



**Türkiye Cumhuriyeti**

**Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı**

**TÜRKİYE İKİNCİ KAMU BİNALARINDA ENERJİ VERİMLİLİĞİ PROJESİ  
(P500777)**

**PAYDAŞ KATILIM PLANI (PKP)**

**ŞUBAT 2024**

## İçindekiler

|   |    |
|---|----|
| Yönetici Özeti .....  | 5  |
| 1. Giriş /Proje Açıklaması.....   | 6  |
| 2. PKP'nin Amacı/Tanımı.....  | 8  |
| 3. Paydaş Belirleme ve Analizi .....  | 9  |
| 3.1. Metodoloji.....  | 9  |
| 3.2. Etkilenen taraflar ve diğer ilgili taraflar .....  | 9  |
| 3.3. Dezavantajlı/savunmasız bireyler veya gruplar.....   | 10 |
| 4. Paydaş Katılım Programı.....   | 12 |
| 4.1. Proje hazırlığı sırasında yapılan paydaş katılımının özeti .....   | 12 |
| 4.2. Proje paydaşlarının ihtiyaçlarının özeti ve paydaş katılımına yönelik yöntemler, araçlar ve teknikler..... | 12 |
| 4.3. Paydaş katılım programı.....   | 15 |
| 5. Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Uygulanmasına İlişkin Kaynaklar ve Sorumluluklar .....                        | 17 |
| 5.1. Kaynaklar.....   | 17 |
| 5.2. Yönetim fonksiyonları ve sorumlulukları .....  | 18 |
| 6. Vatandaş Katılımı.....   | 20 |
| 6.1. Vatandaş katılımına ilişkin göstergeler .....  | 20 |
| 7. Şikayet Mekanizması .....  | 21 |
| 7.1. Proje düzeyindeki şikayet mekanizmasının tanımı.....   | 21 |
| 7.2. Dünya Bankası şikayet çözüm servisi .....  | 24 |
| 8. İzleme ve Raporlama .....  | 25 |
| 8.1. PKP uygulamasının nasıl izleneceğine ve raporlanacağına ilişkin özet.....                                  | 25 |
| 8.2. Paydaş gruplarına geri bildirim .....  | 25 |
| Ek 1 . Toplantı ve İstişare Kayıtlarına İlişkin Örnek Tablo .....   | 27 |
| Ek 2 . Şikayet Formu .....  | 28 |
| Ek 3 . Şikayet Kapanış Formu.....   | 29 |
| Ek 4 . Şikayet Kütüğü .....   | 30 |
| Ek 5 . YİGM Şikayet Mekanizması Prosedürü .....   | 31 |
| Ek 6 . Toplantı ve İstişare Kayıt Tablosu.....  | 45 |

## Tablo listesi

|  |    |
|--|----|
| Tablo 1 . Projenin Belirlenen Paydaşları.....                                  | 9  |
| Tablo 2 . Tespit Edilen Hassas Gruplar ve İletişim Yolu .....                  | 11 |
| Tablo 3 . Proje Kapsamında Kullanılacak Katılım Yöntemleri .....               | 13 |
| Tablo 4 . Paydaş Katılım Programı.....   | 15 |
| Tablo 5 . PKP'nin Bütçesi .....  | 17 |
| Tablo 6 . PKP Uygulamasındaki Kilit Aktörlerin/Paydaşların Sorumlulukları..... | 18 |
| Tablo 7 . ŞM'nin tanımlanması.....   | 21 |

## Kısaltmalar

|                |  |
|----------------|--|
| <b>AB</b>      | Avrupa Birliği   |
| <b>BTP</b>     | Bağımsız Teftiş Paneli                                     |
| <b>CSi/CT</b>  | Cinsel Sömürü ve İstismar / Cinsel Taciz                   |
| <b>CİMER</b>   | Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi                          |
| <b>Ç&amp;S</b> | Çevresel ve Sosyal   |
| <b>ÇSÇ</b>     | Çevresel ve Sosyal Çerçeve                                 |
| <b>ÇSYÇ</b>    | Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi                       |
| <b>ÇSYP</b>    | Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı                           |
| <b>ÇŞİDB</b>   | Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı           |
| <b>ÇŞİDİM</b>  | Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü        |
| <b>DB</b>      | Dünya Bankası  |
| <b>EKB</b>     | Enerji Kimlik Belgesi                                      |
| <b>EPS</b>     | Enerji Performans Sınıfı                                   |
| <b>EV</b>      | Enerji Verimliliği   |
| <b>İ&amp;D</b> | İzleme ve Değerlendirme                                    |
| <b>İSG</b>     | İş Sağlığı ve Güvenliği                                    |
| <b>İSGP</b>    | İş Sağlığı ve Güvenliği Planı                              |
| <b>İYP</b>     | İşgücü Yönetimi Prosedürleri                               |
| <b>KABEV2</b>  | Türkiye İkinci Kamu Binalarında Enerji Verimliliği Projesi |
| <b>PDD</b>     | Proje Değerlendirme Dokümanı                               |
| <b>PEK</b>     | Projeden Etkilenen Kişiler                                 |
| <b>PET</b>     | Projeden Etkilenen Topluluklar                             |
| <b>PKP</b>     | Paydaş Katılım Planı                                       |
| <b>PUB</b>     | Proje Uygulama Birimi                                      |
| <b>TD</b>      | Teknik Destek  |
| <b>STK</b>     | Sivil Toplum Kuruluşları                                   |
| <b>ŞM</b>      | Şikayet Mekanizması  |
| <b>ŞÇS</b>     | Şikayet Çözüm Servisi                                      |
| <b>YE</b>      | Yenilenebilir Enerji                                       |
| <b>YİGM</b>    | Yapı İşleri Genel Müdürlüğü                                |
| <b>YİMER</b>   | Yabancılar İletişim Merkezi                                |

## Yönetici Özeti

Bu belge, Dünya Bankası'nın *Çevresel ve Sosyal Standardı 10 (ESS10) Paydaş Katılımı ve Bilgi Açıklama* ile uyumlu olarak, Türkiye İkinci Kamu Binalarında Enerji Verimliliği Projesi (KABEV2) için hazırlanan Paydaş Katılım Planıdır(PKP). PKP, Projenin Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesinin (ÇSYÇ) ayrılmaz bir parçasıdır ve İşgücü Yönetimi Planı (İYP) ile birlikte değerlendirilmelidir.

KABEV2 Projesi, merkezi hükümet binalarında enerji tüketimini azaltmayı ve ulusal enerji verimliliği programı için sürdürülebilir finansman mekanizmaları geliştirmeyi amaçlamaktadır. Proje, merkezi hükümet binalarının inşası ve yenilenmesinden sorumlu olan Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı(ÇŞİDB), Yapı İşleri Genel Müdürlüğü(YİGM) tarafından uygulanacaktır. Proje, (i) Merkezi Hükümet Binalarında Enerji Verimliliği Yatırımları ve (ii) Teknik Yardım ve Proje Uygulama Desteği olmak üzere iki bileşenden oluşmaktadır.

Bu PKP, paydaşların belirlenmesi ve paydaşlarla yapıcı ilişkiler kurulması, paydaş ilgisinin ve desteğinin değerlendirilmesi, etkili ve kapsayıcı katılımın kolaylaştırılması, proje bilgilerinin zamanında açıklanmasının sağlanması ve paydaşların sorunlarını ve şikayetlerini dile getirmeleri için erişilebilir araçlar sağlanması gibi temel hedefleri içeren paydaş katılımı için sistematik bir yaklaşım oluşturur.

İlk paydaş tespiti ve analizi doğrultusunda Projenin potansiyel paydaşları, projeye dahil edilecek binaların yöneticileri, kullanıcıları ve personeli; üniversite kampüslerindeki özel otopark işletmecileri; olası çevresel ve sosyal risklerin/etkilerin, yapı inşaatı/montaj faaliyetlerinin etkilenebileceği belediye ve mahalle sakinleri; bu Projeyi uygulamada yer alacak şirketler ve çalışanları; projenin kapsamı dahilinde yenilenecek olan binalara ait bakanlıkların olası paydaşları olarak belirlenmiştir. Paydaş tanımlama ve analizine ilişkin detaylar SEP'nin 3.2 bölümünde belirtilmektedir.

Paydaş katılımı metodolojisi açıklık, bilgilendirilmiş katılım ve kapsayıcılık ilkelerini içerir. Savunmasız gruplar belirlenir ve her grupla etkileşim için gereken spesifik iletişim yöntemleri ve kaynaklar ana hatlarıyla belirtilir. Ayrıntılı paydaş katılım planı Tablo 4'te verilmektedir .

Katılım faaliyetleri, Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi, İşgücü Yönetimi Prosedürleri ve bu Paydaş Katılım Planının açıklanmasının ardından Ocak 2024'te yapılacak istişare toplantısıyla başlayacak şekilde devam edecektir. Bunu alt projeler için ayrı paydaş katılım toplantıları takip edecek ve sosyal medya, web siteleri, broşürler ve kitapçıklar dahil olmak üzere çeşitli katılım teknikleri kullanılacaktır (bkz. Tablo 4 ). Bu PKP açık iletişim kanallarını, eğitimi ve geri bildirim mekanizmalarını vurgulamaktadır.

Yararlanıcılara karşı hesap verebilirliği güçlendirecek ve proje paydaşlarının geri bildirimde bulunabileceği ve/veya proje faaliyetleriyle ilgili endişelerini ve şikayetlerini ifade edebilecekleri kanallar sağlayacak bir Şikayet Mekanizması (ŞM), Proje kapsamında kullanıma sunulacaktır. Aynı Genel Müdürlük ve PUB tarafından yürütülen Kamu Binalarında Enerji Verimliliği (KABEV, P162762) Projesi'ne ilişkin şikâyetlerin alınması ve çözümlenmesi amacıyla halihazırda faaliyette olan ŞM, KABEV2 Projesi için düzenlenerek faaliyete geçirilecektir. ŞM'nin ayrıntıları Bölüm 7 ve Ek 5'te verilmektedir .

Proje, 2. Bileşen kapsamında 750.000 ABD Doları tutarında gösterge niteliğinde bir bütçe tahsis edecektir.

Bu PKP, projedeki gelişmelere göre periyodik olarak revize edilecektir. Kamu şikâyetlerinin, sorgularının ve düzeltici eylemlerin özetleri üst yönetime ve paydaşlara rapor edilecektir.

## 1. Giriş /Proje Açıklaması

Bu belge, Türkiye Kamu Binalarında Enerji Verimliliği 2 (“KABEV2” veya “Proje”) Projesi için uygulanacak, paydaş danışma ve katılım sürecini açıklayan bir Paydaş Katılım Planıdır (PKP).

Bu belge, Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Standart 10'u (ESS10) Paydaş Katılımı ve Bilgi Açıklama ile uyumlu olup, Projeye ilişkin Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi'nin (ÇSYÇ) ayrılmaz bir parçasıdır. Bu nedenle, Proje için hazırlanan ÇSYÇ ve İşçi Yönetimi Prosedürleri (İYP) ile birlikte okunmalıdır.

Projenin amacı, merkezi hükümet binalarında enerji kullanımını azaltmak ve kamu binalarında enerji verimliliğine yönelik ölçeklendirilmiş, ulusal bir programı desteklemek için sürdürülebilir finansman mekanizmalarının geliştirilmesine bilgi vermektir. KABEV2 Projesi, her birine Türkiye Enerji Performans Sınıfı (EPS) verilecek yaklaşık 400 binanın yenilenmesini hedefliyor. Bina yenilemeleri minimum yüzde 30 enerji tasarrufu sağlayacak ve Türkiye'de B Sınıfı EPS veya daha yüksek bir seviyeye ulaşmaya çalışacaktır. Bina kabuğunun iyileştirilmesi (cephe yalıtımı, pencereler ve kapılar), alan ve su ısıtma, soğutma, havalandırma, iklimlendirme, pompalar/fanlar, aydınlatma ve öncelikli olarak tesisin enerji tüketimini dengelemeyi amaçlayan tesis içi yenilenebilir enerji sistemlerinin kurulumu; yatırım tedbirleri arasında yer alıyor.

Proje, Yapı İşleri Genel Müdürlüğü(YİGM) aracılığıyla ÇŞİDB tarafından uygulanacaktır. YİGM bünyesinde, devam eden Kamu Binalarında Enerji Verimliliği (KABEV) Projesini yönetmek üzere, 2019 yılında kurulan Dış Kaynaklı Yatırımlar Dairesi Başkanlığı bünyesinde Proje Uygulama Birimi (PUB) oluşturulmuştur. Aynı PUB, KABEV2 Projesinin uygulanmasından da sorumlu olacaktır.

Önerilen KABEV2 Projesinin iki bileşeni vardır: (i) merkezi hükümet binalarında enerji verimliliği yatırımları ve (ii) teknik yardım ve proje uygulama desteği.

### **Bileşen 1: Merkezi hükümet binalarında enerji verimliliği yatırımları**

Bu bileşen kapsamında, Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı, enerji tasarrufu sağlamak ve yenilenebilir enerji (YE) kullanımını artırmak için merkezi hükümet ve merkezi hükümete bağlı binaların tadilatlarının hazırlanmasını ve uygulanmasını finanse edecektir. Proje, her biri Türkiye Enerji Kimlik Belgesi (EKB) alacak olan yaklaşık 400 binanın yenilenmesini amaçlamaktadır. Bina yenilemeleri minimum yüzde 30 enerji tasarrufu sağlayacak ve Türkiye'de B sınıfı veya daha yüksek bir EKB elde etmeye çalışacaktır <sup>1</sup>.

### **Bileşen 2: Teknik yardım ve proje uygulama desteği**

Bu bileşen, pazarlama ve sosyal yardım, alt proje adaylarının taranması ve enerji etütlerinin ve teknik tasarımların gözden geçirilmesi gibi alt proje geliştirme maliyetlerini; daha derin yenilemeler, binaların kapsamlı elektrifikasyonu ve su verimliliğinde iyileştirmeler için yaklaşımlar geliştirmek ve değerlendirmek için teknik desteği; ihalelerin hazırlanması ve yönetimi, sözleşme yönetimi ve yenileme çalışmalarının denetimi gibi günlük proje yönetimini; finansman gereksinimlerinin Banka'nın güvene dayalı politika ve kılavuzlarına uygun olarak uygulanmasını; Banka'nın Çevresel ve Sosyal Çerçevesinin (ÇSÇ) tatmin edici bir şekilde uygulanmasının sağlanması; enerji ve su tasarruflarının izlenmesi; Proje izleme ve değerlendirmesini; Proje Uygulama Birimi (PUB) personeli, enerji denetçileri ve tasarımcıları gibi hizmet

<sup>1</sup>Mevcut bir binanın belirli özellikleri nedeniyle EPS Sınıf B'ye ulaşmanın teknik veya mali açıdan mümkün olmaması durumunda, ÇŞİDB'ye, yenileme yapılması şartıyla, duruma göre binayı Projeye dahil etme konusunda bir istisna verilebilir. en az yüzde 30 enerji tasarrufu ve EPS Sınıf C ile sonuçlanır.

sağlayıcılar, inşaat firmaları, bina yöneticileri, EV alanındaki kadınlar ve diğer ilgili proje paydaşları için eğitim, kapasite geliştirme ve bilgi paylaşımını; Proje iletişimi ve sonuçların yaygınlaştırılması; günlük Proje uygulaması için gerekli ekipman; ve artan operasyonel maliyetleri kapsamaktadır. Bu bileşen aynı zamanda teknik yardım faaliyetlerini de içerecektir.

Proje faaliyetleri Türkiye'de (tüm ülke) gerçekleştirilecektir. Enerji verimliliği yenilemelerine uygun binalar uygunluk kriterlerine göre belirleneceğinden ve çeşitli bölgelerdeki binalar gereklilikleri karşılıyor olabileceğinden, alt proje faaliyetlerinin belirli yerleri bu aşamada bilinmemektedir. Alt proje yerleri çevresel, sosyal ve teknik tarama çalışmaları tamamlandığında belli olacaktır.

Projenin kapsamına ilişkin detaylı bilgi Proje Değerlendirme Dokümanında (PDD) ve <sup>2</sup>Proje için hazırlanan Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesinde (ÇSYF) mevcuttur.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Daha fazla ayrıntı için lütfen <https://projects.worldbank.org/en/projects-operations/document-detail/P500777?type=projects> adresini ziyaret edin.

<sup>3</sup> Daha fazla bilgi için lütfen şu adresi ziyaret edin: [www.kabev.org](http://www.kabev.org)

## 2. PKP'nin Amacı/Tanımı

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

Bu PKP, potansiyel olarak etkilenecek veya Proje ile herhangi bir ilgisi olan yararlanıcı binaların yönetimi ve kullanıcıları (paydaşlar) ile Proje Uygulama Birimi (PUB) arasında sürekli bir katılım sürecinin oluşturulmasını destekleyen bir çerçeve sağlar. Ayrıca paydaş beklentilerinin yönetilmesine ve risklerin yönetimine destek verilmesine, dolayısıyla proje ömrü boyunca erken, sık ve açık iletişim sağlanarak olası çatışmaların ve proje gecikmelerinin azaltılmasına da yardımcı olacaktır.

PKP'nin temel hedefleri şu şekilde özetlenebilir:

- Bakanlığın paydaşları belirlemesine yardımcı olacak sistematik bir paydaş katılımı yaklaşımı oluşturmak ve projeden etkilenen taraflar başta olmak üzere belirlenen tüm paydaşlarla yapıcı bir ilişki kurmak ve sürdürmek,
- Paydaşların projeye olan ilgi ve destek düzeyini değerlendirmek ve proje tasarımı ile çevresel ve sosyal performansta paydaş görüşlerinin dikkate alınmasını sağlamak,
- Proje yaşam döngüsü boyunca projeden etkilenen taraflarla, belirli alt proje konularının ötesinde toplumsal kalkınma ve katılımı ilgili daha geniş konularda etkili ve kapsayıcı katılımı teşvik etmek ve sağlamak,
- Çevresel ve sosyal risk ve etkilere ilişkin teknik ve kültürel açıdan uygun proje bilgilerinin zamanında, anlaşılır, erişilebilir bir formatta açıklanmasını sağlamak ve
- Projeden etkilenen taraflara sorunları ve şikayetleri dile getirebilecekleri erişilebilir ve kapsayıcı araçlar sağlamak ve Bakanlığın bu tür şikayetlere yanıt vermesine ve yönetmesine olanak tanımak.



