



Paydaş Katılım Planı

Fahrettin Altay-Narlıdere İstihkam Metro Hattı Projesi

Mart 2018

**İZMİR BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ
İZMİR METRO A.Ş.**

İçindekiler

GİRİŞ	1
Genel Bakış	1
Biz Kimiz?	1
Paydaş Katılım Planının Amacı.....	2
PKP'nin Yapısı.....	2
PROJE BİLGİLERİ	3
Projenin Operasyonel Yönü.....	3
Proje'nin Yapım Süreci	5
Projenin Etki Alanı	6
Potansiyel Çevresel ve Sosyal Etkiler ve Projeyle İlgili Mevcut Durumlar ve Mevcut İşlemler	7
ULUSAL MEVZUAT VE ULUSLARARASI GEREKLİLİKLER	8
PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ	9
Giriş	9
Yerel Topluluklar ve İşletmeler (Hassas Gruplar da dahil olmak üzere)	9
Yolcular (hassas gruplar dahil).....	10
Şirket Çalışanları.....	10
Yükleniciler ve Tedarikçiler	10
Ulaştırma Sektöründeki Paydaşlar	10
Kamu Kuruluşları	10
Sivil Toplum Kuruluşları (STK).....	12
DAHA ÖNCE GERÇEKLEŞTİRİLEN PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ	13
PAYDAŞLARA YAKLAŞIM VE GELECEK PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI	14
ŞİKAYET MEKANİZMASI	16
KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR	18
RAPORLAMA	19
EK A	20

1 GİRİŞ

1.1 Genel Bakış

Bu doküman, Fahrettin Altay'dan Narlıdere'ye kadar uzanan mevcut metro hattına yapılacak olan 7,2 km'lik ek hattın ve İzmir'in batı bölgelerini toplu taşıma ağına bağlayan yedi yer altı istasyonu inşaatını (Proje) için hazırlanan Paydaş Katılım Planı'nı sunmaktadır. Projenin yaklaşık 42 ay sürmesi ve 2020 yılına kadar tamamlanması hedeflenmektedir. Proje, Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) tarafından finanse edilecektir.

İzmir Büyükşehir Belediyesi (İBB), projenin Ulusal Yıllık Yatırım Programına (UYYP) dahil olması ve projeyi yabancı finansmana uygun hale getirmek için merkezi hükümetten tüm gerekli izinleri almıştır. İBB, 2017 yılının ilk çeyreğinde yüklenici firmanın seçimi ile ilgili sürecini başlatmıştır. Proje için tedarikin, AİKB'nin tedarik politikası ve kurallarına göre yapılması planlanmıştır. İhale sürecinin Mart veya Nisan 2018'de tamamlanması beklenmektedir. İBB ve yüklenici firma (İBB tarafından seçilecek olan), projenin inşaat aşamasında sorumlu taraflar iken İzmir Metro AŞ (İM) projenin operasyon aşamasından sorumludur.

Bu PKP; İzmir Metro A.Ş. (İM ya da Şirket) çevresel ve sosyal politikaları, uluslararası standartlar ve kredi kuruluşları gereklilikleri çerçevesinde paydaş katılımı, danışma ve bilgilendirme planları sunmak amacıyla halka açık bir doküman olarak hazırlanmıştır. Paydaş Katılım Planı, paydaşların katılımı, paydaşlarla iletişim ve bilginin paylaşılması ile ilgili planları sunan halka açık bir doküman olup, projenin her aşamasında güncellenecektir.

1.2 Biz Kimiz?

İzmir Metro A.Ş. 2000 yılında belediye metro operatörü olarak kuruldu. İzmir Büyükşehir Belediyesi'ne (Şehir veya İBB) ait olup anonim şirket olarak kurulmuştur. Demiryolu sisteminin (örneğin, taşıtlar, istasyon ekipmanı, vb.) varlıkları Şehre aittir, ancak bu varlıklar Şirket tarafından işletilmektedir. Şirketin ve Şehrin metro sistemi ile ilgili rol ve sorumlulukları, 1999 yılında süre belirtmeksizin imzalanan bir sözleşme ile tanımlanmaktadır.

İzmir Metro aşağıda belirtildiği gibi 3 aşamada planlanmıştır:

- **Aşama 1:** Bornova ve Üçyol arasında 10 istasyondan oluşan 11,6 km'lik ağın kurulması. Aşama 1, Mayıs 2000 tarihinde hizmete başlamıştır.
- **Aşama 2:** Var olan ağın Üçyol istasyonundan Fahrettin Altay istasyonuna kadar 5,5 km uzatılması (5 istasyon). Aşama 2 de kendi içinde 2 aşamada planlandı. İzmirspor ve Hatay istasyonları Aralık 2012'den beri hizmet verirken Göztepe, Poligon ve Fahrettin Altay istasyonları Temmuz 2014'den beri hizmet vermektedir.
- **Aşama 3:** Bornova istasyonundan sonra 2,3 km'lik ağın kurulması (2 istasyon ile). Bu ağ, Mart 2012'den beri hizmet vermektedir.

Bugün itibarıyla metro sistemi; toplam uzunluğu 19,5 km uzunluğunda olan ve 17 istasyondan oluşan tek bir hattan oluşmaktadır. Toplamda 11 yeraltı istasyonu (Evka-3, Ege Üniversitesi, Basmane, Çankaya, Konak, Üçyol, İzmirspor, Hatay, Göztepe, Poligon, ve Fahrettin Altay) ve 6 yerüstü istasyonu (Hilal, Halkapınar, Stadyum, Sanayi, Bölge, ve Bornova) bulunmaktadır. Yeraltı istasyonlarının derinliği arazinin şartlarına bağlı olarak yerin -20 m ve -36 m arasında değişmektedir. Metro sisteminde iki ray

bulunur ve bunlar, 750 volt DC elektrik gücü ile üçüncü raydan (iki ray arasında bulunan elektrikli ray olarak bilinir) beslenir. Şu anda, İM tarafından işletilen 77 adet Hafif Raylı Araç (HRA) bulunmaktadır.

1.3 Paydaş Katılım Planının Amacı

Bu PKP'nin temel amacı projeden etkilenen insanlara ve diğer paydaşlara, proje ve etkileri hakkındaki düşüncelerini ve endişelerini ifade etme fırsatı bulacak şekilde, zamanında ulaşılabilir uygun bilgiler sağlanmasını amaçlamaktadır. Paydaş katılım süreci aşağıdakilere yardımcı olur:

- Potansiyel olarak etkilenen tüm paydaşları belirlemek ve bunları dahil etmek.
- Projeden etkilenecek paydaşların, Projeyi ve Şirketi iyi anlamalarını sağlamak.
- Projenin başlangıcında, projeye veya paydaşlarına risk teşkil edebilecek konuları belirlemek.
- Azaltma önlemlerinin uygunluğundan emin olmak (uygulanabilir, etkili ve verimli).
- Proje ve topluluklar arasında tüm taraflara fayda sağlayan uzun vadeli iletişim için bir sistem kurmak.

