



Gaziantep Düzbağ İçme Suyu Arıtma Projesi - 55262

Paydaş Katılım Planı (PKP)

Nihai Rapor

Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) için hazırlanmıştır.

26 Temmuz 2024

GREEN
Mühendislik Danışmanlık ve Ticaret Ltd. Şti.

Kalite Kontrol Bilgisi

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Özlem Ersavaş Ataçay Gizem Seyhan Elif Ayyüce Erkmen	Özkan Hayta	Özkan Hayta

Revizyon Geçmişi

Revizyon	Revizyon Tarihi	Detaylar	İsim	Pozisyon
Versiyon 1.0	26 Temmuz 2024	İlk Sunum	Özkan Hayta	Proje Direktörü
Versiyon 2.0	13 Eylül 2024	İkinci Sunum	Özkan Hayta	Proje Direktörü
Versiyon 3.0	23 Eylül 2024	Üçüncü Sunum	Özkan Hayta	Proje Direktörü
Versiyon 4.0	22 Ekim 2024	Dördüncü Sunum	Özkan Hayta	Proje Direktörü
Versiyon 5.0	14 Kasım 2024	Beşinci Sunum	Özkan Hayta	Proje Direktörü
Versiyon 6.0	28 Kasım 2024	Altıncı Sunum	Özkan Hayta	Proje Direktörü

İçin Hazırlanmıştır:

Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD)

Hazırlayan:

GREEN Mühendislik Danışmanlık ve Tic. Ltd. Şti.

© 2024 Tüm Hakları Saklıdır.

Bu belge GREEN Mühendislik Danışmanlık ve Tic. Ltd. Şti. tarafından işverenimizin ("İşveren") kullanımı için genel kabul görmüş danışmanlık ilkelerine, ücret bütçesine ve GREEN ile İşveren arasında mutabık kalınan referans şartlarına uygun olarak hazırlanmıştır. Üçüncü taraflarca sağlanan ve burada atıfta bulunulan herhangi bir bilgi, belgede aksi açıkça belirtilmedikçe, GREEN tarafından kontrol edilmemiş veya doğrulanmamıştır. GREEN'in önceden ve açık yazılı onayı olmadan hiçbir üçüncü taraf bu belgeye dayanamaz.

İçindekiler

Kısaltmalar Listesi	5
1. Giriş	6
1.1 Proje Tarafları Kimler?	7
1.2 PKP'nin Amacı	7
2. Proje Bilgisi	9
2.1 Proje Lokasyonu	9
2.2 Proje Bileşenleri	10
2.3 Proje Aktiviteleri	13
3. Ulusal Mevzuat ve Uluslararası Gereklilikler	15
3.1 Ulusal Mevzuat	15
3.2 EBRD Performans Gereklilikleri	16
4. Önceki Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Kısa Özeti	17
5. Paydaş Tanımlaması	18
5.1 Yaklaşım ve Strateji	18
5.2 Proje Etki Alanı	19
5.3 Paydaşlar	20
6. Paydaş Katılım Yaklaşımı ve Gelecekteki Paydaş Katılım Programı	25
7. Paydaş Katılımı ve Şikâyet Mekanizmasının Yöntemleri ve Araçları	31
8. Şikâyet Mekanizması	33
8.1 CİMER: T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi	34
8.2 İLBANK'ın Şikâyet Mekanizması	35
8.3 EBRD'nin Bağımsız Proje Hesap Verebilirlik Mekanizması (BPHVM)	36
9. Kaynaklar ve Sorumluluklar	38
10. Raporlama	39
Ek A Şikâyet Formu	40
Ek B Şikâyet Kaydı	41
Ek C Paydaş Katılım Takibi	42

Şekiller

Şekil 1. Proje Lokasyonu.....	10
Şekil 2. Proje Bileşenleri	11
Şekil 3. Proje Etki Alanı.....	19
Şekil 4. GASKI'nin Mevcut Müşteri Memnuniyeti İş Akışı Tablosu	35

Tablolar

Tablo 1. Projenin Paydaşları	22
Tablo 2. Paydaş Katılım Programı: İnşaat Öncesi ve İnşaat Aşaması	26
Tablo 3. Paydaş Katılım Programı: İşletme Aşaması	30

Kısaltmalar Listesi

AB	Avrupa Birliği
BPHVM	Bağımsız Proje Hesap Verebilirlik Mekanizması
CDŞT	Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Taciz
CİMER	Türkiye Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
Ç&S	Çevresel ve Sosyal
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇSEP	Çevresel ve Sosyal Eylem Planı
ÇSSG	Çevresel, Sosyal, Sağlık ve Güvenlik
ÇSGB	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
ÇSYS	Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
ÇŞİDB	Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı
ÇŞİDİM	Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü
DSİ	Devlet Su İşleri
EBRD	Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (European Bank for Reconstruction and Development)
ENH	Enerji Nakil Hattı
GASKİ	Gaziantep Su ve Kanalizasyon İdaresi
GBB	Gaziantep Büyükşehir Belediyesi
GKRP	Geçim Kaynağı Restorasyon Planı
GİKOM	Gaziantep İletişim Koordinasyon Merkezi
HSG	Halk Sağlığı ve Güvenliği
İAT	İçme Suyu Arıtma Tesisi
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
KPI	Temel Performans Göstergesi (Key Performance Indicator)
MWe	Megawatt Elektrik
OSB	Organize Sanayi Bölgesi
PEK	Projeden Etkilenen Kişi
PK	Performans Koşulları
PKP	Paydaş Katılım Planı
PUB	Proje Uygulama Birimi
SSF	Hissedarlar Özel Fonu (Shareholder Special Fund)
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
ŞGM	Şikâyet Giderme Mekanizması
ŞM	Şikâyet Mekanizması
TEİAŞ	Türkiye Elektrik İletim A.Ş.
TİG	Topluluk İrtibat Görevlisi
TM	Trafo Merkezi
TOB	Tarım ve Orman Bakanlığı
VG	Hassas Grup (Vulnerable Group)

1. Giriş

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi (“GBB”, veya “Şehir”), yaklaşık 2,1 milyon nüfusuyla Türkiye'nin altıncı büyükşehir belediyesidir. Suriye'deki iç savaşın yarattığı göç krizinden ciddi şekilde etkilenen Gaziantep ili, yaklaşık 450 bin göçmene ev sahipliği yapmakta olup, nüfusun artmaya devam ettiği şehrin altyapı hizmetleri üzerinde baskı oluşmaya başlamıştır.

Gaziantep'te şehrin su temini altyapısı, depremlerle daha da kötüleşen zorlu sorunlarla karşı karşıyadır. Halihazırda Gaziantep, su ihtiyacını karşılamak için Düzbağ Regülatörü, Kartalkaya Barajı ve Mizmilli yeraltı suyu kaynaklarını kullanmaktadır. Ancak, özellikle daha yüksek kotlara ulaşmak için pompalanan suya dayanan mevcut su tedarik sistemi oldukça enerji yoğunudur. Ayrıca, 1980 yılından bu yana faaliyette olan Gaziantep'in birincil içme suyu arıtma tesisi, gerekli iş sağlığı ve güvenliği önlemlerini uygulamak için yeterli alana sahip olmayan yoğun nüfuslu kentsel alan içindeki konumu nedeniyle, çevredeki yerleşim yerleri için önemli sağlık ve güvenlik riskleri oluşturmaktadır.

Gaziantep'in karşı karşıya olduğu başlıca zorluklardan biri, depremlerin ardından artan su bulanıklığı seviyeleri ve ani nüfus artışıyla daha da zorlanan içme suyu arıtma kapasitesinin yetersizliğidir. Sonuç olarak, bu acil sorunun ele alınması için önlemlerin ivedilikle alınması gerekmekte olup, kapasitenin artırılması ve Gaziantep sakinlerine güvenli ve temiz içme suyu sağlanması için yeni bir içme suyu arıtma tesisinin inşa edilmesi gerekmektedir.

Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (“EBRD” veya “Banka”), Düzbağ İçme Suyu Arıtma Tesis'i'nin (“İAT”) inşasını finanse etmek amacıyla Hazine ve Maliye Bakanlığı (“HMB”) tarafından temsil edilen Türkiye Cumhuriyeti'ne 110 milyon Avro'ya kadar kredi sağlamayı değerlendirmektedir (“Proje”). Uygulayıcı kuruluş İller Bankası A.Ş. (“İLBANK”), kredinin yararlanıcısı GBB'nin bir bağlı kuruluşu olan Gaziantep Su ve Kanalizasyon İdaresi (“GASKİ”) olacaktır.

Önerilen proje ilk etapta 55 hektarlık bir alan üzerinde, toplam 1.050.000 m³/gün kapasiteli Düzbağ (1. ve 2. etap) ve Kartalkaya (3. etap) İçme Suyu Arıtma Tesis'i olmak üzere üç aşamada inşa edilecektir. Arazi edinim alanı yaklaşık 22,4 hektar olan Düzbağ İAT, her biri 350.000 m³/gün kapasiteli iki ünite tarafından sağlanan toplam ortalama 700.000 m³/gün arıtma kapasitesine sahip olacaktır. Bu iki ünite, EBRD tarafından finanse edilecek olan 1. ve 2. etapları oluşturmaktadır. 3. etap, gelecekte inşa edilmesi planlanan ve Banka tarafından finanse edilen Projenin bir parçası olmayacak olan Kartalkaya İAT (350.000 m³/gün) olacaktır.

Bu PKP, GASKİ'nin Ç&S politikaları, uluslararası standartlar ve kredi kuruluşunun gereklilikleri doğrultusunda paydaş katılımı, istişare ve bilgilendirme planlarını temsil etmek üzere Proje için kamuya açık bir belge olarak geliştirilmiştir. Bu PKP, yerel toplulukların ve bu PKP'de listelenen diğer ilgili paydaşların ihtiyaçlarını karşılamak ve Proje aşaması faaliyetlerini, değişen Proje tasarımını, yasal ve/veya Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi gerekliliklerini yansıtmak için daha sık bir güncelleme gerekmediği sürece PKP'de herhangi bir değişiklik veya güncelleme gerekip gerekmediğini belirlemek için GASKİ tarafından en az yıllık olarak gözden geçirilecektir.

1.1 Proje Tarafları Kimler?

Su projelerinin planlanması, ihale edilmesi, yapımı ve işletilmesinde ilgili taraflar İLBANK, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi (GBB), GASKİ, Müşavir ve Yüklenicidir.

İLBANK'ın amacı:

- İl Özel İdareleri ve Belediyelerin finansman ihtiyacını karşılamak,
- Mahalli müşterek hizmetlere ilişkin projeler geliştirmek,
- Danışmanlık ve denetim hizmeti vermek,
- Merkezi hükümetin Mahalli idarelere her türlü kaynak transferine aracılık etmek,
- Her türlü kalkınma ve yatırım bankacılığı işlevlerini yerine getirmektir.

GBB'nin yetkisi şu şekildedir:

- Büyükşehir alanlarındaki kamu hizmetlerini planlamak ve koordine etmek için ana planı geliştirmek ve uygulamak.
- Şehir içinde kamu hizmetlerini yürütmek ve bu amaçla gerekli tesisleri kurmak, inşa etmek, işletmek veya işletilmesine izin vermek.