### 3. Paydaş Belirleme ve Analizi

#### 3.1. Metodoloji

En iyi uygulama yaklaşımlarını karşılamak amacıyla proje, paydaş katılımına yönelik aşağıdaki ilkeleri uygulayacaktır:

- **Kapsayıcılık ve duyarlılık:** Daha iyi iletişimi desteklemek ve etkili ilişkiler kurmak için paydaşların belirlenmesi gerçekleştirilir. Projelere katılım süreci kapsayıcıdır. Tüm paydaşların her zaman istişare sürecine katılmaları teşvik edilir. Tüm paydaşların bilgiye eşit erişimi sağlanmaktadır. Paydaşların ihtiyaçlarına duyarlılık, katılım yöntemlerinin seçiminin altında yatan temel prensiptir.  
Başta kadınlar, yaşlılar, engelliler, yerinden edilmiş kişiler, göçmen işçiler ve topluluklar olmak üzere proje yardımlarının dışında kalma riskiyle karşı karşıya olabilecek hassas gruplara ve çeşitli etnik grupların kültürel hassasiyetlerine özel önem verilmektedir.
- **Açıklık ve yaşam döngüsü yaklaşımı:** Proje(ler) için kamuya açık istişareler tüm yaşam döngüsü boyunca düzenlenecek, açık bir şekilde, dış manipülasyon, müdahale, zorlama veya gözdağı olmaksızın gerçekleştirilecektir.
- **Bilgilendirilmiş katılım ve geri bildirim:** Bilgiler tüm paydaşlara uygun bir formatta sağlanacak ve bunlar arasında geniş çapta dağıtılacaktır; Paydaş geri bildirimlerinin iletilmesi, yorumların ve endişelerin analiz edilmesi ve ele alınması için fırsatlar sağlanır.

#### 3.2. Etkilenen taraflar ve diğer ilgili taraflar

Etkilenen taraflar arasında yerel topluluklar, topluluk üyeleri ve Projenin doğrudan potansiyel etkilerine ve risklerine maruz kalabilecek diğer taraflar yer almaktadır. Projelerin tüm paydaşları aşağıda yer alan Tablo 1'de sunulmaktadır .

**Tablo 1 . Projenin Belirlenen Paydaşları**

| Paydaş Kategorisi  | Projenin Belirlenen Paydaşları                         |   | Açıklama/Açıklama  |
|--------------------|--|---|--|
| Etkilenen Taraflar | Projede yer alacak binaların yöneticileri ve personeli | Öğretmenler , sağlık çalışanları, temizlik personeli , kantin çalışanları vb. | Binada gerçekleştirilecek proje ile ilgili faaliyetler nedeniyle binalara erişim ve hareket kısıtlılığı. |
|                    | Projeye dahil edilecek binaların kullanıcıları         | öğrenciler, hastalar, ziyaretçiler ve aileleri                                | Binada gerçekleştirilecek projeye ilgili faaliyetlerin potansiyel çevresel ve sosyal riskleri/etkileri.  |
|                    | Kurum bünyesinde özel otopark işletmecileri            |   |  |

| Paydaş Kategorisi                        | Projenin Belirlenen Paydaşları   | Açıklama/Açıklama  |
|--|--|--|
|  | Binalardaki inşaat/montaj faaliyetlerinin potansiyel çevresel ve sosyal risklerinden/etkilerinden potansiyel olarak etkilenebilecek belediye ve mahalle sakinleri  | Binada gerçekleştirilecek projeye ilgili faaliyetlerin potansiyel çevresel ve sosyal riskleri/etkileri.  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• İnşaat firmaları ve çalışanları</li> <li>• Ekipman tedarikçileri ve tedarik çalışanları</li> <li>• Yükleniciler, danışmanlar, denetçiler</li> </ul>   | Proje faaliyetleri listelenen taraflarca/ aracılığıyla gerçekleştirilecektir.  |
| Savunmasız/Dezavantajlı Bireyler/Gruplar | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiziksel engelli insanlar</li> <li>• Yaşlı bireyler</li> <li>• Göçmenler, mülteciler ve anadili Türkçe olmayanlar</li> </ul>  | Bireylerin/grupların endişelerini ifade etme veya haklarını veya Projenin etkisini/risklerini anlamak için bilgiye erişme olanağı ve fırsatı daha azdır.                                     |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ÇŞİDB</li> <li>• Sağlık Bakanlığı</li> <li>• Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı</li> <li>• Gençlik ve Spor Bakanlığı</li> <li>• Ticaret Bakanlığı</li> </ul>   | Proje faaliyetleri listelenen Bakanlıkların bağlı binalarında gerçekleştirilecektir.   |
| Diğer İlgili Taraflar                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yerel yönetimler (yerel yöneticiler ve belediyeler)</li> <li>• STK'lar – yerel ve ulusal düzeydeki dernekler (Yenilenebilir Enerji ve Enerjide Türk Kadınları, Yeşil Yakalı Kadınlar Derneği vb.)</li> <li>• Akademi</li> <li>• Ulusal ve yerel medya (sosyal medya, tv kanalları, yazılı medya vb.)</li> </ul> | Listelenen paydaşlar, enerji sektöründeki çalışmalarının kapsamı ve ortak gündemi ve önerilen proje faaliyetleri nedeniyle proje faaliyetlerine dolaylı olarak dahil olabilir/etkilenebilir. |

### 3.3. Dezavantajlı/savunmasız bireyler veya gruplar

Proje etkilerinin, genellikle endişelerini dile getiremeyen veya projenin etkilerini anlayamayan dezavantajlı/savunmasız bireyleri veya grupları orantısız bir şekilde etkileyip etkilemediğini anlamak özellikle önemlidir. Proje faaliyetleri ve faydalarını tam olarak anlamaları için, projeye ilişkin farkındalık yaratma ve paydaş katılımı faaliyetleri, bu grup ve bireylerin özel kısıtları ve kültürel hassasiyetleri dikkate alınarak uygulanmalıdır. Hassas gruplar ve bireylerle etkileşim, bu grup ve bireylerin genel süreç hakkında iyi bir şekilde bilgi sahibi olmalarını ve sürece katkılarının diğer paydaşlarla dengede olmasını ve katılımlarını sağlamaya odaklanmasını sağlamak için sıklıkla özel önlemler ve yardım gerektirir.

Bu Proje kapsamında hassas bireyler ve gruplar, özel gereksinimli bireyler, yaşlılar, kadınlar, göçmenler, mülteciler ve anadili Türkçe olmayan kişiler olabilir. Özellikle bu gruplar kamu hizmetlerinden yararlanma konusunda bazı dezavantajlar yaşamakta ve alt projelerden doğrudan etkilenmeleri muhtemeldir.

Projenin bu erken aşamasında belirlenen hassas/dezavantajlı gruplar/bireyler Tablo 2'de tanımlananları içerebilir ancak bunlarla sınırlı değildir .

**Tablo 2 . Tespit Edilen Hassas Gruplar ve İletişim Yolu**

| Savunmasız Gruplar ve Bireyler                                 | Özellikler/İhtiyaçlar  | Tercih edilen bildirim/danışma yolları                                 | Ek Kaynaklar Gerekli  |
|--|--|--|---|
| Özel gereksinimli kişiler (hareket, işitme, görme engelli vb.) | Erişilebilirlik, bilgi eksikliği ve özel ihtiyaçlara yönelik eğitim için finansman                             | Ses cihazları, erişilebilir mekanlar vb. gibi özel eğitim ihtiyaçları. | Özel eğitim kolaylaştırıcıları, işaret dili tercümanları/tercümanları |
| Kadınlar   | Erişilebilirlik, bilgi eksikliği   | Uygun katılım yöntemleriyle erişilebilir mekanlarda iletişim           | Gerekli değil.  |
| Yaşlı insanlar   | Erişilebilirlik, bilgi eksikliği ve çevrimiçi araçlara, hizmetlere ve iletişim kanallarına aşinalığın azalması | Uygun katılım yöntemleriyle erişilebilir mekanlarda iletişim           | Gerekli değil.  |
| Göçmenler, mülteciler<br>Anadili Türkçe olmayanlar             | Erişilebilirlik, bilgi eksikliği ve çevrimiçi araçlara, hizmetlere ve iletişim kanallarına aşinalığın azalması | Alternatif dil desteği   | Çevirmen  |

Hassas grupların görüşlerinin dâhil edilmesi amacıyla;

- Özel gereksinimli bireylerin çıkarlarını temsil eden yerel kuruluşlar ve STK'larla etkileşim gerçekleştirilecek,
- Hedef illerde kadınlar, yaşlılar, gençler ve özel gereksinimli bireyler ile diğer hassas gruplar için kolay erişilebilen yerlerde ayrı istişareler gerçekleştirilecek,
- Projeye ilişkin bilgiler bireysel toplantılarda farklı dillerde (Arapça, Kürtçe vb.) ve/veya gerekiyorsa braille alfabesiyle verilecek,
- Bilgiyi yaymak için projeye ilgili her türlü yazılı veya basılı materyal, kültürel açıdan uygun, anlaşılması kolay bir dilde hazırlanacak ve projenin hassas gruplarının da bildiği ve erişebildiği sitelere dağıtılmadan önce tercüme edilecektir.

Projeden etkilenen topluluklar içindeki hassas gruplar uygun şekilde eklenebilir, daha fazla doğrulanabilir ve özel araçlarla onlara danışılabilir. Proje tarafından gerçekleştirilecek katılım yöntemlerinin açıklaması aşağıdaki bölümlerde verilmektedir.

## 4. Paydaş Katılım Programı

### 4.1. Proje hazırlığı sırasında yapılan paydaş katılımının özeti

KABEV 2 Projesi, yerel toplulukların ve projedeki kilit paydaşların haklarını tanıır. Projenin ömrü boyunca paydaş katılımı, manipülasyondan, müdahaleden ve yıldırmandan uzak olacak ve kültürel açıdan uygun bir formatta, zamanında, ilgili, anlaşılır ve erişilebilir bilgiler temelinde yürütülecektir. Belirlenen insan grupları arasındaki etkileşimi içerir ve paydaşlara kaygılarını ve görüşlerini dile getirme fırsatı verir ve proje kararları alınırken bu bilgilerin dikkate alınmasını sağlar.

Proje kapsamında, paydaş katılım faaliyetleri mümkün olduğu kadar erken başlatılacak ve Proje ömrü boyunca yürütülecektir ve bu PKP, istişarelerin sonuçlarını Proje tasarımına dahil edecek ve etkili bir şekilde ele alacak şekilde güncellenecektir ( Projenin hazırlanması, inşaatı ve işletilmesi).

Bakanlıklar, yararlanıcılar, kamu kurumları ve üniversitelerin temsilcilerinin katılımıyla gerçekleştirilecek istişare toplantısının tarih/saat, yer ve amacına ilişkin bildirim, 16 Ocak 2024 tarihli resmi bir üst yazı ile ilgili kurumlara gönderilmiştir (nb. E-69693089-755.01-8513759).

25 Ocak 2024 tarihinde Dış Kaynaklı Yatırımlar Daire Başkanı moderatörlüğünde yaklaşık 170 kişinin katılımıyla bir istişare toplantısı gerçekleştirilmiştir.

Dış Kaynaklı Yatırımlar Daire Başkanı ilk olarak projenin mali kaynakları, amaçları, hedefleri, bileşenleri ve görevleri ile kurumlar, bina seçimi için uygunluk kriterleri ve projenin çıktıları hakkında bilgi verip KABEV1 kapsamında tamamlanan binalardan örnekler sunmuştur.

Katılımcılar daha sonra Çevre Danışmanı, Sosyal Danışman ve İSG Danışmanı tarafından Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Standartları, Projenin Çevresel ve Sosyal Değerlendirme belgeleri, projenin faydaları, Projenin potansiyel çevresel ve sosyal etkileri ve riskleri ve azaltma önlemleri, Projenin çevresel ve sosyal yönetimi, paydaş katılım süreçleri, şikayet mekanizması ve işgücü yönetimi prosedürleri hakkında bilgilendirilmiştir.

Katılımcıların Proje ve ilgili yönetim prosedürlerine herhangi bir itirazı olmamıştır. Katılımcılardan gelen sorular ve PUB'un yanıtları Ek 6'da listelenmiştir.

Katılımcı bilgileri PUB tarafından kaydedilmektedir, ancak katılımcı bilgileri Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında açıklanmayacak ve yayınlanmayacaktır.

### 4.2. Proje paydaşlarının ihtiyaçlarının özeti ve paydaş katılımına yönelik yöntemler, araçlar ve teknikler

Paydaşlarla etkileşim kurmak ve onlara danışmak, ayrıca paydaşlardan bilgi toplamak ve onlara bilgi iletmek için çeşitli katılım teknikleri kullanılacaktır. Paydaşların ihtiyaç ve kaygılarının yanı sıra etki düzeyi de belirli gruplarla etkileşime geçmek için seçilen iletişim araçları ve yöntemlerinin temelini belirleyecektir. Proje genelinde iletişim dilinin Türkçe olması beklenmektedir; ancak katılım faaliyetlerinin verimliliğini artırmak ve tüm paydaş gruplarının katılımını sağlamak amacıyla ihtiyaç duyulması halinde farklı diller de dikkate alınacaktır. Katılım faaliyetleri kültürel açıdan uygun bir şekilde gerçekleştirilecek ve paydaş katılımı için etkili ilişkiler kuran paydaş gruplarıyla etkileşime yönelik en iyi yaklaşımları içerecektir.

Katılım yöntemleri ve amaçları aşağıda Tablo 3'te sunulmaktadır .

**Tablo 3 . Proje kapsamında kullanılacak katılım yöntemleri**

| <b>Katılım Yöntemi</b>                            | <b>Yöntemin Uygulanması/Amacı</b>   | <b>Hedef Paydaş</b>  |
|---|---|--|
| Yazışmalar<br>(Mektuplar,<br>Telefon, E-postalar) | <ul style="list-style-type: none"><li>- Proje gereksinimleri ve etkilerine ilişkin bilgi paylaşımı (özellikle teknik)</li><li>- Projenin uygulanması sırasındaki toplantılara ve önemli etkinliklere davetler</li><li>- İzin, lisans alınması, devredilmesine ilişkin düzenlemeler,</li><li>- Projenin uygulanması için kullanılacak bilgi ve veri talepleri</li></ul>  | Diğer ilgili devlet yetkilileri ve hükümet yetkilileri, STK'lar, yerel yönetim, akademi, ulusal ve yerel medya ve kuruluşlar/kurumlar  |
| Yüz yüze görüşmeler                               | <ul style="list-style-type: none"><li>- Bireysel bazda bilgi toplanması, paydaşların hassas konulara ilişkin endişelerini/görüşlerini dile getirmelerine olanak tanır</li><li>- Kilit aktörlerle kişisel bağlantılar kurmak</li></ul>   | İlgili devlet otoriteleri ve hükümet yetkilileri, STK'lar, yerel yönetim, akademi, kuruluşlar/kurumlar, yükleniciler ve danışmanların temsilcileri   |
| Resmi toplantılar                                 | <ul style="list-style-type: none"><li>- Proje gereksinimleri ve etkilerine ilişkin toplu bilgi paylaşımı</li><li>- Bir grup kamu kurumundan projeye ilişkin yorum, geri bildirim, görüş ve algı alınması</li><li>- Kamu kurumlarıyla ilişkilerin kurulması</li></ul>  | Farklı ulusal ve yerel hükümet yetkilileri ve yetkilileri, STK'lar, akademik çevreler ve kuruluşlar/kurumlar, ulusal ve yerel medya  |
| İstişare toplantıları                             | <ul style="list-style-type: none"><li>- Geniş bir paydaş grubuna projenin kapsamı, zaman çizelgesi ve alt proje faaliyetleri hakkında özellikle teknik olmayan bilgi paylaşımı</li><li>- Bir grup paydaştan projeye ilişkin yorumların, geri bildirimlerin, görüşlerin ve algıların alınması</li><li>- Projeye ilgili şikayet ve endişelerin toplanması</li><li>- Etkilenen topluluklar ve gruplarla ilişkiler kurmak</li></ul>   | Etkilenen topluluklar ve gruplar, yerel STK'lar, ulusal ve yerel hükümet temsilcileri/yetkilileri, işletmeler, kuruluşlar/ajanslar vb. dahil olmak üzere proje boyunca belirlenen tüm paydaş grupları. |
| Odak grup tartışmaları                            | <ul style="list-style-type: none"><li>- Hassas gruplar da dahil olmak üzere belirli bir grup insana belirli bir konu hakkında bilgi paylaşımı</li><li>- Belirli bir gruptan projeye ilişkin yorum, geri bildirim, görüş ve algının alınması</li><li>- Belirli bir gruptan projeye ilgili şikayet ve endişelerin toplanması</li><li>- Proje faaliyetlerinin çevresel ve sosyal risklerinin ve belirli bir paydaş grubu üzerindeki etkilerinin izlenmesi</li><li>- Belirli gruplarla ilişkiler kurmak</li></ul> | Toplantıda paylaşılacak ve tartışılacak bilgilerle ilgili paydaş grupları, hassas gruplar  |
| ÇŞİDB web sitesi                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Projeye ilgili bilgilerin paylaşılması ve ilerlemeyle ilgili güncellemeler</li></ul>  | Proje boyunca belirlenen herhangi bir paydaş grubu, projeden etkilenen topluluklar   |

| <b>Katılım Yöntemi</b>  | <b>Yöntemin Uygulanması/Amacı</b>   | <b>Hedef Paydaş</b>  |
|---|---|--|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proje/alt projeye ilgili dokümantasyon ve iletişim araçlarının açıklanması: Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (ÇSYP), şikayet mekanizması (ŞM), sunumlar, broşürler vb.</li> <li>- Önemli olayların duyuruları (tarih/saat, mekan)</li> </ul>   | ve kişiler, ulusal ve yerel medya, akademi, STK'lar, işletmeler ve kuruluşlar/ajanslar   |
| Dijital iletişim araçları sosyal medya ( <i>Facebook, Twitter, Instagram hesapları, WhatsApp grupları, ulusal/yerel televizyon kanalları, radyo istasyonları, SMS vb.</i> ) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Teknik olmayan bilgi paylaşımı ve ilerleme güncellemeleri</li> <li>- Proje ile ilgili önemli olayların, tarihlerin ve yayınlanan belgelerin duyuruları</li> </ul>  | Proje boyunca belirlenen herhangi bir paydaş grubu, PET ve PEK, ulusal ve yerel medya, akademi, STK'lar, işletmeler ve kuruluşlar/ajanslar |
| Proje bilgi broşürleri/broşürleri   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Düzenli güncellemeler sağlamak için kısa proje bilgilerinin paylaşılması</li> <li>- Paydaşların arazi edinimi, araziye giriş ve çıkış, proje uygulama takvimi, proje faaliyetleri ve alt projelerin kapsamı vb. konularda bilgilendirilmesi.</li> <li>- Sahaya özel proje bilgilerinin yaygınlaştırılması</li> </ul>   | Proje boyunca belirlenen herhangi bir paydaş grubu, etkilenen topluluklar ve kişiler, işletmeler ve kuruluşlar/kurumlar                    |
| Çevrimiçi toplantı (gerekirse alternatif araç)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hassas gruplar da dahil olmak üzere bir grup insana belirli bir konu hakkında bilgi paylaşımı</li> <li>- Belirli bir gruptan projeye ilişkin yorum, geri bildirim, görüş ve algı almak</li> <li>- Bir gruptan projeye ilgili şikayetleri, endişeleri ve geri bildirimleri toplamak</li> <li>- Proje faaliyetlerinin bir grup üzerindeki çevresel ve sosyal etkilerinin ve risklerinin izlenmesi</li> <li>- Yerel topluluklarla ilişkiler kurmak</li> </ul> | Projeden etkilenen kişiler, hassas gruplar vb. dahil olmak üzere proje boyunca belirlenen herhangi bir paydaş grubu.                       |
| Şikayet Mekanizması (ŞM)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tüm proje paydaşlarından gelen her türlü talebin (öneri, şikayet, övgüler, bilgi talebi veya ihbar şikayetleri gibi) alınması ve çözümlenmesi</li> </ul>   | Proje boyunca belirlenen herhangi bir paydaş grubu   |
| Anket   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proje süreci ve sonuçlarından memnuniyet</li> </ul>  | Binaların kullanıcıları  |

### 4.3. Paydaş katılım programı

Projenin ömrü boyunca izlenecek paydaş katılım sürecine genel bakış aşağıda verilen Tablo 4'te verilmektedir .

