MOTT MACDONALD



Antalya Havalimanı Genişletme Projesi

Paydaş Katılım Planı

Kasım 2022

Bu sayfa, sayfalandırma için kasıtlı olarak boş bırakılmıştır.

Mott MacDonald
Sun Plaza
Maslak Mah
Bilim Sokak
34398 Sarıyer-Maslak
İstanbul
Türkiye

T +90 (0)212 366 5819
mottmac.com

Fraport TAV Antalya Yat.
Yap. Ve İşl. A.Ş.
Yenigöl Mah.
Serik (E) Cad.
1. Dış Hatlar Terminali
Blok No:100/1
Muratpaşa/ Antalya
Turkey

Antalya Havalimanı Genişletme Projesi

Paydaş Katılım Planı

Kasım 2022

Mott MacDonald T Danışmanlık Muhendislik Limited Şirketi İngiltere ve Galler'de 1110949 numarasıyla kayıtlı bulunan
Mott MacDonald Grubuna üye bir kuruluştur. Kayıtlı Ofis: Mott MacDonald House, 8-10 Sydenham Road, Croydon CR0 2EE, United Kingdom

Yayın ve Revizyon Kaydı

Revizyon	Tarih	Hazırlayan	Kontrol	Onay	Açıklama
A	15.09.2022	G. Metin E. Kılıçözlü E. Alper	H. Akyol	N. Ayvaz Özen	Müşteri ve Kredi Verenler'in yorumu için ilk sayı
B	09.11.2022	G. Metin E. Kılıçözlü S.Ökdemir E. Alper	H. Akyol	N. Ayvaz Özen	Müşteri ve Kredi Verenler'in yorumu için revize edilmiş ikinci sayı

Belge referansı: 427924 | PKP | Rev B |

Bilgi sınıfı: **Standart**

Bu belge, talepte bulunan taraf için sadece yukarıda belirtilen proje kapsamında kullanılmak amacıyla düzenlenmiştir. Başka herhangi bir tarafça başka amaçlar için kullanılmamalıdır.

Bu belgenin başka herhangi bir tarafça başka amaçlarla kullanılması veya başka taraflarca bize sağlanan verilerdeki bir hata veya noksanlık nedeniyle belgede herhangi bir hata veya noksanlık olması halinde sorumluluk kabul edilmez.

Bu belge gizli bilgiler ve özel fikri mülkiyet içermektedir. Bizden ve bu belgeyi talep eden taraftan onay alınmadan başka taraflara gösterilmemelidir.

İçindekiler

1 Giriş ve Proje'nin Özeti 8
1.1 Genel Bakış 8
1.2 Paydaş Katılım Planının Amaçları, Yapısı ve Kapsamı 8
1.3 Proje Bilgileri, Konum ve Sosyal Etki Alanı 9
1.3.1 Proje'nin Konumu 9
1.3.2 Vaziyet Planı 10
1.3.3 Proje Bileşenleri 13
1.3.4 Yardımcı Tesisler 13
1.3.5 İlişkili Tesis 13
1.3.6 Geçmiş Arazi Edinimi 14
1.3.7 Proje'nin Sosyal Etki Alanı 14
1.4 Proje'den Beklenen Etkiler ve Etki Azaltıcı Önlemlerin Özeti 15

2 Paydaş Katılım Gereklilikleri 20
2.1 Ulusal Gereklilikler 20
2.2 Uluslararası Gereklilikler 21
2.3 FTA Politikaları ve Prosedürleri 23

3 Paydaşları Belirleme ve Analiz 24
3.1 Genel Bakış 24
3.2 Proje Paydaşları 24
3.2.1 Dahili Paydaşlar 24
3.2.2 Harici Paydaşlar 24
3.2.3 Dezavantajlı/Hassas bireyler veya gruplar 26

4 Önceki Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Özeti 29
4.1 ÇSED Çalışması Öncesi 29
4.2 ÇSED Süreci Esnasında 29

5 Paydaş Katılım Programı and İstişare Süreci 35
5.1 Genel Bakış 35
5.2 Cinsiyet Hususları 35
5.3 Covid-19 35
5.4 Paydaş Katılım Planı ve Gelecek Paydaş Katılımları 36
5.5 Bilgi Açıklama Süreci 43

6 Şikayet Mekanizması 47
6.1 Genel Bakış 47
6.2 Harici/Halk Şikayet Mekanizması 48
6.2.1 Şikayet Bildirme ve Çözme Süreci 48

6.2.2 Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Taciz (TCDŞT) Şikayetlerinin Ele Alınması 49
6.3 İletişim Bilgileri 49
6.4 Gizlilik ve Anonimlik 50
6.5 Dahili Şikayet Mekanizması 50
6.5.1 Şikayet Bildirme ve Çözme Süreci 50
6.5.2 Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Taciz (TCDŞT) Şikayetlerinin Ele Alınması 51

7 Kaynaklar ve Sorumluluklar 53

8 İzleme ve Raporlama 54

9 Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS) 55

10 Ekler 56
10.1 Şikayet Formu 56
10.2 Şikayet Yönetimi Akış Şeması 58

Tablolar

Tablo 1-1: Etki Alanındaki Olası Etkiler 16
Tablo 1-2: Uygulanacak Etki Azaltma Önlemlerinin Özeti 18
Tablo 3-1: Özet Paydaş Belirleme Tablosu 26
Tablo 4-1: Paydaş Istişareleri Özeti 29
Tablo 4-2: Odak Grup Toplantıları Özeti 31
Tablo 4-3: Paydaşların Görüş ve Önerileri 32
Tablo 5-1: Paydaş Katılım Planı ve Gelecek Paydaş Katılımları 36
Tablo 6-2: Bilgi Paylaşımı Özet Tablosu 45
Tablo 7-1: Kaynaklar ve Sorumluluklar 53
Tablo 8-1: İzleme ve Raporlama 54

Şekiller

Şekil 1-1: Proje'nin Konumu 10
Şekil 1-2: Planın/Arazi Kullanımının Havadan Görüntüsü 11
Şekil 1-3: Proje Nazım İmar Planı 12
Şekil 1-4: Genişletme Çalışmaları sonrası Yeni Terminal 2 13
Şekil 1-5: Sosyal Etki Alanı 15
Şekil 3-1: Paydaş Katılım Akışı* 25

Kısaltmalar

Kısaltma	Açıklama
AIIB	Asya Altyapı Yatırım Bankası
EA	Etki Alanı
AYT	Antalya Havalimanı
DHMİ	Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü
DSİ	Devlet Su İşleri
EBRD	Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası
EPDK	Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu
ÇSED	Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi
FTA	Fraport TAV
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
PEK	Projeden Etkilenen Kişiler
PK	Performans Koşulları
PS	Performans Standartları
PKP	Paydaş Katılım Planı

1 Giriş ve Proje'nin Özeti

1.1 Genel Bakış

İşbu doküman, Türkiye'nin güneyindeki Antalya ilinde yer alan Antalya Havalimanı'ndaki Terminal Genişletme Çalışmalarına ("Proje") ilişkin Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi'nin (ÇSED) bir parçası olarak hazırlanmış Paydaş Katılım Planı'dır. Antalya Havalimanı'nın ("AYT" veya "Havalimanı") 2027'den 2051'e kadar olan 25 yıllık dönem boyunca işletilmesine ilişkin açılan ihaleyi Fraport AG Frankfurt Airport Services Worldwide ve TAV Havalimanları Holding A.Ş. ("Sponsorlar") ortaklığı kazanmıştır. Dolayısıyla, AYT'nin mülkiyet sahibi olan Devlet Hava Meydanları İşletmesi (DHMİ) ve Fraport TAV Antalya Yatırım Yapım ve İşletme A.Ş. (FTA veya Proje Şirketi), ihale sürecinin ardından 28 Aralık tarihinde bir Kira Sözleşmesi'ne imza atmışlardır. Söz konusu ortaklık, AYT'nin kapasitesinin artırılmasını sağlayacak ve işletme için yeni imtiyazlara olanak tanıyacaktır. Birlikte "Kredi Verenler" olarak adlandırılan Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası ("EBRD"), Uluslararası Finans Kurumu ("IFC") ve Asya Altyapı Yatırım Bankası (AIIB), AYT'nin genişletilmesindeki Faz 1 sermaye masrafı olan 711 milyon EURO bedelini karşılamak üzere iki yıllık bir köprü kredisi vereceklerdir. Faz 1'de uygulanan sermaye masrafı çalışmaları, %50'lik bir kapasite artışına imkan tanıyacaktır. Kredi Verenler tarafından finanse edilecek olan Proje; ön inşaat, inşaat, işletmeye alma ve işletmeden çıkarma veya kapatma ve eski haline getirme aşamalarından oluşmaktadır.

İşbu Paydaş Katılım Planı (PKP), Proje ömrü boyunca bilgilerin açıklanmasında paydaşlarla etkili ve etkileşimli bir iletişimin kurulmasının yanı sıra kapsamlı ve anlamlı danışmanlık faaliyetlerine ilişkin yöntem ve planları tespit eden ve paydaş katılımına ilişkin stratejik bir çerçeve belirleyen bir yönetim planıdır. Proje Şirketi, işbu PKP kapsamı doğrultusunda ilgili hukuki ve düzenleyici taahhütlerle ve iyi uluslararası endüstri uygulamalarıyla uyumlu, etkili, anlamlı, tutarlı, kapsamlı, eşgüdümlü ve kültürel açıdan uygun olan paydaş katılım faaliyetleri ortaya koyacaktır. Proje'nin PKP'si, Proje'den etkilenen kişilerin (PEK) ve ilgili diğer paydaşların, Proje ve Proje'nin etkileri hakkındaki görüş ve endişelerini ifade etme fırsatını elde edebilmeleri için kendilerine yerinde, zamanında, anlaşılır ve erişilebilir nitelikte bilgiler verilmesini sağlamaktadır. İşbu PKP, ÇSED kapsamının belirlenmesi sürecinden itibaren ÇSED'in sunulması sonrasına kadar olan tüm aşamaları kapsamaktadır.

1.2 Paydaş Katılım Planının Amaçları, Yapısı ve Kapsamı

İşbu PKP'nin amaçları aşağıda belirtildiği şekildedir:

- Proje'nin, paydaş katılımı, bilgi paylaşımı ve danışmanlık konularıyla ilgili ulusal ve uluslararası hukuki şartlara (Kredi Verenler'in şartları da dahil olmak üzere) uygunluğunun belirlenmesi,
- Proje'den etkilenebilecek veya Proje ile bağlantılı Proje paydaşlarının tespit edilmesi,
- Proje kapsamında rol alması planlanan paydaşların tespit edilmesi ve bu paydaşların rollerinin ve katılım kapasitelerinin belirlenmesi,
- Proje'nin uygulanması, inşaat ve işletme aşamaları boyunca Proje ekibiyle paydaşların ilişkilerinin yönetilmesi,
- Proje'nin, paydaşlar üzerinde etkisi olma ihtimali olan çevresel ve sosyal yönleriyle ilgili bilgilerin açıklanması ve anlamlı danışmanlık faaliyetlerinin yürütülmesi yoluyla paydaşlara uygun, yeterli ve zamanında bilgi verilmesinin sağlanması,

- Paydaşlara, fikir ve endişelerini ifade edebilmeleri için yeterli fırsatın sağlanması,
- Proje Şirketi, kilit paydaşlar, yükleniciler, muhtarlar, etkilenen topluluklar ve Proje'nin yürütülmesi sürecindeki ilgili ve Proje'den etkilenen taraflar arasında yapıcı bir ilişkinin kurulması ve kesintisiz bir iletişim stratejisinin kurulması ve
- Tüm paydaşların, Proje'ye özgü endişe ve taleplerini dile getirmelerinde kullanabilecekleri etkili şikayet mekanizmalarının ve diğer kanalların tanımlanması.

Paydaş katılımı süregelen bir süreç olduğundan işbu PKP de "yaşayan bir doküman" olup Proje ilerledikçe güncellenecek ve düzenlenecektir.

Bu Paydaş Katılım Planı hem Türkçe hem de İngilizce dillerinde hazırlanmış olup, iki belge arasında uyumsuzluk olması durumunda İngilizce versiyonu Türkçe versiyonundan üstün tutulacaktır.

1.3 Proje Bilgileri, Konum ve Sosyal Etki Alanı

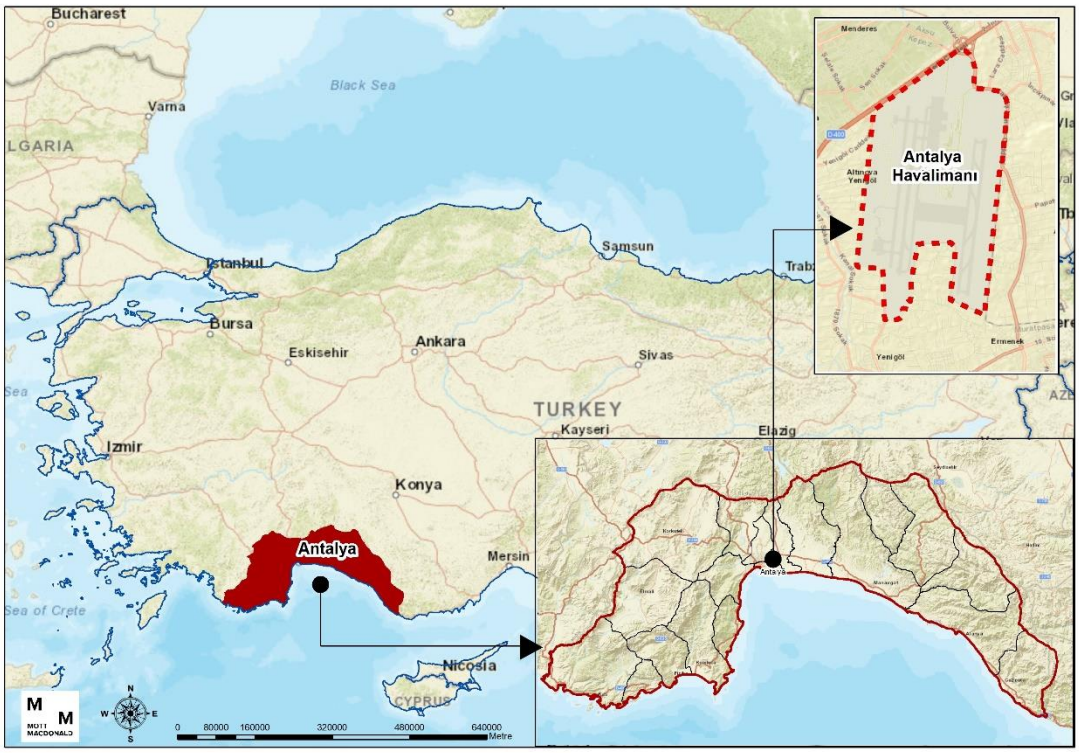
AYT, Türkiye'nin güneyindeki Antalya ilinde yer almaktadır ve 1960 yılından beri operasyonlarına devam etmektedir. Havalimanının, çoğu uçak tipine uygun pistleri olan, bir dış hatlar bir de iç hatlar terminali bulunmaktadır. Mevcut havalimanının genişlemesi için önerilen Proje, AYT sahası üzerinde gerçekleştirilecektir. Türkiye'nin dış hat yolcu hacmi açısından en büyük ikinci havalimanı olan AYT, 2019 yılında 35,7 milyon yolcuya ev sahipliği yapmıştır. Ancak, açıldığı günden itibaren yapılan yatırımlara rağmen bu hacme hizmet vermekte zorlanmaya başlamıştır. Proje, artan yolcu ihtiyacını karşılamak, bölgesel ve ulusal çıkarlar dikkate alınarak yardımcı yatırımlarla hizmetleri geliştirmek ve turizmin merkezi olan Antalya'nın hizmet kapasitesini genişletmek amacıyla planlanmıştır.

AYT'nin genişletilmesi için geliştirilen Proje, üç faza ayrılmıştır. TAV İnşaat ve Sera Group (Ana İnşaat Yüklenicisi), %5 beklenmedik durum payını da göz önünde bulundurarak yatırım maliyetini 830 milyon EURO olarak belirlemiştir. Maliyetin yaklaşık olarak %80'ini kapsayan ilk fazdaki çalışmaların, ilk üç yıl içinde gerçekleştirilmesi ve 2025 yılının ilk çeyreğinde hizmete sunulması planlanmaktadır. Hava trafik kontrol (ATC) kulesinin yerinin değiştirilmesi ve kuzey T1 Terminalinin genişletilmesi gibi diğer inşaat işleri ise 2030 tarihine kadar olan zaman diliminde gerçekleştirilecektir. T3 Terminalinin yenilenme çalışmalarının ise 2040 yılında önce tamamlanarak terminalin faaliyete alınması beklenmektedir.

1.3.1 Proje'nin Konumu

AYT, 13 km^2'lik bir alana sahip olup Antalya ilinin Muratpaşa merkez ilçesinin 3 km kuzeydoğusunda yer almaktadır. Etrafında tarım arazileri ve yerleşim alanları bulunmaktadır. Antalya ili, Türkiye'nin Akdeniz Bölgesi'nde yer almakta olup Muratpaşa ilçesi de bu ilin ortasında konumlanmıştır.

Ayrıca AYT, 36.922394 enleminde ve 30.808439 boylamında yer almakta olup 60 metre rakımlıdır. Havalimanının konumunun detayları Şekil 1-1'de verilmiştir.

