EGEYAPI

ATAŞEHİR KONUT PROJESİ

Paydaş Katılım Planı

Barbaros Mahallesi, Ataşehir, İstanbul

Doküman No.	Revizyon	Tarih	Durum
EGY-PKP-001	03	16.11.2026	Nihai

Rev.	Tarih	Açıklama
00	16.07.2026	Taslak SIM'e teslim edilmiştir.
01	23.10.2026	EBRD'nin Haziran 2026 tarihli yorumlarını karşılamak üzere revize edilmiş, yeniden biçimlendirilmiş ve YYEP ile uyumlu hâle getirilmiştir.
02	09.11.2026	EBRD'nin 03.11.2026 ve 09.11.2026 tarihli yorumlarını karşılamak üzere revize edilmiştir.
03	16.11.2026	EBRD'nin 13.11.2026 tarihli yorumlarını karşılamak üzere hazırlanan YYEP Rev02 (16.11.2026) ile uyumlu hâle getirilmiştir.

İçindekiler

1. Giriş 6
1.1 Paydaş Katılım Planının Amacı 6
1.2 Paydaş Katılım Planın Kapsamı 6
1.3 Paydaş Katılım Planının Temel İlkeleri 7
1.4 Yasal Çerçeve 7
1.4.1 Ulusal Mevzuat (Türkiye Cumhuriyeti) 7
1.4.2 EBRD Gereklilikleri 7
1.4.3 Diğer İlgili Çevresel ve Sosyal Gerekliliklerle (ÇSG) İlişkilendirme 8
2. Proje Tanımı ve Ç&S Bağlam 9
2.1 Projeye Genel Bakış 9
2.2 YYEP ve BSDP ile İlişkisi 9
3. Önceki Paydaş Katılım Faaliyetleri 11
3.1 Önceki Paydaş Katılım Faaliyetleri Özeti 11
4. Paydaşların Belirlenmesi ve Analizi 12
4.1 Hassas Gruplar 14
5. Paydaş Katılım Stratejisi ve Programı 17
6. Bilgi Paylaşımı 22
6.1 Temel Dokümanların Kamuoyuyla Paylaşılması 22
6.2 Belirli Faaliyetlere ve Toplantılara İlişkin Bildirimler 22
7. Şikayet Mekanizması 23
7.1 Şikâyetlerin İletilmesi (Topluluk Şikâyet Mekanizması) 24
7.2 Şikâyetlerin Çözüme Kavuşturulması 25
7.3 Misillemeye Karşı Önlemler 27
7.4 Veri Koruma Yönetimi ve Bilgi Güvenliği Çerçevesi 27
7.4.1 Veri Koruma Görevleri ve Yönetişim Sorumluluğu 27
7.4.2 Katmanlı Erişim Kontrolleri ve Hassas Kayıtlara Erişimin Kısıtlanması 28
7.4.3 Operasyonel Veri Güvenliği ve Kişisel Bilgilerin Gizlenmesine Yönelik Önlemler 28
7.4.4 Veri Yaşam Döngüsü: Saklama ve Planlı Silme 28
7.4.5 İletişim Bilgileri 28
8. Görev ve Sorumluluklar 30
8.1 Alt Yüklenicilerle Paydaş Katılımı ve Uyumluluk 30
8.1.1 Gerekliliklerin Alt Yüklenicilere Aktarılmasına Yönelik Mekanizmalar 30
8.1.2 Uyumun Sağlanması, Şikâyet Mekanizmasıyla Uyum ve Denetim Prosedürleri 30
8.2 İzleme, Raporlama ve Kurumsal Yönetişim 31

8.2.1 Organizasyon Yapısı ve Raporlama Hatları (Fonksiyonel Organizasyon Şeması) 31
8.2.2 Kurumsal Görev ve Sorumluluklar Matrisinin Özeti 31
9. İzleme ve Raporlama 33
9.1 İzlemeye Yönelik Anahtar Performans Göstergeleri (KPI'lar) 33
9.2 Raporlama Sıklığı ve Bilgi Paylaşımı Protokolü 33
10. Gözden Geçirme ve Güncelleme 35
11. Ekler 36

Tablolar Listesi

Tablo 2.1 Birinci Etap Zaman Çizelgesi 9
Tablo 4.1 Başlıca Paydaş Grupları ve Projeye İlişkin İlgi Alanları 12
Tablo 4.2 Statü ve Cinsiyete Göre Hak Sahipleri ve Tüzel Kişiler 14
Tablo 4.3 Hassas Gruplar: Kriterler, Paydaş Katılım Önlemleri ve Göstergeler 14
Tablo 5.1 Paydaş Katılım Stratejisi ve Programı 18
Tablo 6.1 Belirli Faaliyetlere ve Toplantılara İlişkin Bildirimler 22
Tablo 7.1 Projenin Şikâyet Mekanizmalarına Genel Bakış 23
Tablo 7.2 Topluluk Şikâyet Mekanizmasına Şikâyet İletme Kanalları 24
Tablo 7.3 Şikâyet Çözüm Sürecinin Aşamaları ve Süreleri 25
Tablo 7.4 Yeniden Yerleşimle İlgili Şikâyetler: Aşamalar, Yanıt Süreleri ve İtiraz Süreci 26
Tablo 8.1 Kurumsal Görev ve Sorumluluklar Matrisinin Özeti 31
Tablo 9.1 İzlemeye Yönelik Anahtar Performans Göstergeleri (KPI'lar) 33

Şekiller Listesi

Şekil 8.1 Organizasyon Yapısı ve Raporlama Hatları 31

Kısaltmalar Listesi

Kısaltmalar	Açıklama
BSDP	Bölge Sakini Destek Planı
BT	Bilgi Teknolojileri
CFO	Mali İşler Direktörü (Chief Financial Officer)
Ç&S	Çevresel ve Sosyal
ÇSG	Çevresel ve Sosyal Gereklilik
ÇSYS	Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
EBRD	Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (European Bank for Reconstruction and Development)
İÇSYP	İnşaat Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
İK	İnsan Kaynakları
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
İŞKUR	Türkiye İş Kurumu
KAKS	Kat Alanı Katsayısı (Emsal)
KOSGEB	Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı
KPI	Anahtar Performans Göstergesi
KTB	Kişiyi Tanımlayabilecek Bilgiler
KVKK	6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu
PEK	Projeden Etkilenen Kişi
PKP	Paydaş Katılım Planı
RTEK	Rol Tabanlı Erişim Kontrolü
SDS	Sosyal Destek Sorumlusu
SMS	Kısa Mesaj Servisi
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
SYDV	Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı
TİS	Toplumla İlişkiler Sorumlusu
TOÖ	Teknik Olmayan Özet
VKG	Veri Koruma Görevlisi
YYEP	Yeniden Yerleşim Eylem Planı

Sorumluluk Reddi Beyanı

Bu doküman, Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) tarafından finansman sağlanması değerlendirilmekte olan bir proje kapsamında hazırlanmıştır. Bu dokümanın içeriği, EBRD'nin projeye finansman sağlamayı onayladığı veya finansman sağlama taahhüdünde bulunduğu şeklinde yorumlanamaz. EBRD tarafından sağlanabilecek herhangi bir finansman, Bankanın iç inceleme ve onay süreçlerinin tamamlanmasına ve nihai finansman anlaşmalarının imzalanmasına tabidir. Bu doküman, yalnızca EBRD finansmanının onaylanması ve yürürlüğe girmesi halinde geçerli olacaktır.

1. Giriş

1.1 Paydaş Katılım Planının Amacı

Bu Paydaş Katılım Planı (PKP), kamuya açık bir doküman olup Ege Yapı'nın Ataşehir Konut Projesi Etap 1'in yaşam döngüsü boyunca projeden etkilenen kişiler (PEK) ve diğer ilgili paydaşlarla nasıl etkileşim kuracağını tanımlamaktadır. Ataşehir Konut Projesi'nin geliştirilmesinden Ege Yapı sorumlu olacaktır. Kamuoyu, Türkçe ve İngilizce olarak hazırlanan bu PKP'ye erişebilecek ve Planı inceleyebilecektir. PKP, Proje Saha Ofisinin faaliyetleri, hane halklarıyla gerçekleştirilen istişareler ve hassas gruplarla yürütülen katılım faaliyetleri de dâhil olmak üzere bugüne kadar gerçekleştirilen paydaş katılım çalışmalarını özetlemekte ve paydaşları yapılacak çalışmaların niteliği, geçici taşınma süreci ile yıkım ve inşaat faaliyetlerinden kaynaklanabilecek potansiyel etkiler hakkında bilgilendirmek amacıyla Proje kapsamında yürütülecek faaliyetleri tanımlamaktadır. PKP, ilgili paydaşların belirlendiği bir paydaş tablosu içermektedir. Bu PKP'ye dahil edilmediklerini düşünen paydaşlar varsa, Proje hakkında bilgi almak ve paydaş katılım programına dahil edilmek için 7. Bölüm'de belirtilen irtibat noktalarıyla (proje Saha Ofisi ve şikayet kanalları) iletişime geçebilirler. Bu Paydaş Katılım Planı'nın (PKP) özel amaçları aşağıda ayrıntılı olarak açıklanmaktadır:

- Mülk sahipleri, kiracılar, kayıt dışı kullanıcılar, komşu bölgelerde yaşayan sakinler ve çalışanlar dâhil olmak üzere, projeden etkilenen tarafları ve projeyle ilgilenen diğer paydaşları belirlemek, haritalandırmak ve değerlendirmek; bu paydaşların Projeden nasıl etkilenebileceklerini veya Projeyle ne şekilde ilgilenebileceklerini ortaya koymak;
- Proje paydaşlarının daha iyi anlaşılması ve bu paydaşlara yönelik uygun katılım yöntem ve araçlarının geliştirilebilmesi amacıyla gerçekleştirilen paydaş analizini ortaya koymak;
- Özellikle taşınma, geri dönüş ve inşaat faaliyetlerinden kaynaklanan aksaklıklar konusunda paydaşların Projeye anlamlı katkı sağlamalarına olanak tanıyan bir istişare süreci yürütmek;
- Paydaşların Proje faaliyetlerine ilişkin bilgilere Türkçe ve İngilizce olarak zamanında erişebilmelerini sağlamak;
- Paydaşlarla paylaşılan bilgilerin anlaşılır olmasını ve istişare faaliyetlerinin gerçekleştirileceği yerlerin yaşlılar, engelli bireyler ve diğer hassas gruplar dâhil olmak üzere katılım sağlamak isteyen herkes için erişilebilir olmasını sağlamak;
- Hassas grupların belirlenmesini, bu gruplarla istişareler yürütülmesini ve ihtiyaçlarına uygun olarak özel destek sağlanmasını güvence altına almak;
- Paydaşların soru, endişe ve şikâyetlerinin yanıtlanmasına yönelik açık ve anlaşılır mekanizmalar oluşturmak; bu kapsamda, yeniden yerleşimle ilgili şikâyetleri de kapsayan bir Topluluk Şikâyet Mekanizması ile ayrı bir Çalışan Şikâyet Mekanizması oluşturmak;
- EBRD'nin ÇSG10 hükümleri doğrultusunda, resmî istişare ve bilgi paylaşımı faaliyetlerini kayıt altına almak ve paydaşların takibine ve kayıtların yönetimine yönelik sistemi tanımlamak.

1.2 Paydaş Katılım Planın Kapsamı

Ege Yapı, Ataşehir Konut Projesi'ni dört etap halinde gerçekleştirmeyi değerlendirmekle birlikte, hâlihazırda Şirintepe Konut Projesi'nin yanı sıra yalnızca birinci etap ileri aşamadadır ve EBRD tarafından finansman için değerlendirilmektedir. Bu PKP, Ataşehir Konut Projesi Etap 1 ve Şirintepe Konut Projesi'ni kapsamaktadır. Planın ilkeleri, şikâyet mekanizmaları, bilgi paylaşımına ilişkin düzenlemeleri, görev ve sorumlulukları ile izleme faaliyetleri her iki proje için de geçerlidir. Projeye ilişkin ayrıntılı bilgiler şu anda yalnızca Ataşehir Konut Projesi Etap 1 için yeterli düzeyde mevcut olduğundan, paydaş analizi ve paydaş katılım programı birinci etap özelinde ayrıntılı olarak sunulmaktadır. Şirintepe Konut Projesi için sahaya özgü bilgiler (etkilenen hane halkları, paydaşlar, takvim ve paydaş katılım faaliyetleri), söz konusu projeye ilişkin paydaş katılım faaliyetleri başlamadan önce ve her halükarda herhangi bir taşınma veya tahliye bildirimi yapılmadan önce PKP'ye eklenecektir.

Bu doküman, düzenli olarak güncellenebilen yaşayan bir dokümandır. Şirintepe Konut Projesi'ne ilişkin sahaya özgü bilgilerle güncellenecek ve aynı çerçeve daha sonra Ege Yapı tarafından şirketin daha geniş proje portföyü genelinde uygulanacaktır. PKP ayrıca, Ege Yapı'nın paydaş katılımına yönelik yaklaşımını destekleyerek şirketin gelecekteki projeleri için bir şablon görevi görecektir.

1.3 Paydaş Katılım Planının Temel İlkeleri

Bu Paydaş Katılım Planı, proje yaşam döngüsünün tüm aşamalarında şeffaflığı, hesap verebilirliği ve kapsayıcılığı güvence altına almak amacıyla aşağıdaki kurumsal temel unsurları ve yöntemleri sistematik bir şekilde ortaya koymaktadır:

- Paydaşların Belirlenmesi ve Analizi: Projeden etkilenen kişilerin (PEK) ve ilgili tarafların, etki düzeyleri, ilgi dereceleri ve özel kırılganlıkları temelinde değerlendirilerek sistematik bir şekilde haritalandırılması ve sınıflandırılması.
- Paydaş Katılım Yöntemleri ve Stratejik Zamanlama: Diyalog kanallarının, uygulama araçlarının ve istişare takvimlerinin, Projenin kritik kilometre taşları ve kurumsal zaman çizelgesiyle tam uyumlu olacak şekilde yapılandırılarak oluşturulması.
- Bilgi Paylaşımı ve İletişim Düzenlemeleri: Teknik Olmayan Özet (TOÖ) ve ilgili Çevresel ve Sosyal (Ç&S) bilgilendirme dokümanları gibi temel proje dokümanlarının, bilgilerin zamanında ve anlamlı bir şekilde paylaşılmasını sağlamak amacıyla kamuoyunun erişimine nasıl ve ne zaman sunulacağını düzenleyen resmî prosedürlerin oluşturulması.
- Geri Bildirim ve Şikâyet Yönetimi Süreçleri: Paydaşlardan gelen tüm soru, geri bildirim ve şikâyetlerin herhangi bir misilleme riski olmaksızın kaydedilmesi, sınıflandırılması, incelenmesi ve çözüme kavuşturulması amacıyla tarafsız, şeffaf ve kolay erişilebilir bir mekanizmanın oluşturulması.
- Kurumsal Görevler, Sorumluluklar ve İzleme Çerçeveleri: Bu Planın sahada uygulanmasından ve üst düzey yönetim tarafından gözetiminden sorumlu organizasyon yapısının, açık raporlama hatları ve karar alma yetkileri de dâhil olmak üzere tanımlanması ve periyodik izleme faaliyetlerinin Anahtar Performans Göstergeleri (KPI'lar) ile desteklenmesi.

