

DÜZCE BELEDİYESİ SU VE KANALİZASYON MÜDÜRLÜĞÜ

DÜZCE (MERKEZ) İÇME SUYU PROJESİ- 1. AŞAMA



PAYDAŞ KATILIM PLANI (PKP)



KASIM 2024

ANKARA



DÜZCE (MERKEZ)

İÇME SUYU PROJESİ- 1. AŞAMA PAYDAŞ KATILIM PLANI (PKP)

Versiyon	Revizyon	Tarih	Hazırlayan	Kalite Yönetimi	Kontrol	Onay
Taslak	A.0	Şubat 2024	Deniz Dirier Sosyolog	Esra Okumuşoğlu Jeoloji Mühendisi	Günel Özenirler Yüksek Çevre Mühendisi	D. Emre Kaya Çevre Mühendisi
	A.1	Mart 2024	Deniz Dirier Sosyolog	Esra Okumuşoğlu Jeoloji Mühendisi	Günel Özenirler Yüksek Çevre Mühendisi	D. Emre Kaya Çevre Mühendisi
	A.2	Nisan 2024	Deniz Dirier Sosyolog	Esra Okumuşoğlu Jeoloji Mühendisi	Günel Özenirler Yüksek Çevre Mühendisi	D. Emre Kaya Çevre Mühendisi
	A.3	Haziran 2024	Deniz Dirier Sosyolog	Esra Okumuşoğlu Jeoloji Mühendisi	Günel Özenirler Yüksek Çevre Mühendisi	D. Emre Kaya Yüksek Çevre Mühendisi
Nihai Taslak	B.0	Ağustos 2024	Deniz Dirier Sosyolog	Esra Okumuşoğlu Jeoloji Mühendisi	Günel Özenirler Yüksek Çevre Mühendisi	D. Emre Kaya Yüksek Çevre Mühendisi
	B.1	Ekim 2024	Deniz Dirier Sosyolog	Esra Okumuşoğlu Jeoloji Mühendisi	Günel Özenirler Yüksek Çevre Mühendisi	D. Emre Kaya Yüksek Çevre Mühendisi
	B.2	Kasım 2024	Deniz Dirier Sosyolog	Esra Okumuşoğlu Jeoloji Mühendisi	Günel Özenirler Yüksek Çevre Mühendisi	D. Emre Kaya Yüksek Çevre Mühendisi

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

Proje Numarası: 23/029

KASIM 2024

MÜŞTERİ:



Düzce Belediye Başkanlığı
Cedidiye Mahallesi, İstanbul Caddesi,
Merkez – Düzce / Türkiye
☎: +90 0 (380) 524 58 21
☎: +90 0 (380) 524 58 25

DANIŞMAN:



Tepe Prime İş ve Yaşam Merkezi
Mustafa Kemal Mahallesi Dumlupınar
Bulvarı No: 266 B Blok Kat: 2 Daire: 38
Çankaya - Ankara / Türkiye
☎: +90 (312) 287 25 07/08
☎: +90 (312) 287 25 09

Bu Rapor Düzce Belediyesi adına 2U1K Mühendislik ve Danışmanlık A.Ş. tarafından hazırlanmıştır. Bu raporun hiçbir bölümü, 2U1K Mühendislik ve Danışmanlık A.Ş.'nin önceden izni alınmaksızın, baskı, fotokopi, mikrofilm veya diğer elektronik veya mekanik yöntemler de dahil olmak üzere herhangi bir biçimde veya herhangi bir yolla çoğaltılamaz, dağıtılamaz veya iletilemez; üretildiği amaç dışında kullanılamaz. 2U1K Mühendislik ve Danışmanlık A.Ş. ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 ve ISO 45001:2018 entegre yönetim sistemine göre sertifikalandırılmıştır.

İÇİNDEKİLER

Sayfa

<i>İçindekiler</i>	<i>i</i>
<i>Tablo Listesi</i>	<i>ii</i>
<i>Şekil Listeleri</i>	<i>iii</i>
<i>Kisaltmalar Listesi</i>	<i>iv</i>
YÖNETİCİ ÖZETİ	1
1. GİRİŞ/PROJE TANIMI	2
2. PAYDAŞ KATILIM RAPORUNUN AMACI/AÇIKLANMASI	3
2.1 Alt Projenin Amacı ve Gereklilikleri.....	4
2.2 Alt Proje Konumu.....	5
3. PAYDAŞ TANIMLAMA VE ANALİZİ	9
3.1 Metodoloji.....	9
3.2 Etkilenen Taraflar ve Diğer İlgili Taraflar.....	9
3.3 Dezavantajlı/Hassas Bireyler veya Gruplar.....	11
4. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI	13
4.1 Alt Proje Hazırlığı Sırasında Gerçekleştirilen Paydaş Katılımının Özeti.....	13
4.2 Alt Proje Paydaş İhtiyaçları ve Paydaş Katılımı için Yöntem, Araç ve Tekniklerin Özeti	13
4.3 Paydaş Katılım Planı.....	17
5. PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN UYGULANMASI İÇİN KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR	19
5.1 Kaynaklar.....	19
5.2 Yönetim Fonksiyonları ve Sorumlulukları.....	20
6. ŞİKÂYET MEKANİZMASI	23
6.1 Proje Düzeyinde Şikâyet Mekanizması.....	28
6.2 Şikâyet Kaydı.....	29
6.3 Kamu Şikâyet Mekanizması.....	29
6.4 Çalışan Şikâyet Mekanizması.....	31
7. İZLEME VE RAPORLAMA	34
7.1 PKP Uygulamasının Nasıl İzleneceği ve Raporlanacağına İlişkin Özet.....	34
7.2 Paydaşlara Raporlama.....	36
8. KAYNAKLAR	37
EKLER	38
EK- A Örnek Şikâyet Formu	39
EK- B Şikâyet Kapatma Formu	41
EK- C Örnek İstişare Formu	43
EK- D Örnek Şikâyet Kaydı	45

TABLO LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Tablo 1. Düzce Merkez Mahalleleri ve Nüfusları Listesi	5
Tablo 2. Paydaş Grupları	10
Tablo 3. Proje Paydaş İhtiyaçları.....	14
Tablo 4. Danışma ve Bilgilendirme Stratejisi	16
Tablo 5. Alt Proje Organizasyonel Yönetimi	20
Tablo 6. Proje Düzeyinde Şikâyet Mekanizması.....	28
Tablo 7. Kamu Şikâyet Mekanizması	29
Tablo 8. Çalışan Şikâyet Mekanizması.....	32
Tablo 9. Anahtar Performans Göstergeleri (APG) ve izleme eylemleri – Paydaş Katılımı...34	

ŞEKİL LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Şekil 1. Alt Proje Alanının Konum Haritası	7
Şekil 2. Alt Proje Alanının Konumu ve Belirlenen EA.....	8
Şekil 3. Proje Uygulama Birimi (PUB) nin Organizasyon Şeması	19

KISALTMALAR

APG	Anahtar Performans Göstergeleri
CDŞ	Cinsiyete Dayalı Şiddet
CİMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
CSİ/CT	Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇSÇ	Çevresel ve Sosyal Çerçeve
ÇSİR	Çevresel ve Sosyal İzleme Raporları
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standart
ÇSYÇ	Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
DB	Dünya Bankası
DSAT	Düzce Su Arıtma Tesisi
DSİ	Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü
DÜB	Düzce Belediyesi
EA	Etki Alanı
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
PEK	Projeden Etkilenen Kişi
PKP	Paydaş Katılım Planı
PUB	Proje Uygulama Birimi
PYB	Proje Yönetim Birimi
ŞGH	Şikâyet Giderme Hizmeti
ŞM	Şikâyet Mekanizması
TEFWER	Türkiye Deprem, Sel ve Yangın Acil İmar
YİMER	Yabancılar İletişim Merkezi

YÖNETİCİ ÖZETİ

İLBANK tarafından Dünya Bankası (DB) iş birliğiyle yürütülen Türkiye Deprem, Sel ve Yangın Acil İmar (TEFWER) Projesi, Türkiye'deki belediyelerde acil altyapı onarımlarını ele almayı ve afete hazırlık ve iklim adaptasyonunu geliştirmeyi amaçlamaktadır. "Düzce (Merkez) İçme Suyu Projesi- Faz 1" ("Alt Proje" olarak anılacaktır), TEFWER Bileşen 1- Belediye Altyapısının Yeşil ve Dirençli Rehabilitasyonu, Yeniden İnşası ve Yapımı altında yer alan kritik bir bileşendir.

Yüksek riskli depremlerin ve önemli fay hatlarının bulunduğu Düzce İli, nüfus artışı ve hızlı kentsel gelişim nedeniyle acil altyapı müdahalesi gerektiren afetlere tanık olmuştur. Önerilen Alt Proje, kentsel genişlemenin içme suyu ve kanalizasyon sistemleri üzerinde yarattığı baskıyı hafifletmeyi, mevcut şebekeyi yenilemeyi ve dayanıklılığı artırmayı amaçlamaktadır.

2026'nın ikinci yarısında tamamlanması planlanan Alt Projenin inşaat süresi 24 ay olup, işletme süresi 30 yıl olarak planlanmıştır. Özellikle, arazi edinimi veya yeniden yerleşim gerekmemektedir ve yol geçişleri yatay sondajlar yoluyla gerçekleştirilecektir. Ayrıca, DB Çevresel ve Sosyal Çerçevesi ve Türk mevzuatına uygun olarak anlamlı katılım ve bilgi ifşasını sağlamak için bir Paydaş Katılım Planı (PKP) geliştirilmiştir.

Alt projenin hedefleri arasında kentsel dayanıklılığın artırılması, su kayıplarının azaltılması ve artan talepleri karşılamak için altyapının iyileştirilmesi yer almaktadır. Düzce Belediyesi'nin (DÜB) nüfus akışı ve eskiyen altyapı nedeniyle karşılaştığı operasyonel zorlukları ele almayı ve artan kentleşmenin ortasında etkili hizmet sunumunu sağlamayı amaçlamaktadır.

Düzce Merkez'in 76 mahallesi ve artan nüfusuyla hızla gelişen bir kent merkezi olduğu göz önüne alındığında, Alt Proje'nin uygulanması acil bir gereklilik olarak ortaya çıkmaktadır. Çevresel ve sosyal standartlara bağlılık ve proaktif paydaş katılımı ile Alt Proje, sürdürülebilir kalkınmayı katalize etmeyi, altyapıyı güçlendirmeyi ve Düzce Merkez'in su tedarik sisteminin dayanıklılığını artırmayı amaçlamaktadır.

1. GİRİŞ/PROJE TANIMI

İLBANK, Dünya Bankası (DB) ile iş birliği içinde, belediyeleri acil altyapı onarımlarında desteklemeyi ve afete hazırlık ve iklim adaptasyonunu geliştirmeyi amaçlayan Türkiye Deprem, Sel ve Yangın Acil İmar (TEFWER) Projesi'ni uyguluyor. TEFWER Projesi yeşil ve dirençli rehabilitasyon, teknik yardım, proje yönetimi ve acil durum müdahale bileşeni gibi bileşenleri içeriyor. “Düzce (Merkez) İçme Suyu Projesi- Faz 1” (bundan böyle ‘Alt Proje’ olarak anılacaktır), Düzce Belediyesi'nin Alt Proje Sahibi olduğu, Düzce Merkez'de 76 mahalleye ve 259.527 nüfusa hizmet veren TEFWER Bileşen 1- Belediye Altyapısının Yeşil ve Dayanıklı Rehabilitasyonu, Yeniden İnşası ve Yapımı kapsamında yer almaktadır.

Yüksek riskli depremlere ve büyük fay hatlarına eğilimli olan Düzce İli, artan nüfus ve hızlı gelişme nedeniyle afetler yaşamış ve Alt Projeyi gerekli kılmıştır. Önerilen Alt Proje, şehrin büyümesinden kaynaklanan içme suyu ve kanalizasyon sistemleri üzerindeki baskıyı ele almayı ve mevcut şebekeyi iyileştirmeyi ve dayanıklılığı artırmayı amaçlamaktadır.

Alt Proje iki aşamaya bölünmüştür ve 1. Aşama DMA'ların ve yardımcı yapıların kurulumuna odaklanmaktadır.

Alt Proje ulusal Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) kapsamı dışındadır, ancak Alt Proje TEFWER'in ÇSYÇ'sine tabidir. İnşaatin 24 ay sürmesi, 2026 yılının ikinci yarısında tamamlanması ve 30 yıllık bir işletme süresi planlanmaktadır. Önerilen içme suyu şebeke hatları sadece kamu yolları boyunca uzandığından özel arazi gerektirmemektedir. Herhangi bir arazi edinimi veya yeniden yerleşim gerekmeyecek ve yol geçişleri Karayolları Genel Müdürlüğü'nden alınan izin doğrultusunda yatay sondajlar yoluyla yapılacaktır.

Ayrıca, 2U1K Mühendislik ve Müşavirlik A.Ş. tarafından DÜB için hazırlanan Düzce İçme Suyu Projesi 1. Aşama Alt Projesi Paydaş Katılım Planı (PKP), DÜB'e yapıcı ilişkiler kurma, çevresel ve sosyal performansı geliştirme ve paydaşlara anlamlı katılım ve bilgi aktarımı sağlama konularında rehberlik etmektedir. PKP, Operasyonel Politikalar da dahil olmak üzere DB Çevresel ve Sosyal Çerçevesi, TEFWER'in Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi ve Türk mevzuatına uygun olarak hazırlanmıştır. Tüm Alt Proje aşamaları boyunca düzenli olarak izlenen, gözden geçirilen ve güncellenen yaşayan bir belgedir.

Bu PKP (i) alt proje için paydaşların tanımlanmasını, (ii) alt projeye paydaş katılımının analizini, (iii) istişare metodolojilerinin ayrıntılarını, (iv) bugüne kadar gerçekleştirilen ve alt projenin geleceği için planlanan faaliyetleri, (v) paydaş endişelerini ve şikayetlerini yönetme sürecinin ayrıntılarını içerir ve paydaş katılım sürecinin nasıl kaydedileceğini, izleneceğini, değerlendirileceğini ve raporlanacağını açıklar.

2. PAYDAŞ KATILIM RAPORUNUN AMACI/AÇIKLANMASI

Alt proje yeri Düzce İl Merkezidir. Düzce, Türkiye'nin Batı Karadeniz Bölgesi'nde yer almaktadır ve Karadeniz, Zonguldak, Bolu ve Sakarya İlleri ile çevrilidir. Düzce, 1999 yılında yaşanan deprem felaketinden sonra Aralık 1999'da "İl Statüsü" kazanmıştır. Düzce ilinin toplam alanı 2.492 ha'dır.

Alt Proje Alanı, Düzce Merkez'in çeşitli sokak ve caddeleridir.