**Tablo 4 . Paydaş Katılım Programı**

| Proje Aşaması              | Tahmini Tarih/Saat Dönemi  | Danışma Mesajının Konusu   | Kullanılan Yöntem   | Hedef Paydaş   | Sorumluluklar   |
|----------------------------|--|--|---|--|---|
| <b>Hazırlık</b>            | Bileşen faaliyetlerinin başlamasından önce<br><br>Projenin ömrü boyunca  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Paydaşları Projenin kapsamı ve ihtiyaçları hakkında bilgilendirin.</li><li>• Paydaşlara bu konuda danışın<ul style="list-style-type: none"><li>○ proje tasarımı,</li><li>○ uygunluk kriterleri,</li><li>○ Ç&amp;S riskleri ve etkileri,</li><li>○ Önerilen azaltım tedbirleri,</li></ul></li><li>• Daha iyi bir şekilde yeniden inşa etmek</li><li>• ÇSYF, İYP, ŞM'ler</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Açılış toplantısı</li><li>• Kamu duyuruları</li><li>• Teknik olmayan proje özetleri/sunumları</li><li>• Elektronik yayınlar</li><li>• Sosyal medya</li><li>• Basın yayınları</li><li>• İstişare toplantıları (sanal/yüz yüze)</li><li>• Dijital iletişim araçları</li><li>• ŞM</li><li>• Poster, broşür, broşür vb.</li><li>• SMS</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Projeden Etkilenen Taraflar</li><li>• Dezavantajlı/ Savunmasız bireyler veya gruplar</li><li>• Diğer ilgili taraflar</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• ÇŞİDB PUB</li></ul>   |
| <b>Uygulama &amp; Yapı</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Projenin uygulanmasına başlamadan önce ve proje yaşam döngüsü boyunca ihtiyaç duyulduğunda</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Ortaya çıkan sorunlar ve/veya sorunlar da dahil olmak üzere paydaşları proje kapsamı ve devam eden faaliyetler hakkında bilgilendirmek</li><li>• Ç&amp;S belgeleri (ÇSYÇ,</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Kamu duyuruları</li><li>• Teknik olmayan proje özetleri/sunumları</li><li>• Elektronik yayınlar</li><li>• Sosyal medya</li><li>• Basın yayınları</li><li>• İstişare toplantıları (sanal/yüz yüze)</li><li>• Dijital iletişim araçları</li><li>• Şikayet Mekanizması</li><li>• Poster, broşür, broşür vb.</li></ul>                          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Projeden Etkilenen Taraflar</li><li>• Dezavantajlı/ Savunmasız bireyler veya gruplar</li><li>• Diğer ilgili taraflar</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• ÇŞİDB PUB</li><li>• Denetim Danışmanları</li><li>• Yükleniciler</li></ul> |

| Proje Aşaması    | Tahmini Tarih/Saat Dönemi  | Danışma Mesajının Konusu  | Kullanılan Yöntem  | Hedef Paydaş   | Sorumluluklar            |
|------------------|--|---|--|--|--------------------------|
|                  |  | ÇSYP, İSGP, vb.)<br>• ŞM'ler  | • SMS  |  |                          |
| <b>Operasyon</b> | • Alt proje faaliyetlerinin tamamlanmasından sonra bir yıllık garanti süresi boyunca | • ŞM'ler<br>• Paydaşların enerji verimliliğinin iyileştirilmesine ilişkin görüş ve algılarının değerlendirilmesi (gelecekteki faaliyetlere bilgi vermek ve/veya gerekirse iyileştirici önlemleri belirlemek için) | • Kapanış Toplantısı<br>• İstişare toplantıları<br>• Bilgilendirme toplantıları,<br>• Dijital İletişim Araçları/sosyal medya<br>• Poster, broşür, broşür vb.<br>• SMS<br>• Memnuniyet anketi | • Projeden Etkilenen Taraflar<br>• Dezavantajlı/ Savunmasız bireyler veya gruplar<br>• Diğer ilgili taraflar | • ÇŞİDB PUB<br>• Araçlar |

[www.kabev.org](http://www.kabev.org)) ve ayrıca sosyal medya hesapları aracılığıyla kamuya sunacak ve açıklayacaktır .

Proje genelinde iletişim dilinin Türkçe olması beklenmektedir; ancak katılım faaliyetlerinin verimliliğini artırmak ve tüm paydaş gruplarının katılımını sağlamak amacıyla ihtiyaç duyulması halinde farklı diller de dikkate alınacaktır. Katılım faaliyetleri kültürel açıdan uygun bir şekilde gerçekleştirilecek ve paydaş katılımı için etkili ilişkiler kuran paydaş gruplarıyla etkileşime yönelik en iyi yaklaşımları içerecektir. Faaliyetlerin gerçekleştirileceği bölgelerde dağıtılacak broşür veya kitapçıklar aracılığıyla da projenin uygulanması öncesinde ve sırasında bilgilendirme yapılacaktır.

ÇŞİDB/PUB, herhangi bir proje faaliyetinin başlamasından önce PKP'nin (diğer Ç&S belgelerinin) ve ŞM'nin açıklanmasından sorumlu olacaktır, böylece paydaşlar şikayetlerini iletebilecekleri giriş kanallarından haberdar edilecektir.

ÇŞİDB/PUB, alt projenin nasıl yürütüleceği ve paydaşlar tarafından şikâyetlerin/endişelerin/önerilerin nasıl iletebileceği konusunda tüm paydaşlara yeterli bilgi sağlamak amacıyla her bir alt proje için 10 iş günü boyunca sahaya özel tüm ÇSYP'leri açıklayacaktır.

Alt proje/binaya özel bilgilendirme/bilgilendirme toplantıları PUB tarafından Denetleme Danışmanlarının desteğiyle gerçekleştirilecektir. Tüm çerçeve belgelerinin taslak versiyonlarına yönelik istişare toplantısı etkinliklerinin düzenlenmesine ilişkin duyuru, e-posta, internet sitesi ve sosyal medya aracılığıyla iletilecek ve gazetelerde yayınlanacaktır. PUB tüm toplantılara katılacak ve PUB'un sosyal uzmanı her binadaki irtibat kişisi ile iletişim halinde olacaktır.



## 5. Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Uygulanmasına İlişkin Kaynaklar ve Sorumluluklar

### 5.1. Kaynaklar

KABEV Projesi için Genel Müdürlük bünyesinde oluşturulan PUB, bu PKP de dahil olmak üzere Projenin genel uygulamasından sorumlu olacaktır. Yapı İşler Genel Müdürlüğü kapsamında Dünya Bankası tarafından finanse edilen farklı projeler uygulayan mevcut PUB'ler, tasarım ve inşaat yönetimi konusunda deneyime sahip nitelikli teknik personele sahiptir.

Bu PKP'nin etkili bir şekilde uygulanması için tahmini bütçe 750.000 ABD Dolarıdır ve projenin 2. Bileşenine dahil edilmiştir .

**Tablo 5 . PKP'nin bütçesi**

| Bütçe Kategorisi  | Miktar | Birim maliyetleri | Zaman/Yıl       | Toplam tutar (AMERİKAN DOLARI) | Notlar |
|---|--------|-------------------|-----------------|--------------------------------|--------|
| <b>1. Tahmini personel maaşları ve ilgili giderler (Proje ömrü boyunca)</b>   |        |                   |                 |                                |        |
| 1 A. Bireysel Danışmanlar: Bir Çevre Uzmanı, Sosyal Uzman, Paydaş Katılımı ve İletişim Uzmanı, İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanı | 1      | 137.000           | 5 yıl           | 685.000                        |        |
| 1b. Personelin seyahat masrafları   | 1      | 500               | 30              | 15.000                         |        |
| <b>2. Etkinlikler</b>   |        |                   |                 |                                |        |
| 2a. Kadın mühendislerin enerji sektörü deneyimlerini paylaşacak organizasyonlar   | 1      | 2.000             | 3               | 6.000                          |        |
| <b>3. İletişim kampanyaları</b>   |        |                   |                 |                                |        |
| 3 A. İletişim materyallerini yazdırın   | 5.000  | 2                 | Proje süresince | 10.000                         |        |
| 3b. Sosyal medya kampanyası   | 1      | 5.000             | 2 yıl           | 10.000                         |        |
| <b>4. Eğitimler</b>   |        |                   |                 |                                |        |
| 4a. Kapasite geliştirme   | 1      | 10.000            | 2               | 20.000                         |        |
| <b>5. Yararlanıcı anketleri</b>   |        |                   |                 |                                |        |
| 5a. Proje sonu algı anketi (uygulanacak her alt proje için)   | 1      | 100               | 40              | 4.000                          |        |
| <b>6. Şikayet Mekanizması</b>   |        |                   |                 |                                |        |

| Bütçe Kategorisi   | Miktar | Birim maliyetleri | Zaman/Yıl | Toplam tutar (AMERİKAN DOLARI) | Notlar                                    |
|--|--------|-------------------|-----------|--------------------------------|---|
| Personelin ŞM konusunda eğitimi                            | 10     | 0                 | 5 yıl     | 0                              | PUB'un sosyal uzmanı tarafından verilecek |
| 6b. Binalardaki öneri kutuları ve ŞM iletişim materyalleri | 400    | 0                 | 5 yıl     | 0                              | Yüklenicilerin sorumluluğunda olacaktır   |
| <b>TOPLAM PAYDAŞ KATILIM BÜTÇESİ:</b>                      |        |                   |           | 750.000                        |   |

## 5.2. Yönetim fonksiyonları ve sorumlulukları

Tablo 6, farklı PUB uzmanlarının ve danışmanlarının PKP'nin uygulanmasındaki rollerini ve sorumluluklarını göstermektedir.

**Tablo 6 . PKP Uygulamasındaki Kilit Aktörlerin/Paydaşların Sorumlulukları**

| Sorumlu parti             | Sorumluluklar  |
|---------------------------|--|
| <b>PUB</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tüm paydaş katılımı faaliyetlerinin genel çevresel ve sosyal yönetim sistemlerine dahil edilmesi</li> <li>Paydaş katılımının ilerlemesini ve sonuçlarını üst yönetime ve personele iletmek için bir iç sistem geliştirmek</li> <li>Şikayet mekanizması ve paydaş katılımı konularıyla ilgili süreçlerin uygun şekilde uygulanmasını sağlamak için PUB'lerin oluşumunun hızlandırılması ve izlenmesi</li> <li>Şikayet mekanizmaları ve paydaş katılımı konularıyla ilgili süreçlerin doğru şekilde uygulanması için tarafların koordine edilmesi</li> </ul>  |
| <b>Sosyal Uzman (PUB)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Alt projeye özgü paydaş katılım faaliyetlerinin bu PKP doğrultusunda planlanması ve uygulanması</li> <li>Paydaş katılımının PUB üyeleri ve diğer paydaşlar tarafından anlaşılmasının sağlanması</li> <li>Paydaşlarla etkileşimde bulunabilecek diğer PUB personelinin desteklenmesi</li> <li>Bu PKP'nin uygulanmasına yönelik arayüzün koordinasyonu ve Dünya Bankası'na/Dünya Bankası'ndan raporlama</li> <li>Bu PKP'nin periyodik olarak ve büyük Proje değişiklikleri durumunda güncellenmesi</li> <li>PUB'un ŞM odak noktası olarak hareket etmek: <i>Proje ile ilgili şikayetlerin kaydedilmesi ve takip edilmesi, Proje kapsamındaki şikayetlerin çözümünün yönetilmesi ve koordine edilmesi, önemli uyumsuzluk sorunlarını veya paydaş katılımı ve diğer konularda tekrar eden sorunları göstermek için şikayet kayıtlarının incelenmesi Proje faaliyetleri ve aksiyonların alınması, tüm farklı ŞM seviyelerindeki Proje ile ilgili şikayetlerin birleştirilmesi, PUB ve yönetimin çözüm süreci hakkında bilgilendirilmesi, Projenin konsolide ŞM raporlarının hazırlanması</i></li> <li>Danışman ve yüklenicinin ŞM odak noktalarını koordine etmek ve denetlemek</li> </ul> |
| <b>Çevre Uzmanı (PUB)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Genel PKP faaliyetleri ve proje ilerlemesine ilişkin konsolide raporlama</li> </ul>   |

| <b>Sorumlu parti</b>       | <b>Sorumluluklar</b>  |
|----------------------------|---|
|                            | <ul style="list-style-type: none"><li>• Sosyal ve çevresel izlemenin yürütülmesi</li></ul>  |
| <b>Satınalma Sorumlusu</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• İlgili Ç&amp;S enstrümanlarının ihale dokümanlarına dahil edilmesinin sağlanması</li></ul>  |
| <b>Denetim Danışmanı</b>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Proje faaliyetleri için ilgili sahaya özel Ç&amp;S araçlarının (ÇSYP, İSG Planı vb.) hazırlanması</li><li>• Alt projelerin uygulanması sırasında projenin Ç&amp;S Dokümanlarında (ÇSYP, OHSP, PKP) belirtilen metodolojiye ve diğer gerekliliklere uygunluğunun sağlanması</li><li>• Yüklenicilerin faaliyetlerini yerinde izlemek (şikayetlerin kaydedilmesi ve çözülmesi ve bunların aylık ilerleme raporlarında PUB'a raporlanması dahil)</li><li>• Şikayetlerin takibi için PUB ŞM Odak Noktaları ile iletişime geçilmesi</li></ul> |

## 6. Vatandaş Katılımı

Proje, kamu binalarında enerji verimliliğinin artırılmasının yanı sıra vatandaşların katılımının teşvik edilmesine ve görüşlerinin dikkate alınmasına da özel önem veriyor. Bu, projenin başarılı bir şekilde uygulanmasında ve proje sonuçlarının toplum tarafından benimsenmesini sağlamada çok önemli bir unsur olarak değerlendirilmektedir. Projenin ömrü boyunca, çeşitli görsel ve etkinlik odaklı paydaş katılım araçları aracılığıyla, farklı kapsamlarda farklı düzeyde paydaş katılımı faaliyetleri uygulanacaktır. Ayrıca, KABEV Projesi'nden alınan derslere dayanarak geliştirilen ve vatandaşların aktif katılımını sağlayacak ve geri bildirim döngüsünü kapatacak olan bu Proje kapsamında güçlü bir vatandaş katılımı yaklaşımı öngörülmektedir:

- i) alt proje yararlanıcılara ve ilgili paydaşlara, alt proje çalışmaları (örneğin, enerji denetimi sonucu, alt proje kapsamı, tasarım, inşaat işleri planları) hakkında bilgi vermek;
- ii) alt projelerin hazırlanması ve uygulanması sırasında beklenti ve endişelerini tespit etmek için geri bildirim toplamak ;
- iii) yararlanıcılara geri bildirimlerinin projeye nasıl dahil edildiğini ve bunların sonuçlarını raporlamak. Katılım süreçlerine ilişkin memnuniyetlerini ölçmek. Vatandaş katılımı faaliyetleri, vatandaşlar için özellikle önemli olan ve hastaneler veya üniversiteler gibi toplumun çeşitli üyeleri tarafından kullanıma tabi olan seçilmiş kamu tesislerine odaklanacaktır. Aşağıdaki araçlar kullanılacaktır:
  - a. Bu PKP'nin bir parçası olarak halkın katılımı toplantıları  
*Halkın katılımı toplantıları sırasında Proje (yani teknik ayrıntıları, Projenin potansiyel çevresel ve sosyal riskleri/etkileri, alınacak Ç&S azaltım tedbirleri, Projenin uygulanmasına yönelik farklı tarafların rolleri ve sorumlulukları, vb.) tanıtılacaktır. Paydaşlara iletilecek ve daha sonra önerileri, endişeleri, soruları alınacak ve hem bunların netleştirilmesi hem de proje tasarımına entegre edilerek projenin kapsamının güçlendirilmesi sağlanacaktır.*
  - b. inşaat işlerinin başlamasından önce ve inşaat işlerinin tamamlanmasından sonra izleme toplantıları yapılacak, toplantı memnuniyet anketi uygulanacaktır.  
*Tadilat öncesi izleme toplantılarında paydaşlar proje hakkında bilgilendirilecek ve önerileri alınacak; yenileme sonrası izleme toplantılarında ise paydaşlara önerilerinin sürece ve proje tasarımına nasıl dahil edildiği konusunda bilgi verilecek. Yenileme sonrası izleme toplantısında aynı zamanda paydaşların yenileme süreci ve sonuçlarına ilişkin memnuniyeti de değerlendirilecektir.*
  - c. **yenileme sonrası anketler (yüz yüze veya sanal olarak uygulanacak)**  
*Süreç ve sonuçlara ilişkin memnuniyet değerlendirilirken daha geniş bir katılıma ulaşmak amacıyla izleme toplantılarının yapıldığı binalarda yenileme sonrası memnuniyet anketleri yapılacaktır.*

### 6.1. Vatandaş katılımına ilişkin göstergeler

Vatandaş Katılımı için Proje ömrü boyunca aşağıdaki göstergeler izlenecektir:

- (i) Vatandaş katılım süreçlerinden, yenileme süreç ve sonuçlarından memnun olan anket katılımcılarının yüzdesi ;
- (ii) yenileme öncesi ve sonrası izleme toplantılarının düzenlendiği yapı bloklarının sayısı . Proje, yenilenen yapı adalarının yüzde 50'sinde izleme toplantılarının yapılmasını hedeflemektedir.

## 7. Şikayet Mekanizması

ŞM'nin temel amacı şikayetlerin ilgili tüm tarafları tatmin edecek şekilde zamanında, etkili ve verimli bir şekilde çözülmesine yardımcı olmaktır. Kamu dahil tüm paydaşlar Şikayet Mekanizmasını (ŞM) kullanabilecektir. ŞM'nin amacı, yararlanıcılara karşı hesap verebilirliği güçlendirmek ve proje paydaşlarına geri bildirimde bulunabilecekleri ve/veya proje faaliyetleriyle ilgili endişelerini ve şikayetlerini ifade edebilecekleri kanallar sağlamaktır. **YİGM Şikayet Mekanizmasına** ilişkin detaylı bilgi Ek-5'te yer almaktadır.