1.4 Yasal Çerçeve

1.4.1 Ulusal Mevzuat (Türkiye Cumhuriyeti)

Proje, aşağıdaki mevzuat ve düzenlemelere tabidir:

- 6306 sayılı Afet Riski Altındaki Alanların Dönüştürülmesi Hakkında Kanun
- 3194 sayılı İmar Kanunu ve onaylı imar planları
- Türkiye Bina Deprem Yönetmeliği (2018)
- Hafriyat toprağı, inşaat ve yıkıntı atıkları, asbest, hava kalitesi ve gürültüye ilişkin çevre mevzuatı
- 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ve 4857 sayılı İş Kanunu
- Belediye düzeyindeki bilgilendirme ve istişare gereklilikleri
- 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK)

1.4.2 EBRD Gereklilikleri

Bu Paydaş Katılım Planı (PKP), EBRD'nin Çevresel ve Sosyal Gereklilik 10 (ÇSG10) Rehber Notu ile uyumlu olarak hazırlanmıştır.

EBRD ÇSG10, tüm projelerin aşağıdaki gereklilikleri yerine getirmesini zorunlu kılmaktadır:

- Paydaşların belirlenmesi ve analiz edilmesi,
- Paydaş Katılım Planı'nın (PKP) hazırlanması ve uygulanması,

- Bilgilerin erken aşamada ve kültürel açıdan uygun bir şekilde paylaşılmasının sağlanması,
- Anlamlı istişarelerin gerçekleştirilmesi,
- Erişilebilir ve gizlilik esasına dayalı bir şikâyet mekanizmasının sağlanması,
- Proje yaşam döngüsü boyunca paydaşlara düzenli olarak bilgi verilmesi,
- İnşaat faaliyetlerinin ilerleme düzeylerine ilişkin bilgilerin paylaşılması.

1.4.3 Diğer İlgili Çevresel ve Sosyal Gerekliliklerle (ÇSG) İlişkilendirme

- ÇSG1 – Çevresel ve Sosyal Etkilerin ve Sorunların Değerlendirilmesi ve Yönetimi
- ÇSG2 – İş Gücü ve Çalışma Koşulları (çalışanlarla iletişim)
- ÇSG4 – Sağlık, Emniyet ve Güvenlik (toplum güvenliğine ilişkin paydaş katılımı)
- ÇSG5 – Arazi Edinimi, Arazi Kullanımına İlişkin Kısıtlamalar ve Yeniden Yerleşim

2. Proje Tanımı ve Ç&S Bağlam

2.1 Projeye Genel Bakış

Proje kapsamında, İstanbul'un Ataşehir ilçesinde bulunan eski ve depreme karşı dayanıksız binaların yerine, depreme dayanıklı ve enerji verimli yeni konutlar ve ticari birimler inşa edilecek; ayrıca yeni yollar, altyapı hizmetleri ve yeşil alanlar oluşturulacaktır. Projenin tamamı etaplar halinde inşa edilecek olup ilk olarak inşa edilecek ve EBRD tarafından finansman için değerlendirilen etap birinci etaptır (Tablo 2.1).

Tablo 2.1 Birinci Etap Zaman Çizelgesi

Etap	Mahalle	Alan	Mevcut Binalar	Durum	Öngörülen takvim
Etap 1	Barbaros	1,29 ha (yollar ve boş kadastro parselleri dahil)	33 bina → 5 yeni blok. Kayıtlı bağımsız birim sayısı: 52	13.01.2023 tarihinde Rezerv Yapı Alanı ilan edilmiştir; tasarım ve izin süreçleri devam etmektedir.	Yıkım: Nisan–Haziran 2027. İnşaat: Temmuz 2027–Haziran 2030. Yapı kullanma izin belgesi: Temmuz 2030.

Projenin birinci etabı kapsamında, 1,29 hektarlık alanda (yollar ve boş kadastro parselleri dahil) bulunan 33 bina ve 52 kayıtlı bağımsız birimin yerine, 227 konut, 294 ofis ve 19 ticari birim içeren beş yeni blok inşa edilecektir. Söz konusu alan, 13 Ocak 2023 tarihinde Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı (ÇŞİDB) tarafından, 6306 sayılı Afet Riski Altındaki Alanların Dönüştürülmesi Hakkında Kanun kapsamında "Rezerv Yapı Alanı" olarak ilan edilmiştir.

Proje, "arsa payı karşılığı bağımsız birim" modeli esas alınarak yürütülmektedir. Her bir mülk sahibi, arsa payını Projeye devretmekte ve karşılığında, bireysel sözleşmesinde belirtildiği üzere, arsa payıyla orantılı olarak yeni binalardan bağımsız birimler almaktadır. Mülk sahipleri inşaat maliyetlerine herhangi bir katkı payı ödememektedir. Ege Yapı, inşaatın finansmanını sağlamakta ve yatırım maliyetini kalan bağımsız birimlerin satışından karşılamaktadır. Dolayısıyla, arsa ve konut kayıpları nakdi olarak değil, ayni olarak tazmin edilmektedir (ayrıntılar Yeniden Yerleşim Eylem Planı'nda (YYEP) sunulmaktadır).

Bu PKP, Projenin birinci etabını ayrıntılı olarak açıklamaktadır. Birinci etap alanı, 15 Şubat 2019 tarihinde onaylanan Uygulama İmar Planı'nda kısmen Ticaret + Konut Alanı, kısmen Sığınak Alanı, kısmen Yol Alanı ve kısmen İmar Hakkı Transfer Alanı Sınırı içerisinde yer almaktadır.

Etapların birbiriyle örtüştüğü durumlarda (örneğin, bir etabın inşaat faaliyetleri devam ederken bir sonraki etaptaki hane halklarının taşınması), bölge sakinleri ve komşu alanlarda yaşayanlar üzerindeki birleşik etkiler, sonraki etabın paydaş katılım programı kapsamında ele alınacaktır.

İlişkili tesisler arasında standart belediye altyapı bağlantıları (su, elektrik, kanalizasyon, doğal gaz), erişim yolları ve kamu hizmetlerine yönelik altyapı yer almaktadır. Proje alanı dışında herhangi bir özel endüstriyel tesise, taş ocağına veya inşaat alanına ihtiyaç duyulmamaktadır. Birinci etaba ilişkin şantiye kurulumunda (şantiye ofisleri, depolama alanları ve çalışanların sosyal ihtiyaçlarına yönelik tesisler), daha geniş Proje alanı içerisinde yer alan ikinci, üçüncü ve dördüncü etapların arazileri kullanılacaktır.

Ayrıntılı proje planı, Teknik Olmayan Özet'te (TOÖ) sunulmaktadır.

2.2 YYEP ve BSDP ile İlişkisi

Proje kapsamında daha önce, başlangıç düzeyinde bir paydaş katılımı ve destek çerçevesi sunan Bölge Sakini Destek Planı (BSDP) uygulanmıştır. Ancak BSDP, ÇSG5 gerekliliklerıyle tam uyumlu bir yeniden yerleşim aracı

değildir. Bu nedenle, ÇSG5 ile tam uyumun sağlanması amacıyla bir Yeniden Yerleşim Eylem Planı (YYEP) hazırlanmıştır. YYEP:

- Yeniden yerleşimle ilgili tüm paydaş katılım faaliyetlerini düzenleyecek,
- Hak sahipliklerini, uygunluk kriterlerini ve taşınma süreçlerini tanımlayacak ve
- Topluluk Şikâyet Mekanizması kapsamında yeniden yerleşime özgü şikâyetlerin ele alınmasına yönelik prosedürleri oluşturacaktır.

Bu PKP:

- Genel paydaş katılımı, bilgi paylaşımı ve iletişim faaliyetlerini düzenlemekte ve
- Yeniden yerleşimle ilgili tüm konularda YYEP ile bağlantılı olarak uygulanmaktadır.

Yeniden yerleşimle ilgili istişareler (örneğin, hak sahiplikleri, taşınma takvimleri ve geri dönüş süreci) YYEP doğrultusunda yürütülecektir.

PKP ve YYEP, Proje boyunca birbirini karşılıklı olarak bilgilendirmektedir. PKP faaliyetleri (istişareler, şikâyet eğilimleri ve mülk sahipleri ile kiracılar tarafından gündeme getirilen sorular) aracılığıyla elde edilen paydaş geri bildirimleri, YYEP kapsamındaki nüfus sayımı, hak sahipliği ve taşınma planlamasına doğrudan girdi sağlamaktadır. Buna karşılık, YYEP kapsamında tanımlanan istişare, bilgi paylaşımı ve şikâyet yönetimi gereklilikleri, PKP'nin paydaş katılım programı aracılığıyla uygulanmaktadır. Dolayısıyla, YYEP kapsamında belirtilen yeniden yerleşimle ilgili tüm istişareler, bilgi paylaşımı faaliyetleri ve şikâyetler, bu PKP ile koordineli olarak yürütülmekte ve PKP kapsamında raporlanmaktadır.

3. Önceki Paydaş Katılım Faaliyetleri

3.1 Önceki Paydaş Katılım Faaliyetleri Özeti

Ege Yapı'nın bu proje kapsamında yerel toplumla birlikte çalışmaya başladığı 2023 yılından bu yana, Proje alanında yaşayan sakinler ve mülk sahipleriyle paydaş katılım faaliyetleri yürütülmektedir. Bu süre zarfında:

- Mahallede, bölge sakinleri için temel iletişim noktası olarak hizmet veren yerel bir Saha Ofisi faaliyet göstermiştir.
- Yalnızca kadınlardan oluşan gruplarla yapılan toplantılar da dâhil olmak üzere mahalle düzeyinde toplantılar gerçekleştirilmiştir.
- Hane halklarıyla bireysel görüşmeler düzenlenmiş (100'den fazla etkileşim gerçekleştirilmiştir).
- Parsel Temsilcileri, mülk sahipleri ile Proje arasında güvenilir aracılar olarak görev yapmıştır.
- Hassas durumdaki hane halklarına yönelik sosyal destek programları uygulanmıştır.
- WhatsApp grupları ve ev sahibi/kiracı iletişim kanalları aracılığıyla düzenli iletişim sürdürülmüştür.
- Saha Ofisinde bulunan bir araçla yaşlı ve engelli mülk sahiplerinin Saha Ofisine, notere ve kamu kurumlarına ulaşımı sağlanmıştır.
- Taşınma ve destek süreçlerini desteklemek amacıyla parsel, hane halkı ve sosyoekonomik bilgiler toplanmış ve dijital ortama aktarılmıştır.

Bu faaliyetler kapsamında dile getirilen, taşınma takvimleri, hak sahiplikleri ve inşaat faaliyetlerinin etkilerine ilişkin sorular da dâhil olmak üzere paydaş geri bildirimleri, YYEP kapsamında belirlenen taşınma ve destek düzenlemelerine ve bu PKP'de açıklanan paydaş katılım programına girdi sağlamıştır.

Bugüne kadar gerçekleştirilen paydaş katılım faaliyetleri ağırlıklı olarak birinci etap alanındaki mülk sahiplerine odaklanmıştır. Kiracılar, işletmeler ve bu işletmelerin çalışanları ile Transfer Parsellerinin mülk sahipleriyle, taslak YYEP nihai hâle getirilmeden önce özel olarak istişareler gerçekleştirilecektir (Tablo 5.1).

Bugüne kadar gerçekleştirilen paydaş katılım faaliyetleri resmî bir kayıt altında bir araya getirilmemiştir. Ancak bu PKP kapsamında, tarih bilgilerini içeren bir paydaş katılım kayıt çizelgesi tutulacaktır.

İzin ve altyapı onay süreçleri kapsamında kamu kurumları ve altyapı hizmet sağlayıcılarıyla da paydaş katılım faaliyetleri gerçekleştirilmiştir. Bu etkileşimlere ilişkin kayıtlar, Projenin izin dosyalarında muhafaza edilmektedir.

4. Paydaşların Belirlenmesi ve Analizi

Paydaşlar, Ege Yapı tarafından Proje alanında gerçekleştirilen hane halkı sayımı ve taşınma süreci ile bölge sakinleri ve mahalle temsilcileriyle kurulan doğrudan iletişim yoluyla belirlenmiştir. Bu çalışma tek seferlik bir faaliyet değildir. Proje, taşınma, yıkım, inşaat ve geri dönüş aşamalarında ilerledikçe yeni paydaşlar ortaya çıkabilecek olup paydaş listesi her aşamada gözden geçirilecek ve güncellenecektir.

Her bir paydaş üç temel soru çerçevesinde değerlendirilmiştir: Proje alanına ne kadar yakın olduğu, Projeden ne ölçüde etkilenebileceği ve Projeye ilişkin kararlar üzerinde ne düzeyde etkiye sahip olduğu. Bu değerlendirme doğrultusunda paydaşlar iki ana gruba ayrılmıştır:

- Birincil paydaşlar: Geçici olarak taşınan hak sahipleri ve Proje sahasında çalışan kişiler de dâhil olmak üzere Projeden doğrudan etkilenen kişiler.
- İkincil paydaşlar: Proje üzerinde etkisi bulunan veya Projeden dolaylı olarak etkilenen taraflar.

Tablo 4.1'de başlıca paydaş grupları, Projenin bu gruplar açısından ne ifade ettiği ve bu grupların Projeden nasıl etkilenebileceği sunulmaktadır.