Düzce'nin merkez bölgesi için mevcut içme suyu temini, 7 km uzaklıktaki Beyköy Belediyesi'nde bulunan Uğursuyu Regülatörü ve Düzce Su Arıtma Tesisi'ne (DSAT) dayanmaktadır. DSAT kimyasal dozajlama, koagülasyon, flokülasyon, kum filtrasyonu ve dezenfeksiyon gibi geleneksel yöntemleri kullanmaktadır. Ne yazık ki, yakın zamanda yaşanan sel felaketi, Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü (DSİ) tarafından Uğursuyu regülatörü, iletim hatları ve DSAT için bir yenileme projesi başlatılmasına neden olmuştur. 1990'lı yıllarda dökme demir, PVC ve AC borularla kurulan mevcut su dağıtım şebekesi, 1999 Düzce depremlerinden sonra İLBANK'ın koordinasyonunda PE borular kullanılarak yenilenmiştir. Ancak, DÜB tarafından yapılan müteakip genişletme ve yenilemeler kapsamlı bir plandan yoksundu ve bu da sık sık boru patlamalarına, kırılmalara ve yüksek su kayıplarına yol açtı. Operatörler, muhtemelen yanlış depolama veya montaj tekniklerinden kaynaklanan dikey çatlaklar gibi sorunlar tespit etmişlerdir. Şebeke hatlarının yanı sıra iletim hatlarının da yenilenmesi gerekmektedir. Düzce merkezin ilk kanalizasyon sistemi ve yağmursuyu sistemi 1980'lerde planlanmış ve inşa edilmiştir. Daha sonra şehrin gelişimi ile birlikte Belediye tarafından ilaveler yapılmıştır. Düzce şehir merkezinin kanalizasyon şebekesi deprem ve sel felaketlerinden sonra hasar görmesine rağmen yapılan ek tesisatlarla işlevini sürdürmektedir.

Düzce Merkez'in kısa ve uzun vadeli tüm altyapı ihtiyaçları arasında "Düzce (Merkez) İçme Suyu Projesi" acil ve uygun olarak belirlenmiş ve Dünya Bankası (DB) tarafından kısa vadeli yatırım olarak finanse edilmesi önerilmiştir.

Alt Proje dört (4) bileşenden oluşmaktadır:

Bileşen 1: Belediye Altyapısının Yeşil ve Dayanıklı Rehabilitasyonu, Yeniden Yapılandırılması ve İnşası ve Belediye Dayanıklılığının Güçlendirilmesine Yönelik Eylemler

a) Dirençli ve iklim değişikliğine duyarlı yağmur suyu sistemlerine yatırım yapılarak kentsel su baskınlarının azaltılması,

b) Sel, orman yangını ve diğer afetler için belediyelerdeki acil durum müdahale kapasitesinin artırılması,

c) Su ve atık su hizmetlerinin yenilenmesi ve dayanıklılığının artırılması.

d) Dirençli ulaşım ve tahliye yolları.

e) Belediye Kapasite Geliştirme Faaliyetleri.

Bileşen 2: Yeşil, Dayanıklı ve Kapsayıcı Şehirleri Desteklemek için Teknik Yardım

Bileşen 3: Proje Yönetimi ve Operasyonlar

Bileşen 4: Acil Durum Müdahale Bileşeni

Alt Projenin inşaat işlerinin 24 ay sürmesi ve Eylül 2027'de tamamlanması beklenmektedir. Binaların ekonomik ömrü 40 yıl, makine-ekipmanların ekonomik ömrü 15 yıl ve araçların ekonomik ömrü 15 yıl olarak öngörülmektedir.

Bu Alt Proje kapsamındaki faaliyetler Türk ÇED mevzuatına göre Ek-I ve Ek-II'de yer almamaktadır ve bu nedenle Alt Proje bu mevzuatın kapsamı dışında değerlendirilmektedir.

TEFWER kapsamında Çevresel ve Sosyal Standart (ÇSS)'ler ÇSS1, ÇSS2, ÇSS3, ÇSS4, ÇSS5, ÇSS6, ÇSS8, ÇSS9 ve ÇSS10 takip edilmektedir. Bu PKP, ÇSS10'a uygun olarak hazırlanmıştır. Alt projenin ÇSYP'si tamamlandıktan sonra, ÇSS10 kapsamında alt proje etki alanı içerisinde yer alan mahallelerdeki paydaşları kapsayan bir paydaş katılımı toplantısı yapılması planlanmaktadır.

2.1 Alt Projenin Amacı ve Gereklilikleri

Önerilen Alt Projenin genel amacı, artan nüfus ve son yıllarda meydana gelen deprem ve sel felaketlerinden ciddi şekilde etkilenen mevcut yetersiz altyapıdan kaynaklanan belediye hizmetlerine yönelik taleplerdeki önemli artışa daha iyi cevap verebilmek için DÜB'nin desteklenmesidir.

Önerilen Bileşen, su dağıtım şebekesinin ve şebekenin yardımcı yapılarının yenilenmesine yönelik tedbirleri kapsamaktadır ve önerilen Bileşenin özel hedefleri şunlardır; i) tasarım ufkuna kadar tüm su tedarik sisteminin etkin bir şekilde çalışmasını sağlamak ve hidrolik gereksinimler anlamında hizmet kalitesi seviyelerini artırmak; ii) Hidrolik olarak yetersiz olan ve ekonomik ömrünü tamamlamış asbest borulardan oluşan mevcut şebekenin yenilenmesi; iii) Su kayıplarını artıran belirgin sızıntı sorunları ve sık arızalar olan mevcut pompa hatlarının yenilenmesi; iv) Halihazırda %50'nin üzerinde olan su kayıplarının ve gelir getirmeyen su oranlarının en aza indirilmesi ve Türkiye'nin "Su Temin ve Dağıtım Sistemlerindeki Su Kayıplarının Kontrolü Yönetmeliği"ne uyum sağlanması.

Düzce'nin 1999 yılında "il" statüsü kazanmasının ardından, İl'in hızla gelişmesi, Düzce Merkez sınırlarının genişlemesi ve nüfusun artması, Merkez'in tüm altyapısının etkin bir şekilde işletilmesinde zorluklara neden olmuştur. Ayrıca nüfus projeksiyonlarına göre Düzce Merkez nüfusu önümüzdeki yıllarda da ivme göstererek artmaya devam edecektir. Bu nedenle, Alt Projeyi de içeren Projenin uygulanması bir zorunluluk haline gelmiştir.

2.2 Alt Proje Konumu

Alt Proje, 76 mahallesi bulunan Düzce Merkez'de uygulanacaktır.

Alt Proje bir altyapı projesi olduğu için Düzce Merkez'deki 76 mahalleyi kapsamaktadır. 2023 TÜİK verilerine göre Düzce Merkez'in nüfusu 131.787 kadın ve 127.740 erkek olmak üzere toplam 259.527'dir. Aşağıdaki tabloda alt proje kapsamındaki mahallelerin isimleri ve nüfusları gösterilmektedir.

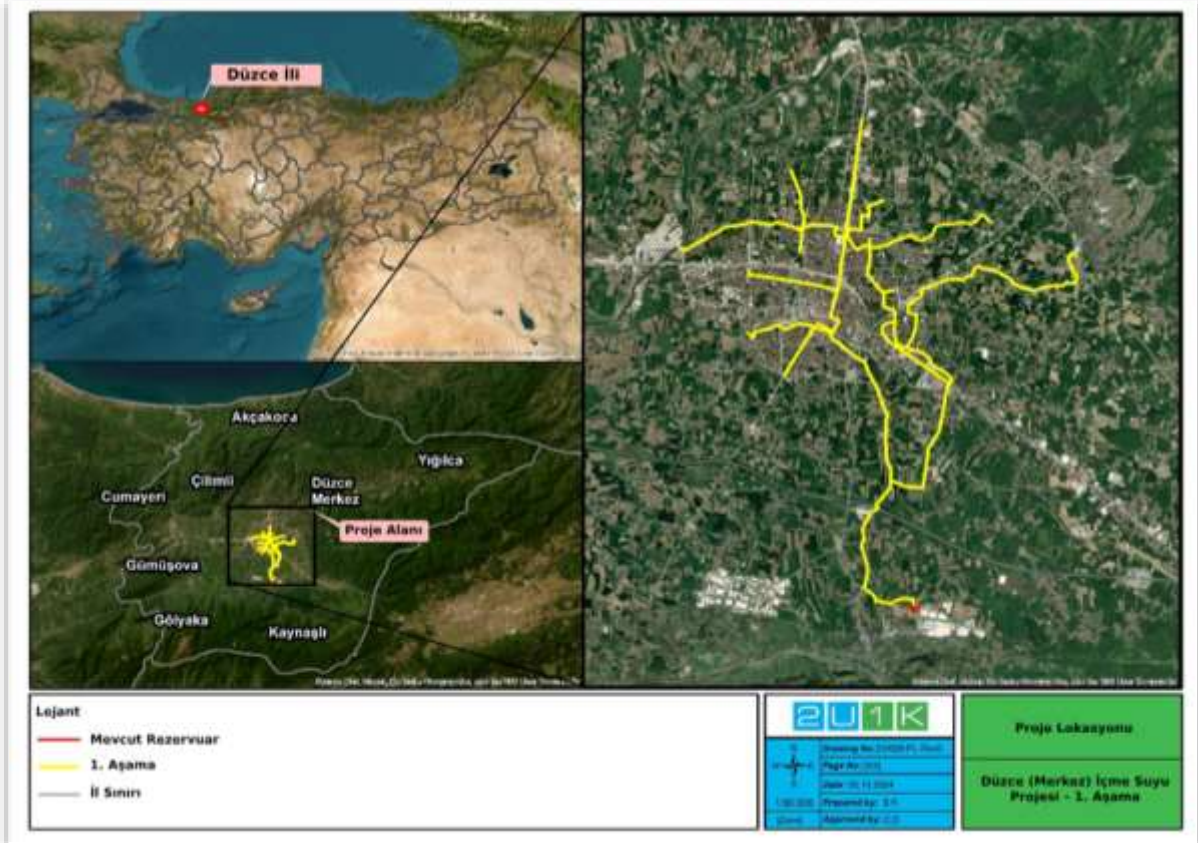
Tablo 1. Düzce Merkez Mahalleleri ve Nüfusları Listesi

	Mahalleler	2021	2022	2023
1	Ağaköyü	4.060	4.152	4.159
2	Akınlar	1.603	1.721	1.888
3	Akpınar	528	515	529
4	Akyazı			402
5	Arapçiftliği	2.094	2.347	2.599
6	Aziziye	10.522	10.682	10.886
7	Azmimilli	7.850	7.753	7.608
8	Bahçelievler	4.650	4.827	4.748
9	Ballar	228	228	268
10	Beyciler	10.129	10.932	10.879
11	Beytepe	2.009	2.093	2.238
12	Burhaniye	3.009	2.976	2.758
13	Çakırlar	961	958	981
14	Camikebir	1.408	1.379	1.322
15	Çamköy	2.222	2.291	2.270
16	Çamlievler	3.686	3.696	3.711
17	Çavuşlar	2.136	2.212	2.273
18	Çayırtarla	8.145	8.149	292
19	Çay	233	245	8.057
20	Cedidiye	3.764	3.586	3.536
21	Çiftçınarlar	1.801	1.780	1.728
22	Cumhuriyet	812	831	892
23	Cumhuriyet	2.873	3.030	3.047
24	Darıcı	4.831	5.063	5.059
25	Dedeler	318	337	361
26	Değirmenbaşı	819	806	811
27	Demetevler	2.405	2.416	2.424
28	Derelitütüncü	3.149	3.249	3.418
29	Dokuzpınar	233	228	296
30	Esentepe	3.808	3.774	3.776
31	Fatih	1.476	1.608	1.656
32	Fevziçakmak	4.849	5.185	4.229
33	Gökçe			664
34	Güzelbahçe	6.161	6.047	5.985

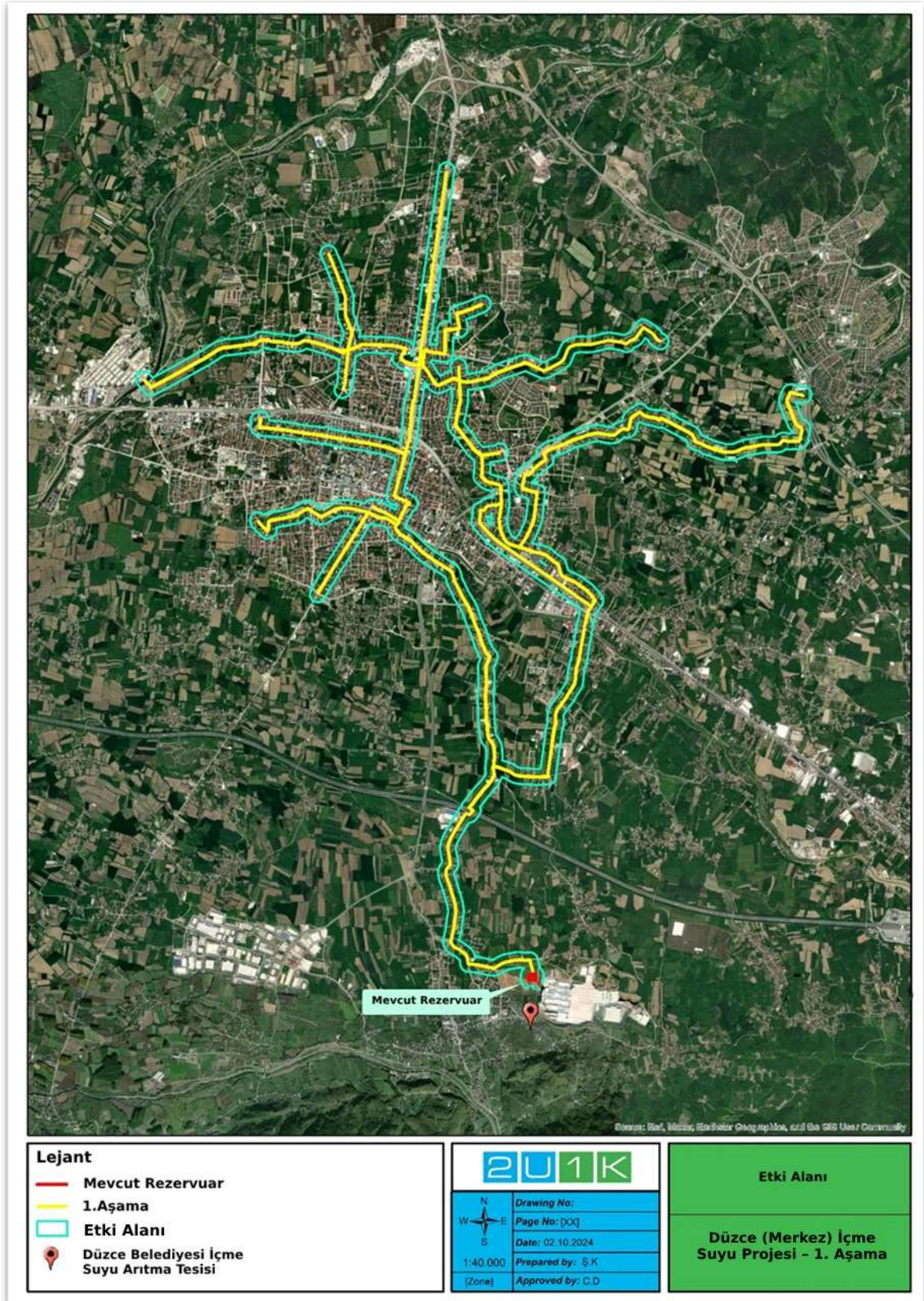
	Mahalleler	2021	2022	2023
35	Hamidiye	7.593	7.642	7.455
36	İstiklal-	681	702	718
37	Kabalak			975
38	Karaca Hacımusa	4.928	5.156	5.188
39	Karaca	4.021	4.095	4.064
40	Kazukoğlu	1.219	1.348	1.573
41	Kirazlı			702
42	Kiremitocağı	3.525	3.595	3.322
43	Koçyazı	15.128	15.499	15.453
44	Körpeşler	5.288	5.659	6.026
45	Kültür	830	830	844
46	Kültür	7.070	6.889	6.542
47	Kuyumcuhacali	368	448	588
48	Mamure			479
49	Mergiç	854	945	1.068
50	Nalbantoğlu	1.072	1.164	1.189
51	Nusrettin	4.549	4.500	4.385
52	Orhangazi	3.223	3.667	4.023
53	Otluoğlu			1.985
54	Ozanlar			608
55	Sallar	1.024	1.042	1.054
56	Sancaklar	3.761	3.798	3.680
57	Sarayyeri	569	579	617
58	Şehit Bayram Gökmen	2.681	3.139	3.279
59	Şehit Hüseyin Kıl	840	825	816
60	Şehit Kemal Işıldak	687	578	615
61	Şehit Murat Demir	1.959	2.537	2.834
62	Şekerpınar	676	686	726
63	Şerefiye	3.443	3.424	3.235
64	Şıralık	1.951	1.932	2.006
65	Soğukpınar	827	841	852
66	Taşköprü			722
67	Terzialiler	594	583	583
68	Tokuşlar	543	549	556
69	Uzunmustafa	6.523	6.388	5.901
70	Yahyalar	1.515	1.703	1.751
71	Yazlık	928	913	1.006
72	Yeni	646	669	680
73	Yeni	1.813	1.906	1.751
74	Yeşilköy	534	525	550
75	Yeşiltepe	2.616	2.693	2.709
76	Yukarı Yahyalar	306	308	334