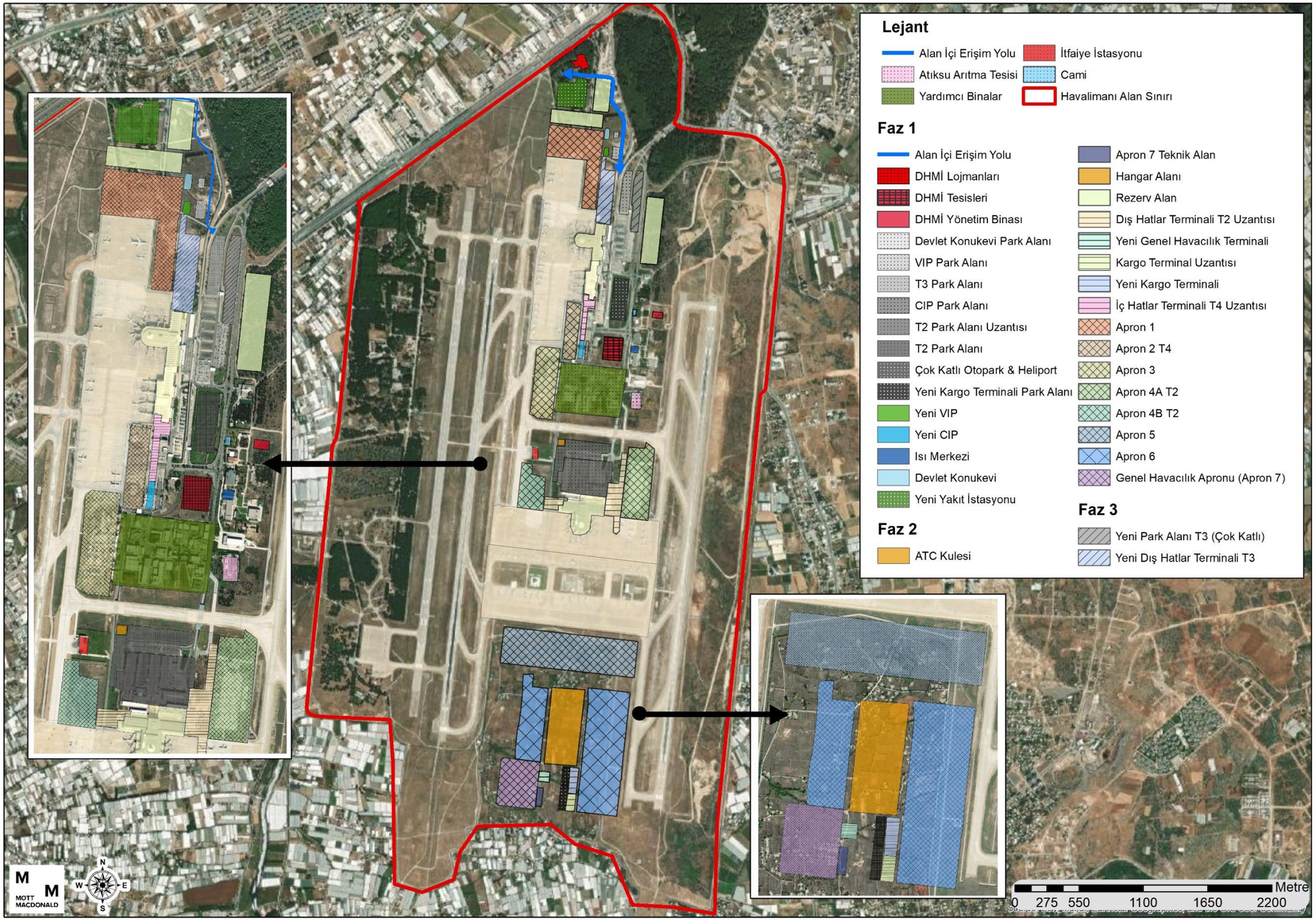


Şekil 1-1: Proje'nin Konumu

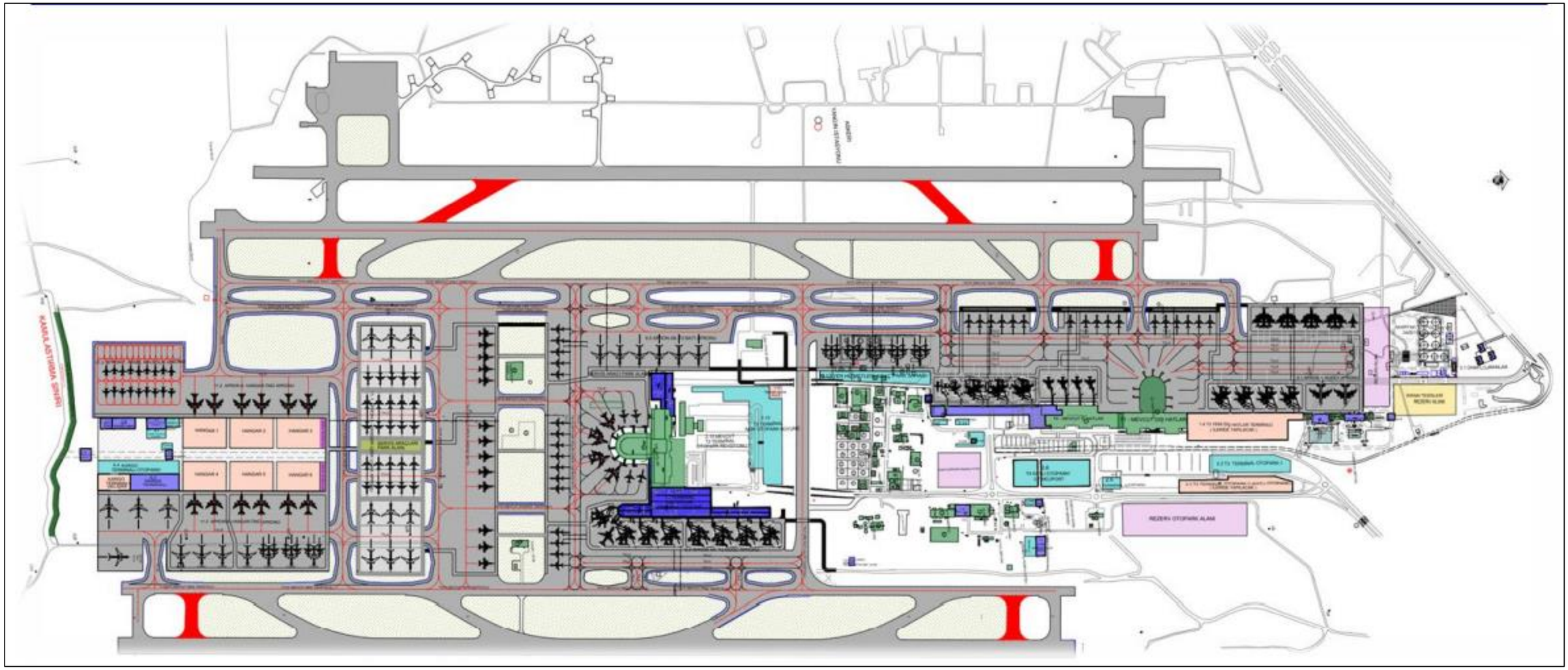
Önerilen Proje, AYT'nin halihazırda faal olan ve genişleme çalışmalarına uygun olan arazileri üzerinde gerçekleştirilecektir. Proje kapsamındaki faaliyet alanları, örneğin Terminal 2'nin her iki tarafındaki genişletme çalışmaları, yeni apron, yeni kargo terminalinin inşaatı, otopark alanları, idari binalar Şekil Şekil 1-2'de verilmiştir.

1.3.2 Vaziyet Planı

Proje'nin Nazım İmar Planı (bkz. Şekil 1-3), başlangıçta DHMİ tarafından yapılmış olup FTA tarafından güncellenmiştir. Aşağıda güncellenmiş ve DHMİ tarafından onaylanmış haliyle sunulmuş olan Nazım İmar Planı, mevcut havalimanı sınırları içerisinde yeni inşaat alanları (koyu mavi), mevcut binalar (koyu yeşil), mevcut apronlar (açık gri), yeni apron alanları (koyu gri) için önerilen konumları göstermektedir. Her bir Proje bileşenini gösteren lejant ile birlikte Nazım İmar Planı, ÇSED Ek B.1'de verilmiştir.



Şekil 1-2: Planın/Arazi Kullanımının Havadan Görüntüsü



Şekil 1-3: Proje Nazım İmar Planı

1.3.3 Proje Bileşenleri

Proje, aşağıda açıklandığı gibi farklı bileşenlerden oluşmaktadır.

- Binalar: Terminal 2'nin geliştirilmesi, yeni apronlar ve yardımcı binalar.
- Terminallerin genişletilmesi: T2 terminalinin genişletilmesi sonucunda 2039 yılında yıllık 35 milyon yolcu kapasitesine ulaşılması beklenmektedir.
- VIP-CIP binaları: Proje kapsamında VIP ve CIP terminallerinin devlet misafirhanesi ile değiştirilerek hizmet kalitesinin yanı sıra kapasitenin de artırılması hedeflenmektedir.
- Güneş enerjisi santralinin kurulması: Yoğun saatlerde 30 MW'a kadar olan enerji talebinin bir kısmını karşılamak için genişleme faaliyetleri sonunda T2 terminalinin çatısına güneş panelleri kurulması planlanmaktadır. Güneş panellerinin montajı sonucunda toplam 4 MW elektrik enerjisi elde edilmesi hedeflenmektedir.
- Hava tarafı apronları ve taksi yolları: Terminal genişletmeleri ve yeni binaların inşası sonucunda yeni apron alanlarına ihtiyaç duyulmaktadır. Faz 1 kapsamında apron geliştirme çalışmalarının yanı sıra taksi yolu geliştirme çalışmaları da toplam 167.000 m^2'lik bir alanda gerçekleştirilecektir.

1.3.4 Yardımcı Tesisler

Bu yapıların bir kısmı teknik altyapının kurulması, bir kısmı da havalimanındaki sosyal hayatın kolaylaştırılması ile ilgilidir.

1.3.5 İlişkili Tesis

Yakıt çiftliğinin yerinin değiştirilmesi: Şu anda faaliyette olan yakıt çiftliği, hizmet güvenliği için apron alanlarından ve terminallerden daha uzağa taşınacaktır. Tesisin taşınmasının bir diğer nedeni de yeni belirlenen alanın ana akaryakıt boru hattına yakın olması, diğer ucunun ise serbest bölgedeki akaryakıt terminallerine bağlanması gerekiyor. Ayrıca, bu değişiklik ile havalimanı trafiği rahatlatılacak ve toplum sağlığı ve güvenliği sağlanacaktır.



Şekil 1-4: Genişletme Çalışmaları sonrası Yeni Terminal 2

Kaynak: TAV-SERA Ortaklığı

1.3.6 Geçmiş Arazi Edinimi

Genişletme projesi için gerekli olan arazinin 116,1 hektarı 2010 yılından itibaren DHMİ tarafından kamulaştırmaya tabi tutulmuş ve bu süreç 2017 yılında tamamlanmıştır. Proje arazi ediniminden Yeşilköy (eski adıyla Kesirler) ve Güzelbağ olmak üzere iki yerleşim etkilenmiştir. Proje'nin arazi edinimi, 1.160.753 m^2'lik (116,1 hektar) bir alanı etkileyen 105 parselin satın alınmasını gerektirmiştir. Havalimanının güneyinde denize doğru uzanan iki pist arasındaki tarım (sera) ve yerleşim alanları kamulaştırılmıştır. Bu alan uçak bakım hangarı, genel havacılık terminali ve park alanı olarak kullanılacaktır. Havalimanının kapladığı alan yeni kamulaştırmalarla 1.300 hektardan 1.410 hektara yükselmiştir.

Proje'den etkilenen arazi, kamu arazisi, özel arazi ve Belediye'ye ait araziden oluşmaktadır. Kamu arazisi, Yeşilköy ve Güzelbağ sakinleri tarafından kullanılmaktaydı. Kamulaştırılan arazinin büyük bölümü (%72'si) Yeşilköy sınırları içindedir. Kamulaştırma dosyalarının hazırlanması sırasında, arazi kullanıcıları tespit edilmiş ve Türk Kamulaştırma Kanunu'na göre tazmin edilmiştir. Arazi edinimi, toplam 604 kişiyi etkilemiştir. Buna 66 özel parsel, 304 hissedar/sahip ve 300 Hazine arazisi kullanıcısı dahildir. Fiziksel yerinden edilmeden etkilenen 278[1] kişi vardır ve seraların ve diğer yapıların kamulaştırılmasından 173 kişi etkilenmiştir.

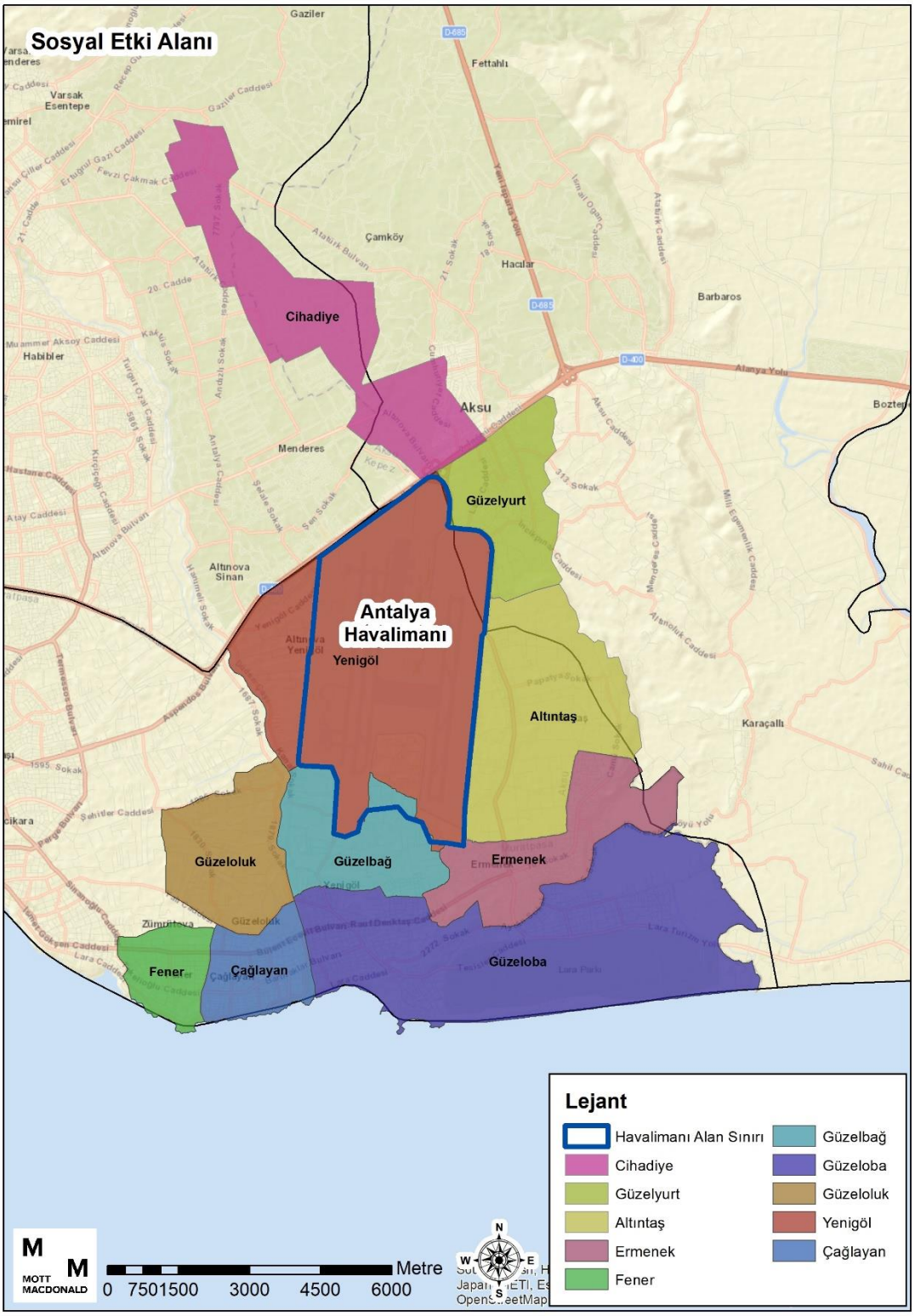
1.3.7 Proje'nin Sosyal Etki Alanı

Etki alanı, Proje'den doğrudan veya dolaylı yollarla etkilenen her türlü toprak ve suyu içermekte olduğundan havalimanı sınırları ötesine geçmektedir. Etki alanı, Proje sahasına komşu ve Proje'nin inşaat ve işletme aşamaları esnasında etkiye maruz kalabilecek toplulukları ve alanları kapsamaktadır.

Proje'nin inşaat ve işletme aşamaları için sosyal etki alanı, Projenin ÇSED hazırlıkları esnasında tespit edilmiştir. Etki alanına, Proje'nin inşaat ve işletme aşamalarındaki faaliyetlerden doğrudan veya dolaylı yollarla etkilenmiş veya etkilenecek olan yerleşim yerleri, iş kolları ve diğer paydaşlar dahildir.

Proje'nin genel itibariyle etki alanı yalnızca Antalya ile sınırlı olmayıp aynı zamanda (Antalya, Isparta ve Burdur illerini kapsayan) TR 61 Bölgesi'ni etkilemekte ve hatta işletme aşamasında ulusal düzeyde bile etki edebilmektedir. Bunlarla birlikte doğrudan etkiler yerel düzeyde değerlendirildiğinde (ilçe bazında ve yerleşim yeri bazında) Proje'nin etki alanında olduğu tespit edilen iki ilçe yer almaktadır: Muratpaşa ilçesi ve Aksu ilçesi. Bu ilçeler dahilinde ise Proje sahasına en yakın yerleşim yerleri olmaları sebebiyle Proje'nin inşaat ve işletme aşamalarından doğrudan etkilenen beş yerleşim yeri bulunmaktadır. Bunlar, Muratpaşa ilçesinde yer alan Ermenek, Yenigöl ve Güzelbağ mahalleleri ile Aksu ilçesinde yer alan Altıntaş ve Güzelyurt mahalleleridir.

[1] Toplam 359 evi kullanan/evin sahibi olan 278 kişi.



Şekil 1-5: Sosyal Etki Alanı

1.4 Proje'den Beklenen Etkiler ve Etki Azaltıcı Önlemlerin Özeti

Uçuşların artması, yolcu sayısının artması ve böylelikle turizm dahil olmak üzere hizmet sektörlerinin canlanmasıyla birlikte Proje'nin işletme aşamasında ekonomiye önemli bir katkısı

olacaktır. Proje sonucunda turizm sektöründeki ticari işletmeler ve kuruluşlar, Proje'nin işletme aşamasından olumlu olarak etkileneceklerdir.

Proje'nin başka bir olumlu etkisi de mal ve hizmet tedarikinde ve istihdam fırsatlarında görülecektir. Proje'nin olumlu etkilerine ilişkin etki alanı yalnızca Muratpaşa ve Aksu ilçeleriyle sınırlı olmayıp TR61 Bölgesi'nde yer alan illerini de kapsamaktadır. Hatta, Proje'nin ulusal düzeyde de olumlu etkiler yaratması beklenmektedir.

Proje'den beklenen olumlu etkiler şu şekildedir:

- AYT'nin kapasitesinin %50 artması,
- Yolcu kapasitesinde artış olması,
- Konuk ağırlama hizmeti sağlayıcıları, oteller ve konaklama, yolcu taşımacılığı şirketleri, otomobil kiralama, profesyonel rehberlik hizmetleri, restoranlar vs. dahil ancak bunlarla sınırlı olmamakla birlikte turizm sektöründeki ekonomik fırsatların ve istihdam oranının artması ve
- Ulaşılabilirliğin artmasıyla birlikte yıl boyunca kazanç elde edilmesi.

Olası olumsuz etkiler ise genel olarak şu şekildedir:

- AYT civarında trafik sıkışıklığının artması,
- İnşaat aşamasındaki faaliyetler esnasında ortaya çıkabilecek toz etkisi, seralardaki tarım üretimini ve doğrudan etki alanı içindekilerin geçim kaynağını olumsuz etkileyebilir,
- İşgücü akını riskleri,
- Toz ve gürültünün yaşam kalitesi üzerindeki etkileri,
- Toz ve trafiğin, Proje civarındaki işletmelerde gelir kaybına ve müşteri memnuniyetsizliğine sebebiyet verebilecek etkileri,
- İnşaat faaliyetlerinin doğurduğu toplum sağlığı ve güvenliği riskleri ve
- İnşaat çalışmalarından doğan iş sağlığı ve güvenliği riskleri.

Yerleşim yeri düzeyinde öngörülen etkiler aşağıda özetlenmiştir.

Tablo 1-1: Etki Alanındaki Olası Etkiler

İlçe/Mahalleler	Konum	Projenin inşaat aşamasındaki etkiler	Projenin işletme aşamasındaki etkiler
Aksu İlçesi			
Altıntaş	Havalimanının doğusunda yer almakta olup havalimanına 350-400 m'lik mesafesiyle civardaki en yakın yerleşim alanıdır. Mahallenin batı sınırı yaklaşık 3.5 km uzunluğunda olup Proje inşaat sahasına paraleldir.	Olası olumsuz etkiler: ● Hem konutların hem de seraların üzerinde mahsullere zarar veren yoğun bir toz etkisi mevcuttur. ● PEK'ler, toza ve gürültüye maruz kalabilir ve bu durum yaşam kalitelerini etkileyebilir. ● İşgücü akını, PEK'ler ile işçiler arasında anlaşmazlıklara yol açabilir. ● Trafikteki artış, PEK'lerin günlük yaşantısını olumsuz etkileyebilir. Olası faydalı etkiler: ● PEK'ler istihdam oluşumundan faydalanabilir.	Olası olumsuz etki: ● PEK'ler gürültü etkisine maruz kalmaktadır. Olası faydalı etki: ● PEK'ler, Proje kaynaklı olarak havalimanındaki istihdam oluşumundan faydalanabilir. ● Seyahat, otelcilik ve havacılık gibi tedarik zincirinde dolaylı olarak işler doğabilir (artan ve gelişen turizm faaliyetlerinin dolaylı etkileri). ● Araç kiralama şirketleri ve turizm sektörü hizmet sağlayıcıları artan turistik hareketlilikten faydalanabilir.