Bu belgenin temel amacı:

- Projenin yapımı ve işletilmesi ile ilgili paydaşlar için bir danışma yaklaşımı tanımlamak.
- Danışma programının uygulanması ve izlenmesi için kaynak ve sorumlulukları belirlemek.
- Görüş ve endişeleri ele alan bir süreç de dahil olmak üzere paydaşlar için bir şikayet mekanizması kurmak.

Bu PKP'nin nihai amacı, projenin çevresel ve sosyal etkilerinin başarılı bir şekilde yönetilmesi için gerekli olan; yerel topluluk ve diğer ilgili paydaşlarla yapıcı ilişkiler kurmak ve sürdürmektir. PKP, İzmir Metro A.Ş.'nin operasyonel faaliyetleri ile ilgili etkinliklerini kısaca özetlemekte ve ayrıca inşaat faaliyetleri ile ilgili etkinliklerine bir özet sağlamaktadır. Operasyonel faaliyetlerle ilgili olarak PKP İzmir Metro A.Ş.'nin sorumluluğundadır, ancak İBB ile koordinasyonun önemi azımsanmamalıdır. İnşaat faaliyetlerinin İBB'nin sorumluluğu altındadır ve buna göre inşaat sırasında paydaş katılımından İBB sorumludur. İzmir Metro A.Ş. gerekli katılım faaliyetlerini bir sonraki bölümde belirtildiği üzere uluslararası iyi uygulamayla tutarlı bir şekilde üstlenmeye kararlıdır.

1.4 PKP'nin Yapısı

Bu PKP'nin içeriği aşağıdakileri içermektedir:

- Proje tanımı ve temel çevresel ve sosyal konular.
- Kamu danışma ve bilgilendirme şartları.
- Paydaşların ve diğer etkilenen tarafların belirlenmesi.
- Önceki paydaş katılımı faaliyetlerine genel bakış.
- Paydaş katılım programı ve katılım yöntemleri.
- Şikayet mekanizması.
- Kaynaklar ve sorumluluklar.
- Raporlama.

Projenin 1000 yataklı Dokuz Eylül Üniversite Hastanesine, Güzel Sanatlar Fakültesine, İzmir Ekonomi Üniversitesine, ticari binalara ve hat boyunca yerleşimlere önemli bir ulaşım fırsatı sağlanması beklenilmektedir.

Balçova-Kaymakamlık genişletme hattı inşaatı ile otobüs ve minibüse kıyasla azalan yolculuk süresi sayesinde zamandan tasarruf edilecektir. Ayrıca şehrin toplu taşımasındaki araçların bakım maliyetlerinde ve yol bakım maliyetlerinin azalması beklenen güzergahlarda otobüs ve minibüs trafiğinde azalma beklenmektedir.

Metro İstasyonları

İstasyonlar maliyeti düşürmek için basit ve işlevsel olacak şekilde tasarlanmıştır. Hat için yedi yeraltı istasyonu önerilmiştir. Temel istasyon yapısı aşağıdaki unsurları içermektedir: demiryolu hatları, platform, merdivenler, terminal salonunda bulunan yardımcı odalar ve erzak odaları.

Güç Kaynağı ve Çekiş Gücü Sistemi

Güç Kaynağı Sistemi; LRV tarafından kapsanan tüm tüketiciler için yeterli güç kaynağını, güvenli ve verimli bir şekilde sağlamayı amaçlamaktadır. Böylece, sistem ayrıca hayati işlevlere ilişkin yardımcı güç kaynağını da içerecektir. Trafo merkezlerinde kullanılan çekiş gücü ve yardımcı güç için elektrik gücü, Güç Kaynağı Sistemi tarafından sağlanacaktır.

Yolcu istasyonlarında yardımcı güç, istasyon için en yüksek talep gücünü sağlayabilen bir transformatör aracılığıyla sağlanacaktır. Şebekede bir arıza olması durumunda, yeterli güce sahip olan jeneratör ile gerekli güç sağlanacaktır. Metro sistemine güç kaynağının yüksek düzeyde erişilebilirliğini sağlamak için komple Güç Kaynağı Sisteminin uzaktan kontrolü ve denetimi için tasarlanmış bilgisayarlı bir SKVT (Sistem Kontrol ve Veri Toplama) sistemi kullanılacaktır.

İletişim Sistemi

Aşağıdaki liste, Fahrettin Altay-Narlidere hattının kontrol ve haberleşme sistemini göstermektedir. Aşağıda belirtilen sistemlerin, İstasyon Süpervizör odaları ve Halkapınar Depo ve Bakım Tesislerinde bulunan TKK (Trafik Kontrol Merkezi) merkezi donanımı ile entegrasyonun sağlanması beklenmektedir.

Sinyalizasyon Sistemi

Raylı sistemdeki tüm hatlar Trafik Sinyalizasyon sistemi ile donatılacak ve ana hat üzerinde en yoğun saatlerde 90 saniyelik mesafeye izin verecek şekilde tasarlanacaktır. Trenler, ana hat üzerinde tarifeli bir serviste maksimum 80 km/s hızla çalışacaktır. İleri aşamalarda Sinyalizasyon Sistemi sismik veriyi “Erken Deprem Uyarı Sistemi” gibi sistemlerden alırsa; sistem, hatta çalışan tüm trenleri gecce durdurabilecek ve otomatik olarak Demiryolu İşletmecisine uyarı mesajı gönderebilecek şekilde tasarlanacaktır.

Çevresel Kontrol Sistemi

Tahmini çalışma koşulları dahilinde yolcular, personel ve teçhizat için uygun çevreyi oluşturmak ve muhafaza etmek için gerekli çevre kontrol sistemi aşağıdaki gibi tasarlanacak ve kurulacaktır:

- Tünel Acil Havalandırma Sistemi.
- Kamu Alanları Çevresel Kontrol Sistemi:
 - İstasyon Acil Havalandırma Sistemi – Araç Yangınları
 - İstasyon Acil Havalandırma Sistemi – Bagaj yangınları
 - İstasyon Konforu Havalandırma Sistemi
- Kamuya Açık Olmayan Bölgeler Çevre Koruma Sistemi.

Fahrettin Altay – Narlıdere Metro Hattı havalandırma sistemleri ve ekipmanları (fanlar, amortisörler vb.), klima havalandırma sistemleri, soğutma sistemleri, kanalizasyon sistemleri, drenaj sistemleri ve kontrol sistemleri istasyonların kamuya açık ve kamuya açık olmayan alanların üzerine kurulacaktır.

2.2 Proje'nin Yapım Süreci

Metro hattı inşaatı, Şekil 3'de gösterildiği gibi, iç çapı 5.70 m olan tek bir tüp sondajı ile yapılacak ve ikiz tüplü olacaktır. Tünel inşaatı; istasyonlarda Tünel Açma Makinesi (TBM) tekniği ile gerçekleştirilecektir. Mevcut hattın tersi yönündeki bağlantı için; Yeni Avusturya Tünel Açma Yöntemi (NATM) uygulanacaktır. Şaft inşaatı altı istasyonda (Balçova, Çağdaş, DEU Hastanesi, Güzel Sanatlar, Narlıdere ve Siteler) gerçekleştirilecek ve beş istasyonda (Balçova, Çağdaş, DEU Hastanesi, Narlıdere ve Kaymakamlık) açık kazı tekniği uygulanacaktır.