Alt Projenin inşaat aşamasında potansiyel olarak ortaya çıkacak çevresel, sosyal ve kamu/iş sağlığı ve güvenliği riskleri/etkileri temel alınarak, bu kapsamda etki alanı (EA) 100 m olarak belirlenmiştir (Şekil 2), Düzce Merkez'in 76 mahallesi EA içindeki yerleşimlerdir, işletme aşamasında ise Alt Proje tüm şehre hizmet verecektir. Alt Proje Düzce Merkez'in mahallelerinde uygulanacağından, yerel işletmeler ve halka açık yerler inşaat faaliyetlerinden etkilenebilir. Alt projenin fiziksel etkilerinin ve toplum sağlığı ve güvenliği etkilerinin esas olarak gözlemleneceği alan 100 m ile sınırlıdır. Ancak alt proje Düzce Merkez İlçenin tamamını etkileyeceği için etkilenecek mahalle sayısı ilçedeki tüm mahalleleri kapsamaktadır. Bu etkileri yönetmek için, yerel işletme sahipleri inşaat faaliyetlerinden 3 gün önce

bilgilendirilecektir. İnşaat faaliyetlerinin çalışma saatleri alışveriş saatlerine, dini ve milli bayramlara ve yerel işletme sahiplerinin haklarına göre düzenlenecektir. Alt Proje kapsamında gerçekleştirilecek tüm inşaat çalışmaları, şehir merkezindeki inşaat nedeniyle ekonomik faaliyetlerin aksamasını önleyecektir. Alt Projenin ömrü boyunca, Alt Projenin uygulama biriminde yer alacak ve izleme çalışmalarına katılacak uzmanlar tarafından ÇED genişletilebilecektir. Paydaşlardan gelen şikâyetler EA'nın genişletilmesinde dikkate alınacaktır. Alt Proje Alanı'nın konumu ve belirlenen EA Şekil 1 ve Şekil 2'de sunulmuştur.



Şekil 1. Alt Proje Alanının Konum Haritası



Şekil 2. Alt Proje Alanının Konumu ve Belirlenen EA

3. PAYDAŞ TANIMLAMA VE ANALİZİ

Bu bölümde Paydaş Katılım Planı (PKP), ilgili etkilenen gruplar ve dezavantajlı/hassas gruplar için metodolojik çerçeve özetlenmektedir.

Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Standardı 10'a (ÇSS10) göre PKP'nin hedefleri aşağıda listelenmiştir: Paydaş Katılımı: Paydaşları yapılandırılmış ve sürekli bir diyaloga dahil ederek, proje yaşam döngüsü boyunca girdi ve geri bildirimlerinin dahil edilmesini sağlamak.

- **Bilgi Paylaşımı:** Projenin amacı, niteliği, ölçeği ve potansiyel etkileri de dahil olmak üzere projeye ilgili bilgilerin tüm paydaşlara şeffaf bir şekilde iletilmesini sağlayın.
- **İstişare:** Başta etkilenen topluluklar olmak üzere paydaşların bakış açılarını anlamak ve endişelerini gidermek için onlarla anlamlı istişareler gerçekleştirin.
- **Şikâyet Mekanizması:** Paydaşların şikâyetlerini dile getirmeleri ve çözüm aramaları için erişilebilir ve duyarlı mekanizmalar oluşturun.
- **Kapsayıcılık:** Seslerinin duyulmasını ve ihtiyaçlarının ele alınmasını sağlamak için hassas ve dezavantajlı grupların katılım sürecine dahil edilmesini teşvik edin.
- **İzleme ve Raporlama:** Paydaş katılım faaliyetlerinin ve bunların sonuçlarının düzenli olarak izlenmesi ve raporlanması için mekanizmalar uygulayın.

3.1 Metodoloji

Paydaş tanımlamasının amacı, hangi paydaşların doğrudan veya dolaylı olarak- olumlu veya olumsuz - etkilenebileceğini ("etkilenen taraflar") veya Alt Projeye ilgi duyabileceğini ("diğer ilgili taraflar") belirlemektir.

Alt projeden farklı veya orantısız bir şekilde etkilenebilecek veya katılım ve geliştirme süreçlerine katılmakta zorluk çekebilecek dezavantajlı ve hassas paydaşların belirlenmesi için özel çaba sarf edilmesi önemlidir. Paydaşların belirlenmesi de devam eden bir süreçtir ve düzenli olarak gözden geçirilmesi ve güncellenmesi gerekecektir.

3.2 Etkilenen Taraflar ve Diğer İlgili Taraflar

Paydaş, Alt Projeden etkilenebilecek veya Alt Proje ve etkileri ile ilgisi olan herhangi bir kişi, kuruluş veya grup olarak tanımlanır. Paydaş katılımı Alt Projede kritik bir unsur olarak kabul edilmektedir. Alt Projenin başarısını ve sürdürülebilirliğini önemli ölçüde etkileyebilir. Paydaşların katılımı, yerel toplulukların ihtiyaç ve endişelerini dikkate alarak daha etkili bir Alt Proje tasarımı ve uygulaması sağlar. Ayrıca paydaş katılımı, Alt Projenin toplum tarafından daha kolay kabul görmesini sağlayarak uzun vadeli başarısını artırır. Alt projeden orantısız veya farklı şekilde etkilenebilecek veya kalkınma süreçlerine katılımında zorluklarla karşılaşabilecek dezavantajlı ve hassas paydaşları belirlemek için özel çaba sarf etmek önemlidir.

Paydaşların belirlenmesi, düzenli olarak gözden geçirilmesi ve güncellenmesi gereken devam eden bir süreçtir. Farklı konuların farklı paydaşları ilgilendirmesi muhtemeldir. Bu nedenle, paydaşlar Alt Proje ile olan bağlantılarına göre gruplandırılmıştır. Bir paydaş grubunun Alt Proje ile bağlantılarının anlaşılması, katılımın temel hedeflerinin belirlenmesine yardımcı olur. Bu Alt Proje için, Alt Proje paydaşlarını, bunların projeye olan bağlantılarını ve Alt Projeye ilişkin istişareler için en iyi katılım yöntemlerini belirleyen bir PKP hazırlanmıştır. Etkilenen ve ilgili paydaşlar (hassas bireyler/gruplar dahil) Bölüm 4'te hangi paydaşların doğrudan veya dolaylı olarak- olumlu veya olumsuz- etkileneceğini ("etkilenen taraflar") veya Alt Projeye ilgi duyacağını ("diğer ilgili taraflar") belirlemek için tanımlanmıştır.

Tablo 2. Paydaş Grupları

Paydaş Grupları	Paydaş Türü			
	Etki Türü	Etki/İlgi Nedeni	Etkilenen Taraf	İlgili Taraf
Kredi veren				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ İLBANK ▪ Dünya Bankası 	Doğrudan Etki	Alt Proje Geliştirme, Uygulama ve İstihdam		√
Alt Proje Sahibi				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Düzce Belediyesi ▪ Yükleniciler ve Çalışanlar. 	Doğrudan Etki/Pozitif Etki	Alt Proje Geliştirme, Uygulama ve İstihdam	√	
Hükümet / Yetkililer				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Düzce Valiliği, ▪ Düzce İl Sağlık Müdürlüğü, ▪ Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü, ▪ Düzce Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü, ▪ Düzce Kültür ve Turizm Müdürlüğü, ▪ I Numaralı Kültür Varlıklarını Koruma Bölge Kurulu, ▪ II Numaralı Kültür Varlıklarını Koruma Bölge Kurulu, ▪ Düzce İl Milli Eğitim Müdürlüğü 	Dolaylı/Pozitif Etki	Alt projenin inşaat ve işletme aşamalarında Sağlık, Çevre ve Sosyal kurumlarla ilişkisi		√
Belediyeler				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Düzce Belediyesi 	Doğrudan/Pozitif Etki	Alt Proje Geliştirme, Uygulama ve İstihdam	√	
Mahalleler				

Paydaş Grupları	Paydaş Türü			
	Etki Türü	Etki/İlgi Nedeni	Etkilenen Taraf	İlgili Taraf
<ul style="list-style-type: none"> Düzce Merkez'deki tüm mahalleler (76 Mahalle: Tablo 1) 	Doğrudan /Olumsuz Etki	İnşaat aşamasında potansiyel gürültü ve toz emisyonları, trafik, erişim kısıtlamaları	√	
İşletmeler				
<ul style="list-style-type: none"> Alt Proje Alanındaki İşletmeler 	Doğrudan /Olumsuz Etki	İnşaat aşamasında potansiyel gürültü ve toz emisyonları, trafik, erişim kısıtlamaları	√	
STK (Sivil Toplum Kuruluşları)				
<ul style="list-style-type: none"> Düzce Hayvanları Koruma Derneği Doğa, Hayvan, İnsan: Tüm Yaşam Derneği Düzce Çevre Eğitim Kültür ve Sosyal Dayanışma Derneği Düzce Kadın Dayanışma Derneği 	Dolaylı Etki	Deşarj edilen nehrin kirlilik yükü azaltılacaktır.		√
Hassas/Dezavantajlı Bireyler veya Gruplar				
<ul style="list-style-type: none"> Çocuklar, 65 yaş üstü kişiler, Kronik rahatsızlığı olan veya özel bakıma ihtiyaç duyan kişiler, Engelli bireyler Mülteciler/Göçmenler. 	Doğrudan /Olumsuz Etki	İnşaat aşamasında potansiyel gürültü ve toz emisyonları, trafik, erişim kısıtlamaları	√	
Medya				
<ul style="list-style-type: none"> Uluslararası, ulusal ve yerel medya 	Dolaylı Etki	Kamuoyunun bilgilendirilmesi		√

Alt proje etki alanı içerisinde yer alan Düzce Merkez'e bağlı 76 mahallenin toplam nüfusu 259.527'dir. Bu nüfus içerisinde etkilenen ve ilgili olarak nitelendirebileceğimiz paydalar bulunmaktadır. Alt Proje için belirlenen paydaşlar hakkında detaylı bilgi Tablo 3 ve Tablo 4'te verilmiştir.

3.3 Dezavantajlı/Hassas Bireyler veya Gruplar

Hassas gruplar, cinsiyet kimliği, cinsel yönelim, din, etnik köken, yerli statüsü, yaş, engellilik, ekonomik dezavantaj veya sosyal statü nedeniyle olumsuz etkilenme olasılığı daha yüksek olan kişileri ifade eder. Alt proje etkilerinden etkilenme ve/veya Alt proje faydalarını talep etme veya bunlardan yararlanma kabiliyetleri diğerlerine göre daha sınırlı olabilir. Bu tür kişi veya grupların istişare sürecinden dışlanma/istişare sürecine tam olarak katılmama olasılığı da

daha yüksek olabilir. Bu nedenle, Düzce Belediyesi ve Yüklenici, dezavantajlı veya hassas bireylerin paydaş katılım sürecine tam olarak katılmalarına yardımcı olmak için hükümler uygulayacaktır. Bölgedeki hassas kişiler üzerindeki ana etkilerin kaynakları trafik yoğunluğu, gürültü, toz emisyonları ve istihdam olanakları olarak belirlenmiştir.

Özel olarak tanımlanmış dezavantajlı/hassas gruplar aşağıda verilmiştir:

- Çocuklar
- 65 yaş üstü kişiler
- Kronik hastalığı olan veya özel bakıma ihtiyaç duyan kişiler
- Engelli insanlar
- Mülteciler/Göçmenler

4. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI

4.1 Alt Proje Hazırlığı Sırasında Gerçekleştirilen Paydaş Katılımının Özeti

Halihazırda Düzce Belediyesi (DÜB)'nin kurumlarla iletişim ve istişareleri devam etmektedir, ancak henüz bir paydaş katılımı organize edilmemiştir.

4.2 Alt Proje Paydaş İhtiyaçları ve Paydaş Katılımı için Yöntem, Araç ve Tekniklerin Özeti

Bu Alt Proje kapsamında paydaş katılımı için bir dizi araç kullanılacaktır. Paydaş katılımı, Alt Projenin ömrü boyunca verimli ve etkili katılım sağlamak için gerektiğinde kullanılacak yeni mekanizmaların yanı sıra halihazırda kurulmuş olan bu iletişim mekanizmalarını kullanacaktır. Alt Proje, paydaşlarla etkileşim için aşağıdaki yöntemleri kullanacaktır:

- Etkilenen topluluklar ve diğer paydaşlarla yapılacak gayri resmi/resmi yüz yüze veya çevrimiçi toplantılar- Alt Projenin ömrü boyunca ana istişare şekli olabilir. Paydaşlar bu istişare toplantıları hakkında telefon, broşür, poster ve e-posta yoluyla bilgilendirilecektir. Paydaşlarla yapılacak toplantı veya herhangi bir bilgi paylaşım faaliyeti taraflara on (10) gün önceden bildirilecektir.
- Etkilenen topluluklar ve diğer paydaşlarla odak grup toplantıları- Alt Projenin ömrü boyunca müzakereleri destekleyecek bir katılım şekli olabilir. Ayrıca paydaşların görüşlerini ifade etmeleri için uygun bir ortam sağlayacaktır.
- Paydaş Katılım Toplantılarında ihtiyaç duyulması halinde İngilizce, Arapça veya başka bir dilde tercüme için tercümanlar bulunacaktır.
- DÜB'nin web sitesi, telefon numarası ve kısa mesaj servisi (SMS) aracılığıyla - Duyurular, belgeler, raporlar vb. için oluşturulmuş halka açık bir web sitesidir. - Alt Proje için hazırlanan ÇSYP ve PKP dokümanları Alt Proje web sitesi aracılığıyla İngilizce ve Türkçe olarak yayınlanacaktır. DÜB tarafından oluşturulan Şikâyet Mekanizmasının (ŞM) uygulanmasına ilişkin bilgiler de ŞM sorumlusunun iletişim bilgileri ile birlikte web sitesinde duyurulacaktır. Aynı zamanda, Alt Proje ile ilgili tüm güncel bilgiler web sitesi aracılığıyla kamuoyuna sunulacaktır.
- Yazılı materyaller- Paydaşların Alt Proje hakkında bilgi edinmelerini sağlamak için el kitapları, afişler, broşürler, el ilanları, posterler, bilgilendirici kitapçıklar vb. - Materyaller Alt Proje hakkında bilgi verecek ve Paydaşları Alt Proje için oluşturulan tüm iletişim yöntemleri ve paydaş katılım araçları hakkında bilgilendirecektir.
- ŞM- hem doğrudan etkilenen hem de ilgili paydaşların erişimine açık olacaktır. Etkilenen kamuoyuna geniş çapta duyurulacak bir mekanizma oluşturulmuştur ve oluşturulmaya devam edilecektir.
- Medya tanıtımları: Alt Projenin ömrü boyunca, bilgi paylaşımı ve iletişim bilgileri yerel ve ulusal gazeteler ve DÜB'nin sosyal medya hesapları aracılığıyla tanıtılacaktır.