İlçe/Mahalleler	Konum	Projenin inşaat aşamasındaki etkiler	Projenin işletme aşamasındaki etkiler
Güzelyurt	Havalimanının kuzeydoğusunda yer almaktadır. Havalimanı, bu mahallede ticari işletmelerin (araç kiralama ve taşıma şirketleri) bulunduğu yere 300 m mesafededir.	Olası olumsuz etkiler: ● Trafikteki artış, toplum sağlığı ve güvenliğinde risklere yol açabilir ve PEK'lerin günlük yaşantısını olumsuz etkileyebilir. ● İşletmeler, toza, trafik ve gürültü etkisine maruz kalabilir. ● Yaz aylarındaki inşaat faaliyetlerinden doğabilecek tozdan ötürü araç kiralama işletmeleri ve restoranlar olumsuz etkilenir (iş yükünde ve araç temizliğinin sıklığında artış, müşteri memnuniyetinde düşüş).	Olası olumsuz etki: ● PEK'ler gürültü etkisine maruz kalmaktadır. Olası faydalı etki: ● PEK'ler havalimanındaki yolcu sayısının artmasından ekonomik olarak faydalanabilir.
Muratpaşa İlçesi			
Yenigöl	Havalimanının batı tarafına komşudur. Havalimanına 900 m mesafededir ve en yakın ve en uzak yerleşim yerleri 2 km uzaklıktadır. Yenigöl, havalimanına ulaşım için kullanılan D-400 karayoluna paralel ve bitişik bir konumdadır.	Olası olumsuz etki: ● PEK'ler gürültü etkisine maruz kalabilir.	Olası olumsuz etki: ● PEK'ler gürültü etkisine maruz kalmaktadır. Olası faydalı etki: ● PEK'ler Proje kaynaklı havalimanında istihdam oluşumdan faydalanabilir . ● Seyahat, otelcilik ve havacılık gibi tedarik zincirinde dolaylı olarak işler doğabilir.
Ermenek	Havalimanının güney batısında yer almaktadır. Yoğun seracılığın olduğu kırsal bir yerleşim yeridir. Havalimanına 750-800 m mesafededir.	Olası olumsuz etki: ● Hem konutların hem de seraların üzerinde mahsullere zarar veren yoğun bir toz etkisi mevcuttur. Olası faydalı etki: ● PEK'ler istihdam oluşumundan faydalanabilir.	Olası faydalı etki: ● PEK'ler Proje kaynaklı havalimanında istihdam oluşumdan faydalanabilir.
Güzelbağ	Havalimanının güneyinde yer alan yoğun seracılık alanlarıdır. Yerleşim yeri, Proje'nin önceden yapmış olduğu kamulaştırma uygulamasından etkilenmiştir. Proje'nin genişleme alanı, Güzelbağ mahallesinden istimlak edilmiştir.	Olası olumsuz etkiler: ● Kamulaştırma nedeniyle arazi kaybı, fiziksel ve ekonomik yer değiştirmeye yol açmıştır. ● Yerleşim yerinin kuzey kısmı Proje inşaat alanına bitişiktir. İnşaat faaliyetlerinin hem konutlar hem de seralar üzerinde yoğun bir toz etkisi vardır. Toz etkisi, mahallenin 300 metre içine kadar yayılmaktadır. Uçakların sebep olduğu gürültü etkisi, konutları ve seraları da olumsuz etkilemektedir. Sonuç olarak bu durum PEK'lerin geçim kaynağı üzerinde olumsuz etkiler yaratabilir.	Olası olumsuz etki: ● PEK'ler gürültü etkisine maruz kalmaktadır. Olası faydalı etki: ● PEK'ler Proje kaynaklı havalimanında istihdam oluşumdan faydalanabilir . ● Seyahat, otelcilik ve havacılık gibi tedarik zincirinde dolaylı olarak işler doğabilir.

İlçe/Mahalleler	Konum	Projenin inşaat aşamasındaki etkiler	Projenin işletme aşamasındaki etkiler
		• PEK'ler yaz mevsimi boyunca yaşam kalitelerini olumsuz etkileyecek olan toz ve gürültü etkisine maruz kalabilir.	

Proje'nin inşaat ve işletme faaliyetleriyle ilgili tespit edilen potansiyel etkiler ışığında, etki azaltıcı önlemler tanımlanmıştır. Aşağıdaki tablo, Proje'de uygulanacak etki azaltma önlemlerini özetlemektedir.

Tablo 1-2: Uygulanacak Etki Azaltma Önlemlerinin Özeti

Proje Etkileri	Önlemler
İnşaat Aşaması	
Arazi kullanımı, fiziksel ve ekonomik yer değiştirme	• Tamamlayıcı Geçim Kaynağı İyileştirme Planı (TGKİP), arazi edinimi denetiminin sonuçlarına ve Borç Verenler'in standartlarına uygun önlemleri tanımlayan Düzeltici Eylem Planı'na (DEP) dayalı olarak geliştirilecektir. • PEK'ler, hakları ve etki azaltma önlemleri hakkında bilgilendirilecektir. • Arazi edinimiyle ilgili etkilerden kaynaklanan şikayetleri dahil etmek için şikayet mekanizması etkinleştirilecektir
Toz	• Toz bastırma önlemlerini içeren Toz Kontrol Planı uygulanacaktır. • Toz önleyici perde bariyerleri gibi alternatif toz bastırma uygulanacaktır. • Toz kontrol önlemleri ve şikayet mekanizmalarının etkileri ele almakta yetersiz kalması durumunda, tarımsal ürünlerde oluşan toza bağlı zararlar, Proje'nin ana inşaat yüklenicisinin atayacağı üçüncü taraf uzman tarafından değerlendirilecek ve uygun çözüm önlemleri uygulanacaktır. Toz Kontrol Planı, ana inşaat yüklenicisinin toz etkisi yönetimi, şikayetlerin tespiti, değerlendirilmesi ve giderilmesine yönelik bir metodoloji içerecek şekilde iyileştirilecektir. Proje nedeniyle komşu toplulukların mülklerine veya varlıklarına verilen zararı gösteren herhangi bir belgelenmiş kanıt varsa, bu durum değerlendirilecek ve FTA, yüklenicinin uygun iyileştirmeyi yapmasını isteyecektir. • Kamyonlar, ilave bir toz etkisini önlemek için Trafik Yönetim Planı doğrultusunda hız sınırlarına uyacaktır. Kamyonların hızları düzenli olarak izlenecek ve raporlanacaktır.
Gürültü	• Mevcut Toplum Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Planı, yeni bir toplum sağlığı ve güvenliği ve güvenliği risk değerlendirmesine göre revize edilecek ve revizyonlardan sonra uygulanacaktır. • Gürültü Yönetim Planı uygulanacaktır.
Trafik	• Trafik Yönetim Planı uygulanacak ve izlenecektir. • Trafikle ilgili şikayetler kaydedilecek, yanıtlanacak ve izlenecektir. • Trafik ve ulaşım yönetimi konusunda yerel/resmi kuruluşlar, STK'lar, komşu tesisler ve ticari kuruluşlar ile gerekli iletişim ve işbirlikleri yapılacaktır.
İstihdam	• Proje'nin yerel düzeyde istihdam olanakları doğurması ve PEK'lerin istihdamına katkıda bulunması beklenmektedir.
İşçi akını	• İşbaşı eğitimlerinde tüm çalışanlar için Davranış Kuralları ve toplumsal cinsiyete dayalı şiddet ve taciz (TCDŞT) ile ilgili konular ele alınacaktır. • Kamp alanı, işçi barınmasına ilişkin EBRD IFC Ortak Kılavuzu'na uygun olacaktır.
Geçim kaynakları	• Toz bastırma önlemleri ile ekinlere gelecek zararlardan kaçınılacaktır. Bununla birlikte, gelecekte önlenemeyecek herhangi bir etki varsa, bağımsız uzmanlar tarafından yapılan değerlendirme inşaat kaynaklı hasarı teyit ederse, bunlar ana inşaat yüklenicisi tarafından giderilecektir. • PEK'lerin geçim kaynaklarıyla ilgili şikayetleri aktif olarak kaydedilecek ve yanıtlanacaktır. • Tamamlayıcı Geçim Kaynağı İyileştirme Planı (TGKİP), Proje'nin geçmişteki arazi edinimlerinden etkilenen PEK'lere geçim kaynakları ve konut geliştirme desteği sağlayacaktır.

Proje Etkileri	Önlemler
Toplumsal cinsiyete dayalı şiddet ve taciz	● İşbaşı eğitimlerinde tüm çalışanlar için Davranış Kuralları ve toplumsal cinsiyete dayalı şiddet ve taciz (TCDŞT) ile ilgili konular ele alınacaktır. ● Dahili ve harici şikayet mekanizması, TCDŞT ile ilgili şikayetleri, ayrıştırılmış veri girişi ve analizi yoluyla izleyecektir.
Hassas gruplar	● Hassas gruplara bilgi paylaşımı özel ve erişilebilir yöntemlerle sağlanacaktır. ● Hassas grupların şikayet mekanizmasına kolay erişimi sağlanacaktır. ● Düzenli toplantılar yapılacaktır. ● Tozdan orantısız olarak daha fazla etkilenen hassas gruplar için Toz Kontrol Planı uygulanacaktır. ● Düzeltici Eylem Planı ve Tamamlayıcı Geçim Kaynağı İyileştirme Planı da hassas gruplara odaklanmaktadır.
İşletme Aşaması	
İstihdam	● Proje'nin yerel PEK'ler için istihdam olanaklarını artırması beklenmektedir.
Geçim kaynakları	● Geçim kaynaklarıyla ilgili şikayetler aktif olarak kaydedilecek ve yanıtlanacaktır.
Toplumsal cinsiyete dayalı şiddet ve taciz	● İşbaşı eğitimlerinde tüm çalışanlar için Davranış Kuralları ve toplumsal cinsiyete dayalı şiddet ve taciz (TCDŞT) ile ilgili konular ele alınacaktır. ● Havaalanında TCDŞT'ye maruz kalan kişiler için acil yardım erişimi (yardım hatları, ekranlar vb.) ile ilgili bilgiler yerleştirilecektir. ● TCDŞT konusunda güvenlik görevlileri başta olmak üzere uzun süreli çalışanlar için detaylı ve planlı eğitimler verilecektir. Proje, tüm personeli bu konularda eğitmeye devam etmek için ilk önce kapsamlı eğitim alacak odak noktaları veya şampiyonlar atayacaktır. ● Dahili ve harici şikayet mekanizması, TCDŞT ile ilgili şikayetleri, ayrıştırılmış veri girişi ve analizi yoluyla izleyecektir. Şikayet mekanizması, mağdurun korunması gibi gizli işlem hükümleri konusunda eğitimli personel ile şikayetleri yönetmek için geliştirilecektir.
Hassas gruplar	● Hassas gruplara bilgi paylaşımı özel ve erişilebilir yöntemlerle sağlanacaktır. ● Hassas grupların şikayet mekanizmasına kolay erişimi sağlanacaktır.

2 Paydaş Katılım Gereklilikleri

İşbu PKP, FTA politika ve prosedürlerine istinaden ve aşağıdaki mevzuat ve standartlara uygun olarak hazırlanmıştır:

- Türkiye Cumhuriyeti ilgili mevzuatları
- 2019 yılında yürürlüğe girmiş olan EBRD Çevre ve Sosyal Politikası (ÇSP) ve ilgili Performans Koşulu 10 (PK10): Bilgi Açıklama ve Paydaş Katılımı
- 2012 yılında yürürlüğe girmiş olan IFC Çevre ve Sosyal Sürdürülebilirlik Performans Standartları (PS)
- IFC Sürdürülebilirlik Çerçevesi (2012 yılında güncellenmiştir)
- ISO 14001: Çevre Yönetim Sistemi Standartları ve Kılavuz İlkeleri

İlgili kurumsal politikalar, Türkiye Cumhuriyeti mevzuatları ve geçerli uluslararası koşullara ilişkin detaylar sonraki bölümlerde verilmiştir.

2.1 Ulusal Gereklilikler

Belirli faaliyetleri yürütürken kamuoyunu bilgilendirmek ve danışmak için şart ve koşulları belirleyen muhtelif yasa ve yönetmelikler yürürlükte bulunmaktadır. Proje'ye uygulanan yasa ve yönetmelikler aşağıdaki şekildedir:

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası (Madde 25, 26, 74 ve 148)

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, vatandaşların düşünce ve kanaat hürriyetini güvence altına alan en temel belgedir (Madde 25). Her ne sebeple olursa olsun kimse, düşünce ve kanaatlerini açıklamaya zorlanamaz; düşünce ve kanaatleri sebebiyle kınanamaz ve suçlanamaz. Herkes, düşünce ve kanaatlerini söz, yazı, resim veya başka yollarla tek başına veya toplu olarak açıklama ve yayma hakkına sahiptir. Bu hürriyet, resmi makamların müdahalesi olmaksızın haber veya fikir almak ya da vermek serbestliğini de kapsar (Madde 26). Vatandaşlar ve karşılıklılık esası gözetilmek kaydıyla Türkiye'de ikamet eden yabancılar kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikayetleri hakkında, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisi'ne yazı ile başvurma hakkına sahiptir (Madde 74). Herkes, Anayasa ile tanınan Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi kapsamındaki temel haklardan birinin kamu makamları tarafından ihlal edildiği gerekçesiyle, olağan yolların tüketilmesi şartıyla Anayasa Mahkemesi'ne başvurabilir. (Madde 148).

4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, demokratik ve şeffaf yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak kişilerin bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin esas ve usulleri düzenlemektedir.

3071 Sayılı Dilekçe Hakkı Kullanma Kanunu

Türkiye Cumhuriyeti Vatandaşları, (01.11.1984 tarihli 3071 sayılı Resmî Gazete) Dilekçe Hakkı Kullanma Kanunun 3'üncü Maddesi gereğince kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikayetleri hakkında Türkiye Büyük Millet Meclisi'ne ve yetkili makamlara yazı ile başvurma hakkına sahiptirler. Türkiye'de ikamet eden yabancılar karşılıklılık esası gözetilmek ve dilekçelerinin Türkçe yazılması kaydıyla bu haktan yararlanabilirler.

31907 Sayılı Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) Yönetmeliği

Bu yönetmelik (29 Temmuz 2022 tarihli ve 31907 sayılı Resmî Gazete'de yayınlanmıştır), Çevre Kanunu'nun 10'uncu maddesine dayanılarak hazırlanmıştır. Yönetmeliğin amacı, projelerin

çevre üzerindeki olası yıkıcı etkilerini önlemek ve bu projelerin çevre üzerindeki mevcut etkilerini azaltmak veya hafifletmektir.

Türkiye'deki ulusal ÇED sürecinin başlangıcında halkın bilgilendirilmesi ve sürece katılımı amacıyla toplantı düzenleme yasal zorunluluğu, söz konusu ÇED Yönetmeliği kapsamında açıklanmıştır.

Bu Yönetmelik, Proje hakkında kamuoyunun bilgilendirilmesi ve istişare edilmesini, toplantının Proje sahasında yapılmasını, toplantının yapılacağı yer ve tarihinin Vali tarafından önceden onaylanmasını ve toplantıdan en az 10 gün önce yerel ve ulusal bir gazetede ilan edilmesini ifade eder.

2.2 Uluslararası Gereklilikler

EBRD Gereklilikleri

EBRD ÇSP (Çevresel ve Sosyal Politika) (2019) ve IFC Performans Standartları (2012) çevre ve sosyal kategorizasyon sürecine dayanarak Proje 'A' Kategorisi bir proje olarak sınıflandırılmıştır.

EBRD tarafından finanse edilen tüm projeler, PK10 Bilgi Paylaşımı ve Paydaş Katılımı da dahil olmak üzere projelerin karşılamak zorunda olduğu temel çevresel ve sosyal sürdürülebilirlik alanlarına ilişkin on Performans Koşulunu (PK) içeren EBRD ÇSP (2019) koşullarına uyacak şekilde yapılandırılacaktır. Ayrıca EBRD'nin bağımsız bir son başvuru mercii olarak Bağımsız Proje Hesap Verilebilirlik Mekanizması (BPHVM), EBRD tarafından finanse edilen projelerle ilgili olarak PEK'lerin ve sivil toplum örgütlerinin gündeme getirdikleri sosyal, çevresel ve kamuyu aydınlatma sorunlarının proje paydaşları arasında çözümünü kolaylaştırmayı veya EBRD'nin ÇSP'sine ve Bilgiye Erişim Politikası'nın projeye özel hükümlerine uyup uymadığını tespit etmeyi, mevcut uygulamalarda bahsi geçen politikalara göre uygunsuzluğu ele almayı ve gelecekte oluşabilecek uygunsuzlukları önlemeyi amaçlamaktadır.

Bu bağlamda Proje Şirketi, EBRD ÇSP (2019) PK1, PK5 ve PK10'da özetlendiği üzere bilgilendirme ve paydaş katılım koşullarına uyacaktır:

PK1: Çevresel ve Sosyal Etkiler ve Konuların Değerlendirmesi ve Yönetimi

- Olumsuz çevresel ve sosyal riskler ve etkilere sahip olabilecek projelerde, müşteri, değerlendirme sürecinin ayrılmaz bir parçası olarak, projenin paydaşlarını belirleyecek ve PK10'a uygun olarak projenin planlanması, uygulanması ve işletilmesi boyunca onların görüşlerini ve endişelerini almak ve paydaşlarla anlamlı bir ilişki kurmak amacıyla bir plan tasarlayacaktır. Bu paydaş belirleme süreci, projeden orantısız şekilde etkilenebilecek kişileri belirleyecektir. Hassas grupların orantısız şekilde etkilenmemesi için hafifletme önlemleri geliştirilecek ve uygulanacaktır.

PK5: Arazi Edinimi, Gönülsüz Yeniden Yerleşim ve Ekonomik Yer Değişikliği

- Proje Şirketi, Proje'den etkilenen kişiler ve topluluklarla anlamlı bir istişare süreci vasıtasıyla iletişime geçecek ve kamulaştırma sürecinin planlanması, uygulanması, izlenmesi, değerlendirilmesi ve geçim kaynaklarının iyileştirilmesi de dahil olmak üzere yeniden yerleşim süreçleri boyunca ilgili bilgilendirmeleri yapacaktır.
- Proje Şirketi, hassas gruplar da dahil olmak üzere tüm grupların bilgilendirildiğinden ve hak sahiplikleri, hakları, fırsatları ve menfaatleri konusunda bilinçlendirildiklerinden emin olacaktır.
- Proje Şirketi, istişare ve iletişim çalışmalarını basit, pratik, doğru, kültürel açıdan uygun ve aynı zamanda PEK'lere yaygın bir şekilde dağıtılmak üzere tasarlanmış belgelerle destekleyecektir.

PK10: Bilgi Paylaşımı ve Paydaş Katılımı

- Proje Şirketi, konuyla ilgili, anlaşılabilir ve erişilebilir bilgileri zamanında ve kültürel açıdan uygun bir şekilde vererek Proje'den doğrudan etkilenen bölge halkı ve diğer ilgili paydaşlar ile paydaş katılım faaliyetleri yürütecektir. Söz konusu faaliyetler yönlendirme, müdahale, baskı ve gözdağından uzak olmalıdır.
- Paydaş katılımı şu unsurları kapsayacaktır: paydaş belirleme ve analizi, Paydaş Katılım Planı, bilgi paylaşımı, istişare ve katılım, şikayet mekanizması ve ilgili paydaşlara sürekli raporlama.
- Paydaş katılımının doğası ve sıklığı; Proje'nin doğası, ölçeği, etkilenen topluluklar üzerindeki olası olumsuz etkileri, çevrenin hassasiyeti ve kamu ilgisinin düzeyi ile doğru orantılı olacaktır. Uluslararası yasalar kapsamında ev sahibi ülkenin yükümlülüklerini uygulayan kanunlar da dahil olmak üzere ulusal kanunun halkın bilgilendirilmesi ve istişare konularına ilişkin gereklilikleri her zaman karşılanmak zorundadır.
- Başka bir zorunlu gereklilik de doğabilecek muhtemel anlaşmazlıkların önlenmesi ve/veya zamanında çözümlenmesini kolaylaştırabilecek etkili bir şikayet mekanizmasının kurulmasıdır.
- Proje Şirketi, paydaş katılım faaliyetlerinin uygulanması ve izlenmesinden sorumlu olacak personelin yanı sıra bu personelin görevleri, sorumlulukları ve yetkilerini de tespit edecektir.

IFC Standartları

IFC Sürdürülebilirlik Çerçevesi ve Performans Standartları (PS) (2012), IFC'nin sürdürülebilirlik ile ilgili politikalarını ve sekiz performans standardını içermektedir.

Performans Standardı 1'in amacı (PS1: Çevresel ve Sosyal Risk ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi), Proje'nin çevresel ve sosyal risklerini ve etkilerini belirlemek ve değerlendirmek; çalışanlar/işçiler, etkilenen topluluklar ve çevre üzerindeki riskleri ve etkileri engellemek, engellemenin mümkün olmadığı durumlarda en aza indirgemek ve kalıntı etkilerin bulunduğu durumlarda risk ve etkileri tazmin etmek/dengelemek için risk ve etkileri hafifletme hiyerarşisi uygulamak; yönetim sistemlerinin etkili kullanımı yoluyla müşterileri çevresel ve sosyal performanslarını artırmaya teşvik etmek; PEK'lerden gelen şikayetlere ve diğer paydaşlardan gelen taleplere uygun şekilde cevap verilmesini ve yönetilmesini sağlamak; Proje süresince PEK'leri etkileyebilecek konularda yakın işbirliğini yaygınlaştırmak, bunun için uygun araçları sağlamak ve ilgili çevresel ve sosyal bilgilerin açıklanmasını ve paylaşılmasını sağlamaktır.

PS1'in anahtar bileşenlerinden biri de paydaş katılımıdır. Paydaş katılımı, "projenin çevresel ve sosyal etkilerini başarılı bir şekilde yönetmek için gerekli olan güçlü, yapıcı ve duyarlı ilişkilerin kurulabilmesinin zemini" olarak kabul edilmektedir. PS1, ilişkinin projenin riskleri ve etkilerine bağlı olduğunu onaylamakta birlikte genel itibariyle paydaşların analiz edilmesi ve planlanması, bilgilerin açıklanması ve yayılması, istişare ve katılım, şikayet mekanizması ve PEK'lere sürekli rapor verilmesinden oluşmaktadır.