### 7.1. Proje düzeyindeki şikayet mekanizmasının tanımı

Tablo 7 . ŞM'nin tanımlanması

| Adım               | Sürecin Tanımı   | Zaman aralığı   | Sorumluluk   |
|--------------------|--|---|--|
| ŞM uygulama yapısı | <p>Şikayette bulunmak için ülkede ulusal düzeyde bulunan farklı ŞM'lerden faydalanılabilir: <i>Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER).</i></p> <p>a. <b>ÇŞİDB</b>, paydaşları tarafından CİMER, YİMER aracılığıyla dile getirilen tüm endişe ve şikayetlerin toplanması, kaydedilmesi ve çözülmesinden sorumlu olacaktır . ÇŞİDB, alınan endişe ve şikâyetlerin 15 gün içinde çözümlenmesinden ve şikâyetçiye karar hakkında bilgi verilmesinden sorumludur . Ayrıca şikayet sahibine iki (2) gün içerisinde şikayetin alındığına dair bilgi verilecektir.</p> <p>b. <b>Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlükleri ( ÇŞİDİM )</b> alınacak başvuruların alınması, kaydedilmesi ve PUB'a derhal bilgi verilmesinden sorumlu olacaktır . ÇŞİDİM ayrıca, KABEV - 2 Projesi kapsamında yürütülen faaliyetlere ilişkin alınan endişe ve şikayetlerin mümkün olduğu ölçüde giderilmesi için gerekli tedbirlerin alınmasından da sorumlu olacaktır . PUB ayrıca alınan başvuruların durumu hakkında da bilgilendirilecektir (çözümlendi, beklemede, diğer seviyedeki ŞM alım kanallarına iletildi, vb.)</p> <p>c. <b>Denetim Danışmanının Proje Yöneticisi</b>, yüklenici düzeyinde ele alınamayan uygulamaların yönetiminden sorumlu olacaktır . Proje Yöneticisi, durum raporu düzenleyerek yüklenicinin sorumluluklarını hatırlatacak ve sorunun</p> | <p>2 gün (bildirim süresi)</p> <p>15 gün (çözünürlük)</p> | <p>PUB</p> <p>Denetim Danışmanı</p> <p>Müteahhit</p> |

| Adım          | Sürecin Tanımı   | Zaman aralığı                               | Sorumluluk  |
|---------------|--|---|---|
|               | <p>çözümü için gerekli tedbirlerin alınmasını/alınmasını ve gerekli düzeltici faaliyetlerin uygulanmasını sağlayacaktır. Proje Yöneticisi endişeleri ve şikayetleri çözemezse, başarılı çözüm için bunları derhal PUB'a yönlendirmekle yükümlüdür.</p> <p>ç. <b>Yükleniciler</b>, herhangi bir inşaat işinin başlamasından önce kendi işgücü (alt yüklenicileri dahil) için bir şikayet mekanizmasının geliştirilmesinden ve sürdürülmesinden sorumlu olacaklardır. Yükleniciler ayrıca KABEV-2 kapsamında yürütülen inşaat işleri nedeniyle herhangi bir paydaşın (hak sahipleri, yerel topluluklar, proje çalışanları vb.) dile getirdiği endişe ve şikayetlerin alınması, kaydedilmesi ve mümkünse çözülmesinden de sorumlu olacaktır. Proje . <i>Yüklenici endişe ve şikâyetleri çözemezse, bunları derhal ilgili Denetleme Danışmanına yönlendirmekle yükümlüdür</i> . Yükleniciler ayrıca çözülmüş ve çözülmemiş kaygılar ve şikayetleri içeren kayıtları haftalık olarak PUB'a sunacaktır .</p> |   |   |
| Şikayet alımı | <p>Şikayetler aşağıdaki kanallar aracılığıyla iletilebilir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ÇŞİDB Çağrı Merkezi: Alo 181</li> <li>• Telefon: +90 312 586 49 06</li> <li>• E-posta: <a href="mailto:yigmenerji@csb.gov.tr">yigmenerji@csb.gov.tr</a></li> <li>• İlgili ÇŞİDİM'nin resmi web sayfasında açıklanan KABEV Şikayet Formları</li> <li>• Yükleniciler tarafından inşaat sahalarında bulundurulacak formlar (bkz. Ek 3 ve Ek 4)</li> <li>• Şikayet Formları Projenin web sayfasında mevcuttur:<br/><a href="https://kabevanket.csb.gov.tr/sikayet.jsp">https://kabevanket.csb.gov.tr/sikayet.jsp</a></li> <li>• Ulusal Düzeyde<br/><a href="https://www.cimer.gov.tr">https://www.cimer.gov.tr</a><br/><a href="https://www.yimer.gov.tr">https://www.yimer.gov.tr</a></li> </ul>   | Proje ömrü boyunca şikayet alınması üzerine | PUB<br>Denetim Danışmanı<br>Müteahhit<br>Bina Yönetimi (PUB'a iletilecek) |

| Adım                         | Sürecin Tanımı  | Zaman aralığı   | Sorumluluk  |
|------------------------------|---|---|---|
| Teşekkür ve takip            | Şikayetin alındığı, şikayeti alanlar (yüklenici/danışman/PUB/ÇŞİDİM) tarafından şikayetçiye bildirilecektir.  | Alındıktan sonraki 2 gün içinde   | PUB<br>Denetim Danışmanı<br>Müteahhit   |
| Sıralama, işleme             | Alınan herhangi bir şikayet ilgili uzmana veya Denetim Danışmanına iletilecektir. Şikayet kaydına giriş yapılacak ve aşağıdaki şikayet türlerine göre kategorize edilecektir: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. yenileme ile ilgili,</li> <li>ii. Çevre sorunları,</li> <li>iii. bina girişlerine erişimin kısıtlanması</li> <li>iv. zarar</li> <li>v. İşçilerin davranışlarına ilişkin şikayetler</li> <li>vi. kazalar,</li> <li>vii. çalışma şartları,</li> <li>viii. çalışan hakları,</li> <li>ix. cinsel sömürü ve istismar, cinsel taciz</li> <li>x. işçilerden gelen şikayetler.</li> </ul> <i>Bu kategoriler, Projenin ihtiyaçlarını karşılamak üzere proje uygulaması sırasında yeniden tasarlanabilmektedir.</i> | Şikayetin alınması üzerine  | PUB<br>Denetim Danışmanı<br>Müteahhit   |
| Doğrulama, soruşturma, eylem | Şikayetin araştırılması şikayetin düzeyine göre PUB/ Denetim Danışmanı/Yüklenici tarafından gerçekleştirilecektir .<br>Önerilen çözüm PUB/ Denetim Danışmanı/Yüklenici tarafından formüle edilecek ve PUB/ Denetim Danışmanı/Yüklenici tarafından şikayet sahibine iletilecektir .  | 15 takvim günü içerisinde   | <i>PUB Sosyal Uzmanı , ÇŞİDİM yetkilisi , Yüklenicinin Şantiye Şefi, Denetim Danışmanının Sosyal Uzmanından oluşan Şikayet Komitesi</i> |
| İzleme ve değerlendirme      | Şikayetlere ilişkin veriler Şikayet kutuları, Projenin e-posta adresi , Projenin sosyal medya hesapları, telefon, CİMER ve YİMER aracılığıyla ulaşılmıştır .<br>Yükleniciler şikayetleri almak ve haftalık raporla Denetim danışmanına bildirmekle sorumlu olacaktır.<br>Şikayetler Denetim Danışmanı tarafından aylık bir ilerleme raporuyla PUB'a bildirilecektir .<br>PUB aynı zamanda şikayetlerini üç ayda bir Dünya Bankası'na raporlayacaktır .  | Yüklenici ve Denetim Danışmanı için aylık<br><br>Yüklenici için üç ayda bir | PUB<br>Denetim Danışmanı<br>–<br>Müteahhit  |

| Adım                     | Sürecin Tanımı  | Zaman aralığı  | Sorumluluk                            |
|--------------------------|---|--|---------------------------------------|
| Geri bildirim sağlanması | Şikayetçilerin şikayet çözümünden duydukları memnuniyete ilişkin geri bildirimleri, şikayetçinin tercih ettiği iletişim kanalı üzerinden şikayetçiyle iletişime geçilerek toplanacaktır .<br>Ayrıca izleme toplantıları ve yenileme sonrası anket yoluyla geri bildirim alınacaktır . | Şikayet çözüldükten sonra<br><br>Tadilat çalışmalarının tamamlanmasının ardından | PUB<br>Denetim Danışmanı<br>Müteahhit |
| Eğitim                   | PUB'daki personel/danışmanlar, Yükleniciler ve Denetleme Danışmanları için eğitim ihtiyaçları aşağıdaki gibidir: Şikayet çözüm mekanizmasının işleyişi, şikayetlerin alınması ve kapatılması prosedürleri   | Sahada herhangi bir inşaat işine başlamadan önce                                 | PUB<br>Denetim Danışmanı              |

Şikayetçinin şikayetin önerilen çözümünden memnun olmaması durumunda ŞM bir itiraz mekanizması sağlayacaktır. Şikayeti çözüme kavuşturmak için mümkün olan tüm yollar önerildikten sonra ve şikayet sahibi hâlâ tatmin olmazsa, kendisine yasal başvuru hakları konusunda bilgi verilecektir.

## 7.2. Dünya Bankası şikayet çözüm servisi

Dünya Bankası (DB) destekli bir projeden olumsuz etkilendiklerine inanan topluluklar ve bireyler, şikayetlerini proje düzeyindeki mevcut şikayet giderme mekanizmalarına veya Dünya Bankası'nın Şikayet Çözüm Servisine (ŞÇS) iletebilirler.

ŞÇS, projeye ilgili endişelerin giderilmesi amacıyla alınan şikayetlerin derhal incelenmesini sağlar. Projeden etkilenen topluluklar ve bireyler, şikayetlerini Dünya Bankası'nın politika ve prosedürlerine uymaması sonucunda zararın meydana gelip gelmediğini veya meydana gelip gelemeyeceğini belirleyen Dünya Bankası'nın bağımsız Denetleme Paneline sunabilirler. Şikayetler, endişeler doğrudan Dünya Bankası'nın dikkatine sunulduktan ve Banka Yönetimine yanıt verme fırsatı verildikten sonra herhangi bir zamanda iletilebilir. Şikayetlerin Dünya Bankası'nın kurumsal Şikayet Çözüm Servisi'ne (ŞÇS) nasıl iletileceği hakkında bilgi için lütfen <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service> adresini ziyaret edin .

Projeden etkilenen topluluklar veya bireyler de şikayetlerini Dünya Bankası Bağımsız Teftiş Paneline (BTP) iletebilirler. Bu panel, şikayette bulunan kişi veya toplulukların Dünya Bankası'nın performans kriterlerinden bir veya daha fazlasının ihlali nedeniyle zarar görüp görmediğini belirler. Panel, alınan şikayetlerle ilgili endişelerini doğrudan Dünya Bankası'na iletilebilir. Bu aşamada Dünya Bankası'nın şikayetlere yanıt verme fırsatı olacaktır. Şikayetlerin Dünya Bankası Teftiş Paneline nasıl iletileceğine ilişkin bilgi için lütfen [www.inspectionpanel.org](http://www.inspectionpanel.org) adresini ziyaret edin .



## 8. İzleme ve Raporlama

### 8.1. PKP uygulamasının nasıl izleneceğine ve raporlanacağına ilişkin özet

Paydaş katılım faaliyetleri periyodik olarak izlenecek ve üç ayda bir Dünya Bankası'na sunulacak Çevre ve Sosyal İlerleme Raporlarında raporlanacaktır. Paydaş katılımı faaliyetlerine ilişkin belgeler ÇŞİDB arşivinde saklanacaktır. İstişare faaliyetlerine ilişkin bilgiler, Ç&S İlerleme Raporları kapsamında Banka'ya bildirilecek ve aşağıdakileri içerecektir (ancak bunlarla sınırlı değildir):

- Sayı, istişare türü
- Katılımcı sayısı, katılan paydaş türü
- İstişareler sırasında tartışılan, gündeme getirilen kritik konular,
- Alınan şikayetlerin sayısı (ayrıştırılmış veriler: cinsiyet, il, şikayet kategorisi, şikayetlerin durumu [kapalı, beklemede, çözümlendi vb.] vb.)

### 8.2. Paydaş gruplarına geri bildirim

PKP, projenin uygulanması sırasında gerektiğinde periyodik olarak revize edilecek ve güncellenecektir. Kamu şikâyetleri, soruşturmaları ve ilgili olaylarla ilgili üç aylık özetler ve dahili raporlar, ilgili düzeltici/önleyici eylemlerin uygulanma durumuyla birlikte sorumlu personel tarafından toplanacak ve projenin üst yönetimine iletilecektir. Üç aylık özetler, şikayetlerin ve bilgi taleplerinin hem sayısını hem de niteliğini değerlendirmek için bir mekanizmanın yanı sıra Projenin bunları zamanında ve etkili bir şekilde ele alma becerisini sağlayacaktır.

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

## **Ekler**

**Ek 1. Toplantı ve İstişare Kayıtlarına İlişkin Örnek Tablo**

**Ek 2. Şikayet Formu**

**Ek 3. Şikayet Kapanış Formu**

**Ek 4. Şikayet Kütüğü**

**Ek 5. YİGM Şikayet Mekanizması Prosedürü**

**Ek 6. Toplantı ve İstişare Kayıt Tablosu**

## Ek 1 . Toplantı ve İstişare Kayıtlarına İlişkin Örnek Tablo

| Paydaş (Grup veya Bireysel) | İstişare Tarihleri | Geri Bildirim Özeti | Proje Uygulama Ekibinin Yanıtı | Takip Eylem(ler)i/Sonraki Adımlar | Takip Eylem(ler)inin Tamamlanması İçin Zaman Çizelgesi/Tarihi |
|-----------------------------|--------------------|---------------------|--------------------------------|-----------------------------------|---|
|                             |                    |                     |                                |                                   |   |
|                             |                    |                     |                                |                                   |   |
|                             |                    |                     |                                |                                   |   |

## Ek 2 . Şikayet Formu

|  |  |
|--|--|
| Referans Numarası  |  |
| Ad Soyad (zorunlu değildir, anonim olarak gönderebilirsiniz*)                                  |  |
| Lütfen nasıl sizinle iletişime geçilmesini istediğinizi işaretleyin (posta, telefon, e-posta). |  |
| İl/ilçe/ Konum   |  |
| Tarih  |  |
| <b>Şikayet Kategorisi</b>  |  |
| 1. Metruk Yapı   |  |
| 2. Projeden etkilenen varlıklar/mülkler hakkında   |  |
| 3. Altyapı hakkında  |  |
| 4. Gelir kaynaklarının azalması veya tamamen kaybedilmesi durumunda                            |  |
| 5. Çevre sorunları (örn. kirlilik) hakkında  |  |
| 6. İstihdam hakkında   |  |
| 7. Trafik, ulaşım ve diğer riskler hakkında  |  |
| 9-Diğer (Lütfen belirtiniz):   |  |
| <b>Şikayetin Açıklaması</b> Ne oldu? Ne zaman oldu? Nerede oldu? Sorunun sonucu nedir?         |  |
| Sorunu çözmek için ne olmasını istersiniz?   |  |

*\*İsim ve adres vermek zorunlu olmasa da şikayete ilişkin geri bildirim sürecinde bilgi eksikliğinden dolayı sorunlar yaşanabileceği unutulmamalıdır.*

İmza:

Tarih:

### Ek 3 . Şikayet Kapanış Formu

|  |  |
|--|--|
| Şikayet kapanış numarası:                          |  |
| Gerekli acil eylemi tanımlayın:                    |  |
| Gereken uzun vadeli eylemi tanımlayın (gerekirse): |  |
| Tazminat Gerekli mi?                               | <input type="checkbox"/> EVET <input type="checkbox"/> HAYIR |
| <b>DÜZELTİCİ FAALİYET VE KARARIN KONTROLÜ</b>      |  |
| Düzeltilici Eylemin Aşamaları                      | Son Başvuru Tarihi ve Sorumlu Kurumlar                       |
| 1.   |  |
| 2.   |  |
| 3.   |  |
| 4.   |  |
| 5.   |  |
| 6.   |  |
| 7.   |  |
| 8.   |  |

#### TAZMİNAT VE SON AŞAMALAR

Bu kısım şikayetçi tarafından tazminat bedelinin alınmasından ve/veya şikayetin giderilmesinden sonra doldurulup imzalanacaktır.