- Paydaşlar ve hassas alıcılar (hastaneler, okullar, camiler vb.) ile şeffaf ve çözüm odaklı iletişim yoluyla Alt Projenin inşaat döneminde gerçekleştirilecek faaliyetlerin potansiyel etkilerinin en aza indirilmesi planlanmaktadır.

Alt Proje kapsamında gerçekleştirilecek inşaat faaliyetleri nedeniyle oluşabilecek trafik yoğunluğu şehir içindeki alternatif yollarla giderilmeye çalışılacaktır. Ayrıca, paydaşlarla istişare toplantısında paydaşların olası trafik sıklığına yönelik çözüm önerileri de dikkate alınacaktır. Alt Projenin inşaat aşamasından önce bir paydaş danışma toplantısı düzenlenecek ve ayrıca ek bir paydaş danışma toplantısı planlanacaktır,

- Belirli bir konuda yinelenen bir şikâyet varsa,
- Alt Proje ile ilgili önemli bir değişiklik olması durumunda,
- DÜB tarafından öngörülen yoğun bir etki varsa,
- İnşaatla ekstra yoğun çalışma varsa.

Gayri resmi/resmi yüz yüze veya internet toplantıları sırasında paydaşlardan gelen her türlü ihbar veya şikâyet mekanizmaya işlenmek üzere kayıt altına alınacak ve şikâyet mekanizması süreci içerisinde değerlendirilecektir. Toplantıların gün ve saatleri paydaşlarla istişare edilerek düzenlenecek ve mümkün olan en yüksek katılım hedeflenecektir. Gerektiğinde paydaşların toplantılara gelebilmesi için servis ayarlanacak veya sorumlu kişiler yüz yüze görüşmeler için paydaşların bulunduğu yerde olacaktır. Tablo 3, Alt Proje kapsamında paydaşların ihtiyaçlarını göstermektedir.

Tablo 3. Proje Paydaş İhtiyaçları

Topluluk	Paydaş Grubu	Temel özellikler	Dil ihtiyaçları	Tercih edilen bildirim araçları (e-posta, telefon, telsiz, mektup)	Özel ihtiyaçlar (erişilebilirlik, büyük baskı, çocuk bakımı, gündüz toplantıları)
Belediye	▪ Düzce Belediyesi	▪ Uygulam a birimi	Türkçe	Yazılı bilgilendirme, telefon, e-posta, yüz yüze	Alt proje aşamalarının farkında olun
Düzce Merkez'deki tüm mahalleler (76 Mahalle)	▪ Mahalle sakinleri	Alt Projenin hedef grubu	Türkçe	Yazılı bilgi, telefon, yüz yüze	Alt proje aşamalarının farkında olun, Ulaşım
Hassas/Dezavantajlı Gruplar	▪ Çocuklar, ▪ 65 yaş üstü kişiler, ▪ Kronik rahatsızlığı olan veya özel bakıma ihtiyaç duyan kişiler, ▪ Engelli bireyler, ▪ Mülteciler/Göçmenler	Alt proje çalışmalarında n daha fazla etkilenme potansiyeli olan bireyler	Talep Edilen Dil	Yazılı bilgi, telefon, yüz yüze	Alt proje aşamalarının farkında olun, Çevirmen, Ulaşım
İşletmeler	▪ Alt Proje Alanı içindeki işletmeler	Alt Proje Alanı içindeki işletmeler	Türkçe	Yazılı bilgilendirme, telefon, e-	Alt proje aşamalarının farkında olun

Topluluk	Paydaş Grubu	Temel özellikler	Dil ihtiyaçları	Tercih edilen bildirim araçları (e-posta, telefon, telsiz, mektup)	Özel ihtiyaçlar (erişilebilirlik, büyük baskı, çocuk bakımı, gündüz toplantıları)
				posta, yüz yüze görüşme, sosyal medya,	
STKlar	<ul style="list-style-type: none">Düzce Hayvanları Koruma DerneğiDoğa, Hayvan, İnsan: Tüm Yaşam DerneğiDüzce Çevre Eğitim Kültür ve Sosyal Dayanışma DerneğiDüzce Kadın Dayanışma Derneği	Proje alanındaki çevresel ve sosyal koruma STK'ları.	Türkçe	Yazılı bilgilendirme, telefon, e-posta, yüz yüze görüşme, sosyal medya,	Alt proje aşamalarının farkında olun
Yerel Medya	<ul style="list-style-type: none">Düzce ilindeki yerel medya organları	Düzce'de yerel halka haber ulaştırma	Türkçe	Yazılı bilgilendirme, telefon, e-posta, yüz yüze görüşme, sosyal medya,	Alt proje aşamalarının farkında olun

Danışma ve bilgilendirme stratejisi Tablo 4'te sunulmuştur. **Hata! Başvuru kaynağı bulunamadı.**

Tablo 4. Danışma ve Bilgilendirme Stratejisi

Proje Aşaması	Tahmini Tarih/Zaman Aralığı	Danışma Konusu/Mesaj	Kullanılan Yöntem	Hedef Paydaşlar	Sorumluluklar
İnşaat	Trafik güvenliği	Paydaş toplantısı, muhtar toplantısı	İnşaat sırasında gerekli olduğunda, olası trafik etkisinden iki (2) gün önce	Topluluklar (76 mahalle, Hükümet/Yetkililer	Trafik güvenliği ve Alt Proje tarafından benimsenen önlemler hakkında istişare
İnşaat	Acil durumlarda güvenliğin sağlanması	Paydaş toplantısı, muhtar toplantısı	İnşaat sırasında gerekli olduğunda	Topluluklar (76 mahalle, Hükümet/Yetkililer	Acil durum yetkilisinin tanıtılması, iletişim bilgileri
Ön inşaat	Projenin başlangıç ve bitiş tarihleri	Paydaş toplantısı, muhtar toplantısı	İnşaattan önce	Topluluklar (76 mahalle)	İnşaat çalışmalarının başlangıcı ve bitiş hakkında toplulukları bilgilendirmek
Ön inşaat	ÇSYP, PKP ve ŞM yayınlanacak	Web sitesi, paydaş toplantısı	İnşaattan önce	Topluluklar (76 mahalle)	Proje için hazırlanan ÇSYP ve PKP'lerin yanı sıra proje için hazırlanan ŞM hakkında toplulukların bilgilendirilmesi
Ön inşaat	Dezavantajlı/hassas grupların belirlenmesi	Paydaş toplantısı	İnşaattan önce	Topluluklar (76 mahalle)	Yerel halkla birebir iletişim yoluyla dezavantajlı/hassas grupların belirlenmesi
Ön inşaat	Engellilerin beklenti ve taleplerini STK'lardan öğrenmek ve alt proje tasarımında dikkate almak	Yüz Yüze Görüşme	Alt proje inşaat döneminden önce	Dernekler / Sivil Toplum Kuruluşları	İnşaat başlamadan önce istişareler gerçekleştirilecek
İnşaat	Trafik yönetim planı	Broşürler, paydaş toplantısı, muhtar toplantısı	Paydaş istişare toplantısında, Gerektiğinde	Topluluklar (76 mahalle,)	Trafik yönetimi hakkında bilgi verilmesi
İnşaat	Dezavantajlı/hassas grupların proje ile ilgili dilek ve şikayetlerinin alınması	Paydaş toplantısı	İnşaat sırasında gerekli olduğunda	Topluluklar (76 mahalle,)	Dezavantajlı/hassas grupların dilek ve şikayetlerinin alınması ve ilgili konulara müdahale edilmesi

Proje Aşaması	Tahmini Tarih/Zaman Aralığı	Danışma Konusu/Mesaj	Kullanılan Yöntem	Hedef Paydaşlar	Sorumluluklar
İnşaat	Acil durum müdahale planı	Broşürler, paydaş toplantısı, muhtar toplantısı	Paydaş istişare toplantısında, Gerektiğinde	Topluluklar (76 mahalle,	Acil durumlar için bilgi sağlanması
İşletme	STK'lar tarafından tespit edilen ihtiyaç ve sorunların dinlenmesi, ortak çözüm stratejileri geliştirilmesi, iyileştirme için harekete geçilmesi ve Alt Projenin daha etkili olabilmesi için danışmanlık yapılması	Yüz Yüze Görüşme	İşletme dönemi boyunca düzenli olarak.	Dernekler / Sivil Toplum Kuruluşları	Alt proje işletme aşaması boyunca gerçekleştirilecek istişareler
İşletme	Acil durumlarda güvenliğin sağlanması	Paydaş toplantısı, muhtar toplantısı	Operasyon sırasında gerekli olduğunda	Topluluklar (76 mahalle,	Acil durum yetkilisinin tanıtılması, iletişim bilgileri
İşletme	Acil durum müdahale planı	Broşürler, paydaş toplantısı, muhtar toplantısı	Paydaş istişare toplantısında, Gerektiğinde	Topluluklar (76 mahalle,	Acil durumlar için bilgi sağlanması

4.3 Paydaş Katılım Planı

Paydaşların farklı ihtiyaçları olabilir ve her paydaşın bilgiye erişim için tercih ettiği yöntemin farklı olacağı dikkate alınmalıdır.

Alt Proje için oluşturulacak Şikâyet Mekanizması (ŞM), paydaş katılım sürecinin yönetilmesinde DÜB'ne rehberlik edecektir. Şikâyetler, paydaşlardan gelen endişelerin arttığına bir göstergesi olabilir. Paydaş katılım faaliyetleri PKP'de yer alan istişare formu aracılığıyla kaydedilecek ve istişareler Alt Projenin inşaat döneminden önce başlatılacaktır.

Paydaş Katılım Planı (PKP) ve ŞM'nin uygulanması ve yönetilmesi için Alt Proje Sahibi olan DÜB tarafından belirli personel görevlendirilecektir. Görevlendirilecek uzman, DÜB'nin mevcut organizasyon yapısı içinde uygun nitelikleri karşılayan personel olabilir veya yeni istihdam gerektirebilir. PKP'nin uygulanmasına ilişkin nihai sorumluluk DÜB'ne aittir.

DÜB, inşaat ve işletme aşamaları boyunca aşağıdaki bilgileri güncel ve erişilebilir tutacak ve Alt Projedeki gelişmeler ve uygulama ile ilgili bilgi sağlayacaktır:

- Önemli Alt Proje aşamaları ve programları (örneğin izinlerin alınması, inşaat veya işletme faaliyetlerinin başlaması, inşaat takvimi, vb.)
- Alt Proje ile ilgili her türlü aksaklık (örn. yol kapanmaları, erişim ve altyapı aksaklıkları)
- Toplum ve yerel halkı etkileyebilecek potansiyel sonuçları olan önemli istişareler/toplantılar ve
- Çevre, sağlık ve güvenlik performansı (örn. kazalar hakkında bilgiler, izleme sonuçları)

Taslak ÇSYP raporu tamamlandıktan sonra etkilenen gruplar ve diğer ilgili/etkilenen paydaşlarla Paydaş Danışma toplantısı yapılması öngörülmektedir. Paydaş toplantıları veya herhangi bir bilgi paylaşım faaliyeti, Düzce Belediyesi tarafından broşürler, Düzce Belediyesi web sitesi ve gazete ilanları (en az bir ulusal ve bir yerel gazete) aracılığıyla on (10) gün önceden bildirilecektir.

Bu istişare, öngörülen aşağıdaki konuları içerecek, ancak bunlarla sınırlı olmayacaktır:

- Alt Projenin Amacı,
- Alt Proje ile ortaya çıkacağı belirlenen sosyal, çevresel ve ekolojik etkiler/riskler,
- Etkiler ve uygulanmakta olan hafifletme veya iyileştirme önlemleri,
- Roller ve sorumluluklar,
- İzleme ve yönetim tedbirleri ve
- Alt Proje için şikâyet mekanizması hakkında bilgi.

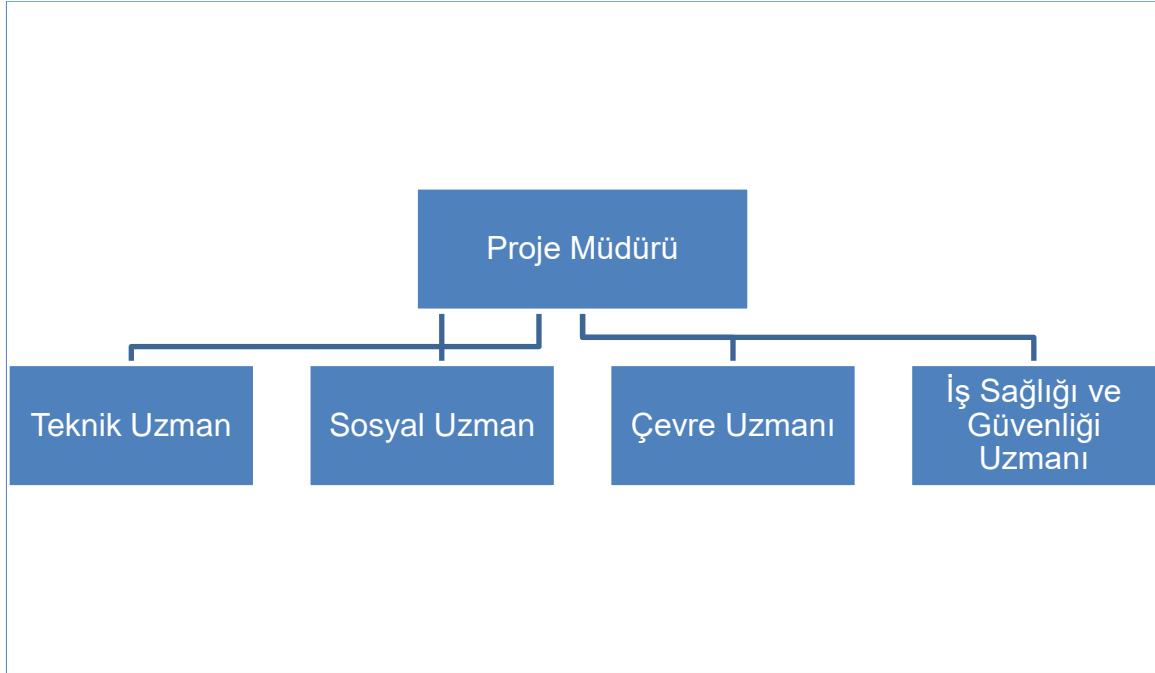
Öte yandan, paydaş katılımı faaliyetleri için bu PKP'de aşağıdaki içerik paylaşılacaktır:

- Görüşme (ler)in yeri,
- Görüşme (ler)in tarih (ler)i,
- Katılımcılarla ilgili ayrıntılar (uygun olduğu şekilde),
- Toplantı Programı/Programı: Ne sunulacak ve kim tarafından sunulacak?
- Özet Toplantı Tutanağı (Sunum Yapanların Yorumları, Soruları ve Yanıtları ve Toplantıdan Fotoğraflar); ve
- Kararlaştırılan eylemler.

5. PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN UYGULANMASI İÇİN KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR

5.1 Kaynaklar

Alt Proje, İLBANK Uluslararası İlişkiler Daire Başkanlığı'nın rehberliği ve koordinasyonu altında, DÜB bünyesinde kurulacak bir Proje Uygulama Birimi (PUB) ekibi tarafından yönetilecektir. PUB, satın alma, mali yönetim, denetim desteği ve İLBANK ve Finansman Kuruluşuna raporlamadan sorumlu olacaktır. ÇSYP ve PKP'nin uygulanması için rolleri, sorumlulukları ve yetkileri tanımlayan ve Şekil 3'te bir model olarak sunulan Alt Projeye özgü bir organizasyon yapısı sunulmuştur. Yönetim temsilcileri de dahil olmak üzere sorumluluk ve yetki sınırları net olan belirli personel atanacaktır. Geliştirilecek Alt Projeye özgü organizasyon yapısı, Alt Projeyi koordine edecek ve yönetecek yöneticileri, Alt Projenin inşaat ve işletme aşamalarından sorumlu olacak Teknik ve Mali Uzmanları ve en az bir Sosyal Uzmanı, bir Çevre Uzmanını ve bir İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Uzmanını içerecektir. Temel çevresel ve sosyal sorumluluklar iyi tanımlanmalı ve ilgili personele ve Alt Proje Uygulama Biriminin (PUB) geri kalanına iletilmelidir. Ayrıca, personel ÇSYP kapsamında gerekli olan belirli önlemleri ve eylemleri yetkin ve verimli bir şekilde almak için yeterli bilgi, beceri ve deneyime sahip olmalıdır.



Şekil 3. Proje Uygulama Birimi (PUB) nin Organizasyon Şeması

5.2 Yönetim Fonksiyonları ve Sorumlulukları

Alt Proje, DB İhale Yönetmelikleri ve Kamu İhale Kanunu uyarınca DÜB tarafından yapılacak ve İLBANK tarafından denetlenecek olan ihale ile bir Yükleniciye verilecektir. Alt Proje organizasyonel yönetiminde sorumlu tarafların rolleri ve sorumlulukları Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 5. Alt Proje Organizasyonel Yönetimi

Sorumlu Taraf	Görev Tanımları
Düzce Belediyesi (DÜB)	<ul style="list-style-type: none"> - DÜB, bu Alt Projenin uygulayıcısı ve yararlanıcısıdır. - DÜB, yüklenicilerin denetimi sırasında teknik ve veri desteği sağlamaktan ve Alt Proje ile ilgili teknik ve finansal fizibilite raporlarının hazırlanmasından sorumlu olacaktır. - DÜB, uygulama sırasında teklif belgelerini hazırlamaktan, Kamu İhale Kurumu tüzüğüne ve DB'nin yasal gerekliliklerine uygun olarak ihale süreçlerini yürütmekten, İnşaat Sözleşmesini takip etmekten ve inşaat faaliyetlerinin denetimi için İLBANK ile iş birliği yapmaktan sorumlu olacaktır. - DÜB, inşaat çalışmalarından önce yükleniciye ÇSYP ve PKP'te belirtilen unsurların uygulanması konusunda eğitim verecek ve operasyondan önce işletme döneminde çalışacak personele eğitim verecektir. - DÜB, Alt Proje Organizasyon Şeması'nda yer alacak Çevre, Sosyal ve İSG Uzmanları (en az bir Sosyal Uzman, Çevre Uzmanı ve tam zamanlı İSG Uzmanı) ile birlikte sözleşme paketlerinin hem teknik hem de idari ilerlemesini ve ÇSYP ve PKP'te belirtilen noktaların sahada uygulanmasını kontrol edecektir. - Ulusal İSG Yasasına göre, tüm işverenler İSG ile ilgili olaylardan sonraki 3 iş günü içinde Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'na bildirimde bulunmalıdır. - Özellikle, herhangi bir önemli çevresel veya sosyal olay (örneğin, ölümler, zaman kaybı olayları, çevresel sızıntılar vb.) için belediyeler İLBANK'ı derhal bilgilendirecek ve İLBANK, olay veya kazanın meydana gelmesinden sonraki 48 saat içinde Banka'yı olay hakkında bilgilendirecek ve PUB'lerinden ilgili bilgileri aldıktan sonra 48 saat içinde Banka'ya rapor edecektir. - Alt proje sahibi olan Düzce Belediyesi, alt projeyle ilgili şikayetleri kaydetmek ve çözmek için bir Şikâyet Mekanizması da kuracaktır. - Yerinde denetimlere ek olarak, DÜB, yükleniciler tarafından aylık olarak sunulacak Çevresel ve Sosyal İzleme Raporlarını (ÇSİR'ler) inceleyecek ve bu raporları incelendikten sonra üç ayda bir İLBANK'a sunacaktır.
E&S Danışmanı	<ul style="list-style-type: none"> - 2U1K'nın çevresel ve sosyal danışmanları, İLBANK ve DB'nin onayı için Çevresel ve Sosyal Değerlendirme Çalışma Raporları, yani ÇSYP ve PKP'i hazırlamaktan sorumludur; - Alt Proje kapsamında halk ve STK'lar için düzenlenecek ÇSYP tanıtım toplantısının organizasyonunda yer almak; ve - Paydaşların endişelerine/görüşlerine göre raporları sonlandırmak.
Denetleyici Danışman/ Danışman	<p>DÜB, yüklenicinin faaliyetlerini günlük olarak denetlemek için çeşitli uzmanlıklara sahip bir Denetleyici Danışman atayacaktır. Ayrıca, inşaat aşamasında Alt Projenin çevresel, sosyal ve İSG sorunlarıyla ilgili düzenli üç aylık rapor Denetleyici Danışman tarafından DÜB'ne sağlanacaktır. DÜB'ne DB ÇSS'leri ve ayrıca paydaş danışma ve duyuru gereklilikleri ve DB gerekliliklerine uygun Alt Proje belgeleri hakkında verilen rehberliğin yanı sıra, Denetleyici Danışman aşağıda verilen personeli atayacaktır:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Denetleyici Sözleşme Yöneticisi, Alt Proje açıklama paketinde verilen önerilerin ve gerekliliklerin yerine getirildiğinden emin olmak için yüklenicinin denetlenmesinden sorumlu olacaktır. Yüklenici tarafından gerçekleştirilen süreçleri ve eylemleri sürekli olarak izlemekten ve yüklenicinin uygunsuzluk alanlarıyla başa çıkmak için alacağı önlemleri belirlemekten sorumlu olacaklardır. Aynı zamanda, inşaat aşamasında çalışacak personele gerekli eğitimin verilip verilmediğini kontrol ederler. Bu, Alt proje alanlarının veya işyerlerinin periyodik denetimlerini, incelemelerini ve/veya yerinde kontrollerini ve/veya yükleniciler tarafından derlenen kayıtları ve raporları içerir. - Çevre Uzmanı, Alt proje açıklama paketinde sağlanan tüm çevresel ve biyolojik çeşitlilik önlemlerinin uygulanmasını denetlemekten ve DÜB'ne düzenli olarak rapor vermekten

Sorumlu Taraf	Görev Tanımları
	<p>sorumlu olacaktır. Çevre uzmanının ilgili disiplinlerde bir üniversite veya benzer bir kurumdan mezun olması (yüksek lisans derecesi bir avantaj olacaktır) ve İngilizce ve Türkçe 'ye (hem yazılı hem de sözlü) akıcı bir şekilde hakim olması beklenmektedir.</p> <p>- Tam zamanlı İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanı, Alt proje faaliyetleri boyunca sağlık ve güvenlik önlemlerini denetlemekten sorumlu olacaktır. İSG Uzmanı, örneğin Ulusal Genel İş Sağlığı ve Güvenliği Sertifikası veya eşdeğeri gibi tanınmış uluslararası güvenlik yeterliliği için sertifikalı olmalıdır.</p> <p>- Denetleyici Danışman/Danışman ayrıca, Alt Proje ile ilgili şikayetleri (işçi ve kamu şikayetleri) kaydetmek ve çözmek için bir Şikâyet Mekanizması kuracaktır. - Sosyal/İnsan Kaynakları Uzmanı, Alt Proje açıklama paketinde sağlanan toplum sağlığı ve güvenliği ve sosyal önlemlerin uygulanmasının yanı sıra PKP'in uygulanmasını denetlemekten ve DÜB'ne düzenli olarak raporlamaktan sorumlu olacaktır. Şikâyet Mekanizmasını (ŞM) yönetir ve DÜB'ne şikayetlerin raporlanmasını düzenli olarak izler. Sözleşmeden kaynaklanan cezaları takip eder, Yüklenici tarafından yapılan işin uygunluğunu kontrol eder, uyarılar ve talimatlar verir ve gerekirse İLBANK'ı ve DÜ'ni zamanında bilgilendirir. Paydaş katılım faaliyetlerine katılır. Uzmanın ilgili disiplinlerde bir üniversite veya benzer bir kurumdan mezun olması (yüksek lisans derecesi bir avantaj olacaktır) ve İngilizce ve Türkçe 'ye (hem yazılı hem de sözlü) akıcı bir şekilde hâkim olması beklenir. Uzman, DÜB'ne düzenli olarak rapor vermekten sorumludur.</p>
Yüklenici	<p>- ÇSYP kapsamında yer alan sözleşme paketleri kapsamındaki inşaat işleri yükleniciler tarafından yürütülecektir.</p> <p>- Yükleniciler, ÇSYP'de öngörülen yükümlülükleri yerine getirmekten sorumlu olacaktır. ÇSYP'nin uygulanmasına ilişkin hususlar, teklifin hazırlanması sırasında yüklenici tarafından incelenecek ve teklifler, Sözleşme Makamı tarafından hazırlanan ÇSYP dikkate alınarak sunulacaktır.</p> <p>- Yüklenici, aylık Çevresel ve Sosyal İzleme Raporları (ÇSİR) hazırlayacak ve denetim danışmanı aracılığıyla DÜB'ne sunacaktır.</p> <p>- ÇSYP, Alt Projenin inşaat aşamasında gerçekleştirilecek operasyonların olası olumsuz etkilerini ve bu etkileri en aza indirmek için alınacak önlemleri ve bu önlemlerin uygulamaya konulması için gereken koşulları açıklayan izleme tablolarını içerir. Ayrıca söz konusu tablolarda yukarıda belirtilen maddelerden sorumlu olan kurum ve kuruluşlar (Alt Proje paydaşları) yer almaktadır. - İnşaat aşamasında, yüklenici, çevresel, mesleki ve işçi sağlığı ve güvenliği, halk sağlığı ve güvenliği ve sosyal konular hakkında farkındalığı artırmak için ÇSYP kapsamındaki önlemler de dahil olmak üzere Alt Projede yer alacak personele eğitim verecektir.</p> <p>- ÇSYP'nin bir parçası olarak, inşaat aşaması için belirlenen önlemlerin uygulanması, Alt Proje Organizasyon Şeması'nda yer alacak Çevre, Sosyal ve İSG Uzmanları (en az bir Sosyal Uzman, Çevre Uzmanı ve İSG Uzmanı) tarafından koordine edilecektir. Söz konusu uzmanlar, ÇSYP'ye uygun olarak çevresel ve sosyal etkileri/riskleri ortadan kaldırmak/en aza indirmek için gereken eylemleri almaktan ve izleme planlarını uygulamaya koymaktan sorumlu olacaktır.</p> <p>- Yüklenici ayrıca, çalışanların Alt Proje ile ilgili şikayetlerini kaydetmek ve çözmek için bir Şikâyet Mekanizması kuracaktır.</p> <p>- Çevresel, sosyal ve işgücü sorunları veya kaza veya zaman kaybı gibi beklenmedik durumlarda, yüklenici derhal DÜB'ni bilgilendirecek ve DÜB, İLBANK'ı ve DB'yi üç (3) iş günü içinde bilgilendirecektir. Olayın temel nedenleri ve alınacak düzeltici eylemlerle ilgili bir rapor otuz (30) gün içinde İLBANK'a ve DB'ne sunulacaktır.</p>
Dünya Bankası (DB) ve İLBANK	<p>- İnşaat ve işletme aşamasında, İLBANK ve DB yetkilileri, DÜB tarafından yönetilen ÇSYP'de belirtilen hükümlere uyum konusunda DÜB'nin performansını denetleyecektir.</p> <p>- İLBANK, DÜB tarafından üç ayda bir sunulacak ÇSİR'leri inceleyecektir.</p> <p>- Raporlar, İLBANK'ın iki yılda bir hazırlanan raporlarına entegre edilecek ve DB'ne sunulacaktır.</p> <p>- İLBANK, Alt Projenin çevresel ve sosyal değerlendirmesiyle ilgili belgeleri inceleyecek, danışmanlara yorum sağlayacak ve bu belgelere ve prosedürlere DB güvenlik önlemleri gerekliliklerine uygun olarak resmi onay verecektir.</p>

Sorumlu Taraf	Görev Tanımları
	<ul style="list-style-type: none">- İLBANK, hazırlanan Çevre Değerlendirme (ÇD) belgelerinin DB gerekliliklerini karşıladığına dair genel bir kalite güvence işlevi yürütecektir.- Çalışmalar ve raporlama faaliyetleriyle ilgili olarak, İLBANK Uluslararası İlişkiler Departmanı, DÜB tarafından hazırlanan izleme raporları aracılığıyla bilgilendirilecektir.- İLBANK ise, altı ayda bir/iki yılda bir çevresel ve sosyal izleme raporlarıyla DB'ni bilgilendirecektir. Bu bilgilere ek olarak, DB, DB tarafından iki yılda bir gerçekleştirilecek yerinde incelemeler yoluyla Alt Proje faaliyetlerini ve ilerlemeyi denetleyecektir.- DB, Alt Proje denetiminin bir parçası olarak, ara sıra ve gerektiğinde Alt Proje sahalarını ziyaret edecektir.- DB, inşaat aşamasında çalışacak personele gerekli eğitimlerin verilip verilmediğini kontrol edecektir.

Paydaş faaliyetlerine ilişkin tüm destekleyici belgeler (gazete ilanları, katılımcı listesi, tam toplantı tutanakları (ek olarak) ve örnek broşür) her paydaş istişaresinin tutanaklarına dahil edilecektir. Katılımcı kayıt formları ve tam toplantı tutanakları içerir (bilgiler kayıt altında tutulmalı ancak PKP'in ekinde kamuya açıklanmamalıdır- PKP açıklanırken ilgili satırlar belirsizleştirilmelidir).

ŞM'nin uygulanmasının bir özeti, kişilerin kimlik bilgilerinin kimliklerini korumak için kaldırılmasının ardından yıllık olarak DB web sitesinde (<https://duzce.bel.tr/>) yayınlanacaktır. Alt projenin çevresel ve sosyal performans ve uygulama raporları en azından yıllık olarak paydaşlarla paylaşılacak, ancak genellikle kamuoyunun daha fazla etki yaşayabileceği veya aşamaların değiştiği (örneğin, inşaat sırasında üç aylık raporlar) özellikle aktif dönemlerde daha sık raporlanacaktır.