GASKİ'nin yetkileri şu şekildedir:

- Şehir içinde su temini ve kanalizasyon hizmetleriyle ilgili plan ve projeleri geliştirmek ve uygulamak.
- Su dağıtımı ve atık su toplama ile ilgili altyapıyı yönetmek ve devamlılığını sağlamak, verimli ve güvenilir hizmetler sağlamak.

Bu Projenin uygulayıcı kuruluşu İLBANK, kredinin yararlanıcısı GBB'nin bir bağlı kuruluşu olan GASKİ olacaktır.

1.2 PKP'nin Amacı

Paydaş Katılım Planı, projenin özellikleri ve ihtiyaçları doğrultusunda en uygun ve etkin yöntem, yaklaşım ve paydaş gruplarını belirlemek amacıyla, EBRD PR10 gereklilikleri doğrultusunda Çevresel ve Sosyal Yönetim Planının bir bileşeni olarak hazırlanmıştır.

Proje paydaşlarıyla yapıcı, sürdürülebilir, açık ve güvene dayalı bir iletişim ve ilişki kurmak projenin başarı göstergelerinden biri olduğundan, paydaşların doğru bir şekilde belirlenmesi, etkili ve işlevsel yöntemlerin kullanılması ve proje boyunca paydaş katılımının etkili bir şekilde sürdürülmesi planlanmaktadır. Bu bağlamda, Paydaş Katılım Planı projenin temel ve önemli unsurlarından biri olarak aşağıdaki hedeflere odaklanmaktadır.

PKP, inşaat öncesi, inşaat, devreye alma ve işletme aşamalarını içeren tüm Proje süresi için geçerlidir. PKP'nin amacı, tüm paydaşları ve Projeye olan potansiyel ilgilerini belirlemek ve paydaşlarla etkileşim sırasında uygulanacak ilkeleri tanımlamaktır.

Bu planın nihai hedefleri şunlardır:

- Tüm paydaşları ve Projeye olan potansiyel ilgilerini belirlemek
- Bu Planın uygulanması için rolleri ve sorumlulukları tanımlamak
- Etkili katılım yöntemlerini açıklamak
- GASKİ ile yerel topluluklar arasında karşılıklı güven ve şeffaflık temelinde uzun vadeli ilişkiler kurmak
- Paydaşların Proje ile ilgili bilgilere erişebildiğinden emin olmak
- Proje için bir şikâyet mekanizması tanımlamak
- PKP'nin etkili bir şekilde uygulanması için izleme ve raporlama gerekliliklerini tanımlamak
- Geri bildirimleri ve endişeleri ele alma süreci de dahil olmak üzere paydaşlar için bir şikâyet mekanizması oluşturmak

2. Proje Bilgisi

Tarihi olarak yıkıcı depremlere eğilimli olan Gaziantep, Doğu Anadolu Fay Kuşağı ve Ölü Deniz Fay Kuşağı da dahil olmak üzere çeşitli fay kuşaklarının etkisi altında yer almaktadır. 1939'dan bu yana en büyük deprem olan Şubat 2023'teki yıkıcı depremler, Gaziantep ve komşu illeri önemli ölçüde etkileyerek hem altyapıya hem de ekonomiye büyük zarar vermiştir. Ayrıca, Suriye Savaşı'nın ardından gelen göç akını, 2011'den bu yana su talebinin artmasına ve mevcut altyapı hizmetlerinin zorlanmasına yol açmıştır. Nüfus artışı, şehirdeki su temini ve atık su toplama sistemlerinin etkili bir şekilde çalışmasını daha da zorlaştırarak mevcut sorunların daha da artmasına neden olmuştur.

Gaziantep, sınırlı yerel su kaynaklarına sahip bir şehirdir. Bildirildiğine göre kullanılan su kaynaklarının %94'ü Kahramanmaraş'ta bulunmaktadır. Düzbağ Regülatörü inşa edilmeden önce şehir, Kartalkaya Barajı, Mizmilli Kuyuları ve kentsel kuyulardan gelen suyu kullanmaktaydı. Nüfus hızla arttıkça ve sanayi ile tarımdan gelen talep arttıkça, daha fazla su kaynağına acil olarak ihtiyaç duyulmuştur.

Bu sorunu çözmek için Düzbağ Barajı projesi başlatılmıştır. Baraj henüz inşa edilmemiş olsa da aynı kaynaktan (Göksu Nehri) su sağlanmasına yardımcı olmak için Düzbağ Regülatörü kurulmuştur.

Arıtma kapasitesi açısından, Gaziantep'te 400.000 m³/gün (4,63 m³/sn) kapasiteli mevcut Hacıbaba İAT bulunmaktadır. Hacıbaba'da arıtılan su, özellikle Şehitkamil ve Şahinbey ilçelerine su sağlayarak, Gaziantep'in su ihtiyacının %74'ünü karşılamaktadır. Bildirildiğine göre, Hacıbaba İAT, yaz aylarında artan talebi karşılamakta zorlanmaktadır ve halihazırda arıtma kapasitesinin (yaklaşık 450.000 m³/gün) üzerinde işletilmektedir. Bu nedenle, arıtılmış içme suyu talebini karşılamak için Düzbağ İAT'nin inşası önceliklidir.

Düzbağ İAT'nin inşasının bir diğer hedefi, pompalama gereksinimlerini en aza indirmek ve yerçekimi tabanlı sistemler aracılığıyla ana dağıtım rezervuarları dahil olmak üzere şehrin her yerindeki su dağıtımını optimize etmektir. Proje, seçili yerlerdeki su arıtma işlemlerini stratejik olarak birleştirerek, enerji tüketimini azaltarak ve çok sayıda pompa istasyonu ile ilişkili bakım maliyetlerini en aza indirerek işletmeleri kolaylaştırmayı amaçlamaktadır. Tamamlandığında, eski Hacıbaba İAT'ın devre dışı bırakılması planlanmaktadır.

2.1 Proje Lokasyonu

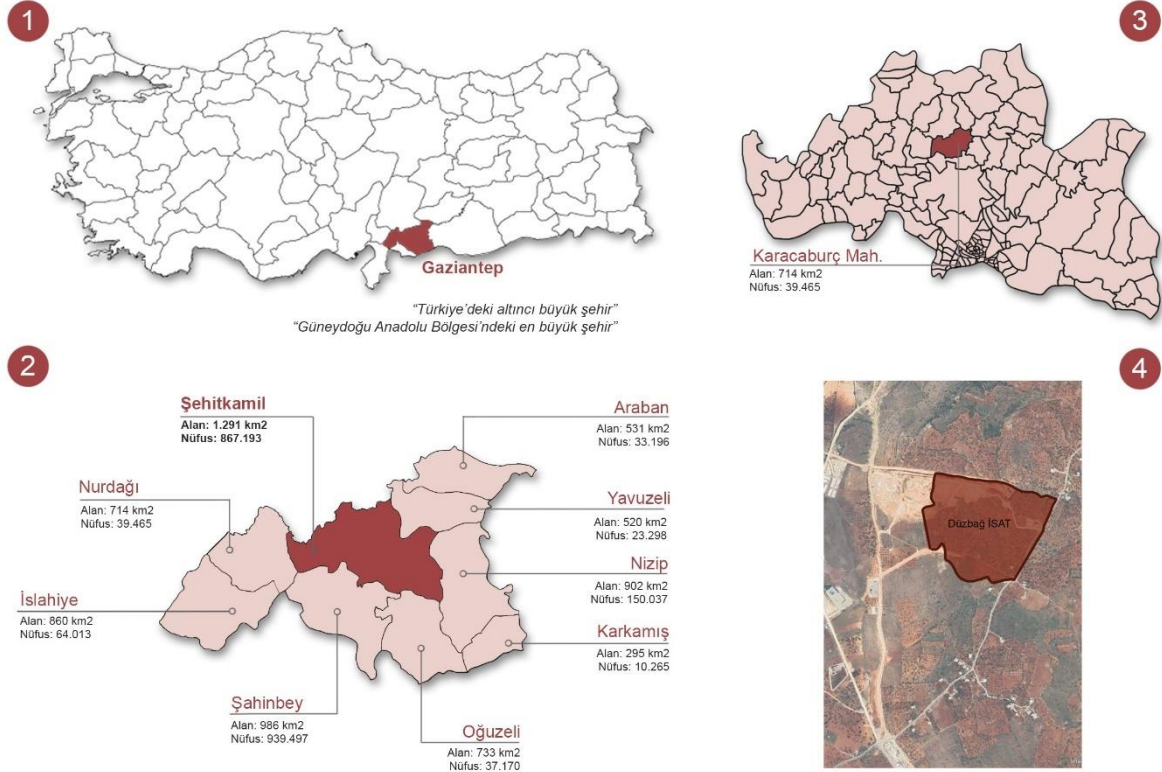
Yaklaşık 22,4 hektarlık arazi edinim alanına sahip olan Düzbağ İAT, şehrin kuzeybatısındaki İncesu Mahallesi'nde 1000 - 950 m kotları arasında inşa edilecektir.

Proje sahası şehir merkezine 18 km, Adana - Şanlıurfa Otoyolu'na (O-52) 1,2 km, Gaziantep Havaalanı'na 47 km uzaklıkta olup yaklaşık 50 dakikada ulaşım sağlanabilmektedir.

Proje sahasının en yakın çevresi ve yerleşim yerlerine kuş bakışı uzaklığı aşağıdaki gibi tanımlanabilir:

- Kuzey: Akçaburç Köyü (2,8 km) ve Akçagoze Köyü (3,3 km)

- Güney: Gaziantep Organize Sanayi Bölgesi 3. Bölge (1,6 km)
- Güneybatı: Erikli köyü (2,5 km)
- Doğu: Karacaburç köyü (2,3 km)
- Batı: İncesu köyü (1,3 km)




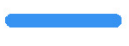
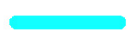


Şekil 1. Proje Lokasyonu

2.2 Proje Bileşenleri

Proje bileşenleri Şekil 2'de gösterilmektedir.



-  Planlanan Düzbağ İAT
-  25 MVA kapasiteli trafo
-  Yaklaşık 200 m uzunluğunda yeni enerji nakil hattı
-  Yaklaşık 1 km uzunluğunda yeni enerji nakil hattı
-  Yaklaşık 5 km uzunluğunda 1.400 mm çapında çelik borulu taşkın deşarj hattı

Şekil 2. Proje Bileşenleri

2.2.1 Düzbağ İAT

Önerilen tasarım, havalandırma, ozon oksidasyonu, koagülasyon, flokülasyon, filtrasyon ve dezenfeksiyon gibi fonksiyonları olan konvansiyonel tipte bir su arıtma tesisinin inşasından oluşmaktadır.

Planlı bakım, onarım veya şehrin taleplerine yanıt olarak olası arızalar sırasında sistemin kesintisiz çalışmasını sağlamak için bir denge tankı tasarlanmıştır. Bu tank, arıtma tesisinin girişinde ve en yüksek noktasında stratejik olarak konumlandırılmıştır. Çeşitli senaryolarda Düzbağ İsale Hattı ile Kartalkaya İletim Hatları arasında su iletimini kolaylaştırmaktadır.