Notlar:

[Ad-Soyad ve İmza]

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

Şikayetçinin:

Sorumlu Kurum/Şirket Temsilcisi

[Unvan-Ad-Soyad ve İmza ]

Ek 4 . Şikayet Kütüğü

| Şikayet ve Öneri Kayıt Numarası | Şikayet/Öneri Alma Kanalına İlişkin Ayrıntılar                                    |                          |   |   | Şikayetçi Hakkında       |                        |                         | Şikayet/Öneri Hakkında         |                          |   |  | Yapılan İşlem  |                        |  |  |  | Şikayet/Önerinin Kapatılması için Destekleyici Belgeler | Lütfen detay veriniz Şikayet Kapatılmamış/Çözümlememişse<br><br>(başka bir kuruma/kişiye yönlendirme yapılmış vs.) |                 |
|---------------------------------|---|--------------------------|---|---|--------------------------|------------------------|-------------------------|--------------------------------|--------------------------|---|--|--|------------------------|--|--|--|---|--|-----------------|
|                                 | Şikayetin Alınma Şekli (Şikâyet Formu, Topluluk Toplantısı, Telefon, Alo 181 vb.) | Şikayetin Alındığı Tarih | Şikayet/Öneri Alan Kişinin Adı/Soyadı ve Pozisyonu Şikayetin Düzeyi (Yüklenici, ÇŞBKB İl Müdürlüğü Düzeyi, PUB Düzeyi, Bakanlık Düzeyi vb.) | Şikayet Düzeyi (yüklenici, denetim danışmanı, il müdürlükleri, Bakanlık, Alo 181 vb.) | Şikayetçinin Adı Soyadı* | Şikayetçinin Cinsiyeti | Şikayetçinin E-postası* | Şikayetçinin Telefon Numarası* | Ş/Ö'nün İlgili Olduğu İl | Şikayet/Önerinin Konu Olduğu Bina/Kurum (Alt Proje) | Şikayet/Öneriye İlişkin Proje Bileşeni | Şikayet Kategorisi (Tadilatla ilgili, çevre sorunları, bina girişlerine erişimin kısıtlanması, hasar, işçilerle ilgili şikayetler, kazalar, çalışma koşulları, çalışan hakları, cinsel istismar ve istismar, cinsel taciz vb.) | Şikayet/Önerinin Özeti | Şikâyet/önerisinin sisteme ulaştığı ve değerlendirilmeye alındığının şikâyet sahibine bildirildiği tarih | Şikayetin Durumu Açık, Kapalı, Beklemede | Şikayet/Önerinin çözüm için yönlendirildiği Kişi/Bölüm |   |  | Eylem Planlandı |
|                                 |   |                          |   |   |                          |                        |                         |                                |                          |   |  |  |                        |  |  |  |   |  |                 |
|                                 |   |                          |   |   |                          |                        |                         |                                |                          |   |  |  |                        |  |  |  |   |  |                 |

## Ek 5 . YİGM Şikayet Mekanizması Prosedürü

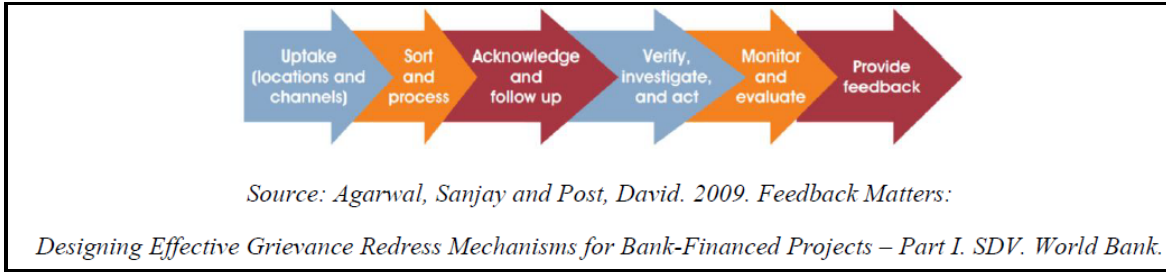
### giriş

Şikayet Mekanizması (ŞM), herhangi bir paydaşın projenin nasıl planlandığı, inşa edildiği veya uygulandığına ilişkin şikayet veya öneri sunmasına olanak tanıyan bir süreçtir.

ŞM'nin temel amacı şikayetlerin ve şikayetlerin ilgili tüm tarafları tatmin edecek şekilde zamanında, etkili ve verimli bir şekilde çözülmesine yardımcı olmaktır. Özellikle adil, etkili ve kalıcı sonuçlar için şeffaf ve güvenilir bir süreç sağlar. Ayrıca, düzeltici eylemlerin önünü açacak daha ayrıntılı topluluk istişarelerinin ayrılmaz bir parçasını oluşturan güven ve işbirliğini de inşa etmenin yanı sıra paydaş katılımını ve projenin sahiplenmesini de sağlar. Özellikle, ŞM:

- Etkilenen kişilere şikayette bulunmaları veya projelerin uygulanması sırasında ortaya çıkabilecek herhangi bir anlaşmazlığı çözmeleri için yollar sağlar;
- Şikayetçileri tatmin edecek şekilde uygun ve karşılıklı olarak kabul edilebilir telafi eylemlerinin belirlenmesini ve uygulanmasını sağlar;
- Şikayet ve şikayetlerin ele alınmasında erişilebilirliği, anonimliği, gizliliği ve şeffaflığı destekler; Ve
- Adli işlemlere başvurma ihtiyacını azaltır.

Şekil 1'de verilmektedir .



### Şekil 1 . Şikayet Mekanizmasının Operasyonel Akışı

ŞM için genel süreç genellikle Proje Operasyonel El Kitabında (POM) ayrıntılı olarak açıklanmaktadır ve 6 adımdan oluşur: (1) alım; (2) sınıflandırma ve işleme; (3) onay ve takip; (4) doğrulama, soruşturma ve eylem; (5) izleme ve değerlendirme; ve (6) geri bildirim.

### Amaç

ŞM, paydaşların her türlü taleplerini (şikayet, iltifat, Projenin genel yönetimi ve uygulanması ile ilgili konuların yanı sıra proje tarafından finanse edilen ve desteklenen hizmetlerle ilgili konular da dahil olmak üzere aşağıdakiler dahil olmak üzere geri bildirim, bilgi talepleri vb . )

- Kötü yönetim, Proje Fonlarının kötüye kullanılması veya yolsuzluk uygulamaları,
- proje politikalarının, yönergelerinin veya prosedürlerinin ihlali, işyerinde istismar veya herhangi bir uygunsuz davranış/suiistimal [cinsel sömürü ve istismar/cinsel taciz (CSİ/CT) dahil] <sup>4</sup>,
- Etkilenen topluluklar arasında veya arasında ortaya çıkabilecek kaynak kullanımı kısıtlamalarına ilişkin anlaşmazlıklar ve

<sup>4</sup> Bunun gibi hassas konularda ileride yapılacak şikayetlerde mağdurun rızası kapsamında alınacak önlemler, gizlilik ilkesi esas alınarak ve mağdurun güvenliği merkeze alınarak gerçekleştirilecektir.

- Proje faaliyetlerinden veya projenin fiili uygulamasından memnun olmayan topluluk üyelerinden doğabilecek şikayetler.

Genel geri bildirimler, sorular, öneriler, övgüler: Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı (ÇŞKB) Proje Uygulama Birimi (PUB), karşılaşılabilecek talepleri çözmek ve yönetmek amacıyla şeffaf ve kapsamlı bir proje düzeyinde ŞM kurdu. kamu binalarının yenilenmesi sırasında ve gerekirse kamu binaları faaliyete geçtikten sonra personelin transferi ve yer değiştirmeye ilgili diğer sosyal konuların ele alınması.

Projeden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen veya etkilenmesi muhtemel kişi ve toplulukların, yenilenenin gerçek faydaları veya geçici etkileri konusunda endişeleri olabilir. Bu bağlamda mekanizma, genel olarak kamu topluluklarının endişelerini ve taleplerini ifade etmelerine olanak tanıyacaktır. ŞM, şikayetçiye onay, güncelleme ve nihai geri bildirim için açıkça tanımlanmış zaman çizelgeleri oluşturacaktır. Bu zaman çizelgeleri Proje paydaşlarına geniş çapta dağıtılacaktır.

### **Kapsam**

ŞM, projeden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenmesi muhtemel geniş bir yelpazedeki Proje paydaşlarının erişimine açık olacaktır. Bunlar arasında yararlanıcılar, çalışanlar (PUB üyeleri dahil), idareler, güçlendirilen binaların kullanıcıları ve daha geniş halk, proje uygulayıcıları/Tasarım, Tedarik, Kurulum Danışmanları/hizmet sağlayıcıları vb. yer alacak ve bunların tümü şikayetlerini iletmeye teşvik edilecektir. ve ŞM'ye geri bildirim. Ayrıca oluşturulacak şikâyet mekanizmasının hassas grupların erişimine açık olmasına özen gösterilecektir.

### **Sorumlu Taraflar**

Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı/Proje Uygulama Birimi (ÇŞİDB/PUB), ŞM'nin genel sorumluluğunu üstlenecek ve ana uygulayıcı kurum olarak görev yapacak. Bu mekanizmanın doğru ve zamanında işlemesi için PUB ayrıca bir ŞM irtibat kişisi atayacaktır.

Tüm süreci denetleyecek olan ŞM irtibat kişisi, ÇŞB proje ekibinin bir parçası olarak görevlendirilecektir. ŞM'nin İrtibat Kişisi (Sosyal Uzman) ayrıca izleme amacıyla projenin şikayet giderme sürecinin raporlanmasından da sorumlu olacaktır. Bu kişi aynı zamanda proje kapsamında ŞM'nin sorunsuz işleyişini sağlamak için koordinasyondan da sorumlu olacaktır.

Aşağıdaki Tablo 1, ŞM'nin uygulanmasından sorumlu tarafları ve onların rollerini/sorumluluklarını göstermektedir.



Tablo 1. Tanımlanan Her Düzeyde Şikayet Mekanizmasının Uygulanmasında Sorumlu Taraflar

| Sorumlu parti   | Sorumluluklar  |
|---|--|
| <b>Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı/Proje Uygulama Birimi (ÇŞİDB/PUB)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>PUB, bu Standart İşletim Prosedürünün (SİP) genel olarak uygulanmasından, yönetilmesinden ve koordinasyonundan sorumlu olacaktır.</li> <li>PUB ayrıca bu SİP'nin başarılı bir şekilde uygulanmasını sağlamak için ilgili sorumlu taraflara rehberlik edecek ve yardımcı olacaktır.</li> <li>PUB, ŞM Prosedürüne uyumu sağlamak amacıyla paydaşların taleplerinin her sürecinin sürekli izlenmesinden sorumlu olacaktır.</li> </ul>  |
| <b>PUB'un ŞM İrtibat Kişisi</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>PUB'da ŞM'nin irtibat kişisi olarak görev yapmak.</li> <li>Şikayetlerin gerçek/uygun olup olmadığının ve Proje faaliyetleriyle ilgili olup olmadığının PUB'un ilgili üyesi/üyeleri ile birlikte incelenmesi ve sınıflandırılması.</li> <li>Ana kayıt ve izleme sisteminin kurulması bu SOP için ve Projeye ilgili tüm şikayetlerin takip edilmesi.</li> <li>Proje kapsamındaki şikayetlerin çözümünü yönetmek ve koordine etmek.</li> <li>Paydaş katılımı ve diğer Proje faaliyetleriyle ilgili önemli uyumsuzluk sorunlarını veya tekrar eden sorunları göstermek için şikayet kayıtlarının incelenmesi ve eylemler geliştirilmesi.</li> <li>Danışmanı seviyesinde ŞM irtibat kişilerini koordine etmek ve izlemek .</li> <li>Farklı ŞM seviyelerinden alınan Proje ile ilgili taleplerin birleştirilmesi.</li> <li>Çözüm süreci hakkında PUB ve yönetimin bilgilendirilmesi.</li> <li>Projenin konsolide ŞM raporlarının hazırlanması.</li> </ul> |
| <b>(Çevre ve Şehircilik Bakanlığı İl Müdürlüğü ŞM İrtibat Kişisi)</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Proje ile ilgili isteklerin alınması (şikayet, iltifat, geri bildirim, bilgi talepleri vb . ) .</li> <li>Sorumluluk alanına giren şikâyetleri gizlilik ve güvenlik tedbirlerini alarak değerlendirmek ve ele almak.</li> <li>Adrese gelip gelmediğini her talebin kayıt ve izleme sistemine kaydedilmesi ve kayıt günlüğünün aylık olarak ÇŞB'ye iletilmesi.</li> <li>Şikayetlerin büyük önem taşıması halinde (cinsel istismar, iş kazası vb.) derhal ÇŞİDB/PUB'a bilgi verilmesi.</li> </ul>  |
| <b>Yüklenici</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>almak, kaydetmek ve mümkünse çözmek .</li> <li>Taleplerin Şikayet/Öneri Formu (Ek 2) ve Şikayet Kapanış Formu (Ek 3) aracılığıyla kaydedilmesi.</li> <li>Şikâyet ve Öneri Formu'na sözlü kaygı ve şikayetlerin kaydedilmesi.</li> <li>Kaygı ve şikayetlerin kaydının denetim danışmanlarının Proje Yöneticisine sunulması.</li> <li>Şikayetlerin kaydedilmesi, çözümlenmesi ve bunların aylık ilerleme raporlarında Denetim Danışmanına raporlanması.</li> </ul>  |
| <b>Denetim Danışmanı</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gelen başvuruların Yüklenicinin Sosyal Uzmanı/İSG Uzmanı veya gerekli görülmesi halinde yüklenicilerin ve Proje Yöneticilerinin (kontrol danışmanlarından) yönetimi ile birlikte değerlendirilmesi ve ele alınması başvuruların çözüm sürecini kapsayacaktır.</li> <li>Yüklenicilerin şikayetlerini kaydetmesini ve çözümlenmesini izlemek ve bunları aylık ilerleme raporlarında PUB'a raporlamak.</li> </ul>  |

### Şikayet Mekanizmasının Yaygınlaştırılması

ÇŞİDB, proje, gerçekleştirilecek proje faaliyetleri ve kamu binalarının yenilenmesi/güçlendirilmesi hakkında toplulukları bilgilendirmek amacıyla broşürler ve diğer bilgi araçlarını (resmi mektuplar, ilan panoları, ÇŞB'nin resmi web sitesi, istişare toplantıları vb.) sağlayacaktır.

Projeye ilişkin Şikayet/Öneri Formu, proje web sitesinde, ilgili kamu kurumlarının web sayfasında ve alt projelerin şantiyelerinde kamuya açıklanacaktır.

ÇŞB/PIU ayrıca yararlanıcıların, denetim danışmanlarının ve yüklenicilerin temsilcileriyle çok sayıda ŞM istişare toplantısı düzenleyecektir.

Projenin uygulanması sırasında, inşaat işleri başladıktan sonra Şikayet/Öneri Formunun basılı kopyaları Projeye dahil olan binalarda/kamu kurumlarında ve ÇŞİDİM'lerde de mevcut olacaktır.

## **Talep Gönderimi**

### ***Şikayet Mekanizmasını Kimler Kullanabilir?***

ŞM'nin hedef kitlesi aşağıdakileri içerir ancak bunlarla sınırlı değildir:

- Projenin yararlanıcıları;
- PV Panel personeli kuruldu Binalar (öğretmenler, sağlık çalışanları ve binalardaki sözleşmeli çalışanlar vb.)
- Kurulan PV Panel Faydalanıcıları binalar (öğrenciler, hastalar, ziyaretçiler ve aileleri vb.)
- Binalardaki inşaat/yenileme/güçlendirme faaliyetlerinden potansiyel olarak etkilenebilecek topluluklar (ziyaretçiler, çevredeki konutlar vb.)
- Yüklenici, fizibilite danışmanları ve Denetim Danışmanlarının Çalışanları
- PUB üyeleri
- Diğer taraflar (STK'lar vb.)

ŞM, proje kapsamında oluşturduğu farklı istek/öneri/şikayet alım kanalları aracılığıyla isimsiz başvurulara izin verecektir. Talep/öneri/şikayetin isimsiz olarak iletilmesi halinde, isimsiz talep ile aynı süreç izlenecektir. Ancak isimsiz talep/öneri/şikayetlerde iletişim bilgileri kaydedilemeyeceğinden şikayet sürecinin nasıl sona ereceğine ilişkin bilginin iletilmeyeceği başvuru sahiplerine bildirilmelidir.

### ***Nasıl Talep Gönderilir?***

Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'nın (ÇŞİDB) hem telefon hem de web sitesi üzerinden ulaşılabilen bir 'Alo181' yardım hattı bulunmaktadır. Bu yardım hattı aynı zamanda çalışanları, ortakları ve daha geniş halk için bakanlık düzeyinde bir şikayet mekanizması olarak da hizmet vermektedir. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'nın sunduğu tüm çevresel ve kentsel hizmetlere ilişkin talep/öneri/şikayetler, profesyonelce yönetilen bir çağrı merkezi tarafından yanıtlanmaktadır.

Başvuru sahipleri istek/öneri/şikayetlerini aşağıdaki STK yollarından herhangi biriyle iletebilirler :

|  |   |
|--|---|
| <b>ÇŞİDB Çağrı Merkezi</b>   | Alo 181   |
| <b>Telefon</b>   | +90 312 586 49 06   |
| <b>Şikayet Formları</b>  |   |
| <b>E-posta</b>   | yigmenerji@csb.gov.tr   |
| <b>Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlükleri (ÇŞİDİM)</b> | Alo 181<br>KABEV Şikayet Formları ilgili ÇŞİDİM'nin resmi web sayfasında açıklanmıştır. |
| <b>Yükleniciler</b>  | İnşaat sahalarında bulunan formlar (Ek 2-3)   |

Paydaşlar yukarıda belirtilen iletişim kanallarına ek olarak Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'ni (CİMER) de kullanarak projenin uygulanmasına ilişkin kaygı ve şikâyetlerini iletebilmektedirler. CİMER'in iletişim kanalları aşağıda verilmiştir.

**Web sayfası** <https://www.cimer.gov.tr>  
<https://giris.turkiye.gov.tr/>

---

**Yardım hattı** Alo 150

---

**Telefon** +90 312 590 2000

---

**Faks** +90 312 473 6494

### Şikayet Mekanizması Süreci

KABEV 2 Projesi kapsamında talep/öneri/şikayetler farklı düzeylerde ele alınacaktır: (a) Yüklenici düzeyinde; (b) Denetim Danışmanı seviyesi; (c) ÇŞBKB İl Müdürlükleri düzeyinde; (d) Ulusal düzeyde ÇŞBKB Proje Uygulama Birimi (PUB).

- Yüklenici Düzeyi:** İnşaat işlerini yürütmek üzere atanan her yüklenici, KABEV 2 kapsamında yürütülen yenileme çalışmalarından kaynaklanan kaygı ve şikayetlerin alınmasından, kaydedilmesinden ve mümkünse çözülmesinden sorumlu olacaktır. PUB ayrıca yüklenicilerin bu projeyi geliştirmelerini ve İşe başlamadan önce alt yüklenicileri de içeren işgücü için bir şikayet mekanizması uygulayacaklardır. Yüklenici endişe ve şikâyetleri çözemezse bunları Denetim Danışmanına yönlendirmekle yükümlüdür. Yükleniciler ayrıca çözülmüş ve çözülmemiş kaygılar ve şikayetleri içeren kayıtları haftalık olarak Denetleme Danışmanına sunacaktır.
- Denetim Danışmanı:** Denetleme danışmanları şikayet kutularının temin edilmesinden, bunların her binaya yerleştirilmesinden, şikayet mekanizması ve proje hakkında poster ve broşürlerin tasarlanıp basılmasından ve kayıt edilmesinden sorumlu olacaktır. KABEV-2 kapsamında çalışan her Denetleme Danışmanı, kurulum nedeniyle herhangi bir paydaş (kamu binası yönetimi, bina kullanıcıları, ziyaretçiler, ev sahibi topluluklar veya yararlanıcılar vb.) tarafından dile getirilen şikayetlerin/endişelerin/önerilerin alınmasından, kaydedilmesinden ve mümkünse çözülmesinden sorumlu olacaktır. Denetim Danışmanı, şikayeti /endişeyi/öneriyi Şikayet ve Öneri Formu ve Şikayet Kapatma Formu (sırasıyla Ek 2 ve 3'te verilmiştir) aracılığıyla kaydedecektir . Denetim

Danışmanın talep/öneri/şikayetleri çözememesi durumunda konuyu PUB'a yönlendirmekle yükümlüdür. Denetim Danışmanı şikayet/endişe/önerilerin kaydını aylık olarak ÇŞİDB'ye göndermekle yükümlüdür.