TBM yöntemi ile gerçekleştirilen delme tünel yapımı genellikle uzun tünellerin inşasında etkili ve daha ekonomik bir sonuç verir. TBM yöntemi, daha sessiz ve titreşimsiz çalışmasından dolayı ve istenmeyen yeraltı hareketlerini önlediği için yaygın olarak tercih edilmektedir. TBM tekniğinin kullanılmasıyla, titreşim seviyesi düşük olduğu ve üst toprak hacmi yeterince kalın olduğu için; evler, okullar, hastaneler gibi binaların altındaki tünel inşaatı sırasında olumsuz etkiler en aza indirilecektir.

NATM, yük altındaki kaya kütlelerinin davranış ilkelerini ve inşaat sırasında yeraltı inşaatının performansını entegre etmektedir. Yöntem, tünel desteğinin ana bileşeni olarak korunan çevredeki kaya kütlelerinin doğal gücüne dayanır. Bir tünelin kazı yeri ilk önce parçalara ayrılır, daha sonra segmentler sırayla desteklerle kazılır. Birincil destek, kayağın kendisini desteklemesi için yönlendirilir. Kısa tüneller için, hazırlık süresi NATM için oldukça kısadır. NATM veya TBM'ye karar vermek için son seçim, yerel jeolojik ve çevresel koşullar tarafından belirlenir.

Açık kazı yöntemi, daha sonra geri doldurulmuş bir hendek kazısı içinde bir çelik destek yapısının inşasını içerir. Önemli kazı çalışmaları başlamadan önce geçici kazı destek duvarları kurulacaktır. Kazılar, kesimin kenarlarında dengesizlik ve kontrol yerleşimini önlemek için derinleştirdiğinden, bu duvarlar iç desteklerle veya tiebacklerle desteklenecektir.

Tünel metro bölümlerinde geçici şaftlar kullanılacaktır. Şaftlarda olan beton mekanik ekipmanın tünel kazı alanlarına indirileceği NATM inşaat yöntemi için kullanılacaktır. Proje tamamlanana kadar şaftlar tünellerin giriş ve çıkışları olacaktır.

İş akışı, aşağıda gösterildiği gibi, proje planlama ve yapım adımlarından oluşacaktır.

İlk adım olarak, alternatif güzergahlar üzerinde jeoteknik etütler gerçekleştirilmiştir. Bu etütler değerlendirilerek ve en uygun güzergah planı ve profili belirlenmiştir. Tünel inşa metodolojisinin tanımlanmasını takiben, tünel segment ve istasyon için; mimari, statik, elektrik ve mekanik planlar bu metodolojiye göre hazırlanmıştır. Tünel ve istasyon inşaatı çalışmaları tamamlandıktan sonra elektrik ve aydınlatma işleri yapılacaktır. Araçların satın alınması ve test sürüşünden sonra, olumsuz bir husus yoksa sistem devreye girecektir.



İnşaat ve Görevlendirilme Süreci

Projenin toplam planlama süresi ve inşaatı 42 ay olarak tahmin edilmektedir. Projenin inşaatı tamamlandıktan sonra elektrik ve aydınlatma işleri yapılacaktır. Araç tedariklerinden ve test sürüşlerinden sonra sistem devreye sokulacak ve kamuya açık hale getirilecektir.

2.3 Projenin Etki Alanı

Türk İstatistik Kurumu(TÜİK) 2017 şehir nüfusu verilerine göre İzmir nüfusu 4.279.677 olup, ülke nüfusunun %5,29'ini oluşturan en büyük üçüncü şehirdir. Şehrin nüfus yoğunluğu km² başına 356, Türkiye'nin ise km² başına 105'tür. 2010 ile 2017 yılları arasındaki nüfus değişimi dikkate alındığında, yıllık nüfus artış oranı %1,12'dir.

Etkilenen yerleşim yerlerinin tamamı Türk mevzuatında mahalle olarak sınıflandırılmıştır. Mahalle yönetimi üç birimden oluşur: muhtarlar, mahalle toplumu ve İhtiyar heyeti. Tüm semt faaliyetleri muhtarlar ve ihtiyar heyeti başkanlığında gerçekleştirilmektedir.

Potansiyel olarak etkilenen mahallelerin demografik profilleri aşağıda sunulmuştur. Onur en büyük nüfusa (16.890), Balçova (666) en küçük nüfusa sahiptir. Etki Alanındaki toplam nüfus 90.307'dir.

Proje Alanındaki Etkilenen Mahalle Nüfusları

İlçe	İstasyon	Mahalle	Nüfus
Balçova	Balçova	Bahçelerarası	666
		Eğitim	13.936
		Onur	16.890
	Çağdaş	Korutürk	12.530
	DEU Hastana	İnciraltı	2.923
Narlidere	Güzel Sanatlar	Ilıca	8.828
		Camtepe	6.401
	Narlidere	Yenikale	5.608
		Narlı	7.421
	Siteler	Çatalkaya	7.105
	Kaymakamlık	Huzur	8.080
Toplam			90.307

2.4 Potansiyel Çevresel ve Sosyal Etkiler ve Projeyle İlgili Mevcut Durumlar ve Mevcut İşlemler

Proje için üstlenilen çevresel ve sosyal değerlendirmelere dayanarak, potansiyel çevresel ve sosyal etkilerin başlıca aşağıdakilerle ilişkili olduğu tespit edilmiştir:

- Çevre, sağlık ve güvenlik yönetim sistemlerinin iyileştirilmesi.
- İnşaat faaliyetleri ile ilgili olarak, araç ve yaya erişiminde geçici değişiklikler, geçici park kaybı gürültü ve toz gibi rahatsızlık etkileri ile metro istasyonunun inşası sırasında küçük işletmelere etkileri.
- Kamu, özellikle inşaat faaliyetleri sırasında okullar, hastaneler vb. Kamu altyapılarına erişim kısıtlamaları.
- İnşaat sırasında tehlikeli madde ve atıkların taşınması ve depolanması
- İnşaat ve işletme sırasında iş sağlığı ve güvenliği
- İnşaat ve işletme sırasında taşeron yönetimi
- Bir Paydaş Katılım Planı (PKP) ve şikâyet mekanizmasının geliştirilmesi ve uygulanması

Projenin potansiyel olumlu sosyal etkileri arasında aşağıdakiler bulunmaktadır:

- İnşaat ya da işletme sürecinde Proje tarafından istihdam ihtiyacı yaratılması
- Trafığe çıkan araç sayısındaki azalma ve dolayısıyla emisyonların azaltılması
- Seyahat güvenliğinde artış
- Yolcular tarafından trafik için ayrılan sürenin azalması
- Projeyle doğrudan veya dolaylı olarak artan ekonomik faaliyetler

3 ULUSAL MEVZUAT VE ULUSLARARASI GEREKLİLİKLER

Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) Yönetmeliği (Resmi Gazete tarih/sayı: 03.10.2013/28784), projeler için halkın katılımı ve bilgilendirilmesine yönelik gereklilikler içermektedir. Metro, tramvay ve hafif raylı sistemler gibi şehir içi ulaşım, ÇED Yönetmeliği'nin II no'lu Eki kapsamında yer almaktadır. Bu nedenle, proje için sınırlı bir ÇED yapılmış ve il çevre yetkilileri tarafından, Proje Tanıtım Dosyasının değerlendirilmesini takiben 29 Haziran 2016 "ÇED Gerekli Değildir Kararı" verilmiştir. Türkiye ÇED yönetmeliği gereğince, halkın katılımı ancak yönetmeliğin Ek I'inde bulunan veya tam ÇED sürecine tabi projeler için gereklidir. Buna göre, hiçbir paydaş katılımı resmi olarak gerekli değildir.