PS1'in 31. paragrafına göre, Etkilenen Topluluklar üzerinde potansiyel olarak önemli olumsuz etkileri olan projeler, yukarıda İstişare bölümünde belirtilen adımlar üzerine inşa edilecek ve Etkilenen Toplulukların bilinçli katılımıyla sonuçlanacak bir Bilgilendirilmiş İstişare ve Katılım (BİK) sürecini içerecektir. BİK, daha derinlemesine bir görüş ve bilgi alışverişi ile birlikte Etkilenen Toplulukların önerilen etki azaltma önlemleri, kalkınma yararlarının ve fırsatlarının paylaşımı ve uygulama konuları gibi kendilerini doğrudan etkileyen konularda görüşlerinin müşterinin karar verme süreçlerine dahil edilmesini sağlayan organize ve tekrarlanan bir istişareyi içerir.

IFC, yatırım projeleri söz konusu olduğunda çevresel ve sosyal risk sınıflandırmasına göre bir Yatırım Bilgileri Özeti (YBÖ) ve eğer konu ile ilgiliyse bir Çevresel ve Sosyal Gözden Geçirme Özeti (ÇSGÖ) açıklamaktadır.

Proje, A Kategorisi'ndedir. A Kategorisi'ndeki tüm yatırımlarda bilgi paylaşımı, yatırımın IFC Yönetim Kurulu tarafından değerlendirilmesinden 60 gün önce gerçekleşmektedir.

AIIB Çevresel ve Sosyal Çerçeve (2021)

Proje, EBRD ve AIIB arasında Nisan 2021'de imzalanan Eş Finansman Çerçeve Anlaşması tarafından belirlenen düzenlemeleri izleyecektir. Bu nedenle, Proje'nin çevresel ve sosyal risk ve etkilerinin ele alınmasına ilişkin uyumlu bir yaklaşım sağlamak için EBRD Çevresel ve Sosyal Politikası (2019) ve ilgili EBRD Performans Koşulları, AIIB Çevresel ve Sosyal Politikası yerine Proje için geçerli olacaktır.

2.3 FTA Politikaları ve Prosedürleri

FTA'nın uluslararası standartlara uygun, paydaş katılımı ve kamuyu bilgilendirme hususlarında uygulanan yasa, yönetmelik ve kurumsal taahhütlere uymayı vaat eden bir *Paydaş Katılım Prosedürü*'nün (8.46KY.1.59) bulunduğu entegre bir kalite yönetim sistemi vardır. Söz konusu Prosedür, PKP'nin uygulanmasına ilişkin görev ve sorumlulukları tespit etmekte olup ISO 10002, EBRD Performans Koşulları ve IFC Performans Standartları ile uyum içerisinde olan *Şikayet Mekanizması ve Müşteri Memnuniyeti Prosedürü'*nü (8.46KY.1.61) kaynak olarak göstermektedir.

Kurumsal İletişim Prosedürü (8.46KI.37), paydaş yönetiminde Kurumsal İletişim Departmanı'nın görevlerini belirlemektedir. Kurumsal İletişim Departmanı, paydaşları Proje hakkında bilgilendirmekte, paydaşların görüşlerini almakta, alınan geri bildirimleri web siteleri, sosyal medya hesapları, telefon ve e-posta gibi iletişim mecraları üzerinden değerlendirmekte, gelen bilgileri Şikayet Yönetim Sistemi'ne yönlendirmekte ve bu sonuçlar doğrultusunda paydaşlara yönelik gerekli eylem planlarını hazırlamaktadır. Kalite Yönetim Departmanı'ndaki ilgili personel, Proje paydaşları ile ilgili olan ve Proje paydaşları tarafından rapor edilen konuların Kredi Verenler'e periyodik olarak raporlanmasını destekleyecektir.

FTA'nın paydaş katılımıyla ilgili diğer kurumsal dokümanları ise aşağıdaki şekildedir:

- Öneri ve Şikayet Yönetim Talimatları
- Müşteri Memnuniyeti Anketleri
- Yolcu Memnuniyeti Anketleri
- Çalışan Memnuniyeti Anketleri

FTA'nın şikayet mekanizması şunları içerir:

- Paydaşlara kitle iletişim araçları, bültenler, broşürler, e-postalar ve doğrudan postalar aracılığıyla şikayet mekanizmasına ve mevcut şikayet kanallarına nasıl erişileceği konusunda yıllık olarak bilgi sağlanması,
- Herhangi bir şikayet, talep veya önerinin FTA tarafından resmi kaydı,
- Yapılandırılmış istişare süreci ve endişe konularının doğrulanması yoluyla iyi yönetilen şikayet sistemi,
- Şikayetle ilgili tüm sorunların çözüldüğünden emin olmak için şikayet çözümünden sonra takip prosedürü, ve
- Şikayet sürecinin uygun şekilde sürdürülmesinin ve kullanılabilirliğinin sağlanması.

3 Paydaşları Belirleme ve Analiz

3.1 Genel Bakış

Paydaşlar, Proje'nin sonuçlarından ve performansından olumlu veya olumsuz olarak etkilenen veya bu süreçleri etkileyebilme ihtimali olan ve Proje'de meşru menfaati bulunan bireyler ya da gruplar olarak tanımlanmaktadır. Proje'nin izin süreçlerindeki yetkili makamlar ile Proje alanındaki bölge halkları da Proje'nin paydaşları sayılmaktadır. Proje'nin geliştirme aşamasında doğrudan paydaş olarak tanımlanmasalar da, mevcut bazı sivil toplum kuruluşları (STK'lar) da sosyo-ekonomik dinamikler hakkında faydalı bilgi ve deneyimlerinden dolayı paydaş olarak kabul edilmiştir. Bu tür paydaşlar tarafından yapılan geri bildirimlerin değerlendirilmesi, gerçek sosyo-ekonomik ihtiyaçlara göre planlanacak etki değerlendirmelerinin ve ek kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetlerinin kalitesinin iyileştirilmesini kolaylaştırabilir.

Paydaş analizi PKP'nin ilk adımıdır. Bu analizin amacı, her bir paydaş grubunu belirlemek, bu grupların Proje içindeki görev ve sorumluluklarını tanımlamak ve bu paydaşlarla etkileşme fırsatlarını açığa çıkarmaktır. Proje'nin ilk evrelerinde kapsamlı bir paydaş analizinin yapılması önem arz etmektedir. Paydaş analizi, yalnızca paydaşların listesini çıkarmakla kalmayıp aynı zamanda paydaşları değerlendirmekte ve paydaşların katılım düzeyini Proje'nin amaçları ve olası etkilerine göre de tasnif etmektedir. Bu analizde, paydaşlar arasındaki dinamikler göz önünde bulundurulurken Proje'ye katılım açısından risk ve fırsatlar da tespit edilebilmektedir.

3.2 Proje Paydaşları

Paydaşlar, harici paydaşlar ve dahili paydaşlar olarak ikiye ayrılmaktadır. Bu ayrım sayesinde Proje'ye dahil olan paydaşlar ile diğer paydaşlar, Proje'yi nasıl etkiledikleri veya Proje'den nasıl etkilendikleri noktasında net bir şekilde ayırt edilebilmektedir. Paydaş analizinde Proje kapsamındaki dahili paydaşların görevleri, kurumsal paydaş katılımı ve bu paydaşların katılım düzeyi tanımlanmaktadır. Harici paydaş analizinde ise paydaşların görevleri, Proje esnasında paydaşlarla kurulacak olan ilişkilerin yöntemi, sıklığı ve konusu ele alınmaktadır.

3.2.1 Dahili Paydaşlar

Dahili paydaşlar, FTA'nın, Proje Sponsorları Fraport ve TAV'ın ve DHMİ Bölge Müdürlüğü ve Antalya Havalimanı Mülki İdare Amirliği'nin çalışanları, direktörleri, temsilcileri, yüklenicileri ve alt yüklenicileridir. Tüm bu paydaşlar, Proje'nin etki çerçevesi içinde yer almaktadır. Harici paydaşlarla sağlıklı ilişkiler kurulması açısından dahili paydaşların iletişimi elzemdir.

3.2.2 Harici Paydaşlar

Harici paydaşlar, Proje'den bir şekilde etkilenen veya Proje'yi etkileyen paydaşları temsil etmektedir. Harici paydaşlar, devlet kurumları, sivil toplum örgütleri ve halktan (hane halkları) başlayıp Proje'nin etkilediği hanelere kadar geniş yelpazede paydaşları kapsamaktadır.

Şekil 3-1, harici paydaş katılımı akışını özetlemektedir.



Şekil 3-1: Paydaş Katılım Akışı*

*Proje'ye ilgisi olan grupların açıklaması ve örnekleri aşağıdaki bölüme eklenmiştir.

3.2.2.1 Doğrudan Etkilenen Paydaşlar (Proje'den Etkilenen Taraflar)

Bu paydaşlar, Proje'deki inşaat ve işletme faaliyetlerinden doğrudan etkilenen paydaşlardır. Bu faaliyetler ve olası olumsuz etkileri, Proje'nin inşaat aşaması esnasındaki trafik, toz ve gürültüdür. Proje sahası yakınındaki seraların kullanıcıları gibi bazı gruplar tozdan etkilenebilir ve mahsulleri zarar görebilir. Aynı zamanda toz etkisi, civarda yaşayanların sağlığını olumsuz etkileyerek yaşam kalitesinin kötüleşmesine sebebiyet verebilir veya hassas gruplarda sağlık endişelerine/risklerine yol açabilir. Proje'nin trafik etkisi ve havalimanı civarındaki ağır vasıtaların artıyor olması da havalimanına gidiş geliş süresini olumsuz etkileyebilir ve havalimanı yakınlarındaki işletmelerin geçim kaynakları üzerinde olumsuz etki yaratabilir. Düzgün yönetilemeyen trafik sıkışıklığı, toplum sağlığı ve güvenliğinde risklere yol açabilir. Tüm bu etkilere ek olarak, Proje kapsamında yapılan kamulaştırma faaliyetleri sonrasında ekonomik ve/veya fiziksel olarak yerinden edilenlerin yaşadığı olumsuz etkiler de tespit edilmiştir.

Tüm bu olası olumsuz etkiler göz önünde bulundurulduğunda Proje'nin doğrudan etkilenen paydaşlarıyla düzenli olarak açık ve şeffaf bir iletişim halinde olunması önem arz etmektedir.

Temmuz 2022'de yapılan saha ziyareti ve masabaşı çalışmalar esas alındığında, doğrudan etkilenen paydaşlar ve yerleşim yerleri aşağıdaki şekilde tespit edilmiştir:

- Yenigöl, Güzelbağ, Ermenek, Altıntaş ve Güzelyurt mahalleleri muhtarları ve sakinleri,
- Proje sahası yakınındaki sera üreticileri,
- Havalimanı civarındaki işletmeler (ör. araç kiralama, restoran, taksi hizmetleri),
- Muratpaşa ve Aksu Kaymakamları ve İlçe Belediyeleri, ve
- Ekonomik veya fiziksel olarak yerinden edilmiş PEK'ler.

3.2.2.2 Diğer ilgili taraflar

Bu gruptaki ilgili paydaşlar aşağıdaki şekildedir:

- Ulusal, bölgesel ve yerel düzeylerde faaliyet gösteren ve Proje faaliyetlerini etkileyebilecek nitelikteki tüm kamu kuruluşları,
- Turizm sektörü hizmet sağlayıcıları,

- Havalimanı yolcuları,
- Havayolları,
- Havalimanına hizmet veren şirketler,
- Proje hakkında haber yapan ve Proje'yi tanıtan tüm medya kuruluşları,
- Proje'nin çıktıları ve faaliyetleriyle ilgilenen STK'lar,
- Proje'den etkilenen mahallelere komşu mahallelerin muhtarları, ve
- Akdeniz Üniversitesi Sivil Havacılık Okulu.

3.2.3 Dezavantajlı/Hassas bireyler veya gruplar

Bu grup, hareketi kısıtlı olan veya Proje'nin olası olumsuz etkilerinden orantısız bir şekilde etkilenebilecek hassas bireyleri kapsamaktadır. Proje kapsamında tespit edilen hassas gruplar, kadınlar, çocuklar, engelli ve yaşlı bireylerdir. Hassas gruplar, Proje'nin inşaat aşamasında toplum sağlığı ve güvenliği üzerindeki etkilerinden ötürü (özellikle Proje'nin toz etkisinden dolayı) olumsuz etkilenebilirler. Astım gibi kronik sağlık problemleri olan ve havalimanı civarında yaşayan kişiler de hassas gruplara dahildir. Evleri, seraları veya arazileri kamulaştırılan yoksul haneler ve geçimini sağlayamayan bireyler de hassas grup kategorisi altında tanımlanmaktadır.

Tablo 3-1: Özet Paydaş Belirleme Tablosu

Paydaş Grupları	Kesin Paydaşlar	Projeyle Bağlantılarının/İlişkilerinin Özeti
Harici Paydaşlar		
Ulusal Devlet Kurumları	• Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı • Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı • Kültür ve Turizm Bakanlığı • Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı • Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü (DHMİ) • Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK) • Türkiye Elektrik İletim Anonim Şirketi (TEİAŞ)	Ulusal ve bölgesel kalkınma politika oluşturma İzin verme Kümülatif etkiler
İl ve İlçe Düzeyindeki Devlet Kurumları	• Antalya Valiliği • Antalya Havalimanı/ Antalya Sivil Havacılık Sınır Şefliği • Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü • Kültür ve Turizm İl Müdürlüğü • Antalya Kültür Varlıklarını Koruma Bölge Kurulu • Antalya Afet ve Acil Durum Yönetimi Müdürlüğü • Antalya İl Emniyet Müdürlüğü • Devlet Su İşleri (DSİ) • TEİAŞ 19. Bölge Müdürlüğü • Akdeniz Elektrik İletim Anonim Şirketi (AEDAŞ) • Antalya 112 Acil Sağlık Hizmetleri • DHMİ (Devlet Hava Meydanları İşletmesi) Antalya Havalimanı Baş Müdürlüğü • Muratpaşa Kaymakamlığı • Muratpaşa Belediyesi	Sosyal ve ekonomik kalkınma Çevre koruma Altyapı ve çevre etkilerinin yönetilmesi (ör. atıklar, atıksu) Acil durum planlama ve müdahale Çevresel ve sosyal etkiler İzin verme

Paydaş Grupları	Kesin Paydaşlar	Projeyle Bağlantılarının/İlişkilerinin Özeti
	• Muratpaşa Tarımcılık ve Orman İlçe Müdürlüğü • Muratpaşa İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü • Muratpaşa Müftülüğü • Muratpaşa Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı (SYDV) • Aksu Kaymakamlığı • Aksu Belediyesi • Aksu İlçe Tarım Orman Müdürlüğü • Aksu Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı (SYDV)	
Uluslararası, Ulusal ve Yerel Düzeylerde Sivil Toplum Kuruluşları (STK'lar)	*Ekonomik Kalkınma* • Antalya Ticaret ve Sanayi Odası (ATSO) • Antalya Havalimanı Taksi Kooperatifi • Antalya Turizm Otel İşletmecileri Birliği • Antalya Tarım Kredi Kooperatifi • Antalya Ziraat Odası • Antalya Rehberler Odası (ARO) • Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (TURSAB), Akdeniz Bölge Temsil Kurulu • Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği (AKTOB) • Sanatkarlar Odası ve Esnaflar Kredi Kooperatif Birliği • Aksu İlçe Tarım Kredi Kooperatifi • Aksu Muhtarlar Derneği *Çevre* • Dünya Doğayı Koruma Vakfı (WWF) • Türkiye Erozyonla Mücadele, Ağaçlandırma ve Doğal Varlıkları Koruma Vakfı (TEMA) • Antalya Çevre ve Doğa Dostları Federasyonu • Doğader Antalya *Cinsiyet, Kapsayıcılık ve Erişilebilirlik* • Antalya Kadın İstihdam ve Çocuk Hakları Derneği • Antalya Kadın Dayanışma Merkezi • Engel-siz Yaşam Derneği • Altınokta Körler Derneği	Çevresel ve sosyal etkiler Kümülatif etkiler Ekonomik kalkınma Kapsayıcılık ve erişilebilirlik Güvenlik etkileri
Proje'den etkilenen mahalleler ve muhtarlıklar	• Yenigöl • Güzelbağ • Ermenek • Altıntaş • Güzelyurt	Çevresel ve sosyal etkiler özellikle trafik, toplum sağlığı ve güvenliği, toz ve gürültü etkileri Ekonomik yer değiştirme İstihdam
Proje sahası civarındaki sera üreticileri	• Güzelyurt • Altıntaş • Güzelbağ • Ermenek	Çevresel ve sosyal etkiler özellikle geçim kaynakları üzerindeki toz etkileri
Havalimanı yolcuları	• Antalya Havalimanı'nı kullanan yolcular	İnşaatın etkileri, toplum sağlığı ve güvenliği Seyahat deneyimi

Paydaş Grupları	Kesin Paydaşlar	Projeyle Bağlantılarının/İlişkilerinin Özeti
Havalimanı içinde faaliyet gösteren şirketler	• Havayolları • Yer hizmetleri • Uçak içi yiyecek içecek firmaları • Hava yakıt ikmali • Tur operatörleri	Genişletme planları, operasyonel sağlık ve güvenlik, trafik etkileri hakkında bilgilendirme Ekonomik kalkınma
Hassas kişi ve gruplar	• Proje'nin etkilediği mahalledeki yoksul, yaşlı, hasta insanlar • Engelli, yaşlı ve çocuk yolcular	Toplum sağlığı ve güvenliği etkileri Arazi edinimi nedeniyle ekonomik yer değiştirme
Kadın PEK'ler	• Proje'den etkilenen mahallelerde yaşayan kadınlar	Çevresel ve sosyal etkiler Kümülatif etkiler Arazi edinimi İstihdam
Yerel İşletmeler Havalimanı yakınlarındaki işletmeler	• Yerel işletmeler ve küçük işletmeler • Taksiler • Araç kiralama firmaları, restoranlar	Trafik etkisi Toz etkisi Ekonomik yer değiştirme Uzun vadeli ekonomik kalkınma
Medya	• Yerel ve ulusal gazeteler • TV kanalları • Sosyal medya	Topluma doğru Proje bilgilerinin aktarılması Reklamlar Proje ile ilgili paydaş katılım faaliyetlerine yönelik duyurular
Üniversite	• Akdeniz Üniversitesi Sivil Havacılık Okulu	Öğrenci teknik eğitimleri Staj İstihdam
Kredi Verenler	• EBRD • IFC • AIIB	Proje finansmanı Çevresel ve sosyal gerekliliklere uyumluluk
Dahili Paydaşlar		
FTA	• Çalışanlar • Yükleniciler, alt yükleniciler ve onların çalışanları	Büyüme ve kalkınma İstikrarlı istihdam ve iş fırsatı İş sağlığı ve güvenliği
Fraport	• Çalışanlar • Yükleniciler	Proje sponsorları
TAV	• Çalışanlar • Yükleniciler	Proje sponsorları
TAV Sera	• Çalışanlar • Yükleniciler, alt yükleniciler ve onların çalışanları	Proje'nin teknik, çevresel ve sosyal performansına ilişkin itibarı İş sağlığı ve güvenliği Toplum sağlığı ve güvenliği
DHMİ Bölge Müdürlüğü ve Antalya Havalimanı Mülki İdare Amirliği	• Çalışanlar • Memurlar	Resmi düzenlemeler ve izinler Havalimanı hizmetlerinin işletilmesi ve yönetilmesi

4 Önceki Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Özeti

4.1 ÇSED Çalışması Öncesi

Antalya Havalimanı'nın genişletilmesi, uzun zamandır beklenen bir projedir. Proje, ilk olarak 2010 yılında kamulaştırma çalışmalarına yapılan hazırlıklarla kamuoyuna duyurulmuştur. 105 parsel (66 özel, 3 üçüncü şahıs, 36 Hazine) için, Proje'den etkilenen iki yerleşim yerindeki varlıklar hakkında Eylül 2010'da kıymet takdiri yapılmıştır. Kamulaştırmadan etkilenen 604 PEK vardır ve 151 PEK ile istişare yoluyla çözüme ulaşılmıştır. Anlaşma yoluna gitmeyen PEK'ler ise mahkemeye başvurmuştur. Mahkemede görülen davalar neticesinde 2017 tarihi itibariyle tapu devirleri tamamlanmıştır. Bu konu medya organları vasıtasıyla kamuoyuna duyurulmuş olup "Antalya Havalimanı Genişliyor" başlığıyla medyada yer almıştır[2].