Denge tankı bir basınç regülatörü olarak hizmet vermektedir ve depolama tankına (100.000 m³) iletimi sağlamaktadır. Denge tankının inşaatı, ilgili 2.600 mm çaplı Düzbağ İsale Hattı ve 1.400 mm çaplı boruları içeren 100.000 m³ tanka bağlantı hattı ile birlikte 2020 yılında tamamlamıştır.

İAT bileşenleri aşağıdaki gibidir:

- 1. Ana Üniteler:** Su arıtma işlemi, Duzbag Regülatöründen gelen ham suyun dengelenmesini ve demir, manganez, hidrojen sülfür ve karbondioksit gibi kirleticileri gidermek için havalandırılmasını içermektedir. Dezenfeksiyon ve kirletici oksidasyonu için ön ozonlama yapılmaktadır. Koagülasyon işlemi, flokülasyon için ferrik klorür ve poli alüminyum klorür kullanır, ardından lameller tanklarda çökeltme ve hızlı kum filtrelerinden filtreleme yapılmaktadır. Su kalitesine bağlı olarak PAC, FeCl₃, NaOH, H₂SO₄, KMnO₄ ve klor gibi kimyasallar kullanılmaktadır.
- 2. Kimyasal Bina:** Kimyasal binada, bu kimyasalların kısmi depolanması, solüsyonlarının hazırlanması ve depolanması ve uygulanması için gerekli tüm tanklar, borulama, vanalar, pompalar, ölçüm cihazları, servis suyu temini, kontrol odaları, personel mahalleri ve ilgili elektrik ve mekanik ekipmanların yer alması planlanmaktadır.
- 3. Klor Binası:** Tesis, toplam klor ihtiyacına göre boyutlandırılmış özel bir klorlama binası ile hem ön hem de son klorlama gerçekleştirecektir. Binada klor varilleri, klorlayıcılar, klor ölçüm odaları, personel tesisleri, havalandırma, drenaj ve varil elleçleme için bir vinç sistemi için depolama alanı bulunacaktır.
- 4. Çamur Arıtma Sistemi:** Çökeltme tanklarından çıkan çamur, dekantör ünitelerinde koyulaştırılıp susuzlaştırılarak günde 48 m³ çamur keki elde edilecektir.
- 5. Filtre Geri Yıkama Su Geri Kazanım Sistemi:** DSİ şartnamesine göre, filtre geri yıkama suyu, her bir bölmede bir geri yıkama hacmi bulunan çift bölmeli bir tankta geri kazanılacaktır.
- 6. Arıtma Tesisindeki Yardımcı Binalar:** Tesiste aşağıdaki yardımcı binalar inşa edilecektir;
 - İdari Bina
 - Service Water System
 - Tesisin Sel ve Drenaj Sistemi
 - Saha İçi Yollar ve Koruma Çiti

2.2.2 Deşarj Hattı

Tesisin ani üretim durması ve İAT'ın işletimi sırasında oluşabilecek benzeri durumlarda tesisin güvenli bir şekilde tahliyesini sağlamak için bir taşkın deşarj hattına ihtiyaç duyulmaktadır. Taşkın deşarj hattının, Gaziantep OSB içerisinde rehabilite edilen mevcut taşkın kanalının akış aşağısına bağlanmasına karar verilmiştir. Taşkın deşarj hattı yaklaşık 5,0 km uzunluğunda ve 1.400 mm çapında çelik borudan oluşacaktır.

2.2.3 Trafo

25 MVA kapasiteli Trafo Merkezi (TM) Banka tarafından finanse edilecektir. TM, Türkiye Elektrik İletim Anonim Şirketi'nin (TEİAŞ) standart teknik şartnamelerine göre tasarlanacak ve inşa edilecektir. TM'nin tasarımı GASKİ tarafından hazırlanmaktadır. TM'nin kazı çalışmaları sırasında patlatma öngörülmemektedir.

2.2.4 Enerji Nakil Hatları

Mevcut 154kV Güç İletim Hattı arasındaki Güç İletim Hattı yaklaşık 200 m uzunluğundadır. Planlanan hat Banka tarafından finanse edilecek ve GASKİ tarafından inşa edilecektir. Arazi edinimi TEİAŞ tarafından yapılacaktır.

Planlanan Trafo ile Planlanan Düzbağ İAT arasındaki Enerji Nakil Hattı (ENH) yaklaşık 1,0 km uzunluğundadır. Planlanan hat Banka tarafından finanse edilecek ve GASKİ tarafından inşa edilecektir. ENH'nin güzergahı mevcut yolları takip edeceğinden arazi edinimi öngörülmemektedir.

2.3 Proje Aktiviteleri

İnşaat Aşaması

İhale sürecinin tamamlanmasının ardından tesisin toplam 44 ay içerisinde tamamlanarak faaliyete geçmesi öngörülmektedir.

Arıtma tesisinin inşasında, saha tesviye işleri, ulaşım yolları, altyapı inşaatı ve üstyapı inşaatı sırayla tamamlanacaktır. Bunları takiben, elektromekanik ekipmanların tedariki ve montajı tamamlanacaktır.

İşletme Aşaması

Türkiye'de su ve kanalizasyon hizmetleri belediyeler (küçük ve orta ölçekli iller için) veya büyükşehir belediyeleri altındaki yarı özerk su ve kanalizasyon yetkilileri tarafından sağlanmaktadır. Bağımsız bütçeli ve kamu tüzel kişiliğine sahip, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'ne (GBB) bağlı bir kurum olan GASKİ, inşaatın sonra önerilen Düzbağ İAT'nin sahibi olacaktır.

İnşaatın sonraki 12 aylık kesin kabul süresi boyunca, Yüklenici, geçici kabul itibarıyla Yönetmeliklere uygun olarak yeni inşa edilen tesislerin proses garantisi, işletimi, bakımı ve onarımlarından sorumlu olacaktır. İAT'nin kesin kabulünden sonra, GASKİ tüm sistemin işletimi, onarımı ve bakımından sorumlu olacaktır.

Bir arıtma tesisinin işletimi ve bakımı, farklı iş disiplinlerindeki uzmanlıkları bir araya getiren bir ekip çalışmasıdır. GASKİ'nin uzman ekibi (çevre, mekanik, elektrik, kimya mühendisleri ve teknisyenler) mevcut Hacıbaba İAT ünitelerini etkili bir şekilde çalıştırmaktadır. Yeni Düzbağ İAT GASKİ tarafından devralındıktan sonra, GASKİ'nin bu uzmanlığı yeni arıtma tesisinin etkili bir şekilde işletilmesini, arıtma tesisinin istenen su kalitesi ve miktarları için bakımını sağlayabilir ve ayrıca ünitelerin ve elektromekanik ekipmanların uzun ömürlü kullanımını sağlayabilir.

İşletme sırasında GASKİ tarafından görevlendirilen işletme ekibi, içme suyu parametrelerinin Yönetmeliklere uygunluğunu sağlayacaktır.

3. Ulusal Mevzuat ve Uluslararası Gereklilikler

3.1 Ulusal Mevzuat

3.1.1 Türkiye Cumhuriyeti Anayasası

“Türkiye Cumhuriyeti Anayasası” Projenin paydaş katılımı bileşeniyle ilgili ana belgedir. Katılım konularıyla ilgili Anayasa maddeleri aşağıda listelenmiştir:

Madde 25: Düşünce ve kanaat hürriyeti – Herkes, düşünce ve kanaat hürriyetine sahiptir. Her ne sebep ve amaçla olursa olsun kimse, düşünce ve kanaatlerini açıklamaya zorlanamaz; düşünce ve kanaatleri sebebiyle kınanamaz ve suçlanamaz.

Madde 26: Düşünceyi açıklama ve yayma hürriyeti – Herkes, düşünce ve kanaatlerini söz, yazı, resim veya başka yollarla tek başına veya toplu olarak açıklama ve yayma hakkına sahiptir. Bu hak, kamu makamlarının müdahalesi olmaksızın bilgi ve fikir alma ve yayma özgürlüğünü de içermektedir.

Madde 56: Sağlık, çevre ve konut – **Sağlık hizmetleri ve çevrenin korunması** – Herkes, sağlıklı ve dengeli bir çevrede yaşama hakkına sahiptir. Çevreyi geliştirmek, çevre sağlığını korumak ve çevre kirlenmesini önlemek Devletin ve vatandaşların ödevidir.

Madde 63: Tarih, kültür ve tabiat varlıklarının korunması - Devlet, tarih, kültür ve tabiat varlıklarının ve değerlerinin korunmasını sağlar, bu amaçla destekleyici ve teşvik edici tedbirleri alır.

Madde 74: Dilekçe Hakkı - 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 Meclisine yazı ile başvurma hakkına sahiptir.

3.1.2 Türk Medeni Kanunu

Gerçek mülkiyet hakları ve kısıtlamaları, 4721 sayılı Medeni Kanun'un (08.12.2001 tarihli ve 24607 sayılı Resmî Gazetede yayımlanmıştır) ilgili bölümünde tanımlanmıştır. Projenin tüm aşamalarında Türk Medeni Kanunu hükümleri dikkate alınacak ve karşılanacaktır.

3.1.3 Bilgi Edinme Hakkı Kanunu

4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (24.10.2003 tarihli Resmî Gazete No. 25269), demokratik ve şeffaf bir yönetimin gereklilikleri olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine göre bilgi edinme hakkının usul ve esaslarını düzenler. Herkes, kamu kurumları ve kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının faaliyetleri hakkında bilgi edinme hakkına sahiptir.

3.1.4 Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun

Türk vatandaşları, 4982 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanunun (01.11.1984 tarihli ve 3071 sayılı Resmî Gazete) 3. maddesi uyarınca, kendileriyle veya kamuyla ilgili istek ve şikâyetleri hakkında Türkiye Büyük Millet Meclisi'ne ve bağlı makamlara yazılı olarak başvurma hakkına sahiptir.

Yabancı ikamet edenler, karşılıklılık ilkesi dikkate alınarak ve dilekçelerini Türkçe düzenleyerek bu hakka sahiptir.

3.1.5 Kamulaştırma Kanunu

Projeye paydaşların katılımıyla ilgili bir diğer kanun ise 2942 sayılı Kamulaştırma Kanunu'dur (04.11.1983 tarih ve 18215 sayılı Resmî Gazete).

Kamulaştırma işleminin idari işlemi, amaç, yetki, usul, sebep ve işlemin konusuna göre 2942 sayılı Kamulaştırma Kanunu (08.11.1983 tarihli ve 18215 sayılı Resmî Gazete) hükümlerine uygun olarak gerçekleştirilir.