Tablo 4.1 Başlıca Paydaş Grupları ve Projeye İlişkin İlgi Alanları

Kategori	Tür	Kimlerden Oluştuğu	Projeye İlişkin İlgi Alanları	Projeden Nasıl Etkilenebilecekleri
Birincil	Proje geliştiricisi ve uygulayıcısı	Ege Yapı A.Ş.	Projenin gerçekleştirilmesi ve paydaş katılımının yönetilmesi.	Projeye ve Projeye ilişkin karar alma süreçlerine liderlik edilmesi; paydaş katılımının yönetilmesi ve alt yüklenicilerin uymakla yükümlü olduğu İnşaat Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı'nın (İÇSYP) uygulanmasının gözetilmesi.
Birincil	Yerel topluluklar	Proje alanındaki mülk sahipleri ve hane halkları; başka yerlerde ikamet eden mülk sahipleri, hissedarlar, resmî ve kayıt dışı kiracılar ile aileleri dâhil (bkz. Tablo 4.2).	Geçici barınma düzenlemeleri, hak sahiplikleri, yeni konutların teslim zamanlaması ve kalitesi ile geri dönüş hakkı.	Geçici taşınma; takvimler ve hak sahipliklerine ilişkin belirsizlikler; günlük yaşam düzeninin aksaması.
Birincil	Ticari kullanıcılar ve çalışanları	Proje alanında faaliyet gösteren 4 işletme: 1'i mülk sahibi tarafından işletilen (imalat), 3'ü kiracılar tarafından işletilen (depolama). İmalat işletmesinde çalışan 10 kişi dâhil olmak üzere toplam en az 21 çalışan bulunmaktadır.	Faaliyetlerin mutabık kalınan düzenlemeler kapsamında sürdürülmesi veya sonlandırılması.	Faaliyetlerin kesintiye uğraması veya başka bir yere taşınması; çalışanlar üzerindeki etkiler; çalışanlar da başlı başına etkilenen kişilerdir (imalat işletmesinin 10 çalışanı için kalıcı iş kaybı olasılığı).
Birincil	Komşu bölgelerde yaşayan sakinler	Proje sahasının hemen bitişiğindeki binalarda yaşayan kişiler.	Güvenlik, erişim ve çalışmalar hakkında zamanında bilgilendirilme.	Gürültü, toz ve trafik; şantiye sınırlarının güvenliği; erişim düzenlemelerinde geçici değişiklikler.
Birincil	Çalışanlar	Ege Yapı ve alt yüklenicileri tarafından sahada istihdam edilen kişiler.	Adil istihdam, güvenli çalışma koşulları ve şikâyet kanallarına erişim.	İş yeri güvenliği, çalışma koşulları, ödemeler ve şikâyetlere ilişkin konular.

Kategori	Tür	Kimlerden Oluştuğu	Projeye İlişkin İlgi Alanları	Projeden Nasıl Etkilenebilecekleri
Birincil	Hassas gruplar	Bölüm 4.1'de belirtilen gruplar.	Erişilebilir bilgi ve ihtiyaçlara uygun destek.	Taşınma ve çalışmalar nedeniyle daha fazla etkilenme; katılımın önündeki engeller.
Birincil	Kamu kurumları	Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı Kentsel Dönüşüm Başkanlığı; Marmara Kentsel Dönüşüm Genel Müdürlüğü; İstanbul Büyükşehir Belediyesi; Ataşehir Belediyesi; Ataşehir Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı (SYDV) ve belediye sosyal hizmetleri; Türkiye İş Kurumu (İŞKUR) ve KOSGEB (YYEP kapsamında hassas hane halklarının, çalışanların ve işletmelerin yönlendirilmesi).	İzinler, onaylar ve koordinasyon.	Mevzuata uyum ve onay süreçlerinin takvimleri.
İkincil	Altyapı hizmet sağlayıcıları	İSKİ, AYEDAŞ, İGDAŞ vb.	Altyapı bağlantıları.	İnşaat takviminin altyapı çalışmalarına bağlı olması.
İkincil	Mahalle temsilcileri	Etkilenen mahallelerin muhtarları.	Bölge sakinleri ile Proje arasındaki bilgi akışı.	Çalışmalar sırasında yerel toplumun endişelerinin iletilmesi.
İkincil	Sivil toplum	Yerel sivil toplum kuruluşları ve dernekler.	Bağımsız izleme ve yerel toplumun çıkarları.	Taşınma sürecinde kişilere nasıl davranıldığına yönelik ilgi.
İkincil	Acil durum hizmetleri	Polis, itfaiye ve sağlık hizmetleri.	Acil durumlarda erişim ve koordinasyon.	Çalışmalar sırasında sahaya erişim.
İkincil	Yerel medya	Yerel gazeteler ve çevrim içi yayın kuruluşları.	Kamuoyunun Proje hakkında bilgilendirilmesi.	Projeye ilişkin bilgilerin doğruluğu.
İkincil	Yerel işletmeler	Yakın çevredeki mağazalar, tedarikçiler ve hizmet sağlayıcılar.	İnşaat süresince mal ve hizmet tedarikine yönelik fırsatlar.	Trafik ve erişimde aksaklıklar; yeni fırsatlar.
İkincil	Tedarikçiler ve hizmet sağlayıcılar	Projeye inşaat malzemeleri ve hizmetleri sağlayan şirketler.	Sözleşme koşulları ve satın alma süreçlerine dâhil edilen çevresel ve sosyal (Ç&S) gereklilikler.	Tedarik zincirindeki çalışma koşulları ve çevresel koşullar.
İkincil	Finansman kuruluşu	Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD).	Finansman sağlanması ve Ç&S taahhütlerinin gözetimi. YYEP'nin EBRD tarafından görevlendirilen Ç&S Danışmanınca dışarıdan izlenmesi ve EBRD'nin uygun bulduğu bir tarafça bağımsız YYEP tamamlama denetimi yapılması.	Üzerinde mutabık kalınan Ç&S önlemlerinin uygulanması.

YYEP kapsamında belirlenen hak sahipliği tespit tarihinden sonra bölgeye taşınan hane halkları, Proje kapsamındaki haklardan yararlanmaya uygun olmayacak, ancak bilgiye ve şikâyet mekanizmasına erişimlerini sürdürecektir.

Tablo 4.2 'de, YYEP kapsamında gerçekleştirilen sayım yoluyla belirlenen hak sahipleri, statü ve cinsiyet bilgileriyle birlikte sunulmaktadır.

Tablo 4.2 Statü ve Cinsiyete Göre Hak Sahipleri ve Tüzel Kişiler

Kategori	Erkek	Kadın	Tüzel kişi	Toplam	Toplam içindeki pay%
Mülk Sahibi	2	2	1	5	2.9%
Mülk Sahibi – İkamet Eden	2	1	–	3	1.7%
Mülk Sahibi – İşletme	1	0	0	1	0.6%
Hissedar	31	29	1	61	34.9%
Hissedar – İkamet Eden	11	5	0	16	9.1%
Resmî Konut Kiracısı	5	1	0	6	3.4%
Kayıt Dışı Konut Kiracısı (Yazılı Kira Sözleşmesi Bulunmayan)	18	5	0	23	13.1%
Resmî Ticari Birim Kiracısı	0	0	3	3	1.7%
İmar Hakkı / Emsal (KAKS) Transferi	33	24	0	57	32.6%
Toplam	**103**	**67**	**5**	**175**	**100.0%**

4.1 Hassas Gruplar

Paydaş belirleme sürecinde, bazı grupların Projeden diğerlerine kıyasla daha fazla etkilenip etkilenmeyeceği veya Projenin beraberinde getirdiği değişikliklerle başa çıkmakta daha fazla güçlük yaşayıp yaşamayacağı da değerlendirilmiştir. Hassas gruplar, Proje etkileriyle kendi başlarına başa çıkma konusunda daha sınırlı imkânlara sahip olup istişare süreci boyunca özel ilgi gösterilmesi gereken gruplardır.

Tablo 4.3 'te, Proje kapsamında belirlenen hassas gruplar, her bir grubun hassas olarak değerlendirilme nedenleri, paydaş katılım faaliyetlerine katılımda karşılaştıkları engeller, Proje kapsamında alınacak önlemler ve paydaş katılım faaliyetlerinin bu gruplara ulaşıp ulaşmadığını değerlendirmek için kullanılacak göstergeler sunulmaktadır. Her bir gruptaki kişi veya hane halkı sayısı, YYEP kapsamında gerçekleştirilen sayımdan alınmakta ve her etapta güncellenmektedir. Toplam 175 etkilenen kişiden 30'u (%17,1) hassas olarak belirlenmiş olup bunların 19'u Proje sahasında yaşamakta veya çalışmaktadır. Bir kişi birden fazla hassas grupta yer alabilmektedir.

Tablo 4.3 Hassas Gruplar: Kriterler, Paydaş Katılım Önlemleri ve Göstergeler

Grup (YYEP Sayımına Göre Kişi/Hane Sayısı)	Hassas Olarak Değerlendirilme Nedeni	Paydaş Katılımının Önündeki Engeller	Paydaş Katılım Önlemleri	Gösterge (Hedef)	Sorumlu
Yoksul / ekonomik açıdan dezavantajlı hane halkları – 27	Hane halkı gelirinin gıda yoksulluk sınırının altında olması; yerinden edilmenin etkilerini karşılayabilecek maddi birikimin bulunmaması.	Çalışma saatleri; maliyetlere ilişkin endişeler; hak sahipliklerinin ve ödeme tarihlerinin takibinde yaşanan güçlükler.	Uygun zamanlarda bireysel görüşmeler; kira desteği ve ödeme tarihlerinin sade ve anlaşılır bir dille açıklanması; ödemelere ilişkin soruların öncelikli olarak takip edilmesi.	Tahliye bildirimlerinden önce %100'ü ile bireysel iletişim kurulması; %100'ünün hak sahipliklerini ve ödeme tarihlerini anladığını teyit etmesi (kayıt altına alınarak).	SDS, TİS ile birlikte

Grup (YYEP Sayımına Göre Kişi/Hane Sayısı)	Hassas Olarak Değerlendirilme Nedeni	Paydaş Katılımının Önündeki Engeller	Paydaş Katılım Önlemleri	Gösterge (Hedef)	Sorumlu
Kadınların hane reisi olduğu hane halkları – 4	Mülkiyet edinme, miras veya bağımsız gelir elde etme konusunda sistemik, kültürel veya yasal engellerin bulunması.	Zaman kısıtları; toplumsal normlar; kadın ve erkeklerin birlikte katıldığı toplantılarda konuşma konusunda isteksizlik.	Sosyal ekipte görevli bir kadın personelle görüşmeler; yalnızca kadınlara yönelik oturumlar; esnek görüşme saatleri.	Taşınmadan önce %100'üne kadın bir personelle bireysel görüşme imkânı sunulması; her etapta taşınmadan önce yalnızca kadınlara yönelik en az bir oturum düzenlenmesi.	SDS / TİS (kadın personel)
Yaşlı bireyler (75 yaş ve üzeri) – 7	Yerel destek ağlarına yüksek düzeyde bağımlılık; yeni bir yerde yaşam düzeni kurmak için sınırlı fiziksel kapasiteye sahip olma.	Hareket kabiliyetindeki kısıtlılıklar; dijital iletişim kanallarını kullanmada yaşanan güçlükler.	Ev ziyaretleri; ulaşım desteği; basılı ve sözlü bilgilendirme; kişinin talebi üzerine bir aile üyesinin veya temsilcinin sürece dâhil edilmesi.	Bireysel taşınma destek paketi kesinleştirilmeden önce %100'ünün evinde ziyaret edilmesi.	SDS, TİS ile birlikte
Engelli bireyler – 5	Erişilebilir altyapıya, özel sağlık hizmetlerine veya desteğe ihtiyaç duyulması.	Fiziksel erişim engelleri; iletişim ihtiyaçları.	Erişilebilir toplantı mekânları; ev ziyaretleri; erişilebilir formatlarda bilgilendirme.	%100'üyle erişilebilir formatlarda istişare gerçekleştirilmesi; taşınmadan önce %100'ü için geçici konaklama yerlerinin erişilebilirliğinin teyit edilmesi	SDS
Bakmakla yükümlü olunan çocukları bulunan hane halkları: Çalışan bir üyesi bulunmayan, tek bir gelir kaynağına bağımlı olan ve okul çağında veya daha küçük yaşta üçten fazla çocuğun bakımını üstlenen hane halkları – 8	Çalışan bir üyesi bulunmayan, tek bir gelir kaynağına bağımlı olan ve okul çağında veya daha küçük yaşta üçten fazla çocuğun bakımını üstlenen hane halkları. Kiracı hane halklarının kalıcı olarak taşınması, çocukların eğitimini aksatabilir.	Zaman ve çocuk bakımıyla ilgili kısıtlar; taşınma maliyetleri; çocukların okullarına yakın konut bulma güçlüğü.	Uygun zamanlarda bireysel görüşmeler; çocukların mevcut okullarına devam edebilmelerini sağlayacak konaklama yerlerinin bulunmasına yardım edilmesi; belediyelerin sosyal hizmetlerine ve Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfına (SYDV) yönlendirme yapılması.	Tahliye bildirimlerinden önce %100'üyle bireysel iletişim kurulması; %100'üne sosyal hizmetlere yönlendirme imkânı sunulması.	SDS
Birden fazla hassasiyet durumuna sahip kişiler/hane halkları – 18	Aynı hane halkının veya bireyin yukarıdaki kategorilerden birden fazlasına dâhil olması.	Birden fazla engelin bir arada bulunması.	Yukarıdaki ilgili önlemleri bir araya getiren bireysel destek planı.	Tahliye bildirimlerinden önce %100'ü için bireysel destek planı hazırlanması.	SDS

Düşük okuryazarlık düzeyi, tüm grupları etkileyen ortak bir katılım engeli olarak ele alınmaktadır. Bu nedenle, tüm gruplar için sözlü açıklamalar ve görsel materyaller kullanılmaktadır. Göstergeler, paydaş katılım faaliyetlerinin her bir gruba ulaşıp ulaşmadığını ölçmektedir. Hassas durumdaki hane halklarına yönelik hakların sağlanması ve geçim

kaynaklarına ilişkin sonuçlar ise YYEP kapsamında izlenmektedir. Ayrıca, hassas durumdaki tüm kişilere belediye, ilgili bakanlıklar ve diğer kamu kurumlarının sosyal destek, istihdam, mesleki eğitim ve beceri geliştirme programlarına erişimleri için bilgilendirme ve yönlendirme desteği sunulmaktadır (YYEP Tablo 6.1).

Bu gruplarla yürütülecek paydaş katılım faaliyetleri, herkesle eşit koşullarda katılım sağlayabilecekleri şekilde düzenlenecektir. Bilgiler, sade ve anlaşılır bir dille, sözlü ve yazılı olarak sunulacak; uygun durumlarda ev ziyaretleri ve yalnızca kadınlara yönelik toplantılar gerçekleştirilecek; taşınma ve geri dönüş destekleri bireysel ihtiyaçlara göre uyarlanacaktır.

Hassas grupların listesi, Proje süresince düzenli olarak gözden geçirilecek ve güncellenecektir. Yeni hassas gruplar, Bölüm 7'de yer alan iletişim bilgileri kullanılarak Saha Ofisi aracılığıyla herhangi bir zamanda bildirilebilecektir.