FTA, inşaat faaliyetlerine başlamadan önce Proje alanı yakınındaki mahallelerin sakinlerini bilgilendirmemiştir. Paydaş olan birçok kamu kuruluşuna Proje hakkında bilgi verilmediği de kurumlar tarafından bildirilmiştir. Havalimanının genişletilmesi planlarına yönelik haberler, FTA'nın ihaleyi kazanmasıyla birlikte ulusal ve yerel medyada büyük yankı uyandırmıştır. FTA, yaptığı bir basın duyurusuyla Terminal 2'nin kapasitesinin artırılmasını, iç hatlar terminal kapasitesinin artırılmasını, katlı otopark inşaatını ve kargo terminaline girişlerdeki revizyonları vurgulayarak havalimanının genişletilmesine ilişkin yatırım planlarını duyurmuştur. Bilgi paylaşımında, planlanan genişletme çalışmalarının geniş çapta kamuoyuna duyurulması için kitle iletişim araçları esas olarak kullanılmıştır.

4.2 ÇSED Süreci Esnasında

ÇSED süreci, katılımcı önlemlerle istişare ve bilgi paylaşımına vurgu yapmaktadır. Ana hatları belirlemek ve Proje'nin yerel, ilçe ve bölge seviyesindeki etkilerini anlayabilmek adına resmi mercilerden STK'lara kadar birçok paydaşla 25 Temmuz ve 5 Ağustos 2022 tarihleri arasında nitel toplantılar yapılmıştır[3]. Görüşmeler, doğrudan etkilenen mahalleleri tespit etmek amacıyla Proje'nin etki alanındaki muhtarlarla yapılmıştır. Odak grup görüşmeleri, Proje'nin inşaat ve işletme aşamalarındaki etkilerini değerlendirmek amacıyla kadınlarla, sera üreticileriyle, küçük işletmelerle ve turizm sektörüyle gerçekleştirilmiştir. ÇSED istişareleri sayesinde havayolu işletmecileri, yer hizmeti şirketleri, tur operatörleri gibi havalimanı kullanıcılarının çalışma koşullarındaki iyileşmelerle ilgili fikirlerini dile getirmeleri sağlanmıştır. Taşınmazları kamulaştırılmış olan PEK'lerle, Proje'nin geçmiş istimlak çalışmalarına yönelik 120 anket yapılmış olup paydaş katılım faaliyetlerinden elde edilen bulgular, şikayetler ve sosyal etkiler de ÇSED raporunun ilgili kısımlarında yansıtılmıştır. Sonuç olarak aşağıdaki tablo, ÇSED sürecinde yapılan istişareleri özetlemektedir. Genel itibariyle Proje'nin doğrudan ve daha geniş kapsamlı etki alanı içinde 13 muhtar görüşmesi yapılmıştır. Kamu düzeyinde 14 paydaş, üç şirket ve altı STK görüşmesi yüz yüze yapılmıştır. Odak grup görüşmelerinde 97 PEK, Proje ile ilgili görüşlerini, endişelerini ve tavsiyelerini dile getirebilmiştir.

Tablo 4-1: Paydaş Istişareleri Özeti

[2] Kaynaklar: https://www.ntv.com.tr/ekonomi/antalya-havalimani-genisliyor,9XT1ldPB9k2hbgbK14yEEQ ve https://emlakkulisi.com/antalya-havaalani-1100-donum-daha-buyuyor/508669

[3] Ayrıntılı bilgi ve istişarelere dair detaylar için lütfen Ek 10.4'e bakınız.

No	Paydaş Adı	Istişare edilen/Görüşülen Kişi	Istişare Yöntemleri
İl Düzeyinde Kamu Kuruluşları			
1	Antalya Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü	Müdür Yardımcısı/ Şehir Plancısı	Yüz yüze istişare
2	Antalya Büyükşehir Belediyesi	Ulaşım Planlama ve Raylı Sistem Dairesi Başkanı	Yüz yüze istişare
3	Antalya Büyükşehir Belediyesi	Yapısal Planlama Şube Müdürü	Yüz yüze istişare
4	İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü	Müdür	Yüz yüze istişare
5	İl Sağlık Müdürlüğü	Müdür	Yüz yüze istişare
6	Antalya Havalimanı Sınır Şefliği Antalya Sivil İdaresi	Sınır Sivil İdare Şefi	Yüz yüze istişare
İlçe Düzeyinde Kamu Kuruluşları			
1	Muratpaşa Valiliği	Vali Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı Şefi Yazı İşleri Müdürü	Yüz yüze istişare
2	Muratpaşa Belediyesi	Plan ve Proje Müdürlüğü Temsilci Müdür Yardımcısı Temsilcisi Şehir Planlama Müdürü Numaralandırma Şefi	Yüz yüze istişare
3	Muratpaşa İlçe Tarım ve Orman Müdürlüğü	Müdür	Yüz yüze istişare
4	Muratpaşa İlçe Eğitim Müdürlüğü	İlçe Eğitim Müdürlüğü	Yüz yüze istişare
5	Muratpaşa Müftülüğü	Müftü	Yüz yüze istişare
6	Aksu Valiliği	Vali	Yüz yüze istişare
7	Aksu İlçe Tarım ve Orman Müdürlüğü	İlçe Müdürü	Yüz yüze istişare
8	Aksu Belediyesi	Aksu Belediye Başkanı	Yüz yüze istişare
STK'lar			
1	Antalya Turist Rehberleri Birliği	Yönetim Kurulu Başkanı Genel Sekreter	Yüz yüze istişare
2	Antalya Ticaret ve Sanayi Odası	İcra Kurulu Başkanı	Yüz yüze istişare
3	Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği, Bölge Temsil Kurulu	Bölge Temsil Kurulu Yöneticisi İcra Kurulu Başkanı	Yüz yüze istişare
4	Antalya ve Aksu Tarım Kredi Kooperatifleri	Bölge Müdürlüğü Müdür Yardımcısı Memur	Yüz yüze istişare
5	Antalya Muhtarlar Birliği	Antalya Muhtarlar Birliği Yönetim Kurulu Başkanı	Yüz yüze istişare
6	Antalya Havalimanı Taksiciler Kooperatifi	Yönetim Kurulu Başkanı	Yüz yüze istişare
Muhtar Görüşmeleri			
1	Güzelbağ	Muhtar, PEK	Yüz yüze istişare
2	Yeşilköy	Muhtar (1992-1997)	Yüz yüze istişare
3	Pınarlı	Muhtar	Yüz yüze istişare
4	Altıntaş	Muhtar	Telefon görüşmesi

No	Paydaş Adı	Istişare edilen/Görüşülen Kişi	Istişare Yöntemleri
5	Ermenek	Muhtar	Telefon görüşmesi
6	Fener	Muhtar	Telefon görüşmesi
7	Çağlayan	Muhtar	Telefon görüşmesi
8	Sinan	Muhtar	Telefon görüşmesi
9	Güzeloluk	Muhtar	Telefon görüşmesi
10	Güzeloba	Muhtar	Telefon görüşmesi
11	Cihadiye	Muhtar	Telefon görüşmesi
12	Yenigöl	Muhtar	Telefon görüşmesi
13	Güzelyurt	Muhtar	Telefon görüşmesi
Şirketler			
1	IC Ictur	Güvence Sorumlusu ICtur Genel Müdür Yardımcısı	Yüz yüze **istişare**
2	Rent Go	Antalya Şube Müdürü	Yüz yüze istişare
3	Sebo Restaurant	Restoran Sahibi	Yüz yüze istişare

Tablo 4-2: Odak Grup Toplantıları Özeti

No	Yer	Tarih	Katılımcı Sayısı	Katılımcılar
1	Güzelbağ	27.07.22	10	10 kişi (4 kadın, 6 erkek) ● 4 ev kadını ● 6 erkek çiftçi (serası ve evleri hazine mülkiyetindeki sahada olup istimlak uygulamasından etkilenenler) ● (Kronik sağlık sorunu olan 3 hassas kişi)
2	Altıntaş	30.07.22	5	6 kişi (3 kadın, 3 erkek) ● 2 ev kadını ● 1 işletme sahibi (Kadın) ● 2 işletme çalışanı (Erkek) ● 1 emekli (Erkek) ● (Kronik sağlık sorunu olan 1 hassas kişi)
3	Güzelyurt	30.07.22	8	8 kişi (3 kadın, 5 erkek) ● 1 Ev kadını ● 1 İşletme Sahibi (Kadın) ● 1 İşletme Çalışanı (Kadın) ● 1 Emekli (Erkek) ● 3 İşletme Sahibi (Erkek) ● 1 Bölge Sakini (Erkek) ● (Kronik sağlık sorunu olan ve 65 yaş üstü 2 hassas kişi)
4	Güzelbağ-Korkuteli Kayabaş Yaylası	02.08.22	5	6 kişi (6 erkek) ● 6 çiftçi ● (Kronik sağlık sorunu olan 1 hassas kişi)
5	Güzelbağ	05.08.22	60	Toplantıya katılan yaklaşık 60 kişi (10 kadın, 50 erkek) ● Çiftçiler ve ev kadınları dahil ● (Seraları ve evleri özel ve hazine mülkiyetinde olup istimlak uygulamasından etkilenenler)

No	Yer	Tarih	Katılımcı Sayısı	Katılımcılar
6	Antalya Havalimanı Olympos toplantı odası	29.07.2022	12	Havalimanı hizmet sağlayıcıları, yer hizmetleri ve havayolları ● TGS (Türkiye Yer Hizmetleri) ● HAVAŞ (Havalimanları ve Yer Hizmetleri Genel Müdürlüğü) ● Gözen Hava Hizmeti ● Hürkuş Havayolları ● Sun Express

Tüm PEK'ler Proje'nin önemini vurgulamıştır, Proje'nin Antalya ilinin sosyo-ekonomik gelişimine katkıda bulunması ve bölgeye de fayda sağlaması beklenmektedir. Ancak, paydaşlarla yapılan genel istişareler, Proje hakkında paylaşılan bilgilerin sınırlı olduğunu ortaya koymuştur. Paylaşılan basın bültenleri dışında, ÇSED çalışmaları öncesinde belirli bir paydaş istişare toplantısı yapılmamıştır. Paydaşlardan gelen temel sorular ve endişeler şu şekilde özetlenebilir:

Tablo 4-3: Paydaşların Görüş ve Önerileri

Paydaş Grubu/Türü	Sorunlar	Yorum/Öneri
Kamu paydaşları	*İnşaat aşaması ve işletme aşaması ile ilgili* ● Bilgi paylaşımı ● Şikayet mekanizması	● Genişletme için inşaat takvimi, Proje bileşenleri, Proje'nin tamamlanma tarihi, planlar ve görseller hakkında daha fazla bilgi istenmektedir. ● Proje hakkında özellikle CİMER'e bildirilen şikayetlerin durumu ve daha fazla CİMER şikayetini önlemek için geliştirilen hafifletme mekanizmaları hakkında bilgi verilmelidir.
Proje'nin doğrudan etki alanında sera üreticileri	*İnşaat aşaması ile ilgili* ● Toz etkisi	● İnşaat etkileri, özellikle tozla ilgili etkiler, ÇSED istişareleri sırasında belirgin olarak görülmüştür. PEK'ler, sera üretimine verilen zararlar ve potansiyel geçim kayıplarına ilişkin endişeleri dile getirmiştir. Uygulanan toz bastırma yöntemleri PEK'lerin algısına göre etkili değildir. Hafriyat sıyırma işleminden sonra toz oluşumu azalsa da şikayetler devam etmektedir. PEK'ler, daha fazla etkiden kaçınmak için Proje tarafından uygulanan etki azaltma önlemleri hakkında bilgi talep etmiştir. ● Toz nedeniyle potansiyel gelir kaybı ciddi bir endişe kaynağıdır. Toz, pestisit maliyetini artıran kırmızı örümcek haşeresini artırmakta, verimi düşürmektedir. Tozdan dolayı ürünlerin gelişimi zaman almaktadır, deformasyonları ve istenilen ölçüde gelişmeyen ürünün satış fiyatı da düşük olacaktır. Kısaca PEK'ler toza karşı önlem alınmadığı takdirde bunun üretimi olumsuz etkileyeceğini ve gelirlerin düşmesine yol açacağını düşünmektedir. ● Asıl talep, toza karşı etkili önlemler alınması, şantiyenin toza karşı perde ile çevrilmesi, sulama sıklığının artırılması ve bunlar etkili değilse alternatif etkili önlemlerin bulunmasıdır.
Güzelyurt mahallesindeki işletmeler	*İnşaat aşaması ile ilgili* ● Toz etkisi ● Atık arıtmadan kaynaklanan koku	● İnşaatta çalışan kamyonların artan trafik yükünün oluşturduğu toz ve inşaat sırasında zemin sıyırma faaliyetlerinden kaynaklanan tozlar nedeniyle kümülatif bir etki söz konusudur. Görüşmelerde tozun temizlik maliyetlerini artırdığı, masaların sürekli temizlenmek zorunda olduğu ve bazı durumlarda günde ortalama 3-5 masada tozdan dolayı müşteri kaybedildiği yönünde görüşler belirtilmiştir. ● Bunlara ek olarak FTA tarafından işletilen katı atık depolama ve arıtma tesisi de yoğun bir kokuya neden olmaktadır. Tesisten gündüz saatlerinde yayılan kötü kokular işletmelerin müşterilerini olumsuz etkilemektedir.

Paydaş Grubu/Türü	Sorunlar	Yorum/Öneri
Havalimanı çevresinde yaşayan PEK'ler (Güzelbağ ve Altıntaş mahalleleri)	*İnşaat aşaması ile ilgili* ● Toz etkisi	● Toz, hanelerin yaşam kalitesini olumsuz etkilemiştir. Balkonda oturmak, bahçeye çıkmak vs. neredeyse imkansızdor. Günlük aktivitelerin aksadığı ve hane halkının kapalı bir alana hapsedildiği yönünde görüşler bulunmaktadır. ● Toz, su ve elektrik maliyetlerini de artmıştır. Sıcaklık ve toz nedeniyle pencerelerini açamayan evler klimaları çalıştırmak zorunda kalmaktadır ve toz nedeniyle ev, balkon ve bahçe sulama işlemimim artması su maliyetlerini %50 ila %100 artırmıştır.
Hassas gruplar	*İnşaat aşaması ile ilgili* ● Toz etkisi	● Evler ve konutlar üzerindeki toz etkisi, özellikle kronik sağlık sorunları olan hassas gruplar ve astım hastaları için sorun teşkil etmektedir. ● Ayrıca, temizlikle geçirdikleri süre önemli ölçüde arttığından, toz etkisi orantısız bir şekilde kadın PEK'leri etkilemektedir.
Havaalanı servis sağlayıcıları ve kullanıcıları (gidiş-dönüş taşıma, havayolları)	*Operasyon aşaması ile ilgili* ● Mevcut operasyonlar ve gelecekteki operasyonlar için öneriler	● Antalya Havalimanı'nda Nisan-Kasım ayları arasında 250.000 yolcuya hizmet verilmektedir. Yoğun sezonda bu sayı 2,5 milyona ulaşmaktadır. Bu durumda yer hizmetlerinde temizlik gibi bazı hizmetler aksayabilir. ● Havalimanlarında mevsimlik istihdam yapılmaktadır. Yer hizmetlerinde de personel sıkıntısı bulunmaktadır. Genel olarak mavi yakalı personel devir hızı yüksektir. Bu nedenle, sürekli eğitimli personel sıkıntısı yaşanmaktadır. ● Proje faaliyete geçtiğinde daha fazla işgücü talebi olacaktır. ● Personel eksikliğinden dolayı engelli kişiler için hizmeti gecikebilir. Ancak halihazırda görme engelliler de dahil olmak üzere engelliler için bir "Akıllı Adım" uygulaması kullanılmaktadır. Bu uygulama, insanlara havaalanında kaybolduklarında veya bir şekilde başları belada olduğunda yardımcı olmaktadır. ● Mevcut otopark, kullanan araç sayısına göre yetersizdir. Proje tamamlandığında otopark alanı kullanışlı olacaktır. ● Yeni operasyonda havalimanındaki talimatlar engelli, çocuk ve yaşlılar için "Erişilebilirlik Mevzuatı"na uygun olarak düzenlenecektir. ● Check-in kontuarlarının sayısı yetersizdir. Yer hizmetlerinin slot planlarında söz hakkı olmadığı için, yer hizmetlerinin sorunsuz çalışması için daha fazla check-in masasına ve personele ihtiyaç vardır. ● Akdeniz Üniversitesi Sivil Havacılık Ulaştırma İşletmeciliği Programı'ndan mezun olan öğrenci ve mezunlarla da istihdam ihtiyacı karşılanabilmektedir. Yine de üç haftalık bir eğitime ihtiyaçları bulunmaktadır. Bu kişilerin çalışabileceği alanlar yer hizmetleri, temsilcilik, güvenlik, terminal, catering vb.
Ticaret ve Turizm Odası STK'ları	*Operasyon aşaması ile ilgili* ● Mevcut operasyonlar ve gelecekteki operasyonlar için öneriler	● Antalya Havalimanı'ndaki park alanı yetersizdir. Otopark için ödenen ücretler pahalıdır. ● Yolcular uçaktan indiğinde pasaport check-in ve bagaj işlemleri yolcular için yaklaşık bir saat sürmektedir. Sürücülerin beklerken dinlenecek yerleri bulunmamaktadır. ● Yasadışı yolcu transferini önlemek için turizm polisi görevlendirilmiştir ancak polis sayısının yetersiz olması nedeniyle bu sorun bir ölçüde devam etmektedir. ● Havalimanındaki yiyecek ve içecek hizmetleri turizm sektörü çalışanlarının tüketimi için çok pahalıdır. Transfer sürücüleri için uygun fiyatlı hale getirilmelidir.

Paydaş Grubu/Türü	Sorunlar	Yorum/Öneri
		• Güvenlik personeli ve gümrük polisi yabancı dil konuşmakta sorun yaşamaktadır. Bu personelin sayısı da yetersizdir. Güvenlik personeli eğitimsizdir ve yolculara karşı davranışları uygunsuzdur. • Havalimanında yolcu yönlendirme levhaları yetersizdir. • Check-in masası sayısı yetersizdir. • Hizmet kalitesinin (dil becerileri, iletişim vb.) iyileştirilmesi için havalimanında görev yapan personelin (sürücüler, güvenlik personeli, gümrük görevlileri, yer hizmetleri personeli) eğitilmesi gerekmektedir. • Yerel havayolu şirketlerinin sayısı yetersiz, bu sayının artması yolcu sayısını artırabilir. • Havalimanı yer hizmetlerinde yabancı dil bilen personel sayısı çok azdır. • Antalya ilinde bulunan teknik liseler ve uçak liseleri mezunlarına yeni hangar inşaatı iş imkanı sağlayabilir. • Güvenlik personeli ve X-Ray cihazı sayısının artırılması gerekmektedir. • Yeni terminal sahasında transfer otobüsü sürücülerine, tur operatörlerine dinlenmek ve çay, kahve içmek için yer ayrılmalıdır. • Havalimanında özellikle yaşlılar ve/veya hostesler için daha faydalı (bulması kolay ve okunması kolay) bilgilendirici yönlendirmeler olmalıdır. • Antalya'da üretilen bazı özel ihracat ürünlerine (çiçek, tropik meyve vb.) yönelik kargo seferlerinin arttırılması ticaret açısından faydalı olacaktır. • Güvenlik personelini müşteri hizmetleri konusunda eğitin ve dil becerilerini geliştirilmelidir.

5 Paydaş Katılım Programı and İstişare Süreci

5.1 Genel Bakış

Paydaş katılımı, Proje'nin inşaatı ve işletilmesi esnasında devam eden bir faaliyettir. Aşağıdaki program, inşaat ve işletme aşamalarında planlanan kilit paydaş katılımını özetlemekte olup geçerliliğini kaybetmemesi ve Proje ihtiyaçlarını karşılaması bakımından inşaat esnasında ve işletildiği sürece yıllık olarak periyodik aralıklarla gözden geçirilecektir.