Daha önce belirtildiği gibi, Proje'nin inşaat aşamasından IMM sorumlu olacaktır. İBB tarafından seçilecek ana yüklenici firma, ilgili Türk yasa ve yönetmeliklerine göre, çevre ve İSG yönetimini içeren ayrıntılı bir organizasyon yapısı kuracaktır. İBB; çevre, sağlık ve güvenlik konuları dahil olmak üzere ana yüklenicinin işlerini kontrol edecektir. Projenin işleyişi ile ilgili olarak İM yönetim sistemleri; ISO 9001 kalite yönetimi, ISO 14001 çevre yönetimi, OHSAS 18001 İş sağlığı ve güvenliği yönetimi ve ISO 50001 enerji yönetim sistemi gibi tanınmış standartların yanı sıra ulusal ve uluslararası yönetmeliklere uygunluğu garanti etmektedir. İM Sağlık Güvenlik ve Çevre (HSE) departmanı, sahalardaki tüm operasyon seviyelerini yönetmektedir.

İzmir Metro A.Ş., Proje'nin uluslararası finansörlerin gereklilikleri ve en iyi sanayi uygulamaları ile uyumlu olmasını ve EBRD Çevresel ve Sosyal Politikası (Mayıs 2014) (ve ilgili EBRD Performans Gereksinimleri) gerekliliklerine uygun olmasını sağlayacaktır. Bu kapsamda, Şirket, Performans gerekliliği 1 (Çevresel ve Sosyal Etkileri Değerlendirme ve Yönetimi) ile Performans Gerekliliği 10 (Bilgilendirme ve Paydaş Katılımı) kapsamında EBRD'nin açıklanması ve paydaş katılımı gerekliliklerine uyacaktır.

Performans Gerekliliği 1:

- PR10'a uygun olarak paydaşları tanımlanması ve bu paydaşlarla etkileşimde bulunulması
- Paydaş geri bildirimleri, Yerel topluluk ve otoriteler tarafından yapılan denetimlerde dahil dinamik bir performans izleme ve değerlendirme süreci
- Proje uygulaması sırasında paydaş katılımı konusunda EBRD'ye düzenli raporlama yapılması.

Performans Gerekliliği 10:

- Projeden etkilenen ya da etkilenebilecek kişi ya da toplulukların ve diğer ilgili tarafların tanımlanması. Zayıf ya da korunmasız olduklarından dolayı Proje'den farklı veya orantısız olarak etkilenebilecek bireylerin ve grupların belirlenmesine özel dikkat gösterilmesi.
- Paydaşların, onları etkileyebilecek çevresel ve sosyal konularda bilgilendirilmesi ve danışmanlık yapılması.
- Projenin yapım süreci boyunca paydaş katılımının sağlanması ve yapıcı bir ilişki sürdürülmesi.

En iyi uygulamalara ve EBRD şartlarına uygun bir şekilde İzmir Metro A.Ş. aşağıdaki bölümlerde anlatıldığı gibi paydaşlar için danışma fırsatları sunuyor.

4 PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ

4.1 Giriş

Bu planın amaçları doğrultusunda; paydaş, Projeden potansiyel olarak etkilenen veya Proje ve etkileri ile ilgilenen herhangi bir kişi, organizasyon veya grup olarak tanımlanır. Paydaş tanımlamanın amacı, Proje tarafından doğrudan ya da dolaylı olarak (olumlu ya da olumsuz olarak) etkilenecek ya da Projeye ilgi duyan, ancak doğrudan Projeden etkilenmeyecek olan Proje paydaşlarını danışma için tanımlamak ve önceliklendirmektir. Paydaş tanımlamasının devam eden olan bir süreç olduğunu ve dolayısıyla paydaşların Projenin farklı aşamalarında tanımlanmaya devam edileceğini dikkate almak önemlidir.

Şirket web sitesinde yer alan 2015-2019 Strateji Planı'nda, önemli paydaşların bir listesini verilmiştir (www.izmirmetro.com.tr). En önemli paydaşlar, hafif raylı araç sisteminin yolcularıdır. Diğer öncelikli paydaşlar tedarikçiler, İBB, itfaiye, 112 acil servis, polis, metro hattı ve taşıt yüklenicileri, Gediz Elektrik A.Ş. ve Kentkart olarak tanımlanmıştır. İZBAN, Proje için birincil paydaş olarak tanımlanmaktadır. Taşımacılık işinde önemli paydaşlar ESHOT ve İZULAŞ (otobüs operatörleri) ve İZDENİZ (feribot işletmecisi) olarak belirlenmiştir.

Metro hattının genişlemesi göz önüne alındığında (İBB sorumluluğunda), inşaat işleri; yerel toplulukları, tesisleri ve mahalleleri etkileyebilir. Bu nedenle, paydaş katılımı faaliyetlerinin, ilgili paydaşları da dikkate alarak planlanması önemlidir.

İzmir Metro A.Ş. tarafından hazırlanan Stratejik Plan'da verilen bilgilere dayanarak ve İzmir Metrosunun planlanan yapım ve operasyonu göz önüne alındığında, Proje için (4.2 ve 4.8'de ana hatları verilen) bir dizi farklı paydaş tespit edilmiştir:

- Projeden etkilenebilecek yerel topluluklar ve işletmeler (savunmasız gruplar dahil)
- Yolcular (savunmasız gruplar dahil)
- Şirket çalışanları
- Yükleniciler ve tedarikçiler
- Ulaştırma Sektöründeki Paydaşlar
- Bakanlıklar (ör. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı) ve bağlı kamu kurumları da dahil olmak üzere hükümet kuruluşları
- Yerel makamlar (ör. ilçe belediyeleri)
- Sivil toplum örgütleri.