Şikayetler, artan paydaş endişelerinin (gerçek ve algılanan) bir göstergesi olabilir ve tanımlanıp çözülmezse tırmanabilir. Şikayetlerin tanımlanması ve bunlara yanıt verilmesi, projeler, topluluklar ve diğer paydaşlar arasında olumlu ilişkilerin geliştirilmesini destekler.

Dahili ve harici paydaşlar, DÜB'nin web sitesi, mektuplar ve PKP'in uygulanmasıyla yüz yüze görüşmeler gibi bir dizi seçenek aracılığıyla görüşlerini ve şikayetlerini paylaşabileceklerdir.

ŞM, etkilenen paydaşlara DÜB'nin web sitesinde duyurulacak ve onlara sürecin farkında olmaları, şikâyetle bulunma hakkına sahip olduklarını bilmeleri ve mekanizmanın nasıl çalışacağını ve şikayetlerinin nasıl ele alınacağını anlamaları sağlanacaktır.

6. ŞİKÂYET MEKANİZMASI

Şikâyet Mekanizmasının (ŞM) amacı, öncelikle etkilenen topluluklar ve proje çalışanları dahil olmak üzere projeden etkilenen kişilere bir sorun çözme prosedürüne erişim sağlamaktır. Şikayetler, artan paydaş endişelerinin bir göstergesi olabilir ve tanımlanıp çözülmezse tırmanabilir. Şikayetleri tanımlamak ve bunlara yanıt vermek, proje çalışanları, yerel topluluklar ve diğer paydaşlar arasında olumlu ilişkilerin geliştirilmesini destekler.

Yapılandırılmış ŞM, Alt Proje ile ilişkili şikayetlerin şeffaf ve tarafsız bir süreçle ele alınmasını sağlayacaktır. Alt Proje yaşam döngüsünün erken aşamalarından itibaren, şikâyet prosedürü bireysel veya grup toplantıları, basılı materyaller, duyuru panoları aracılığıyla kamuoyuna açıklanacaktır.

Şikayetler, Düzce Belediyesi (DÜB) tarafından atanan ŞM yetkilisi tarafından kabul edilecek ve yanıt sağlama veya daha fazla değerlendirme için zaman çerçevesi esas olarak gündeme getirilen sorunun karmaşıklığına bağlı olacaktır, ancak ideal olarak 2 günlük kayıt, 10 günlük değerlendirme ve 15 günlük yanıt beklenmektedir.

ŞM'yi yönetecek olan ŞM yetkilisi, Alt Proje'de meydana gelen cinsel istismar, taciz ve istismar vakalarını önlemek için Dünya Bankası (DB) tarafından hazırlanan yönergeler hakkında bilgi sahibi olacaktır. Cinsiyete dayalı şiddet, istismar ve taciz vakaları, toplumun mağdura karşı olumsuz tepkileri nedeniyle oluşan yaygın sessizlik kültürü nedeniyle bildirilmeyebilir. Bunu önlemek için, paydaşların bu konularla ilgili şikayetlerini anonim olarak Alt Proje'ye iletmeleri son derece önemlidir. Ayrıca, şikayetleri ele alan yetkililer, bu tür şikayetleri ele alırken gizliliği korumalı ve bunları tarafsız bir yaklaşımla ele alınacaktır.

Şikâyet mekanizmasının kullanılabilirliğini duyurmak için kullanılan yöntemler kültürel olarak uygun olmalı ve paydaşların ve proje çalışanlarının genellikle bilgi edinme biçimlerine uygun olacaktır. Kadınlar ve erkekler bilgilere farklı şekilde erişebilir ve her ikisinin de bilgiye eşit erişiminin sağlanması gerekmektedir. Bilgiye erişimdeki çeşitlilik, yerel toplumun ve proje çalışanlarının talepleri doğrultusunda geliştirilecektir. Örneğin, kadın katılımcılar şikayetlerini şahsen dile getirmek isterlerse, bir kadın yetkiliyle iletişime geçebilecektir. Kadın paydaşlar ayrı bir paydaş katılım toplantısı talep ederse veya yetkililer buna ihtiyaç olduğunu tespit ederse, özellikle kadın paydaşlar için bir paydaş katılım toplantısı düzenlenecektir. Bu tür çözüm önerileri Düzce Belediyesi ve ŞM yetkilisinin gözlemleriyle çeşitlendirilecektir. Paydaşlar ve alt proje çalışanları, Alt Projenin ömrü boyunca mektup, e-posta, şikâyet kutuları ve yüz yüze görüşmeler gibi çeşitli seçenekler aracılığıyla görüşlerini ve şikayetlerini paylaşabileceklerdir. Şikâyet başlatan tüm paydaşlar ve alt proje çalışanları, davalarını gizli bir şekilde talep etme fırsatına sahip olacaklardır. DÜB, şikayetçinin adının ve iletişim bilgilerinin rızası olmadan ifşa edilmemesini sağlayacaktır. ŞM'nin ayrıntıları da bu PKP'te sunulmuştur.

Yüklenici, CİMER, YİMER, İLBANK, DB vb. tarafından alınan diğer şikayetler de Beyaz Masa'ya yönlendirilecektir.

İnşaat ve operasyonel faaliyetler sırasında, bu bölümde açıklanan ŞM paydaşlar ve alt proje çalışanları tarafından yönlendirilmeye devam edecek ve bu prosedür etkilenen tüm paydaşlar ve alt proje çalışanları için erişilebilir hale getirilecektir. Yüklenici, şantiyede sözlü olarak veya yerel toplulukların ve alt proje çalışanlarının kolayca ulaşabileceği şantiyelerin girişlerine yerleştirilecek şikâyet formları (bkz. Ek-A) aracılığıyla alınan şikayetleri kaydetmek üzere sorumlu bir kişi atayacaktır. Yüklenicinin sorumlu personeli, şantiyede alınan tüm şikayetleri kaydedecek ve daha fazla işlem ve çözüm için DÜB'nin şikâyet mekanizması görevlisine iletacaktır.

Bu önerilen Alt Proje amaçları doğrultusunda, DÜB, herhangi bir endişe ve şikâyetin sistematik bir şekilde ele alınması için belirli bir şikâyet mekanizması kuracaktır. Şikâyet mekanizmasıyla ilgili bilgiler, Alt Projeye ilgili genel bilgilerle birlikte dağıtılacaktır. Önerilen Alt Projeye ilgili herhangi bir şikâyet ilk önce belediye/hizmet düzeyinde kaydedilecek ve belirli bir süre içinde belediye PUB tarafından tatmin edici bir şekilde ele alınacaktır. Vatandaşların 'Beyaz Masa' sistemi aracılığıyla şikayetlerini iletebilmeleri için ücretsiz bir numara (153) bulunmaktadır.

- DÜB tarafından görevlendirilecek personel, aşağıdaki tüm şikayetleri kaydedecektir:
- Alt proje yetkililerine şahsen iletilen,
- Telefon/e-posta yoluyla iletilen,
- Belediye Binası ve Alt Proje Binası'na yerleştirilecek şikâyet kutularına bırakılan,
- Alt proje dokümantasyonuna dayanarak iletişim kurmak isteyen paydaşlar tarafından iletilen,
- İnşaat aşamasındaki personelden gelen,
- İşletme personelinden gelen ve
- Yüklenicilere iletilen ve bir dilekçeye eklenen- tek bir sistemde ve bu tür şikayetleri takip eden.

Bu yöntemin başarılı olması için, görevlendirilecek DÜB personeli sürekli olarak diğer DÜB uzmanları, yükleniciler ve operasyonel aşamada yer alacak personel ile iletişim halinde olacaktır. Ayrıca, görevlendirilecek DÜB personelinin iş tanımı, ilgili paydaşlara kamuya açık ve çalışanlar için ayrı ayrı kurulacak şikâyet mekanizmalarının tanıtımını içerecektir.

İLBANK'ın bir Şikâyet Mekanizması bulunmaktadır. DÜB tarafından alt proje için henüz bir şikâyet mekanizması oluşturulmamıştır. DÜB tarafından, Alt Projeden etkilenen toplulukların endişelerini ve şikayetlerini almak, çözmek ve takip etmek için bir şikâyet mekanizması (ŞM) oluşturulacaktır. DÜB'nin PUB'i ve inşaat yüklenicisi paydaşlar için erişilebilir olacak ve İLBANK ŞM Prosedürü (2 günlük kayıt, 10 günlük değerlendirme, 15 günlük yanıt)

doğrultusunda tüm şikâyetlere (şikâyetler, talepler, görüşler, öneriler) yanıt vermekten sorumlu olacaktır. İlgili şikâyetler İLBANK ŞM Ekibi tarafından izlenecektir.

Yukarıda belirtilen kanallardan tatmin edici bir çözüme ulaşamayan veya daha üst düzeyde açıklama talep eden paydaşlar, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER) ve ilgili hukuk kurumlarına başvurabilecektir.

CİMER (Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi):

CİMER, vatandaşlar ile hükümet arasındaki iletişimi kolaylaştırmak için Cumhurbaşkanlığı tarafından Türkiye'de kurulan bir çevrimiçi platformdur. Bireylerin taleplerini, şikâyetlerini, önerilerini ve sorularını doğrudan çeşitli hükümet kurumlarına iletmelerine olanak tanır. CİMER'in temel işlevleri şunlardır:

- Şikâyet ve Talepleri Alma ve İşleme
- Hükümetin Hesap Verebilirliğini Sağlama
- Kamu Hizmetlerini İyileştirme

YİMER (Yabancılar İletişim Merkezi):

YİMER, Türkiye'de ikamet eden veya ülkeyi ziyaret eden yabancı uyruklulara yardımcı olmak için tasarlanmış bir yardım hattı ve bilgi hizmetidir. Birden fazla dilde destek sağlar ve geniş bir hizmet yelpazesi sunar. YİMER'in temel işlevleri şunlardır:

- Bilgi Sağlama
- Acil Durumlarda Yardımcı Olma
- İletişimi Kolaylaştırma
- Rehberlik ve Destek

Ana şikâyet kanallarının ve alternatif şikâyet kanallarının iletişim bilgileri aşağıdaki gibidir:

Düzce Belediyesi İletişim Kanalları:

- Whatsapp İletişim Hattı: 0533 788 8181
- Beyaz Masa numarası: 153
- E-Mail: info@duzce.bel.tr

İLBANK'ın İletişim Kanalları:

İLBANK Web sitesi: <https://www.ilbank.gov.tr/form/bilgiedinmeuluslararası>

İLBANK Telefon numarası: +90 312 508 79 79

İLBANK E-mail: bilguidb@ilbank.gov.tr ve etikuidb@ilbank.gov.tr

İLBANK Dilekçe Servisi Adresi (İLBANK Uluslararası İlişkiler Müdürlüğü, Şikâyet Mekanizması Ekibi- Emniyet Mahallesi Hipodrom Caddesi 9/21 Yenimahalle/Ankara)

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER):

- CİMER Web Sitesi: www.cimer.gov.tr
- CİMER Çağrı Merkezi: 150
- CİMER Telefon Numarası: +90 312 525 55 55
- CİMER Faks Numarası: +90 0312 473 64 94
- Resmi Yazı Adresi: Türkiye Cumhuriyeti, İletişim Müdürlüğü Kızılırmak Mah. Mevlâna Bulvarı No:144 ÇANKAYA/ANKARA
- Türkiye Cumhuriyeti, İletişim Müdürlüğü'ne hitaben yazılan posta
- Valilikler, bakanlıklar ve kaymakamlıklardaki toplum ilişkileri masalarına yapılan bireysel başvurular

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

- YİMER Web Sitesi: www.yimer.gov.tr
- YİMER Çağrı Merkezi: 157
- YİMER Telefon Numarası: +90 312 5157 11 22
- YİMER Faks Numarası: +90 0312 920 06 09
- Resmi Yazı Adresi: Türkiye Cumhuriyeti Göç İdaresi Genel Müdürlüğü, Çamlıca Mahallesi 122. Sokak No: 4 Yenimahalle/ANKARA
- Türkiye Cumhuriyeti İletişim Müdürlüğü'ne hitaben posta

Türkiye Cumhuriyeti Göç İdaresi Genel Müdürlüğü'ne bireysel başvurular

İlgili Hukuk Kurumları: İlgili kurumlar aşağıdaki gibi özetlenebilir, ancak bunlarla sınırlı değildir.

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

Hassas içerikli şikâyetleri (İşyerinde cinsel istismar ve taciz/cinsel taciz ve cinsiyete dayalı şiddet veya Alt proje alanlarında potansiyel çocuk istismarı) ele almak için özel prosedürler/ilkeler olduğundan, bu şikâyetler DÜB veya Yüklenici düzeyinde değil, İLBANK'ta merkezi olarak ele alınacaktır. İLBANK'ın ŞM prosedürü DB ÇSÇ/ÇSS10'a uygun olarak hazırlanmıştır ve ayrıca DB'nin çevresel ve sosyal standartlarına da uygundur. Yüklenici veya

DÜB tarafından hassas bir şikâyet alınması durumunda, sorunu doğrudan İLBANK ŞM odak noktasına iletmekten sorumlu olacaklardır. Ancak, Yüklenici ve DÜB yine de Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz (CSİ/CT) ve Cinsiyete Dayalı Şiddet (CDS) vakalarına uygulanabilir ilkeler hakkında eğitilmeli ve bilgilendirilmelidir.

İLBANK Web sitesi: <https://www.ilbank.gov.tr/form/bilgiedinmeuluslararası>

İLBANK E-mail: etikuidb@ilbank.gov.tr

İLBANK Dilekçe Hizmeti için Adres: İLBANK Uluslararası İlişkiler Müdürlüğü, Şikâyet Mekanizması Ekibi- Emniyet Mahallesi Hipodrom Caddesi 9/21 Yenimahalle/Ankara

ŞM'yi yönetecek DÜB yetkilisi, DB tarafından inşaat çalışmaları kapsamında finanse edilen Alt Projeler için cinsel istismar, taciz ve taciz vakalarını önlemek amacıyla hazırlanan yönergeler (DB'nin 'Dünya Bankası Tarafından Finanse Edilen Projeler için Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Tacizi Önleme ve Ele Alma Yönergeleri') hakkında bilgi sahibi olacaktır.

Alt Proje kapsamında kullanılmak üzere hazırlanan şikâyet formu ve şikâyet kapatma ve istişare formunun örnekleri sırasıyla Ek-A, Ek-B ve Ek-C'de verilmiştir.

DB tarafından desteklenen bir Alt Projeden olumsuz etkilendiklerine inanan topluluklar ve bireyler, mevcut proje düzeyindeki ŞM'lere veya Bankanın Şikâyet Giderme Hizmeti'ne (ŞGH) şikâyette bulunabilirler. ŞGH, projeye ilgili endişeleri gidermek için alınan şikâyetlerin derhal incelenmesini sağlar.

Alt projeden etkilenen topluluklar ve bireyler, Banka'nın politikalarına ve prosedürlerine uymaması sonucunda zararın meydana gelip gelmediğini veya meydana gelebileceğini belirleyen Banka'nın bağımsız Teftiş Paneli'ne şikâyetlerini iletebilirler. Şikâyetler, endişeler doğrudan WB'nin dikkatine getirildikten ve Banka Yönetimi'ne yanıt verme fırsatı verildikten sonra herhangi bir zamanda iletilebilir.

Şikâyetlerin DB'nin kurumsal ŞGM'sine nasıl iletileceği hakkında bilgi için:

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

Şikâyetlerin DB Teftiş Paneli'ne nasıl iletileceği hakkında bilgi için:

- www.inspectionpanel.org.