3.2 EBRD Performans Gereklilikleri

EBRD tarafından finanse edilen projelerin, çevresel ve sosyal açıdan sürdürülebilir kalkınmayı sağlamak için yaşam evreleri boyunca Banka'nın Ç&S Politikasına (2019) uymaları gerekmektedir. Bu bağlamda, projelerin Banka tarafından belirlenen Performans Koşulları (PK'ler) tarafından özetlenen temel çevresel ve sosyal gereklilikleri karşılaması beklenmektedir. EBRD, Avrupa Çevre İlkeleri'nin imzacısı olarak, AB çevre ilkelerinin, uygulamalarının ve temel standartlarının benimsenmesini teşvik etmeyi taahhüt eder. Ayrıca EBRD, faaliyet gösterdiği ülkeler tarafından uluslararası çevresel ve sosyal anlaşmaların, sözleşmelerin ve anlaşmaların onaylanmasını kabul eder. EBRD, projelerin aşağıdaki koşulları karşılamasını ve yerine getirmesini sağlamaya çalışır:

- Bir proje / operasyonel faaliyetler sosyal ve çevresel açıdan sürdürülebilirdir,
- Bir proje / operasyonel faaliyetler etkilenen işçilerin ve toplulukların haklarına saygılıdır,
- Bir proje / operasyonel faaliyetler geçerli yasal gerekliliklere ve iyi uluslararası uygulamalara uygun olarak tasarlanır ve yürütülür.

EBRD PK'leri aşağıdaki gibi detaylandırılmıştır:

PK 10: Bilgi Paylaşımı ve Paydaş Katılımı:

Bu PK, işvereni, çalışanları, projeden doğrudan etkilenen yerel topluluklar ve uygun olduğu durumlarda diğer paydaşlar arasında açık ve şeffaf bir katılımı ilgili gereklilikleri özetlemektedir. İşverenin, paydaş katılımına yönelik sistematik bir yaklaşım ortaya koyması, projenin paydaşlarıyla etkili bir şekilde etkileşim kurarak müşterilerin çevresel ve sosyal performansının iyileştirilmesini teşvik etmesi ve etkilenen topluluklardan ve diğer paydaşlardan gelen şikayetlerin uygun şekilde yanıtlanmasını ve yönetilmesini sağlaması beklenmektedir.

4. Önceki Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Kısa Özeti

Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) Yönetmeliği ve prosedürleri uyarınca, Proje ÇED Yönetmeliğine tabi değildir. Bu nedenle Proje kapsamında ÇED raporu hazırlanmadığından halkın katılımı toplantıları da yapılmamıştır.

Proje çerçevesinde istişare ve katılım faaliyetleri GASKİ tarafından gerçekleştirilmiştir. Gerekli tüm kamu kurum ve kuruluşları ile resmi yazışmalar yapılmıştır. Projeden etkilenen kişilerle (PEK) bazı görüşmeler yapılmıştır ancak bunların bir plan dahilinde yapılmadığı ve belgelendirilmediği görülmüştür. Ayrıca, GASKİ'nin tüm paydaş katılım faaliyetlerini denetleyecek sosyal etki yönetimi sorumluluğuna sahip bir Topluluk İrtibat Görevlisi /personel kapasitesi bulunmamaktadır.

Bu Planın gerekliliklerini sağlamak için GASKİ'nin paydaşlarla toplantılarını düzenli olarak yapması gerekmektedir (bilgi paylaşımı ve/veya istişare amacıyla). Tüm katılımlar kayıt altına alınmalı ve gerektiğinde sorunları izlemek ve ele almak için sürekli katılım sağlanmalıdır.

Düzbağ İAT projesi ile ilgili bilgiler GASKİ internet sayfasında ve sosyal medya hesaplarında mevcuttur:

1. GASKİ internet sayfası: <https://gaski.gov.tr/project/duzbag-icmesuyu-temin-projesi/>
2. GBB internet sayfası: <https://www.gaziantep.bel.tr/tr/haberler/gaski-duzbag-projesini-halka-daha-iyi-anlatmak-icin-stand-kurdu>
3. GBB YouTube sayfası: https://www.youtube.com/watch?v=0uz_ZtA5t4
4. GASKİ facebook sayfası:
 - <https://www.facebook.com/watch/?v=2599063950316044>
 - <https://www.facebook.com/gaskikurumsal/posts/ilbank-as-gaziantep-bolge-muduru-volkan-bektas-duzbag-icme-suyu-temin-projesi-ka/1213952772057031/>

5. Paydaş Tanımlaması

Etkili paydaş tanımlaması, projeden etkilenen tüm paydaşların tanınmasını ve uygun şekilde katılımını sağlamak için başarılı proje yönetiminin kritik bir bileşenidir. Paydaş tanımlaması, paydaşları tanımlama ve analiz etme yaklaşımını ve stratejisini vurgular ve proje yaşam döngüsü boyunca katılımın önemini vurgular.

Bu bölüm, sosyal etkileri anlamak için Projenin etki alanının incelenmesini içermektedir. Ek olarak, paydaşlar dahili ve harici gruplara ayrılmaktadır. Süreç, kapsamlı ve etkili paydaş katılımını sağlamak için EBRD'nin PK 10 tarafından belirlenen yönergeleri izlemektedir.

5.1 Yaklaşım ve Strateji

Paydaş tanımlama ve analizi, paydaşlar arasındaki dinamikler ve Projeye katılımlarının riskleri ve fırsatları dikkate alınarak proje yaşam döngüsünün mümkün olduğunca erken bir aşamasında gerçekleştirilmelidir.

Ancak, Proje paydaşlarının belirlenmesi yalnızca Proje yaşam döngüsünün erken aşamalarında değil, aynı zamanda inşaat ve işletme gibi Projenin her farklı aşaması geçildiğinde veya faaliyetler değiştiğinde de yapılması gereken bir çalışma olmalıdır.

Bunun nedeni, Proje faaliyetleri veya aşaması değiştiğinde, Proje sürecine projeden etkilenen yeni paydaşların dahil edilmesinin gerekebilmesidir. Bu nedenle, Paydaş Katılım Planı'nın uygulanması sırasında eş zamanlı olarak yürütülen izleme ve değerlendirme faaliyetleri, paydaşların ve araçların güncellenmesi sürecinde önemli bir rol oynar.

Başarılı paydaş katılımının ilk adımı, GASKİ'nin (i) projeden etkilenen veya etkilenmesi muhtemel (doğrudan veya dolaylı olarak) çeşitli bireyleri veya grupları ("etkilenen taraflar") veya (ii) projeye ilgi duyabilecek kişileri veya grupları ("diğer ilgili taraflar") belirlemesidir¹.

EBRD PK 10'a uygun olarak paydaş tanımlama ve analiz süreci için aşağıdaki adımlar izlenir:

- Potansiyel etkiler paydaş gruplarına göre değerlendirilecektir,
- Projeden dezavantajlı veya savunmasız durumları nedeniyle farklı veya orantısız bir şekilde etkilenebilecek bireyler ve gruplar belirlenecektir,
- Beklenen etkilerin (olumlu ve olumsuz) meydana geleceği coğrafi konum ve dolayısıyla paydaşların etkilenebileceği yerler ve ortaya çıkabilecek etkilerin niteliği tanımlanacaktır,
- Toplum temsilcileri ve paydaşların sosyal, kültürel ve ekonomik koşullarına uygun istişare araçları belirlenecektir,
- Savunmasız gruplarla istişare yöntem ve araçları belirlenecektir,
- Proje paydaş katılım programı geliştirilecektir.

¹ https://www.ebrd.com/downloads/about/sustainability/ESP_PR10_Eng.pdf

5.2 Proje Etki Alanı

Projenin sosyal etki alanı (EA), Projenin doğrudan ve dolaylı etkileri dikkate alınarak belirlenmiş olup, Projenin inşaat ve işletme faaliyetlerinden kaynaklanabilecek olumsuz etkilere maruz kalabilecek yerleşim yerlerinin yanı sıra, yerel istihdam ve yerel satın alma imkânlarından olumlu yönde etkilenebilecek yerleşim yerleri de EA kapsamında tanımlanmıştır.

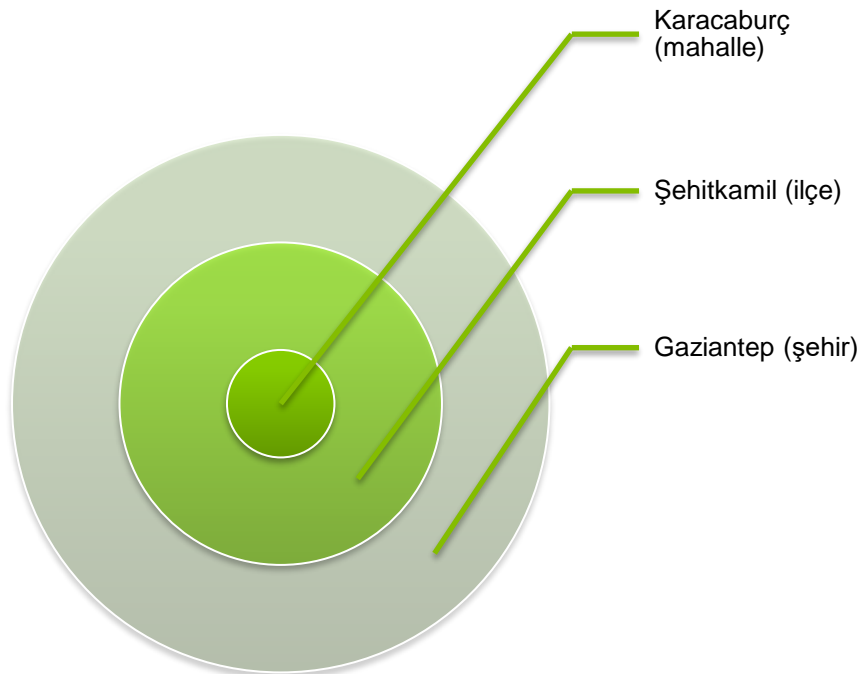
Bu EA, aşağıdakilerden etkilenmesi muhtemel alanları içermektedir:

- Doğrudan sahip olunan, işletilen veya yönetilen (yüklenici dahil) ve Projenin bir parçası olan Proje faaliyetleri ve tesisleri;
- Projenin neden olduğu ve daha sonra veya farklı bir yerde meydana gelebilecek planlanmamış ancak öngörülebilir gelişmelerden kaynaklanan etkiler; veya
- Etkilenen Toplulukların geçim kaynaklarının bağlı olduğu biyolojik çeşitlilik veya ekosistem hizmetleri üzerindeki dolaylı proje etkileri.

Bu nedenle, yukarıdaki açıklamalar ışığında, Proje Etki Alanı aşağıdaki sırayla tanımlanmıştır;

- Projenin ayak izi olarak tanımlanan, Proje faaliyetlerinden doğrudan etkilenen alan;
- Proje faaliyetleri sonucunda doğrudan çevresel, sosyal ve ekonomik etkilerin yayıldığı alan;
- Projenin sonuçlarından etkilenebilecek Proje etkilerinin ve faydalarının yayıldığı alan.

Bu yaklaşıma dayanarak, Proje Etki Alanı diyagramı aşağıdaki Şekilde gösterilmiştir.



Şekil 3. Proje Etki Alanı

5.3 Paydaşlar

Projenin paydaşları, dahili (Projede veya Projenin kilit yüklenicileri için çalışan, Projeye doğrudan dahil olan ve Projeden faydalanan) ve harici (Projede çalışmayan ve Projeye dahil olmayan) olarak sınıflandırılır.