4.2 Yerel Topluluklar ve İşletmeler (Hassas Gruplar da dahil olmak üzere)

Yerel topluluklar ve işletmeler hem operasyonel hem de inşaat faaliyetleri ile ilgili önemli paydaşlar arasındadır (özellikle kamuya erişim kısıtlamaları ve araç ve yaya erişiminde geçici değişiklikler, geçici park kaybı ve rahatsız edici etkiler yoluyla yerel işletmeler üzerindeki etkileri açısından). Projenin faaliyetlerinden potansiyel olarak etkilenecek olan ilçeler arasında Bahçeleraarası, Korutürk, İnciraltı, Ilica, Yenikale, Çatalkaya ve Huzur, ve özellikle Proje hizalamasının yakınında bulunan semtler bulunmaktadır.

Yerel topluluklar arasında, potansiyel hassas gruplara öncelik verilmeli ve proje bilgilendirme dokümanlarına erişimleri sağlanmalıdır. Bu tür gruplar, kadınlar, engelliler ve bazı dezavantajlı gruplar (okur yazar olmayan insanlar, yaşlılar, özel ihtiyaçları olan insanlar ve benzeri) içerebilir.

Planlanan 7,2 km uzunluğundaki metro hattı ve istasyonları için ihtiyaç duyulan araziler İBB' ye aittir, bu nedenle inşaat faaliyetleri ile ilgili olarak arazi edinimi veya yeniden yerleşim faaliyetleri gerçekleşmeyecektir. Taşınması gereken tek yapı şu anda planlanan Güzel Sanatlar İstasyonunun bitişiğindeki Narlıdere Muhtarlığıdır. Tüm arazi parselleri kayıtlıdır ve metro hattı rotasında hiçbir kayıt dışı kullanıcı tespit edilmemiştir. İnşaat bölgesi çevresinde yaşayan insanları bilgilendirmek için duyurular yapılacak ve halka bilgi vermek için reklam panoları kullanılacaktır.

4.3 Yolcular (hassas gruplar dahil)

Yolcular, metronun işletimi ile ilgili olarak (gerek İzmir Metro A.Ş. tarafından verilen hizmetin etkinliği gerekse de yolcuların sağlık ve güvenliği gibi konular açısından) Projenin en önemli paydaşlarıdır. Yolcular arasında kadınlara ve engellilere (duyma, görme ve fiziksel engelliler), dezavantajlı gruplara (yaşlılar, ciddi bir ameliyat geçirmiş kişiler ve benzeri) ve hareket kısıtlılığı olan kişileri (hamileler, bavul taşıyanlar, ayağı alçıda olanlar ve benzeri) içeren hassas gruplara öncelik verilmelidir).

4.4 Şirket Çalışanları

İzmir Metro A.Ş. çalışanları Projeden ve Proje ile bağlantılı olarak iş yükü, vardiya ve benzeri işletimle ilgili değişikliklerden dolayı etkilenebilirler. İM'deki tam zamanlı çalışanların 378'i erkek, 48'i kadın olmak üzere toplamda 426 kişi çalışmaktadır.

4.5 Yükleniciler ve Tedarikçiler

Yükleniciler ve tedarikçiler, Proje için önem arz eden çeşitli faaliyetlerde bulunmalarından dolayı önemli paydaşlar arasındadır. Bu faaliyetlere örnek olarak temizlik ve güvenlik hizmetleri, ekipman, araç ve yedek parça tedariki, ve diğer ilgili hizmetler; bakım hizmetleri (metro hattı, yangın sistemi, asansörlerin bakımı gibi) ve elektrik tedariki (GEDİZ Elektrik A.Ş.), su ve kanalizasyon hizmetleri (İzmir Su ve Kanalizasyon İdaresi – İZSU) verilebilir. Bunlara ilave olarak, gelecekteki olası inşaat faaliyetleri ile ilgili olarak inşaat yüklenicileri de İBB' nin önemli paydaşları arasındadır. Proje inşaat aşaması süresince inşaat yüklenici iş gücünün ortalama 150 kişi olması beklenmektedir.

4.6 Ulaştırma Sektöründeki Paydaşlar

İBB, İzmir Metro ve İZBAN sistemlerini genişletmeyi ve şehirde tramvay hatları kurmayı amaçlamaktadır. Planlanan toplu taşıma yatırımları düşünüldüğünde, ulaştırma sektöründe faaliyet gösteren firmalar Proje için önemli birer paydaş olarak görülebilir. Ulaştırma sektöründeki en önemli paydaş, Metro A.Ş.'nin de birlikte yakın çalıştığı İZBAN'dır. Toplu taşıma sistemi içerisindeki diğer paydaşlar ise ESHOT ve İZULAŞ (otobüs işletmecileri) ve İZDENİZ (vapur işletmecisi) olarak tanımlanmıştır.

4.7 Kamu Kuruluşları

Gereken durumlarda ilgili kamu kuruluşları ile koordinasyon Acil Durum Müdahale Prosedürleri ve Kuralları Kitabı uyarınca Trafik Kontrol Merkezi tarafından sağlanmaktadır. Kamu kuruluşları ulusal, il, ilçe ve yerel düzeyde ele alınabilir. Bu kuruluşlar Proje ile ilgili çevresel ve sosyal konularda yasal

sorumluluk ve yetkiye sahip proje ile ilgili altyapı sağlayan kurumları içerir. Proje ile ilgili olan kamu kuruluşlarına ait liste aşağıda verilmiştir:

Kamu Kuruluşları		
Düzyey	Kuruluş	Proje ile ilişkisi
Ulusal	Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, Altyapı ve Kentsel Dönüşüm Hizmetleri Genel Müdürlüğü	Bu kuruluşun altyapı harcamaları ile ilgili izinlerin verilmesine yönelik düzenleyici yükümlülükleri vardır.
	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı (ÇŞB), Çevresel Etki Değerlendirmesi, İzin ve Denetim Genel Müdürlüğü	ÇŞB’ nin çevresel etki değerlendirme izinleri ve çevresel izinlerin verilmesini içeren düzenleyici yükümlülükleri vardır.
	ÇŞB, Çevre Yönetimi Genel Müdürlüğü	ÇŞB, metro hattının genişlemesi konusunda çevresel etki değerlendirme yönetmeliğine yönelik görüş bildirebilir.
	ÇŞB, Mekansal Planlama Genel Müdürlüğü	
	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (ÇSGB), İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü	ÇSGB, işgücü ve çalışma koşulları, iş sağlığı ve güvenliği konusunda görüş bildirebilir.
	ÇSGB, Çalışma Genel Müdürlüğü	
	ÇSGB, Sosyal Güvenlik Genel Müdürlüğü	
İl	İzmir Valiliği	Valilik, ulusal hükümeti temsil eden ildeki en yetkili organdır.
	İzmir Büyükşehir Belediyesi	Belediye ve ilgili bölümlerinin projeye karşı sorumlulukları vardır.
	İzmir Büyükşehir Belediyesi, İtfaiye Dairesi Başkanlığı	İtfaiye teşkilatı, yangın olması durumunda sorumlu birimdir.
	İzmir Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	İzmir Valiliği Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü, proje ile ilgili çevresel etki değerlendirme izinleri ve çevresel izinlerin verilmesi hususunda düzenleyici yükümlülüklerle sahiptir. Ayrıca, gelecekteki inşaat faaliyetlerine ilişkin görüş belirtebilir.
	İzmir Afet ve Acil Durum İl Müdürlüğü	Bu kuruluşun, acil durumlara müdahale edebilme ve acil durumları yönetebilme konusunda yükümlülüğü vardır.
	İzmir İl Emniyet Müdürlüğü (Polis)	Polis herhangi bir suç işlenmesi durumunda gerekli işlemleri yerine getirmekle yükümlüdür.
	İzmir İl Sağlık Müdürlüğü 112 Acil Yardım	112 Acil Yardım, herhangi bir olası sağlık durumunda bilgilendirilmektedir.
İlçe/Yerel	İzmir İl Kültür ve Turizm Bakanlığı	Bu kuruluş, gelecekteki inşaat alanlarının arkeolojik potansiyeli ile ilgili görüş belirtebilir.
	İlçe Kaymakamlıkları	İlçe belediyeleri ve kaymakamlıklar ile bu kurumlara bağlı olan ilgili birimler herhangi bir acil durumda önemli olabilirler. Buna ek olarak, bu kurumlar ve muhtarlar gelecekteki inşaat faaliyetleri ile ilgili olarak görüş bildirebilirler.
	İlçe Belediyeleri	
	Gelecekteki inşaat alanlarına yakın mahallelerin muhtarları	