5.2 Cinsiyet Hususları

PKP, cinsiyet hususları göz önünde bulundurularak hazırlanmıştır. Toplumsalcinsiyet eşitliği, katılımcı ve kapsayıcı bir yaklaşıma sahip olan PKP'nin uygulanmasında göz önünde bulundurulacaktır. FTA, toplumsal cinsiyet eşitliği ilkesine uygun olarak aşağıdaki önlemleri alacaktır:

- Proje ömrü boyunca toplanan ve kayıt altına alınan paydaş katılım verilerinin cinsiyet esaslı olarak kırılımlarına ayrılması,
- Proje inşaat ve işletim safhalarında cinsiyet etkilerinin izlenmesi,
- Toplumsal cinsiyete dayalı şiddet ve tacizin önlenmesi amacıyla FTA ve onun yüklenicileri ile tedarikçilerinin kadın çalışanlarının erişebileceği, anonim başvurulara olanak tanıyan, gizli bir dahili şikayet mekanizmasının oluşturulması,
- Dahili ve harici şikayet kayıtlarının cinsiyet bazlı kırılımlara göre tutulması ve
- Kadın paydaşların katılımı bakımından paydaş katılım yöntemlerinin etkinliğinin analiz edilmesi ve izlenmesi.

5.3 Covid-19

Proje, Covid-19 salgını boyunca paydaş katılımı ve dış paydaşlarla etkileşim için genel ilkelere ve rehberlere uyumlu olacaktır.

Konaklama alanları, yemekhaneler, tuvaletler gibi ortak tesislerin paylaşıldığı bir şantiyede insanlar birlikte çalışırken Covid-19'un bulaşma ve yayılma riski yüksektir. Ortak tesislerin kullanılması ve kapalı alanlarda çalışmak, Proje İnşaat Yüklenicisi, inşaat işçileri ile taşeron işçileri arasında yüksek bir Covid-19 bulaşma ve yayılma riski olduğu anlamına gelir. Pandemi riskleri ve hafifletme önlemleri ÇSED 13.4.3'te tartışılmaktadır ve Covid-19'un bulaşmasını önlemek için gerekli etki azaltıcı tedbirler uygulanmaktadır.

5.4 Paydaş Katılım Planı ve Gelecek Paydaş Katılımları

Tablo 5-1: Paydaş Katılım Planı ve Gelecek Paydaş Katılımları

No	Paydaşlar	Faaliyet Düzeyi	Etki	Istişare konuları	Istişare Yöntemi	Dönem	İzleme Göstergeleri	Katılım Sıklığı	İlgili Taraf
A	**Bölge Halkı**								
1	İş yerleri (restoranlar, araç kiralama işletmeleri, taksi durakları) Bölge sakinleri Küçük ve orta ölçekli işletmeler	Yerel	Etkilenen	● Proje'nin safhaları hakkında istişare ● Proje'nin olası etkileri hakkında bilgilendirme (biyoçeşitlilik, gürültü ve trafik etkileri dahil) ● Paydaşlarla iletişim mekanizması ● FTA'nın şikayet mekanizması hakkında bilgilendirme	● TİS'ler (Topluluk İrtibat Sorumluları) tarafından ziyaret ● Broşür ● Yüz yüze istişare toplantısı ● Web sitesi ● Sosyal medya ● Posterler ● Reklam Panoları ●	İnşaat aşaması	● Yapılan ziyaret sayısı ● Yapılan istişare sayısı ● Ulaşılan PEK sayısı ● Cinsiyet kırılımlarına göre istişare, şikayet ve ulaşılan PEK sayısı ● Alınan ve çözümlenen talep ve şikayet sayısı ● Basılan ve ilgili lokasyonlara dağıtılan broşür sayısı ● Sosyal medya analizi ● Web sitesi bilgileri ● Reklam panolarının konumları	● Üç ayda bir yapılan ziyaretler ● Aylık sosyal medya güncellemeleri ● Yıllık broşür dağıtımı	● TİS ● İletişim Departmanı ● Kalite Departmanı
2	Proje alanı yakınındaki sakinler Proje'nin arazi ediniminden etkilenen PEK'ler Havalimanı civarındaki sera üreticileri	Yerel	Etkilenen	● Proje'nin safhaları hakkında istişare ● Proje'nin olası etkileri hakkında bilgilendirme (biyoçeşitlilik, gürültü ve trafik etkileri dahil) ● Paydaşlarla iletişim mekanizması ● FTA'nın şikayet mekanizması hakkında bilgilendirme ● Arazi ediniminden etkilenen PEK'lere Tamamlayıcı	● TİS'ler tarafından ziyaret ● Broşür ● Yüz yüze istişare toplantısı ● Web sitesi ● Sosyal medya ● Posterler ● Reklam Panoları	İnşaat aşaması	● Yapılan ziyaret sayısı ● Yapılan istişare sayısı ● Ulaşılan PEK sayısı ● Cinsiyet kırılımlarına göre istişare, şikayet ve ulaşılan PEK sayısı ● Alınan ve çözümlenen talep ve şikayet sayısı ● TGKİP'ten yararlanan PEK'lerin sayısı ● Basılan ve ilgili lokasyonlara dağıtılan broşür sayısı	● İki haftada bir yapılan ziyaretler ● Aylık sosyal medya güncellemeleri ● Yıllık broşür dağıtımı	● TİS ● İletişim Departmanı ● Kalite Departmanı

No	Paydaşlar	Faaliyet Düzeyi	Etki	Istişare konuları	Istişare Yöntemi	Dönem	İzleme Göstergeleri	Katılım Sıklığı	İlgili Taraf
				Geçim Kaynağı İyileştirme Planı'nın (TGKİP) iletilmesi			• Sosyal medya analizi • Web sitesi bilgileri • Reklam panolarının konumları		
3	Proje'den etkilenen mahallelerin muhtarları: Yenigöl, Güzelbağ, Ermenek, Altıntaş ve Güzelyurt	Yerel	Etkilenen	• Proje'nin safhaları hakkında istişare • Proje'nin olası etkileri hakkında bilgilendirme (biyoçeşitlilik, gürültü ve trafik etkileri dahil) • Paydaşlarla iletişim mekanizması • FTA'nın şikayet mekanizması hakkında bilgilendirme	• Ziyaret • Broşür • Istişare toplantısı • Web sitesi • Sosyal medya • Posterler •	İnşaat aşaması	• Yapılan ziyaret sayısı • Muhtarlarla yapılan istişare sayısı • Ulaşılan muhtar sayısı • Muhtarlardan alınan ve çözümlenen talep ve şikayet sayısı • Sosyal medyada paylaşılan mesaj sayısı • Muhtarlıklara dağıtılan broşür sayısı	• İki haftada bir yapılan ziyaretler • Aylık sosyal medya güncellemeleri • Yıllık broşür dağıtımı	• TİS • İletişim Departmanı • Kalite Departmanı
4	Hassas gruplar: Yaşlılar, engelliler, kadınlar, çocuklar	Yerel	Etkilenen	• Proje'nin safhaları hakkında istişare • Proje'nin olası etkileri hakkında bilgilendirme (biyoçeşitlilik, gürültü ve trafik etkileri dahil) • Paydaşlarla iletişim mekanizması • FTA'nın şikayet ve talep mekanizması hakkında bilgilendirme	• Bire bir ziyaret • Broşür • Istişare toplantısı • Web sitesi • Sosyal medya • Posterler •	İnşaat ve işletme aşamaları	• Yapılan ziyaret sayısı • Yapılan istişare sayısı • Ulaşılan hassas PEK sayısı • Alınan ve çözümlenen talep ve şikayet sayısı	• İki haftada bir yapılan ziyaretler • Aylık sosyal medya güncellemeleri • Yıllık broşür dağıtımı	• TİS • İletişim Departmanı • Kalite Departmanı
B	**Kamu Kuruluşları**								
1	Ulusal Düzey	Ulusal	Etkileyen	• Proje'nin safhaları hakkında istişare	• Ziyaret • Resmi yazışma	İnşaat ve işletme aşamaları	• Yapılan ziyaret sayısı • Kaydedilen resmi yazışmalar	• Yılda bir • İhtiyaç duyuldukça	• Yönetim • Kalite Departmanı

No	Paydaşlar	Faaliyet Düzeyi	Etki	Istişare konuları	Istişare Yöntemi	Dönem	İzleme Göstergeleri	Katılım Sıklığı	İlgili Taraf
				• Proje'nin olası etkileri hakkında bilgilendirme • Belediyenin şikayet mekanizması					
2	İl ve İlçe Düzeyinde	Bölgesel	Etkileyen	• İzinler • Proje'nin safhaları hakkında istişare • Proje'nin olası etkileri hakkında bilgilendirme • Belediyenin talep mekanizması • Kültürel miras alanlarının korunmasına ilişkin Antalya Kültür Varlıklarını Koruma Bölge Kurulu ile toplantılar •	• Ziyaret ve toplantılar • Resmi yazışma	İnşaat ve işletme aşamaları	• Yapılan ziyaret sayısı • Kaydedilen resmi yazışmalar • Alınan ve çözümlenen talep ve şikayetler	• Yılda bir • İhtiyaç duyuldukça	• Yönetim • Kalite Departmanı
3	İlçe Belediyeleri	Bölgesel	Etkilenen	• Proje'nin safhaları hakkında istişare • Şikayet ve taleplerin görüşülmesi • Fikir ve tavsiyelerin alınması •	• Ziyaret • Resmi yazışma	İnşaat ve işletme aşamaları	• Yapılan ziyaret sayısı • Kaydedilen resmi yazışmalar • Alınan ve çözümlenen talep ve şikayetler •	• Yılda bir • İhtiyaç duyuldukça	• Yönetim • Kalite Departmanı • İletişim Departmanı
C	**Eğitim Kurumları**								
1	Güzelbağ Mahallesi'ndeki Okul	Yerel	Etkilenen	• Proje'nin safhaları hakkında istişare • Gürültü etkisi hakkında bilgilendirme • FTA'nın şikayet ve talep mekanizması hakkında bilgilendirme •	• Ziyaret • Broşür • Istişare toplantısı • Web sitesi	İnşaat ve işletme aşamaları	• Yapılan ziyaret sayısı • Kaydedilen resmi yazışmalar • Alınan ve çözümlenen talep ve şikayetler • Trafik Yönetim Planı	• Yılda bir • İhtiyaç duyuldukça	• TİS • Kalite Departmanı • İletişim Departmanı

No	Paydaşlar	Faaliyet Düzeyi	Etki	Istişare konuları	Istişare Yöntemi	Dönem	İzleme Göstergeleri	Katılım Sıklığı	İlgili Taraf
2	Akdeniz Üniversitesi Sivil Havacılık Okulu	Bölgesel	Etkilenen	• Staj • İstihdam • Öğrencilere teknik eğitim	• Istişare toplantısı • Resmi yazışma	İnşaat ve işletme aşamaları	• Cinsiyet kırılımlarına göre eğitim alan öğrenci sayısı • Cinsiyet kırılımlarına göre stajyer sayısı • Cinsiyet kırılımlarına göre işe giren öğrenci sayısı	• Yılda bir • İhtiyaç duyuldukça	• TİS • Kalite Departmanı • İletişim Departmanı
D	**Meslek Odaları**								
1	ATSO	İl düzeyi	Etkileyen	• Projen'in safhaları hakkında istişare • Şikayet ve taleplerin görüşülmesi • Fikir ve tavsiyelerin alınması	• Ziyaret • Broşür • Istişare toplantısı • Web sitesi • Sosyal medya • Posterler	İnşaat ve işletme aşamaları	• Yapılan istişare sayısı • Ulaşılan oda sayısı • Alınan ve çözümlenen talep ve şikayet sayısı	• Yılda bir • İhtiyaç duyuldukça	• Kalite Departmanı • İletişim Departmanı
2	Turizm Sektörü	İl düzeyi	Etkilenen	• Proje'nin safhaları hakkında istişare • Şikayet ve taleplerin görüşülmesi • Fikir ve tavsiyelerin alınması	• Ziyaret • Broşür • Istişare toplantısı • Web sitesi • Sosyal medya • Posterler	İnşaat ve işletme aşamaları	• Yapılan istişare sayısı • Ulaşılan Oda sayısı • Alınan ve çözümlenen talep ve şikayet sayısı	• Altı ayda bir •	• Kalite Departmanı • İletişim Departmanı
E	**STK'lar**								
1	STK'lar <u>*Çevre*</u> • Dünya Doğayı Koruma Vakfı (WWF) • Türkiye Erozyonla Mücadele, Ağaçlandırma	Ulusal ve bölgesel	Etkilenen	• Proje'nin genel aşamaları ve inşaat faaliyetleri hakkında istişare • Proje'nin beklenen olumlu ve olumsuz etkileri hakkında istişare • Şikayet ve talep mekanizmasının işleyişi hakkında bilgilendirme	• Ziyaret • Broşür • Istişare toplantısı • Web sitesi • Sosyal medya • Posterler	İnşaat ve işletme aşamaları	• Yapılan istişare sayısı • Ulaşılan STK sayısı • Alınan ve çözümlenen talep ve şikayet sayısı	• Yılda bir	• Kalite Departmanı • İletişim Departmanı

No	Paydaşlar	Faaliyet Düzeyi	Etki	Istişare konuları	Istişare Yöntemi	Dönem	İzleme Göstergeleri	Katılım Sıklığı	İlgili Taraf
	ve Doğal Varlıkları Koruma Vakfı (TEMA) ● Antalya Çevre ve Doğa Dostları Federasyonu ● Doğader Antalya *Cinsiyet, Kapsayıcılık ve Erişilebilirlik* ● Antalya Kadın İstihdam ve Çocuk Hakları Derneği ● Antalya Kadın Dayanışma Merkezi ● Engel-siz Yaşam Derneği ● Altınokta Körler Derneği								
F	**Medya**								
1	Medya Kuruluşları ve Ajanslar	Ulusal ve bölgesel	Etkileyen	● Proje'nin genel aşamaları ve inşaat faaliyetleri hakkında bilgi paylaşımı ● Şikayet ve talep mekanizmasının işleyişi hakkında istişare	● Basın duyurusu ● Ziyaret ● Broşür ● Istişare toplantısı ● Web sitesi ● Sosyal medya	İnşaat aşaması	● Basın duyurusu sayısı ● Kamuoyu istişare sayısı	● İhtiyaç duyulduğu zaman	● Kalite Departmanı ● İletişim Departmanı

No	Paydaşlar	Faaliyet Düzeyi	Etki	Istişare konuları	Istişare Yöntemi	Dönem	İzleme Göstergeleri	Katılım Sıklığı	İlgili Taraf
G	**Yolcular**								
1	Yolcular	Bölgesel	Etkilenen	• Proje'nin genel aşamaları ve inşaat faaliyetleri hakkında istişare • Proje'nin beklenen olumlu ve olumsuz etkileri hakkında istişare • Şikayet ve talep mekanizmasının işleyişi hakkında bilgilendirme • Yolcu memnuniyeti	• Broşür • Sosyal medya • Web sitesi • Posterler • Reklam panoları	İnşaat ve işletme aşaması	• Sosyal medyadaki paylaşım sayısı • Poster ve reklam panolarının konumları • Cinsiyet kırılımlarına göre yolcu memnuniyeti anketleri	• Altı ayda bir • İhtiyaç duyuldukça	• Kalite Departmanı • İletişim Departmanı
H	**Dahili Paydaşlar**								
1	FTA, sponsorlar ve yüklenicileri	Bölgesel	Etkileyen	• Proje güncellemeleri ve işleyişteki değişikler, işçiler için Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Taciz (CDŞT), Şikayet Giderme Mekanizması (ŞGM) hükümleri de dahil olmak üzere İş Ahlakı, sözleşme bilgileri, işçi hakları vs. hakkında bilgilendirme • İç şikayet mekanizması	• Eğitimler • Yüz yüze toplantılar • Broşür • Ziyaret • Yazışma	İnşaat ve işletme aşamaları	• Eğitim sayısı • CDŞT hakkındaki eğitim sayısı • Yüz yüze toplantı sayısı • Ziyaret sayısı • Yazışma sayısı • CDŞT hakkındaki şikayetler • Cinsiyet kırılımlarına göre iç şikayet kayıtları/açık-kapalı durumu/ortalama kapanma süresi	• İşe yeni başlayanlar için oryantasyon • Yıllık eğitimler • Altı aylık bilgilendirme oturumları	• Yönetim • İnsan Kaynakları Departmanı • Kalite Departmanı
2	DHMİ Bölge Müdürlüğü ve Antalya Havalimanı Mülki İdare Amirliği	Bölgesel	Etkileyen	• Proje güncellemeleri • İzinler • Yasal hususlar • Şikayetler • Yönetim	• Yazışma • Ziyaret • Toplantı	İnşaat ve işletme aşamaları	• Toplantı sayısı • Şikayetle ilgili havalimanı sayısı • Yazışma sayısı	• Aylık • İhtiyaç duyuldukça	• Yönetim • Kalite Departmanı

No	Paydaşlar	Faaliyet Düzeyi	Etki	Istişare konuları	Istişare Yöntemi	Dönem	İzleme Göstergeleri	Katılım Sıklığı	İlgili Taraf
3	İnşaat çalışanları	Bölgesel	Etkileyen	• Davranış Kuralları • Demobilizasyon süreci • Çalışma ve barınma koşulları	• Eğitimler • Yüz yüze toplantılar •	İnşaat aşaması	• Eğitim sayısı • Cinsiyet kırılımlarına göre iç şikayet kayıtları/açık-kapalı durumu/ortalama kapanma süresi	• Günde bir • Haftada bir	• İnşaat Yüklenicisi Yönetimi • İnsan Kaynakları Departmanı • Kalite Departmanı

5.5 Bilgi Açıklama Süreci

Paydaş Katılım Planı (PKP) ve Teknik Olmayan Özet (TOÖ) dokümanlarının paylaşılmasıyla birlikte paydaşlara Proje faaliyetleri, etkilerin değerlendirmesi ve bu etkilerle ilgili olarak planlanan hafifletme ve izleme faaliyetleri hakkında detaylı bilgi verilmiş olacaktır. ÇSED sürecinin nihai Proje dokümanlarının Kredi Verenler'e sunulması sonrası bilgi paylaşımı yapılacak ve Proje dokümanları kamuoyu görüşüne sunulacaktır.

FTA, aşağıdaki güncel belgelerin Türkçe versiyonlarını kamuoyu görüşü ve yorumları için 60 gün boyunca FTA web sitesinde yayınlayacaktır:

- Ana ÇSED Raporu Taslağı: Buna, Proje tarafından uygulanacak olan hafifletme önlemlerini özetleyen ve tek başına bağımsız bir doküman olan Çevre ve Sosyal Yönetim Planı (ÇSYP) da dahildir.
- ÇSED'in Teknik Olmayan Özeti (TOÖ),
- Proje hakkında önemli bilgileri içeren resimli ve açıklamalı kısa broşürler,
- Paydaş Katılım Planı (PKP) ,
- Çevresel ve Sosyal Aksiyon Planı (ÇSAP),
- Arazi Edinimi Denetim Raporu,
- Düzeltici Eylem Planı, ve
- Yorum/Şikayet Formları.

Yukarıda belirtilen tüm bilgilerin basılı kopyaları aşağıdaki adreslerde de mevcut bulunacaktır:

- Antalya Havalimanı'ndaki FTA ofisleri,
- Muratpaşa ve Aksu İlçe Belediyeleri ve
- Proje'den etkilenen mahalleler (Yenigöl, Güzelbağ, Ermenek, Altıntaş ve Güzelyurt).

Proje'ye yakın yerleşim yerlerindegerçekleştirilecek olan halkı bilgilendirme ve halkın katılımı toplantıları, PKP'nin onaylanmasını takiben Kasım-Aralık 2022'de ve Kredi Verenler'in yönetim kurulu kararından önceki 60 günlük bilgi paylaşımı sürecinde tamamlanacaktır. Yerel basında duyurulacak olan geniş kapsamlı halkı bilgilendirme ve halkın katılımı toplantılarına ek olarak ÇSED dokümantasyonlarının paylaşılması için kilit kamu paydaşlarıyla toplantılar düzenlenecektir. Proje ekibi, bilgi açıklama süreci boyunca kamuoyundan ve paydaşlardan gelen sorulara cevap verecektir.

Proje'ye özel ilk istişare ve halkı bilgilendirme toplantısı, muhtarlar ve yerel halkın katılımı ile Eylül 2022'de gerçekleştirilmiştir. Toplantıda muhtarlar ve kamuoyu tarafından vurgulanan ana başlıklar şöyledir:

- Toza maruz kalma (özellikle Güzelbağ mahallesinde yaşayanlar),
- Kamulaştırma sorunları (altı katılımcı yeniden yerleşimden doğrudan etkilenen grupta yer almaktadır),
- Trafik sorunları,
- İstihdam talepleri,
- Gürültü sorunu, ve
- Şikayet mekanizmasının işleyişi.