Dahili Paydaşlar, GASKİ Çalışanları ve Yüklenicileri ile Tedarikçileri ve işçileridir.

Harici paydaşlar, Etkilenen Taraflar ve Diğer İlgili Taraflar olarak sınıflandırılır. Paydaş kategorileri aşağıda sunulmuştur.

5.3.1 Etkilenen Taraflar ve Diğer İlgili Taraflar

Etkilenen Taraflar arasında yerel topluluklar, topluluk üyeleri ve Projeden doğrudan etkilenebilecek diğer taraflar yer almaktadır. Özellikle, bu kategoride aşağıdaki kişiler ve gruplar tanımlanmıştır:

- Yerel yerleşimler ve Muhtarlar
- PEK'ler
- Belediyeler
- Yerel işletmeler
- Savunmasız/Dezavantajlı Bireyler veya Gruplar

Projelerin paydaşları arasında doğrudan etkilenen toplulukların yanı sıra ilgili taraflar da yer almaktadır.

Bunlara şunlar dahildir:

- Merkezi hükümet ve şehirdeki kamu kuruluşları
- Belediyeler
- STK'lar ve kuruluşlar
- Akademisyenler

5.3.2 Hassas Gruplar

Hassas gruplar, Projenin olası olumsuz etkilerinden daha fazla etkilenebilecek veya bilgiye ulaşma, seslerini duyurma ve endişelerini dile getirme imkânı daha az olan kişileri ifade etmektedir.

Gaziantep İli genelinde ve Proje uygulama alanında yaşayan nüfusun kırılgan bir dönemde olduğu ve son yıllarda yaşanan iç göç nedeniyle nüfus yapısının değiştiği söylenebilir.

Gaziantep'te ve proje etki alanında nüfus içerisinde hassas grupların oranının yüksek olduğu görülmektedir.

Proje etki alanında aşağıdaki hassas gruplar tespit edilmiştir.

- Fiziksel veya zihinsel engelli kişiler
- Kronik hastalığı olan veya yatalak PEK'ler
- Kadın hane reisleri
- Proje EA içinde devlet veya dernek yardımlarıyla yaşayan yoksul insanlar

- Bakıma ve sosyal yardıma muhtaç yaşlılar
- Eğitimlerine devam edemeyen ve çeşitli işlerde çalışan çocuklar
- İşsizler (iş arıyor olsalar bile)
- Kronik hastalık nedeniyle eve bağımlı olan kişiler
- Okuma yazma bilmeyen yetişkinler
- Depremzedeler
- Mülteciler, göçmenler, Türkçe dil becerileri sınırlı olanlar
- Toprak sahibi olmayan ve başkalarının topraklarında gündelikçi olarak çalışan köylüler.

Tablo 1. Projenin Paydaşları

Seviye	Paydaşlar	Etkilenen Taraflar		Diğer İlgili Taraflar	Sorumluluk/Yetki
		Doğrudan Paydaşlar	Dolaylı Paydaşlar		
Ulusal	Hazine ve Maliye Bakanlığı (HMB)	x			Projenin inşasını finanse etmek için Türkiye Cumhuriyetini temsil etmektedir.
	İller Bankası A.Ş. (İLBANK)	x			Bu Projenin uygulayıcı kuruluşu İLBANK'tır.
	Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı (ÇŞİDB)			x	ÇŞİDB, çevresel etki değerlendirme izinleri ve çevresel izinler gibi düzenleyici işlevlere sahiptir.
	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (ÇSGB)			x	ÇSGB, iş ve çalışma koşulları ile iş sağlığı ve güvenliği konularında özel görüşlere sahip olabilir.
	Tarım ve Orman Bakanlığı (TOB)			x	TOB, düzenlemeleri denetler ve tarım uygulamaları, orman yönetimi ve kırsal kalkınma politikaları konusunda rehberlik sağlar.
	Türkiye Elektrik İletim A.Ş. (TEİAŞ)	x			TEİAŞ, enerji nakil hatları inşa eder ve işletir.
İl	Gaziantep Valiliği	x			Valilik, ulusal hükümeti temsil eden ildeki en yüksek makamdır.
	Gaziantep Büyükşehir Belediyesi	x			Belediye ve ilgili birimlerinin Proje için sorumlulukları vardır.
	GBB İtfaiye ve Zabıta Daire Başkanlığı	x			Yangın durumunda, itfaiye müdahale etmekten sorumlu kurumdur.
	Gaziantep Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü	x			ÇŞİDİM, çevresel etki değerlendirme izinleri ve çevre izinleri gibi Proje ile ilgili

Seviye	Paydaşlar	Etkilenen Taraflar		Diğer İlgili Taraflar	Sorumluluk/Yetki
		Doğrudan Paydaşlar	Dolaylı Paydaşlar		
	(ÇŞİDİM)				düzenleyici işlevlere sahiptir. ÇŞİDİM'nin gelecekteki inşaat faaliyetleri hakkında görüşleri olabilir.
	Gaziantep İl Afet ve Acil Durum Yönetimi Müdürlüğü	x			Bu kuruluşun acil durumları yönetme ve bunlara yanıt verme işlevi vardır.
	Kültür Mirası Koruma Bölge Kurulu Müdürlüğü	x			Bu kuruluş gelecekteki inşaat alanlarının arkeolojik potansiyeli ile ilgili belirli bir görüş sağlayacaktır.
	Gaziantep İl Emniyet Müdürlüğü (Polis)		x		Suçla ilgili sorunlar olması durumunda polis gerekli işlemleri yapar.
	Gaziantep 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü		x		Olumsuz sağlık sorunları olması durumunda 112 Acil Sağlık Hizmetleri bilgilendirilir.
	Gaziantep İl Tarım ve Orman Müdürlüğü		x		Tarımsal veya ormancılıkla ilgili sorunlar olması durumunda Müdürlük gerekli işlemleri yapar.
İlçe/Yerel	Kaymakamlıklar	x			Acil durumlarda ilçe belediyeler, kaymakamlar ve ilgili organları önemli olabilir. Ayrıca, bu yetkililer inşaat alanlarının yakınındaki mahallelerin muhtarlarıyla birlikte Proje faaliyetleri hakkında belirli görüşlere sahip olabilir.
	İlçe belediyeleri	x			
	Mahalle yerleşimlerinde yaşayan topluluklar Çevre yerleşim yerlerinin muhtarları Mahalle yerleşimlerinde yaşayan hassas gruplar: <ul style="list-style-type: none"> Fiziksel veya zihinsel engelli kişiler Kronik hastalığı olan veya yatağa bağımlı PEK'ler Kadın hane reisleri 	x			

Seviye	Paydaşlar	Etkilenen Taraflar		Diğer İlgili Taraflar	Sorumluluk/Yetki
		Doğrudan Paydaşlar	Dolaylı Paydaşlar		
	<ul style="list-style-type: none">Proje EA kapsamında hükümet veya dernek yardımlarıyla yaşayan yoksul insanlarBakıma ve sosyal yardıma ihtiyaç duyan yaşlı insanlarEğitimlerine devam edemeyen ve çeşitli işlerde çalışamayan çocuklarİşsizler (iş arıyor olsalar bile)Kronik hastalık nedeniyle evden çıkamayan kişilerOkuma yazma bilmeyen yetişkinlerDepremzedelerMülteciler, göçmenler, Türkçe dil bilgisi sınırlı vatandaşlarToprak sahibi olmayan ve başkalarının topraklarında günlük yevmiyeli olarak çalışan köylüler.				
STK'lar	Gaziantep Çevre Mühendisleri Odası			x	Bu odalar, Ç&S yönleriyle ilgili il/bölgeye özgü görüşler sağlayabilir
	Gaziantep İnşaat Mühendisleri Odası			x	
Akademisyenler	Üniversiteler Enstitüler			x	Akademisyenler, Ç&S yönleriyle ilgili il/bölgeye özgü görüşler sağlayabilir
Sosyal medya dahil olmak üzere yerel medya	Bölgesel ve yerel medya			x	Sosyal medya da dahil olmak üzere yerel medya, Proje için iletişim platformu sağlayabilir.

6. Paydaş Katılım Yaklaşımı ve Gelecekteki Paydaş Katılım Programı

Bu bölüm, Projeye ilgili faaliyetler için paydaş katılımı yaklaşımına genel bir bakış sağlamaktadır. GASKİ, etkili paydaş katılımı için çeşitli yöntemler kullanacaktır. Öncelikle farklı paydaş gruplarıyla etkileşim kurmak için kullanılacak temel yöntemler ve araçlar aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Bilgi Paylaşımı

Güvenilir ve eksiksiz Proje bilgileri, paydaşlara yerel toplulukların belirli yerel koşulları, kültürel ve dil tercihlerini dikkate alan bir şekilde sunulacaktır.

İlgili bilgileri farklı paydaş gruplarına etkili bir şekilde iletmek için, aşağıdaki belgeler GASKİ ve ILBANK'ın internet sayfasında yayınlanacaktır:

- Teknik olmayan özet (Türkçe ve İngilizce)
- Bu Paydaş Katılım Planı (Türkçe ve İngilizce)

Uluslararası topluluklar ayrıca GASKİ ve ILBANK'ın internet sayfasında bu belgelerin İngilizce sürümlerine erişebilecektir. GASKİ ve ILBANK, Proje web sitesinde düzenli olarak güncel proje bilgilerini tutacaktır. Şikâyet mekanizması ayrıca şikâyet formu ve şikâyet mekanizmasının açıklamasıyla birlikte web sitesinde açıklanacaktır. Proje bilgileri röportajlar, basın bültenleri ve benzeri uygun araçlar aracılığıyla kamu medyasına sağlanacaktır. Bu faaliyetler GBB'deki İletişim Departmanı ve GASKİ ile koordine edilecektir. GASKİ, şikâyet yönetim prosedürünü takiben yerel toplulukların yorumlarına ve sorularına tam ve zamanında yanıtlar verecektir. Proje sahasındaki Giriş Ofisinde ve GASKİ'de, Projenin farklı aşamaları hakkında bilgi sağlayan kitapçıklar, broşürler, posterler ve benzeri materyaller mevcut olacak ve paydaşlar GASKİ yetkilileri tarafından bildirilecektir.

Katılım Programı

Bu Plan'da sunulan paydaş analizi, kamuya açık bilgi kaynaklarına dayanmaktadır. Paydaşlara ilişkin bilgiler, Plan ilerledikçe düzeltilmeli ve güncellenmelidir.

Analiz sonucunda belirlenen temel paydaşlar, Projeye olan potansiyel ilgilerinin özet analiziyle birlikte aşağıda listelenmiştir.

Paydaş katılımı, inşaat öncesi, inşaat ve işletme aşamaları boyunca devam eden bir faaliyettir. Aşağıdaki program, inşaat ve işletme aşamaları boyunca planlanan temel paydaş katılımı faaliyetlerini özetler ve inşaat sırasında periyodik olarak ve işletme sırasında yıllık olarak gözden geçirilerek geçerliliğini koruduğundan ve bu PKP'de belirtilen GASKİ, topluluklar ve diğer ilgili paydaşların ihtiyaçlarını karşıladığından emin olunur.