5. Paydaş Katılım Stratejisi ve Programı

Birinci etaba yönelik paydaş katılım faaliyetleri, bu etabın her bir alt aşaması için planlanmıştır: (i) hazırlık ve paydaş katılımı, (ii) mobilizasyon ve yıkım, (iii) ihale, (iv) inşaat ve (v) test, devreye alma ve teslim. Paydaş katılımı iki yönlü bir süreçtir. Aşağıda belirtilen her faaliyet, paydaşların görüş ve geri bildirimlerinin alınmasına yönelik bir mekanizma içermekte olup alınan geri bildirimler, şikâyet ve geri bildirim kanalları aracılığıyla kayıt altına alınmakta ve yanıtlanmaktadır.

Tablo 5.1 Paydaş Katılım Stratejisi ve Programı

Proje Faaliyeti	Hedef Kitle / Paydaşlar	Format & Uygulama Yöntemi	Zamanlama / Sıklık	Geri Bildirim & Takip	Sorumlu
(i) Hazırlık ve Paydaş Katılımı Aşaması					
Temel Ç&S Dokümanlarının Kamuoyuyla Paylaşılması (TOÖ, PKP, YYEP)	Projeden Etkilenen Tüm Kişiler (PEK) (bkz. Tablo 4.1)	Belgelerin basılı kopyalarının Saha Ofisinde bulundurulması; dijital PDF dosyalarının şirketin kurumsal internet sitesinde yayımlanması; yönetici özetlerinin muhtarlar aracılığıyla dağıtılması.	Her bir dokümanın duyuru zamanı ayrı olarak belirtilmektedir.	Yorumlar kayıt altına alınır ve yazılı olarak yanıtlanır; tekrarlanan endişeler dokümanların güncellenmesinde dikkate alınır. Şikâyetler, Topluluk Şikâyet Mekanizması aracılığıyla ele alınır.	Toplumla İlişkiler Sorumlusu (TİS) / Bilgi Teknolojileri Departmanı
Bilgilendirme ve İstişare Toplantıları	Projeden Etkilenen Tüm Kişiler (PEK) (bkz. Tablo 4.1)	Birleşik yaklaşım: Genel proje güncellemeleri için geniş katılımlı toplum toplantıları ve ardından yapılandırılmış bire bir istişare görüşmeleri.	Taşınma öncesi aşama boyunca sürekli olarak gerçekleştirilir.	Sorular ve endişeler, üzerinde mutabık kalınan eylemlerle birlikte kayıt altına alınır; sonuçlar bir sonraki toplantıda paydaşlara bildirilir.	Toplumla İlişkiler Sorumlusu (TİS)
Hassas Hane Halklarına Yönelik Özel İstişareler	Yerinden edilme riski yüksek olan yaşlı, engelli, düşük gelirli veya kadınların hane reisi olduğu hane halkları.	Hedefe yönelik, gizlilik esasına dayalı ev ziyaretleri ve yüz yüze sosyal değerlendirmeler.	Bireysel taşınma destek paketleri kesinleştirilmeden önce.	Bireysel ihtiyaçlar ve üzerinde mutabık kalınan eylemler kayıt altına alınır ve her bir hane halkıyla takip edilir.	Sosyal Destek Sorumlusu (SDS), TİS ile birlikte
Yalnızca Kadınlara Yönelik Odak Grup Toplantıları	Mahalledeki kadınlar ve bölgede ikamet eden kadınlar.	Sosyal ekipte görevli bir kadın personel (TİS veya SDS) tarafından, kültürel açıdan uygun ve erişilebilir toplum toplantı alanlarında yürütülen odak grup görüşmeleri.	Aktif taşınma planlama dönemi başlamadan önce en az bir toplantı.	Gündeme getirilen konular ve üzerinde mutabık kalınan eylemler kayıt altına alınır; güncellemeler bir sonraki oturumda paylaşılır.	Toplumla İlişkiler Sorumlusu (TİS), Sosyal Destek Sorumlusu (SDS) ile birlikte
Taslak YYEP Hakkında İstişareler	Kiracılar, işletmeler ve Transfer Parsellerinin mülk sahipleri dâhil olmak üzere etkilenen tüm kişiler.	Bilgilendirme toplantıları; gerektiğinde kadınlar için ayrı oturumlar ve hassas hane halklarına yönelik ev ziyaretleri.	YYEP nihai hâle getirilmeden önce.	Görüşler kayıt altına alınır ve nihai YYEP 'ye yansıtılır.	SDS, TİS ile birlikte
Bireysel Bildirimler ve Tahliye Öncesi Destek	Birinci etap sahasındaki her bir hane halkı ve işletme.	Her bir hane halkının hak sahiplikleri ve ödeme tarihlerine ilişkin yazılı bildirim; taşınma konusunda bireysel görüşme ve mülk sahipleri, kiracılar ve hassas hane halklarına geçici veya yeni konut bulma desteği.	Tahliye bildirimiyle birlikte (1. Etap: Ocak 2027'den itibaren; tahliyeden en az 90 gün önce).	Sorular ve düzeltme talepleri taşınmadan önce ele alınır.	Sosyal Destek Sorumlusu (SDS)

Proje Faaliyeti	Hedef Kitle / Paydaşlar	Format & Uygulama Yöntemi	Zamanlama / Sıklık	Geri Bildirim & Takip	Sorumlu
Etkilenen İşletmelerle Toplantılar	Proje sahasındaki dört işletme ve çalışanları (işverenler ve saha duyuruları aracılığıyla).	Taşınma veya kapanma süreçleri ve mevcut destekler hakkında bireysel görüşmeler.	Tahliye bildiriminden önce, taşınma sırasında ve taşınmadan altı ay sonra (çalışanların istihdam durumunun işverenler aracılığıyla takibi dâhil).	Üzerinde mutabık kalınan önlemler kayıt altına alınır ve takip edilir.	SDS, TİS ile birlikte
Sürekli Dijital Bilgilendirmeler	Projeden Etkilenen Tüm Kişiler (PEK) (bkz. Tablo 4.1)	Doğrulanmış anlık mesajlaşma altyapısı (WhatsApp Business) üzerinden toplu iletişim kanalları ve otomatik toplu SMS gönderimleri.	Kritik gelişmelere ilişkin gerçek zamanlı bildirimler.	Sorular takip edilir ve yanıtlanır; tekrarlanan konular sonraki bilgilendirmelerde ele alınır.	Kurumsal İletişim ve Pazarlama Ekibi
ii) Mobilizasyon & Yıkım Aşaması					
Yıkım Bildirimleri ve Komşu Alanların Güvenliğine İlişkin Bilgilendirme	Doğrudan komşular, bölgeden geçen kişiler ve yıkım alanına bitişik mülkler.	Yerel düzeyde basılı duyurular ve SMS bildirimleri; şantiye sınırları ve yaya güzergâhlarına ilişkin işaretlemeler.	Yüksek etkili herhangi bir yıkım faaliyetinden en az 24 saat önce.	Endişeler kayıt altına alınır; tekrarlanan şikâyetler çalışma kontrollerinin gözden geçirilmesini ve etkilenen komşulara geri bildirim verilmesini sağlar.	Toplumla İlişkiler Sorumlusu (TİS), alt yüklenicinin Şantiye Şefi ile birlikte
iii) İhale Aşaması					
Alt Yüklenici Sözleşmelerine Ç&S Gerekliliklerinin Dâhil Edilmesi	Potansiyel alt yükleniciler.	İhale sürecinde PKP ve şikâyet kanallarının bildirilmesi; teklif sahiplerine yazılı soru-cevap kayıtlarının iletilmesi.	İhale dönemi boyunca.	Teklif sahiplerinin soruları yazılı olarak yanıtlanır; soru-cevap kayıtları güncellenerek tüm teklif sahipleriyle paylaşılır.	Proje Direktörü
iv) İnşaat Aşaması					
İnşaat İlerlemesi ve Kilometre Taşlarına İlişkin Bilgilendirmeler	Çevredeki mahalle sakinleri ve yerel işletmeler.	E-posta ve sosyal medya kanalları üzerinden dijital ilerleme infografikleri; şantiye çevresine yerleştirilen fiziksel afişler ve duyuru panoları.	Aktif inşaat süreci boyunca aylık aralıklarla.	Sorular Saha Ofisi veya şikâyet kanalları aracılığıyla kayıt altına alınır ve yanıtlanır.	Kurumsal İletişim ve Pazarlama Ekibi
Yerinden Edilen Hane Halklarıyla İletişim	Yerinden edilen tüm hane halkları.	Konutların yeterliliğini ve ödemelerin ulaşıp ulaşmadığını kontrol etmek amacıyla düzenli telefon görüşmeleri veya ziyaretler.	En az altı ayda bir; hassas hane halkları için üç ayda bir.	Sorunlar kayıt altına alınır ve takip edilir.	Sosyal Destek Sorumlusu (SDS)

Proje Faaliyeti	Hedef Kitle / Paydaşlar	Format & Uygulama Yöntemi	Zamanlama / Sıklık	Geri Bildirim & Takip	Sorumlu
Etkilenen Kişiler için Proje İstihdam Olanakları	Hassas durumdaki kişilere ve etkilenen işletmelerin çalışanlarına özel önem verilerek tüm PEK'ler.	Projedeki işlerle ilgilenen etkilenen kişilerin becerilerini de içeren bir kayıt tutulur; iş ilanları dışarıya duyurulmadan önce bu kayıtla karşılaştırılır; hassas durumdaki kişiler açık pozisyonlar hakkında doğrudan bilgilendirilir.	İnşaatın başlangıcından itibaren, inşaat süresince.	Her başvuru kayıt altına alınır ve yanıtlanır; işe alınan etkilenen kişi sayısı YYEP izleme kapsamında raporlanır.	TİS, İnsan Kaynakları ve yüklenicilerle birlikte
İnşaat Takvimine İlişkin Bilgilendirmeler	Tüm hak sahipleri ve yerinden edilen hane halkları.	İlerlemeye ilişkin dijital bilgilendirmeler; üç aydan uzun gecikmeler için yazılı bildirim.	Aylık; gecikme bildirimleri gecikme öğrenilir öğrenilmez yapılır.	Sorular Saha Ofisi veya şikâyet kanalları aracılığıyla yanıtlanır.	Kurumsal İletişim ve Pazarlama Ekibi, SDS ile birlikte
Çevresel ve Güvenlikle İlgili Bilgilendirmeler (Gürültü, Toz ve Trafik Uyarıları)	Doğrudan komşular, bölgeden geçen kişiler ve inşaat alanına bitişik mülkler.	Posta kutularına bırakılan yerel basılı duyurular; geçici trafik yönlendirmeleri veya yüksek gürültülü faaliyetler için SMS bildirimleri.	Rutin dışı, yüksek etkili herhangi bir saha faaliyetinden en az 24 saat önce.	Şikâyetler kayıt altına alınır; tekrarlanan sorunlar kontrol önlemlerinin gözden geçirilmesini ve etkilenen komşulara güncel bilgi verilmesini sağlar.	Toplumla İlişkiler Sorumlusu (TİS), alt yüklenicinin Şantiye Şefi ile birlikte
Toplum Güvenliğine İlişkin Bilgilendirme Toplantıları	Yerel toplum üyeleri, okul yöneticileri ve aileler.	Etkileşimli güvenlik sunumları.	Üç ayda bir veya aktif inşaat alanlarında büyük değişiklikler yapılmadan önce.	Sorular kayıt altına alınır ve bilgilendirme sırasında veya sonrasında yanıtlanır.	Ç&S Sorumlusu / İSG Uzmanı, TİS ile birlikte
Ticari Kullanıcılarla Paydaş Katılımı	Proje sahasının yakınındaki esnaf ve yerel işletme sahipleri.	Bire bir saha görüşmeleri ve ticari faaliyetlerdeki aksaklıklara yönelik özel istişare toplantıları.	Üç ayda bir veya ticari erişim yollarını etkileyecek aksaklıklardan önce, ihtiyaç doğrultusunda.	İşletmelerin endişeleri ve üzerinde mutabık kalınan eylemler kayıt altına alınır; etkilenen işletmelere takip sürecine ilişkin güncel bilgiler verilir.	Toplumla İlişkiler Sorumlusu (TİS), YYEP ile ilgili konularda SDS ile birlikte
Ç&S Performans Raporlaması	Finansman kuruluşları, yerel makamlar ve ilgili toplum paydaşları.	Ç&S performansına ilişkin yıllık özet.	Yıllık kamuoyu bilgilendirmeleri.	Görüşler kayıt altına alınır ve ilgili olduğu durumlarda bir sonraki kamuoyu bilgilendirmesinde ele alınır.	Ç&S Sorumlusu (Mali İşler Direktörü (CFO) onayıyla)
v) Test, Devreye Alma ve Teslim Aşaması					
Tanıtım ve Bağımsız Birim Tahsis Toplantıları	Geri dönen projeden etkilenen kişiler (PEK) ve uygun hak sahipleri.	Yüz yüze teknik bilgilendirme çalıştayları, rehber eşliğinde saha gezileri ve basılı karşılama paketlerinin dağıtılması.	Yeni konut birimlerinin resmî tesliminden 2–3 ay önce.	Sorular kayıt altına alınır ve teslimden önce yanıtlanır.	Proje Direktörü / Müşteri İlişkileri Ekibi, SDS ile birlikte

Proje Faaliyeti	Hedef Kitle / Paydaşlar	Format & Uygulama Yöntemi	Zamanlama / Sıklık	Geri Bildirim & Takip	Sorumlu
Taşınma Sonrası Özel Destek Masası	Yeni taşınan bölge sakinleri.	Yeni tamamlanan yerleşke içerisinde fiziksel bir destek masası kurulması ve özel bir telefon destek hattıyla desteklenmesi.	Yerleşimin ardından ilk altı (6) ay boyunca her gün hizmet verilmesi.	Talepler kayıt altına alınır, sorumlulara atanır ve çözüme kavuşturulana kadar takip edilir.	Müşteri İlişkileri Ekibi
Toplumsal Uyum Faaliyetleri	Geri dönen projeden etkilenen kişiler (PEK) ve mahallenin yeni sakinleri.	Organize edilen sosyal buluşmalar, mahalle sakinlerine yönelik karşılama etkinlikleri ve ortak ağaç dikme faaliyetleri.	Yerleşimin ilk yılı boyunca belirli aralıklarla gerçekleştirilir.	Katılımcı geri bildirimleri bir sonraki toplumsal faaliyetin planlanmasında dikkate alınır.	Kurumsal İletişim ve Pazarlama Ekibi
Taşınma Sonrası Hassas Gruplara Yönelik Özel Destek	Geçiş sürecinde desteğe ihtiyaç duyan, taşınmış hassas hane halkları.	Bireysel ihtiyaçlara göre düzenlenen takip amaçlı ev ziyaretleri, sosyal refah kontrol listeleri ve belediyelerin sosyal yardım hizmetleriyle doğrudan koordinasyon.	Geri dönüşten sonraki ilk 12 ay boyunca üç ayda bir izleme kontrolleri.	Üzerinde mutabık kalınan takip faaliyetleri kayıt altına alınır ve bir sonraki hane halkı ziyaretinde gözden geçirilir.	SDS, TİS ile birlikte

6. Bilgi Paylaşımı

6.1 Temel Dokümanların Kamuoyuyla Paylaşılması

Bu bölümde, bilgilerin Projeden etkilenen kişiler ve diğer paydaşlarla nasıl paylaşılacağı açıklanmaktadır. Amaç, kararlar alınmadan önce paydaşların temel Proje dokümanlarına zamanında, anlayabilecekleri formatta ve dilde erişmelerini sağlamak ve Projeye ilişkin anlaşmaların imzalanmasından ve inşaat faaliyetlerinin başlamasından önce dokümanların incelenmesi ve geri bildirimde bulunulması için yeterli süre tanımaktır.

