|  |
| --- |
| **MERSİN TARSUS TARIM ÜRÜNLERİ İŞLEME ORGANİZE SANAYİ BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ**  **TEMEL ALTYAPI PROJESİ**  **PAYDAŞ KATILIM PLANI**  **(PKP)** |
| **TEMMUZ 2023**  **ANKARA** |

**MERSİN TARSUS TARIM ÜRÜNLERİ İŞLEME ORGANİZE SANAYİ BÖLGELERİ YÖNETİMİ TEMEL ALTYAPI PROJESİ**

PAYDAŞ KATILIM PLANI

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Versiyon** | **Revizyon** | **Tarih** | **Hazırlayan** | **Kalite Yönetim** | **Kontrol Eden** | **Onaylayan** |
| Taslak | A.0 | OCAK 2023 | Onur Ali Taşkın | Ezra Okumuşoğlu | Günal Özenler | Turgay Eser |
| Sosyolog | Jeoloji Mühendisi | Çevre Yüksek Mühendisi | Çevre Mühendisi |
| A.1 | MART 2023 | Onur Ali Taşkın | Ezra Okumuşoğlu | Günal Özenler | Turgay Eser |
| Sosyolog | Jeoloji Mühendisi | Çevre Yüksek Mühendisi | Çevre Mühendisi |
| A.2 | MAYIS  2023 | Onur Ali Taşkın | Ezra Okumuşoğlu | Günal Özenler | Turgay Eser |
| Sosyolog | Jeoloji Mühendisi | Çevre Yüksek Mühendisi | Çevre Mühendisi |
| Nihai Taslak | B.0 | TEMMUZ 2023 | Onur Ali Taşkın | Ezra Okumuşoğlu | Günal Özenler | Turgay Eser |
| Sosyolog | Jeoloji Mühendisi | Çevre Yüksek Mühendisi | Çevre Mühendisi |

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

**PROJE NO: 22/016**

**TEMMUZ 2023**

|  |  |
| --- | --- |
| **MÜŞTERİ:** | **DANIŞMAN:** |
|  | Icon  Description automatically generated |
| Yeni Mahalle 5302 Sk.Port Plus X-Large Plaza No:3/12 Akdeniz/Mersin  ( : +90 (342) 342 10 33  7 : +90 (342) 342 10 33 | Tepe Prime İş ve Yaşam Merkezi  Mustafa Kemal Mahallesi Dumlupınar  Bulvar No:266 B Blok Kat:2 Daire:38  Çankaya - Ankara / Türkiye  ( : +90 (312) 295 62 48  7 : +90 (312) 295 62 00 |

Bu rapor Tarsus Tarımsal Ürün İşleme OSB Müdürlüğü adına 2U1K Mühendislik ve Müşavirlik A.Ş. tarafından hazırlanmıştır. Bu raporun hiçbir bölümü, basım, fotokopi, mikrofilm veya diğer elektronik veya mekanik yöntemler dahil olmak üzere hiçbir biçimde veya yöntemle çoğaltılamaz, dağıtılamaz veya iletilemez; 2U1K Mühendislik ve Müşavirlik A.Ş.'nin izni olmaksızın üretildiği amaç dışında kullanılamaz. 2U1K Mühendislik ve Müşavirlik A.Ş. ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 ve ISO 45001 sertifikalarına sahiptir: 2018 entegre yönetim sistemi.

**İÇİNDEKİLER**

**Sayfa**

*İçindekiler i*

*Tablo listesi ii*

*Şekil Listesi ii*

*Kısaltmalar iii*

[YÖNETİCİ ÖZETİ 1](#_Toc140831949)

[1 GİRİŞ 2](#_Toc140831950)

[2 PROJE HAKKINDA 4](#_Toc140831951)

[2.1 Projenin Amacı ve Gereklilikleri 4](#_Toc140831952)

[2.2 Proje Yeri 4](#_Toc140831953)

[2.3 Projenin Organizasyonel Yönetimi 6](#_Toc140831954)

[2.4 Roller ve Sorumluluklar 8](#_Toc140831955)

[3 YASAL GEREKLİLİKLER 10](#_Toc140831956)

[3.1 Ulusal Yasal Çerçeve 10](#_Toc140831957)

[3.2 Uluslararası Standartlar 12](#_Toc140831958)

[3.3 Ulusal ÇED Yönetmeliği ile Dünya Bankası Çevre Değerlendirme Politikası (OP 4.01) Arasındaki Önemli Farklılıklar 13](#_Toc140831959)

[4 ÖNCEKİ PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ 14](#_Toc140831960)

[5 PROJE PAYDAŞLARI 17](#_Toc140831961)

[6 PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI VE ARAÇLARI 19](#_Toc140831962)

[7 COVID-19 SÜRECİNDE BİLGİ AÇIKLAMA VE PAYDAŞ KATILIMI 25](#_Toc140831963)

[8 ŞİKÂYET GİDERME MEKANİZMASI 26](#_Toc140831964)

[8.1 Mevcut Şikâyet Mekanizmaları 26](#_Toc140831965)

[8.1.1 Ulusal Düzeyde Şikâyet Giderme Mekanizması 26](#_Toc140831966)

[8.1.2 Proje Düzeyinde Şikâyet Giderme Mekanizması 28](#_Toc140831967)

[8.1.3 Görev ve Sorumluluklar 31](#_Toc140831968)

[8.1.4 İşçi Şikayet Giderme Mekanizması 31](#_Toc140831969)

[9 İZLEME VE RAPORLAMA 35](#_Toc140831970)

[**EK—A İstişare Formu Örneği** 37](#_Toc140831971)

[**EK —B Örnek Şikâyet Formu** 38](#_Toc140831972)

[**EK— C Örnek Şikayet Kapatma Formu** 39](#_Toc140831973)

[**EK – D Örnek İstişare** **Formu** 40](#_Toc140831974)

**TABLOLARIN LİSTESİ**

sayfa

Tablo 1 ‑1. OSB'de Kredi Kullanım Özet Tablosu 2

Tablo 2 ‑1. Proje organizasyon yönetimi 11

Tablo 3 ‑1. Projeyle İlgili Ulusal Mevzuat (Kronolojik) 16

Tablo 4 ‑1. Proje Alanındaki Hassas/Dezavantajlı Bireyler/Gruplar 21

Tablo 5 ‑1. Paydaş grupları 23

Tablo 5 ‑2. Proje Alanındaki Savunmasız/Dezavantajlı Bireyler/Gruplar 24

Tablo 6 ‑1. İstişare ve Bilgi Açıklama Stratejisi 26

Tablo 7 ‑1. Covid-19 Kısıtlamaları Sırasında Alternatif Bilgi Açıklamaları ve Paydaş Katılım Önlemleri 29

Tablo 9 ‑1. Temel Performans Göstergeleri (KPI) ve izleme eylemleri – Paydaş Katılımı 42

**ŞEKİLLERİN LİSTESİ**

Şekil 2 ‑1. Proje Yeri 7

Şekil 2 ‑2. Proje Alanı 8

Şekil 2 ‑3. TÜİOSB Temel Altyapı Projesi Organizasyon Şeması 10

Şekil 2 ‑4. Proje Koordinasyon Birimi Organizasyon Şeması 11

**KISALTMALAR**

|  |  |
| --- | --- |
| EA  CİMER  HİS  ÇED | Etki Alanı  Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi  Halkla İlişkiler Sorumlusu  Çevresel Etki Değerlendirmesi |
| ÇSG  ÇSÇ | Çevre Sağlığı ve Güvenliği  Çevresel ve Sosyal Çerçeve |
| ÇSYP  ÇSİR | Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı  Çevresel ve Sosyal İzleme Raporu |
| UFK | Uluslararası Finans Kurumu |
| TPG  TCSTB | Temel Performans Göstergeleri  Türkiye Cumhuriyeti Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı |
| İSG  OSB  PEK  PUB | İş Sağlığı ve Güvenliği  Organize Sanayi Bölgesi  Projeden Etkilenen Kişiler  Proje Uygulama Birimi |
| HKT | Halkın Katılımı Toplantısı |
| PKP  TÜİOSB  DSÖ  DB  DBG  YİMER | Paydaş Katılım Planı  Tarımsal Ürün İşleme İhtisas Organize Sanayi Bölgesi  Dünya Sağlık Örgütü  Dünya Bankası  Dünya Bankası Grubu  Yabancılar İletişim Merkezi |
| İSG | İş Sağlığı ve Güvenliği |
|  |  |

**YÖNETİCİ ÖZETİ**

Mersin Tarsus Tarımsal Ürün İşleme İhtisas Organize Sanayi Bölgesi Müdürlüğü (TUIOSB veya Proje Sahibi), Mersin Tarsus Tarımsal Ürün İşleme İhtisas Organize Sanayi Bölgesi Temel Altyapı Projesini (Projesini) hayata geçirmeyi planlamaktadır. Türkiye Cumhuriyeti Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı (Uygulayıcı Kuruluş), Dünya Bankası'ndan (WB) teknik ve mali destek almaktadır.

Proje, temel altyapıyı sağlayarak Mersin-Tarsus Tarımsal Ürün İşleme İhtisas Organize Sanayi Bölgesi'nin yatırımcılar için cazibesini artırmayı hedefliyor. Bu proje kapsamında; derivasyon kanalı, 8,85 km yol, 8,135 km içme suyu hattı, 9,435 km arıtılmış atık su hattı, 5,05 km yağmur suyu hattı, 3,998 km atık su hattı, 15,370 km elektrik dağıtım hattı, 3,581 km çevre aydınlatma hattı, 5 dağıtım merkezleri, 110 adet aydınlatma direği ve 143 adet LED armatür, 1 adet SCADA ve 1 adet Telekom Altyapısı planlanmıştır.

Proje, Mersin İli, Tarsus İlçesi, Kurbanlı ve Eskişehir Mahallelerinde yer almaktadır. Kurbanlı Mahallesi Proje Alanı'nın yaklaşık 375 metre güneyinde, Sağlıklı Mahallesi yaklaşık 465 metre batısında ve Eskişehir Mahallesi 702 metre doğusunda yer almaktadır. Ayrıca, taş ocakları Proje Alanı'nın en yakın 30 metre batısında faaliyet göstermektedir. ÇSYP Bölüm 5.3'te detaylandırıldığı üzere, projeden etkilenen üç mahallenin toplam nüfusu 2040'tır. Buna ek olarak, yer ediniminden etkilenen 59 hissedar bulunmaktadır.

TUIOSB, ilk olarak 2018 yılında 58 hektarlık bir alan üzerine kurulması planlanan, ancak daha sonra 4 Mart 2022 tarihli ve 3424023 numaralı yazı ile Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Sanayi Bölgeleri Genel Müdürlüğü tarafından onaylanan ek alanla birlikte 116 hektara çıkarılmıştır. Faz 1 ve Faz 2, sırasıyla 58 hektarlık alanlardan oluşmaktadır; Faz 1, 11 parselden, Faz 2 ise 9 parselden oluşmaktadır. Arazi edinimine ilişkin ayrıntılı bilgiler ÇSYP ve EPSA'da sunulmuştur.

Bu plan projenin amacını, yerini, tarafların rollerini, kurumsal yönetimi, projeyle ilgili ulusal ve uluslararası düzenlemeleri tanımlar. Plan daha sonra paydaş katılımı için bir çerçeve sunmakta, paydaşları tanımlamakta ve onlarla iletişim kurma yollarını tanımlamaktadır. Plan ayrıca farklı seviyelerdeki şikayet mekanizmalarını da tanımlamaktadır.

Ana hatlarıyla belirtilen yaklaşımın işlerlik kazanmasını sağlamak amacıyla, izleme ve raporlama bölümleri de planda yer alacak ve örnek danışma ve şikayet formları içerecektir.