Tablo 2. Paydaş Katılım Programı: İnşaat Öncesi ve İnşaat Aşaması

Danışma Konusu	Hedef paydaşlar	Yöntem / Araç	Zaman çizelgesi	Sıklık	Sorumluluk
ÇSDT, ÇSYP, PKP ve ŞM dahil olmak üzere Ç&S koruma planı araçlarıyla birlikte proje bilgilerinin açıklanması	Dahili paydaşlar	<ul style="list-style-type: none"> Yüz yüze görüşmeler Eğitimler Broşürler/kitapçıklar 	Planlar onaylandıktan sonra	Planların onaylanmasını takiben Proje başlangıcında	GASKİ ve Yüklenici
ÇSDT, ÇSYP, PKP ve ŞM dahil olmak üzere Ç&S koruma planı araçlarıyla birlikte proje bilgilerinin açıklanması	Ulusal	<ul style="list-style-type: none"> İLBANK internet sayfası GASKİ internet sayfası Dış paydaşlara e-posta Çevrimiçi toplantılar Mektup/posta Danışma toplantıları 	Planlar onaylandıktan sonra	Planların onaylanmasını takiben Proje başlangıcında	İLBANK GASKİ
	İl	<ul style="list-style-type: none"> GASKİ internet sayfası Dış paydaşlara e-posta Çevrimiçi toplantılar Mektup/posta Danışma toplantıları 	Planlar onaylandıktan sonra	Planların onaylanmasını takiben Proje başlangıcında	GASKİ
	İlçe/Yerel	<ul style="list-style-type: none"> GASKİ internet sayfası Danışma toplantıları Mektup/posta Bilgilendirici broşürler/posterler (Muhtarlar ve yerel topluluklar için) 	Planlar onaylandıktan sonra	Planların onaylanmasını takiben Proje başlangıcında	GASKİ
	Hassas Gruplar	<ul style="list-style-type: none"> Yüz yüze Danışma toplantıları Odak Grup toplantıları (Hem kadınlar hem de hassas gruplar için) 	Planlar onaylandıktan sonra	Planların onaylanmasını takiben Proje başlangıcında	GASKİ

Danışma Konusu	Hedef paydaşlar	Yöntem / Araç	Zaman çizelgesi	Sıklık	Sorumluluk
		<ul style="list-style-type: none"> Mektup/posta Bilgilendirici broşürler/posterler 			
	STK	<ul style="list-style-type: none"> GASKİ internet sayfası Dış paydaşlara e-posta Çevrimiçi toplantılar 	Planlar onaylandıktan sonra	Planların onaylanmasını takiben Proje başlangıcında	GASKİ
	Akademisyenler	<ul style="list-style-type: none"> GASKİ internet sayfası Dış paydaşlara e-posta Çevrimiçi toplantılar 	Planlar onaylandıktan sonra	Planların onaylanmasını takiben Proje başlangıcında	GASKİ
	Sosyal medya dahil yerel medya	<ul style="list-style-type: none"> GASKİ internet sayfası Çevrimiçi toplantılar Mektup/posta Email 	Planlar onaylandıktan sonra	Planların onaylanmasını takiben Proje başlangıcında	GASKİ
Yerel topluluklar için halk sağlığı ve güvenliği bilgilendirme toplantıları	<ul style="list-style-type: none"> Yerel topluluklar Hassas bireyler/gruplar Projeden etkilenen yerleşim yerlerinin muhtarları 	<ul style="list-style-type: none"> Paydaş ziyaretleri Danışma toplantıları Broşürler/posterler 	Halk sağlığı ve güvenliğini olumsuz etkileyebilecek Proje faaliyetleri olması durumunda Bakım ve onarım gibi çalışmalar sırasında yol kapanacaksa veya geçici trafik etkisi olacaksa Geçiş kısıtlamaları, yol kapatmaları, trafik sıkışıklığı, ağır araçlarla ekipman sevkiyatı gibi faaliyetlerin olacağı günlerden 1 hafta önce	İhtiyaç Duyulduğunda / Talep Edildiğinde	Yüklenici
Proje istihdam fırsatları bilgisi / yerel istihdam	<ul style="list-style-type: none"> Yerel topluluklar Hassas bireyler/gruplar 	<ul style="list-style-type: none"> Paydaş ziyaretleri Danışma toplantıları Broşürler/posterler 	Proje istihdam fırsatları ortaya çıktığında	İhtiyaç Duyulduğunda / Talep Edildiğinde	GASKİ ve Yüklenici

Danışma Konusu	Hedef paydaşlar	Yöntem / Araç	Zaman çizelgesi	Sıklık	Sorumluluk
	<ul style="list-style-type: none"> Kadınlar Projeden etkilenen yerleşim yerlerinin muhtarları STK'lar 				
(i) Projenin tedarik stratejileri ve politikaları (ii) Yerel tedarik fırsatları	<ul style="list-style-type: none"> Yerel işletmeler STK'lar 	<ul style="list-style-type: none"> Topluluk toplantıları Odak grup toplantıları GASKİ internet sayfası Posterler Medya 	İhtiyaç Duyulduğunda / Talep Edildiğinde	İhtiyaç Duyulduğunda / Talep Edildiğinde	GASKİ ve Yüklenici
Projenin tarım arazileri, meralar, araziler vb. üzerindeki olası etkileri.	<ul style="list-style-type: none"> Yerel topluluklar Hassas bireyler/gruplar Proje güzergahlarının mahalle yerleşimlerinde yaşayan topluluklar Projeden etkilenen yerleşim yerlerinin muhtarları Proje EA kapsamında hayvancılık ve tarımsal faaliyetlerle uğraşan haneler 	<ul style="list-style-type: none"> Paydaş ziyaretleri Danışma toplantıları Broşürler/posterler 	İnşaat faaliyetlerinin başlangıcı	İhtiyaç Duyulduğunda / Talep Edildiğinde	Yüklenici
Projenin arazi edinimi üzerindeki etkileri	<ul style="list-style-type: none"> Arazi ediniminden etkilenen topluluklar 	<ul style="list-style-type: none"> Paydaş ziyaretleri Danışma toplantıları Yüz yüze bilgilendirme ziyaretleri 	Projenin başlangıcında ve arazi edinim süreci boyunca	İhtiyaç Duyulduğunda / Talep Edildiğinde	GASKİ

Danışma Konusu	Hedef paydaşlar	Yöntem / Araç	Zaman çizelgesi	Sıklık	Sorumluluk
	<ul style="list-style-type: none">Arazi ediniminden etkilenenlerArazi sahipleri/ hissedarlar/ kullanıcılar/ çobanlarArazi edinimi yerleşim yerlerinden etkilenenlerMuhtarlarArazi ediniminden etkilenen hassas gruplar	<ul style="list-style-type: none">Bilgilendirici broşürler/posterler			

Tablo 3. Paydaş Katılım Programı: İşletme Aşaması

Danışma Konusu	Hedef paydaşlar	Yöntem / Araç	Zaman çizelgesi	Sıklık	Sorumluluk
Gözden geçirilen ve revize edilen proje bilgilerinin, ŞM dahil olmak üzere Ç&S koruma planları araçları ÇSYP, PKP ile birlikte açıklanması	Tüm paydaşlar	<ul style="list-style-type: none"> İLBANK internet sayfası GASKİ internet sayfası Email Gönderiler/mektup 	İşletme aşamasından önce aşağıdaki planlar onaylanacaktır	İşletme aşamasının başında bir kez	İLBANK GASKİ
Yerel topluluklar için halk sağlığı ve güvenliği bilgilendirme toplantıları	<ul style="list-style-type: none"> Yerel topluluklar Hassas bireyler/gruplar Projeden etkilenen yerleşim yerlerinin muhtarları 	<ul style="list-style-type: none"> Muhtar danışmanlıkları Broşürler/ posterler 	Bakım, onarım vb. herhangi bir nedenle ağır araç trafiğinin artacağı dönemlerde ve toplum sağlığı ve güvenliği açısından risk oluşturabilecek diğer tüm durumlarda (geçici yol kısıtlamaları vb.).	Geçiş kısıtlamaları, yol kapatmaları, trafik sıkışıklığı, ağır araçlarla ekipman sevkiyatı gibi faaliyetlerin olacağı günlerden 1 hafta önce	GASKİ
Proje istihdam fırsatları bilgisi / yerel istihdam	<ul style="list-style-type: none"> Yerel topluluklar Hassas bireyler/gruplar Kadınlar Projeden etkilenen yerleşim yerlerinin muhtarları STK'lar 	<ul style="list-style-type: none"> Paydaş ziyaretleri Danışma toplantıları Broşürler/ posterler 	Proje istihdam fırsatları ortaya çıktığında	İhtiyaç Duyulduğunda / Talep Edildiğinde	GASKİ

7. Paydaş Katılımı ve Şikâyet Mekanizmasının Yöntemleri ve Araçları

Projenin paydaş katılımına yönelik yöntemleri ve araçları, GASKİ tarafından şu anda kullanılan danışma araçları da dahil olmak üzere aşağıda açıklanmıştır. Bu yöntemler ve araçlar, Şikâyet Mekanizması kapsamında da aktif olarak kullanılacaktır.

GASKİ ve 153 İnternet Sayfası: İnternet sayfası, Projenin ömrü boyunca paydaş katılım sürecinde etkin araçlardan biri olacaktır.

GİKOM Şikâyet internet sayfası: <https://www.gaziantep.bel.tr/gikom>

GASKİ ALO 123 internet sayfası: <https://GASKI.gov.tr/alo-153/>

ALO 153 Yardım Hattı: ALO 153 Yardım Hattı her türlü şikâyeti almak için kullanılacaktır.

Dış paydaşlara e-posta adresi: Proje yetkili kişileri, paydaşlara ulaşmak ve/veya geri bildirim sağlamak amacıyla e-posta adresleri aracılığıyla paydaşlara ulaşabilir.

- GASKİ e-mail adresi: GASKI@GASKI.gov.tr

Çevrimiçi toplantılar: Kilit paydaşlarla istişare ve bilgi paylaşım toplantıları düzenlenecektir.

Çevrimiçi görüşmeler: Derinlemesine görüşmeler, anketler, odak grup toplantıları gibi araştırma tekniklerinin uygulanması, izleme ve değerlendirme, bilgi edinme ve gerektiğinde veri toplama için de kullanılabilir. Gerekli görüldüğü takdirde ve tüm paydaşların onayıyla bu toplantılarda kayıtlar alınabilir.

Şikâyet Mekanizması: Paydaşların bildirimlerinin, kayıtlarının, bilgilerinin ve şikâyetlerinin tutulacağı, şikâyetlerin değerlendirilip izleneceği ve sonuçların geri bildirimlerle paydaşlara iletileceği sürecin işletilmesini içerecek olan şikâyet giderme mekanizması, proje boyunca kullanılacak önemli bir paydaş katılım yönetimi aracı ve yöntemidir.