- c) **İl Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Müdürlükleri Düzey** : Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü (ÇŞİDİM), KABEV 2 Projesi kapsamında yürütülen faaliyetlere ilişkin alınan talep/öneri/şikayetlerin mümkün olduğu ölçüde ele alınması için gerekli tedbirlerin alınmasından sorumlu olacaktır. İl Müdürlükleri ayrıca, kendilerine ulaşan tüm talep/öneri/şikayetleri, konu çözülsün veya çözülsün, derhal İdareye iletacaktır. ÇŞİDİM şikayet/endişe/önerilerin kaydını aylık olarak ÇŞİDB'ye göndermekle yükümlüdür. Denetim çalışmalarından sorumlu İl Müdürlükleri aynı zamanda ŞM Prosedürünün uygulanmasından da sorumlu olacaktır.
- ç) **ÇŞİDB**: KABEV 2 Projesi kapsamında, paydaşlar tarafından yukarıda belirtilen düzeylerde iletilen tüm talep/öneri/şikayetlerin toplanması, kaydedilmesi ve çözümlenmesinden ana sorumlu taraf ÇŞİDB'dir. PUB'un sosyal uzmanı tarafından tutulacak merkezi bir şikayet kaydı bulunacaktır. ÇŞİDB, toplanan talep/öneri/şikayetlerin 30 gün içerisinde çözümlenmesi ve sonuç hakkında talep/öneri/şikayet sahibine bilgi verilmesinden sorumludur.

## Kayıt

Yürütülen inşaat işleri nedeniyle herhangi bir paydaşın (KABEV 2 Projesi çalışanları, kamu binası yönetimi, bina kullanıcıları, ziyaretçiler, çevre sakinleri veya yararlanıcılar vb. dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere) dile getirdiği talepler/öneriler/şikayetler, PUB, Danışmanlar ve ÇŞİDİM tarafından alındığı tarihten itibaren 3 iş günü içinde Şikayet Tablosuna (Ek 2) giriş yapılır.

Şikayet iletişim kişisi (denetim danışmanı ve ÇŞİDİM) sorumlulukları diğer personele devredebilir ancak nihai olarak aşağıdakilerden sorumludur:

- Şikayetin araştırılması,
- Proje kapsamında ilgili teknik kişilere danışmanlık yapılması,
- Çözüm aksiyonlarının tanımlanması ve uygulanması,
- Çözüm aksiyonlarının tamamlandığından emin olmak,
- Bireysel şikâyetlerin ilerlemesinin takibi,
- Şikayetin sisteme kaydedilmesi ve çözümlenmesinin ardından Şikayetçiye bilgi verilmesi,
- Çözüm eylemlerinin belgelenmesi ve
- İlgili yönetimden gerekli onayların alınması ve raporlanması.

İsimsiz şikayetler, ŞM'nin sürekli iyileştirilmesini ve proje uygulamasını kolaylaştırmak için diğer şikayetlerle birlikte kaydedilecek ve rapor edilecektir. Mağdurun kimlik bilgilerinin gizliliğini ve can güvenliğini sağlamak amacıyla, özellikle cinsiyete dayalı şiddet, cinsel istismar vakalarında (şikayet mekanizmasının takip edildiği) sisteme kullanıcı adı ve şifre ile giriş yapılması için gerekli tedbirler alınacaktır. ve taciz.

Denetim Danışmanı ve ÇŞİDİM, talebi/öneriyi/şikayeti Şikayet/Öneri Formu ve Şikayet Kapatma Formu (sırasıyla Ek 2 ve 3'te verilmiştir) aracılığıyla kaydedecektir. Sözlü talep/öneri/şikayet, Denetim Danışmanı ve ÇŞİDİM'nin sorumlu personeli tarafından Şikayet ve Öneri Formu doldurularak kayıt altına alınacaktır. Denetim Danışmanı, talep/öneri/şikayet kaydını PUB'a aylık olarak göndermekle yükümlüdür.

## **Alo 181 Şikayet Kayıt Süreci**

Alo 181 Genel Merkezi, KABEV 2 Projesi hakkında bilgilendirilmiştir ve şu anda KABEV 2 Projesi ile ilgili gelen tüm talepleri alıp kayıt altına almakta ve bunları KABEV 2 Projesi PUB'una iletmektedir. ALO 181 görevlisi şikayeti kaydedecek ve şikayetçiye bir yanıt istenip istenmediğini soracaktır. Şikayetçinin

şikayetin sonucunu hakkında geri bildirim talep etmesi durumunda şikayetçiden telefon veya e-posta bilgilerini vermesi istenir. Şikayetçi isminin gizli kalmasını tercih etse bile şikayeti Alo 181 temsilcisi tarafından kayıt altına alınır. Daha sonra kaydedilen şikayetin her türü ÇŞİDB'nin ilgili birimine iletilecektir.

### **Taleplerin Değerlendirilmesi, Adreslendirilmesi ve Kapatılması Süreci**

Şikayetler, alındığı tarihten itibaren üç (3) iş günü içinde kayıt altına alınacaktır. Bu üç (3) gün boyunca şikayetler, sorumlu kişi tarafından gerçek olup olmadığı ve Proje faaliyetleriyle ilgili olup olmadığı sınıflandırılmak üzere incelenecektir. Ortaya çıkan konuların/anlaşmazlıkların Proje ile ilgili olmaması durumunda, Şikayetçiye ilgili tarafla iletişime geçmesi konusunda rehberlik sağlanmaktadır.

*15 iş günü* içerisinde düzeltici işlemler gerçekleştirilecektir. Çözüm süresi 15 günden fazla sürerse (çözüm süresi maksimum 30 takvim günü sürecektir), bu husus Denetim Danışmanı /PUB ile şikayet sahibi arasında kararlaştırılmalıdır. Talebin kapatıldığı konusunda başvuru sahibine bilgi verilmelidir.

ŞM'nin tüm tarafları, paydaşlarla irtibat kuracak ve bir çözüm üzerinde çalışacak bir şikayet sahibi atamaktan sorumludur. Daha ileri değerlendirme için sorumlu tarafın kim olacağını ve şikayete nasıl yaklaşılacağını belirlemek için şikayetler taranacaktır. Talebin ŞM'nin her seviyesinde değerlendirilmesi, ele alınması ve kapatılması için atılacak adımlar Tablo 2'de verilmektedir.

Tablo 2. ŞM'nin tüm tarafları için Talebin Değerlendirilmesi, Adreslenmesi ve Kapatılması için atılacak adımlar

| Şikayet/Öneri Alma Bölümü | Tanım  | Bedenin Değerlendirilmesi             | Şikayetlerin giderilmesi için yapılması gerekenler  | Onay Kuruluşu                                     | Kapatma   | Anlaşmazlık durumunda yapılacak işlem   | Çekici Yetkililer   |
|---------------------------|--|---------------------------------------|---|---|---|---|---|
| İş Yüklenicisi            | Yüklenicinin çalışanı şikayette bulunduğu            | Denetim Danışmanının Sosyal Uzmanları | Şikayet yüklenicinin yönetimine iletilecektir.  | Denetim Danışmanı<br>Proje Yöneticisi<br>PUB      | <b>Çalışanın yapılan açıklamadan ve yapılan işlemlerden memnun kalması durumunda,</b> düzeltici eylemler ve açıklamaları içeren Kapanış Formu şikayet sahibi tarafından imzalanacaktır. | <b>Anlaşmazlık durumunda</b> şikayet PUB'a yönlendirilecektir.<br><br>PUB işçiyile bir toplantı düzenleyecek ve alınabilecek potansiyel düzeltici eylemleri ve uygun şekilde sağlanacak ek bilgileri daha ayrıntılı olarak değerlendirecektir.<br><br><b>Çalışan</b> önerilen ek eylem veya açıklamadan hâlâ memnun değilse, kendisine itiraz süreci hakkında bilgi verilecektir.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CİMER</li> <li>• Asliye Hukuk Mahkemeleri</li> <li>• Idare mahkemesi</li> <li>• Asliye Ticaret Mahkemeleri</li> <li>• İş Mahkemeleri</li> <li>• Ombudsman<br/><a href="https://ebasvuru.ombudsman.gov">https://ebasvuru.ombudsman.gov</a></li> </ul> |
|                           |  |                                       | <p>yöneticisi , alınan şikayet hakkında derhal bilgilendirilecektir.</p> <p>Şikayetin derhal çözülebilmesi durumunda Yüklenici gerekli önlemleri belirleyecek ve alacaktır. Aksi takdirde şikayet, tespit edilmesi ve alınması gereken gerekli önlemlerin alınması için Denetim Danışmanına ve/veya PUB'a iletilecektir.</p> <p>Şikayetin tekrarlayan, kapsamlı ve yüksek profilli olması ve Projeyi veya Bankanın itibarını tehlikeye atması durumunda şikayet PUB'a iletilecek ve alınması gereken gerekli önlemler belirlenecektir.</p> <p>içeren yanıt ve alınacak aksiyonlar hazırlanarak şikayetçi ile paylaşılacaktır.</p>         |   |   |   |   |
| Denetim Danışmanı         | Hemen bir cevap/düzeltilici eylem sağlanabiliyorsa   | Denetim Danışmanının Sosyal Uzmanı    | <p><b>Şikayet sözlü ise</b> Şikayet/Öneri formlarına kayıt edilecektir (her türlü şikayet için bu işlem yapılacaktır).</p> <p>Sosyal uzman, düzeltici eylemlerin açıklamalarını içeren bir yanıt taslağı hazırlayacaktır.</p> <p>Açıklama ve alınması gereken düzeltici önlemleri içeren geri bildirimler şikayetçi ile paylaşılacaktır.</p>  | Denetim Danışmanı<br>Yönetimi<br><b>Müteahhit</b> | <p><b>Şikayetçinin</b> cevaplardan ve yapılan işlemlerden memnun kalması halinde, düzeltici eylemler ve açıklamaları içeren Kapanış Formu şikayetçi tarafından imzalanacaktır.</p>      | <p>PUB tarafından daha ayrıntılı değerlendirme yapılacaktır.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>saha ziyareti</b> düzenlenecektir.</li> <li>• sanal veya bireysel toplantı yapılacaktır.</li> <li>• Nihai yanıt, (varsa) ek düzeltici faaliyetler doğrultusunda hazırlanacak ve şikayet sahibine sunulacaktır.</li> </ul> <p><b>Anlaşma sağlanırsa</b> , yapılan düzeltici faaliyetlere ilişkin kanıtlayıcı belgeler toplanacak ve şikayetçi tarafından imzalanacak Şikayet Kapatma Formu'na eklenecektir.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Şikayetçinin çözümden memnun kalmaması durumunda</b> kendisine itiraz süreci hakkında bilgi verilecektir.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CİMER</li> <li>• Asliye Hukuk Mahkemeleri</li> <li>• Idare mahkemesi</li> <li>• Asliye Ticaret Mahkemeleri</li> <li>• İş Mahkemeleri</li> <li>• Ombudsman<br/><a href="https://ebasvuru.ombudsman.gov">https://ebasvuru.ombudsman.gov</a></li> </ul> |
|                           | Şikayetin uygun olup olmadığı kesinleştirilemiyor sa | Denetim Danışmanının Sosyal Uzmanı    | <p>Yönetim tarafından ilave değerlendirme yapılacaktır.</p> <p><b>Yönetim şikayetin KABEV 2 Projesi faaliyetleriyle ilgili olduğuna ve değerlendirmeye uygun olduğuna karar verirse</b>, Denetim Danışmanının Sosyal Uzmanları başvuruyu değerlendirecek ve Şikayetçiye açıklamalar ve yapılması gereken düzeltici eylemleri içeren bir yanıt taslağı hazırlayacaktır.</p> <p>Açıklama ve alınması gereken düzeltici önlemleri içeren geri bildirimler şikayetçi ile paylaşılacaktır.</p> <p><b>Yönetim şikayetin KABEV ile ilgili OLMADIĞINA karar verirse</b> ilgili taraf(lar)la iletişime geçilmesi için rehberlik sağlanacaktır.</p> | Denetim Danışmanı<br>Yönetimi                     | <p><b>Şikayetçinin</b> cevaplardan ve yapılan işlemlerden memnun kalması halinde, düzeltici eylemler ve açıklamaların yer aldığı Kapanış Formu şikayetçi tarafından imzalanacaktır.</p> | <p><b>Sunulan talebin Projenin ŞM'si tarafından değerlendirilmek üzere açıklığa kavuşturulmasından sonra</b> ve gerçekleştirilen eylemlerle ilgili hâlâ bir anlaşmazlık varsa, PUB tarafından <b>daha</b> ileri bir değerlendirme yapılacaktır.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>saha ziyareti</b> düzenlenecektir.</li> <li>• sanal veya bireysel toplantı yapılacaktır.</li> <li>• Nihai yanıt, (varsa) ek düzeltici faaliyetler doğrultusunda hazırlanacak ve şikayet sahibine sunulacaktır.</li> </ul> <p><b>Anlaşma sağlanırsa</b> , yapılan düzeltici faaliyetlere ilişkin kanıtlayıcı belgeler toplanacak ve şikayetçi tarafından imzalanacak Şikayet Kapatma Formu'na eklenecektir.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Şikayetçinin çözümden memnun kalmaması durumunda</b> kendisine itiraz süreci hakkında bilgi verilecektir.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CİMER</li> <li>• Asliye Hukuk Mahkemeleri</li> <li>• Idare mahkemesi</li> <li>• Asliye Ticaret Mahkemeleri</li> <li>• İş Mahkemeleri</li> <li>• Ombudsman<br/><a href="https://ebasvuru.ombudsman.gov">https://ebasvuru.ombudsman.gov</a></li> </ul> |

| Şikayet/Öneri Alma Bölümü | Tanım  | Bedenin Değerlendirilmesi                                | Şikayetlerin giderilmesi için yapılması gerekenler   | Onay Kuruluşu                                       | Kapatma   | Anlaşmazlık durumunda yapılacak işlem   | Çekici Yetkililer   |
|---------------------------|--|--|--|---|---|---|---|
|                           | Sunulan şikayet veya endişenin belirsiz olması veya yeterince açık olmaması durumunda        | Denetim Danışmanının Sosyal Uzmanı                       | Yüklenicinin Sosyal Uzmanları, şikayetin Projeden etkilenen kişilerin çıkarlarına en uygun şekilde değerlendirilmesi için yeterince açık olmasını sağlamak amacıyla başvurunun formüle edilmesi/yeniden hazırlanması konusunda yardımcı olacak ve tavsiyelerde bulunacaktır.<br><br><b>Şikayetin değerlendirmeye alınabilecek kadar detaylı olmasını sağlamak amacıyla gerekli düzeltmeler yapıldıktan ve şikayet değerlendirildikten sonra; Şikayetçiye, gerekli önlemleri içeren geri bildirim gönderilecektir.</b>                                | Denetim Danışmanı Yönetimi                          | <b>Şikayetçinin</b> cevaplardan ve alınan aksiyonlardan memnun kalması halinde, düzeltici aksiyonlar ve açıklamaların yer aldığı Kapanış Formu şikayetçi tarafından imzalanacaktır.         | <b>Sunulan talebin Projenin ŞM'si tarafından değerlendirilmek üzere açıklığa kavuşturulmasından sonra</b> ve gerçekleştirilen eylemlerle ilgili hâlâ bir anlaşmazlık varsa, PUB tarafından <b>daha</b> ileri bir değerlendirme yapılacaktır.<br><ul style="list-style-type: none"> <li><b>saha ziyareti</b> düzenlenecektir.</li> <li>sanal veya bireysel toplantı yapılacaktır.</li> <li>Nihai yanıt, (varsa) ek düzeltici faaliyetler doğrultusunda hazırlanacak ve şikayet sahibine sunulacaktır.</li> </ul> <b>Anlaşma sağlanırsa</b> , yapılan düzeltici faaliyetlere ilişkin kanıtlayıcı belgeler toplanacak ve şikayetçi tarafından imzalanacak Şikayet Kapatma Formu'na eklenecektir.<br><b>Şikayetçinin çözümünden memnun kalmaması durumunda</b> kendisine itiraz süreci hakkında bilgi verilecektir. | <ul style="list-style-type: none"> <li>CİMER</li> <li>Asliye Hukuk Mahkemeleri</li> <li>Idare mahkemesi</li> <li>Asliye Ticaret Mahkemeleri</li> <li>İş Mahkemeleri</li> <li>Ombudsman</li> </ul> <a href="https://ebasvuru.ombudsman.gov">https://ebasvuru.ombudsman.gov</a> |
|                           | Sorunlar/anlaşmazlıklar projeye ilgiliyse ancak Denetim Danışmanı düzeyinde ele alınamıyorsa | Yüklenici Yönetimi ve Denetim Danışmanı Proje Yöneticisi | Taslak değerlendirme, Denetim Danışmanı tarafından PUB'un ŞM irtibat kişisine gönderilecektir.<br><br>Denetim Danışmanı tarafından paylaşılan taslak değerlendirme göz önüne alındığında, PUB'un ŞM yetkili kişisi, açıklamalar ve yapılacak düzeltici eylemleri içeren bir yanıt taslağı hazırlayacaktır. Nihai yanıt hazırlanacak ve şikayet sahibine paylaşılacaktır.   | PUB/ÇŞİDB   | <b>Şikayetçinin yapılan açıklamadan ve yapılan işlemlerden memnun kalması halinde</b> , düzeltici eylemlerin ve açıklamaların yer aldığı Kapanış Formu şikayetçi tarafından imzalanacaktır. | Alınan önlemlerle ilgili hâlâ bir anlaşmazlık olması durumunda PUB tarafından <b>daha</b> ayrıntılı bir değerlendirme yapılacaktır.<br><ul style="list-style-type: none"> <li><b>saha ziyareti</b> düzenlenecektir.</li> <li><b>sanal veya</b> bireysel toplantı yapılacaktır.</li> <li>Nihai yanıt, (varsa) ek düzeltici faaliyetler doğrultusunda hazırlanacak ve şikayet sahibine sunulacaktır.</li> </ul> <b>Anlaşma sağlanırsa</b> , yapılan düzeltici faaliyetlere ilişkin kanıtlayıcı belgeler toplanacak ve şikayetçi tarafından imzalanacak Şikayet Kapatma Formu'na eklenecektir.<br><b>Şikayetçinin çözümünden memnun kalmaması durumunda</b> kendisine itiraz süreci hakkında bilgi verilecektir.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>CİMER</li> <li>Asliye Hukuk Mahkemeleri</li> <li>Idare mahkemesi</li> <li>Asliye Ticaret Mahkemeleri</li> <li>İş Mahkemeleri</li> <li>Ombudsman</li> </ul> <a href="https://ebasvuru.ombudsman.gov">https://ebasvuru.ombudsman.gov</a> |
|                           | Denetim Danışmanının çalışanı şikayette bulunduğu  | Proje Yöneticisi ve/veya Denetim Danışmanının merkezi    | Şikayetin derhal çözülebilmesi durumunda, Proje Yöneticisi veya Denetim Danışmanının Genel Merkezi gerekli önlemleri belirleyecek ve alacaktır. Aksi takdirde şikayet, tespit edilmesi ve gerekli önlemlerin alınması için PUB'a iletilecektir.<br><br>Şikayetin tekrarlayan, kapsamlı ve yüksek profilli olması ve Projeyi veya Bankanın itibarını tehlikeye atması durumunda şikayet PUB'a iletilecek ve alınması gereken gerekli önlemler belirlenecektir.<br><br>içeren yanıt ve alınacak aksiyonlar hazırlanarak şikayetçi ile paylaşılacaktır. | Denetim Danışmanı Proje Yöneticisi<br><br>PUB/ÇŞİDB | <b>Çalışanın yapılan açıklamadan ve yapılan işlemlerden memnun kalması halinde</b> , düzeltici eylemler ve açıklamaları içeren Kapanış Formu şikayetçi tarafından imzalanacaktır.           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Diğer düzeltme eylemlerini tartışmak, teklif etmek ve üzerinde anlaşmaya varmak için işçiyle sanal veya bireysel toplantı yapılacaktır.</li> <li>Anlaşma sağlanması durumunda, yapılan düzeltici faaliyetlere ilişkin kanıt belgeleri toplanacak ve işçi tarafından imzalanacak Şikayet Kapatma Formu'na eklenecektir.</li> <li>Çalışan önerilen açıklama eylemlerinden hâlâ memnun değilse, kendisine itiraz süreci hakkında bilgi verilecektir.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>CİMER</li> <li>Asliye Hukuk Mahkemeleri</li> <li>Idare mahkemesi</li> <li>Asliye Ticaret Mahkemeleri</li> <li>İş Mahkemeleri</li> <li>Ombudsman</li> </ul> <a href="https://ebasvuru.ombudsman.gov">https://ebasvuru.ombudsman.gov</a> |
| <b>ÇŞBKB</b> İl Müdürlüğü | Hemen bir cevap/düzeltilici eylem sağlanabiliyorsa   | ŞM ÇŞİDİM'nin irtibat kişisi                             | <b>Şikayet sözlü ise</b> Şikayet/Öneri formlarına kayıt edilecektir (her türlü şikayet için bu işlem yapılacaktır).<br><br>Sosyal uzman, düzeltici eylemlerin açıklamalarını içeren bir yanıt taslağı hazırlayacaktır.<br><br>Açıklama ve alınması gereken düzeltici önlemleri içeren geri bildirimler şikayetçi ile paylaşılacaktır.  | ÇŞİDİM'nin Yönetimi                                 | <b>Şikayetçinin</b> cevaplardan ve yapılan işlemlerden memnun kalması halinde, düzeltici eylemler ve açıklamaları içeren Kapanış Formu şikayetçi tarafından imzalanacaktır.                 | PUB tarafından daha ayrıntılı değerlendirme yapılacaktır.<br><ul style="list-style-type: none"> <li><b>saha ziyareti</b> düzenlenecektir.</li> <li>sanal veya bireysel toplantı yapılacaktır.</li> <li>Nihai yanıt, (varsa) ek düzeltici faaliyetler doğrultusunda hazırlanacak ve şikayet sahibine sunulacaktır.</li> </ul> <b>Anlaşma sağlanırsa</b> , yapılan düzeltici faaliyetlere ilişkin kanıtlayıcı belgeler toplanacak ve şikayetçi tarafından imzalanacak Şikayet Kapatma Formu'na eklenecektir.<br><b>Şikayetçinin çözümünden memnun kalmaması durumunda</b> kendisine itiraz süreci hakkında bilgi verilecektir.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>CİMER</li> <li>Asliye Hukuk Mahkemeleri</li> <li>Idare mahkemesi</li> <li>Asliye Ticaret Mahkemeleri</li> <li>İş Mahkemeleri</li> <li>Ombudsman</li> </ul> <a href="https://ebasvuru.ombudsman.gov">https://ebasvuru.ombudsman.gov</a> |