Toplantının sonuçlarına göre, etkilenen toplulukların öneri ve isteklerini iletmek için düzenli toplantılar yapılması gerektiği sonucuna varılmıştır. Ayrıca, muhtarlara şikayet formları tanıtılarak dağıtılmış olup, talep halinde mahalle sakinlerine iletilmesi beklenmektedir. Bir sonraki toplantının Kasım-Aralık 2022'de yapılması planlanmıştır.

Paydaşlardan tüm yorumların alınması ve toplanmasından Proje'nin Topluluk İrtibat Sorumlusu (TİS) sorumlu olacaktır. Proje'nin etki alanındaki yerleşim yerleri TİS tarafından ziyaret edilecek, PEK'lerle Proje hakkında bilgi paylaşılacak, PEK'lerin soruları, endişeleri ve talepleri kayıt altına alınacaktır. Elde edilen tüm geçerli yorumlar PKP dokümantasyonu içine dahil edilecektir.

Tablo 5-2: Bilgi Paylaşımı Özet Tablosu

Paydaş	Katılım yöntemi	Katılım amacı	Açıklanan/toplanan bilgi	Konum	Sorumlu taraf	Tarih
• Bölge halkı: Yenigöl, Güzelbağ, Ermenek, Altıntaş ve Güzelyurt (kadınlar ve hassas gruplar dahil) • Muhtarlar • Tüm ilgili resmî kurumlar ve sivil toplum kuruluşları	• Web sitesi • Yerel alanda yüz yüze toplantılar	Bilgiye zamanında ve etkili şekilde erişim sağlamak ÇSED dokümantasyonu hakkında bilgi vermek	• ÇSED dokümantasyonunun açıklanması (TOÖ, PKP). • ÇSED dokümantasyonunun neticelenmesi hakkında bilgi sağlanması • Bilgi paylaşımı sürecinde etkilenen mahalle sakinleriyle yüz yüze görüşmeler. • Yerel toplulukların temsilcileri, belediye binasında ve şirketin ofisinde ÇSED belgelerine başvurma olanağına sahip olacaklardır. • TOÖ ve PKP'nin basılı kopyaları topluluk üyelerine sağlanacaktır. • ÇSED'in açıklanması esnasında ve sonrasında (Proje'nin uygulanması esnasında) alınan yorum ve öneriler, FTA tarafından değerlendirilecek olup ilgili olması halinde Çevre ve Sosyal Yönetim Planlarına (ÇSYP) dahil edilecektir.	FTA Web sitesi Antalya Havalimanı FTA ofislerinde, Muratpaşa ve Aksu ilçelerinde ve Proje'den etkilenen mahallelerde (Yenigöl, Güzelbağ, Ermenek, Altıntaş ve Güzelyurt) basılı kopyalar.	FTA Kalite Departmanı	2022 4'üncü çeyreği
• Yerel ve uluslararası STK'lar ve sivil toplum örgütleri (STÖ)	• Toplantılar • Web sitesi	ÇSED dokümantasyonu hakkında bilgi vermek	• ÇSED dokümantasyonunun neticelenmesi hakkında bilgi verilmesi • Halkı bilgilendirme ve halkın katılımıcı toplantısının tarihi ve saati, STK ve STÖ'lere duyurulacaktır. Bu kuruluşlar, bahsi geçen toplantılara davet edileceklerdir. • ÇSED bilgi açıklama esnasında ve sonrasında (Proje'nin uygulanması esnasında) alınan yorum ve öneriler FTA tarafından değerlendirilecek olup ilgili olması halinde ÇSYP'lerine dahil edilecektir.	FTA web sitesi	FTA Kalite Departmanı	2022 4'üncü çeyreği

Paydaş	Katılım yöntemi	Katılım amacı	Açıklanan/toplanan bilgi	Konum	Sorumlu taraf	Tarih
• Medya	• Yüz yüze toplantılar • Web sitesi	ÇSED dokümantasyonu hakkında bilgi vermek	• ÇSED dokümantasyonunun neticelenmesi hakkında bilgi verilmesi	Yerel medya ofisleri FTA web sitesi	FTA Kurumsal İletişim	2022 4'üncü çeyreği

6 Şikayet Mekanizması

6.1 Genel Bakış

Şikayet yönetimi, Proje uygulamasının önemli bir bileşenidir ve bu bileşeni iyi bir şikayet mekanizması, şikayet mekanizmasının ve hükümlerinin kilit paydaşlara iletilmesi, gelen şikayetlerin kaydedilmesi ve izlenmesi için tanımlanan adımlar ile şikayet yönetimi sürecindeki roller ve sorumluluklar tamamlamaktadır.

FTA, yukarıda 2.3 FTA Politikaları ve Prosedürleri bölümünde belirtildiği gibi tüm FTA faaliyetlerini, tedarikçileri, yüklenicileri ve etkilenen toplulukları kapsayan bir şikayet yönetim sistemine ve prosedürlerine sahiptir. Mekanizma, etkilenen toplulukların/bireylerin adli veya diğer idari çözümlere erişmesini engellemez.

Şikayetler, dahili ve harici şikayetler olarak analiz edildikten sonra doğrudan veya dolaylı olarak değerlendirmeye tabi tutulmaktadır. Kayıt altına alınan şikayetlerden kritik/acil olanlar A Kategorisi olarak sınıflandırılmakta olup B Kategorisi ise terminallerdeki müşteri memnuniyetini hedef almaktadır.

FTA, Proje'ye özel bir Şikayet mekanizmasına sahiptir ve aşağıdaki temel bileşenleri içeren mevcut mekanizmaya uyarlanmıştır:

- Hem dış hem de iç paydaşların şikayetlerinin dikkate alınması,
- Şikayetlerin alınmasının kabulü ve müteakip çözüm için zaman çerçevelerinin tanımlanması ve
- Kaynaklar ve kurumsal düzenlemeler dahil olmak üzere gizliliğin korunması, şikayetlerin gözden geçirilmesi ve çözülmesi için pratik düzenlemeler.

Şikayet mekanizmasının uygulama yapısı ve düzenlemesi, Proje uygulaması sırasında uygun şekilde güncellenecektir. Örnek vermek gerekirse, FTA tarafından hazırlanan mevcut Şikayet Prosedürü, şikayetlerin yeniden açılması olasılığı hakkında bilgi içermemektedir. Güncellemeler aracılığıyla, şikayet mekanizması, gerektiğinde şikayet sahiplerinin şikayetlerini yeniden açma fırsatı sağlayacaktır.

Şikayet mekanizması süreç akışı şunları içerecektir:

- Şikayet alınır ve tanımlanır.
- Şikayet, Şikayet Kayıt Günlüğü'ne kaydedilir ve önemi değerlendirilir.
- Şikayetçi, şikayetinin sisteme kaydedildiği konusunda bilgilendirilir.
- FTA yönetimine şikayet hakkında bilgi verilir.
- Şikayet çözümü, FTA'nın uygun birimine devredilir.
- Bir yanıt geliştirilir.
- Yanıt ve nihai karar, FTA yönetimi tarafından onaylanır ve imzalanır.
- Yanıt ve nihai karar şikayetçiye iletilir.
- Şikayetçinin yanıtı kaydedilir.
- Uygun olduğunda şikayet kapatılır.

Şikayet mekanizması hakkında bilgi paylaşımının (hem yerel dilde hem de İngilizce olarak) tüm paydaşlara belirgin bir şekilde yapılması gerekmektedir.

6.2 Harici/Topluluk Şikayet Mekanizması

6.2.1 Şikayet Bildirme ve Çözme Süreci

FTA, paydaşların şikayet yönetimi konusunda tamamen bilgilendirilmiş olmasını garanti etmektedir. Mekanizma, halkın katılımı ve bilgi paylaşımı toplantılarında tanıtılmaktadır.

- Şikayet mekanizmasının bir parçası olarak FTA, şikayet formlarını paydaşların kullanımına açmaktadır. Bu formlar, paydaş katılım toplantıları esnasında dağıtıldığı gibi web sitesinde ve muhtarlıklarda da mevcuttur. Web sitesi üzerinden alınan formlar öncelikle şikayet mekanizması sürecinin başlaması için Kalite Departmanı'na ulaşmaktadır.
- FTA'nın projelerinden, faaliyetlerinden, operasyonlarından ve görevlerinden kaynaklanan bir endişe, soru veya talep olduğu zaman paydaş, şikayet formunu dolduracak ve Proje sahası, idari Proje ofisi, ana bina, Proje inşaat yüklenicisi şirket ofisi ve Güzelbağ, Altıntaş, Güzelyurt, Yenigöl ve Ermenek mahallelerindeki muhtarlıklarda bulunan şikayet kutularına bırakacaktır. Ayrıca FTA bu formlara, web sitesinde bu Proje'ye özel sekmenin altında da yer verecektir.
- Kültüre, sosyoekonomik düzeye ve eğitim düzeyine bağlı olarak şikayetleri toplamakla görevli olan personel (ör. İK temsilcisi, Kalite Departmanı temsilcisi, TİS, yöneticiler) veya belirlenmiş bir üçüncü taraf (halkla ilişkiler şirketi temsilcisi), belirlenen alanlara düzenli olarak yapacağı saha ziyaretleri esnasında grup toplantılarında veya bireysel toplantılarda paydaşlardan gelen şikayetleri yazılı olarak kaydedecektir.
- Her bir şikayet ve dilekçe ve hatta sözlü şikayetler bile şirket temsilcileri tarafından yazılı olarak kayıt altına alınacaktır.
- Şikayet sahipleri isim belirtmeden şikayette bulunmak konusunda özgürdür. Yorumlar Öneriler ve Şikayet Kayıt Formlarında bu doğrultuda bir seçenek bulunmaktadır.
- Alınan şikayet, sorumlu(lar) tarafından kaydedilir. Şikayet sahibiyle, tercih ettiği iletişim kanalı üzerinden irtibat kurulur (ör. e-posta, posta, telefon) ve şikayetinin alındığı ve çözülmek üzere en geç iki gün içerisinde değerlendirileceği bildirilir. Şikayet kaydının ne zaman kapanacağına ilişkin tahmini bir süre de verilir. Düzeltici eylemler uygulandığı ve şikayet giderildiği zaman şikayet sahibi bilgilendirilir ve şikayet kaydı kapatılır.
- Şikayetin alınmasından kaydın kapatılmasına kadar tüm eylemler, formlar, kayıt belgeleri vb. ilgili bilgiler dosyalanıp arşivlenir.
- FTA, şikayet kaydını kapatmak için anında eyleme geçilmesi suretiyle sıradan bir şikayetin giderilmesi için süreci beş iş günü olarak öngörmektedir.
- Eğer şikayetin giderilmesi için uzun vadeli bir eylem gerekiyorsa şikayet sahibi aranıp çözüm sürecinin neden beş iş gününden daha fazla süreceği bilgilendirilir ve şikayet sahibine vakanın ne zaman kapatılabileceğine dair tahmini bir süre verilir. Düzeltici eylemlerin uygulanmasından sonra şikayet sahibi şikayet kaydının kapatılmasıyla ilgili bilgilendirilir ve kayıt kapatılır.
- Şikayet mekanizması, paydaşların Proje'nin planlanma, geliştirilme ve uygulanma yöntemine dair şikayette veya öneride bulunabilmesini sağlayacak şekilde yapılandırılmıştır. Paydaşların görüşlerinin alınıp değerlendirilebilmesini sağlar ve aynı zamanda Proje ile bölge halkı ve diğer paydaşlar arasında başarılı bir ilişki kurulmasının da anahtarıdır. Şikayetler, yabancı yolcular da göz önünde bulundurularak tüm paydaşlar için hem İngilizce hem de yerel dilde rapor edilebilir veya hazırlanabilir.

Müşteri Komitesi'nin Rolü:

FTA, şikayetlerin ele alınması sürecinde gerekli olduğu zaman komite kararları alması için bir Müşteri Komitesi kurmuştur. Komite; Operasyon, Satış ve Pazarlama, Güvenlik, Kalite, Teknik, Kurumsal İletişim ve İnsan Kaynakları Departmanları Müdürlerinden oluşmaktadır. Komite

Başkanı ise Kalite Müdürü'dür. Komitenin asıl görevi, şikayetleri etkili bir şekilde değerlendirmek, zamanında çözüm bulmak ve şikayet sahibine geri bildirimde bulunmaktır.

Şikayet sahibinin sorununun, ilgili departman(lar) tarafından çözülememesi ve koordinasyonun gerekli görmesi halinde Komite Başkanı komiteyi toplantıya çağırır. Komite tarafından çözülemeyen şikayetler ile özkaynak gerektiren konular, Komite Başkanı aracılığıyla Genel Müdürlere iletilir.

Kalite Şefi, e-posta yoluyla müşteri bildirimlerini gerçekleştirir ve Komite Başkanı da yazılı bildirimleri yapar.

Müşteri Komitesi, şikayet raporlarını aylık olarak gözden geçirir. Açık şikayetleri araştırır ve kapanmalarını sağlar. Yapılacak olan iyileştirmeler, mali bakımdan bütçe planlama girdileri olarak addedilir.

Proje'den Etkilenen Topluluklar ve TİS:

Proje'den etkilenen toplulukların Proje ile ilgili şikayetleri ve talepleri, yukarıda belirtilen kanallar aracılığıyla ya da bölge halkıyla iletişimden sorumlu olmak üzere atanacak olan TİS aracılığıyla yapılabilir. Paydaş Katılım Planı'nda belirtilen dezavantajlı gruplar özel olarak değerlendirilir ve talepleri alınır. Proje'den etkilenen komşu yerleşimlerin muhtarlar aracılığıyla iletilen şikayetleri de aynı şekilde ele alınır. Ayrıca bildirimler web sitesinde yayınlanarak erişim kolaylığı sağlanabilir. Gelen bildirimler, belirtilen zaman dilimi içinde sonlandırılır ve geri bildirim yapılır.

6.2.2 Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Taciz (TCDŞT) Şikayetlerinin Ele Alınması

Proje sahası faaliyetleri kapsamında (havaalanı ve şantiyeler dahil) güvenlik personeli ve gözetim sistemi aracılığıyla alınan güvenlik önlemleri, TCDŞT vakalarının riskini azaltmıştır. Güvenlik önlemleri ve gerekli durumlarda alınacak önlemler, Proje'den etkilenmesi muhtemel olan ve TCDŞT sorunlarıyla karşılaşma riski altındaki tüm çalışanlara, yolculara ve diğer paydaşlara açıklanacaktır. Güvenlik önlemlerine ek olarak, çeşitli kanalları içeren şikayet mekanizmasının varlığı, paydaşların TCDŞT sorunları ile ilgili herhangi bir şikayet, öneri veya talebini bildirmeleri için erişilebilir durumdadır. Şikayet mekanizması, isimsiz şikayetlerin kaydedilmesine ve değerlendirilmesine olanak tanır. Bu, TCDŞT ile ilgili herhangi bir şikayeti bildirmek için özellikle önemlidir. TCDŞT şikayetleri bu doğrultuda kaydedilir ve analiz edilir. Şikayet Mekanizması süreci, her tür şikayetle başa çıkmak için tasarlanmış kapsayıcı bir sisteme sahip olacaktır. TCDŞT mağdurlarının veya hayatta kalanların güvenliğini, gizliliğini ve rahatını sağlamak için, Proje tarafından beceri ve deneyim gereksinimlerine göre çeşitli roller için işe alınan kadın çalışanların bulunması sağlanacaktır. Proje, bu konularda detaylı eğitimden geçecek ve tüm personeli kademeli olarak eğitecek olan odak noktası kişilerini belirleyecektir. Ayrıca, mağdurların gizliliğini, misilleme yapılmamasını, korunmasını ve denetlenmesini sağlayarak TCDŞT ile ilgili şikayetleri daha iyi ele almak için şikayet mekanizması içinde özel olarak eğitilmiş personel de görevlendirilecektir. Proje'nin TİS'i, personel, işçiler ve topluluk üyeleri tarafından bildirilen şikayetlerle, diğer bir deyişle dış ve iç paydaşlardan gelen tüm şikayetlerle etkileşim kurmaktan sorumlu olacaktır. Bu, Proje'yle bağlantılı TCDŞT şikayetlerinin güvenli ve rahat bir ortamda bildirilmesini sağlayacaktır. Şikayetçinin kimliği, gizliliğin sağlanması için mümkün olduğu ölçüde korunacaktır.

TCDŞT rapor edildiğinde, FTA, soruşturmaları yürütmek için yalnızca eğitimli müfettişler kullanarak TCDŞT, çocuk koruma ve gerektiğinde yasal uzmanlıktan yararlanarak, sürecin hassas ve gizli bir şekilde yürütülmesini sağlayacaktır.

6.3 İletişim Bilgileri

Şikayetler, birden fazla kanaldan yapılabilmektedir. Mevcut şikayet kanalları aşağıdaki şekildedir:

- Telefon: +90 444 74 23,
- Şirket e-posta adresi: info@antalya-airport.aero,
- Şirket web sitesi: https://www.antalya-airport.aero/yolcu-gorusleri,
- Öneri sistemi: http://oneri.ayt.net/oneriler/index_genel_oneriler.asp
- Sosyal medya hesapları: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn,
  (https://www.facebook.com/search/top?q=fraport%20tav%20antalya%20airport, https://twitter.com/antalya_airport, Fraport TAV Antalya Airport https://www.instagram.com/antalyaairportofficial/, https://www.linkedin.com/company/antalyaairportofficial/)
- Alo Çevre- Yardım Hattı: +90 242 315 10 39 veya +90 505 657 45 95, veya cevre@antalya-airport.aero
- Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi: CIMER,
- Şikayet Formu veya QR kodu ile bildirim,
- İhbar Sistemi (BKMS): https://www.bkms-system.net
- Faks (+90 242 330 3648),
- Öneri-şikayet kutusu, köşesi,
- Sözlü bildirim (görevli yönetim, danışmanlık vs.),
- Yazılı bildirim (yazılı bildirimler yalnızca FTA'ya doğrudan gönderilmemekte aynı zamanda DHMİ'ye de iletilebilmektedir)
- Antalya Valiliği Alo 179 Çağrı ve Danışma merkezi.

6.4 Gizlilik ve Anonimlik

Şikayet mekanizması, gizlilik ve anonimlik politikalarına bağlı kalmaktadır. Çevrimiçi ve çevrimdışı şikayet formlarında şikayetlerin isimsiz yapılmasına olanak sağlanmaktadır.

EBRD'nin bağımsız bir son başvuru mercii olarak Bağımsız Proje Hesap Verilebilirlik Mekanizması (BPHVM), EBRD tarafından finanse edilen projelerle ilgili olarak PEK'lerin ve sivil toplum örgütlerinin gündeme getirdikleri sosyal, çevresel ve kamuyu aydınlatma sorunlarının proje paydaşları arasında çözümünü kolaylaştırmayı veya EBRD'nin ÇSP'sine ve Bilgiye Erişim Politikası'nın projeye özel hükümlerine uyup uymadığını tespit etmeyi, mevcut uygulamalarda bahsi geçen politikalara göre uygunsuzluğu ele almayı ve gelecekte oluşabilecek uygunsuzlukları önlemeyi amaçlamaktadır.

AIIB'nin EBRD ile imzaladığı çerçeve eş finansman anlaşması uyarınca ve Nisan 2019 tarihli EBRD Proje Hesap Verebilirlik Politikası doğrultusunda, Bağımsız Proje Hesap Verebilirlik Mekanizması (BPHVM), Proje kapsamında ortaya çıkabilecek çevresel ve sosyal konulara ilişkin tüm talepleri gözden geçirecektir. AIIB'nin Proje'den Etkilenen Halk Mekanizması'na (EHM) ilişkin Politikası uyarınca, Proje kapsamında EHM'ye yapılan başvurular EHM tarafından değerlendirilmeye uygun olmayacaktır.

6.5 Dahili/Çalışan Şikayet Mekanizması

6.5.1 Şikayet Bildirme ve Çözme Süreci

Dahili şikayet mekanizması kapsamında çalışan şikayetleri, talepleri, kurum önerileri ve tedarikçi kuruluşların çalışanlarının şikayetleri yer almaktadır.

FTA, IFC ve EBRD standartlarına uygun olarak yazılı bir Şikayet Mekanizması Prosedürü geliştirmiştir. Bu prosedür, alt yüklenici çalışanları da dahil olmak üzere tüm çalışanlardan alınan şikayetlerin ele alınma yöntemlerini belirlemektedir. FTA Şikayet Mekanizması'ndan FTA Kalite Departmanı sorumludur. Alt yüklenici çalışanları da dahil olmak üzere çalışanların şikayetlerini

iletebilmeleri için *Bölüm 7.3 İletişim Bilgileri* kısmında da belirtildiği üzere farklı kanallar mevcuttur.