Alternatif Araçlar: İnternet, akıllı telefon, sosyal medya veya e-posta erişimi olmayan okuma yazma bilmeyen nüfus, engelliler ve mülteci grupları gibi savunmasız/dezavantajlı bireylerin/grupların paydaş katılımını sağlamak amacıyla aşağıdaki araç ve yöntemlerin eş zamanlı olarak kullanılması planlanmaktadır.

Mektup/posta: Dezavantajlı veya hassas gruplara veya internete, akıllı telefona, sosyal medyaya veya e-postaya erişimi olmayan kişilere proje broşürleri (proje bilgileri, şikâyet giderme mekanizması vb. içeren), ilanlar, raporlar veya duyurular gönderilebilir.

Kamu panoları: Proje ile ilgili iletişim kanallarının duyuru ve bilgilendirme posterleri çevre yerleşim yerlerindeki ortak kamusal alanlarda, muhtarlıklarda, belediyelerde kullanılabilir.

Posterler/broşürler/el ilanları: Proje hakkında iletişim kanalları, duyurular ve bilgiler içeren broşürler/el ilanları, gerektiğinde çevre yerleşim yerlerindeki ortak kamu alanlarına, Muhtarlıklara, belediyelere, il müdürlüklerine asılabilir.

Yerel medya: Projenin gerektirdiği aşamalarda ve durumlarda yazılı ve görsel medyada duyurular yapılacaktır.

Paydaş ziyaretleri: Proje süreci boyunca paydaşlarla yüz yüze görüşmeler yapılacak ve izleme ve değerlendirme süreçleri için gerekli durumlarda paydaş ziyaretleri gerçekleştirilecektir.

Danışma toplantıları: Proje süreci boyunca ihtiyaç duyulduğunda ve paydaşlar talep ettiğinde danışma toplantıları yapılabilir. Toplantılar paydaşların katılımını kolaylaştıracak yerlerde ve yerlerde yapılacaktır.

8. Şikâyet Mekanizması

GASKİ şu anda yapısına uygun bir şikâyet mekanizması işletmektedir. Aşağıda açıklanan tanımlanmış araçlar ve prosedürler, iç ve dış şikâyetlerin yürütülmesine rehberlik etmektedir, süreci izlemek için kullanılmaktadır ve GASKİ şikâyet mekanizması kapsamında kullanılmaktadır.

GASKİ, kamuoyundan görüş ve şikâyet toplamak için resmi bir mekanizmaya sahiptir. Resmi mekanizma, bağımsız bir yönetim sistemi olan akredite ISO 10002: 2014 Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyet Yönetim Sisteminin bir parçasıdır. Aşağıda listelenen prosedürler, harici şikâyet mekanizmasını sürdürmek ve izlemek için kullanılır.

- Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyet Yönetimi Prosedürü
- Halkla İlişkiler Süreç Kartı
- Halkla İlişkiler Risk Değerlendirme Formu

GASKİ'nin müşteri şikâyetlerini yönetmek için uyguladığı "Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyet Yönetim Prosedürü", engelliler, yabancı dil konuşanlar, okuma yazma bilmeyenler gibi hassas gruplar dahil olmak üzere tüm müşterilerden gelen şikâyetlerin aşağıdaki iş akışında yönetilmesini açıklamaktadır:

Şikâyetçinin şikâyeti hangi yolla gelirse gelsin (e-posta, telefon, ALO 153, yüz yüze görüşme, yazılı dilekçe vb.) şikâyetin değerlendirilmesi için kuruluş tarafından oluşturulacak açık, anlaşılır, izlenebilir ve özgün bir formatta yeterli ayrıntıda kayıt altına alınır.

Kayıt aşağıdaki şekilde tutulur ve ilerletilir:

- Şikâyetçinin adı, tarihi (hatta saati),
- Şikâyetin konusu, nedeni, detayları, içeriği,
- Şikâyetçinin talep ettiği düzeltme,
- Şikâyet edilen mal ve hizmete ilişkin kurumsal uygulamalar,
- Şikâyete cevap verileceği tarih ve saat (Şikâyetçiye sonuç veya değerlendirme hakkında 3 gün içinde bilgi verileceği belirtilmişse bu forma kaydedilmelidir)
- Şikâyet ile ilgili kişi, şube veya birime ilişkin bilgiler,
- Şikâyet ile ilgili varsa ilk yapılan işlem, kaydedilmesi gereken bilgilerdir.

İlk değerlendirme sonrasında şikâyetlerin nedeni, hakkaniyet, objektiflik ve tarafsızlık ilkelerinden ödün verilmeden araştırılır.

Şikâyetin çözümü için düzeltici eylem tanımlanır.

Kuruluş, şikâyetçiye veya varsa şikâyette bulunan personele, şikâyet kapsamında hangi kararın alındığı veya şikâyet ile ilgili olarak hangi işlemin (onarım vb.) yapılacağını bildirir.

GASKİ, CDŞT ile ilgili şikâyetleri (hem inşaat hem de işletme aşamalarında) yönetmek için özel bir kişi/sisteme sahip değildir. GASKİ tarafından bir CDŞT politikası, riskleri, yönetimi, uygulamayı ve izleme unsurlarını ele alacak ve yüklenici, danışmanlık, işletme şirketleri ve yönetim seviyesinde sahip olunan ve desteklenen şirketler arasında kademeli olarak yayılacak kadar kapsamlı olacak şekilde geliştirilecektir. Şikâyet mekanizması ve şikâyet hattı, CDŞT sorunlarını izleyecek şekilde revize

edilecektir. Odak noktaları atanacak ve CDŞT şikâyetlerinin düzgün bir şekilde ele alınması konusunda eğitilecektir.

Ayrıca, sahadaki yükleniciler ve operasyonlar, eksik bildirim ve uygunsuz davranış risklerini izlemek için incelenecektir.

GASKİ mevcut harici şikâyet mekanizmasını sürdürmeye devam edecektir. Şikâyet mekanizması, inşaat süreci boyunca Yüklenici ve Sahibinin Mühendisi ile işçiler tarafından sürdürülecektir. Yüklenici veya Müşavir tarafından inşaat sahasında alınan herhangi bir şikâyet GASKİ'ye bildirilmelidir.

Paydaşlar tüm istek ve şikâyetlerini "anonim" seçeneğiyle iletebilirler.

Paydaşlar, isimlerini ve iletişim adreslerini vermeden Proje ile ilgili şikâyetlerini iletebilirler.

Anonim olarak alınan şikâyetler, Şekil 4'te tanımlanan iş akışı adımları uygulanarak değerlendirilecektir. Gizli tutulması gereken şikâyetler hakkında üçüncü taraflara bilgi verilmeyecek ve resmi bir bildirim/cevap yapılmayacaktır.

Şikâyetin sonuçlandırılması halinde uygulanacak çözüme ilişkin resmi bir geri bildirim yapılmayacak olsa da kamuoyuna duyurulması gereken bir konu olması ve gerekli görülmesi halinde ortak panolar/kamu ve genel iletişim araçları aracılığıyla paydaşlara duyurulabilir.

GASKİ'nin şikâyet alma kanallarına ek olarak, şikâyetçiler şikâyetlerini CİMER ve EBRD'nin şikâyet mekanizması aracılığıyla iletmektedir.

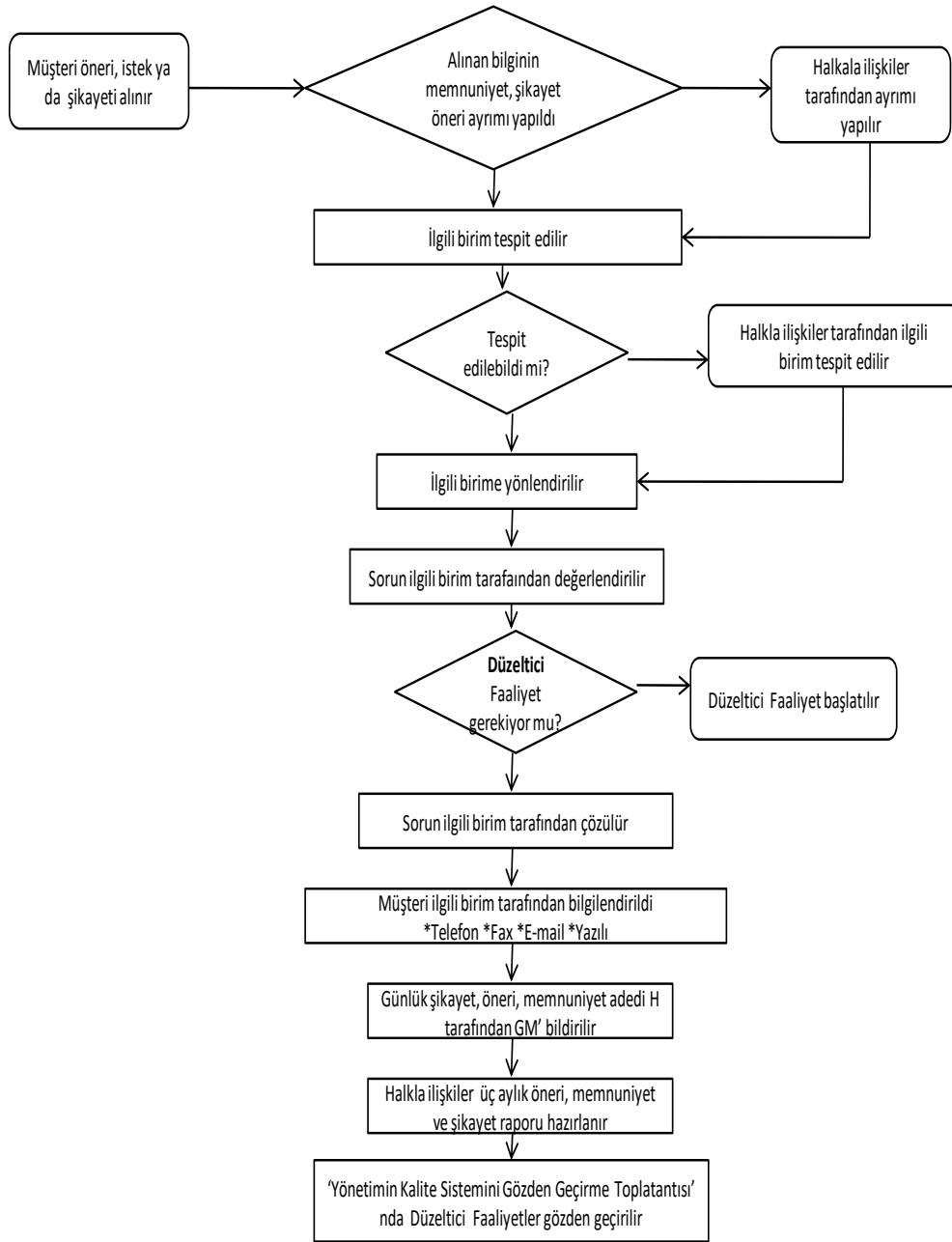
8.1 CİMER: T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi

“CİMER” aynı zamanda ŞGRM Projesi'nin bir ayağı olan “Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi - Türkiye Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi” anlamına gelmektedir.