# GİRİŞ

Bu plan “Mersin Tarsus Tarımsal Ürün İşleme İhtisas Organize Sanayi Bölgesi Temel Altyapı 1. Aşaması” (bundan sonra 'Proje' olarak anılacaktır) için Paydaş Katılım Planını (PKP) sunmakta olup, 2U1K Mühendislik ve Müşavirlik A.Ş. tarafından “Mersin Müdürlüğü için hazırlanmıştır. Tarsus Tarımsal Ürün İşleme İhtisas Organize Sanayi Bölgesi” (bundan böyle 'Proje Sahibi / TÜİOSB' olarak anılacaktır). Proje Mersin İli, Tarsus İlçesi, Kurbanlı ve Eskişehir Mahallelerinde yer almaktadır. Kurbanlı Mahallesi Proje Alanı'nın yaklaşık 375 metre güneyinde, Sağlıklı Mahallesi yaklaşık 465 metre batısında ve Eskişehir Mahallesi 702 metre doğusunda yer almaktadır. Ayrıca, taş ocakları Proje Alanı'nın en yakın 30 metre batısında faaliyet göstermektedir. ÇSYP Bölüm 5.3'te detaylandırıldığı üzere, projeden etkilenen üç mahallenin toplam nüfusu 2040'tır. Buna ek olarak, yer ediniminden etkilenen 59 hissedar bulunmaktadır.

TÜİOSB, ilk olarak 2018 yılında 58 hektarlık bir alanda kurulması planlanan, ancak daha sonra 4 Mart 2022 tarihli ve 3424023 numaralı yazı ile Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Sanayi Bölgeleri Genel Müdürlüğü tarafından onaylanan ek alanla birlikte 116 hektara çıkarılmıştır. Faz 1 ve Faz 2, sırasıyla 58 hektarlık alanlardan oluşmaktadır; Faz 1, 11 parsel ve Faz 2, 9 parselden oluşmaktadır. Arazi edinimine ilişkin ayrıntılı bilgiler ÇSYP ve EPSA'da sunulmuştur.

Paydaş Katılım Planının amacı, TÜİOSB'ye aşağıdaki konularda rehberlik etmektir:

* Paydaşlarla, özellikle etkilenen topluluklarla yapıcı bir ilişki kurma ve sürdürme,
* Paydaşların projeye olan ilgi ve destek düzeyini değerlendirme ve paydaşların görüşlerinin proje tasarımında ve çevresel ve sosyal performansta dikkate alınmasını sağlama,
* Proje yaşam döngüsü boyunca tüm paydaşlarla ve etkilenen taraflarla etkili ve kapsayıcı bir etkileşim için araçlar sağlama ve teşvik etme ve bu tür topluluklara ve diğer paydaşlara onları potansiyel olarak etkileyebilecek konularda anlamlı çevresel ve sosyal bilgilerin verilmesini sağlama.
* Çevresel ve sosyal riskler ve etkiler hakkındaki uygun proje bilgilerinin tüm paydaşlara zamanında, anlaşılır, erişilebilir ve uygun bir biçim ve biçimde verilmesini sağla,
* Projeden etkilenen toplulukların sorunları ve şikayetleri iletmek için kapsayıcı ve erişilebilir araçlara sahip olmasını ve TUIOB'nin bu tür sorunlara ve şikayetlere uygun şekilde yanıt vermesini ve yönetmesini sağlama.

Bu PKP şunları içerir; (i) proje için paydaşların belirlenmesi, (ii) paydaşların proje ile ilişkilerinin/çıkarlarının analizi, (iii) istişare stratejisi ve metodolojilerinin detayları, (iv) bugüne kadar gerçekleştirilen ve gelecekte planlanan faaliyetler (v) paydaşların endişelerini ve şikayetlerini yönetme sürecinin ayrıntıları ve paydaş katılım sürecinin nasıl kaydedileceğini, izleneceğini, değerlendirileceğini ve raporlanacağını açıklar.

TUIOB, bu PKP'yi Projenin tüm aşamaları boyunca uygulamayı taahhüt eder. PKP, Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Çerçevesi (ESF), Türkiye Organize Sanayi Bölgeleri Projesi Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi ve Türk mevzuatına uygun olarak hazırlanmıştır. [[1]](#footnote-2)PKP yaşayan bir belgedir ve TÜİOSB tarafından düzenli olarak izlenecek, gözden geçirilecek ve güncellenecektir.

# PROJE HAKKINDA

## Projenin Amacı ve Gereklilikleri

2009 sayılı Organize Sanayi Bölgeleri Kanunu gereğince; 4562 sayılı Kanun ve Organize Sanayi Bölgeleri Uygulama Yönetmeliği gereği, proje onaylanan sınırlar içinde yasal çerçeve içinde kurum olarak altyapı kurmakla yükümlüdür.

Proje, yeni kurulan Mersin Tarsus Tarımsal Ürün İşleme İhtisas Organize Sanayi Bölgesi'nin altyapı imalatlarını kapsamaktadır. Özetle proje, TÜİOSB'nin teknik/fiziksel altyapısını oluşturmak ve yatırımcılar için cazibesini artırmak amacıyla yatırım ortamını iyileştirerek aynı zamanda çevreye olumlu katkı sağlayarak firmaların rekabet gücünü artırmayı amaçlamaktadır.

## Proje Yeri

Projenin TÜİOSB tarafından Mersin İli, Tarsus İlçesi, Kurbanlı ve Eskişehir Mahalleleri, Evci Deresi, Kum Gediği mahallinde 37°02'45.9" Kuzey Enlemi ve 34°55'18.3" Doğu Boylamında kurulması planlanmaktadır.

Map

Description automatically generated

Şekil 2‑1. Proje Yeri

Proje Alanı'nın tapu bilgileri aşağıdaki gibidir; Parsel 102: 5 Parsel, Parsel 104: 1 ve 2 Parsel, Parsel 107: 3 Parsel, Parsel 189: 3 ve 4 Parsel, Parsel 198: 8 Parsel, Parsel 204: Parsel No. 1, ada 205: 1,2 ve 3 parsel numaralı Proje Lokasyonu Şekil 2‑1 gösterilmiştir.

Map

Description automatically generated

Şekil 2‑2. Proje Alanı

Proje Alanının yaklaşık 500 metre güneyinde Kurbanlı Mahallesi, Proje Alanının yaklaşık 1 km kuzeyinde Gürlü Mahallesi, yaklaşık 975 metre batısında Sağlıklı Mahallesi, yaklaşık 539 metre doğusunda Yeniköy Mahallesi ve 958 metre doğusunda Eskişehir Mahallesi bulunmaktadır. Proje Alanına en yakın yerleşim yerlerini gösteren harita Şekil 2‑2'de gösterilmektedir.

Proje Alanı, Adana-Aksaray Yolu'na (D750) (Eski Ankara Yolu) 250 m uzaklıktadır ve Proje Alanının 4,5 km güneyinde yer alan bağlantı ile Tarsus-Ankara Otoyoluna (E90) bağlantı sağlanmaktadır. Proje Alanının 4,5 km güneyinden Adana-Mersin ve Adana-Erdemli Otoyoluna bağlantı bulunmaktadır. Buna ek olarak, Proje Alanı Adana Havalimanı'na 43,4 km uzaklıktadır ve ilgili ulaşım karayolu ile Proje Alanının güneyinde yer alan Adana-Mersin Karayolu ile sağlanmaktadır. Proje Alanı, Mersin Limanı'na 54,5 km uzaklıktadır ve ilgili ulaşım karayolu ile Proje Alanının güneyinde yer alan Adana-Erdemli Karayolu üzerinden sağlanmaktadır. Proje Alanı, Tarsus Tren İstasyonu'na 17,8 km uzaklıktadır ve ilgili ulaşım, Proje Alanı'nın yanından karayolu ile geçen Adana-Aksaray Yolu üzerinden sağlanmaktadır.

TUIOSB, ilk olarak 2018 yılında 58 hektarlık bir alanda kurulması planlanan, ancak daha sonra 4 Mart 2022 tarihli ve 3424023 numaralı yazı ile Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Sanayi Bölgeleri Genel Müdürlüğü tarafından onaylanan ek alanla birlikte 116 hektara çıkarılmıştır. Faz 1 ve Faz 2, sırasıyla 58 hektarlık alanlardan oluşmaktadır; Faz 1, 11 parsel ve Faz 2, 9 parsel içermektedir. Arazi edinimine ilişkin ayrıntılı bilgiler ÇSYP ve EPSA'da sunulmuştur.

Faz 2'deki 9 parselden oluşan arazi edinimi tamamlanamadığı için Faz 1 genişletilmiş ve Faz 2'deki bazı araziler Faz 1'e dahil edilmiştir. İlk belirlenen Faz 2'deki arazilerin edinimi tamamlanamama nedeni, özel arazilerin çok paydaşlı olması ve tüm sahiplerine ulaşılamamasıdır. Bu nedenle, Faz 2'deki devlet parselleri arazi edinimine konu olmuş ve Faz 1 nihayetinde genişletilmiştir.

Kredinin konusu olan alan, genişletilen Faz 1'i kapsar. Yeni şekliyle toplamda 16 parsel ve yaklaşık 92 hektardan oluşmaktadır. Raporun ilerleyen bölümlerinde Faz 1 olarak bahsedilen alan, nihai şeklini ifade eder.

TÜİOSB'nin planlama çalışmaları, Organize Sanayi Bölgeleri Kanunu No. 4562, İmar Kanunu No. 3194, Mevzuatı Uygulamalı İmar Planlarının Yapımı Yönetmeliği, 1/100.000 ölçekli Mersin-Adana Planlama Bölgesi Toprak Planı ve Plan Hükümleri ile OSB Uygulama Yönetmeliği hükümlerine uygun olarak hazırlandı.

## Projenin Organizasyonel Yönetimi

Projenin uygulayıcı kurumu, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'dır (MoIT). MoIT, alt borç veren sıfatıyla krediler sağlayacaktır. MoIT'nin Sanayi Bölgeleri Genel Müdürlüğü, günlük temelde genel proje faaliyetlerini koordine eden sorumlu Proje Koordinasyonu Uygulama Birimi (PKU) olarak görev yapmaktadır. PKU, Çevre ve Sosyal konularda yeterli niteliklere ve deneyime sahip uzmanları içerir ve Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (ÇSYP) ile Paydaş Katılım Planı'nın (PKP) ve ilgili gereksinimlerin uygulanmasını yönetir.

metin, ekran görüntüsü, yazı tipi, meneviş mavisi içeren bir resim

Açıklama otomatik olarak oluşturuldu

**Şekil 2‑3**. TÜİOSB Temel Altyapı Projesi Organizasyon Şeması

Belirli sorumluluk ve yetkiye sahip belirli personel atanacaktır, bunlar arasında yönetim temsilcileri de bulunacaktır. Geliştirilecek Proje özelindeki organizasyon yapısı, Projeyi koordine edecek ve yönetecek yöneticileri, Projeyi inşaat ve işletme aşamalarından sorumlu olacak Teknik ve Finansal Uzmanları ve en az bir Sosyal Uzmanı, bir Çevre Uzmanı ve bir İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Uzmanı içerecektir. Temel çevresel ve sosyal sorumluluklar ilgili personele ve Proje Koordinasyon Birimi'nin geri kalanına açık bir şekilde tanımlanmalı ve iletilmelidir. Ayrıca, personel ÇSYP gereklilikleri altında belirli önlemleri ve eylemleri almak için yeterli bilgi, beceri ve deneyime sahip olmalıdır.

## Roller ve Sorumluluklar

Tüm çevresel ve sosyal taahhütler, Sosyal Etki Planı'nda belirtilen şekilde Bölge Müdür Yardımcısı tarafından yerine getirilecektir. Müdür Yardımcısı, etkilenen yerleşim birimleri, yerel topluluk, komşu tesisler ve çevredeki kamu kurumları dahil olmak üzere tüm etkilenen tarafların Projeden haberdar edildiğinden emin olacaktır. Bu gruplar, Projede önemli konuların belirlenme sürecine dahil edilecektir. Sosyal Etki Planı'nın uygulanması için genel organizasyon yapısı 2-1'de sunulmaktadır.