FTA, dahili şikayet mekanizması kapsamındaki şikayetlerin değerlendirilme sürecini aşağıdaki şekilde sıralamaktadır. Şikayet alındıktan ve kaydedilkten sonra parantez içinde belirtilen günler içinde aşağıdaki işlemler yapılacaktır:

- Şikayetin alınması,
- Sınıflandırılıp sisteme girilmesi (aynı gün içinde),
- Şikayet sahibinin şikayetin alındığına dair bilgilendirilmesi (aynı gün içinde),
- Şikayetin araştırılması (7 gün içinde),
- Şikayetin çözülmesi (14 gün içinde),
- Şikayet sahibinin bilgilendirilmesi (14 gün içinde),
- Düzeltmelerin yapılması (21 gün içinde),
- Düzeltmelerin doğruluğunun araştırılması (25 gün içinde) ve
- Şikayet kaydının kapatılması (1 ay içinde).

Prosedür, ele alınan her görevin zaman çizelgesi hakkında bilgi içermemektedir. Ancak, her şikayetin önem derecesine göre şikayetlerin en kısa sürede (ortalama süre beş gün) çözüme kavuşturulması Şikayet Mekanizması Prosedür'de vurgulanmaktadır. Şikayetlerin değerlendirilme sürecinin her adımı için tahmini zaman çizelgesi belirlenecek ve şikayetçilerle paylaşılacaktır.

Değerlendirilmiş olan şikayet ve öneriler, aylık olarak yönetime rapor edilmektedir. Farklı kanallar üzerinden iletilen işçi şikayetleri tek bir sistemde toplanmamaktadır. Şikayet değerlendirme ve cevaplama süreci merkezi olarak yönetilmemektedir.

FTA, kapsamlı bir dahili şikayet mekanizması geliştirip uygulayacak olup alt yükleniciler de dahil olmak üzere tüm çalışanları, mekanizma hakkında bilgilendirecek ve bu mekanizmayı kullanmaları yönünde teşvik edecektir. FTA şikayet mekanizması hakkında bilgi paylaşımı yapacak ve tüm çalışanları şikayet kanalları hakkında belirgin bir şekilde (hem yerel hem de İngilizce olarak) bilgilendirecektir. Ayrıca çalışanlar, Kredi Verenler'in standartlarına uygun olarak adli veya idari kanallara (iş mahkemesi, iş mahkemesi veya iş müfettişliği gibi) başvurma hakları olduğu konusunda bilgilendirileceklerdir.

6.5.2 Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Taciz (TCDŞT) Şikayetlerinin Ele Alınması

FTA politikaları ve prosedürleri arasında TCDŞT'nin önlenmesine ilişkin ayrı bir politika yer almamaktadır. Ancak, TCDŞT konularına İnsan Kaynakları (İK) Politikası'nda, Etik Davranış Kuralları'nda ve bazı prosedürlerde değinilmektedir. İK Politikası'nda Ayrımcılık Yapmama ve Fırsat Eşitliği konusu kapsamında işyerlerinde TCDŞT'nin önlenmesinin önemine işaret eden tamamlayıcı politikalar bulunmaktadır. Buna göre, kadınların tüm işyeri olanaklarından yararlanmaları desteklenecek ve ayrımcılığa uğramamaları sağlanacaktır. Havalimanı temsilcileri ve çalışanları tarafından bildirildiği üzere, TCDŞT sorunları riskini önlemek için havalimanında ilgili önlemler halihazırda alınmıştır. ÇSED sürecinde danışılan bazı çalışanlar, güvenlik önlemlerinin ve TCDŞT ile ilgili bir olay olması durumunda yapılması gerekenlerin farkındadır.

TCDŞT sorunları ile ilgili şikayetler tüm ulusal ve uluslararası yasalara uygun olarak yönetilmektedir. Özellikle İhbar Sistemi, İşletmeci Yönetim Çözümü "BKMS" çevrimiçi bildirim sistemi bu tür kritik durumların bildirilmesi için kurulmuştur. Sisteme çevrimiçi olarak erişim mümkündür.

Şikayetçilerin TCDŞT ile ilgili herhangi bir şikayeti ihtiyaç duyduklarında güvenli ve gizli bir şekilde kolayca bildirebilecekleri uygun ortamın sağlanması çok önemlidir. Herhangi bir TCDŞT şikayeti rapor edildiğinde, FTA düşünceli ve hassas bir şekilde yanıt verecek ve gerektiğinde yasal uzmanlıktan yararlanacaktır. FTA ayrıca soruşturmaları yürütmek için yalnızca eğitimli personel istihdam edecektir. FTA şu an için TCDŞT şikayetlerini ele alacak eğitimli personele sahip olmadığından, eğitimli personelin istihdam edilmesi veya mevcut personele TCDŞT vakalarının ele alınması konusunda eğitim verilmesi FTA için bir gerekliliktir. Eğitimli personel, mağdurların gizliliğini, misilleme yapılmamasını, korunmasını ve denetlenmesini sağlayarak TCDŞT ile ilgili şikayetleri daha iyi ele almak için şikayet mekanizması içinde görevlendirilecektir. Ek olarak, Kredi Verenler'in kılavuz notları ve standartları doğrultusunda, FTA, TCDŞT sorunlarının önlenmesi konusunda ayrıntılı eğitimler almak için odak noktası kişileri belirleyecektir. Ayrıca personele düzenli olarak hatırlatma eğitimleri verilmesi ve kurumsal düzeyde TCDŞT sorunlarının önlenmesi konusunda bilinçlendirme çalışmaları yapılması gerekmektedir.

TCDŞT vakaları, mevcut şikayet mekanizması ve raporlama sisteminin bir parçası olarak kaydedilecek ve analiz edilecektir. Ancak onlara daha hassas ve hızlı bir şekilde yaklaşılacaktır. Ayrıca, şikayet sahiplerine şikayetlerini isimsiz olarak bildirme imkanı sağlanacaktır. Şikayet sahibinin mahremiyeti, sağlığı ve güvenliği TCDŞT şikayetlerinin ele alınmasında temel ilkeler olacaktır ve bu ilkeler aşağıda özetlenmiştir[4].

- Mağdur merkezli yaklaşım: TCDŞT'den muzdarip şikayetçilere sürekli olarak öncelik verilecek ve TCDŞT şikayetleri değerlendirme, düzenleyici ve önleyici tedbirler alma, izleme ve yanıt verme süreçlerine ilişkin tüm kararlarda da önceliklendirilecektir.
- Güvenlik: Şikayetçinin güvenliği ve emniyeti için ve tehdit, şiddet ve kendisini savunmasız bir duruma sokabilecek diğer herhangi bir durumdan korunmak için gizliliğin sağlanması ve kişisel bilgilerinin kimlerle paylaşılmasını istediğinin kontrol edilmesi çok önemlidir.
- İşbirliği: Dahili ve harici paydaşlarla etkileşim, TCDŞT risklerini önleme çabalarını artırabilir. İşbirliği, şirketler ve yatırımcıların yanı sıra iş ortakları, tedarikçiler, yerel topluluk temsilcileri ve hizmet kullanıcıları dahil olmak üzere birlikte çalıştıkları kişiler arasındaki TCDŞT risklerinin anlaşılmasını da geliştirebilir.
- Dahil etme: Ayrımcılığa ve marjinalleşmeye maruz kalan belirli grupların karşı karşıya kaldığı yüksek TCDŞT risklerini tanımak önemlidir. Daha yüksek risk grupları arasında engelliler, okuma yazma bilmeyenler, göçmenler veya etnik azınlıklar ve cinsel ve toplumsal cinsiyete dayalı azınlıklar yer alır. Bu grupların bilgiye veya destek mekanizmalarına erişimleri daha düşük olabilir. Bu nedenle, TCDŞT şikayetlerini bildirmek için daha yüksek risk gruplarının kullanılması için mekanizma geliştirilecektir (örneğin, okuma yazma bilmeyen kişileri sözlü iletişim kanalları hakkında bilgilendirmek).
- Entegrasyon: Ayrı sistemler veya süreçler oluşturmak yerine, TCDŞT'yi değerlendirme, önleme, izleme ve yanıt verme çabaları, İK politikaları ve prosedürleri, iş sağlığı ve güvenliği, güvenlik yönetim sistemleri, çevresel ve sosyal yönetim sistemleri (ÇSYS) gibi mevcut süreçlere ve yönetim sistemlerine mümkün olduğunca entegre edilecektir.
- Ayrımcılık yapmama: Tüm TCDŞT mağdurlarının dinlenmesi ve eşit muamele görmesi gerekir. Bir tedbir olarak, çeşitliliği teşvik etmek ve ayrımcı davranışları önlemek, TCDŞT risklerini azaltmanın önemli yönleri arasında yer almaktadır.

[4] Temel ilkeler, Social Development Direct tarafından hazırlanan ve EBRD, IFC ve CDC Group tarafından desteklenen Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Tacizin Ele Alınması - Özel Sektör için Ortaya Çıkan İyi Uygulamalar (Addressing Gender-Based Violence and Harassment - Emerging Good Practice for the Private Sector) (2020) raporuna dayanmaktadır.

7 Kaynaklar ve Sorumluluklar

Paydaş Katılım Planı'nın uygulanmasından ve ayrıca revize edilmesinden, gerekirse yayımlanmasından ve dağıtılmasından Kalite Departmanı sorumludur. PKP'nin uygulanmasından sorumlu olan diğer departmanlar arasında İK Departmanı ile Kurumsal İletişim Departmanı yer almaktadır. PKP'nin uygulanması için bütçe, FTA'nın dahili kaynaklarından sağlanacaktır.

Tablo 7-1: Kaynaklar ve Sorumluluklar

Sorumlu Departman	Görevleri	Zaman Çizelgesi
Kalite Departmanı	● Paydaş analiz çalışması yürütmek ● Kurumsal sosyal sorumluluk projeleri için düzenlenen paydaş katılım faaliyetleri boyunca Kurumsal İletişim Departmanı'nı ve diğer ilgili departmanları desteklemek ● ÇSED'in uygulanması ve izlenmesi için düzenlenen paydaş katılım faaliyetleri boyunca Kurumsal İletişim Departmanı'nı ve diğer ilgili departmanları desteklemek ● Proje'den etkilenen tüm topluluklara ve Proje çalışanlarına (yükleniciler ve alt yükleniciler dahil) şikayet mekanizması hakkında eğitim vermek ● Alınan şikayetleri ve bu şikayetleri gidermek için gerçekleştirilen eylemleri, kurumsal düzeyde Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS) kapsamında kayıt altına almak ● PKP'nin uygulanmasını sağlamak ● Şikayet mekanizmasını ve PKP'yi izlemek ve değerlendirmek	Proje ömrü boyunca
Kurumsal İletişim	● Proje'nin TİS'i tarafından, Proje etki alanı içinde Proje'den etkilenen topluluklarla halkın katılımı ve halkı bilgilendirme toplantıları, bilgilendirici broşürler, etkilenen topluluklarla görüşmeler, Proje hakkında sunumlar, şikayet mekanizması, istişare, kamuoyu aydınlatması yoluyla etkileşim kurulması ve gerekirse resmî kurumlarla iş birliği yapılması ● Alınan şikayet ve toplantı kayıtlarıyla yapılan paydaş katılım toplantı sayıları hakkında Kalite Departmanı'na rapor vermek	Proje ömrü boyunca
İK Departmanı	● Çalışanlarla paydaş katılım faaliyetleri yürütmek ● İK Politikası, işçi hakları, TCDŞT konuları hakkında bilgi paylaşımında bulunmak ve eğitimler vermek ● İç şikayet mekanizmasının aktif olmasını sağlamak ● İç şikayetleri kaydetmek ve bunlara cevap vermek	İşe alım öncesi ve çalışma esnasında
İlgili diğer departmanlar	● İzinler, yeni projeler için kamu görevlileriyle yapılan görüşmeleri ve yazışmaları yürütmek ● Toplantı tutanakları ve kayıtlarıyla ilgili olarak Kalite Departmanı'nı bilgilendirmek	Proje ömrü boyunca
Yükleniciler/Alt Yükleniciler	● Eğitimler yoluyla tüm çalışanların dahili şikayet mekanizmasına erişebilmesini sağlamak ● TCDŞT konuları hakkında eğitimlerin verilmesini sağlamak ● Proje'den etkilenen topluluklardan alınan şikayetleri kaydetmek ve İK ve Kalite Departmanlarına iletmek	Sözleşme süresi boyunca

8 İzleme ve Raporlama

Tablo 8-1: İzleme ve Raporlama

İzleme Odak Noktası	İzleme Göstergesi	Zaman	İzleme sıklığı	İzlemeden Sorumlu Olan Taraflar
PKP İç İzleme	• Cinsiyet kırılımlarına göre yapılan paydaş istişaresi sayısı • Web sitesinde ve diğer sosyal medya araçlarında yayınlanan malzemeler • Cinsiyet kırılımlarına göre şikayet yönetim verileri • Hazırlanıp FTA Kalite Departmanı'na gönderilen aylık PKP ilerleme raporları	İnşaat ve işletme aşamaları	Ayda bir	Kurumsal İletişim Departmanı Kalite Departmanı
Kamu Güveni ve Memnuniyeti	• Yapılan Yıllık Müşteri Memnuniyeti Anketi (cinsiyete göre ayrılmış) ve tespit edilen ve anket sonucu olarak alınan sonuçlar • AYT web sitesinde açıklanan çevresel ve sosyal (Ç&S) performansa ilişkin yıllık rapor • Web sitesinde ve sosyal medyada paylaşılan proje dokümantasyonu ve ilerleme • Altı aylık Çevresel ve Sosyal İzleme raporları	İnşaat ve işletme aşamaları	Yılda bir Altı ayda bir	Kalite Departmanı Harici Danışman
Kamuoyu Istişare Süreci ve Şikayet Mekanizması	• Tespit edilen kamuoyu istişare süreci (cinsiyete göre ayrılmış) – Cinsiyet kırılımlarına göre paydaşlarla yapılan faaliyetlerin kaydı, – Cinsiyet kırılımlarına göre yapılan toplantı sayısı, – Cinsiyet kırılımlarına göre kamuoyu istişare toplantılarına katılan katılımcı sayısı, – Kamu paydaşları, yerel merciler veya diğer yerel paydaşlara yapılan ziyaretler, – Proje'den etkilenen yerleşim yerlerine yapılan ziyaretlerin sıklığı, – Muhtarlarla yapılan toplantı sayısı, – Muhtarlarla proje bilgisi paylaşma sıklığı, WhatsApp mesajı, telefonla yapılan arama vs. sayısı – Muhtarlardan alınan şikayetler • Şikayet yönetimi (cinsiyete göre ayrılmış) – Mahalle başına yapılan şikayet sayısı – Kaydedilen, cevap verilen şikayet sayısı – Şikayet türleri (şikayet/talep) ve şikayet konusu – Şikayetleri çözmek için gereken süre – Şikayetlerin durumu (açık/kapalı) – Beklemede olan/anlaşmaya varılmamış olan şikayet sayısı – Şikayetlerin tekrar etme oranı	İnşaat ve işletme aşamaları	Ayda bir Altı ayda bir	Kalite Departmanı Harici Danışmanlar

9 Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS)

Proje, PKP gerekliliklerine uygun olarak, inşaat aşamasında iki haftada bir ve işletme aşamasında altı ayda bir ilgili Proje faaliyetlerini etkilenen topluluklara iletecektir. Şikayet mekanizması her iki aşamada da bir iletişim aracı olarak kullanılacaktır. Paydaş katılımı ve şikayet yönetimi sonuçlarına ilişkin aylık raporlar FTA Yönetim Kurulu'na sunulacaktır. Acil olarak bildirilmesi gereken çevresel ve sosyal boyut değişikliklerinin veya yeni risklerin ortaya çıkması durumunda, PKP'de sağlanan bilgi paylaşımı yöntemleri aracılığıyla ek bilgi paylaşımı ve duyuru faaliyetleri planlanacaktır. Paydaşlardan gelen girdiler ve şikayetler, Proje yönetim planlarını ve hafifletme önlemlerini gerektiği gibi güncellemek için ilgili teknik ve çevresel departmanlarla paylaşılacaktır. Tüm yönetim planları yaşayan belgelerdir.

Topluluklar için devam eden tüm raporlamalar Türkçe dilinde, kolay anlaşılır ve teknik olmayan biçimde yapılacaktır. Düzenli, yıllık raporlamanın kapsamı aşağıdaki konulardan oluşacaktır:

- Proje ÇSED'inde, PKP'de (şikayet mekanizmasının uygulanması dahil), Çevresel ve Sosyal Aksiyon Planı'nda (ÇSAP), Toplum Sağlığı ve Güvenliği Planı'nda, Trafik Yönetim Planı'nda, İşgücü Yönetim Planı'nda, Toz Kontrol Planı'nda, ve Düzeltici Eylem Planı'nda belirtilen ilgili taahhütlerin uygulanmasındaki ilerleme,
- Toz kontrolü gibi toplulukların ilgilendiği konular için sonuçların izlenmesi. ve
- Proje tarafından raporlama yılında elde edilen faydalar.

Etkilenen topluluklara rapor vermenin yanı sıra, FTA, ÇSAP'a uygun olarak inşaat aşamasında yılda iki kez ve işletme aşamasında yılda bir kez Kredi Verenler'e periyodik Çevresel ve Sosyal İzleme Raporları hazırlayacak ve sunacaktır. Bu, ÇSED taahhütlerinin, PKP, DEP, TGKİP, ÇSAP ve ÇSAP'ta tanımlanan diğer planların uygulama durumunu kapsayacaktır.

10 Ekler

10.1 Şikayet Formu

Fraport TAV ANTALYA Airport

SUGGESTIONS & COMPLAINT FORM/
ÖNERİ & ŞİKAYET FORMU

*Adı ve Soyadı / Name and Surname		☐ Gizli Bildirim ☐ Açık Bildirim
*İletişim Detayları/ Contact Details	☐ Telefon ile / By Phone: ☐ E-mail ile / By E-mail:	
*Lütfen yorum, öneri ve şikayetlerinizi yazınız / Please write down your comments, suggestions and complaints;		
İmza / Signature:		Tarih / Date:
Aşağıdaki satırlar FRAPORT TAV tarafından doldurulacaktır / Below rows will be filled in by FRAPORT TAV		
*Şikayetin Kayıt Numarası / Registration Number		*Atama Yapılan Dept/ Assigned Dept.
*Uygulanan Aksiyon / Action implemented:		
Sorumlu İmzası/ Responsible Signature		Bildirim Tarihi / Notification Date:

Not: 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında verdiğiniz bilgiler korunmaktadır.
Detaylı bilgi için www.antalya-airport.aero adresimizde yer alan "Aydınlatma Metni"ni inceleyiniz.

Note: The information you provide is protected uner the Personal Data Protection Law numbered 6698.
For further information, please visit www.antalya-airport.aero

Fraport TAV Antalya Terminal İşletmeciliği A.Ş
Antalya Havalimanı 1. Dış Hatlar Terminali, 07230 Antalya – Türkiye
Tel : 0 (242) 315 10 32 www.antalya-airport.aero

8.46KY.4.03 Rev. No: 3.0 Rev.Date: 01.08.2022

Fraport TAV ANTALYA Airport

FEEDBACK & GRIEVANCE CLOSEOUT FORM/ GERİ BİLDİRİM & ŞİKAYET KAPATMA FORMU

Adı ve Soyadı / Name and Surname		**Tarih/** Date	...../...../.....
Şikayetin Numarası/ Number		**Şikayetin Geliş Kanalı/** Channels	

Yapılan Aksiyon / Action Taken:

Gerektiğinde Alınacak Uzun Süreli Önlemler / Long Term Actions Should Be Taken (Where Required):

Düzeltici Faaliyetlere Karşı Doğrulama / Verification Against Corrective Actions:

	Düzeltici Faaliyet Adımları / Steps to Corrective Action	**Bitiş Tarihi /** Due date
1		
2		
3		
4		
5		

Sorumlu Kişi/ Responsible	

Telafi Önlemleri / Compensation Measures

Bu bölüm, şikâyetçi tarafından çözüm hakkındaki görüşlerini doldurması içindir. Yapılan çözümden memnuniyet durumunu gösterir / This section is for the complainant to fill in their views on the solution. Indicates satisfaction from the solution.

Açıklamalar / Remarks:

Şikayetçinin/Complianants	**Yetkili Kişi /**Responsible Person
Adı Soyadı/Name Surname: **İmza/**Signature: **Tarih/**Date:	**Adı Soyadı/**Name Surname: **İmza/**Signature: **Tarih/**Date:

8.46KY.4.124 Rev. No: 0.0 Rev. Date: 15.08.2022

10.2 Şikayet Yönetimi Akış Şeması