| Şikayet/Öneri Alma Bölümü | Tanım   | Bedenin Değerlendirilmesi    | Şikayetlerin giderilmesi için yapılması gerekenler  | Onay Kuruluşu             | Kapatma  | Anlaşmazlık durumunda yapılacak işlem  | Çekici Yetkililer  |
|---------------------------|---|------------------------------|---|---------------------------|--|--|--|
|                           | Şikayetin uygun olup olmadığı kesinleştirilemiyor sa                                  | ŞM ÇŞİDİM'nin irtibat kişisi | Yönetim tarafından ilave değerlendirme yapılacaktır.<br><b>Yönetim şikayetin KABEV 2 Projesi faaliyetleriyle ilgili olduğuna ve değerlendirmeye uygun olduğuna karar verirse</b> , Denetim Danışmanının Sosyal Uzmanları başvuruyu değerlendirecek ve Şikayetçiye açıklamalar ve yapılması gereken düzeltici eylemleri içeren bir yanıt taslağı hazırlayacaktır.<br><br>Açıklama ve alınması gereken düzeltici önlemleri içeren geri bildirimler şikayetçi ile paylaşılacaktır.<br><br><b>Yönetim şikayetin KABEV ile ilgili OLMADIĞINA karar verirse</b> ilgili taraf(lar)la iletişime geçilmesi için rehberlik sağlanacaktır. | ÇŞİDİM'nin Yönetimi       | Şikayetçinin cevaplardan ve yapılan işlemlerden memnun kalması halinde, düzeltici eylemler ve açıklamaların yer aldığı Kapanış Formu şikayetçi tarafından imzalanacaktır.                    | <b>Sunulan talebin Projenin ŞM'si tarafından değerlendirilmek üzere açıklığa kavuşturulmasından sonra</b> ve gerçekleştirilen eylemlerle ilgili hâlâ bir anlaşmazlık varsa, PUB tarafından <b>daha</b> ileri bir değerlendirme yapılacaktır.<br><ul style="list-style-type: none"><li><b>saha ziyareti</b> düzenlenecektir.</li><li>sanal veya bireysel yüz yüze görüşme gerçekleştirilecektir.</li><li>Nihai yanıt, (varsa) ek düzeltici faaliyetler doğrultusunda hazırlanacak ve şikayet sahibine sunulacaktır.</li></ul> <b>Anlaşma sağlanırsa</b> , yapılan düzeltici faaliyetlere ilişkin kanıtlayıcı belgeler toplanacak ve şikayetçi tarafından imzalanacak Şikayet Kapatma Formu'na eklenecektir.<br><b>Şikayetçinin çözümünden memnun kalmaması durumunda</b> kendisine itiraz süreci hakkında bilgi verilecektir. | <ul style="list-style-type: none"><li>CİMER</li><li>Asliye Hukuk Mahkemeleri</li><li>Idare mahkemesi</li><li>Asliye Ticaret Mahkemeleri</li><li>İş Mahkemeleri</li><li>Ombudsman <a href="https://ebasvuru.ombudsman.gov">https://ebasvuru.ombudsman.gov</a></li></ul> |
|                           | Sunulan şikayet veya endişenin belirsiz olması veya yeterince açık olmaması durumunda | ŞM ÇŞİDİM'nin irtibat kişisi | Yüklenicinin Sosyal Uzmanları, şikayetin Projeden etkilenen kişilerin çıkarlarına en uygun şekilde değerlendirilmesi için yeterince açık olmasını sağlamak amacıyla başvurunun formüle edilmesi/yeniden hazırlanması konusunda yardımcı olacak ve tavsiyelerde bulunacaktır.<br><br><b>Şikayetin değerlendirmeye alınabilecek kadar detaylı olmasını sağlamak amacıyla gerekli düzeltmeler yapıldıktan ve şikayet değerlendirildikten sonra; Şikayetçiye, gerekli önlemleri içeren geri bildirim gönderilecektir.</b>   | ÇŞİDİM'nin Yönetimi       | Şikayetçinin cevaplardan ve alınan aksiyonlardan memnun kalması halinde, düzeltici aksiyonlar ve açıklamaların yer aldığı Kapanış Formu şikayetçi tarafından imzalanacaktır.                 | <b>Sunulan talebin Projenin ŞM'si tarafından değerlendirilmek üzere açıklığa kavuşturulmasından sonra</b> ve gerçekleştirilen eylemlerle ilgili hâlâ bir anlaşmazlık varsa, PUB tarafından <b>daha</b> ileri bir değerlendirme yapılacaktır.<br><ul style="list-style-type: none"><li><b>saha ziyareti</b> düzenlenecektir.</li><li>sanal veya bireysel toplantı yapılacaktır.</li><li>Nihai yanıt, (varsa) ek düzeltici faaliyetler doğrultusunda hazırlanacak ve şikayet sahibine sunulacaktır.</li></ul> <b>Anlaşma sağlanırsa</b> , yapılan düzeltici faaliyetlere ilişkin kanıtlayıcı belgeler toplanacak ve şikayetçi tarafından imzalanacak Şikayet Kapatma Formu'na eklenecektir.<br><b>Şikayetçinin çözümünden memnun kalmaması durumunda</b> kendisine itiraz süreci hakkında bilgi verilecektir.                  | <ul style="list-style-type: none"><li>CİMER</li><li>Asliye Hukuk Mahkemeleri</li><li>Idare mahkemesi</li><li>Asliye Ticaret Mahkemeleri</li><li>İş Mahkemeleri</li><li>Ombudsman <a href="https://ebasvuru.ombudsman.gov">https://ebasvuru.ombudsman.gov</a></li></ul> |
|                           | Sorunlar/anlaşmazlıklar projeye ilgiliyse ancak ÇŞİDİM düzeyinde ele alınamıyorsa     | ŞM ÇŞİDİM'nin irtibat kişisi | Taslak değerlendirme, Denetim Danışmanı tarafından PUB'un ŞM irtibat kişisine gönderilecektir.<br><br>Denetim Danışmanı tarafından paylaşılan taslak değerlendirme göz önüne alındığında, PUB'un ŞM yetkili kişisi, açıklamalar ve yapılacak düzeltici eylemleri içeren bir yanıt taslağı hazırlayacaktır.<br>Nihai yanıt hazırlanacak ve şikayet sahibiyle paylaşılacaktır.  | PUB/ÇŞİDB                 | Şikayetçinin yapılan açıklamadan ve yapılan işlemlerden memnun kalması halinde , düzeltici eylemlerin ve açıklamaların yer aldığı Kapanış Formu şikayetçi tarafından imzalanacaktır.         | Alınan önlemlerle ilgili hâlâ bir anlaşmazlık olması durumunda PUB tarafından <b>daha</b> ayrıntılı bir değerlendirme yapılacaktır.<br><ul style="list-style-type: none"><li><b>saha ziyareti</b> düzenlenecektir.</li><li><b>sanal veya bireysel toplantı</b> yapılacaktır.</li><li>Nihai yanıt, (varsa) ek düzeltici faaliyetler doğrultusunda hazırlanacak ve şikayet sahibine sunulacaktır.</li></ul> <b>Anlaşma sağlanırsa</b> , yapılan düzeltici faaliyetlere ilişkin kanıtlayıcı belgeler toplanacak ve şikayetçi tarafından imzalanacak Şikayet Kapatma Formu'na eklenecektir.<br><b>Şikayetçinin çözümünden memnun kalmaması durumunda</b> kendisine itiraz süreci hakkında bilgi verilecektir.  | <ul style="list-style-type: none"><li>CİMER</li><li>Asliye Hukuk Mahkemeleri</li><li>Idare mahkemesi</li><li>Asliye Ticaret Mahkemeleri</li><li>İş Mahkemeleri</li><li>Ombudsman <a href="https://ebasvuru.ombudsman.gov">https://ebasvuru.ombudsman.gov</a></li></ul> |
|                           | Şikayetin devam eden bir alt projenin faaliyetleriyle ilgili olması halinde           | ŞM ÇŞİDİM'nin irtibat kişisi | <b>Derhal cevap/düzeltilici işlem yapılabilir olması durumunda;</b> Sorumlu kişi şikayeti çözmek için gerekli düzeltici eylemi gerçekleştirecek ve PUB/ÇŞİDB'yi şikayet ve ŞM Kayıt Tablosu aracılığıyla yapılan düzeltici eylem hakkında bilgilendirecektir.<br><br>Açıklama ve alınması gereken düzeltici önlemleri içeren geri bildirimler şikayetçi ile paylaşılacaktır.  | ÇŞİDİM'nin irtibat kişisi | Şikayetçinin yapılan açıklamadan ve yapılan düzeltici faaliyetlerden memnun kalması halinde, düzeltici faaliyetler ve açıklamaları içeren Kapanış Formu şikayetçi tarafından imzalanacaktır. | Şikayet sahibinin sonuçtan memnun olmaması durumunda, şikayet daha detaylı değerlendirme için PUB/ÇŞİDB'ye iletilecektir.<br><ul style="list-style-type: none"><li><b>saha ziyareti</b> düzenlenecektir.</li><li>sanal veya bireysel toplantı yapılacaktır.</li><li>Nihai yanıt, (varsa) ek düzeltici faaliyetler doğrultusunda hazırlanacak ve şikayet sahibine sunulacaktır.</li></ul> <b>Anlaşma sağlanırsa</b> , yapılan düzeltici faaliyetlere ilişkin kanıtlayıcı belgeler toplanacak ve şikayetçi tarafından imzalanacak Şikayet Kapatma Formu'na eklenecektir.<br><b>Şikayetçinin çözümünden memnun kalmaması durumunda</b> kendisine itiraz süreci hakkında bilgi verilecektir .  | <ul style="list-style-type: none"><li>CİMER</li><li>Asliye Hukuk Mahkemeleri</li><li>Idare mahkemesi</li><li>Asliye Ticaret Mahkemeleri</li><li>İş Mahkemeleri</li><li>Ombudsman <a href="https://ebasvuru.ombudsman.gov">https://ebasvuru.ombudsman.gov</a></li></ul> |



| Şikayet/Öneri Alma Bölümü | Tanım   | Bedenin Değerlendirilmesi                         | Şikayetlerin giderilmesi için yapılması gerekenler   | Onay Kuruluşu   | Kapatma  | Anlaşmazlık durumunda yapılacak işlem   | Çekici Yetkililer   |
|---------------------------|---|---|--|---|--|---|---|
|                           | ÇŞİDİM memuru şikayette bulunduğu   | Proje Yöneticisi ve/veya ÇŞİDİM'nin genel merkezi | Şikayetin derhal çözülebilmesi durumunda, Proje Yöneticisi veya ÇŞİDİM Genel Merkezi gerekli önlemleri belirleyecek ve alacaktır. Aksi takdirde şikayet, tespit edilmesi ve gerekli önlemlerin alınması için PUB'a iletilecektir.<br>Şikayetin tekrarlayan, kapsamlı ve yüksek profilli olması ve Projeyi veya Bankanın itibarını tehlikeye atması durumunda şikayet PUB'a iletilecek ve alınması gereken gerekli önlemler belirlenecektir.<br>İçeren yanıt ve alınacak aksiyonlar hazırlanarak şikayetçi ile paylaşılacaktır.   | Proje Yöneticisi ve/veya ÇŞİDİM'nin genel merkezi PUB/ÇŞİDB | <b>Çalışanın yapılan açıklamadan ve yapılan işlemlerden memnun kalması halinde</b> , düzeltici eylemler ve açıklamaları içeren Kapanış Formu şikayet sahibi tarafından imzalanacaktır.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Diğer düzeltme eylemlerini tartışmak, teklif etmek ve üzerinde anlaşmaya varmak için işçiyile sanal veya bireysel toplantı yapılacaktır.</li> <li>Anlaşma sağlanması durumunda, yapılan düzeltici faaliyetlere ilişkin kanıt belgeleri toplanacak ve işçi tarafından imzalanacak Şikayet Kapatma Formu'na eklenecektir.</li> </ul> <p>Çalışan önerilen açıklama eylemlerinden hâlâ memnun değilse, kendisine itiraz süreci hakkında bilgi verilecektir.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>CİMER</li> <li>Asliye Hukuk Mahkemeleri</li> <li>Idare mahkemesi</li> <li>Asliye Ticaret Mahkemeleri</li> <li>İş Mahkemeleri</li> <li>Ombudsman <a href="https://ebasvuru.ombudsman.gov">https://ebasvuru.ombudsman.gov</a></li> </ul> |
|                           | Hemen bir cevap/düzeltilici eylem sağlanabildiğinde.                                  | PUB İrtibat Kişisi                                | Şikayet sözlü ise online şikayet & öneri formuna kaydedilecektir (bu işlem her türlü şikayet için yapılacaktır).<br>Açıklama ve alınması gereken düzeltici önlemleri içeren geri bildirim, PUB'un ŞM İrtibat Kişisi tarafından hazırlanacak ve şikayet sahibi ile paylaşılacaktır.   | PUB/ÇŞİDB   | Şikayetçinin yapılan açıklamadan ve yapılan düzeltici faaliyetlerden memnun kalması halinde, düzeltici faaliyetler ve açıklamaları içeren Kapanış Formu şikayetçi tarafından imzalanacaktır.   | Şikayet sahibinin sonuçtan memnun olmaması durumunda, şikayet daha detaylı değerlendirme için PUB/ÇŞİDB'ye iletilecektir. <ul style="list-style-type: none"> <li><b>saha ziyareti</b> düzenlenecektir.</li> <li>sanal veya bireysel toplantı yapılacaktır.</li> <li>Nihai yanıt, (varsa) ek düzeltici faaliyetler doğrultusunda hazırlanacak ve şikayet sahibine sunulacaktır.</li> </ul> <p><b>Anlaşma sağlanırsa</b>, yapılan düzeltici faaliyetlere ilişkin kanıtlayıcı belgeler toplanacak ve şikayetçi tarafından imzalanacak Şikayet Kapatma Formu'na eklenecektir.</p> <p><b>Şikayetçinin çözümünden memnun kalmaması durumunda kendisine itiraz süreci hakkında bilgi verilecektir.</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>CİMER</li> <li>Asliye Hukuk Mahkemeleri</li> <li>Idare mahkemesi</li> <li>Asliye Ticaret Mahkemeleri</li> <li>İş Mahkemeleri</li> <li>Ombudsman <a href="https://ebasvuru.ombudsman.gov">https://ebasvuru.ombudsman.gov</a></li> </ul> |
| <b>PUB/ÇŞİDB</b>          | Şikayetin uygun olup olmadığı kesinleştirilemiyor sa                                  | PUB/ÇŞİDB   | Daha ileri değerlendirme PUB/ÇŞİDB tarafından yapılacaktır.<br><b>PUB ve ÇŞB şikayetin KABEV 2 Projesi faaliyetleriyle ilgili olduğuna ve değerlendirme için uygun olduğuna karar verirse</b> , PUB irtibat kişisi başvuruyu değerlendirecek ve Şikayetçiye açıklamalar ve alınacak düzeltici önlemleri içeren bir yanıt taslağı hazırlayacaktır.<br>Açıklama ve alınması gereken düzeltici önlemleri içeren geri bildirimler şikayetçi ile paylaşılacaktır.<br><b>PUB ve ÇŞB şikayetin KABEV 2 Projesi faaliyetleriyle ilgili OLMADIĞINA ve değerlendirmeye uygun OLMADIĞINA karar verirse</b> Şikayet Sahibi bilgilendirilecektir; buna göre ilgili taraf(lar)la iletişime geçilmesi için rehberlik sağlanacaktır. | PUB Direktörü   | Şikayetçiye, gerekli önlemleri içeren geri bildirim gönderilecektir.<br><b>Şikayetçinin</b> cevaplardan ve yapılan işlemlerden memnun kalması halinde, düzeltici eylemler ve açıklamaların yer aldığı Kapanış Formu şikayetçi tarafından imzalanacaktır. | Şikayet sahibinin sonuçtan memnun olmaması durumunda, şikayet daha detaylı değerlendirme için PUB/ÇŞİDB'ye iletilecektir. <ul style="list-style-type: none"> <li><b>saha ziyareti</b> düzenlenecektir.</li> <li>sanal veya bireysel toplantı yapılacaktır.</li> <li>Nihai yanıt, (varsa) ek düzeltici faaliyetler doğrultusunda hazırlanacak ve şikayet sahibine sunulacaktır.</li> </ul> <p><b>Anlaşma sağlanırsa</b>, yapılan düzeltici faaliyetlere ilişkin kanıtlayıcı belgeler toplanacak ve şikayetçi tarafından imzalanacak Şikayet Kapatma Formu'na eklenecektir.</p> <p><b>Şikayetçinin çözümünden memnun kalmaması durumunda kendisine itiraz süreci hakkında bilgi verilecektir.</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>CİMER</li> <li>Asliye Hukuk Mahkemeleri</li> <li>Idare mahkemesi</li> <li>Asliye Ticaret Mahkemeleri</li> <li>İş Mahkemeleri</li> <li>Ombudsman <a href="https://ebasvuru.ombudsman.gov">https://ebasvuru.ombudsman.gov</a></li> </ul> |
|                           | Sunulan şikayet veya endişenin belirsiz olması veya yeterince açık olmaması durumunda | PUB'un ŞM İrtibat Kişisi                          | PUB'un ŞM İrtibat Kişisi (Sosyal Uzman), şikayetin Projeden etkilenen kişilerin çıkarlarına en uygun şekilde değerlendirilmesi için yeterince açık olmasını sağlamak amacıyla başvurunun formüle edilmesi/yeniden hazırlanması konusunda yardımcı olacak ve tavsiyelerde bulunacaktır.<br><b>Şikayetin değerlendirmeye alınabilecek kadar detaylı olmasını sağlamak amacıyla gerekli düzeltmeler yapıldıktan ve şikayet değerlendirildikten sonra; Şikayetçiye, gerekli önlemleri içeren geri bildirim gönderilecektir.</b>  | PUB Direktörü   | <b>Şikayetçinin</b> cevaplardan ve alınan aksiyonlardan memnun kalması halinde, düzeltici aksiyonlar ve açıklamaların yer aldığı Kapanış Formu şikayetçi   | <b>Sunulan talebin Projenin ŞM'si tarafından değerlendirilmek üzere açıklığa kavuşturulmasından sonra</b> ve gerçekleştirilen eylemlerle ilgili hâlâ bir anlaşmazlık varsa, PUB tarafından <b>daha</b> ileri bir değerlendirme yapılacaktır. <ul style="list-style-type: none"> <li><b>saha ziyareti</b> düzenlenecektir.</li> <li>sanal veya bireysel toplantı yapılacaktır.</li> <li>Nihai yanıt, (varsa) ek düzeltici faaliyetler doğrultusunda hazırlanacak ve şikayet sahibine sunulacaktır.</li> </ul> <p><b>Anlaşma sağlanırsa</b>, yapılan düzeltici faaliyetlere ilişkin kanıtlayıcı belgeler toplanacak ve şikayetçi tarafından imzalanacak Şikayet Kapatma Formu'na eklenecektir.</p>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>CİMER</li> <li>Asliye Hukuk Mahkemeleri</li> <li>Idare mahkemesi</li> <li>Asliye Ticaret Mahkemeleri</li> <li>İş Mahkemeleri</li> <li>Ombudsman <a href="https://ebasvuru.ombudsman.gov">https://ebasvuru.ombudsman.gov</a></li> </ul> |