**Tablo 2‑1.** Proje Organizasyon Yönetimi

| **Sorumlu Parti** | **Görev ve Sorumluluklar** |
| --- | --- |
| Bölge Müdür Yardımcısı | * Paydaş Katılım Planın uygulandığından emin olmak; * Planın uygulanmasında gerekli kaynaklar ve etkili uygulamaları sağlanmak. * Bu Planın etkili bir şekilde uygulanması için taraflarla koordinasyonu sağlamak. |
| Sosyal Uzman | * Tüm çalışanların Paydaş Katılım Planı ile ilgili eğitimlere katılmalarını sağlamak, * Eğitim kayıtlarını tutmak ve personelin çevresel ve güvenlik taahhütlerine uyumunu sağlamak için farkındalık seansları düzenlemek, * Kredilere sunulmak üzere üç aylık veya altı aylık sosyal izleme raporları hazırlamak, * Paydaş Katılım Planını benimsemek ve uygulamak, * İşçi ve halk şikâyet mekanizmasını yönetmek. |
| Denetleyici Danışman | * TÜİOSB, yüklenicinin faaliyetlerini günlük olarak denetlemek için çeşitli uzmanlıklara sahip bir Denetleyici Danışman atayacaktır. TÜİOSB’ye DB ve ÇSS hakkında danışmanlık verecek, ayrıca halkın katılımı için gerekli duyuruları, DB’nin gerekliliklerini ve uygun belgeleri hazırlayacak. * Sosyal Uzman, Proje açıklama paketinde yer alan toplum sağlığı ve güvenliği ile sosyal önlemlerin uygulanmasını denetleyip, PKP'nin uygulanmasını denetlemek ve düzenli olarak Proje Sahibine rapor vermekten sorumlu olur. Şikâyet Giderme Mekanizmasını (ŞGM) yönetir ve şikayetlerin Proje Sahibine düzenli olarak raporlanmasını izler. Sözleşmeden kaynaklanan cezaları takip eder, Sözleşmeden doğan cezaları takip eder, Yüklenici tarafından yapılan PKP uygulamasının uygunluğunu kontrol eder, uyarı ve yönlendirmelerde bulunur, gerektiğinde Proje Sahibini zamanında bilgilendirir. Paydaş katılım etkinliklerine katılır. Uzmanın ilgili disiplinlerde bir üniversite veya benzer kurumdan mezun olması beklenir (yüksek lisans derecesi avantaj sağlar) ve İngilizce ve Türkçe dillerinde akıcı olması (hem yazılı hem de sözlü) beklenir. Uzman, düzenli olarak Proje Sahibine rapor vermekten sorumludur. |
| Yüklenici | * Tüm çalışanların PKP ile ilgili eğitim oturumlarına katılmasını sağlamak * Çalışanların şikayet mekanizması ve kapsamı hakkında bilgi sahibi olmasını sağlamak * Çalışanlar veya halk tarafından iletilen sözel ve yazılı şikayetleri kayıt altına alarak aylık olarak Proje sahibine sunmak, * Acil müdahale gerektiren şikayetler ile ilgili çalışanlarını bilgilendirmek * Paydaşların şeffaf bir şekilde proje ile ilgili bilgi alabilmesini sağlamak için Proje inşaat aşaması boyunca Proje sahibine sunacağı aylık raporlarda doğru bilgi akışını sağlamak, * Cinsel taciz/istismar gibi bir konuda şikayet alması durumunda konuyu direkt Proje sahibine iletmek ve şikayetçinin gizliliğini güvence altına almak * Yüklenici yönetim planına uymak * Hizmet aldığı altyüklenicilerin çalışma koşullarının ILO standartlarına uyumlu olduğundan emin olmak |
| Sağlık Bakanlığı | * TCSTB, halkın katılımı ve duyuru gerekliliklerini, proje belgelerini Dünya Bankası gerekliliklerine uygun olarak yönlendirmek; * TCSTB, periyodik saha ziyaretleri gerçekleştirecek ve TÜİOSB'ye Dünya Bankası ÇSS'leri hakkında rehberlik edecektir. |
| Dünya Bankası | * İnşaat ve işletme aşamalarında, Dünya Bankası yetkilileri, TÜİOSB tarafından yönetilen PKP'de belirtilen hükümlere uygunluk açısından TÜİOSB'nin performansını periyodik olarak denetleyecektir. |

*Kaynak: https://www.sanayi.gov.tr/sanayi-bolgeleri/dunya-bankasi-finansmanli-osb-kredilendirme-projesi/sf1604010641*

# YASAL GEREKLİLİKLER

## Ulusal Yasal Çerçeve

**Dilekçe hakkı, bilgi edinme hakkı ve Kamu Denetçisi itiraz hakkı (Anayasa, Madde 74)**

“Türkiye'de ikamet eden vatandaşlar ve yabancılar, mütekabiliyet ilkesine uymak kaydıyla, kendileri veya kamu ile ilgili talep ve şikayetleri ile ilgili olarak yetkili mercilere ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazılı olarak başvurma hakkına sahiptir. Kendisiyle ilgili başvurunun sonucu gecikmeksizin başvuru sahibine yazılı olarak bildirilir. Herkesin bilgi alma ve Kamu denetçisine başvurma hakkı vardır. Türkiye Büyük Millet Meclisi bünyesinde kurulan Halkın Denetçiliği Kurumu, idarenin işleyişine ilişkin şikâyetleri inceler.”

**Anayasal Şikâyet Hakkı (Anayasa, Madde 148)**

“Herkes, Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi kapsamındaki ve Anayasa ile güvence altına alınan temel hak ve özgürlüklerden birinin kamu makamları tarafından ihlal edildiği iddiasıyla Anayasa Mahkemesine başvurabilir. Başvuru yapılabilmesi için olağan kanun yollarının tüketilmiş olması gerekir.”

“Madde 24, İtiraz usulü - Bilgi talebi reddedilen başvuru sahibi, tebliğ tarihinden itibaren onbeş gün içinde yargı yoluna başvurmadan önce Kurula itiraz edebilir. İtirazlar yazılmalıdır. Kurul 30 gün içinde karar verir.”

**Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (Madde 11)**

“Madde 11- Kurum ve kuruluşlar, talep edilen bilgileri 15 iş günü içinde vermek zorundadır. Ancak, talep edilen bilgi veya belgenin başvurulan kurum ve kuruluş bünyesindeki başka bir birimden temin edilecek olması veya başka bir kurumdan görüş alınmasının gerekli olması veya başvuru kapsamının birden fazla kurumu ilgilendirmesi halinde; erişim 30 iş günü içinde sağlanır. Bu durumda uzatma ve gerekçesi 15 iş günü içinde başvuru sahibine yazılı olarak bildirilir.”

**Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği No. 29186 (Madde 9)**

1) Yatırımcı kamuoyunu bilgilendirmek, proje ile ilgili görüş ve önerilerini almak üzere; Halkın Katılımı Toplantısı, Bakanlık tarafından verilen tarihte gerçekleştirilecek ve Bakanlık tarafından yeterlik verilen kurum/kuruluş ve proje sahipleri ile projeden etkilenen topluluk katılımcılarının Vali tarafından belirlenecek merkezi bir yerde katılmaları beklenecektir.

a) Bakanlıkça yetki verilen kurum/kuruluşlar toplantı tarih, saat ve yerini PPM için belirlenen tarihten en az on (10) takvim günü önce yaygın olarak yayınlanan bir gazetede yayımlar.

b) Halkın Bilgilendirilmesi Toplantısı, Çevre veya Şehircilik İl Müdürü veya yetkili başkanın başkanlığında yapılır. Toplantıda proje hakkında kamuoyu bilgilendirilecek, görüş, soru ve öneriler alınacaktır. Müdür, katılımcılardan yazılı görüş isteyebilir. Toplantı tutanakları bir nüshası Valilik kayıtları için saklanmak üzere Bakanlığa gönderilir.

2) Valilik, kamuoyu görüş ve önerilerine ilişkin program ve iletişim bilgilerini kamuoyuna duyurur. Halktan alınan görüşler programa göre Komisyona sunulacaktır.

3) Komisyon üyeleri, kapsam belirleme sürecinden önce Proje uygulama alanını gözden geçirebileceği gibi, ilan edilen tarihte halkın katılımı toplantısına da katılabilirler.

4) Bakanlıkça yetki verilen kurum/kuruluşlar, Halkın Katılımı Toplantısı öncesi kamuoyunu bilgilendirmek amacıyla broşür, anket ve seminer şeklinde veya internet aracılığıyla çalışmalar yapabilir.

**Danışman Planlama Anlayışı (5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu)**

Stratejik planlama ve performansa dayalı bütçeleme

Madde 9- Kamu idareleri; Kalkınma planları, programlar, ilgili mevzuat ve benimsedikleri temel ilkeler çerçevesinde geleceğe yönelik misyon ve vizyonlarını oluşturmak, stratejik amaç ve ölçülebilir hedefler belirlemek, performanslarını ölçmek amacıyla katılımcı yöntemlerle stratejik plan hazırlarlar. önceden belirlenmiş göstergeler ile bu süreci izlemek ve değerlendirmektir.

**Katılım Rehberi İlkeleri**

Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Daire Başkanlığı, kamu idarelerinin uygulamak zorunda olduğu stratejik planlama sürecine ilişkin kılavuzlar hazırlamakta ve paylaşmaktadır. Bu rehberlerden biri de istişare esasları hakkındadır. İstişare belgesinin ilkeleri, istişareleri tasarlayan, uygulayan ve yönetenler için bir en iyi uygulama kılavuzudur. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı , kurumsal stratejik planlama ve danışmanlık gerektiren büyük ölçekli proje ve işlerde bu rehberler rehberliğinde hareket etmektedir .

**Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Stratejik Planı**

TCSTB, 2019-2023 Stratejik Plan hazırlık çalışmaları kapsamında iç paydaşların ve dış paydaşların görüşlerinin alındığı bir istişare süreci yürütmüştür. Türkiye'nin önümüzdeki dönem sanayi ve teknoloji strateji ve programlarına ilişkin algıları ölçmek ve önerileri almak amacıyla kamu kurum ve kuruluşları, sivil toplum kuruluşları, kamu kurumları ve yükseköğretim kurumlarında çalışanlardan oluşan dış paydaşlara kapsamlı bir dış paydaş anketi uygulanmıştır.

## Uluslararası Standartlar

***Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Çerçevesi***

Uygulanabilir uluslararası standart bu Paydaş Katılım Planı için WB ÇSS10'dur. Aşağıdaki maddeler, paydaş katılımının özellikleridir:

* Etkili paydaş katılımı, projelerin çevresel ve sosyal sürdürülebilirliğini artırabilir, projenin kabulünü geliştirebilir ve başarılı projenin tasarımına ve uygulanmasına önemli katkıda bulunabilir.Paydaş katılımı, proje yaşam döngüsü boyunca yürütülen kapsayıcı bir süreçtir;
* Bu ÇSS'nin amaçları doğrultusunda, "paydaş", (a) Projeden etkilenen veya etkilenmesi muhtemel olan (projeden etkilenen taraflar); ve (b) Projede menfaati olabilir (diğer ilgili taraflar).
* Borçlular, proje yaşam döngüsü boyunca paydaşlarla ilişki kuracak ve bu tür bir angajmana proje geliştirme sürecinde mümkün olduğunca erken ve proje tasarımı konusunda paydaşlarla anlamlı istişareler sağlayan bir zaman çerçevesinde başlayacak.
* Borçlular, tüm paydaşlarla anlamlı istişarelerde bulunacaklardır.
* Paydaş katılımı süreci, bu ÇSS'de daha ayrıntılı olarak belirtildiği gibi, aşağıdakileri içerecektir: (i) paydaş belirleme ve analizi; (ii) paydaşlarla katılımın nasıl gerçekleşeceğinin planlanması; (iii) bilgilerin açıklanması; (iv) paydaşlarla istişare; (v) şikayetlerin ele alınması ve yanıtlanması ve (vi) paydaşlara raporlama.
* Borçlu hem projeden etkilenen taraflar hem de diğer ilgili taraflar olmak üzere farklı paydaşları belirleyecektir.
* . Borçlu, özel durumları nedeniyle dezavantajlı veya savunmasız olabilecek projeden etkilenen tarafları (bireyler veya gruplar) belirleyecektir.
* Çevresel ve sosyal risklerin ve etkilerin potansiyel önemine bağlı olarak, borçlunun, kapsamlı bir analizi ve kapsayıcı bir katılım sürecinin tasarımını desteklemek üzere paydaş belirleme ve analizine yardımcı olması için bağımsız üçüncü taraf uzmanları tutması gerekebilir.
* Borçlu, Banka ile istişare halinde, proje ve projenin ölçeği ve potansiyel riskleri ve etkileri ile orantılı bir Paydaş Katılım Planı (PKP) geliştirecek ve uygulayacaktır.
* PKP, projeden etkilenen taraflar ve diğer ilgili taraflar arasında ayrım yaparak, Banka ile Borçlu arasında mutabakata varıldığı şekilde, projenin yaşam döngüsü boyunca paydaşlarla angajman zamanlaması ve yöntemlerini açıklayacaktır.
* Paydaş Katılım Planı, paydaşların ana özelliklerini ve ilgi alanlarını ve farklı paydaşlar için uygun olacak farklı katılım ve istişare düzeylerini dikkate alacak şekilde tasarlanacaktır.
* Borçlu, paydaşların projenin risklerini ve etkilerini ve potansiyel fırsatları anlamalarını sağlamak için proje bilgilerini ifşa edecektir.
* Bilgiler, projeden farklı veya orantısız şekilde etkilenebilecek grupların özel ihtiyaçları veya belirli bilgi ihtiyaçları olan nüfus grupları dikkate alınarak, ilgili yerel dillerde ve erişilebilir ve kültürel olarak uygun bir şekilde ifşa edilecektir (engellilik, okuryazarlık, cinsiyet, hareketlilik, dil farklılıkları veya erişilebilirlik gibi).
* Borçlu, paydaşlara proje riskleri, etkileri ve hafifletme önlemleri hakkındaki görüşlerini yansıtma fırsatı sağlayacak ve Borçlunun bunları dikkate almasına ve bunlara yanıt vermesine izin verecek şekilde anlamlı bir istişare sürecini üstlenecektir.
* Borçlu, projeden etkilenen taraflarla ve diğer ilgili taraflarla, projenin yaşam döngüsü boyunca, çıkarlarının doğasına ve olası çevresel ve sosyal risklere ve etkilere uygun bir şekilde ilişki kurmaya ve onlara bilgi sağlamaya devam edecektir.
* Borçlu, paydaş katılımını PKP'ye uygun olarak yürütmeye devam edecek ve paydaşlarla halihazırda kurulmuş olan iletişim ve katılım kanallarını geliştirecektir.
* Projede, özellikle projeden etkilenen tarafları etkileyeceği ek risk ve etkilere yol açan önemli değişiklikler varsa, borçlu bu tür riskler ve etkiler hakkında bilgi sağlayacak ve bu risklerin ve etkilerin nasıl olacağı konusunda projeden etkilenen taraflara danışacaktır.
* Borçlu, projeden etkilenen tarafların projenin çevresel ve sosyal performansıyla ilgili endişelerine ve şikayetlerine zamanında yanıt verecektir.
* Şikâyet mekanizması, projenin potansiyel riskleri ve etkileri ile orantılı olacak ve erişilebilir ve kapsayıcı olacaktır.
* Borçlu, net rolleri, sorumlulukları ve yetkileri tanımlayacak ve paydaş katılımı faaliyetlerinin uygulanmasından ve izlenmesinden ve bu ÇSS'ye uyumdan sorumlu olacak belirli personeli belirleyecektir.

## Ulusal ÇED Yönetmeliği ile Dünya Bankası Çevre Değerlendirme Politikası (OP 4.01) Arasındaki Önemli Farklılıklar

Türkiye ÇED prosedürleri, bazı istisnalarla birlikte, Dünya Bankası Politikaları ile uyumludur. Temel istisna, ÇSS10 ile Türk mevzuatı arasındaki farktır. ÇSS10, ulusal mevzuattan daha detaylı, kapsayıcı ve yönlendiricidir. Türk mevzuatı ile Dünya Bankası Politikaları arasında farklılık olduğu durumlarda, daha katı olan uygulama Proje için geçerli olacaktır. Bu nedenle, bu PKP, ÇSS10'a uygun olarak hazırlanmıştır.

# ÖNCEKİ PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ

Önceki yıllarda ÇED çalışmaları kapsamında projeye ilişkin mevcut alan ve ek alana ilişkin iki adet paydaş katılım toplantısı yapılmıştır.

Proje ile ilgili halkla istişare 07.12.2017 tarihinde saat 14.00'te Tarsus Ziraat Odası Başkanlığı Ali Ergezer Toplantı Salonu'nda yapılmıştır. Halkın Katılım Toplantısı 25.11.2017 tarihinde Yeni Doğuş gazetesinde verilen ilan ile duyurulmuştur.

07.12.2017 tarihinde gerçekleştirilen halkın katılımı toplantısında proje alanı, kurulduğu alan, tesisin iş akış şeması ve süreci, olası çevresel etkileri ve alınması gereken önlemler hakkında bilgiler slaytlarla anlatılmıştır. Bununla birlikte söz konusu bilgilere ilişkin menfaat sahiplerinin görüşleri de alınmıştır.

Halkla istişare toplantısında, Tarsus İlçesi çevresinde çok sayıda OSB bulunduğundan, projenin ismine bölgenin konumunun "Kumgediği" olarak eklenmesinin karışıklığı önleyebileceği önerildi. Bu değişiklik gerekli görülmediği için uygulanmadı. Ayrıca İhtisas Organize Sanayi Bölgesi Müteşebbis Heyeti'nde kimlerin görev alacağı sorusuna da değinilerek OSB'de çalışacak kişilerin bölgeden seçilmesi gerektiği belirtildi. Bu hususlar ÇED Raporunda değerlendirilmektedir.

Ek alan ile ilgili halkla istişare toplantısı 08.06.2021 tarihinde saat 14.00'da Mersin İli Tarsus İlçesi Kurbanlı Mahallesi Camii Teras Katında gerçekleştirilmiştir. Halkın İstişare Toplantısı 28.05.2021 tarihinde Yeni Doğuş gazetesinde verilen bir ilan ile duyurulmuştur.

08.06.2021 tarihinde yapılan halkın katılımı toplantısında ek alan, yerleşim yerlerine uzaklığı, OSB bünyesinde yer alacak tesisler, çevresel etkiler ve alınması gereken önlemler, olası çevresel etkiler ve alınması gereken önlemler hakkında bilgiler slaytlarla anlatıldı. Bununla birlikte söz konusu bilgilere ilişkin menfaat sahiplerinin görüşleri de alınmıştır.

Bu toplantıların ardından 20.12.2022- 21.12.2022 tarihlerinde bir saha ziyareti gerçekleştirilmiş ve proje alanı çevresinde yaşayan topluluklar ve potansiyel proje etkileri hakkında birincil veriler, Kurbanlı, Eskişehir ve Sağlıklı mahalle muhtarları ile toplantı sırasında önemli bilgilendirici görüşmeler yoluyla toplanmıştır. site ziyareti Ayrıca ziyaret sırasında, Proje alanı sınırında yer alan ve TÜİOSB'nin mevcut idari binasının eski gayri resmi sakini olan göçebe bir aile ile de görüşmeler yapılmıştır. Görüşmeden elde edilen bilgiler genel olarak mahallelerin ve PEİ'lerin mevcut durumunu özetlemektedir. Proje alanı çevresindeki yerleşim yerlerinin sosyo-ekonomik göstergelerini tartışmak için aşağıdaki konular seçilmiştir.

Görüşmeden elde edilen bilgiler genel olarak mahallenin mevcut durumunu özetlemektedir. Proje alanı çevresindeki yerleşim yerlerinin sosyo-ekonomik göstergelerinin tartışılması için aşağıdaki konular seçilmiştir:

* + Kültürel Miras,
  + Trafik ve Ulaşım,
  + Demografi ve Nüfus,
  + Geçim Kaynakları ve İstihdam,
  + Eğitim,
  + Sağlık,
  + Hassas/Dezavantajlı Bireyler/Gruplar,
  + Altyapı ve Hizmetler,
  + Arazi Edinimi,
  + Proje Hakkındaki Bilgi Seviyesi.

Bu bağlamda elde edilen bilgiler ÇSYP'nin 5. Bölümünde verilmektedir. Bu başlıklar arasında, projenin paydaş katılım planı çerçevesinde kilit unsurlar olan savunmasız/dezavantajlı bireyler/gruplar belirlenmiştir.

Mahalle muhtarlarının verdiği bilgilere göre hassas/dezavantajlı kişi/gruplar hakkında bilgi aranmış ve tespit edilen gruplar Tablo 4‑1'de ‑sunulmuştur.

**Tablo 4‑1.** Proje Alanındaki Hassas/Dezavantajlı Bireyler/Gruplar

| **Yerleşim Yeri** | **65 yaş üstü tek başına yaşayanlar** | **Yoksul aileler \*** | **Bedensel / Zihinsel engelli** | **Mülteciler** | **Yalnız Yaşayan Kadınlar** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kurbanlı Mahallesi** | Yaklaşık 20 kişi | Yaklaşık 10 hane | 2 kişi | - | Yaklaşık 10 kadın |
| **Eskişehir Mahallesi** | Yaklaşık 10 kişi | Yaklaşık 10 hane | 1 kişi | 1 kişi | 10-15 hane arası |
| **Sağlıklı Mahallesi** | Bilinmeyen numara | Yaklaşık 15 hane | Yaklaşık 10 kişi | 1 kişi | 25-30 hane arası |

*Kaynak: Muhtarlarla anket çalışması, Aralık 2022*

*\* Sosyal ve ekonomik desteğe muhtaç haneler, muhtarlar tarafından Yoksul Aile olarak tanımlanmaktadır.*

TUIOSB'nin şu anda yönetim binası olarak kullanılan binada daha önce kalan aileyle yapılan görüşmede, ailenin 2019 yılı Kasım ayında kendi evlerine taşındıklarını belirttiği öğrenildi. Aile, bu eve taşınırken TUIOSB'nin mobilya ve tadilat yardımı sağladığını ifade etti.

Binayı aile 1984 yılında kendi imkanlarıyla inşa etmiş ancak tapu sahibi değildir. Aile, "ecr-i misil"[[2]](#footnote-3) adı verilen bir ücret karşılığında yıllarca bu binada kalmıştır. Mobilya ve tadilat yardımı dışında bu binaya herhangi bir ödeme yapılmamıştır. Ancak, bina için yapılan tadilat masraflarının tam olarak karşılanmadığı yönünde bir hissiyat mevcuttur. Lütfen bu konudaki Proje için hazırlanan "Geriye Dönük Sosyal Değerlendirme (GDSD)" belgesine bakınız.

# PROJE PAYDAŞLARI

Bir paydaş, projeden potansiyel olarak etkilenen veya proje ve etkileriyle ilgisi olan herhangi bir birey, kuruluş veya grup olarak tanımlanır. Paydaş belirlemenin amacı, hangi paydaşların doğrudan veya dolaylı olarak -olumlu veya olumsuz - etkilenebileceğini ("etkilenen taraflar") veya projeden çıkarı olduğunu ("diğer ilgili taraflar") belirlemektir.

Projeden farklı veya orantısız şekilde etkilenebilecek veya katılım ve geliştirme süreçlerine katılmakta güçlük çekebilecek dezavantajlı ve savunmasız paydaşların belirlenmesi için özel çaba gösterilmesi önemlidir. Paydaşların belirlenmesi de devam eden bir süreçtir ve düzenli inceleme ve güncelleme gerektirecektir. Paydaş Katılım Planı, proje paydaşlarını belirlemek ve projenin geleceği için katılım yöntemlerini belirlemek amacıyla bu proje için hazırlanmıştır.

Paydaşların belirlenmesi devam eden bir süreçtir ve farklı konuların farklı paydaşları ilgilendirmesi muhtemeldir. Bu nedenle, paydaşlar proje ile olan bağlantılarına göre gruplandırılmıştır. Bir paydaş grubunun projeyle olan bağlantılarını anlamak, katılımın temel amaçlarını belirlemeye yardımcı olur. Tablo 5‑1 proje kapsamında ilgili ve etkilenen paydaşları göstermektedir.