EBRD ÇSG10 doğrultusunda, aşağıdaki dokümanlar EBRD Yönetim Kurulu onayından ve Projeye ilişkin anlaşmaların imzalanmasından önce 30 gün süreyle resmî olarak kamuoyuyla paylaşılacaktır: Teknik Olmayan Özet (TOÖ), Şikâyet Mekanizmasını da içeren Paydaş Katılım Planı (PKP) ve Yeniden Yerleşim Eylem Planı (YYEP).

Bu dokümanların basılı kopyaları Saha Ofisinde bulundurulacak; dokümanlar Ege Yapı'nın kurumsal internet sitesinde, EBRD'nin Proje internet sayfasında ve mahalledeki duyuru panolarında erişime sunulacaktır. Dokümanların tamamı İngilizce ve Türkçe olarak paylaşılacak, düşük okuryazarlık düzeyine sahip gruplar için sadeleştirilmiş Türkçe özetler hazırlanacaktır. YYEP, kişisel veriler çıkarılarak kamuoyuyla paylaşılacak ve muhtarlar aracılığıyla da erişilebilir olacaktır. Kiracılar ve Proje alanı dışında ikamet eden mülk sahipleri de dâhil olmak üzere, etkilenen her bir hane halkına ve işletmeye Türkçe bir özet verilecektir.

PKP, gerektiğinde güncellenebilen dinamik bir doküman olup en az yılda bir kez veya Projedeki değişikliklerin paydaş katılımını etkilediği durumlarda güncellenecek ve güncellenmiş sürümleri aynı kanallar aracılığıyla kamuoyuyla paylaşılacaktır.

İnşaat takvimi, güvenlik duyuruları ve paydaş katılım faaliyetlerine ilişkin güncellemeler de dâhil olmak üzere, Projeye ilişkin ilave bilgiler mevcut hâle geldikçe aynı kanallar aracılığıyla paylaşılacaktır. Paydaşların talebi üzerine ek bilgiler de paylaşılabilecektir.

6.2 Belirli Faaliyetlere ve Toplantılara İlişkin Bildirimler

Kamuoyuyla bilgi paylaşımına ek olarak, etkilenen paydaşlar belirli faaliyetler hakkında aşağıdaki şekilde doğrudan bilgilendirilecektir:

Tablo 6.1 Belirli Faaliyetlere ve Toplantılara İlişkin Bildirimler

Bildirim Konusu	Kimlere Bildirim Yapılacak?	Ne zaman?	Nasıl?
İstişare toplantıları ve toplumsal etkinlikler	Kayıtlı tüm Projeden Etkilenen Kişiler (PEK) ve ilgili yerel paydaşlar	En az 7 takvim günü öncesinden	Saha Ofisinde ve mahalledeki duyuru panolarında yazılı duyurular; WhatsApp ve SMS mesajları; muhtarlara doğrudan davetler
Yüksek etkili saha faaliyetleri (gürültülü çalışmalar, geçici trafik yönlendirmeleri, altyapı hizmetlerinde kesintiler)	Doğrudan etkilenen hane halkları, komşular ve işletmeler	En az 24 saat öncesinden; planlanmamış değişikliklerde ise derhal	SMS ve WhatsApp bildirimleri; SMS ile erişimin sınırlı olduğu yerlerde basılı duyurular
Şikâyetlerin sonuçları ve geri bildirimlerin takibi	Şikâyet sahiplerine bireysel olarak; sonuçların özeti ise yerel toplumla paylaşılacaktır.	Şikâyet Mekanizması bölümünde belirtilen süreler içerisinde	Şikâyet sahibine doğrudan yanıt verilmesi; üç ayda bir Topluluk Şikâyet Özeti hazırlanması (bkz. Bölüm 9.2)

Gerekli durumlarda bildirimler tekrarlanır. Bildirimlerden, Ç&S Sorumlusunun gözetimi altında Toplumla İlişkiler Sorumlusu (TİS) sorumludur.

7. Şikayet Mekanizması

Proje kapsamında iki şikâyet mekanizması uygulanmaktadır: Topluluk Şikâyet Mekanizması ve Çalışan Şikâyet Mekanizması. Topluluk Şikâyet Mekanizması, Toplumla İlişkiler Sorumlusu (TİS) tarafından tutulan ve her bir şikâyetin kaynağına ve kategorisine göre sınıflandırılarak yönetilebilen tek bir şikâyet kayıt çizelgesine sahiptir. TİS, bu PKP kapsamındaki topluluk şikâyetlerinden sorumludur. Sosyal Destek Sorumlusu (SDS) ise yeniden yerleşimle ilgili şikâyetlerden sorumlu olup bu şikâyetleri aynı kayıt çizelgesine kaydeder. Çalışan şikâyetleri, İnsan Kaynakları birimi tarafından ayrı olarak ele alınmaktadır. Paydaşlar, her iki mekanizma hakkında Saha Ofisi, bu PKP, toplantılar ve Projenin dijital iletişim kanalları aracılığıyla bilgilendirilmektedir.

Topluluk Şikâyet Mekanizması, herhangi bir taşınma bildirimi yapılmadan önce işler hâle getirilecektir.

Kapsam ve sorumluluklar aşağıdaki gibidir:

- **Topluluk Şikâyet Mekanizması (Bu PKP'nin kapsamı):** Yerel sakinler, komşu topluluklar, sivil toplum ve dış paydaşlar tarafından Projenin genel olarak yürütülmesine ilişkin dile getirilen etkilerin, aksaklıkların veya endişelerin ele alınmasını kapsar. Sorumlu: Toplumla İlişkiler Sorumlusu (TİS).
- **Çalışan Şikâyet Mekanizması (İşgücü Yönetim Planı kapsamında düzenlenmektedir):** Çalışma koşulları, çalışan hakları, iş sağlığı ve güvenliği (İSG) veya alt yüklenicilerle ilişkili konuları kapsar. Bu mekanizma, Ege Yapı'nın mevcut Etik Hattını şantiyeleri ve alt yüklenici çalışanlarını da kapsayacak şekilde genişleten Çalışan Şikâyet Mekanizması Prosedürü (PR.IK.24) ile düzenlenmektedir.
- **Yeniden yerleşimle ilgili şikâyetler (Topluluk Şikâyet Mekanizmasının bir parçası olup özel prosedürleri YYEP kapsamında düzenlenmektedir):** Fiziksel veya ekonomik yerinden edilme, varlık değerlemeleri, geçici taşınma desteği veya geçim kaynaklarının yeniden tesis edilmesine ilişkin şikâyetleri kapsar. Sorumlu: Sosyal Destek Sorumlusu (SDS). Bu şikâyetler, tek bir Topluluk Şikâyet Kayıt Çizelgesine kaydedilir.

Tablo 7.1, Projenin iki şikâyet mekanizmasını ve Topluluk Şikâyet Mekanizması kapsamında sorumlulukların nasıl dağıtıldığını; her bir mekanizmayı kimlerin kullanabileceğini, hangi konuları kapsadığını, nerede açıklandığını ve kimlerin sorumlu olduğunu göstermektedir.

Tablo 7.1 Projenin Şikâyet Mekanizmalarına Genel Bakış

Mekanizma	Kimler Kullanabilir?	Kapsadığı Konular	Açıklandığı Doküman	Sorumlu Yönetici
Topluluk Şikâyet Mekanizması – Topluluk Şikâyetleri (PKP Kapsamı)	Bölge sakinleri, komşular, işletmeler ve diğer dış paydaşlar	Proje faaliyetlerinin etkileri: gürültü, toz, titreşim, trafik ve erişim, güvenlik, iletişim ve Projenin genel olarak yürütülmesi	Bu PKP	Pervin Kınık
İşçi Şikayet Mekanizması	Doğrudan istihdam edilen çalışanlar ve alt yüklenici çalışanları	Çalışma koşulları, ücretler, çalışma saatleri, iş sağlığı ve güvenliği, çalışan hakları	İşgücü Yönetim Planı	Gülnur Narin / İnsan Kaynakları Müdürü
Topluluk Şikâyet Mekanizması – Yeniden Yerleşimle İlgili Şikâyetler	Hak sahipleri	Arazi edinimi, değerleme, tazminat, taşınma desteği ve geçim kaynaklarının yeniden tesis edilmesi	Bu PKP; özel prosedürler Yeniden Yerleşim Eylem Planı'nda (YYEP) açıklanmaktadır.	Sosyal Destek Sorumlusu – Elif Torun (şikâyetler tek bir Topluluk Şikâyet Kayıt Çizelgesine kaydedilir)

Topluluk şikâyetleri ve yeniden yerleşimle ilgili şikâyetler, tek bir Topluluk Şikâyet Kayıt Çizelgesine kaydedilmekte ve kaynaklarına ve kategorilerine göre sınıflandırılmaktadır. Çalışan şikâyetleri ise ayrı bir Çalışan Şikâyet Kayıt Çizelgesinde tutulmaktadır. Yanlış kanallar aracılığıyla alınan başvurular, 2 iş günü içerisinde ilgili kanala yönlendirilmektedir.

Toplumsal cinsiyete dayalı şiddet veya taciz ya da diğer hassas konuları içeren şikâyetler, Sosyal Destek Sorumlusu tarafından gizlilik esasına uygun olarak ele alınmaktadır. TİS, bu tür vakaları derhal Sosyal Destek Sorumlusuna yönlendirmektedir. Bu süreçte, sosyal ekipten bir kadın personel de hazır bulundurulmakta, mağdur odaklı bir yaklaşım benimsenmekte ve şikâyetler erişimi kısıtlanmış şekilde kayıt altına alınmaktadır.

Her bir şikâyet kayıt çizelgesine erişim, yalnızca ilgili sorumlu personelle sınırlandırılmıştır. Topluluk Şikâyet Kayıt Çizelgesine TİS, SDS ve Ç&S Sorumlusu; çalışan şikâyetlerine ilişkin kayıtlara ise İnsan Kaynakları birimi erişebilmektedir.

7.1 Şikâyetlerin İletilmesi (Topluluk Şikâyet Mekanizması)

Toplum üyeleri, şikâyetlerini Tablo 7.2 'de tanımlanan kanallardan herhangi biri aracılığıyla Türkçe veya başka bir dilde ve tercih etmeleri hâlinde anonim olarak iletebilirler. Şikâyet başvurusunda bulunmak için isim belirtilmesi hiçbir koşulda zorunlu değildir. Gerekli durumlarda TİS, tercüman desteği sağlanmasını organize eder (örneğin, YYEP kapsamında gerçekleştirilen sayımda belirlenen dillere bağlı olarak Arapça veya Farsça) ve okuma yazma bilmeyen kişilerin şikâyetlerini kayıt altına almalarına yardımcı olur.

Tablo 7.2 Topluluk Şikâyet Mekanizmasına Şikâyet İletme Kanalları

Kanal	İletişim Bilgileri / Konum	Takip Sıklığı	Şikayeti Alan ve Kaydeden Sorumlu	Anonim Başvuru Seçeneği
Yüz Yüze	Saha Ofisi, Barbaros Hayrettin Paşa Cad. No:30, Ataşehir	Çalışma saatleri içerisinde	TİS	Evet – İsim belirtilmesi zorunlu değildir; kişinin tercih etmesi hâlinde isim kaydedilmez.
Hane Halkı Ziyaretleri	Hane halkı ziyaretleri sırasında Proje saha personeline sözlü olarak	Ziyaretler sırasında	TİS veya SDS (yeniden yerleşimle ilgili konularda SDS); şikâyet, Şikâyet Formuna kaydedilir ve şikâyet sahibine okunarak teyit edilir.	Evet – İsim belirtilmesi zorunlu değildir; kişinin tercih etmesi hâlinde isim kaydedilmez.
Telefon	+90 544 413 37 15	Çalışma saatleri içerisinde; çağrılara 1 iş günü içinde geri dönüş yapılır.	TİS	Evet – İsim belirtilmesi zorunlu değildir; telefon numarası yalnızca TİS tarafından görülür ve arayan kişinin tercih etmesi hâlinde kaydedilmez.
E-posta	info@egeyapi.com	Her iş günü kontrol edilir.	TİS	Gizlilik esasına dayalıdır – E-posta adresi yalnızca TİS tarafından görülür; gönderen kişinin kimliğini belli etmeyen bir adresten gönderilmesi hâlinde anonim başvuru yapılabilir.
WhatsApp	+90 544 413 37 15	Her iş günü çalışma saatleri içerisinde takip edilir.	TİS	Gizlilik esasına dayalıdır – Telefon numarası yalnızca TİS tarafından görülür ve gönderen kişinin tercih etmesi hâlinde kaydedilmez.
Öneri kutuları	Saha Ofisi	TİS ve SDS tarafından birlikte haftada iki kez	TİS	Evet – Tamamen anonim başvuru yapılabilir.

Kanal	İletişim Bilgileri / Konum	Takip Sıklığı	Şikayeti Alan ve Kaydeden Sorumlu	Anonim Başvuru Seçeneği
		açılır ve başvurular kayıt altına alınır.		

Her şikâyet, şikâyeti alan TİS veya SDS tarafından bir iş günü içerisinde Topluluk Şikâyet Kayıt Çizelgesine kaydedilir ve her bir şikâyete benzersiz bir referans numarası verilir. Şikâyetler, ilgili sorumlulara yönlendirilebilmeleri amacıyla dört kategoriye ayrılır: inşaat faaliyetlerinin etkileri (gürültü, toz, titreşim, trafik ve erişim); çevresel ve güvenlikle ilgili endişeler; arazi, tazminat ve taşınma ile ilgili konular (SDS tarafından ele alınır) ve bilgi talepleri.

Anonimlik ve Gizlilik: Şikâyetler, herhangi bir kanal aracılığıyla isim belirtilmeden iletilebilir. Öneri kutuları, tamamen anonim başvuru yapılmasına olanak tanır. [Zorunlu kişisel bilgi alanları içermeyen çevrim içi bir şikâyet formu Projenin internet sayfasına eklenecektir – Ege Yapı tarafından teyit edilecektir.]