4.8 Sivil Toplum Kuruluşları (STK)

Projeye ilgi duyabilecek sivil toplum kuruluşlarının listesi aşağıda verilmektedir:

Sivil Toplum Kuruluşları		
Düzy	Kuruluş	Proje ile İlişkisi
İİ	Türk Mühendis ve Mimar Odaları Birliğı (İzmir Temsilciliğı)	Söz konusu odalar, gelecekte yapılabilecek olan inşaat faaliyetleri özellikle güzergah seçimi hakkında sahaya özel olan görüş bildirebilirler.
	Şehir Plancıları Odası (İzmir Ofisi)	
	Mimarlar Odası (İzmir Ofisi)	
	İzmir Minibüsçüler Esnaf Odası	Söz konusu odalar, gelecekte metro hattının genişlemesi ve mevcut güzergahları üzerinde olabilecek olası kısıtlamalar ile ilgili görüş bildirebilirler.
	İzmir Şoförler ve Otomobilciler Esnaf Odası	

5 DAHA ÖNCE GERÇEKLEŞTİRİLEN PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ

Hem İzmir Metro A.Ş. hem de İBB paydaş katılımı, bilgi paylaşımı ve şikayet yönetimi için çeşitli mekanizmalar geliştirmiştir.

İzmir Metro A.Ş. tarafından kullanılan iletişim araçları firmaya ait internet sitesi (www.izmirmetro.com.tr), İzmir Metro dergisi (ayda iki kere yayımlanır; firmaya ait internet sitesinde ve istasyonlardaki dergilik/gazeteliklerde bulunur), ekranlar, vagonlar yapılan anonslar ve personel bilgilendirmelerini içerir. Yakın zamanda açılmış olan yeni hat ve istasyonların inşaat faaliyetlerine başlamadan önce, İzmir halkını bilgilendirmek amacıyla sürücüler tarafından yapılan anonslar, ekranların kullanımı ve süreli dergiler ile bilgilendirme gibi iletişim araçları kullanılmaktadır.

İBB; basın brifingleri, ilan panoları, yerel gazeteler, dijital ekranlar (projelerin sunulduğu yerler), periyodik dergi (ayda bir veya iki kez yayınlanmaktadır) ve web sitesi gibi iletişim araçları kullanılmaktadır. İBB web sitesi neredeyse her gün güncellenir. İM ve İBB' nin faaliyetlerini tanıtmak için kullandıkları bir diğer iletişim aracı ise sosyal medyadır. İM' nin Facebook hesabında 4.676 ve Twitter hesabında 4.599, İBB'nin Facebook hesabında 141,881 Twitter hesabında (@Izmirbld) 136.000, Halkla İlişkiler hesabında (@IzmirHiM) 136.000 ve Instagram hesabında 78.300 takipçisi bulunmaktadır. Sosyal medya platformları, duyurular yapmak, ulaşım hizmetlerinde yapılan değişiklikler hakkında halkı bilgilendirmek ve sosyal aktiviteleri paylaşmak için aktif olarak kullanılmaktadır.

Halihazırda, Proje yalnızca İBB' nin web sitesi ve medya kapsamı aracılığıyla paydaşlara ve etkilenen topluluklara iletilmektedir. İBB, inşaat yüklenicisinin seçimi ile ilgili ihale sürecinin tamamlanması üzerine, Proje' ye ait bilgileri yerel topluluklara açıklayacaktır.

Örneğin, İBB tarafından 5,5 km'lik metro hattı genişletmesi ve Üçyol istasyonundan Fahrettin Altay istasyonuna 5 istasyonun yapımı ile ilgili olarak daha önce yapılan bilgilendirme faaliyetleri burada açıklanmıştır. İBB, vatandaşları bilgilendirmek için 40.000 bilgilendirme broşürü hazırlamış ve dağıtmıştır. Haziran 2010-Şubat 2011 tarihleri arasında İzmirspor, Hatay, Göztepe, Poligon ve Fahrettin Altay istasyonlarının yapımına bağlı Trafik yönlendirmesi, ulaşımın kolaylaştırılması için tedbirler, alternatif yollar, iptal edilen otobüs hatları, yeni oluşturulan ve yeniden planlanan otobüs hatları hakkında bilgiler içeriyordu. Broşürler ayrıca otobüslere, muhtarlar, Üçyol metro istasyonuna, kaymakamlıklara ve Üçkuyular-Göztepe feribotlarına da yerleştirildi. Ayrıca İBB Başkanı tarafından metro hattı inşaatı nedeniyle İnönü Sokağı'nın kapatılması için bir basın toplantısı düzenlenmiştir. İnşaat aşamasında inşaat yüklenicisi ile bir sorun yaşandığında; İBB, metro hattı inşaatının ilerleyişi hakkında vatandaşları bilgilendirmek için reklam panoları ve 250.000 broşür kullanmıştır.

İBB, Proje ile ilgili olarak benzer bilgi açıklama faaliyetlerini de yürütecektir.