Tablo 5‑1.Paydaş Grupları

| **Paydaş Grupları** | **Paydaş Türü** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Etki Türü** | **Etki/ilgi nedeni** | **Etkilenen Taraf** | **İlgili Taraf** |
| **Dahili paydaşlar** | | | | |
| * TÜİOSB personeli; * Yükleniciler ve Çalışanlar. | Doğrudan Maruz Kalma | Proje geliştirme, uygulama ve  İş | √ |  |
| **Devlet / Yetkililer** | | | | |
| * Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı; * Tarsus Kaymakamlığı; * Mersin Valiliği; * Mersin Çevre Kentleşme ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü; * Mersin Ticaret ve Sanayi Odası; * Tarsus İlçe Sağlık Müdürlüğü; * Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı; * İl Milli Eğitim Müdürlüğü; * Organize Sanayi Bölgeleri Üst Teşkilatı (OSBÜK). | Dolaylı maruz kalma | Projenin inşaat ve işletme aşamalarında Sağlık, Çevresel ve Sosyal kurumlarla ilişkisi |  | √ |
| **Belediyeler** | | | | |
| * Tarsus Belediyesi; * Mersin Büyükşehir Belediyesi. | Doğrudan Maruz Kalma | Proje geliştirme, uygulama ve  İş |  | √ |
| **Mahalleler[[3]](#footnote-4)** | | | | |
| * Kurbanlı Mahallesi; * Eskişehir Mahallesi; * Sağlıklı Mahallesi. | Doğrudan maruz kalma | Devreye alma,  İnşaat aşamasında potansiyel gürültü ve toz emisyonu | √ |  |
| **İşletme** | | | | |
| * Bölgede faaliyet gösteren taş ocakları. | Doğrudan maruz kalma | Devreye alma,  İnşaat aşamasında potansiyel gürültü ve toz emisyonu | √ |  |
| **STK'lar** | | | | |
| * Tarsus Çevre Koruma Kültür ve Sanat Merkezi Derneği | Dolaylı maruz kalma | Deşarj edilen nehrin kirlilik yükü azaltılacaktır. |  | √ |
| **Hassas/Dezavantajlı Gruplar [[4]](#footnote-5)** | | | | |
| * Mülteciler * Etnik azınlık grupları; * Yalnız yaşayan 65 yaş üstü bireyler; * Fiziksel veya zihinsel engelli; * Kronik hastalığı olanlar veya yatalak olanlar; * Kadın hane reisleri; * Devlet veya dernek yardımı ile geçinen yoksullar; * Göçebeler | Doğrudan maruz kalma | Devreye alma,  İnşaat aşamasında potansiyel gürültü ve toz emisyonu | √ |  |

Hassas ve dezavantajlı gruplara ilişkin bilgiler mahalle muhtarlarıyla yapılan görüşmelerde sağlanmıştır. Tespit edilen gruplar Tablo 5 2'de sunulmuştur.

Tablo 5‑2.Proje Alanındaki Hassas/Dezavantajlı Bireyler/Gruplar

| Yerleşim Yeri | 65 yaş üstü yalnız yaşayanlar | Yoksul aileler \* | Fiziksel / zihinsel engelli | Mülteciler | Yalnız yaşayan kadınlar |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Kurbanlı Mahallesi | Yaklaşık 20 kişi | Yaklaşık 10 hane | 2 kişi | - | Yaklaşık 10 kadın |
| Eskişehir Mahallesi | Yaklaşık 10 kişi | Yaklaşık 10 hane | 1 kişi | 1 kişi | 10-15 hane arası |
| Sağlıklı Mahallesi | Bilinmeyen numara | Yaklaşık 15 hane | Yaklaşık 10 kişi | 1 kişi | 25-30 hane arası |

# PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI VE ARAÇLARI

Bu proje kapsamında paydaş katılımı için bir dizi araç kullanılacaktır. Paydaş katılımı, projenin ömrü boyunca verimli ve etkili katılımı sağlamak için ihtiyaç duyulduğunda kullanılacak yeni mekanizmaların yanı sıra halihazırda kurulmuş olan bu iletişim mekanizmalarını kullanmaya devam edecektir. Proje, paydaşlarla etkileşim için aşağıdaki yöntemleri kullanmıştır ve kullanmaya devam edecektir:

* Etkilenen topluluklar ve diğer paydaşlarla resmi olmayan/resmi yüz yüze veya çevrimiçi toplantılar, projenin ömrü boyunca istişarenin ana şekli olabilir. Paydaşlar bu istişare toplantıları hakkında telefon, broşür, afiş ve e-posta yoluyla bilgilendirilecektir. Menfaat sahipleri ile yapılacak toplantı veya herhangi bir bilgi paylaşım faaliyeti ondört (14) gün önceden taraflara bildirilecektir.
* Etkilenen topluluklar ve diğer paydaşlarla yapılan odak grup toplantıları, projenin ömrü boyunca müzakereleri destekleyecek bir katılım biçimi olabilir. Ayrıca paydaşların görüşlerini ifade etmeleri için uygun bir ortam sağlayacaktır.
* TÜİOSB'nin web sitesi, telefon numarası ve kısa mesaj servisi (SMS) aracılığıyla- Duyurular, belgeler, raporlar vb. TÜİOSB tarafından oluşturulan şikâyet mekanizmasının uygulanmasına ilişkin bilgiler de TÜİOSB internet sitesinde duyurulacaktır. Aynı zamanda proje ile ilgili tüm güncel bilgiler internet sitesi aracılığıyla kamuoyunun bilgisine sunulacaktır.
* Yazılı materyaller – paydaşların proje hakkında bilgi edinmesini sağlamak için el kitapları, afişler, broşürler, broşürler, posterler, bilgilendirici kitapçıklar vb. - Materyaller, proje hakkında bilgi sağlayacak ve proje için oluşturulan tüm iletişim yöntemleri ve paydaş katılım araçları hakkında paydaşları bilgilendirecektir. Bu yazılı materyaller Türkçe olacaktır, İhtiyaç duyulmasına karşın Arapçası da bulunacaktır.
* Şikâyet mekanizması – hem doğrudan etkilenen hem de ilgili paydaşların erişimine açık olacaktır. Bir mekanizma, etkilenen kamuya geniş çapta ifşa edilmiştir ve açıklanmaya devam edecektir.
* Medya tanıtımları: Proje süresi boyunca, yerel ve ulusal gazeteler ve TÜİOSB'nin sosyal medya hesapları aracılığıyla bilgi paylaşımı ve iletişim bilgileri tanıtılacaktır.

Projenin inşaat aşamasından önce bir halkla istişare toplantısı yapılacak ve ek bir halkla istişare toplantısı da planlanacaktır;

* Belirli bir konuda yinelenen bir şikâyet varsa,
* Proje ile ilgili önemli bir değişiklik olması halinde,
* TÜİOSB tarafından öngörülen yoğun bir etki olması halinde,
* İnşaatta ekstra yoğun çalışma varsa.

Resmi olmayan/resmi yüz yüze veya internet toplantıları sırasında paydaşlardan gelen her türlü bildirim veya şikâyet, mekanizmada işlenmek üzere kaydedilecek ve şikâyet mekanizması sürecinde değerlendirilecektir. Toplantıların gün ve saatleri menfaat sahipleri ile istişare edilerek belirlenecek ve mümkün olan en yüksek katılım hedeflenecektir. Gerektiğinde menfaat sahiplerinin toplantılara gelmeleri için servis aracı düzenlenecek veya yüz yüze görüşmeler için sorumlular menfaat sahiplerinin bulunduğu yerde bulunacaktır.

Tablo 6‑1'de ‑sunulan istişare ve bilgi açıklama stratejisi.

Tablo 6‑1.İstişare ve Bilgi Açıklama Stratejisi

| **Proje Aşaması** | **İstişare Konusu** | **Kullanılan yöntem** | **Yer ve tarihler** | **Hedef paydaşlar** | **Sorumluluklar** | **Başvurulacak Ç&S belgesi** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| İnşaat Öncesi | ÇSYP | Belge Proje sahibinin web sitesinde açıklanacaktır | İnşaat Öncesi  Proje sahibi web sitesi | Tüm paydaşlar | Paydaşların belgeleri gözden geçirmesini ve geri bildirimde bulunmasını sağlamak | ÇSYP |
| İnşaat Öncesi | PKP | Belge Proje sahibinin web sitesinde açıklanacaktır | İnşaat Öncesi  Proje sahibi web sitesi | Tüm paydaşlar | Paydaşların belgeleri gözden geçirmesini ve geri bildirimde bulunmasını sağlamak | PKP |
| İnşaat Öncesi | ESPA | Belge Proje sahibinin web sitesinde açıklanacaktır | İnşaat Öncesi  Proje sahibi web sitesi | Tüm paydaşlar | Paydaşların belgeleri gözden geçirmesini ve geri bildirimde bulunmasını sağlamak | ESPA |
| İnşaat | Trafik Güvenliği | Paydaş toplantısı, muhtar toplantısı | İnşaat sırasında gerektiğinde, olası trafik etkisinden iki (2) gün önce | Topluluklar,  Hükumet yetkilileri | Trafik güvenliği ve Proje tarafından kabul edilen önlemler hakkında istişare | Ulaşım ve Trafik Yönetim Planı |
| İnşaat | Acil durumlarda güvenliğin sağlanması | Paydaş toplantısı, muhtar toplantısı | İnşaat sırasında gerektiğinde | Topluluklar,  Hükumet yetkilileri | Acil durum yetkilisinin tanıtılması, iletişim bilgileri | Acil Durum Hazırlık ve Müdahale Planı |
| İşletme | STK'ların tespit ettiği ihtiyaç ve sorunları dinlemek, ortak çözüm stratejileri geliştirmek, iyileştirmeye yönelik aksiyonlar almak ve projenin daha etkin olabilmesi için danışmanlık yapmak | Yüz yüze toplantılar | Çalışma süresi boyunca düzenli olarak. | Dernekler / Sivil Toplum Kuruluşları | Proje işletme aşaması boyunca yapılacak istişareler | Acil Durum Hazırlık ve Müdahale Planı |
| İşletme | Sakinlerin beklentilerini/ihtiyaçlarını/şikayetlerini öğrenmek ve operasyon boyunca uygun önlemleri almak. | Odak grup toplantıları | Operasyon sırasında gerektiğinde | İkamet eden kişi | Periyodik olarak istişare yapılacaktır. | Paydaş Katılım Planı |
| İşletme | Acil durumlarda güvenliğin sağlanması | Paydaş toplantısı, muhtar toplantısı | Operasyon sırasında gerektiğinde | Topluluklar | Acil durum yetkilisinin tanıtılması, iletişim bilgileri | Paydaş Katılım Planı  Toplum Sağlığı, Güvenliği Yönetim Planı |
| **Proje Aşaması** | **Açıklanacak bilgilerin konusu** | **Önerilen Yöntem** | **Yer ve tarihler** | **Hedef paydaşlar** | **Sorumluluklar** | **Başvurulacak Ç&S belgesi** |
| İnşaat | Trafik yönetim planı | Broşürler, paydaş toplantısı, muhtar toplantısı | Paydaş istişare toplantısında,  Gerektiğinde | Topluluklar | Trafik yönetimi hakkında bilgi verilmesi | Ulaşım ve Trafik Yönetim Planı |
| İnşaat | Acil müdahale planı | Broşürler, paydaş toplantısı, muhtar toplantısı | Paydaş istişare toplantısında,  Gerektiğinde | Topluluklar | Acil durumlar için bilgi sağlanması | Acil Durum Hazırlık ve Müdahale Planı |
| İşletme | Acil müdahale planı | Broşürler, paydaş toplantısı, muhtar toplantısı | Paydaş istişare toplantısında,  Gerektiğinde | Topluluklar | Acil durumlar için bilgi sağlanması | Acil Durum Hazırlık ve Müdahale Planı |

Proje süresince istişareler devam ederken, etkilenen paydaşlar arasında özellikle dezavantajlı gruplar veya özel ihtiyaçları olan bireyler için uygun istişare yöntemleri tercih edilecektir. Bu konuda bireysel tercihler araştırılmalı ve işleri kolaylaştırma yolları aranmalıdır. Engelli bireyler, yaşlılar ve özel ihtiyaçlara sahip kadın hane başkanları, katılımları süresince takip edilmelidir. İstişarelere katılmak için yardım talep ederlerse, Proje şirketi bu kişilere belediyenin sosyal hizmet birimleri aracılığıyla yardımcı olmalıdır. HİS, etkilenen paydaşların özel ihtiyaçlarını ve tercih ettikleri istişare yöntemlerini öğrenmek için telefon, e-posta veya sms yoluyla paydaşlarla iletişim kuracaktır. İstişare yöntemleri ve kanalları proje şirketi web sitesinde duyurulmalıdır.