Başvuru kanalının gönderen kişinin kimliğini ortaya koyduğu durumlarda (telefon veya WhatsApp numarası, e-posta adresi ya da Saha Ofisine yapılan ziyaret), bu bilgiler yalnızca şikâyeti alan TİS veya SDS tarafından görülür, şikâyet sahibinin onayı olmadan Topluluk Şikâyet Kayıt Çizelgesine işlenmez ve alt yüklenicilerle veya diğer departmanlarla hiçbir koşulda paylaşılmaz.

Şikâyet sahibinin adına bir aile üyesi, muhtar veya yerel bir sivil toplum kuruluşu da şikâyet başvurusunda bulunabilir. Anonim başvuru sahiplerine, öneri kutusuna bırakılan formun üzerine yazılarak veya başvuru sırasında iletilerek bir referans numarası verilir. Başvuru sahipleri, bu referans numarasını Saha Ofisine bildirerek şikâyetlerinin sonucunu takip edebilirler. Anonim şikâyetlerin sonuçları da periyodik şikâyet özetlerine dâhil edilir.

7.2 Şikâyetlerin Çözüme Kavuşturulması

Topluluk şikâyetleri, Tablo 7.3'te belirtilen çözüm aşamaları ve süreler doğrultusunda ele alınır. Şikâyet sahibine, şikâyetinin alındığı teyit edilirken bu aşamalar hakkında bilgi verilir. Şikâyet sahibi, önerilen çözümü kabul edebilir, kendi çözüm önerisini sunabilir veya önerilen çözümden memnun kalmaması hâlinde şikâyetini bir üst kademeye taşıyabilir. Bu durumda şikâyet, öncelikle Proje Direktörüne, hâlen çözüme kavuşturulamamışsa Ç&S Yönetim Temsilcisi (Mali İşler Direktörü – CFO) başkanlığındaki Ç&S Komitesine ve son olarak Genel Müdüre iletilebilir. Yeniden yerleşimle ilgili şikâyetler ise YYEP kapsamında belirlenen ve Tablo 7.4'te özetlenen özel prosedür, yanıt süreleri ve itiraz süreci doğrultusunda ele alınır.

Tablo 7.3 Şikâyet Çözüm Sürecinin Aşamaları ve Süreleri

Aşama	Gerçekleştirilecek İşlemler	Süre	Sorumlu
Kayıt	Şikâyetin alınması ve referans numarası verilerek kayıt altına alınması.	Aynı gün	TİS
Alındı Teyidi	Şikâyetin referans numarasıyla kayıt altına alınması; şikâyet sahibinin süreç ve takvim hakkında bilgilendirilmesi.	5 iş günü içerisinde	TİS
Değerlendirme	Olaylara ilişkin bilgilerin netleştirilmesi; gerekli durumlarda saha ziyareti gerçekleştirilmesi.	10 iş günü içerisinde	TİS, ilgili teknik personel ile birlikte
Çözüm Önerisi	Önerilen çözümün şikâyet sahibine yüz yüze veya yazılı olarak iletilmesi; şikâyet sahibinin öneriyi kabul edebilmesi, reddedebilmesi veya kendi çözüm önerisini sunabilmesi.	Şikâyetin alındığının teyit edilmesinden itibaren 15 iş günü içerisinde	TİS, ilgili teknik personel ile birlikte

Aşama	Gerçekleştirilecek İşlemler	Süre	Sorumlu
Mutabakat veya Üst Kademeye İletme	Önerilen çözümün kabul edilmesi hâlinde ilgili eylem uygulanır ve şikâyet sahibiyle teyit edilir. Kabul edilmemesi hâlinde şikâyet öncelikle Proje Direktörüne, hâlen çözüme kavuşturulamamışsa Ç&S Yönetim Temsilcisi (Mali İşler Direktörü – CFO) başkanlığındaki Ç&S Komitesine ve son olarak Genel Müdüre iletilir. Şikâyet sahibi ayrıca herhangi bir zamanda EBRD'nin Bağımsız Proje Hesap Verebilirlik Mekanizmasına başvurabilir.	5 iş günü içerisinde üst kademeye iletilmesi	Proje Direktörü
Kapatma	Sonucun ve şikâyet sahibinin kararının kayıt altına alınması; şikâyet sahibinin bilgilendirilmesi.	2 iş günü içerisinde	TİS

Kurumsal düzeyde taleplere yanıt verebilirliğin sürdürülmesi ve güvenilir bir sürecin sağlanması amacıyla Proje kapsamında, açık ve adım adım tanımlanmış bir şikâyet çözüm prosedürü uygulanmaktadır. Kayıt altına alınan her şikâyet, ilgili teknik personelin desteğiyle Toplumla İlişkiler Sorumlusu (TİS) tarafından yürütülen resmî bir teknik incelemeye tabi tutulmaktadır. Teknik personel, yalnızca ilgili konunun değerlendirilmesi için gerekli olduğu ölçüde sürece dâhil edilmekte olup şikâyet kayıtlarına erişim yalnızca TİS, Sosyal Destek Sorumlusu (SDS) ve Ç&S Sorumlusu ile sınırlandırılmaktadır.

Yeniden yerleşimle ilgili şikâyetler, Sosyal Destek Sorumlusu (SDS) tarafından tek bir Topluluk Şikâyet Kayıt Çizelgesine kaydedilmekte ve YYEP kapsamında belirlenen özel prosedür doğrultusunda ele alınmaktadır (Tablo 7.4). Acil durumlar, şikâyetin sınıflandırılması sırasında belirlenmektedir. Evsiz kalma riski, yapılmayan bir ödeme, taşınmaya yönelik baskı veya şikâyet sahibinin hassas durumda olması, acil durum olarak değerlendirilmektedir.

Tablo 7.4 Yeniden Yerleşimle İlgili Şikâyetler: Aşamalar, Yanıt Süreleri ve İtiraz Süreci

Aşama	Gerçekleştirilecek İşlemler	Süre	Sorumlu
Kayıt ve Alındı Teyidi	Şikâyetin referans numarası verilerek tek bir Topluluk Şikâyet Kayıt Çizelgesine kaydedilmesi ve şikâyet sahibine alındı teyidinin iletilmesi; acil durumların belirlenmesi.	2 iş günü içerisinde; acil durumlarda aynı gün.	Sosyal Destek Sorumlusu (SDS)
Standart Şikâyet	Gerektiğinde toplantı veya ev ziyareti de dâhil olmak üzere inceleme yapılması; tespitleri, önerilen çözümü, gerekçeleri ve konunun nasıl bir üst aşamaya taşınabileceğini içeren yazılı yanıt verilmesi ve uygun durumlarda yanıtın sözlü olarak açıklanması.	10 iş günü içerisinde.	SDS, ilgili personel ile birlikte
Karmaşık Şikâyet	Teknik, hukuki veya değerleme incelemesi gerektiren durumlarda, standart şikâyetler için öngörülen işlemlerin uygulanması.	30 gün içerisinde; 10 iş günü sonunda ara bilgilendirme yapılması.	SDS, hukuk ve teknik personel ile birlikte
Acil Şikâyet	Şikâyet sahibini korumaya yönelik önlem alınması (örneğin, yapılmayan bir ödeme, evsiz kalma riski veya taşınmaya yönelik baskı).	48 saat içerisinde önlem alınması.	SDS
İtiraz	Şikâyetin Yeniden Yerleşim Şikâyet Komitesi (Proje Direktörü, SDS, TİS ve hukuk personeli) tarafından incelenmesi; şikâyet sahibinin toplantıya şahsen katılabilmesi ve yanında bir kişiyi getirebilmesi.	İtirazın yapılmasından itibaren 15 iş günü içerisinde yazılı karar verilmesi.	Yeniden Yerleşim Şikâyet Komitesi
Kapatma	Üzerinde mutabık kalınan eylemin gerçekleştirilmesi ve şikâyet sahibinin sonucu kabul etmesi veya Komitenin kararının şikâyet	Eylemin gerçekleştirilmesinin veya kararın verilmesinin ardından.	SDS

Aşama	Gerçekleştirilecek İşlemler	Süre	Sorumlu
	sahibine bildirilmesi üzerine şikâyetin kapatılması.		

Şikâyet sahibinin Komitenin kararını kabul etmemesi hâlinde, 6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu kapsamında arabuluculuk yoluna başvurabilir. Şikâyet sahibi ayrıca sürecin herhangi bir aşamasında Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı İstanbul İl Müdürlüğüne veya Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezine (CİMER) başvurabilir, idari işlemlerle ilgili olarak Kamu Denetçiliği Kurumuna şikâyette bulunabilir, idari veya adli yargı mahkemelerinde dava açabilir (uygunluk koşullarını sağlayan kişiler İstanbul Barosundan ücretsiz adli yardım alabilir) ya da EBRD'nin Bağımsız Proje Hesap Verebilirlik Mekanizmasına (IPAM) şikâyette bulunabilir. Verilen her yazılı yanıtta bu seçeneklere yer verilecektir. Şikâyette bulunulması, YYEP kapsamındaki herhangi bir hak sahipliğini etkilemez ve Ege Yapı, bir şikâyetin çözüme kavuşturulması için hiçbir koşulda şikâyet sahibinden yasal yollara başvurma hakkından feragat etmesini talep etmeyecektir.

7.3 Misillemeye Karşı Önlemler

Proje kapsamında, endişelerini dile getiren, şikâyette bulunan veya istişare süreçlerine katılan paydaşlara yönelik her türlü misilleme, yıldırma, zorlama veya tacize karşı kesinlikle sıfır tolerans yaklaşımı benimsenmektedir. Aşağıdaki koruyucu önlemler uygulanmaktadır:

- Sosyal tepki görme korkusu olmaksızın açık diyaloğu teşvik etmek amacıyla Proje kapsamında, paydaş katılımı için güvenli, tarafsız ve erişilebilir ortamlar sağlanmaktadır. Arazi edinimi, geçici yerinden edilme veya yerel düzeyde yaşanan aksaklıklar gibi hassas konulara ilişkin istişareler, Saha Ofisinde TİS ve Sosyal Destek Sorumlusu tarafından yürütülen özel, bire bir görüşmeler şeklinde gerçekleştirilmektedir. Bu görüşmeler için sosyal ekipten bir kadın personel de hazır bulunmaktadır. Görüşmelere ilişkin kayıtlar, erişimi kısıtlanmış şikâyet kayıt çizelgesinde tutulmaktadır.
- Şikâyetler, Tablo 7.2 'de belirtilen kanallardan herhangi biri aracılığıyla anonim olarak iletilebilmektedir. Şikâyet kayıt çizelgelerine erişim kısıtlanmıştır. Topluluk Şikâyet Kayıt Çizelgesine erişim yalnızca TİS, SDS ve Ç&S Sorumlusu ile sınırlandırılmıştır. Yanlış kanallar aracılığıyla alınan başvurular, 2 iş günü içerisinde ilgili kanala yönlendirilmektedir.
- Herhangi bir misilleme, yıldırma veya olumsuz muamele iddiası, günlük şantiye yönetiminden bağımsız olarak Etik ve Uyum Komitesi tarafından incelenmektedir. Komite, bildirimi 5 iş günü içerisinde değerlendirmekte ve bulgularını Ç&S Yönetim Temsilcisine (Mali İşler Direktörü – CFO) ve Genel Müdüre raporlamaktadır. Bir alt yüklenici veya Proje çalışanı tarafından misilleme yapıldığının tespit edilmesi hâlinde, sözleşmesel ve idari yaptırımlar uygulanmakta ve etkilenen kişiyi korumaya yönelik düzeltici önlemler alınmaktadır.

7.4 Veri Koruma Yönetimi ve Bilgi Güvenliği Çerçevesi

Tüm kişisel veriler, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) doğrultusunda yönetilecektir.

Uluslararası veri koruma ilkelerine ve ulusal mevzuata tam uyumun sağlanması amacıyla Proje kapsamında sıkı bir Veri Yönetişimi Çerçevesi uygulanmaktadır. Bu çerçeve, paydaşlara ve projeden etkilenen kişilere (PEK) ait tüm hassas kayıtların korunması amacıyla kurumsal görev ve sorumlulukları, erişim kısıtlamalarını ve veri yaşam döngüsüne ilişkin prosedürleri açıkça tanımlamaktadır.

7.4.1 Veri Koruma Görevleri ve Yönetişim Sorumluluğu

- Veri Sorumlusu ve Veri Yönetişimi Sorumluluğu: Veri yönetişimi, mevzuata uyum ve bilgilerin korunmasına ilişkin genel sorumluluk Ege Yapı'ya aittir.

- Gözetim ve Denetim Sorumlulukları: Bilgi Teknolojileri Departmanı, Kurumsal İletişim Yönetimi ile koordinasyon içerisinde, paydaş verilerine uygulanan güvenlik kontrollerinin, erişim kayıtlarının ve şifreleme standartlarının tasarlanmasından, izlenmesinden ve denetlenmesinden doğrudan sorumludur.

7.4.2 Katmanlı Erişim Kontrolleri ve Hassas Kayıtlara Erişimin Kısıtlanması

- Rol Tabanlı Erişim Kontrolü (RBAC): Dijital klasörlere, paydaş kayıtlarına ve hassas istişare kayıtlarına erişim, "en az yetki" ve "bilmesi gereken" ilkeleri doğrultusunda kesin olarak sınırlandırılmaktadır.
- Yetkili Personel: Erişim yetkisi yalnızca Toplumla İlişkiler Sorumlusu (TİS), Sosyal Destek Sorumlusu (SDS), Ç&S Sorumlusu ve uzmanlaşmış Bilgi Teknolojileri sistem yöneticileriyle sınırlandırılmıştır.
- Teknik Kısıtlamalar: Alt yüklenicilerin ve yetkisiz şirket departmanlarının paydaşlara ait kişisel veri setlerini görüntülemesi, değiştirmesi veya dışa aktarması teknik olarak engellenmektedir. Sistem erişimi, şifrelenmiş kimlik doğrulama bilgileriyle güvence altına alınmakta ve otomatik iç denetim kayıtları aracılığıyla izlenmektedir.