6.1 Proje Düzeyinde Şikâyet Mekanizması

Tablo 6. Proje Düzeyinde Şikâyet Mekanizması

Adım	İşlemin Tanımı	Zaman aralığı	Sorumluluk
ŞM uygulama yapısı	Ulusal Düzeyde üç Şikâyet Mekanizması vardır: <ul style="list-style-type: none"> Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi ve Yabancılar İletişim Merkezi Düzce Belediyesi düzeyinde ŞM Ayrıca Çalışan ŞM'yi içeren proje düzeyinde ŞM de vardır	-	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi ve Yabancılar İletişim Merkezi ve ilgili makamlar Proje düzeyi için: PYB ana sorumlu kuruluştur
Şikâyet alımı	Şikâyetler aşağıdaki kanallar aracılığıyla iletilir: Paydaş ziyaretleri Telefon görüşmesi Posta Web sitesi aracılığıyla Çevrimiçi toplantı veya toplantı Yerel medya hesapları Dilek-şikâyet kutuları Anonim Şikâyetler aşağıdaki kanallar aracılığıyla iletilir: telefon Yerel tesislerdeki Şikâyet odak noktalarına mektup <ul style="list-style-type: none"> Öneri kutusu 	-	PYB İnşaat Denetim Danışmanı Yüklenici
Sıralama, işleme	Alınan her türlü şikâyet Düzce Belediyesi Sosyal Uzmanına iletilir. ŞM kayıt defterine kaydedilir ve şikâyet türlerine göre kategorilendirilir. Şikâyetin Şikâyet Mekanizması kapsamı dışında olduğu değerlendirilirse, şikâyetçiye istenilen iletişim yöntemi ile bildirim yapılır ve alternatif bir çözüm yolu önerilir.	Şikâyetin alınması üzerine	Yerel şikâyet odak noktaları
Teşekkür ve takip	Şikâyetin alındığının Düzce Belediyesi Sosyal Uzmanı tarafından şikâyetçiye bildirilmesi	Alındıktan sonra 2 gün içinde	Yerel şikâyet odak noktaları
Doğrulama, soruşturma, eylem	Şikâyetin araştırılması Sosyal Bilirkişi tarafından yürütülür. Önerilen çözüm, ilgili birim tarafından formüle edilir ve şikâyetçiye tercih edilen araçla iletilir.	10 iş günü içerisinde	Yerel şikâyet odak noktaları İlgili birim(ler) (gerekirse)
İzleme ve değerlendirme	Şikâyetlere ilişkin veriler bir veri tabanında toplanır ve her ay PUB'ne bildirilir.	Aylık	PYB
Geri bildirim sağlanması	Şikâyetçilerin şikâyet çözümünden duydukları memnuniyete ilişkin geri bildirimleri kayıtlarda toplanır	Kararın yürürlüğe girmesinden itibaren 15 iş günü	Yerel şikâyet odak noktaları PYB
Eğitim	PUB'ndeki personel/danışmanlar, Yükleniciler ve Denetim Danışmanları için eğitim ihtiyaçları şunlardır <ul style="list-style-type: none"> PKP ŞM Toplum sağlığı ve güvenliği sosyal sorunlar, CDŞ, CSI/CT. 	Proje aşamalarına göre yılda 2	-

Şikâyet mekanizmasının kullanılabilirliğini duyurmak için kullanılan yöntemler kültürel olarak uygun ve paydaşların genellikle bilgi edinme biçimlerine uygun olmalıdır. Kadınlar ve erkekler bilgiye farklı şekillerde erişebilir ve her ikisinin de bilgiye eşit erişime sahip olduğundan emin

olunmalıdır. Paydaşlar, Alt Projenin ömrü boyunca mektup, e-posta, şikâyet kutuları ve yüz yüze görüşmeler gibi çeşitli seçenekler aracılığıyla görüşlerini ve şikâyetlerini paylaşabileceklerdir. Şikâyet başlatan tüm paydaşlar, davalarını gizli bir şekilde talep etme fırsatına sahip olacaktır. Düzce Belediyesi, şikâyetçinin adının ve iletişim bilgilerinin rızası olmadan ifşa edilmemesini sağlayacaktır. Şikâyet Mekanizmasının ayrıntıları PKP'te de bulunabilir.

6.2 Şikâyet Kaydı

ŞM'nin kurulması için bir çerçeve sağlamak amacıyla, bu alt bölüm şikâyet kayıt prosedürüne dahil edilmesi gereken veriler hakkında bilgi sunmaktadır.

Kurulacak Mekanizma'nın bir parçası olarak, alınan tüm şikâyetler, atanmış bir referans numarasıyla Şikâyet Kaydı'na kaydedilecektir.

Ayrıca, Şikâyet Kaydı, şikâyetin durumunu izlemek, şikâyetin meydana gelme sıklığını belirlemek, şikâyetin nedenlerini analiz etmek ve yaygın şikâyetleri ve tekrarlayan eğilimleri belirlemek için kullanılacaktır. Temel Performans Göstergeleri, günlüklerin tutulduğu veri tabanı kullanılarak izlenecektir. Şikâyet Kaydı'nın kapsamı Ek-D'de sunulmaktadır.

6.3 Kamu Şikâyet Mekanizması

DÜB, 185 ve 153 numaralı web sitesi ve şikâyet hatları aracılığıyla kamu şikâyetlerini ve görüşlerini ele alır. Bu belediye birimi, yerel vatandaşlardan gelen şikâyetleri ve talepleri almak ve DÜB içinde bildirilen endişeler için olası çözümler üretmek üzere kurulmuştur.

Kamu ŞM'sini tamamlayan altı (6) adım vardır. Bu süreç, Tablo 7'de verilen adımlarla açıklanmaktadır.

Tablo 7. Kamu Şikâyet Mekanizması

Adımlar	Kapsam	Detaylar	Sorumlu taraf
Adım 1	Şikâyetlerin belirlenmesi (Paydaşlar şikâyetlerini çeşitli kanallar aracılığıyla yetkili kişiye iletirler)	Genel müdahale ve çözüm sürelerinden bağımsız olarak, bazı önemli şikâyetler, örneğin acil bir güvenlik sorunu veya yerel halkın geçim kaynaklarıyla ilgili sorunlar, derhal eylem gerektirebilir.	ŞM görevlisi
Adım 2	Şikâyetleri sisteme kaydedin	Şikâyetlerin aciliyet derecesi belirlendikten sonra kayıt altına alınması sağlanacaktır.	ŞM görevlisi

Adımlar	Kapsam	Detaylar	Sorumlu taraf
Adım 3	Şikayetler için özel eylemleri belirleyin ve çözüm için ilgili birimlere/denetçilere bildirin.	Acil destek gerektiren taleplere aynı gün içinde yanıt verilecek ve destek sağlanacak ve tüm bekleyen şikayetler/talepler iki (2) iş günü içinde onaylanacak ve on (10) iş günü içinde yanıtlanacak ve en geç on beş (15) iş günü içinde sonuçlandırılacaktır. Şikâyet için uygun çözüm, şikâyet soruşturma aşamasının tamamlanmasından sonraki iki (2) iş günü içinde şikâyetçiye bildirilecektir.	ŞM görevlisi
Adım 4	Şikayetlere bir yanıt geliştirin	DÜB ve inşaat yüklenicisinin PUB'su, paydaşların şikâyet çözüm ekipleridir ve İLBANK ŞM Prosedürü (2 gün kayıt, 10 gün değerlendirme, 15 gün yanıt) doğrultusunda tüm şikayetlere (şikayetler, talepler, görüşler, öneriler) yanıt vermekten sorumlu olacaktır. İlgili şikayetler İLBANK ŞM Ekibi tarafından izlenecektir.	ŞM memuru DÜB'NİN PUB'U İLBANK ŞM Ekibi
Adım 5	Şikayetlere yönelik geliştirilen yanıtı iletin	Alt Proje şikayetlerinin ele alınması için atanan yetkili, ilgili yanıtın iletişimde en doğru yaklaşımı benimseyecek ve uygulayacaktır. Yanıt ayrıca, şikâyeti dile getiren kişinin sonuç tatmin edici olmadığı takdirde şikâyeti nasıl iletebileceğine dair bir açıklama da içerecektir. Şikâyet anonim olarak dile getirilirse, şikâyetin ve çözümün bir özeti DÜB'nin web sitesinde ve Alt Proje binasının etrafındaki ilan panolarında ve etkilenmesi beklenen yerleşim yerlerindeki muhtarlık ofislerinde yayınlanmalıdır. Ayrıca, mahalle muhtarlarıyla anonim şikayetler ve çözümler konusunda iletişime geçilmelidir.	ŞM görevlisi
Adım 6	Yakın şikayetler	Şikâyetin olası etkilerine bağlı olarak, şikâyetçiye yanıt vermesi için zaman tanınabilir ve şikâyetçinin yanıtı, şikâyetin kapatılıp kapatılmadığını veya daha fazla işlem gerekip gerekmediğini değerlendirmeye yardımcı olmak için kaydedilir. Son onay, ilgili Alt Proje yetkilileri şikâyetin kapatılıp kapatılmayacağını değerlendirdikten sonra sağlanacaktır. Kapatılan şikâyet dosyaları sistematik bir şekilde kaydedilecek ve gerektiğinde üçüncü taraf denetimleri sırasında yetkililere sunulacaktır. Mağdur taraf önerilen çözümden memnun kalmazsa, itiraz etme olanağı mevcuttur.	ŞM görevlisi

Düzce Belediyesi tarafından Kamu Şikâyet Mekanizması için atanan görevli, Örnek Şikâyet Formu (Ek-A) ile yazılı olarak öneriler ve şikayetler alacaktır. Daha sonra, bildirilen şikayetle ilgili olarak yapılan işlemler ve sağlanan çözüm, Şikâyet Kapatma Formu (Ek-B) ile birlikte kayıt altına alınacaktır. Böylece, şikâyet mekanizması kapsamında yürütülen tüm faaliyetler kayıt altına alınacak ve halk ile alt proje sahibi arasında şeffaf bir ilişki kurulmasına özen gösterilecektir.

Şikâyetin anonim olarak iletilmesi durumunda, şikâyetin özeti ve çözümü DÜB'nin web sitesinde ve inşaat alanındaki Alt Proje İdari Binası çevresinde bulunan ilan panolarında ve etkilenmesi beklenen yerleşim yerlerindeki muhtarlıklarda yayınlanacaktır.

6.4 Çalışan Şikâyet Mekanizması

Çalışan ŞM, Alt Proje çalışanlarından (hem doğrudan hem de dolaylı çalışanlar dahil) gelen şikâyetler olarak tanımlanır. Bu mekanizma, şikâyetçiler/mağdur taraflarca iletilen şikâyetler (Şikâyetleri belirleme), değerlendirme ve Alt Projenin ömrü boyunca şikâyetlerin çözümü için etkili bir yaklaşım olma amacıyla yapılandırılmıştır. Proje, inşaat dönemi ve işletme dönemi boyunca bağımsız kuruluşlar tarafından denetlenecek ve anlaşmaya göre belirlenen dönemlerde İLBANK ve Dünya Bankası'na raporlar sunulacaktır. Ayrıca, çalışanların yazılı sözleşmesinde şikâyet mekanizmasının kullanılması sonucunda herhangi bir misillemeye maruz kalmayacakları belirtilecektir. Bu nedenle, Şikâyet Mekanizması şikâyette bulunan hiçbir çalışanın herhangi bir misillemeye maruz kalmamasını sağlayacaktır.

Çalışan ŞM'nin kapsamı aşağıdaki gibi özetlenebilir, ancak bunlarla sınırlı değildir; Mesleki sağlık ve güvenlik, çalışma koşulları, ücretler, yerel topluluk veya iş arkadaşlarıyla ilgili sorunlar, ortak alanlardaki hijyen sorunları, yetersiz gıda ve/veya işçi güvenliği vb.

ŞM, tüm Alt Proje çalışanlarına yazılı ve sözlü iletişimler yoluyla bildirilecektir. Her çalışan, işe alındığında ŞM hakkında bilgilendirilmeli ve nasıl çalıştığına dair ayrıntılar, örneğin çalışan el kitaplarında kolayca bulunabilmelidir.

Gizlilik bazı çalışanlar için çok önemlidir; bu nedenle, çalışanlar şikâyetlerini anonim olarak iletebilirler, bu konuda herhangi bir kısıtlama yoktur. Anonim bir şikâyet alınır, şikâyeti ele almak için alınan düzeltici işlem veya şikâyete verilen yanıt, çalışanların kullanacağı kaplarda uygun alanlara asılarak duyurulacaktır.

Yüklenici, şantiyede sözlü olarak veya kaplara yerleştirilecek şikâyet formları aracılığıyla alınan şikâyetleri kaydetmek için sorumlu bir kişi atayacaktır. Yüklenicinin sorumlu personeli, şantiyede alınan tüm şikâyetleri kaydedecek ve daha fazla işlem ve çözüm için Alt Proje ŞM görevlisine iletacaktır.

Alt proje çalışanlarının istihdamla ilgili olmayan konularda kamu ŞM'sine erişim haklarını koruyacaklarını belirtmek önemlidir.

Şikâyetler, çözümü önceliklendirmek için mümkün olan en kısa sürede araştırılmalıdır. Genel yanıt ve çözüm zaman çerçevelerinden bağımsız olarak, bazı şikâyetler, örneğin çalışanların geçim kaynaklarını ilgilendiren durumlarda, derhal müdahale gerektirebilir.

Çalışan ŞM'sini tamamlayan beş (5) adım vardır. Bu süreç, Tablo 8'de verilen adımlarla açıklanmaktadır.