# COVID-19 SÜRECİNDE BİLGİ AÇIKLAMA VE PAYDAŞ KATILIMI

COVID-19 Pandemi sürecinin benzeri görülmemiş doğası, paydaş katılımı da dahil olmak üzere Proje faaliyetlerinin tüm unsurlarının potansiyel olarak etkilenebileceği anlamına gelir. Covid-19 ile ilişkili zorunlu kısıtlamalar ve sosyal mesafe önlemleri göz önüne alındığında, kısa vadede paydaş katılımına yönelik alternatif yaklaşımlar ortaya çıktı. Covid-19 vakalarında herhangi bir zirve olması durumunda, halkın katılımı için bazı alternatif araçlar vardır: broşürler, e-posta, halka yönelik duyuru panoları, telefon görüşmeleri ve mesajlaşma, TÜİOSB'nin web sitesi.

# ŞİKÂYET GİDERME MEKANİZMASI

Şikâyet Mekanizmasının amacı, en başta, etkilenen topluluklar ve proje çalışanları da dahil olmak üzere etkilenen insanları projelendirmek için bir sorun çözme prosedürüne erişim sağlamaktır. Şikayetler artan paydaş endişelerinin bir göstergesi olabilir ve tanımlanıp çözülmezse artabilir. Şikayetlerin belirlenmesi ve yanıtlanması, proje çalışanları, yerel topluluklar ve diğer paydaşlar arasında olumlu ilişkilerin geliştirilmesini destekler.

Yapılandırılmış Şikâyet Mekanizması, Proje ile ilgili şikayetlerin zamanında, şeffaf ve tarafsız bir süreçle ele alınmasını sağlayacaktır. Proje yaşam döngüsünün ilk aşamalarından itibaren, şikâyet prosedürü açıklanacak ve halka açık olmaya devam edecek ve bireysel veya grup toplantıları, basılı materyaller, duyuru panoları aracılığıyla duyurulacaktır.

Şikâyetler, TÜİOSB tarafından atanan PUB tarafından alınacak ve onaylanacak ve yanıtın sağlanması veya daha fazla değerlendirme için zaman çerçevesi, esas olarak ortaya konulan sorunun karmaşıklığına bağlı olacaktır, ancak ideal olarak, şikâyetin alınmasından sonra 15 günü geçmemesi beklenmektedir.

Şikâyet mekanizmasının mevcudiyetini duyurmak için kullanılan yöntemler, kültürel olarak uygun ve paydaşların genellikle bilgi edinme biçimlerine uygun olmalıdır. Kadınlar ve erkekler bilgiye farklı şekilde erişebilir ve her ikisinin de bilgiye eşit erişiminin sağlanması gerekir. Paydaşlar, proje süresi boyunca mektup, e-posta, şikâyet kutuları ve yüz yüze görüşmeler gibi çeşitli seçenekler aracılığıyla görüş ve şikayetlerini paylaşabileceklerdir.

Şikâyet başlatan tüm paydaşlar, davalarını gizli bir şekilde talep etme fırsatına sahip olacaktır. TÜİOSB, şikayetçinin isim ve iletişim bilgilerinin, rızası olmadan ifşa edilmemesini sağlayacaktır.

## Mevcut Şikâyet Mekanizmaları

## Ulusal Düzeyde Şikâyet Giderme Mekanizması

3071 Sayılı Dilekçe Hakkı Yasası (1984) ve 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Yasası (2003), ulusal düzeydeki şikâyet mekanizması olan Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'nin (CİMER) temelini oluşturmaktadır. CİMER, Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı'na bağlı olarak faaliyet göstermekte ve kamuoyundan talep, şikâyet, övgü ve bilgi taleplerini almak için resmi devlet aracı olarak hizmet vermektedir. Başvuru sahipleri taleplerini (öneri, şikâyet, övgü, bilgi talebi veya ihbar şikayeti gibi) aşağıda belirtilen iletişim kanallarından Başkanlığa iletebilirler.

|  |  |
| --- | --- |
| **Web sayfası** | https://www.cimer.gov.tr |
| https://giris.turkiye.gov.tr/ |
| **Yardım hattı** | Merhaba 150 |
| **Posta adresi** | TC Cumhurbaşkanlığı Külliyesi 06560 Beştepe – Ankara |
| **Telefonlar** | +90 312 590 2000 |
| **Faks** | +90 312 473 6494 |

Başvuru sahipleri CİMER aracılığıyla taleplerini doğrudan ilgili mercilere iletebilmektedir. Başvuru sahipleri, taleplerini iletecek ilgili makamı bilmiyorlarsa, talepte bulunabilirler.

CİMER, yetkili personel tarafından ön değerlendirme yapıldıktan sonra talebi ilgili devlet kurumuna yönlendirir.

CİMER, yalnızca iletilecek talebin ihbarcı şikâyeti kategorisinde olması halinde isimsiz başvurulara izin vermektedir. Bir başvuru sahibi günde yalnızca bir talepte bulunabilir. CİMER'e iletilen talepler 30 gün içinde sonuçlandırılır. Başvuru sahipleri bu süre içinde geri bildirim almazsa şikayetlerini CİMER'e yeniden iletebilir veya Kamu Denetçiliği Kurumu'na (www.ombudsman.gov.tr) yükseltebilirler. CİMER, yalnızca Türkçe uygulamalara izin vermekte olup, kullanıcıları için detaylı bir Türkçe kullanım kılavuzuna sahiptir (https://cimer.gov.tr/50sorudacimer.pdf adresinden ulaşılabilir).

Ulusal Yönetmelik'in 9. maddesinin ikinci fıkrasında dilekçeyi arşivleme yükümlülüğü şu şekilde tanımlanmıştır: "Başvuruya ve başvuru sahibine ilişkin tüm bilgiler, yapılan başvuru nedeniyle ileride doğabilecek hukuki ihtilaflar nedeniyle yargı organların ve diğer yetkili mercilerin taleplerinin yerine getirilmesi amacıyla 6698 sayılı Kanun ve ilgili mevzuat hükümlerine göre arşivlenir” ibaresi ile “başvuru idare tarafından kayıt altına alınır” hükmü getirilmiştir. Ancak ispat yükünün yerine getirilebilmesi için sözlü veya telefonla yapılan başvuruların idare tarafından tutanak altına alınması zorunludur.

TCSTB, resmi talep ve şikayetleri CİMER aracılığıyla alır. CİMER dışında, TCSTB resmi şikayetleri resmi dilekçeler veya çevrimiçi web kanalları aracılığıyla alabilir. Dünya Bankası gerekliliklerine uygun olarak, mevcut tüm şikâyet mekanizmaları aracılığıyla projeyle ilgili şikayetleri alacak olan projenin şikâyet mekanizması odak noktası olarak görev yapmak üzere bir uzman atanacaktır. Şikâyet mekanizması ayrıca CİMER aracılığıyla isimsiz şikayetlerin iletilmesine de izin verecektir. Şikâyet mekanizmasının odak noktası, OSB şikâyet mekanizmaları ve CİMER ile koordinasyon sağlayarak şikayetlerin ele alınmasında merkezi organ olarak hareket edecektir.

CİMER'e ek olarak, yabancılar için merkezi şikâyet sistemi sağlayan Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER) bulunmaktadır.

|  |  |
| --- | --- |
| **Web sayfası** | www.yimer.gov.tr |
| **Yardım hattı** | 157 |
| **Posta adresi** | Türkiye Cumhuriyeti İletişim Başkanlığı |
| **Telefonlar** | +90 312 5157 11 22 |
| **Faks** | +90 0312 920 06 09 |

## Proje Düzeyinde Şikâyet Giderme Mekanizması

Dünya Bankası'nın ÇSS10 gerekliliği uyarınca, proje için uygun bir Şikayet Giderme Mekanizması (ŞGM) oluşturulmuştur ve şu anda işler durumdadır. Bu mekanizmanın doğru ve zamanında işlemesi için, tüm süreci denetleyecek bir ŞGM sorumlusu, TCSTB proje ekibinin bir parçası olarak atanmıştır. ŞGM sorumlu kişisi, izleme amacıyla projenin şikayet giderme sürecini raporlamaktan da sorumlu olacaktır. Bu kişi, proje kapsamında sorunsuz çalışmasını sağlamak için Şikayet Giderme Mekanizmasını koordine etmekten de sorumlu olacaktır.

TCSTB 'nin projeye özgü ŞGM'si için hazırlanan ŞGM prosedürüne göre şikayetler incelenmeli ve 15 gün içinde kapatılmalıdır. Genel yanıt ve çözüm sürelerinden bağımsız olarak, örneğin acil bir güvenlik sorunu veya yerel halkın geçimini ilgilendiren bazı şikayetler acil müdahale gerektirebilir.

Şikayet Giderme Mekanizmasını tamamlayan 10 adım vardır. Bu süreç aşağıdaki metinde detaylandırılmıştır.

**Adım 1:** PUB tarafından uygun şekilde eğitilmiş ve reklamı yapılmış kişilerle kişisel iletişim yoluyla **şikayetin belirlenmesi** .

**Adım 2: Şikayet, tanımlandıktan sonraki bir gün içinde 'Şikayet Günlüğüne'** (kağıt ve elektronik) kaydedilir. Şikayet günlüğü, atanan Proje Yöneticisi tarafından yönetilecektir. Şikâyet Günlüğü (bkz.Tablo 8‑1) ayrıca bir şikâyetin durumunu izlemek, ortaya çıkan şikayetlerin sıklığını, şikayetlerin tipik kaynaklarını ve nedenlerini analiz etmek ve ayrıca yaygın konuları ve tekrar eden eğilimleri belirlemek için kullanılacaktır.

Tablo 8‑1. Şikâyet Günlüğüne Dahil Edilecek Verilerin Listesi

| **Şikayet Günlüğü Veritabanı** | * Şikayet referans numarası, * şikayet tarihi, * Şikayetin alındığı yer ve hangi biçimde (şikayet kutuları için), * Şikayetçinin iletişim bilgileri (anonim olmayan şikayetlerde) * Şikayetin içeriği, * Sorunun ele alınmasından sorumlu taraflar, * Şikayetlere ilişkin soruşturmanın başlatıldığı ve tamamlandığı tarihler, * Soruşturmanın sonuçları * Şikâyet sahibine iletilmesi önerilen düzeltici faaliyetlere ilişkin bilgiler (isimsiz olması durumunda) ve teslim tarihi, * Personel tarafından yapılması gereken işlemler için son tarihler, * Düzeltici işlemin tatmin edici olup olmadığına veya şikayetin çözüme kavuşturulmaması için bir neden olup olmadığına dair açıklama, * Kapanış ve; * Kapanmamış şikayet vakaları için bekleyen tüm işlemler. |
| --- | --- |

Şikayet Günlüğüne kaydedilen şikayetin önemi daha sonra beş ila yedi gün içinde değerlendirilecektir.

Önem Kriterleri aşağıdaki listede özetlenmiştir.

1. Düzey Şikayet: Münferit veya 'tek seferlik' (belirli bir raporlama dönemi içinde - bir yıl) ve doğası gereği esasen yerel olan bir şikayet.

*Not: Bazı tek seferlik şikayetler, 3. Düzey şikayet olarak değerlendirilecek kadar önemli olabilir, örneğin ulusal veya uluslararası bir kanun çiğnendiğinde (bkz. Düzey 3).*

2. Düzey Şikayet: Yaygın ve tekrarlanan bir şikayet (örneğin, tesislerden gelen gürültü, toz vb.).

3. Düzey Şikayet: Tek seferlik veya yaygın olan ve/veya tekrarlanan, ayrıca Proje politikalarının veya Ulusal mevzuatın ciddi şekilde etkilenmesine ve/veya ulusal/uluslararası medyanın olumsuz ilgisine yol açan bir şikayet veya medyadan veya diğer kilit paydaşlardan (örneğin, yetersiz atık yönetimi) olumsuz yorum üretme potansiyeline sahip olduğuna karar verilir.

Şikayetin Şikayet Giderme Mekanizması kapsamı dışında olduğunun değerlendirilmesi durumunda, istenen iletişim yöntemi ile şikayet sahibine bildirimde bulunulmalı ve alternatif çözüm önerileri sunulmalıdır.

Tüm şikayetler, aşağıdaki bilgilerle birlikte ilgili Şikâyet Günlüğüne kaydedilecektir:

**Adım 3:** Şikayetin sunulmasından sonraki 15 iş günü hedefi içinde kişisel bir toplantı, telefon görüşmesi, şikayet kutuları veya mektup yoluyla **kabul edilir (hemen ilgilenilmesi gereken şikayetler hariç).** Şikayet iyi anlaşılmadıysa veya ek bilgi gerekiyorsa, bu aşamada şikayet sahibinden açıklama istenecektir.

**Adım 4: Proje Yöneticisine Seviye 1, 2 veya 3 şikayetler bildirilir TUIOB tüm Seviye 3 şikayetler hakkında bilgilendirilir.** TÜİOSB'nin üst yönetimi, duruma göre, şikayetle kimin ilgileneceğine karar vermede Proje Yöneticisini destekler ve müdahale için ek desteğin gerekip gerekmediğine karar verir.

**Adım 5: Proje Yöneticisi şikayeti** beş ila yedi gün içinde e-posta yoluyla etkili bir yanıtın geliştirilmesini sağlamak için ilgili departman(lar)a/personele (örn. insan kaynakları, ilgili idari departmanlar vb.) devreder.

**Adım 6:** Yetki verilen ekip tarafından 15 gün içinde, gerektiğinde ilgili departmanların üst yönetiminden gelen girdilerle birlikte Proje Yöneticisinin de dahil olabileceği **bir yanıt geliştirilir .** Yanıt, bir durumu açıklığa kavuşturmak, sorunları hafifletmek için önlemler almak veya mali tazminat yoluyla proje faaliyetleri sırasında meydana gelen herhangi bir zararı telafi etmek için daha fazla bilgi içerebilecek uygun bir şikayet çözümünü tanımlamalıdır.

**Adım 7:** Yanıt, 3. seviye şikayetler için ilgili departmanların üst düzey yöneticisi, 2. ve 1. seviye şikayetler için ise Proje Müdürü tarafından 15 gün içinde imzalanır. İmza, şikâyet günlüğüne atılan bir imza veya Proje Müdürü tarafından dosyalanması ve şikâyet günlüğünde atıfta bulunulması gereken, mutabakatı gösteren bir e-posta olabilir.

**Adım 8: Yanıtın iletilmesi** dikkatli bir şekilde koordine edilmelidir. Proje Yöneticisi, yanıtın iletilmesi için bir yaklaşımın kabul edilmesini ve uygulanmasını sağlar.

**Adım 9:** Şikayetin kapatılıp kapatılmadığını veya daha fazla işlem gerekip gerekmediğini değerlendirmeye yardımcı olmak için **şikayetçinin yanıtını kaydedin .** Proje Yöneticisi, şikayetçinin yanıtı anlayıp anlamadığını ve yanıttan memnun olup olmadığını teyit etmek için uygun iletişim kanallarını, büyük ihtimalle telefonla veya yüz yüze görüşmeler kullanmalıdır.

Şikayetin isim verilmeden yapılmış olması durumunda, şikayetin ve çözümün bir özeti Tesis çevresinde ve Projeden etkilenen köylerde bulunan duyuru panolarına asılmalıdır ve Proje Müdürü, isimsiz şikayetler ve çözümler için de köylerin muhtarlarıyla iletişime geçmelidir. .

Şikayet sahibinin yanıtı, şikayetin gelecekte tekrarlanmasını önlemek için hafifletme önlemlerine ilişkin notlar dahil olmak üzere Şikayet Günlüğüne kaydedilmelidir.

Proje Yöneticisi veya diğer idari departman Şikayet Giderme Mekanizması yoluyla dile getirilen belirli bir sorunu çözemezse, Proje Yöneticisi sorunun neden ele alınmadığına dair ayrıntılı bir açıklama/gerekçe sağlayacaktır. Yanıt ayrıca, şikayette bulunan kişinin, sonucun tatmin edici olmaması durumunda şikayetle nasıl devam edebileceğine dair bir açıklama da içerecektir.

Proje Yöneticisinden **imza alarak kapatın .** Proje Yöneticisi bir şikayetin kapatılıp kapatılamayacağını veya daha fazla ilgilenilmesi gerekip gerekmediğini değerlendirir. Daha fazla dikkat gerekirse, Proje Yöneticisi şikayeti yeniden değerlendirmek için Adım 2'ye geri dönmelidir. Proje Yöneticisi şikayetin kapatılıp kapatılamayacağını değerlendirdikten sonra, şikayetin kapatılmasını onaylamak için imzalayacak veya 3. seviye şikayetler için ilgili yönetim departmanlarından onay isteyecektir. Anlaşma, şikayet günlüğünde bir imza veya Proje Yöneticisi tarafından dosyalanacak ve şikayet günlüğünde atıfta bulunulacak eşdeğer bir e-posta olabilir.

## Görev ve Sorumluluklar

Halkla İlişkiler Görevlisi (HİS), şikayetlerin alınmasından ve çözülmesinden sorumludur. HİS, proje ile ilgili her türlü talep, şikâyet ve önerilerin kayıt altına alınarak Bölge Müdürlüğü ve Yönetim Kurulu'na iletilmesinden sorumlu olacaktır. Şikayetlerin 15 iş günü içerisinde zamanında çözülmesinden Bölge Müdürlüğü ve Yönetim Kurulu sorumlu olacaktır. OSB'lerin Odak Noktası, ŞM'yi izleyecek ve takip edecek, ayrıca TCSTB'ye bilgi verecek ve raporlayacaktır. TCSTB, PUB, şikayetlerin Bakanlık düzeyinde alınmasından ve çözülmesinden de sorumludur. OSB, yüklenici ve denetçi seviyesinde ŞM'lerin izlenmesinden ve Dünya Bankası'na üçer aylık raporlar hazırlanmasından da sorumludur.

## İşçi Şikayet Giderme Mekanizması

Projenin iç ve dış paydaşları için ŞM'sine ek olarak, ÇSS2, proje çalışanları için bir İşçi Şikâyet Mekanizması (WGM) ve İşgücü Yönetim Planı (LMP) oluşturulmasını gerektirir. Proje çalışanları, çalışma koşulları ve işyerleri ile ilgili endişelerini veya önerilerini iletmek için WGM'yi kullanacaklardır. Çalışan Şikâyet Mekanizması, Proje çalışanlarından (hem doğrudan hem de dolaylı çalışanlar dahil) şikayetleri alan mekanizma olarak tanımlanır.

Yükleniciler, işlerin başlamasından önce taşeronlar da dahil olmak üzere işgücü için bir şikâyet mekanizması oluşturacak ve uygulayacaktır. İnşaat yüklenicileri, inşaat işlerine başlamadan önce işçilerin şikâyet mekanizmasının ayrıntılı bir tanımını içeren İşgücü Yönetim Planlarını hazırlayacaktır. Bu mekanizma, projenin ömrü boyunca şikayetlerin erken tespiti, değerlendirilmesi ve çözümü için etkili bir yaklaşım olması niyetiyle yapılandırılmıştır. Şikayet Giderme Mekanizması, şikayette bulunan herhangi bir çalışanın herhangi bir misillemeye maruz kalmayacağını garanti edecektir.

WGM'nin kapsamı aşağıdakilerle sınırlı olmamak kaydıyla özetlenebilir: iş sağlığı ve güvenliği, istihdam koşulları, ücretler, yerel topluluk veya iş arkadaşları arasındaki sorunlar, hijyen sorunları gibi şantiyede çalışmaya devam etme kaygısı olan herhangi bir işçi ortak alanlarda yetersiz yiyecek ve/veya çalışanların güvenliği ile ilgili endişeler.

Şikayet Giderme Mekanizması tüm Proje çalışanlarına yazılı ve sözlü iletişim yoluyla bildirilecektir. Her işçi, işe alındıklarında Şikayet Giderme Mekanizması hakkında bilgilendirilmeli ve nasıl çalıştığına dair ayrıntılar kolayca erişilebilir olmalıdır. Ve bu bilgiler, çalışan el kitapları, duyuru panoları, “öneri/şikâyet kutuları”nın mevcudiyeti ve gerektiğinde diğer yollarla erişilebilir hale getirilebilir .

Mekanizma aşağıdaki ilkelere dayanacaktır:

* Süreç şeffaf olacak ve çalışanların endişelerini dile getirmelerine ve şikâyette bulunmalarına izin verecek;
* Şikayetlerini dile getirenlere karşı hiçbir ayrımcılık yapılmayacak ve şikayetler gizli tutulacaktır;
* İsimsiz şikayetler, kaynağı bilinen diğer şikayetlerle aynı şekilde ele alınacaktır; diğer
* Yönetim şikayetleri ciddiye alacak ve yanıt olarak zamanında ve uygun eylemi gerçekleştirecektir.

Yukarıda listelendiği gibi, şikayetin anonimliği WGM için çok önemlidir, ancak eğitimleri ve göreve başlamaları sırasında işçilere, şikayetlerin isimsiz olarak iletilmesi durumunda bunun TÜİOSB İnsan Kaynakları Uzmanının şikayet sahibine geri bildirimde bulunmasını engelleyebileceği konusunda bilgi verilecektir. . Proje çalışanlarının, istihdamla ilgili olmayan sorunlar için projenin Şikayet Giderme Mekanizmasına erişme hakkını saklı tutacağını belirtmek önemlidir. İşçi Şikayet Giderme Mekanizması şunları içerecektir:

* Görüş/şikayet formu, öneri kutuları, e-posta, telefon hattı gibi şikayetlerin alınmasına yönelik bir prosedür;
* Şikayetlere yanıt vermek ve vakaları çözmek için öngörülen zaman çerçeveleri;
* Şikayetlerin zamanında çözülmesini kaydetmek ve izlemek için bir günlük sayfası; diğer
* Şikâyetlerin alınmasından, kaydedilmesinden, ele alınmasından ve çözümünün takip edilmesinden sorumlu bir departman.

Gözetim Danışmanı, yüklenicilerin günlük kaydını ve şikayetlerin çözümünü izleyecek ve bunları aylık ilerleme raporlarında PUB'ye bildirecektir. Süreç, OSB'lerin odak noktası ve TCSTB 'deki ŞGM Odak Noktası tarafından izlenecektir.

Türkiye bağlamında proje faaliyetlerinden kaynaklanan risk düşük olsa da, çalışanlar için Şikayet Giderme Mekanizması cinsel sömürü ve istismar (CSİ) ve cinsel taciz (CT) ifşalarının ele alınmasını içerecektir. Bir CSİ/CT yönlendirme yolu oluşturulacak ve ülkenin mevcut prosedürlerine uygun olarak güncellenecektir. Proje çalışanları için görev yapacak olan ŞGM, CSİ/CT ile ilgili sorunları ele almak için de kullanılacak ve CSİ/CT sorunlarının güvenli ve etik olarak belgelenmesi ile gizli raporlama için yerinde mekanizmalara sahip olacaktır.

Şikayetler 15 gün içinde incelenip kapatılacaktır. Genel yanıt ve çözüm sürelerinden bağımsız olarak, bazı şikayetler, örneğin işçilerin geçimiyle ilgili olduğunda, acil ilgi gerektirebilir.