7.4.3 Operasyonel Veri Güvenliği ve Kişisel Bilgilerin Gizlenmesine Yönelik Önlemler

- Güvenli Dijital ve Fiziksel Depolama: Tüm dijital dosyalar, iletişim bilgileri ve istişare görüşmelerine ait kayıtlar, gelişmiş güvenlik duvarları ve uçtan uca şifreleme ile donatılmış merkezi ve güvenli bulut ortamlarında saklanmaktadır. Fiziksel başvuru formları veya şikâyet kayıt formları ise Saha Ofisinin güvenli alanlarında bulunan kilitli dosya dolaplarında muhafaza edilmekte ve bu dokümanlara yalnızca yetkilendirilmiş personel erişebilmektedir.
- Kamuoyuyla Paylaşılan Dokümanlarda Kişisel Bilgilerin Gizlenmesi: Kamu güvenliği ile şeffaflığın eş zamanlı olarak sağlanması amacıyla, kişisel bilgilerin gizlenmesine yönelik sıkı bir prosedür uygulanmaktadır. Kamuoyuyla paylaşılan tüm dokümanlarda, izleme raporlarında ve finansman kuruluşlarına sunulan güncellemelerde (kamuoyuyla paylaşılan şikâyet özetleri veya toplantı tutanakları gibi), isimler, telefon numaraları, belirli parsellere ilişkin ayrıntılar ve imzalar da dâhil olmak üzere kişiyi tanımlayabilecek tüm bilgiler (KTB) tamamen gizlenmekte veya anonim hâle getirilmektedir.

7.4.4 Veri Yaşam Döngüsü: Saklama ve Planlı Silme

- Proje Sonrası Arşivleme: Kişisel veriler, yalnızca Projenin yürütülmesi, istişare süreçlerinin yönetilmesi ve çözüme kavuşturulmamış topluluk şikâyetlerinin ele alınması için gerekli olan süre boyunca saklanmakta ve kullanılmaktadır. Projenin resmî olarak tamamlanmasının ardından, aktif paydaş dosyalarının operasyonel ağlarla bağlantısı kesilerek yüksek güvenlikli ve erişimi kısıtlanmış bir dijital arşive aktarılmaktadır.
- Planlı Veri Silme Prosedürü: Mali denetim kayıtları ve yasal sorumluluk sürelerine uyum amacıyla, arşivlenen kişisel veriler Projenin tamamlanmasından sonra en fazla beş (5) yıl süreyle güvenli bir şekilde saklanmaktadır. Bu beş yıllık saklama süresinin sona ermesinin ardından, tüm dijital kayıtlar sertifikalı veri imha yöntemleri kullanılarak kalıcı olarak silinmekte ve fiziksel dokümanlar güvenli bir şekilde parçalanarak imha edilmektedir. Böylece kişisel verilerin amaçlanan idari kullanım süresinin ötesinde saklanmaması sağlanmaktadır.

7.4.5 İletişim Bilgileri

Şikâyetler ve geri bildirimler için yalnızca TİS ve SDS'nin erişimine açık olan özel iletişim kanalları kullanılmaktadır (Ç&S Sorumlusu yedek sorumlu olarak görev yapmaktadır); ayrıca bkz. Tablo 7.2:

Toplumla İlişkiler Sorumlusu (TİS)	Pervin Kınık
Sosyal Destek Sorumlusu (SDS) (yeniden yerleşimle ilgili konular ve şikâyetler)	Elif Torun

Saha Ofisi	Barbaros Hayrettin Paşa Cad. No:30, Ataşehir, İstanbul. Çalışma saatleri: Hafta içi 08.00–18.00
Şikâyet E-posta Adresi	info@egeyapi.com
Şikâyet Telefon Hattı	+90 544 413 37 15
Şikâyet WhatsApp Hattı	+90 544 413 37 15
İnternet Sitesi	www.egeyapi.com

Genel bilgi talepleri (şikâyetler için kullanılmaz): info@egeyapi.com · 0216 478 48 18/1185. Bu genel iletişim kanalları aracılığıyla alınan her türlü şikâyet, bir iş günü içerisinde Toplumla İlişkiler Sorumlusuna (TİS) iletilir ve şikâyeti alan ekip tarafından muhafaza edilmez.

8. Görev ve Sorumluluklar

8.1 Alt Yüklenicilerle Paydaş Katılımı ve Uyumluluk

Tüm tedarik zinciri genelinde kesintisiz uyumun sağlanması amacıyla, bu Paydaş Katılım Planı'nın (PKP) gereklilikleri sistematik olarak tüm alt yüklenicilere aktarılmaktadır. Proje kapsamında, alt yüklenicilerin toplumla etkileşim ve şikâyet yönetimi prosedürlerine uyumunun sağlanması, gerekliliklerin faaliyetlerine entegre edilmesi, iletilmesi ve denetlenmesi için tüm süreçleri kapsayan kapsamlı bir yaklaşım uygulanmaktadır.

8.1.1 Gerekliliklerin Alt Yüklenicilere Aktarılmasına Yönelik Mekanizmalar

PKP yükümlülüklerinin alt yüklenici faaliyetlerine entegre edilmesi, üç aşamalı resmî bir süreç aracılığıyla yönetilmektedir:

- Sözleşmelere Entegrasyon (Hukuki Bağlayıcılık): PKP'ye uyum hükümleri, anahtar performans göstergeleri (KPI'lar) ve çevresel ve sosyal (Ç&S) yükümlülükler, tüm ihale dokümanlarına ve alt yüklenici sözleşmelerine açıkça dâhil edilmektedir. Alt yükleniciler, aynı koşulları sahada görevlendirdikleri daha alt kademedeki alt yüklenicilere de aktarmakla hukuken yükümlüdür.
- Zorunlu Ç&S İşe Başlangıç Eğitimi: Herhangi bir saha çalışmasına başlamadan önce, tüm alt yüklenici yöneticileri, mühendisleri ve saha çalışanlarının zorunlu Çevresel ve Sosyal (Ç&S) işe başlangıç eğitimine katılması gerekmektedir. Bu eğitimde, toplumla etkileşim yapısı, yerel toplumun hassasiyetleri, acil durum iletişim prosedürleri ve mahalle sakinleriyle etkileşimlere ilişkin katı davranış kuralları özel olarak açıklanmaktadır.
- Operasyonel Uygulama Desteği: Alt yüklenicilerin paydaş katılım faaliyetlerini aktif olarak desteklemesi gerekmektedir. Bu kapsamda, yüksek etkili saha çalışmalarından (örneğin, ağır iş makinelerinin mobilizasyonu ve gece çalışmaları) önce TİS ile koordinasyon sağlanması, yerel toplum üzerindeki aksaklıkların azaltılması amacıyla çalışma takvimlerinin düzenlenmesi ve gerekli durumlarda topluluk istişare toplantıları sırasında teknik destek sağlanması yer almaktadır.

8.1.2 Uyumun Sağlanması, Şikâyet Mekanizmasıyla Uyum ve Denetim Prosedürleri

Aktif inşaat alanlarında uyumun sağlanması, yapılandırılmış gözetim faaliyetleri ve bütünleşik bir şikâyet kabul süreci aracılığıyla güvence altına alınmaktadır:

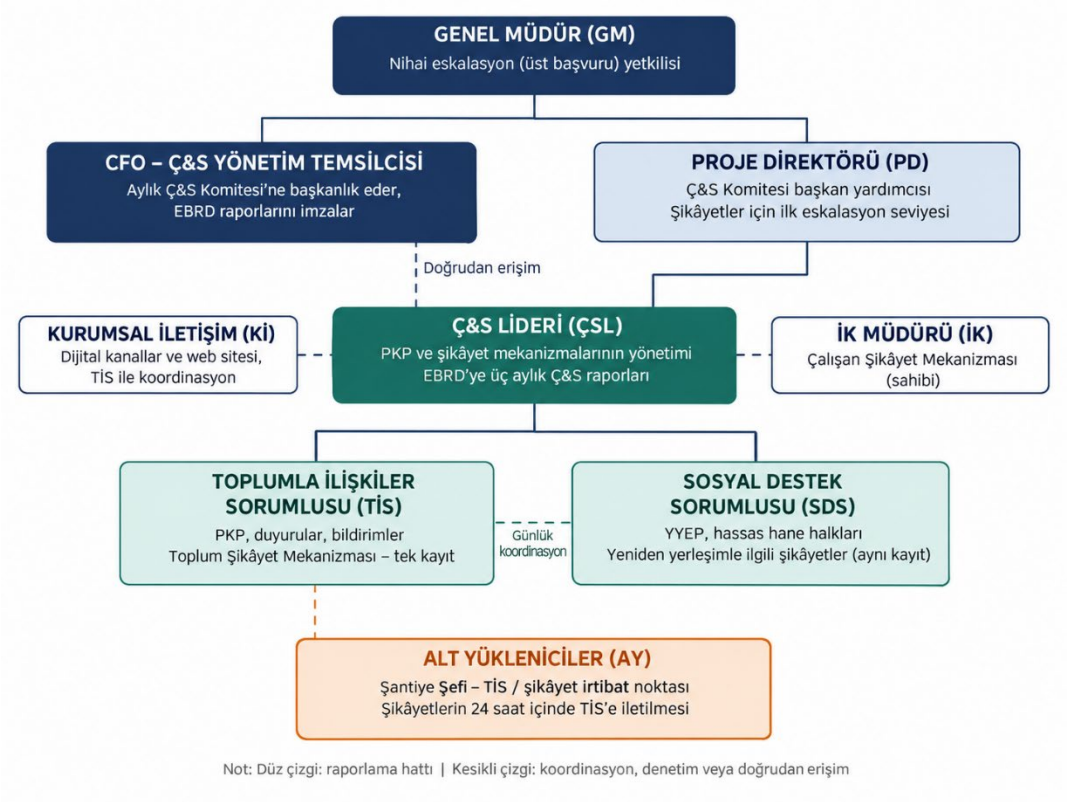
- Merkezi Şikâyet Mekanizmasına Uyum: Alt yüklenicilerin bağımsız ve denetlenmeyen topluluk şikâyet kayıtları tutmaları kesinlikle yasaktır. Alt yüklenicilerin, Projenin merkezi şikâyet prosedürlerine eksiksiz şekilde uymaları gerekmektedir. Sahada bir alt yüklenici çalışanı tarafından alınan her türlü gayriresmî şikâyet veya topluluk geri bildirimi, alt yüklenicinin Toplumla İlişkiler Sorumlusu (TİS) / şikâyet irtibat kişisi tarafından kayıt altına alınmak üzere 24 saat içerisinde Projenin TİS'e iletilmelidir.
- Sürekli Gözetim ve Aktif İzleme: Ç&S Sorumlusu, TİS ile birlikte, alt yüklenicilerin toplum üzerindeki etkilerin azaltılmasına yönelik önlemlere (toz kontrolü, gürültü sınırları ve trafik yönetim planları gibi) uyup uymadıklarını doğrulamak amacıyla düzenli saha denetimleri ve operasyonel incelemeler gerçekleştirmektedir.
- Denetim ve Sözleşmesel Hesap Verebilirlik: Alt yüklenicilerin performansı, Ç&S Sorumlusu tarafından gerçekleştirilen aylık Ç&S denetimleri aracılığıyla değerlendirilmektedir. Hesap verebilirliğin sağlanması amacıyla Proje kapsamında açık bir üst kademeye iletme süreci uygulanmaktadır. PKP gerekliliklerine uyulmaması veya şikâyet incelemelerinde iş birliği yapılmaması durumunda, resmî uyarı bildirimleri, mali cezalar veya tam uyum sağlandığı gösterilene kadar saha faaliyetlerinin askıya alınması söz konusu olabilmektedir.

8.2 İzleme, Raporlama ve Kurumsal Yönetişim

Bu Paydaş Katılım Planı'nın (PKP) başarılı bir şekilde uygulanmasını sağlamak amacıyla Proje kapsamında, uygulamaya ilişkin görevleri, kesin raporlama hatlarını ve somut izleme göstergelerini tanımlayan açık bir yönetişim yapısı oluşturulmaktadır.

8.2.1 Organizasyon Yapısı ve Raporlama Hatları (Fonksiyonel Organizasyon Şeması)

PKP'nin yönetimi ve uygulanması, Proje Ç&S Organizasyonu ve Görev Tanımları (EGE-ÇSYS-ORG-001) doğrultusunda, saha düzeyindeki uygulama faaliyetleri ile üst yönetimin karar alma süreçlerini birbirinden ayıracak şekilde hiyerarşik olarak düzenlenmiştir:



Şekil 8.1 Organizasyon Yapısı ve Raporlama Hatları

8.2.2 Kurumsal Görev ve Sorumluluklar Matrisinin Özeti

Paydaş katılımının kalitesini en üst düzeye çıkarmak ve yapılandırılmış bir veri akışı sağlamak amacıyla aşağıdaki matriste teknik raporlama yapısı özetlenmektedir.

Tablo 8.1 Kurumsal Görev ve Sorumluluklar Matrisinin Özeti

Operasyonel Düzey	Birincil Sorumlu	Temel Görev / Çıktı	Raporlama Hattı
Üst Yönetim Gözetimi	Genel Müdür	Üst yönetimin taahhüdü; üst kademeye iletilen şikâyetler ve Ç&S konularına ilişkin nihai kararların alınması.	En üst kurumsal kademe.
Yönetim ve Karar Alma	Ç&S Yönetim Temsilcisi (Mali İşler Direktörü – CFO) / Ç&S Komitesi; Proje Direktörü	CFO: Aylık Ç&S Komitesi toplantılarına başkanlık edilmesi, kaynakların tahsis edilmesi ve EBRD raporlarının imzalanması. Proje Direktörü: Komite başkan yardımcılığı; çalışma takviminde düzenlemeler yapılması	Genel Müdüre raporlama yapılır.

Operasyonel Düzey	Birincil Sorumlu	Temel Görev / Çıktı	Raporlama Hattı
		ve alt yüklenicilerin gerekliliklere uyumunun sağlanması; şikâyetlerin üst kademeye iletilmesinde ilk başvuru mercii.	
Operasyonel Kontrol	Ç&S Sorumlusu	PKP'nin ve şikâyet mekanizmalarının uygulanmasının gözetilmesi; EBRD'ye yıllık Ç&S raporlarının sunulması; alt yüklenicilerin Ç&S açısından denetlenmesi.	Proje Direktörüne raporlama yapar; CFO'ya ve Ç&S Komitesine doğrudan erişim yetkisine sahiptir.
Sahada Veri Toplama ve Uygulama	Toplumla İlişkiler Sorumlusu (TİS) ve Sosyal Destek Sorumlusu (SDS)	TİS: PKP ve bilgi paylaşımı, Topluluk Şikâyet Mekanizması, bildirimler ve saha ziyaretleri. SDS: YYEP, tek bir Topluluk Şikâyet Kayıt Çizelgesinde tutulan yeniden yerleşimle ilgili şikâyetler ve hassas hane halkları.	Ç&S Sorumlusuna raporlama yaparlar.
Dijital Kanallar ve Halkla İlişkiler	Kurumsal İletişim Ekibi	Sosyal medya üzerinden gelen bildirimlerin alınması (24 saat içerisinde yanıt verilmesi), toplu iletişim kanalları (SMS/WhatsApp) ve kamuoyuna yönelik güncel bilgilendirmeler.	TİS ile koordinasyon sağlar.
Tedarik Zincirinde Uyumluluk	Alt Yükleniciler	Merkezi Şikâyet Mekanizmasına uyulması, Ç&S eğitimlerine katılım sağlanması ve sahadaki Ç&S etkilerinin azaltılması.	Ç&S Sorumlusu tarafından denetlenir; sahada alınan şikâyetler 24 saat içerisinde TİS'e iletilir.