| Şikayet/Öneri Alma Bölümü | Tanım                                 | Bedenin Değerlendirilmesi      | Şikayetlerin giderilmesi için yapılması gerekenler   | Onay Kuruluşu     | Kapatma   | Anlaşmazlık durumunda yapılacak işlem   | Çekici Yetkililer   |
|---------------------------|---------------------------------------|--------------------------------|--|-------------------|---|---|---|
|                           |                                       |                                |  |                   | tarafından imzalanacaktır.  | <b>Şikayetçinin çözümden memnun kalmaması durumunda kendisine itiraz süreci hakkında bilgi verilecektir.</b>  |   |
|                           | PUB üyesi/üyeleri şikayette bulunduğu | ÇŞBKB Personel Genel Müdürlüğü | <p>PUB üyesi şikâyetlerini bir dilekçe ile Personel Genel Müdürlüğü'ne iletacaktır.</p> <p>Personel Genel Müdürlüğü, şikâyeti bakanlık bünyesinde ("Dış Yatırımlar Dairesi Başkanlığı" yerine) herhangi bir başka birime iletacaktır.</p> <p>Bu departman bir "Değerlendirici" seçecektir. Değerlendirici şikayeti değerlendirecek, gerekli araştırmaları yapacak ve düzeltici eylem(ler)i içeren bir özet rapor sunacaktır.</p> <p><b>Yapı İşleri Genel MüdürlüğüDış Yatırımlar Dairesi Başkanı</b> tarafından değerlendirilecektir . Genel Müdür nihai kararı verecek ve şikayet sahibine karar hakkında bilgi verilecektir.</p> | YİGM Genel Müdürü | <b>Şikayetçinin</b> cevaplardan ve alınan aksiyonlardan memnun kalması halinde, düzeltici aksiyonlar ve açıklamaların yer aldığı Kapanış Formu şikayetçi tarafından imzalanacaktır. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Şikayetçinin çözümden memnun kalmaması halinde</b> itiraz süreci hakkında kendisine bilgi verilir.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CİMER</li> <li>• Asliye Hukuk Mahkemeleri</li> <li>• Idare mahkemesi</li> <li>• Asliye Ticaret Mahkemeleri</li> <li>• İş Mahkemeleri</li> <li>• Ombudsman<br/><a href="https://ebasvuru.ombudsman.gov">https://ebasvuru.ombudsman.gov</a></li> </ul> |

İrtibat kurulacak kişiler, gerektiğinde ilgili belgelerin toplanması, saha ziyaretleri yapılması, uygun iç personele danışılması, dış paydaşlarla temasa geçilmesi ve diğer faaliyetler dahil olmak üzere şikayet soruşturmasına liderlik edeceklerdir. Araştırma bulguları, karar verme sürecini belgelemek ve önerilen çözümü bilgilendirmek için kullanılacaktır.

### **Geri bildirim**

Şikayetin çözülmemesi halinde, ŞM'nin PUB İrtibat Kişisi (Sosyal Uzmanı), alınan düzeltici önlemleri özetleyen bir açıklama yapacak ve şikayetçiyi çözüm ve varsa diğer alternatifler (yasal alternatifler dahil) konusunda bilgilendirecektir.

### **İtiraz Hakkı**

Şikayetleri mevcut ŞM aracılığıyla çözümlenemeyen veya şikayetleri hassas konular içeren başvuru sahipleri her zaman ilgili yasal kurumlara başvurabilirler. Bu tür kurumları şu şekilde özetleyebiliriz:

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

### **Dünya Bankası Şikayet Giderme Hizmeti**

Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı tarafından yürütülen ve Dünya Bankası tarafından finanse edilen projelerden olumsuz etkilendiklerini düşünen kişi veya topluluklar, şikayetlerini Bakanlığa veya Dünya Bankası Şikayet Servisi'ne (ŞS) iletebilirler. ( <https://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service> ) ŞS, projeye ilgili endişelerin ortadan kaldırılması için alınan şikayetlerin hızlı bir şekilde incelenmesini sağlar.

Projeden etkilenen topluluklar veya bireyler de şikayetlerini Dünya Bankası Bağımsız Denetleme Paneline (IIP) iletebilirler. Bu panel, şikayette bulunan kişi veya toplulukların Dünya Bankası'nın performans kriterlerinden bir veya daha fazlasının ihlali nedeniyle zarar görüp görmediğini belirler. Panel, alınan şikayetlerle ilgili endişelerini doğrudan Dünya Bankası'na iletebilir. Bu aşamada Dünya Bankası'nın şikayetlere yanıt verme fırsatı olacaktır.

### **İzleme**

Proje ilerleme raporlarının bir parçası olarak ŞM'nin etkinliği düzenli olarak izlenecek, değerlendirilecek ve Banka'ya raporlanacaktır. Şikayetlerin istatistikleri her altı ayda bir proje ilerleme raporlarıyla Dünya Bankası'na rapor edilmelidir.

Aşağıdaki parametreler de dahil olmak üzere bir dizi Temel Performans Göstergesi (TPG) proje tarafından düzenli olarak izlenecek ve proje ilerleme raporuna entegre edilecektir:

- (i) Bir raporlama dönemi içinde (yani aylık olarak) alınan kamu şikâyetlerinin sayısı;
- (ii) Belirlenen zaman çizelgesi içerisinde çözümlenenlerin sayısı ve yüzdesi;
- (iii) Nedenleri açıklanarak 30 günden fazla süredir açık olan şikâyet sayısı;

### **Raporlama**

ŞM raporlamasına ilişkin sorumlu taraflar ve raporlama sürecine ilişkin gereksinimler Tablo 3'te verilmektedir.

Tablo 3. ŞM Raporlaması ve Raporlama Süreci Gereksinimleri

| Sorumlu parti                        | Raporlama Süreci Gereksinimleri   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Yüklenicinin Sosyal Uzmanları</b> | <p>Ek olarak bir Şikayet Tablosu içerecek olan Aylık Raporları Denetleme Danışmanlarının Proje Yöneticisine sunun Aşağıdakilere ilişkin güncellenmiş bilgileri içeren ŞM ile ilgili:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alınan başvuru sayılarına (öneri, şikayet, talep, olumlu geri bildirim) ve çözülen şikâyet sayısına ilişkin sayısal veriler,</li> <li>Şikayetlerin ve yanıtların türü, sağlanan sorunlar ve çözümlenmemiş şikayetler, alınan önlemlerin (cevapların) memnuniyet düzeyine ilişkin niteliksel veriler,</li> <li>Alınan düzeltme tedbirlerinin özeti,</li> <li>Alınan şikayetlere ilişkin ayrıştırmış veriler (cinsiyet, il vb.).</li> </ul>   |
| <b>Bina Yönetimi</b>                 | <p>Herhangi bir şikayetin Bina İdaresi'ne iletilmesi ve CİMER aracılığıyla iletilmesi durumunda PUB/ÇŞİDB/Denetim Danışmanı Proje Yöneticisini haftalık olarak bilgilendirin ve güncelleyin.</p>  |
| <b>Denetim Danışmanları</b>          | <p>Aşağıdakileri içeren yüklenicinin raporunu içerecek olan Aylık Raporları PUB'a gönderin:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alınan şikâyet sayısı (başvuru, öneri, şikâyet, talep, olumlu geri bildirim) ve çözümlenen şikâyet sayısına ilişkin nicel veriler,</li> <li>Şikayetlerin ve yanıtların türü, sağlanan sorunlar ve çözümlenmemiş şikayetler, alınan önlemlerin (cevapların) memnuniyet düzeyine ilişkin niteliksel veriler,</li> <li>Alınan düzeltme tedbirlerinin özeti,</li> <li>Alınan şikayetlere ilişkin ayrıştırmış veriler (cinsiyet, il vb.).</li> </ul>  |
| <b>ÇŞİDİM</b>                        | <p>Şikayet Tablosunu haftalık olarak PUB'a gönderin.</p>  |
| <b>PUB'un ŞM irtibat kişisi</b>      | <p>Alınan şikayetlerin yönetimi ile ilgili aşağıdaki hususları içeren Üç Aylık Raporları PUB'a sunmak ,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Çeşitli alım kanallarından ( ÇŞİDBİM , PUB, toplantılar, puan kartları, Alo 181, çevrimiçi formlar vb.) alınan başvuruların (öneriler, şikayetler, talepler, olumlu geri bildirimler) sayısına ve çözülen şikayetlerin sayısına ilişkin nicel veriler,</li> <li>Şikayetlerin ve yanıtların türü, sağlanan sorunlar ve çözümlenmemiş şikayetler, alınan önlemlerin (cevapların) memnuniyet düzeyine ilişkin niteliksel veriler,</li> <li>Alınan düzeltme tedbirlerinin özeti,</li> <li>Alınan şikayetlere ilişkin ayrıştırmış veriler (cinsiyet, il vb.).</li> </ul>  |
| <b>ÇŞİDB/PUB</b>                     | <p>Aşağıdakilerle ilgili güncellenmiş bilgileri içeren , ŞM ile ilgili bir ek olarak (Ek 4) bir Şikayet Tablosu içerecek olan raporları iki yılda bir Dünya Bankası'na gönderin :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ŞM uygulamasının durumu (prosedürler, eğitim, halkı bilinçlendirme kampanyaları, bütçeleme vb.),</li> <li>Alınan başvuru sayısına ilişkin niteliksel veriler (, öneri, şikayet, istek, olumlu geri bildirim) ve çözülen şikayet sayısı, <ul style="list-style-type: none"> <li>Şikayetlerin ve yanıtların türü, sağlanan sorunlar ve çözümlenmemiş şikayetler, alınan önlemlerin (cevapların) memnuniyet düzeyine ilişkin niteliksel veriler,</li> <li>Alınan düzeltici önlemlerin özeti,</li> <li>Alınan şikayetlere ilişkin ayrıştırmış veriler (cinsiyet, il vb.).</li> </ul> </li> </ul> |

## Ek 6. Toplantı ve İstişare Kayıt Tablosu

| Paydaş<br>(Grup veya<br>Bireysel) | İstişare<br>Tarihleri | Geri Bildirim<br>Özeti   | Proje Uygulama Ekibinin<br>Yanıtı   | Takip<br>Eylem(ler)i<br>/Sonraki<br>Adımlar | Takip<br>Eylem(ler)inin<br>Tamamlanması<br>İçin Zaman<br>Çizelgesi/Tarihi |
|-----------------------------------|-----------------------|--|---|---|---|
| Malatya<br>ÇŞİDİM                 | 25.01.2024            | Bina seçimlerinde binanın büyüklüğüne bakıyor musunuz?   | İhaleye çıkabilmek için büyük alanlar tercih sebepimizdir. Minimum 5000 m <sup>2</sup> bulmaya çalışıyoruz. Ancak önceliğimiz alanın büyüklüğünden çok, enerji tüketimi yüksek binalar ve bu binalarda elde edeceğimiz tasarruf oranı                         |   |   |
| Edirne<br>Valiliği                | 25.01.2024            | Kabev için başvuru yapmıştık. Kabev 2 için de yeniden veri girişi yapmalı mıyız?                     | Girmiş olduğunuz veriler sistemimizde kayıtlı. Bu veriler hala geçerliyse yeniden girmenize gerek yok. Ancak yeni binalarınız var ise ve uygunluk kriterlerine uyuyorsa yeni bina girişi de yapabilirsiniz.   |   |   |
| Giresun<br>Valiliği               | 25.01.2024            | 1991 yılında başlayıp 2004 yılında biten binamız için yapı-kayıt belgesiyle başvuru yapabilir miyiz? | Yapı-kayıt belgesi ruhsat yerine geçmiyor ve bize inşaatın yapım yılı ile ilgili bilgileri vermiyor. Yapıların teslim tarihini değil inşaat başlangıç tarihini baz alıyoruz. Dolayısıyla sizin binanız için 2000 yılı öncesi bina başvuru kriterleri geçerli. |   |   |
| Atatürk D.H                       | 25.01.2024            | Aydın'da son durum nedir?  | Şubat'ta Aydın ilindeki sahaları ziyaret etmeyi planlıyoruz. Size bu konudaki en net bilgiyi saha ziyaretleri sonunda bildireceğiz.   |   |   |

|                    |            |  |   |  |  |
|--------------------|------------|--|---|--|--|
| Gaziantep Valiliği | 25.01.2024 | Bölge İdare Mahkemesinde toplam 86.000 m <sup>2</sup> 'lik bir alanımız var. Doğalgaz sayaçları aynı elektrik sayaçları farklı. Burası tek bina olarak sayılabilir mi? | Binaları yerinde gelip görmeden bu soruya cevap vermek doğru olmaz. Verileri ayrı ayrı binalar olarak girebilirsiniz. Başvurunuzu yaparsanız uygunluk kriterlerine göre değerlendirmeye alırız.   |  |  |
| Anonim             | 25.01.2024 | Kiralık binalar da projeye dahil mi?   | Dahil değil. Ayrıca taşınma planı olan hiçbir bina da projeye dahil değil.  |  |  |
| Diyarbakır ÇŞİDİM  | 25.01.2024 | KABEV'de yapım yılı şartı vardı. KABEV2' de yok mu?  | Yakın tarihte inşa edilmiş binalarda enerji verimliliği potansiyeli az olur. Binaların potansiyeline ve en az %30 enerji verimini nerede yakalayabiliriz diye bakıyoruz.  |  |  |
| İstanbul           | 25.01.2024 | Binalardaki sorunların tespitlerini siz mi yapıyorsunuz? İdarenin belirttiği sorunlar programa dahil ediliyor mu?  | İdarenin başvurusu üzerine bina incelemelerini ve enerji etüt çalışmalarını biz yapıyoruz. İdare veya herhangi bir bina kullanıcısının belirttiği sorunlar, projemizin enerji verimliliği yenileme çalışmaları kapsamında programa dahil ediyor ve sizlere bilgisini veriyoruz. |  |  |
| Giresun ÇŞİDİM     | 25.01.2024 | %75 hissesi bizim %25 hissesi İl Özel İdaresine ait binanın başvurusunda toplam metrekareyi mi yazacağız?  | %25 hissesi İl Özel İdaresi'ne ait olan binayı değerlendirme kapsamına almıyoruz.   |  |  |

|                      |            |   |  |  |  |
|----------------------|------------|---|--|--|--|
| Kırşehir<br>Valiliği | 25.01.2024 | KABEV'e kayıtlı<br>binamıza ek<br>poliklinik<br>yapıldı (2017).<br>Yeni veri girişi<br>yapmalı mıyız? | Mevcut başvurunuz<br>ekleyebilirsiniz. |  |  |
|----------------------|------------|---|--|--|--|