Şikâyetler şu şekilde iletebilir:

- “Alo 150” Yardım Hattı (Türk Telekom tarafından kurulmuştur),
- Yazılı - www.cimer.gov.tr aracılığıyla çevrimiçi, ve
- Yazılı – Türkiye Cumhurbaşkanlığı Külliyesi 06560 Bestepe, Ankara, Türkiye adresine posta yoluyla.

CİMER, gelen şikâyetlerin %99'unu ilgili kamu kurumlarına iletmektedir.



Şekil 4. GASKİ'nin Mevcut Müşteri Memnuniyeti İş Akışı Tablosu

8.2 İLBANK'ın Şikâyet Mekanizması

Eylül 2021'den beri İLBANK resmi bir Şikâyet Politikasına (Türkçe ve İngilizce) sahiptir. Bu Şikâyet Politikası, İLBANK'ın Uluslararası Finans Kuruluşları tarafından finanse edilen tüm projeleri ve alt projeleri için geçerli ve kamusal olarak erişilebilir² olan bir dokümandır. İLBANK bu politika üzerinden,

² İLBANK'ın resmi internet sitesinde Türkçe (<https://www.ilbank.gov.tr/sayfa/uluslararasi-finansmanli-projeler>) ve İngilizce (<https://www.ilbank.gov.tr/sayfa/projects-with-external-financing>) olarak paylaşılmıştır.

projeden etkilenen kişiler ve diğer ilgili taraflar dahil olmak üzere tüm paydaşların³, bir projenin planlaması, uygulaması veya yönetimiyle ilgili şikayette bulunabilmelerini, endişe veya problemleri ortaya koyabilmelerini veya istekler ve talepler dahil olmak üzere vaktinde geri bildirimde bulunabilmelerini sağlayan şeffaf ve kapsamlı süreçler oluşturmayı amaçlamıştır, Uluslararası İlişkiler Dairesi Başkanlığı altında çalışan ilgili İLBANK birimleri tüm bunlara hızlı bir şekilde yanıt verecek, bunları değerlendirecek ve vakitlice yönetecek/çözümleyecektir.

Şikayetler şu şekilde iletilir:

- İLBANK Genel Müdürlük;
 - İnternet Sitesi: <https://www.ilbank.gov.tr/form/bilgiedinmeuluslararası>
 - E-posta: bilgiuidb@ilbank.gov.tr
 - Tel: +90 312 508 79 79
 - Resmi Yazı/ Dilekçe: İLBANK Uluslararası İlişkiler Dairesi Başkanlığı UFK Kredi Risk Birimi – Teknik ve Ç&S Birimi (Sosyal Odak Kişinin dikkatine) Emniyet Mahallesi, Hipodrom Caddesi No:9/21 Yenimahalle, Ankara, Türkiye
- İLBANK Gaziantep Bölge Müdürlüğü;
 - E-posta: ilbank.gantep@ilbank.gov.tr
 - Tel: +90 342 321 78 50
 - Resmi Yazı/ Dilekçe: M. F. Çakmak Bulvarı No:108 PK:27090 Şehitkamil / Gaziantep

8.3 EBRD'nin Bağımsız Proje Hesap Verebilirlik Mekanizması (BPHVM)

EBRD tarafından finanse edilen tüm projeler, projelerin yerine getirmesi gereken Ç&S sürdürülebilirliğinin temel alanlarına yönelik 10 Performans Koşulu (PK) içeren EBRD'nin ÇSP (2019) gerekliliklerini karşılayacak şekilde yapılandırılmalıdır; bu gereklilikler arasında Bilgilerin açıklanması ve paydaş katılımı ile ilgili PK10 da yer almaktadır.

Buna ek olarak, EBRD'nin Bağımsız Proje Hesap Verebilirlik Mekanizması (BPHVM), bağımsız bir araç olarak, projeden etkilenen kişiler ve sivil toplum kuruluşları (STK'lar) tarafından EBRD'nin finanse ettiği projeler hakkında proje paydaşları arasında dile getirilen sosyal, çevresel ve kamuyu aydınlatma sorunlarının çözümünü kolaylaştırmayı veya Banka'nın ÇSP'sine ve Bilgiye Erişim Politikasının projeye özgü hükümlerine uyup uymadığını belirlemeyi; ve uygulanabilir olduğu durumlarda, Banka'nın

³ Dünya Bankası Çevresel Sosyal Standartlar 10 uyarınca, paydaşlar, aşağıdaki özelliklere sahip bireyler veya gruplara atıfta bulunur: (a) projeden/alt projeden etkilenen veya etkilenmesi muhtemel olanlar (projeden etkilenen taraflar ve (b) proje/alt proje konusunda bir ilgiye sahip olabilecek olanlar (diğer ilgili taraflar). Bir projenin/alt projenin paydaşları projenin/alt projenin detaylarına bağlı olarak çeşitlilik gösterecektir. Bunlar yerel halk, ulusal ve yerel yetkili makamlar, komşu projeler ve sivil toplum kuruluşlarını içerebilir.

gelecekteki uyumsuzluklarını önlerken bu politikalarla mevcut uyumsuzlukları ele almayı amaçlamaktadır.

9. Kaynaklar ve Sorumluluklar

Bu Projenin uygulayıcı kuruluşu İLBANK, kredinin yararlanıcısı GBB'nin bir bağlı kuruluşu olan GASKİ olacaktır. GASKİ, bu PKP'nin uygulanmasından ve izlenmesinden sorumludur.

GASKİ, Proje ile ilgili tüm paydaşlarla etkileşimi üstlenme ve denetleme konusunda genel sorumluluğu üstlenecek ve ilgili faaliyetlerin (Proje bilgilerinin açıklanması, kamuoyuyla istişare faaliyetleri ve Projenin yönetimi gibi) etkili bir şekilde ve uygun standartlarda yürütülmesini sağlamak için mevcut kaynakları kullanacaktır.

GASKİ, Müşavir ve Yüklenici, Paydaş Katılım Planı ve Şikâyet Yönetim Planını yönetmek, denetlemek ve izlemek için sosyal/topluluk irtibat görevlisi (TİG) atayacaktır.

10. Raporlama

Alınan tüm yorumlar ve şikayetler bir şikâyet kaydına (Ek B) kaydedilecektir. Yüklenici veya Müşavir tarafından saha düzeyinde alınan tüm şikayetler kaydedilecek ve GASKİ'ye bildirilecektir. Yüklenici, şikayetleri gerektiği gibi kaydedecek ve GASKİ'ye bildirecektir.

Düzbağ İAT projesi için yürütülen tüm paydaş katılım faaliyetleri GASKİ tarafından bir izleme aracında (Ek C) kaydedilecektir.

GASKİ, PKP izleme ve değerlendirme raporlarını periyodik olarak EBRD'ye, diğer tüm kredi verenlere ve İLBANK'a sunacaktır. Bu PKP, Projenin uygulanması sırasında gerektiği şekilde periyodik olarak gözden geçirilecek ve güncellenecektir.

Ek A Şikâyet Formu

Şikâyet Formu

Ad-Soyad: _____

İletişim bilgilerinizi ve şikâyetinizi aşağıdaki alana yazınız. Şikâyetinize konu olan husus gizlilik ilkesi gereğince değerlendirilecektir. Anonim(gizli) kalmak istiyorsanız, şikâyetinizi herhangi bir ad-soyad ya da iletişim bilgisi bırakmadan aşağıdaki kutuya yazabilirsiniz. Şikâyetiniz anonim olsa dahi incelenecek ve değerlendirmeye alınacaktır. Anonim(gizli) şikâyetlere yanıt verilemeyecek ve geri bildirimde bulunulamayacaktır.

İLETİŞİM BİLGİLERİ

Lütfen sizinle nasıl iletişime geçilmesi gerektiğini belirtin.

Telefon: _____

E-mail: _____

OLAY VEYA ŞİKAYETİN TANIMI:
(Ne Oldu?, Nerede Oldu?, Ne Zaman Oldu?, Kimin Başından Geçti?)

OLAY/ŞİKAYETİN TARİHİ

Tek Seferlik Olay/Şikâyet (Tarih): _____

Birden Fazla Meydana Geldiyse (Kaç kez yaşandı?): _____

Devam Eden: _____

SİZCE BU SORU NASIL ÇÖZÜLMELİ?

Tarih: _____

Aşağıdaki kısmı sorumlu personel dolduracaktır!!!

Şikâyet Bildirimini Aan Yetkili: _____

Referans No: _____

Ek B Şikâyet Kaydı

No.	Complaint Date / Şikayet Tarhi	Owner of the Complaint / Şikayet Sahibi (Anonim, kişi kurum)	Communication Channel / Şikayetin Geliş Aracı (Yazılı / Sözlü)	Communication Platform/ Şikayetin Geliş Platformu (GASKİ, GBB, CİMER, İLBANK, telefon, web sitesi, dilek kutusu, saha gözlemi)	Personnel Evaluating the Complaint / Şikayeti değerlendiren personel	Complainant Gender / Şikayetçinin Cinsiyeti (E / K)	Complainant Age / Şikayetçinin Yaşı	Project Area & Field of activity (location) for which the complaint received / Şikayetin geldiği Proje alanı & faaliyet alanı (konum)	Compliant Subject / Şikayet Konusu (Toz / Gürültü / Trafik güvenliği / Çalışanlarla sorunlar/ Çevre tahribatı/ 3. Şahıslara verilen zarar / Şiddet, taciz vb./ Altyapı hatlarına verilen zarar / Bigi talebi veya Öneri / Çamur / Diğer)	Definiton of the Compliant / Şikayetin Tanımı	Corrective Action Taken / Alınan Düzeltici Aksiyon	Action Taken to Prevent Similar Complaints in the Future / Gelecekte Benzer Şikayetlerin Önüne Geçmek İçin Alınan Aksiyon	Closed ? Kapatıldı mı? (E / H)	Personnel Who Closes The Complaint / Şikayeti Kapanan personel	Date Closed/ Kapatılma Zamanı
1.															
2.															
3.															
4.															
5.															
6.															
7.															
8.															
9.															
10.															
11.															
12.															
13.															
14.															
15.															
16.															
17.															
18.															
19.															
20.															

Ek C Paydaş Katılım Takibi

Ref No.	Name of the Engagement Activity / Katılım Faaliyetinin Adı	Stakeholder Category / Paydaş Kategorisi	Stakeholder Sub-Category / Paydaş Alt-Kategorisi	Engagement Channel/ Katılım Kanalı	Usage of the Materials / Materyellerin Kullanımı	Date of the Engagement Activity / Katılım Faaliyeti Tarihi	Project Representatives or Responsible Authorities / Proje Temsilcileri veya Sorumlusu	Feedbacks / Geribildirimler	Feedback Method / Geribildirim Alma Yöntemi	Activity / Faaliyet	Responsible for the Activity/ Faaliyet Sorumlusu	Additional Notes / Ek Notlar
1.												
2.												
3.												
4.												
5.												
6.												
7.												
8.												
9.												
10.												
11.												
12.												
13.												
14.												
15.												
16.												
17.												
18.												
19.												
20.												