Çalışan Şikayet Giderme Mekanizmasını tamamlayan 5 adım vardır. Bu süreç aşağıdaki metinde detaylandırılmıştır.

**Adım 1: Şikayetin tespiti,** Proje Yöneticisi ile kişisel iletişim yoluyla yapılacaktır. Bu şahsen, telefon, mektup, şikayet kutuları veya e-posta yoluyla olabilir.

**Adım 2: Şikayet, 'Şikayet Günlüğüne' kaydedilir** . Şikayet alındıktan ve kaydedildikten sonra, konu ve soruna göre Proje Yöneticisi şikayeti çözmekten sorumlu departmanı, yönetimi veya personeli belirleyecektir.

Şikayetin Proje Şikayet Giderme Mekanizması kapsamı dışında olduğunun değerlendirilmesi durumunda, istenen iletişim yöntemi aracılığıyla şikayet sahibine bildirimde bulunulmalı ve alternatif bir çözüm yolu önerilmelidir.

**Adım 3: Şikayet Soruşturması.** Proje Yöneticisi ve ilgili departmanlar daha sonra şikayetle ilgili gerçekleri incelemelidir. Bu, şikayetin nedenini belirlemeyi ve analiz etmeyi ve uygun çözümü belirlemeyi amaçlamalıdır. Nedenin analizi, şikayetin çalışanın geçmiş geçmişi, şikayetin meydana gelme sıklığı, yönetim uygulamaları, son olaylar vb. gibi çeşitli yönlerinin değerlendirilmesini içerecektir.

Gerektiği durumlarda, soruşturma adına Proje Yöneticisi, eldeki konuya ilişkin daha ayrıntılı bir anlayış geliştirmek için ilgili taraflarla gizli görüşmelerde bulunabilir. Şikayetin niteliğini ilk elden anlamak için saha ziyaretinin gerekli olması durumunda, şikayetin geçerliliğini ve ciddiyetini doğrulamak için de ziyaret yapılacaktır.

Endişe, endişeyi çalışan ve Bölge ve/veya Departman Müdürü ile görüşecek olan ilgili idari departmana iletilecektir.

Soruşturma aşaması, şikayetin alınmasından itibaren en fazla 5 iş günü içinde tamamlanmalıdır.

**Adım 4:** Proje Yöneticisinin ilgili departmanlar veya yönetim ile istişare içinde geliştirildiği anlayışına dayalı olarak **bir çözüm ve kapanış geliştirilir .** Şikayet için uygun çözüm, şikayet inceleme aşamasının tamamlanmasını takip eden 3 iş günü içinde şikayetçiye uygun şekilde iletilmelidir.

Sorunun Proje Yöneticisinin kapsamı dışında olması durumunda, şikayetin iletilmesinden sonraki 7 iş günü içinde şikayetlerin yönetim seviyeleri aracılığıyla çözülmesi için Proje Yönetim Birimi'ne iletilmesi gerekir.

**Adım 5:** Şikayet çözülüp şikayet sahibine iletildikten sonra Proje Yöneticisinden imza alarak **şikayeti kapatın .** Şikayet Günlüğü güncelleneceğinden, şikayetin mevcut durumu ve şikayetin nasıl çözüldüğüne ilişkin anlayış da Şikayet Günlüğünde rapor edilmelidir. Şikayet günlüğü hakkında daha fazla bilgi sağlamanın amacı, gelecekte ortaya çıkabilecek benzer şikayetler için bir referans görevi görmektir.

Şikayetin isim verilmeden yapılmış olması durumunda, şikayetin ve çözümünün bir özeti Proje Yöneticisi içindeki duyuru panolarına ve ortak alanlara asılmalı ve araç kutusu veya haftalık toplantılar aracılığıyla duyurulmalıdır.

# İZLEME VE RAPORLAMA

Proje Sahibi, Proje ömrü boyunca izleme faaliyetlerini uygulayacaktır. Bu PKP, paydaşlardan geri bildirim alındıktan sonra güncellenecektir. PKP'de yer alan ancak paydaşlar tarafından kabul edilmeyen iletişim araçları da geri bildirimlerle güncellenecektir. Ayrıca PKP, proje kapsamında meydana gelebilecek büyük değişiklikler olması durumunda güncellenecektir.

Aylık izleme faaliyetleri İnşaat Kontrollük Danışmanı ve TUIOSB tarafından yürütülecek ve Ç&S uygunluğu düzenli olarak Bayındırlık ve İskan Bakanlığı'na raporlanacaktır. Bayındırlık ve İskan Bakanlığı, denetim izlemesini gerektiği şekilde gerçekleştirecek ve ilerleme ve güncellemeler hakkında Dünya Bankası'na altı ayda bir rapor verecektir. İzleme raporları çevresel, sosyal, İSG ile ilgili riskleri ve etkileri belirlemeyi amaçlayacaktır. Şikayetler de izleme raporlarına dahil edilecektir.

TCSTB, PKP uygulamasında herhangi bir sorun fark ettiğinde, ilgili OSB'yi bilgilendirecek ve bu sorunları düzeltmek için atılacak adımlar konusunda onlarla mutabakata varacaktır.

TCSTB, altı aylık proje ilerleme raporlarında, ÇSTP'nin durumunu ve Ç&S'ye uyumu özetleyecek olan “Çevresel ve Sosyal Standartlar” başlıklı bir bölüm içerecektir; , izleme faaliyetlerine dayalı olarak LMP ve PKP uygulaması. Raporlar ayrıca şikayetlerin sayısı, alınan tarihler ve alınan önlemler ve bekleyen/açık şikayetler dahil olmak üzere ilgili raporlama döneminde (varsa) alınan tüm şikayetlerin ayrıntılarını sağlayacaktır. Bu tür raporlar, çevresel ve sosyal gerekliliklere uyulmamasından kaynaklanan sorunları ve çevresel ve sosyal önlemler açısından nasıl ele alındığını/alınmakta olduğunu vurgulayacaktır.

Üç aylık raporlar ayrıca, o raporlama döneminde alınan ve çözülen tüm şikayetlerin bir özet tablosu ile birlikte yürütülen herhangi bir paydaş katılımı faaliyetinin bir hesabını (belirli raporlama döneminde gerçekleştirilen ayrı bir günlük olarak) içerecektir.

Tablo 9‑1'de verilmiştir

Tablo 9‑1. Temel Performans Göstergeleri ve İzleme Faaliyetleri – Paydaş Katılımı

| **No** | **TPG** | **Amaç** | **İzleme önlemleri** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Aşağıdaki ayrıntılar da dahil olmak üzere şikayetlerin sayısı ve niteliği:  Cinsiyet, şikâyet kategorisi, şikâyet durumu (kapalı, beklemede, çözümlenmiş), vb. | N / A | Veri tabanı |
| 2 | Bir aylık hedef zaman diliminde yanıt verilen şikayetlerin sayısı ve niteliği | %90 hedef | Veri tabanı |
| 3 | Şikâyet Mekanizmasının uygulanması hakkında paydaşlara geri bildirim sağlanması (istişarelerin sayısı ve türü, katılımcı sayısı, dahil olan paydaşların türü vb.) | Şikâyet Mekanizmasının sonuçları hakkında paydaşlara düzenli raporlama | Raporlama |
| 4 | Şikâyet Mekanizmasının uygulanmasını ve şikayetlerin yeterince ele alınmasını sağlamak için Şikayet Giderme Mekanizmasının iç denetimi | Şikayetlerin hedeflenen %90'ının şikayetçiyi tatmin edecek şekilde bir ay içinde kapatılmasına yönelik yıllık denetim | Denetim raporu |

**EK—A İstişare Formu Örneği**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Formu Dolduran Kişi: | | | | Tarih ve zaman: | | |
| Görüşme gündemi: | | | | TÜİOSB | | |
| 1. **Görüşme Bilgileri** | | | | | | |
| Görüşülen kurum: | | | | İletişim Şekli | | |
| Görüşülen Kişinin Adı-Soyadı: | | | | Telefon / Ücretsiz Numara | | |
| Telefon: | | | | Yüz yüze görüşme | | |
| Adres: | | | | Web sitesi / e-posta | | |
| E-posta: | | | | Diğer (Tanımlayın) | | |
| **Paydaş Tipi** | | | | | | |
| Devlet Organı | PEB | | Özel şirket | | Profesyonel Oda | STK'lar |
| Odak grupları | Sanayi Birliği | | İşçi sendikası | | Medya | Üniversite |
| 1. **Görüşme Detayları** | | | | | | |
| Proje ile ilgili sorular: | |  | | | | |
| Proje ile ilgili endişeler/geri bildirim: | |  | | | | |
| Yukarıda belirtilen görüşlere verilen yanıtlar: | |  | | | | |

*Şikayet Eden*   
*Adı/Soyadı: Adı/Soyadı:*

*imza:*

**EK —B Örnek Şikâyet Formu**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Formu Dolduran: | | | | | Tarih ve saat: | |
| Görüşme konusu: | | | | | TÜİOSB | |
| 1. **ŞİKAYETÇİ ÖZELLİKLERİ** | | | | | | |
| İsim Soyisim: | | | | | **Şikâyetin İlettiği Kişi:** | |
| TC Kimlik No: | | | | | Telefon / Ücretsiz Numara | |
| Telefon: | | | | | Yüz yüze görüşme | |
| Adres: | | | | | Web sitesi / e-posta | |
| E-posta: | | | | | Diğer (Tanımlayın) | |
| **Paydaş Türü** | | | | | | |
| Devlet Organı | PEB | | Özel şirket | Profesyonel Oda | | STK'lar |
| Odak grupları | Sanayi Birliği | | İşçi sendikası | medya | | Üniversite |
| 1. **ŞİKÂYET İLE İLGİLİ AYRINTILI BİLGİ** | | | | | | |
| Şikayetin açıklaması: | |  | | | | |
| Şikayetçi tarafından talep edilen çözüm yöntemi | |  | | | | |
| *Tarafından kaydedildi*  *Ad-Soyad/İmza* | | *şikayetçi*  *Ad-Soyad/İmza* | | | | |

**EK— C Örnek Şikayet Kapatma Formu**

|  |  |
| --- | --- |
| TÜİOSB | |
| 1. **DÜZELTİCİ FAALİYETİN BELİRLENMESİ** | |
| **1** |  |
| **2** |  |
| **3** |  |
| **4** |  |
| **5** |  |
| **Sorumlu Birimler** |  |
| 1. **ŞİKAYET KAPANIŞI** | |
| *Şikayet Günlüğü Formunda sağlanan şikayet giderilirse, bu bölüm şikayetçi tarafından doldurulacak ve imzalanacaktır.* |  |
| *Şikayet Kapanış Tarihi:* | *Şikayet Kapatıcının Tam Adı/İmzası:*  *Şikayetçinin Tam Adı/İmzası:* |
| ................/…………/………….. |  |

**EK – D Örnek İstişare** **Formu**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Toplantı konusu** |  | | |
| **Toplantı yeri** |  | | |
| **Tarih ve saat** |  | **Hazırlayan Kişi** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sayı** | **Ders** | **Tartışılan Konular/Kararlar** |
| **1** |  |  |
| **2** |  |  |
| **3** |  |  |
| **4** |  |  |
| **5** |  |  |

**Toplantı Fotoğrafları:**

**Katılımcı listesi:**

**Toplantı Öncesinde Paylaşılan Belgeler:**

1. https://www.sanayi.gov.tr/sanayi-bolgeleri/dunya-bankasi-finansmanli-osb-kredilendirme-projesi/sf1604010641 [↑](#footnote-ref-2)
2. Bir kişinin kira sözleşmesi olmadan kendi mülkiyeti olmayan taşınmaz malı kullanması ve bu kullanım için alınan tazminata "ecr-i misil" denir. [↑](#footnote-ref-3)
3. Nüfus bilgileri: Kurbanlı, Eskişehir ve Sağlıklı mahallelerinin nüfusu sırasıyla 300, 110 ve 1.630'dur. [↑](#footnote-ref-4)
4. [↑](#footnote-ref-5)