6 PAYDAŞLARA YAKLAŞIM VE GELECEK PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI

Bu bölüm, mevcut metro işletimi ve gelecekteki olası inşaat faaliyetleri ile ilgili paydaş katılımı konusunda yaklaşım hakkında genel bir bilgi sağlamaktadır. Metro işletimi sırasında paydaşlarla iletişim ve paydaşların ilgili süreçlere katılımı için hali hazırda kullanılan ve/veya gelecekte kullanılacak olan temel iletişim yöntemleri ve mekanizmaları aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Paydaş katılımı yaklaşımı

Paydaş Tipi	Açıklanacak Bilgiler	Sözleşme Araçları	Zaman Aralığı
Yerel topluluklar ve projeden etkilenebilecek işletmeler (hassas gruplar dahil olmak üzere)	Proje bilgileri ve güncellenmeleri, özellikle çevre işletme ve mahalle sakinlerine rahatsızlık verebilecek aktiviteler (Teknik Olmayan Özet, PKP ve şikayet mekanizması)	<ul style="list-style-type: none">İnternet sitesi (İM: www.izmirmetro.com.tr), (İBB: www.izmir.bel.tr)Yüz yüze görüşmelerToplum etkinlikleriProje bilgilendirme notlarıİlerleme için basın bültenleriGörsel ekranlar ve duyurularHassas grupları için spesifik iletişim araçlarıİhtiyaç olduğunda yazılı iletişim	İnşaat* ve operasyon** öncesinde/ aşamasında *İBB/ ana yüklenici sorumludur **İM, uygun olduğunda İBB ile beraber sorumludur.
	Halka açık şikayet mekanizması	<ul style="list-style-type: none">Şantiye güvenlik kapıları / metro güvenlik kapıları, websitesi, yüz yüze görüşmelerde yer alan yorum/şikayet formlarıTelefonE-postaposta	İnşaat ve operasyon öncesinde/ aşamasında
Yolcular (hassas gruplar dahil olmak üzere)	Proje bilgileri ve operasyon güncellemeler (Teknik Olmayan Özet, PKP ve şikayet mekanizması)	<ul style="list-style-type: none">Websiteler (İM: www.izmirmetro.com.tr), (İBB: www.izmir.bel.tr)Görsel ekranlar ve duyurularBasın yayınlarıHassas grupları için spesifik iletişim araçları	İnşaat ve operasyon öncesinde/ aşamasında
	Halka açık şikayet mekanizması	<ul style="list-style-type: none">Şantiye güvenlik kapıları / metro güvenlik kapıları, websitesi, yüz yüze görüşmelerde yer alan yorum/şikayet formlarıTelefonE-postaPosta	İnşaat ve operasyon öncesinde/ aşamasında
İM çalışanları	Proje güncellemeleri ve operasyon, işçi standartları ve menfaatlerdeki değişiklikler	<ul style="list-style-type: none">Yüz yüze görüşmelerEğitimlerAraç kutusuGüvenlik ve yenilik kampanyalarıGazeteler, posterler ve notlarİşçi şikayet mekanizması	Operasyon
	İç şikayet mekanizması	İletişim denetmenleri veya İM tarafından atanmış personel: <ul style="list-style-type: none">Yüz yüze iletişimTelefonE-postaDilek/şikayet kutuları	Operasyon

Paydaş Tipi	Açıklanacak Bilgiler	Sözleşme Araçları	Zaman Aralığı
Yükleniciler ve tedarikçiler	Proje güncellemeleri ve operasyonlardaki değişiklikler	<ul style="list-style-type: none"> • Yüz yüze görüşmeler • Eğitimler • Araç kutusu • Gazeteler, posterler ve notlar • İşçi şikayet mekanizması 	İnşaat ve operasyon öncesinde/ aşamasında
	İç şikayet mekanizması	İletişim denetmenleri veya İM tarafından atanmış personel: <ul style="list-style-type: none"> • Yüz yüze iletişim • Telefon • E-posta • Dilek/şikayet kutuları 	İnşaat ve operasyon öncesinde/ aşamasında
Ulaşım sektöründeki paydaşlar	Proje güncellemeleri ve operasyonlardaki değişiklikler	<ul style="list-style-type: none"> • Websiteler (İM: www.izmirmetro.com.tr), (İBB: www.izmir.bel.tr) • İhtiyaç olduğunda yüz yüze görüşmeler • İhtiyaç olduğunda yazılı iletişim 	İnşaat ve operasyon öncesinde/ aşamasında
Devlet Teşkilatları	Proje güncellemeleri ve operasyonlardaki değişiklikler	<ul style="list-style-type: none"> • İhtiyaç olduğunda yüz yüze görüşmeler • İzin ve acil durumlarla ilgili olarak mevzuata ilişkin paydaşlar ile devam eden iletişim. • Yatırım çalışmaları öncesinde yerel makamların yazılı bildirimleri 	İnşaat ve operasyon öncesinde/ aşamasında
Sivil Toplum Kuruluşları	Proje güncellemeleri ve operasyonlardaki değişiklikler	<ul style="list-style-type: none"> • Websiteler (İM: www.izmirmetro.com.tr), (İBB: www.izmir.bel.tr) • İsteklerine dayanarak STK'lara yazılı cevap • İhtiyaç olduğunda yüz yüze görüşmeler 	İnşaat ve operasyon öncesinde/ aşamasında

Paydaş katılımı, tüm paydaşlarla yapıcı ilişkileri sürdürmek için yeni faaliyetlerin gerekliliklerine göre gerekli şekilde izlenecek ve güncellenecek sürekli bir süreçtir. İBB / İM web siteleri, Proje ile ilgili faaliyetler ve takip edilen çevre politikası, plan ve prosedürlerindeki değişiklikler hakkında bilgi içerecek şekilde güncellenecektir. Tüm yorumlar ve şikayetler, Bölüm 7'de açıklandığı gibi Şikayet Mekanizmasına uygun olarak yönetilebilecektir.

7 ŞİKAYET MEKANİZMASI

İzmir Metro A.Ş., halkın görüş ve şikayetlerini iletebilmesi için çeşitli mekanizmalar geliştirmiştir. Mevcut mekanizmanın ana özellikleri şu şekildedir:

- Görüş ve şikayetler telefon, faks, e-posta ve çevrim içi bir başvuru sistemi aracılığıyla iletebilmektedir.
- Şikayetin iletimini takiben, firmanın halkla ilişkiler bölümü, azami 1,5 iş günü içerisinde şikâyeti yanıtlar. Eğer şikâyetin incelenmesi nedeniyle yanıt süresinin 1,5 günü geçeceği öngörülürse, başvuran kişi bu durumdan haberdar edilir ve şikâyet konusu aydınlatıldığında bir kez daha bilgilendirilir.
- Sabit telefon hatlarına mesaj da iletebilmektedir. Bu husus, özellikle engelli kişiler açısından önemlidir.
- Bütün istasyonlarda birkaç dakika içerisinde doldurulabilen elektronik bir anket sistemi bulunmaktadır. Bu anketi engelli kişilerde güvenlik görevlilerinin yardımıyla doldurabilmektedir.
- Halkla ilişkiler bölümü iletilen şikayet ve görüşleri ve söz konusu şikayetlere verilen yanıtları içeren aylık raporlar hazırlar.

Tüm görüş ve şikayetler, Müşteri Memnuniyeti Prosedürü uyarınca adil ve objektif bir şekilde değerlendirilir. Firma, kurduğu şikayet mekanizmasını yolcuları odağına koyan bir yöntem temelinde geliştirmiştir. Bu yöntem aşağıdaki ana bileşenler üzerine inşa edilmiştir:

- Şikayet ve görüşlerin kolayca iletebilmesi,
- Adil, detaylı ve şikayette bulunanın gizliliğini ihlal etmeden değerlendirme,
- Benzer şikayetlerin alınmasını önlemek amacıyla yapılan gerekli iyileştirmelerin takibi.