9. İzleme ve Raporlama

PKP'nin etkinliği, paydaşlarla düzenli diyalog kurulmasına, paydaş katılım faaliyetlerinin takip edilmesine ve koşullar ile bilgi ihtiyaçları değiştikçe yaklaşımın uyarlanabilmesine bağlıdır. Bu nedenle, paydaş katılım faaliyetleri ve Şikâyet Mekanizmasının işleyişi Proje boyunca izlenmektedir.

9.1 İzlemeye Yönelik Anahtar Performans Göstergeleri (KPI'lar)

Proje kapsamında, merkezi kayıt çizelgesine kaydedilen nicel ve nitel göstergeler kullanılarak PKP uygulamasının performansı sistematik olarak izlenecek ve değerlendirilecektir.

Tablo 9.1 İzlemeye Yönelik Anahtar Performans Göstergeleri (KPI'lar)

Gösterge	Hedef	İzleme Sıklığı
Paydaş Katılım Programında planlanan faaliyetlerin gerçekleştirilmesi	Faaliyetlerin %100'ünün planlanan sıklıkta gerçekleştirilmesi	Üç ayda bir
Topluluk şikâyetlerinin belirlenen süre içerisinde (5 iş günü) alındığının teyit edilmesi	%100	Üç ayda bir
Topluluk şikâyetlerinin belirlenen süre içerisinde (15 iş günü; karmaşık durumlarda 30 güne kadar) çözüme kavuşturulması	%100	Üç ayda bir
Yeniden yerleşimle ilgili şikâyetlerin alındığının 2 iş günü içerisinde teyit edilmesi ve YYEP kapsamında belirlenen süreler içerisinde (10 iş günü; karmaşık durumlarda 30 gün) çözüme kavuşturulması	En az %95; acil durumların %100'ü için 48 saat içerisinde önlem alınması	Aylık izleme; üç ayda bir raporlama
Hassas gruplarla paydaş katılımı (Tablo 4.3'teki göstergeler)	Belirlenen hassas hane halklarının %100'üne Tablo 4.3'te belirtilen şekilde ulaşılması; her etapta taşınmadan önce yalnızca kadınlara yönelik en az bir oturum düzenlenmesi	Üç ayda bir
Bilgi paylaşımına ilişkin kilometre taşlarına ulaşılması (TOÖ, PKP ve YYEP 'nin EBRD Yönetim Kurulu onayından önce paylaşılması)	%100	Her bilgi paylaşımı faaliyetinde; yıllık olarak özetlenir
Şikâyetlerin ve çözümlerinin özetinin yerel paydaşlarla paylaşılması	Üç ayda bir	Üç ayda bir
Etkilenen işletmelerle (işverenlerle) tahliye bildiriminde, taşınma sırasında ve taşınmadan altı ay sonra görüşülmesi; çalışanların istihdam durumunun takibi	Etkilenen işletmelerin %100'ü	Her aşamada; üç ayda bir raporlanır
Hassas hane halklarına belediye sosyal hizmetleri, SYDV, İŞKUR veya diğer kamu destek programlarına; etkilenen işletmelerin çalışanlarına İŞKUR'un iş bulma ve mesleki eğitim programlarına yönlendirme sunulması ve her yönlendirmenin sonucunun kaydedilmesi	Hassas hane halklarının ve belirlenen çalışanların %100'üne yönlendirme önerilmesi; her yönlendirmenin sonucunun kaydedilmesi	Üç ayda bir

9.2 Raporlama Sıklığı ve Bilgi Paylaşımı Protokolü

Hesap verebilirlik süreci, hem iç yönetimin hem de uluslararası finansman kuruluşlarının eksiksiz şekilde bilgilendirilmesini sağlamak amacıyla çok kademeli bir takvim doğrultusunda yürütülmektedir:

- İç Raporlama (Haftalık / Aylık / Üç Aylık): Toplumla İlişkiler Sorumlusu (TİS), Ç&S Sorumlusuna ve Sosyal Destek Sorumlusuna (SDS) haftalık saha raporu sunmaktadır. Ayrıca TİS, SDS ve İnsan Kaynakları birimiyle birlikte, Ç&S Komitesine aylık şikâyet eğilimleri analizi sunmaktadır. Paydaş katılımı ve şikâyetlere ilişkin sonuçlar, Ç&S Sorumlusu tarafından hazırlanan ve Mali İşler Direktörü (CFO) tarafından imzalanan,

EBRD'ye sunulacak üç aylık Ç&S raporuna dâhil edilmektedir. Bu raporlarda, topluluk geri bildirimlerinde ortaya çıkan eğilimler analiz edilmekte, yerel düzeydeki darboğazlar vurgulanmakta ve iç operasyonel düzenlemelere yön vermek amacıyla şikâyetlerin çözüm durumları gözden geçirilmektedir.

- Topluluk Şikâyet Özeti (Üç Aylık): TİS, SDS ile birlikte her üç ayda bir Topluluk Şikâyet Kayıt Çizelgesine ilişkin kısa bir özet hazırlamakta ve bu özet Ç&S Sorumlusu tarafından gözden geçirilmektedir. Özet; kategori (inşaat faaliyetlerinin etkileri, çevre ve güvenlik, yeniden yerleşimle ilgili konular, bilgi talepleri) ve başvuru kanalına göre alınan ve çözüme kavuşturulan şikâyetlerin sayısını, ortalama çözüm süresini, açık şikâyetleri, gündeme getirilen başlıca konuları ve bunlara yanıt olarak alınan önlemleri içermektedir. Özet, herhangi bir kişisel veri içermemektedir. Saha Ofisinde ve mahalledeki duyuru panolarında ilan edilmekte, Projenin internet sayfasında yayımlanmakta, muhtarlarla ve WhatsApp toplu iletişim kanalı aracılığıyla paylaşılmakta ve bir sonraki topluluk toplantısında sunulmaktadır.
- Finansman Kuruluşlarına Dış Raporlama ve Kamuoyuyla Bilgi Paylaşımı (Yıllık): Tam şeffaflık içerisinde uyumun sürdürülmesi amacıyla Yıllık Kamuya Açık Çevresel ve Sosyal Performans Özetleri hazırlanacaktır. Ç&S Yönetim Temsilcisi (Mali İşler Direktörü – CFO) tarafından onaylanmasının ve EBRD tarafından incelenmesinin ardından, bu üst düzey ilerleme değerlendirmeleri resmî olarak dış kurumsal finansman kuruluşlarıyla paylaşılacak ve yerel toplumun erişimine sunulmak üzere Projenin kamuya açık internet sitesinde yayımlanacaktır.
- YYEP Dış İzleme ve Tamamlama Denetimi: YYEP'nin uygulanması, EBRD tarafından görevlendirilen Ç&S Danışmanı tarafından YYEP'nin temel kilometre taşlarındaki saha ziyaretleri ve üç aylık değerlendirmeler aracılığıyla dışarıdan da izlenmektedir. Birinci etapta yeniden yerleşim tamamlandığında Ege Yapı bir Yeniden Yerleşim Uygulama Raporu hazırlayacak; ardından EBRD'nin uygun bulduğu bir tarafça yürütülecek bağımsız tamamlama denetimi, YYEP hedeflerine ulaşılıp ulaşılmadığını ve yaşam standartlarının eski düzeyine getirilip getirilmediğini veya iyileştirilip iyileştirilmediğini değerlendirecektir. Ege Yapı, denetimde belirlenen düzeltici faaliyetleri uygulayacaktır.

10. Gözden Geçirme ve Güncelleme

Bu PKP, gerektiğinde güncellenebilen dinamik bir dokümandır. Aşağıdaki durumlarda gözden geçirilecek ve gerekli hâllerde güncellenecektir:

- En az yılda bir kez;
- Projenin her yeni etabından önce; ve
- ÇSG10 doğrultusunda, Projenin tasarımında, risklerinde veya etkilerinde önemli bir değişiklik meydana gelmesi durumunda.

Gözden geçirme süreci Ç&S Sorumlusu tarafından yürütülecektir. Muhtarlar da dâhil olmak üzere, etkilenen kişiler ve temsilcileri önemli değişiklikler hakkında bilgilendirilecektir. Güncellenmiş PKP, Projenin internet sayfasında yayımlanacak, Saha Ofisinde erişime sunulacak ve EBRD ile paylaşılacaktır.

11. Ekler

- Ek A: Paydaş Katılım Kayıt Çizelgesi Şablonu
- Ek B: Şikâyet Formu
- Ek C: Şikâyet Mekanizması Akış Şeması
- Ek D: Paydaş Katılımı Yaşam Döngüsü

Ek A: Paydaş Katılım Kayıt Çizelgesi Şablonu

Tarih	Paydaş Grubu	Kişi / Kuruluş	Paydaş Katılım Faaliyetinin Türü	Paydaş Katılımının Amacı	Gündeme Getirilen Balıca Konular	Üzerinde Mutabık Kalınan Eylemler	Sorumlu Kişi	Takip Tarihi	Durum

Ek B: Şikâyet Formu

Bölge sakinleri bu formu fiziksel veya dijital ortamda iletebilirler.

PROJE ŞİKÂYET FORMU

1. İletişim Bilgileri (İsteğe Bağlı):

İsim:

Adres:

Telefon:

E-posta:

2. Bu şikâyeti anonim olarak mı iletiyorsunuz?

☐ **Evet**

☐ **Hayır**

3. Tercih Edilen İletişim Yöntemi:

☐ **Telefon**

☐ **E-posta**

☐ **WhatsApp**

☐ **Yüz yüze**

☐ **Yanıt verilmesi gerekmiyor**

4. Şikâyetin Açıklaması: ***Ne olduğunu, ne zaman ve nerede gerçekleştiğini açıklayınız.***

5. Kim / Ne Etkilendi?

☐ **Hane halkı**

☐ **Mülk**

☐ **İşletme**

☐ **Yerel toplum**

☐ **Diğer (belirtiniz)**

6. Bu Konuyu Daha Önce Gündeme Getirdiniz mi?

☐ **Evet**

☐ **Hayır**

7. Talep Edilen Çözüm (İsteğe Bağlı):

8. Ofis Tarafından Doldurulacaktır:

Şikâyeti Alan Görevli:

Alınma Tarihi:

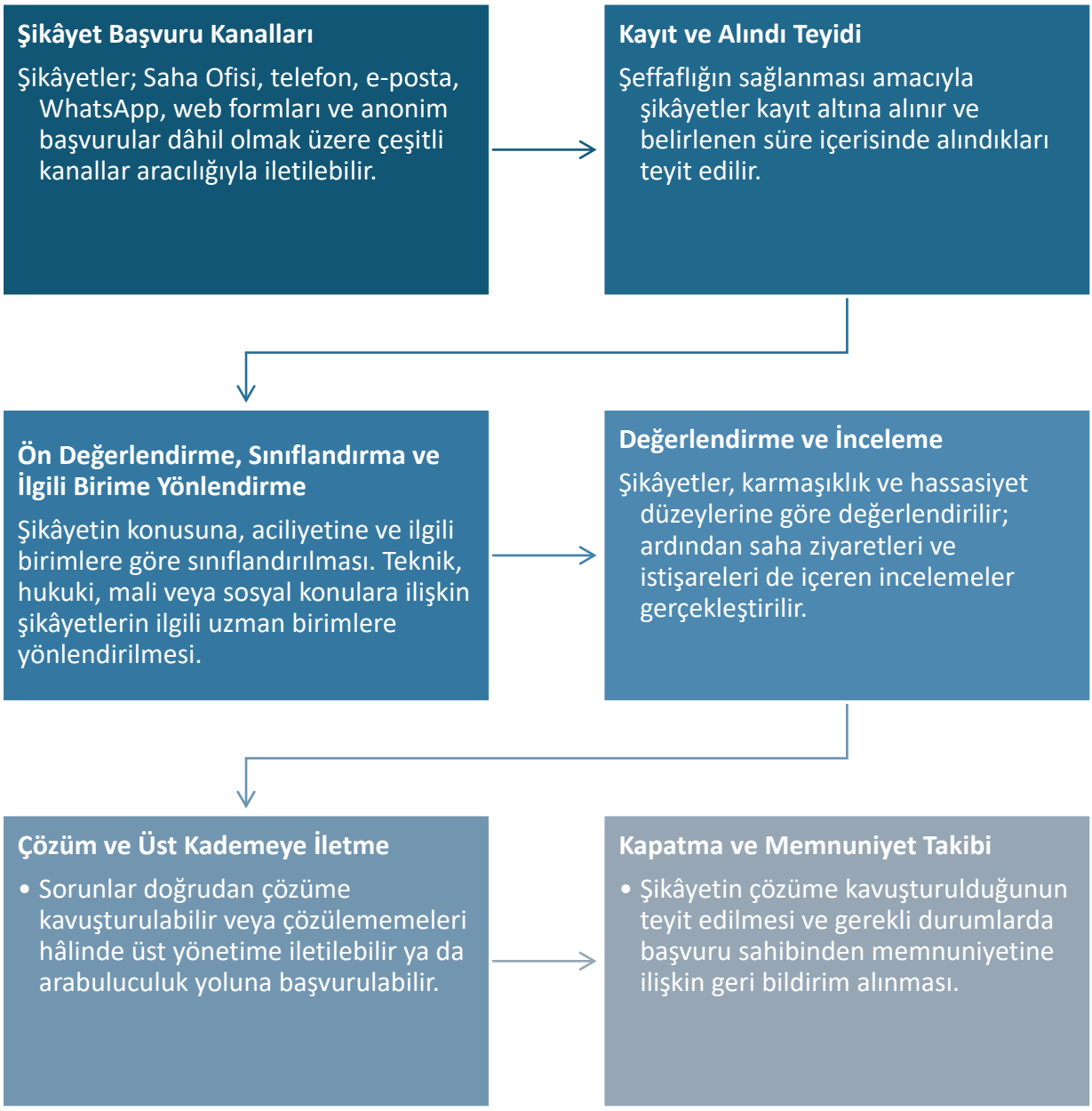
Şikâyet Kimlik Numarası:

Kategori (A/B/C):

Alınan Önlemler:

Kapatılma Tarihi:

Ek C: Şikâyet Mekanizması Akış Şeması



Ek D: Paydaş Katılımı Yaşam Döngüsü