Tablo 8. Çalışan Şikâyet Mekanizması

Adımlar	Kapsam	Detaylar	Sorumlu taraf
Adım 1	Şikâyetleri tanımlayın	<p>Şikâyet, atanacak DÜB/Yüklenici yetkilisi aracılığıyla iletilecektir. Bu şahsen, telefonla, mektupla, şikâyet kutularıyla veya e-postayla yapılabilir.</p> <p>DÜB ve İLBANK dışında, proje çalışanları şikâyetlerini CİMER, YİMER, Asliye Hukuk Mahkemeleri, İdari Mahkeme, Ticaret Mahkemeleri veya Asliye İş Mahkemeleri ve Ombudsman (https://ebasvuru.ombudsman.gov.tr/) gibi kurumlara da iletilebilirler.</p>	ŞM görevlisi
Adım 2	Şikâyetleri sisteme kaydedin	<p>Şikâyet alındıktan ve kayıt altına alındıktan sonra, konuya ve soruna göre görevlendirilecek DÜB/Yüklenici yetkilisi, şikâyeti çözmekle sorumlu departman, yönetim veya personeli belirleyecektir.</p>	ŞM görevlisi
Adım 3	Şikâyetleri takip edin	<p>Görevlendirilecek DÜB/Yüklenici yetkilisi ve ilgili birimler, şikâyetle ilgili gerçekleri değerlendirmelidir. Bu, şikâyetin nedenini belirlemeyi ve analiz etmeyi ve uygun azaltma önlemlerini belirlemeyi amaçlamalıdır. Nedenin analizi, çalışanın geçmişi, şikâyetin meydana gelme sıklığı, yönetim uygulamaları, işyerinde son olaylar vb. gibi şikâyetin çeşitli yönlerini değerlendirmeyi içerecektir.</p> <p>Gerektiğinde, görevlendirilecek DÜB yetkilisi, söz konusu sorun hakkında daha ayrıntılı bir anlayış geliştirmek için ilgili taraflarla gizli görüşmeler de yapabilir. Şikâyetin niteliğini birinci elden anlamak ve şikâyetin geçerliliğini ve ciddiyetini doğrulamak için bir saha ziyareti gerekli görülebilir.</p> <p>Şikâyetin ayrıntıları ilgili yönetim birimine iletildikten sonra, söz konusu şikâyet çalışan ve bölgesel ve/veya hat yöneticisi tarafından birlikte görülecektir.</p> <p>DÜB'nin PUB'su ve inşaat müteahhidi işçiler için erişilebilir olacak ve İLBANK ŞM Prosedürü'ne (2 gün kayıt, 10 gün değerlendirme, 15 gün yanıt) uygun olarak tüm şikâyetlere (şikâyetler, talepler, görüşler, öneriler) yanıt vermekten sorumlu olacaktır. İlgili şikâyetler İLBANK ŞM Ekibi tarafından izlenecektir.</p>	ŞM görevlisi DÜB'nin PUB'ı İLBANK ŞM Ekibi
Adım 4	Şikâyetleri çözün ve kapatın	<p>Bu, atanmış DÜB yetkilisi ile ilgili departmanlar veya yönetim arasındaki istişare sonucunda geliştirilen sürece dayanarak sonuçlandırılır. DÜB'nin PUB'su ve inşaat müteahhidi işçiler için erişilebilir olacak ve İLBANK ŞM Prosedürü'ne (2 gün kayıt, 10 gün değerlendirme, 15 gün yanıt) uygun olarak tüm şikâyetlere (şikâyetler, talepler, görüşler, öneriler) yanıt vermekten sorumlu olacaktır. İlgili şikâyetler İLBANK ŞM Ekibi tarafından izlenecektir.</p> <p>Şikâyet atanmış DÜB yetkilisinin görevinin ötesindeyse, şikâyet, eskalasyondan itibaren 7 iş günü içinde yönetim seviyelerinde çözülebilmesi için Alt Proje Uygulama Birimi'ne (PUB) iletilmelidir.</p>	ŞM görevlisi DÜB'nin PUB'ı İLBANK ŞM Ekibi
Adım 5	Şikâyetleri Kapat	<p>Gerekli imzaları alan görevli DÜB yetkilisi, şikâyet çözüldükten ve sonuç şikâyetçiye iletildikten sonra şikâyeti kapatacaktır. Şikâyetin mevcut durumu ve şikâyetin nasıl çözüldüğüne ilişkin ayrıntılar Şikâyet Kaydına kaydedilecektir. Şikâyet kaydına daha fazla bilgi kaydedilmesinin amacı, gelecekte ortaya çıkabilecek benzer şikâyetler için bir temel oluşturmaktır.</p> <p>Şikâyet anonim olarak yapılırsa, şikâyetin ve çözümün bir özeti DÜB'nin web sitesinde ve tesisin ortak alanlarında bulunan duyuru panolarında yayınlanmalı ve araç kutusu veya haftalık toplantılar aracılığıyla duyurulmalıdır.</p>	ŞM görevlisi

Adımlar	Kapsam	Detaylar	Sorumlu taraf
		<i>Mağdur taraf önerilen çözümden memnun kalmazsa, itiraz etme olanağı mevcuttur.</i>	

Düzce Belediyesi tarafından İşçi Şikâyet Mekanizması için atanan görevli, Örnek Şikâyet Formu (Ek-A) ile yazılı olarak öneriler ve şikâyetleri alacaktır. Daha sonra, bildirilen şikâyetle ilgili alınan eylemler ve sağlanan çözüm, Şikâyet Kapatma Formu (Ek-B) ile birlikte kaydedilecektir. Böylece, şikâyet mekanizması kapsamında gerçekleştirilen tüm faaliyetler kayıt altına alınacak ve işçiler ile alt proje sahibi arasında şeffaf bir ilişki kurulmasına özen gösterilecektir.

7. İZLEME VE RAPORLAMA

7.1 PKP Uygulamasının Nasıl İzleneceği ve Raporlanacağına İlişkin Özet

Düzce Belediyesi (DÜB), Alt Projenin ömrü boyunca izleme faaliyetlerini uygulayacaktır. Bu Paydaş Katılım Planı (PKP), paydaşlardan geri bildirim alındığında güncellenecektir. PKP'de yer alan ancak paydaşlar tarafından kabul edilmeyen iletişim araçları da geri bildirimle güncellenecektir. Ayrıca, Alt Projenin kapsamında ortaya çıkabilecek büyük değişiklikler olması durumunda PKP güncellenecektir. Bunların dışında, Şikâyet Mekanizması'nın (ŞM) uygulanmasına ilişkin bir özet, kişilerin kimlik bilgilerinin kimliklerini korumak için kaldırılmasının ardından DÜB'nin web sitesinde (<https://duzce.bel.tr/>) yıllık olarak yayınlanacaktır.

Yükleniciler, ÇSİR'leri aylık olarak DÜB'ne teslim edecektir. DÜB, bu ÇSİR'leri inceledikten sonra, çevresel ve sosyal performanslarına ilişkin ÇSİR'leri, şikâyetlerin bir özeti ve şikâyet günlükleri de dahil olmak üzere nasıl çözüldükleri ve Şikâyet Kaydı ile birlikte İLBANK'a üç ayda bir gönderecektir. Alt Proje için kurulan ŞM etkin bir şekilde kullanılacak ve ŞM çıktılarının istatistiksel özeti DÜB ve kredi verenlere bildirilecektir. Böylece, şikâyetlerin yoğunlaştığı konular, şikâyet sayısı, çözümler ve zamanlama, Ek-D'de sunulan veri tabanı ve Şikâyet Kaydı aracılığıyla izlenecektir.

Ayrıca, ÇSİR'ler, İlerleme Raporları ile birlikte İLBANK tarafından her üç (3) ayda bir DB'ye sunulacaktır. DÜB, Yüklenicinin ve alt yüklenicilerinin geçerli ulusal/uluslararası düzenlemelere ve kredi verenlerin gereksinimlerine uymasını sağlamaktan sorumlu olacaktır.

Bu PKP'nin uygulanması sırasında kullanılacak temel performans göstergeleri Tablo 9'da belirtilmiştir.

Tablo 9. Anahtar Performans Göstergeleri (APG) ve izleme eylemleri – Paydaş Katılımı

NO:	APG	Kaynaklar	Alt Proje Faz	İzleme Önlemleri	Değerlendirme Sıklığı	Sorumlu Taraf
1	Alınan şikâyet sayısında azalma Şikâyet kapatma oranındaki artış (kapatılan şikâyetler / toplam şikâyet sayısı) Şikâyet kapatma süresinin kısalması, Hedeflenen zaman dilimi içerisinde kapatılmayan sıfır şikâyet	Aşağıdaki ayrıntılar dahil olmak üzere şikâyetlerin sayısı ve türü: Cinsiyet, il, şikâyet kategorisi, şikâyet durumu (kapalı, beklemede, çözülmüş) vb. Geçersiz şikâyet sayısı	İnşaat ve İşletme	Veri tabanı	Aylık	DÜB

NO:	APG	Kaynaklar	Alt Proje Faz	İzleme Önlemleri	Değerlendirme Sıklığı	Sorumlu Taraf
2	Şikayetlerin %90'ı bir aylık hedef zaman diliminde yanıtlandı	Bir aylık hedef zaman diliminde yanıtlanan şikâyet sayısı	İnşaat ve İşletme	Veri tabanı	Aylık	DÜB
3	Şikâyet Mekanizması sonuçları hakkında paydaşlara düzenli raporlama	Paydaşlara Şikâyet Mekanizması'nın uygulanması hakkında geri bildirim sağlanması (danışma sayısı ve türü, katılımcı sayısı, dahil edilen paydaş türü vb.)	İnşaat ve İşletme	Raporlama	Aylık	DÜB
4	Şikâyetçinin memnuniyetine göre hedeflenen şikâyetlerin %90'ının bir ay içinde kapatılmasına yönelik yıllık denetim	Şikâyet Mekanizmasının uygulanmasını ve şikâyetlerin uygun şekilde ele alınmasını sağlamak için Şikâyet Mekanizmasının iç denetimi	İnşaat ve İşletme	Muayene Raporu	Aylık	DÜB
5	Paydaş faaliyetlerinin sayısının artırılması Paydaş katılım faaliyetlerine katılanların sayısının artırılması Farklı paydaş gruplarının (grup veya kişi olarak) sayısının artması	Planlanan Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Sayısı Planlanan Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Türü Katılımcı paydaş sayısı Katılımcı paydaşların türü (Faaliyet kayıtları, toplantı tutanakları, katılımcı kayıtları ve ilgili raporlar, belgeler, vb.)	İnşaat ve İşletme	Raporlama	Aylık	DÜB

Mevcut ŞM yetkilileri ve DÜB tarafından atanacak yetkili, her iki ayda bir geri bildirimlerin ve şikâyetlerin istatistiksel ve nitel analizini ve bunların sonuçlarını inceleyecek ve raporları Alt Proje Uygulama Birimi'ne (PUB) ve DÜB'e sunacaktır.

İki aylık raporlar, şikâyetle ilgili olarak yalnızca gereken kadar bilgi içerecek ve ŞM'yi kullanan kişilerin kişisel verileri gizli kalacak ve bu raporlarda paylaşılmayacaktır.

TEFWER'in ÇSYÇ'sinde belirlenen raporlama gerekliliklerine göre, DÜB, Alt Projenin ilerlemesi hakkında İLBANK'a üç aylık bir rapor sunmaktan sorumlu olacaktır. Alt projeye özgü ilerleme raporları, belirtilen süre içinde gerçekleştirilen paydaş katılım faaliyetleri hakkında bir bölüm de içerecektir. Paydaş katılım faaliyetleri, üstlenilen görevleri, eylem

zamanını, sorumlu tarafı, hedef grubu ve eylemin amacını listeleyen bir tablo biçiminde sunulacaktır. DÜB, PKP'te yapılan değişiklikleri (varsa) İLBANK'a bildirecektir. Bu PKP yaşayan bir belgedir ve Alt Projenin ömrü boyunca güncellenmesi gerekir. Bu güncellemeler, üç ayda bir yapılacak PKP'lerde ortaya çıkan şikayetleri, talepleri/talepleri ve görüşleri artırarak Alt Projedeki bir değişikliğe uygun olarak güncellenebilir. Aynı zamanda, ŞM görevlisinin her iki (2) ayda bir DÜB'ne sunacağı şikâyet geri bildirim raporlarında dile getirilen şikayetler paydaş katılım planına dahil edilecektir. Güncelleme ihtiyacının önemli bir göstergesi olacaktır.

7.2 Paydaşlara Raporlama

Alt projenin çevresel ve sosyal performans ve uygulama raporları en azından yılda bir kez paydaşlarla paylaşılacak, ancak kamuoyunun daha fazla etki yaşayabileceği veya aşamaların değiştiği özellikle aktif dönemlerde (örneğin, inşaat sırasında üç aylık raporlar) daha sık raporlanacaktır.

Dahili ve harici paydaşlar, DÜB'nin web sitesi, mektuplar ve PKP'nin uygulanmasıyla ilgili yüz yüze görüşmeler gibi bir dizi seçenek aracılığıyla görüşlerini ve şikayetlerini paylaşabileceklerdir.

Acil müdahalenin gerekli olduğu durumlarda, aynı gün yanıt verilecek, diğer şikayetler, öneriler ve taleplerle ilgili paydaşlara ise en geç 15 gün içinde yanıt verilecektir. Paydaşlar, alınan düzeltici eylemler hakkında bilgilendirilecektir.

8. KAYNAKLAR

Turkish Statistical Institute. (2023).

TurkStat. (2020). Retrieved from <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=37210>

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

EKLER


EK- A Örnek Şikâyet Formu

EK- B Şikâyet Kapatma Formu

EK- C Örnek İstişare Formu

EK- D Örnek Şikâyet Kaydı


EK- A Örnek Şikâyet Formu

Düzce Belediyesi  Düzce Belediyesi	Düzce Belediyesi DÜZCE (MERKEZ) İÇME SUYU PROJESİ PROJE NO: 23/029
	Şikâyet Formu
Formu Dolduran:	Tarih ve Saat:
Toplantının Konusu:	Düzce Belediyesi Su ve Kanalizasyon Müdürlüğü PROJE NO: 23/029
1. ŞİKAYETÇİ ÖZELLİKLERİ (Kişisel Bilgilerin Doldurulması Zorunlu Değildir ve Şikâyetçi Anonim Kalmak İsterse Boş Bırakılabilir)	
İsim- Soy ismi:	Şikâyeti İleten:
TC No:	Telefon / Ücretsiz Numara <input type="checkbox"/>
Telefon:	Yüz yüze görüşme <input type="checkbox"/>
Adres:	Web sitesi / E-posta <input type="checkbox"/>
E-mail:	Diğer (Açıkla) <input type="checkbox"/>
Paydaş Türü	

Hükümet Organı	PEK	Özel Girişim	Meslek Odası <input type="checkbox"/>	STK <input type="checkbox"/>
Sanayi Birliği <input type="checkbox"/>		Sendika <input type="checkbox"/>	Medya <input type="checkbox"/>	Üniversite <input type="checkbox"/>
2. ŞİKÂYET HAKKINDA DETAYLI BİLGİ				
Şikâyetin tanımı:				
Şikâyetçinin talep ettiği çözüm yöntemi				

*Kaydedildi**Şikâyetçi**Ad-Soyad/İmza**Adı-Soyadı/İmza*

EK- B Şikâyet Kapatma Formu

Düzce Belediyesi  Düzce Belediyesi	Düzce Belediyesi DÜZCE (MERKEZ) İÇME SUYU PROJESİ PROJE NO: 23/029
ŞİKÂYET KAPATMA FORMU	
Düzce Belediyesi PROJE NO: 23/029	
1. DÜZELTİCİ İŞLEMİN BELİRLENMESİ	
1	
2	
3	
4	
5	
Sorumlu Departmanlar	
2. ŞİKÂYETİN KAPATILMASI	
<i>Şikâyet Kaydı Formunda belirtilen şikâyetin giderilmesi halinde bu bölüm</i>	

<i>şikayetçi tarafından doldurulup imzalanacaktır.</i>	
--	--

Şikâyet Kapatma Tarihi:

Şikâyet Sonlandırıcının Tam Adı/İmzası:

Şikâyetçinin Tam Adı/İmzası:

EK- C Örnek İstişare Formu

No	İstişare tarihi: Consultation date:	İstişare yeri: Consultation location:	İstişare konusu: Consultation subject:	İstişare saati: Consultation time:	Toplam katılımcı sayısı: Total number of participants:	Katılımcı adı soyadı: Participant name and surname	Kurum / firma: Institution/company:	Posizyonu/ mesleği: Position/ profession:	E-mail/ Telefon : E-mail/ Phone:	İmza Signatüre
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										

Paydaş Katılım Planı

No	İstişare tarihi: Consultation date:	İstişare yeri: Consultation location:	İstişare konusu: Consultation subject:	İstişare saati: Consultation time:	Toplam katılımcı sayısı: Total number of participants :	Katılımcı adı soyadı: Participant name and surname	Kurum / firma: Institution/company :	Posizyonu/ mesleği: Position/ profession :	E-mail/ Telefon : E-mail/ Phone:	İmza Signatur e
10										
11										
12										
13										
14										
15										