İBB ayrıca, paydaşların ve ilgilenen grupların şikayet ve önerilerini Belediye'ye kolayca iletmelerine imkan tanıyan bir mekanizma olan HİM'i (Hemşehir İletişim Merkezi) geliştirmiştir. Topluluk üyeleri ve diğer paydaşlar, kaygılarını Belediye web sitesi, 24 saat çalışan çağrı merkezi (185) veya Belediye binalarındaki HİM temsilcileri ile yüz yüze görüşmeler yaparak belirtebilirler. Buna ek olarak, muhtarlar, endişelerini, Belediye Binası'ndaki bulunan "Muhtar Masası" vasıtasıyla gündeme getirebilir ve kaydedebilirler. Gerekliğinde konuyla ilgili özel bir yanıt almak için, metro operasyonlarıyla ilgili alınan görüş/şikayetlerin Metro A.Ş.'ye iletilmektedir.

İBB'nin mekanizmaları aşağıda açıklanmıştır:

- İstasyonlarda bulunan elektronik anketler doğrudan Hemşehri sistemine bağlıdır.
- Görüş ve şikayetler İBB internet sitesi, telefon, faks, e-posta ve posta aracılığıyla iletebilmektedir. Bu sistem dışında isteyenler belediyenin ilgili bölümlerine dilekçe ile başvurabilmektedir.
- Alınan bütün görüş ve şikayetler İBB' nin bütün bölümlerinin erişebildiği bir yazılımda toplanmaktadır. Bu yazılıma İZSU ve İZBAN gibi diğer paydaşlar da erişebilmektedir. Belediyenin ilgili bölümleri ve bütün paydaşlar Hemşehri sisteminin kendileri ile ilgili kısımlarına erişim sağlayabilmektedir.

Hemşehri sistemine ilave olarak, vatandaşlar görüş ve şikayetlerini BİMER-Başbakanlık İletişim Merkezi olarak bilinen ulusal bir sisteme de iletebilmektedirler. Görüş ve şikayetler BİMER internet sitesinden

ya da telefon ve posta ile iletilebildiđi gibi yüz yüze de iletilebilmektedir. Şikayetlere yanıt verme süresi yasal olarak 15 gündür.

İzmir Metro A.Ő. ve İBB' nin metronun işletme süresince mevcut Şikayet mekanizmalarını sürdüreceği ve aralarında gerekli koordinasyonu sağlayacakları öngörülmektedir.

8 KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR

Bu PKP' nin uygulanması, uygun şekilde İM / İBB tarafından yürütülecek ve izlenecektir. İM / İBB, Proje ile ilgili olarak tüm paydaşların katılımını sağlamak ve denetlemek için genel bir sorumluluk üstlenecek ve ilgili faaliyetlerin (Proje bilgilerinin açıklanması, halkla istişare faaliyetleri ve Projenin yönetimi gibi) sağlanması için mevcut kaynakları kullanacaktır. Etkin standartlara ve uygun standartlara göre yapılır. İnşaat yüklenicisi şirketi ayrıca dış paydaşlardan gelen şikayetleri kaydetmek ve yönetmek için özel personele sahip olacaktır.

İBB ve İM' ye şikayet bildirimi için iletişim detayları aşağıda belirtilmiştir:

İzmir Metro A.S.
2844 Sok. No.5 35110-01 Mersinli – İZMİR
E-posta: info@izmirmetro.com.tr
Telefon: 0232 461 54 45
Faks: 0232 461 47 69
İnternet Sitesi: www.izmirmetro.com.tr

İMM Hemşehri İletişim Merkezi (HİM)
Cumhuriyet Bulvarı No: 1 Konak-İZMİR
E-posta: him@izmir.bel.tr
Telefon: 444 40 35 veya 185
İnternet Sitesi: <http://him.izmir.bel.tr/>
Twitter: <http://twitter.com/izmirhim>

9 RAPORLAMA

Tüm görüş ve şikayetler, İzmir Metro A.Ş. tarafından mevcut sisteme kaydedilecektir. Ana yüklenici firma, ihtiyaç duyulduğunda İBB'ye şikayetleri kaydedecek ve raporlayacaktır.

İzmir Metro A.Ş. dile getirilen şikayetlerin bir özeti ve bunların nasıl çözüldüğü de dahil olmak üzere yıllık bazda çevresel ve sosyal performansı hakkında kamuya açık bir rapor verecektir. Ek olarak, PKP izleme ve değerlendirme raporları, İzmir Metro A.Ş. / İzmir Büyükşehir Belediyesi tarafından periyodik olarak EBRD'ye sunulacaktır. Bu PKP Projenin uygulanması sırasında periyodik olarak revize edilecek ve gerekirse güncellenecektir.

EK A

YORUM / ŞİKAYET FORMU

Görüş/ Şikayet Formu		
GÖRÜŞ YADA ŞİKAYET BİLDİREN HAKKINDA BİLGİ (Eğer anonim kalmak istiyorsanız lütfen boş bırakın. Görüşleriniz/Şikayetleriniz İzmir Metro A.Ş. tarafından değerlendirmeye alınacaktır.)		
Adı-Soyadı:		
Tarih:		
İletişim Bilgileri: (Lütfen nasıl iletişime geçmek istediğinize bağlı olarak gerekli bilgileri sağlayın)		
Posta		
Telefon		
E-posta.....		
Amacınızı belirtin: <input type="checkbox"/> Görüş <input type="checkbox"/> Şikayet	Tamamlanan Yorumun/Şikayetin	
Kaydeden : <input type="checkbox"/> Görüş/Şikayet bildiren kişi	Alındığını Onaylayan İmza	
<input type="checkbox"/> Diğer (lütfen belirtin)	
PROJE HAKKINDA YORUMLARINIZ (Gerekirse sayfanın arkasına devam edin)		
ŞİKAYETİNİZE İLİŞKİN BİLGİLER		
Şikayeti açıklayın (gerekirse sayfanın arkasına devam edin)		
Şikayetle İlgili Olay Tarihi		
<input type="checkbox"/> Bir kerelik olay / şikayet (Tarih		
<input type="checkbox"/> Birden fazla gerçekleşti (Kaç defa?		
<input type="checkbox"/> Devam etmekte (hala yaşanan sorun)		
Sorunu çözmek için ne önerirsiniz? (gerekirse sayfanın arkasına devam edin)		
Bu bölüm İzmir Metro A.Ş. tarafından doldurulacaktır		
YORUM İLE İLGİLİ DURUM		
Görüş Kaydedildi (E/H)	Teslim Tarihi:	Teslim alan:
Yanıt Gereklimi (E/H)	Yanıtlanma Tarihi:	
ŞİKAYET İLE İLGİLİ DURUM		
Şikayet Kaydedildi (Y/N)	Teslim Tarihi:	Teslim alan:
Yanıtlanma Tarihi:	Şikayet sonuca ulaştırımı(E/H):	Şikayet çözüm tarihi ve imza: