

Proje Fizibilite Değerlendirmesi Sürdürülebilir Altyapı Grubu - Malatya Su ve Atıksu Şebekesi

Paydaş Katılım Planı Raporu

Reference:

1 | Mayıs 2026



© Arup

Bu rapor, müşterimizin özel talimatları ve gereksinimleri dikkate alınarak hazırlanmıştır. Üçüncü şahıslar için tasarlanmamıştır ve üçüncü şahıslar tarafından güvenilmemelidir; ayrıca üçüncü şahıslara karşı herhangi bir sorumluluk kabul edilmemektedir..

İş numarası 306078-00

Arup Mühendislik ve Müşavirlik Limited Şirketi
MM Plaza Nispetiye Mah. Baslik Sok. No: 3 Kat 1
34340 Levent, İstanbul
Türkiye
arup.com

Contents

1.	Giriş	2
2.	Önerilen Projenin Tanımı ve Bağlamı	2
3.	Paydaş Katılım Planının Amacı/Açıklaması	3
4.	Paydaşların Belirlenmesi ve İletişim Yöntemleri	3
5.	Paydaş Katılım Programı	7
5.1	Proje Hazırlığı Sırasında Yapılan Paydaş Katılımının Özeti	7
5.2	Proje Paydaşlarının İhtiyaçlarının Özeti ve Paydaş Katılımı için Yöntemler, Araçlar ve Teknikler	9
5.3	Paydaş Katılım Planı	10
5.4	Paydaşlara Geri Bildirimde Bulunmak	13
6.	Paydaş Katılımı Faaliyetlerini Uygulamak İçin Kaynaklar ve Sorumluluklar	13
6.1	Yönetim Fonksiyonları ve Sorumlulukları	13
6.2	Kaynaklar	13
7.	Şikayet Mekanizması	14
7.1	Ulusal Şikayet Mekanizması	14
7.2	EBRD Şikayet Mekanizmaları	14
7.1	MASKİ Şikayet Mekanizması	15
7.2	ILBANK Şikayet Mekanizması	16
7.3	Proje Düzeyinde Şikayet Mekanizması için Süreç Akışı	17
7.4	Temyiz Hakkı	17
7.5	Şikayet Kaydı	18
7.6	İşçi Şikayet Mekanizması	18
7.7	GBV/SH/SEA ile İlgili Şikayetler	20
7.8	Şikayet Mekanizması Hakkında Raporlama	20
8.	İzleme ve Raporlama	20

Tables

Table 1: Temel Paydaşlar ve Onların Çıkarları	3
Table 2: İlgili ve Etkilenen Paydaşlar	6
Table 3: Paydaş Katılım Planı	11
Table 4: İşçi Şikayet Mekanizması	19
Table 5: İşçi Şikayet Kategorileri	19

Figures

Figure 1: Su ve Atıksu Sistemi	2
Figure 2: İkinci saha ziyareti sırasında (ikinci gün), MASKİ ve Belediye'den ilgili birim temsilcileriyle toplantı	8
Figure 3: 1. Muhtarlar Toplantısından Görüntü	9

Figure 4: 2. Muhtarlar Toplantısından Görüntü	9
Figure 5: AFAD ve AKOM Geçici Konteyner Konut Yöneticileri Toplantısından Fotoğraf	9
Figure 6: MASKİ Şikayet Mekanizması Web Sitesi	16

Appendices

A.1	Toplantı Tutanakları	22
A.2	İletişime Geçilen Paydaşların Listesi	32
A.3	Örnek Şikayet Formu	36
A.4	Şikayet Kapatma Formu	37

Kısaltmalar Listesi

AFAD	Türkiye Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı
AoI	Etkilenme Alanı (Area of Influence)
DSİ	Türkiye Devlet Su İşleri
EBRD	Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası
EIA	Çevresel Etki Değerlendirmesi (Environmental Impact Assessment)
EIRR	Ekonomik İç Karlılık Oranı (Economic Internal Rate of Return)
ESA	Çevresel ve Sosyal Değerlendirme (Environmental and Social Assessment)
ESAP	Çevresel ve Sosyal Eylem Planı (Environmental and Social Action Plan)
ESIA	Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi (Environmental and Social Impact Assessment)
ESP	Çevresel ve Sosyal Politika (Environmental and Social Policy)
EU	Avrupa Birliği
FS	Fizibilite Etüdü (Feasibility Study)
GBVH	Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Taciz (Gender-Based Violence and Harassment)
ILBANK	Türkiye İller Bankası Anonim Şirketi
MASKİ	Malatya Su ve Kanalizasyon İdaresi
OHS	İş Sağlığı ve Güvenliği (Occupational Health and Safety)
PIU	Proje Uygulama Birimi (Project Implementation Unit)
SMS	Kısa Mesaj Servisi
TOKİ	Türkiye Toplu Konut İdaresi Başkanlığı
TRB1	Malatya, Elazığ, Bingöl, Tunceli
TurkStat	Türkiye İstatistik Kurumu

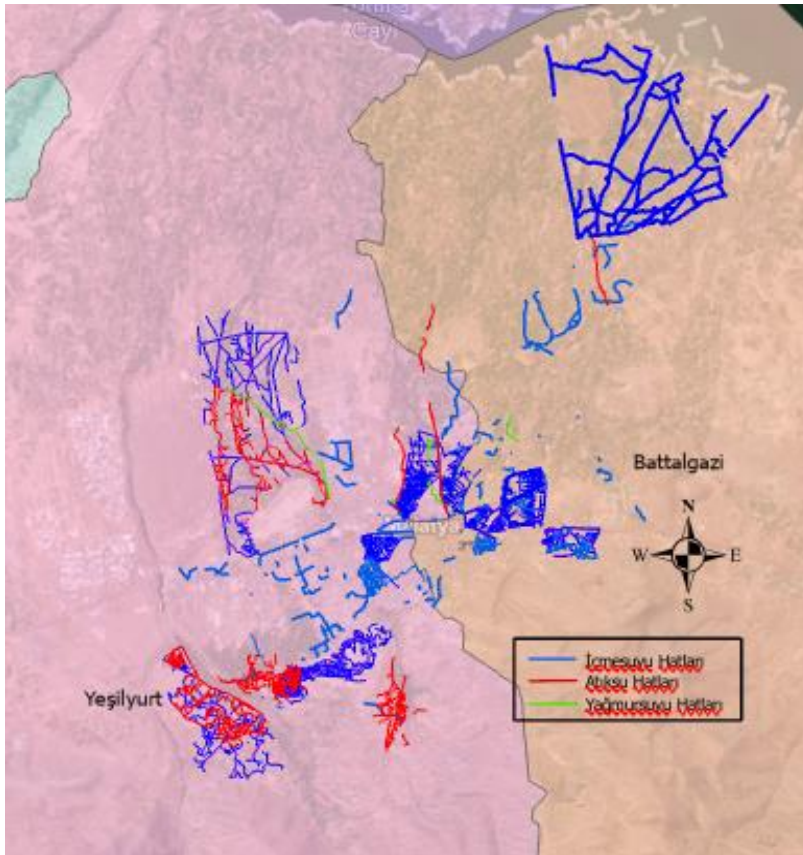
1. Giriş

Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD, Banka), " Malatya Su, Atık Su ve Yağmur Suyu Şebekesi " projesi için Türkiye Cumhuriyeti'ne finansman sağlamayı değerlendirmektedir. Bu finansman, 2023 Şubat'ında meydana gelen yıkıcı depremler sırasında büyük hasar gören Malatya'daki su ve atıksu altyapısının yeniden inşası ve rehabilitasyonunu desteklemeyi amaçlamaktadır. Bu yatırım aracılığıyla Banka, bölgede temel hizmetlerin yeniden tesis edilmesini ve altyapının uzun vadeli dayanıklılığı ile sürdürülebilirliğinin teşvik edilmesini hedeflemektedir. Bu Paydaş Katılım Planı (SEP), projenin fizibilite değerlendirmesi kapsamında hazırlanmıştır ve aynı zamanda projenin Banka'nın Çevresel ve Sosyal Performans Gerekliliklerine uygunluğunun değerlendirilmesini de kapsamaktadır. Bu SEP, projenin ilerlemesiyle birlikte ortaya çıkan yeni paydaşların dahil edilmesi de dahil olmak üzere herhangi bir değişikliği yansıtacak şekilde tamamlanmalı ve periyodik olarak güncellenmelidir.

2. Önerilen Projenin Tanımı ve Bağlamı

Bu proje, kentsel altyapı hizmetlerini ulusal ve uluslararası düzenlemelere tam uyum içinde güçlendirmeyi amaçlamaktadır. Ayrıca, MASKİ'nin kurumsal kapasitesini depremlerin etkilerini daha etkin bir şekilde yönetebilmesi için geliştirmeye yönelik planları da içermektedir.

Proje kapsamında, iletim kayıplarını azaltmak ve sızıntıları izlemek için yeni içme suyu sistemleri inşa edilecek, böylece sakinlerin güvenli ve yüksek kaliteli suya erişimi sağlanacaktır. Buna ek olarak, atık su altyapısının geliştirilmesi, çevresel ve sağlık risklerinin önlenmesine yardımcı olurken, ulusal ve uluslararası çevre standartlarına tam uyumun sağlanmasına katkıda bulunacaktır.



Şekil 1: Su ve Atıksu Sistemi

3. Paydaş Katılım Planının Amacı/Açıklaması

Malatya Su, Atık Su ve Yağmur Suyu Şebekesi Projesi için hazırlanan bu Paydaş Katılım Planı'nın (SEP) temel amacı, tüm paydaşlarla etkileşime geçmek için yapılandırılmış bir yaklaşım ortaya koymak; proje yaşam döngüsü boyunca şeffaflığı, kapsayıcılığı ve anlamlı katılımı sağlamaktır. SEP, projeden etkilenebilecek veya projeye ilgilenebilecek bireylerin, grupların ve kuruluşların - Projeden Etkilenen Kişiler (PAP'lar), kadınlar, kırılgan gruplar ve diğer önemli paydaşlar dahil olmak üzere - beklenti ve kaygılarını belirlemeyi ve ele almayı amaçlamaktadır. Ayrıca, SEP; zamanında bilgi paylaşımı, şikayet yönetimi ve sürekli danışma için mekanizmalar kurarak, EBRD'nin Çevresel ve Sosyal Politikası'na (ESP) ve özellikle Bilgi Açıklama ve Paydaş Katılımı'na ilişkin Performans Gerekliliği 10'a (PR10) uyumu garanti altına alır. Bu sayede SEP, riskleri azaltmayı, proje çıktılarının kalitesini artırmayı ve paydaşların ihtiyaç ve öncelikleriyle uyumlu sürdürülebilir kalkınmayı teşvik etmeyi hedeflemektedir. SEP, İLBANK, MASKİ ve yüklenicilere, Proje uygulamasının tüm aşamalarında yapılandırılmış bir paydaş danışma ve katılımı gerçekleştirmeleri için yol gösterecektir.

4. Paydaşların Belirlenmesi ve İletişim Yöntemleri

Aşağıdaki tablo, Fizibilite Çalışması sırasında belirlenen ana paydaşları ve Proje'yle ilgili çıkarlarını özetlemektedir. Giriş bölümünde vurgulandığı gibi, SEP'nin nihai hale getirilmesi ve Proje ilerledikçe yeni paydaşların dahil edilmesi de dahil olmak üzere, herhangi bir değişikliği yansıtacak şekilde periyodik olarak güncellenmesi gerekmektedir.

Table 1: Temel Paydaşlar ve Onların Çıkarları

Temel Paydaşlar	Projeye Özel İlgili Alanları / Proje ile İlgililik
Ulusal Hükümet Kuruluşları	
- ILBANK - Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı - Devlet Su İşleri 9. Bölge Müdürlüğü - Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı – AFAD - Karayolları 8. Bölge Müdürlüğü - Kültür ve Turizm Bakanlığı	- Proje finansmanı; teknik denetim; tedarik ve ödeme izleme. - Arazi kullanım planlaması; izinlendirme; ulusal politika uyumu. - Havza ve su kaynakları yönetimi; deşarj izinleri; taşkın kontrolü koordinasyonu. - Afet riski girdisi; acil durum planlaması; geçici barınma koordinasyonu. - Yol kapanışları, trafik güvenliği ve otoyol ağlarıyla entegrasyon konusunda koordinasyon. - Kültürel varlıkların korunması; inşaatın kültürel varlıklar üzerindeki etkilerinin incelenmesi.
Yerel Kamu Kuruluşları	
- Malatya Valiliği - Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü - İLBANK Bölge Müdürlüğü - Malatya Tarım ve Orman İl Müdürlüğü - Fırat EDAŞ Elektrik Dağıtım Şirketi - Malatya İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü - Kültür ve Turizm İl Müdürlüğü	- İl düzeyinde koordinasyon; kurumlar arası kolaylaştırıcılık ve güvenlik denetimi - Çevresel uyumun gözetimi; atık, gürültü ve emisyon yönetiminin denetimi; ulusal mevzuat kapsamında izin ve raporlama sorumlulukları. - Yerel düzeyde proje denetimi; ulusal İLBANK ile iletişim. - Arazi sınıflandırması; tarımsal arazi kullanım kontrolü; ormanlık alanlarda koordinasyon - Elektrik hatlarının taşınması; inşaat sırasında altyapı koordinasyonu.

Temel Paydaşlar	Projeye Özel İlgili Alanları / Proje ile İlgililik
Sivas Kültür Varlıklarını Koruma Bölge Kurulu Müdürlüğü	- Yerel düzeyde acil durum hazırlığı; konteyner konut operasyonları; risk değerlendirmesi. - Yerel olarak tescillenmiş kültürel miras varlıklarının denetimi; kültürel etki değerlendirmesi. - Kültürel varlıkların etkileri ve azaltma gereklilikleri konusunda karar verme
Malatya Büyükşehir Belediyesi	
- Belediye Başkanı - Belediye Meclisi, Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü - Şehir Konseyi - Çeşitli Müdürlükler	- Stratejik denetim; kamuya hesap verebilirlik; belediye kalkınma öncelikleriyle uyum. - Bütçeler, arazi kullanımı kararları ve büyük altyapı projeleri için onay yetkisi. - Projeye ilgili kamu duyurularının ve toplumla iletişimin koordinasyonu. Yerel çıkarların temsili; vatandaş katılımı ve geri bildiriminin kolaylaştırılması. - Teknik uygulama desteği; altyapı hizmetlerinin koordinasyonu; şehir hizmetleri ve trafik üzerindeki inşaat etkilerinin denetimi
Özel Şirketler	
- Fırat EDAŞ Elektrik Dağıtım Şirketi - Telekomünikasyon ve İnternet Tedarikçi Şirketleri: Turktelekom, Turkcell, Vodafone, Superonline, Türksat Kablonet	- Elektrik hatlarının taşınması veya korunması konusunda koordinasyon; inşaat sırasında hizmet kesintisinin en aza indirilmesi. - Telekom altyapı geçişleri için koordinasyon; iletişim hizmetlerinin sürekliliğinin sağlanması ve kesintiler için erken bilgilendirme.
Sivil Toplum Kuruluşları	
- Mimarlar Odası Malatya Temsilciliği (TMMOB) - Malatya İnşaat Mühendisleri Odası - Malatya Barosu (Çevre Komisyonu dahil)	- Tasarım standartlarının, planlama ilkelerinin ve yapılaşmış çevre üzerindeki olası etkilerin incelenmesi. - Altyapı çalışmalarının teknik değerlendirmesi; inşaat kalitesi ve güvenliği konusunda katkı. - Çevresel ve sosyal haklara ilişkin yasal denetim; araziye erişim, yeniden yerleşim ve topluluk şikayetleri hakkında geri bildirim.
Muhtarlar/Yerel Topluluklar/Sakinler	
- Yeşilyurt ve Battalgazi ilçelerinde toplam 113 mahalle - Mahalle sakinleri, işletmeler ve organizasyonlar	- Proje ile ilgili bilgilerin yayılması; yerel geri bildirimlerin ve endişelerin iletilmesi; topluluk katılımının kolaylaştırılması. - Geliştirilmiş su ve atık su hizmetlerine erişim; inşaat kaynaklı aksaklıklardan (örneğin, gürültü, trafik, erişim) korunma.
- Mahalle muhtarları - Geçici konteyner konut yöneticisi	- Proje bilgilerini yaymak ve toplumun geri bildirimlerini toplamak için kilit aktörler. - Yerinden edilmiş nüfuslar için temel hizmetlerin sürekliliğini sağlamak amacıyla yetkililerle koordinasyon.
Savunmasız kişiler/gruplar	Özel destek önlemleri, kapsayıcı danışma süreçleri ve şikayet mekanizmalarına erişim gerektirir.
Medya (yerel ve ulusal)	
- Malatya Kent Gazetesi - Yeni Doğanşehir Gazetesi - Bakış Gazetesi - Busabah Gazetesi - Malatya Hakimiyet Gazetesi - Yeni Malatya Gazetesi	Proje ile ilgili güncellemelerin, duyuruların ve acil bildirimlerin yayılması; kamuoyunun algısını şekillendirmek ve şeffaflığı teşvik etmek.

Temel Paydaşlar	Proje Özel İlgil Alanları / Proje ile İlgililik
- www.haber44.com 98.3 Radyo Zafer 98.9 Dost FM - Radyo Süper 44 - Malatya Pencere Gazete TV - Malatya Zer TV - TVM Malatya TV - Er TV - Sosyal medya, X, LinkedIn, Facebook, Belediye ve MASKİ'nin Instagram'ı	

Kırılgan bireyler veya gruplar, cinsiyet, cinsiyet kimliği, cinsel yönelim, din, etnik köken, yerlilik statüsü, yaş (çocuklar, gençler ve yaşlılar dahil), fiziksel veya zihinsel engeller, okuryazarlık düzeyleri, siyasi görüşler veya sosyal statü gibi belirli özellikler nedeniyle proje faaliyetlerinden daha büyük olumsuz etkiler yaşayabilecek kişilerdir. Bu gruplar ayrıca, yoksulluk sınırının altında yaşayanlar, topraksız bireyler, tek ebeveynli haneler, doğal kaynaklara bağımlı topluluklar, göçmen işçiler, mülteciler, ülke içinde yerinden edilmiş kişiler veya ulusal mevzuat ya da uluslararası hukuk kapsamında korumadan yoksun olabilecek diğer yerinden edilmiş kişiler gibi hassas durumlarda bulunan insanları da içerebilir. Belirlenen kırılgan gruplar ve projenin onlar üzerinde yaratabileceği potansiyel etkiler aşağıda özetlenmiştir:

- Çocuklar (yaklaşık 125.000)¹:
 - İnşaat sırasında, çocuklar Çevresel ve Sosyal Değerlendirme (ÇSD) raporunda belirlenen toplumsal sağlık ve güvenlik ile ilgili risklerle karşılaşabilirler.
- 65 yaşın üzerindeki kişiler (yaklaşık 50.000)²:
 - İnşaat çalışmaları, günlük rutinlerinize ve temel hizmetlere erişiminize müdahale edebilir ve bu da potansiyel olarak stres veya rahatsızlık yaratabilir.
- Kronik hastalığı olanlar veya özel bakıma ihtiyaç duyanlar (yaklaşık 605)³:
 - İnşaat nedeniyle oluşan kesintiler, sağlık hizmetlerine ve diğer gerekli hizmetlere erişimi engelleyebilir, bu da sağlık sorunlarını veya rahatsızlıkları daha da kötüleştirebilir.
- Engelli insanlar (yaklaşık 605)⁴:
 - İnşaat çalışmaları, erişim yollarını veya olanaklarını engelleyebilir, bu da hareketliliği kısıtlayarak engelli bireyler için zorlukları artırabilir..
- Mülteciler/Göçmenler (yaklaşık 20.000)⁵:
 - Dil engelleri ve farkındalık eksikliği, güvenlik risklerine yol açabilir ve hayati bilgilere ve hizmetlere erişimi engelleyebilir.

¹ TURKSTAT. (2024). Adres Bazlı Nüfus Kayıt Sistemi Sonuçları, 2024. Erişim adresi: <https://data.tuik.gov.tr/Kategori/GetKategori?p=Nufus-ve-Demografi-109>

² TURKSTAT. (2024). Adres Bazlı Nüfus Kayıt Sistemi Sonuçları, 2024. Erişim adresi: <https://data.tuik.gov.tr/Kategori/GetKategori?p=Nufus-ve-Demografi-109>

³ Muhtar Anketi 2025: Muhtar Anket Verisi

⁴ Muhtar Anketi 2025: Muhtar Anket Verisi

⁵ Muhtar Anketi 2025: Muhtar Anket Verisi

- Geçici Konteyner Konutlarında Yaşayan İnsanlar (yaklaşık 65.000)⁶:
 - Hizmetlerde kesinti, örneğin suya erişimin engellenmesi veya kanalizasyon sistemlerinin geçici olarak tıkanması.

Table 2: İlgili ve Etkilenen Paydaşlar

Paydaş Grupları	Paydaş Türü		
	Etkisinin/ilginin nedeni	Etkilenen Taraf	İlgili Taraf
Proje Sahibi			
- ILBANK - MASKİ - Yükleniciler ve Çalışanlar	Proje geliştirme, uygulama ve istihdam	X	
Municipalities			
Malatya Metropolitan Municipality of	Proje geliştirme, uygulama ve istihdam	X	
Mahalleler			
- Doğrudan etkilenen 113 mahalle - Doğrudan etkilenen mahallelerde geçici konteyner barınma alanları	İnşaat aşamasında olası rahatsızlıklar arasında gürültü ve toz oluşumu, artan trafik ve geçici erişim kısıtlamaları yer alabilir.	X	
Özel Şirketler			
- Fırat EDAŞ Elektrik Dağıtım Şirketi - Telekomünikasyon ve İnternet Tedarikçi Şirketleri: Türk Telekom, Turkcell, Vodafone, Superonline, Türksat Kablonet	İnşaat aşamasında olası rahatsızlıklar	X	
Proje bölgesindeki işletmeler	İnşaat aşamasında olası rahatsızlıklar arasında gürültü ve toz oluşumu, artan trafik ve geçici erişim kısıtlamaları yer alabilir.	X	
Savunmasız/Dezavantajlı Bireyler veya Gruplar			
- Çocuklar 65 yaş üstü kişiler - Kronik hastalığı olanlar veya özel bakıma ihtiyaç duyanlar - Engelli kişiler - Mülteciler/Göçmenler - Geçici konteyner konutlarda yaşayanlar - Yoksulluk içinde yaşayanlar veya ekonomik zorluklarla karşı karşıya olanlar	İnşaat aşamasında olası rahatsızlıklar arasında gürültü ve toz oluşumu, artan trafik ve geçici erişim kısıtlamaları yer alabilir.	X	
İnşaat Alanına Yakın Hassas Alıcıların İdareleri			
- Okullar - Hastaneler	Proje sahasına yakınlıkları nedeniyle proje etkilerine daha fazla dikkat gösterilmesi gereken kurumlar	X	

⁶ AFAD 2024: Malatya'daki Geçici Barınma Alanlarının Nüfus İstatistikleri.

Paydaş Grupları	Paydaş Türü		
	Etkisinin/ilginin nedeni	Etkilenen Taraf	İlgili Taraf
Medya			
• Ulusal ve Yerel Medya	Halkı bilgilendirmek		X
Kredi Veren			
• European Bank for Reconstruction and Development (EBRD)	Proje Geliştirme, Uygulama Denetimi		X
Hükümet / Yetkililer			
- Malatya Valiliği - Malatya İLBANK İl Müdürlüğü - Malatya İl Sağlık Müdürlüğü - Devlet Su İşleri 9. Bölge Müdürlüğü - Malatya Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü - Malatya Kültür ve Turizm Müdürlüğü - Sivas Kültür Varlıklarını Koruma Bölge Kurulu - Malatya İl Milli Eğitim Müdürlüğü	Projenin inşaat ve işletme aşamaları boyunca sağlık, çevre ve sosyal kuruluşlarla olan bağlantısı.		X
STK			
• Çevre koruma, halk sağlığı ve vatandaşlık gibi temalara sahip STK'lar	Bu proje için ESA raporunda belirtilen çevresel ve sosyal riskler ile etkiler ve uygulama sürecindeki genel çevresel ve sosyal performans.		X

5. Paydaş Katılım Programı

5.1 Proje Hazırlığı Sırasında Yapılan Paydaş Katılımının Özeti

Proje planlamasını desteklemek ve ek veriler toplamak amacıyla dört saha ziyareti gerçekleştirildi. İlk saha ziyareti, 24 Ekim 2024 tarihinde bir Başlangıç Toplantısı ile yapıldı ve burada projenin kapsamı ve hedefleri tanıtıldı. Görüşmeler, şehrin mevcut su, atık su ve yağmur suyu sistemlerine, önerilen metodolojiye ve veri gereksinimlerine odaklandı. Toplantının ardından, devam eden inşaat alanları ve mevcut atık su arıtma tesisi dahil olmak üzere ilgili proje sahaları ziyaret edildi.

İkinci saha ziyareti, 6 ve 7 Kasım 2024 tarihlerinde belediye birimleriyle daha fazla etkileşim ve saha incelemelerini içerdi. Toplantılar çevresel, sosyal ve operasyonel konulara odaklanırken, saha ziyaretleri mevcut atık su arıtma tesisi, önerilen tesis alanı ve yapım aşamasındaki kritik altyapı gibi önemli proje noktalarını kapsadı.

İkinci saha ziyareti kapsamında, Malatya Büyükşehir Belediyesi ve MASKİ'nin ilgili birimleriyle özel bir toplantı düzenlendi. Bu toplantıda, kurumsal yapılar ve mevcut uygulamalar, özellikle çevresel, sosyal, toplumsal cinsiyet ve işgücüyle ilgili yönler açısından değerlendirildi. Katılımcı birimler arasında Atık Su Toplama Sistemleri, MASKİ İnsan Kaynakları, MASKİ Arıtma Tesisleri, MASKİ SCADA ve Alo 185 Hizmetleri ile Malatya Büyükşehir Belediyesi'nin Muhtar İlişkileri, Kurumsal İletişim, Halkla İlişkiler, Park

ve Bahçeler, İlçe Belediyelere Hizmetler, Basın ve Halkla İlişkiler ve Yaşlı ve Engellilere Hizmetler birimleri yer aldı.

Görüşmelerde, mevcut su, atık su ve yağmur suyu sistemlerinin durumu; tedarik kesintileri, dağıtım kayıpları ve asbest boruların hâlâ kullanımda olması gibi altyapı zorlukları; sosyal, toplumsal cinsiyet ve işgücü değerlendirmelerinin kapsamı ve amacı; dezavantajlı gruplara yönelik hizmet sunumu; ve belediyenin uzun vadeli stratejik ve operasyonel ihtiyaçları ele alındı. Ayrıca, SCADA gibi otomasyon sistemleri, akıllı şebeke geliştirme planları ve uzaktan sayaç okuma da gözden geçirildi. Bu istişareler, kurumsal kapasitelere dair önemli içgörüler sağladı ve ilgili çevresel ve sosyal önlemlerin tasarımına katkıda bulundu.



Figure 2: İkinci saha ziyareti sırasında (ikinci gün), MASKİ ve Belediye'den ilgili birim temsilcileriyle toplantı

Bu ziyaretler, paydaşlarla iletişimi güçlendirdi ve projenin sonraki aşamaları için önemli bilgiler sağladı. Bu ilk saha çalışmalarının sonuçlarından yola çıkarak, proje ekibi daha hedefli geri bildirimler toplamak amacıyla yapılandırılmış bir paydaş danışma aşaması başlattı. Süregelen katılım sürecinin bir parçası olarak, üçüncü saha ziyareti 11 ve 12 Aralık 2024 tarihlerinde gerçekleştirildi ve ana odak noktası kilit paydaşlarla iletişim oldu. Mahalle muhtarları ve diğer ilgili aktörler, belediyenin iletişim birimleri aracılığıyla davet edildi.

İlk toplantılara düşük katılım olması nedeniyle, ARUP yetkilileri 15 Ocak 2025'te dördüncü saha çalışmasını MASKİ ile koordinasyon sağlamak amacıyla gerçekleştirdi ve mahalle muhtarlarıyla takip oturumu düzenledi. 42 muhtarın katılması beklenirken, yaklaşık 30 kişi katıldı. Bu toplantıda, projenin anket aracı Zoom platformu üzerinden ayrıntılı olarak tanıtıldı ve katılımcıların sürece dahil olmaları teşvik edildi. İletişim bilgileri toplandı ve ek görüşler daha sonra yapılan telefon görüşmeleriyle elde edildi.

Haziran-Temmuz 2025 döneminde, muhtarlarla yapılan uzaktan anketler ve görüşmelerle katılım çalışmaları daha da genişletildi. Bu süreçte toplamda 72 muhtar ile görüşüldü; 68'i yapılandırılmış anketlerle yanıt verdi, 4'ü ise sözlü görüşmelerle derinlemesine geri bildirim sağladı. Anket öncesinde, muhtarlara projenin hedefleri, kapsamı ve finansman yapısı hakkında bilgi verildi. EBRD tarafından desteklenen bu girişimin, Şubat 2023 depremlerinde ağır hasar gören Malatya'daki içme suyu, atıksu ve yağmur suyu şebekelerini rehabilite etmeyi amaçladığı aktarıldı. Projenin daha geniş hedefleri arasında yalnızca temel hizmetlerin yeniden sağlanması değil, aynı zamanda altyapının uzun vadeli dayanıklılığı ve sürdürülebilirliğinin sağlanması da bulunuyor. Bilgilendirme sırasında, teknik fizibilite çalışmaları, paydaş katılım stratejileri, çevresel ve sosyal etki değerlendirmeleri ile kurumsal kapasite ihtiyaçları gibi temel unsurlar da sunuldu.

Muhtar danışmaları, hem Aralık 2024'te hem de 2025 ortasında yapılan takip anketleriyle birlikte, 2023 depremi öncesi ve sonrası mahalle düzeyindeki koşulları değerlendirmek için kapsamlı araçlar olarak tasarlandı. Bu çalışmalar özellikle altyapı, sosyal dinamikler ve hassas gruplar üzerinde durdu.

Muhtar anketleri, muhtarların dikkatine en sık getirilen konular hakkında ayrıntılı bilgiler topladı; bunlar arasında altyapı eksiklikleri, sosyal yardıma duyulan ihtiyaçlar ve belediye hizmetlerine erişimde yaşanan zorluklar yer alıyor.

Toplantıya katılan muhtarlar, proje için hazırlanan anketi Google Forms⁷ üzerinden yanıtladı.



Figure 3: 1. Muhtarlar Toplantısından Görüntü



Figure 4: 2. Muhtarlar Toplantısından Görüntü

Ayrıca, AFAD'ın Geçici Konteyner Konut Yöneticisi ve yerel sivil toplum kuruluşlarıyla toplantılar gerçekleştirildi. Toplantılar, AFAD ve AKOM'un geçici konteyner konut yöneticileri ile MALET ve Teknokent'in geçici konteyner konut temsilcileriyle yapıldı. Geçici konteyner konut yöneticileri, 75 geçici barınma alanından sorumludur. Bu faaliyetler, değerli içgörüler sağladı ve toplumun endişelerine yanıt verdi.



Figure 5: AFAD ve AKOM Geçici Konteyner Konut Yöneticileri Toplantısından Fotoğraf

Bu görüşmeler sırasında alınan geri bildirimler ve ortaya çıkan sorunlar belgelenecek devam eden sosyal etki değerlendirmesine entegre edildi ve paydaşların katkısının projenin planlama ve uygulamasına doğrudan dahil edilmesi sağlandı. Toplantı tutanakları ve iletişime geçilen paydaşların listesi sırasıyla A.1 ve A.2'de verilmiştir.

5.2 Proje Paydaşlarının İhtiyaçlarının Özeti ve Paydaş Katılımı için Yöntemler, Araçlar ve Teknikler

Proje yaşam döngüsü boyunca paydaşların etkin bir şekilde katılımını sağlamak için çeşitli araçlar kullanılacaktır. Bu yöntemler, mevcut iletişim mekanizmalarını temel alırken, verimli ve kapsayıcı etkileşim için gerektiğinde yeni yaklaşımlar da sunar. Paydaşlarla etkileşimde bulunmak için aşağıdaki yöntemler kullanılacaktır:

- Resmi ve gayri resmi yüz yüze toplantılar: Bunlar, danışmanın başlıca yöntemi olmuştur ve Proje boyunca da böyle kalacaktır. Paydaşlar, toplantılar hakkında telefon aramaları, WhatsApp mesajları, SMS, broşürler, afişler ve e-posta yoluyla bilgilendirilmiş ve bilgilendirilmeye devam edecektir. Proje kapsamında iki paydaş danışma toplantısı zaten düzenlenmiştir.

⁷ <https://docs.google.com/forms/d/13hKIY00W2hZx9gD7eJJimMbGAlqgazFyUMah8JXKqcE>

- Odak grup toplantıları: Bunlar, paydaşların görüşlerini ifade edebileceği ve tartışmalara katkıda bulunabileceği destekleyici bir ortam sağlayacak, Projenin uygulanması süresince müzakereleri tamamlayacaktır.
- Bire bir toplantılar: Bu katılım yöntemi, özellikle hassas veya dezavantajlı bireyler için daha rahat ve özel bir ortam sağlayarak paydaşların endişelerini dile getirmelerine ve katkıda bulunmalarına imkân tanıyacaktır.
- Dijital iletişim araçları:
 - İLBANK web sitesi, Proje ile ilgili duyuruların, belgelerin, raporların ve güncellemelerin yayımlanacağı merkezi bir platform olarak hizmet verecek; SEP ve NTS'nin yanı sıra şikayet mekanizmalarına ilişkin bilgileri de paylaşacaktır.
 - Paydaş Katılım Planı (SEP) ve Teknik Olmayan Özet (NTS) gibi anahtar belgeler hem İngilizce hem de Türkçe olarak sunulacaktır.
 - İLBANK ve MASKİ'nin web sitesi ile sosyal medya hesapları, Proje ile ilgili tüm güncellemeleri ve kamuya açık bilgileri paylaşacaktır.
 - Telefon, WhatsApp, SMS, broşürler, afişler ve e-posta gibi ek araçlar, daha geniş bilgi paylaşımı ve duyurular için destek sağlayacaktır.
- Yazılı materyaller: Broşürler, el ilanları ve afişler dahil olmak üzere bilgilendirici kaynaklar paydaşlara sunulacaktır. Bu materyaller, Proje'yi, çevresel ve sosyal ilkelerini, şikayet mekanizmasını ve mevcut paydaş katılım araçlarını ayrıntılı olarak açıklayacaktır. Tüm yazılı materyaller Türkçe olarak sunulacaktır.
- Şikayet mekanizması: Mekanizma, tüm paydaşların şikayet veya endişelerini iletebilmesini sağlamak amacıyla Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) Performans Gerekliği 10'a (PR10) uygun olacaktır. Şikayet mekanizması erişilebilir, şeffaf ve duyarlı olacak; paydaşların Projenin her aşamasında misilleme olmaksızın geri bildirimde bulunmasına imkân tanıyacaktır. Şikayet mekanizmasına nasıl erişileceğine dair bilgiler geniş çapta paylaşılacak ve sorumlu personelin iletişim bilgileri toplantılar yoluyla iletilecek ve İLBANK internet sitesinde (<https://www.ilbank.gov.tr/>) ve MASKİ internet sitesinde (<https://www.maski.gov.tr/>) yayımlanacaktır. Paydaş şikayetleri kaydedilecek, değerlendirilecek ve EBRD standartlarına uygun şekilde çözülecektir.
- Medya tanıtımları: Proje süresince güncellemeleri paylaşmak ve iletişim bilgilerini duyurmak amacıyla yerel gazeteler ile İLBANK ve MASKİ'nin sosyal medya platformları kullanılacaktır.

Yüz yüze, çevrim içi veya diğer toplantılar sırasında alınan tüm geri bildirimler, şikayetler veya bildirimler, şikayet mekanizması aracılığıyla kaydedilecek, işlenecek ve ele alınacaktır. Toplantılar, en iyi katılımı sağlamak için paydaşlarla istişare edilerek planlanacaktır. Gerekli durumlarda, paydaşların katılımını kolaylaştırmak için servisler ayarlanacak veya sorumlu personel, erişilebilirliği ve kolaylığı en üst düzeye çıkarmak amacıyla toplantıları paydaşların bulunduğu yerlerde gerçekleştirecektir.

5.3 Paydaş Katılım Planı

Yapım aşamasında, öncelikli odak noktası, inşaat faaliyetlerinden en çok etkilene olası bulunan paydaşları belirlemek ve onları bu faaliyetler ve programdaki değişiklikler hakkında bilgilendirmek olacaktır. Amaç, toplum sağlığı ve güvenliği konusunda özel olarak hazırlanmış görüşmeler gerçekleştirerek, riskleri en düşük seviyeye indirmek ve önerileri ele almak veya şikayetleri çözmek için zamanında yanıtlar sağlamaktır.

Ayrıca, paydaşlar projenin ilerleyişi hakkında düzenli olarak bilgilendirilecektir. Bu, projenin çevresel ve sosyal performansı, paydaş katılım planının uygulanması, şikayet mekanizması ve proje uygulamasının genel ilerleyişiyle ilgili bilgilerin paylaşılmasını da kapsar.

Table 3: Paydaş Katılım Planı

Proje Aşaması	Tahmini Tarih/ Zaman Dilimi	Danışma Konusu/ Mesaj	Kullanılan Method	Hedef Paydaşlar	Sorumlu Kurum
İnşaat Öncesi	İnşaattan Önce	- Proje Çevresel ve Sosyal (ÇS) ilkeleri - Şikayet mekanizması - Toplum sağlığı ve güvenliği - İstihdam: yerel işe alım ve iş yaratma - Trafik düzenlemeleri - Çevresel ve sosyal etkiler, riskler ve azaltıcı önlemler - Proje Bilgilerinin Açıklanması - İnşaat Zaman Çizelgesi ve Kesinti Yönetimi - Risk azaltım planlaması konusunda bilgilendirmek amacıyla, tarım alanlarına ve hassas gruplara erişim ihtiyaçlarını ön-inşaat anketiyle belirlemek - ÇSA raporu ve SEP'in açıklanması	- Resmi/gayri resmi yüz yüze toplantılar, - Odak grup toplantıları, - Dijital iletişim araçları, - Paydaş danışma toplantıları - Yazılı materyaller. (Belgeler İLBANK'ın ve MASKİ'nin internet sitesinde yayımlanacaktır) - İnşaat öncesi saha araştırması ve paydaş danışmaları	Tüm Paydaşlar	- ILBANK PIU - MASKİ - Çevre ve Sosyal Danışmanı - Yüklenici - Kontrol Danışmanı
İnşaat	İnşaat faaliyetlerinin olası etkisinin bulunduğu bölgelerde, inşaattan beş (5) gün önce ve gerektiğinde inşaat sırasında	- Proje ile ilgili güncellemeler - Şikayet mekanizması - İnşaat takvimi ve aksaklık yönetimi - Toplum sağlığı ve güvenliği - İstihdam: yerel işe alım ve iş yaratma - Trafik düzenlemeleri	- Resmi/gayri resmi yüz yüze toplantılar, - Odak grup toplantıları, - Dijital iletişim araçları, - Paydaş danışma toplantıları - Yazılı materyaller. (Belgeler İLBANK'ın web sitesinde ve MASKİ'nin web sitesinde yayımlanacaktır)	Tüm Paydaşlar	- ILBANK PIU - MASKİ - Çevre ve Sosyal Danışmanı - Yüklenici - Kontrol Danışmanı

Proje Aşaması	Tahmini Tarih/ Zaman Dilimi	Danışma Konusu/ Mesaj	Kullanılan Method	Hedef Paydaşlar	Sorumlu Kurum
		Çevresel ve sosyal etkiler, riskler ve azaltıcı önlemler			
Operasyon	Bakım ve onarım nedeniyle olası etkiden beş (5) gün önce, gerekli olduğunda işletme sırasında İşletme süresi boyunca düzenli olarak.	- Trafik düzenlemeleri ve güvenliği - Elektrik, su ve internet gibi temel hizmetlerde kesintiler - Toplum sağlığı ve güvenliği - Çevresel ve sosyal etkiler ile azaltıcı önlemler - Şikayet mekanizması - Kullanıcı geri bildirimi ve memnuniyet izleme - Acil durum iletişim protokolleri	- Dijital iletişim araçları - Medya tanıtımları	Tüm Paydaşlar	MASKİ

5.4 Paydaşlara Geri Bildirimde Bulunmak

Proje geliştirme süreci boyunca paydaşlar bilgilendirilecektir. Bu, projenin çevresel ve sosyal performansına, Paydaş Katılım Planı'nın (SEP) uygulanmasına, Şikayet Mekanizmasına ve proje uygulamasının genel ilerlemesine ilişkin düzenli raporlamayı içerir.

Her bir paydaş katılım faaliyeti veya toplantısından sonra hazırlanacak tutanakların içeriği için asgari gereklilikler aşağıda belirtilmiştir:

- Danışma/toplantı yeri.
- Danışma/toplantı tarihi.
- Katılımcıların detayları (uygun şekilde).
- Sunulan konuları ve sunucularını belirten Toplantı/Etkinlik Programı veya Takvimi.
- Sunum yapanların yorumlarını, soruları, yanıtlarını ve toplantıdan fotoğrafları içeren Toplantı Tutanakları.
- Toplantı sonrasında alınacak ortak kararlar.
- Etkilenen Paydaşlar İçin Önceden Bildirim
- MASKİ, inşaat çalışmaları nedeniyle oluşabilecek geçici yol kapanmaları durumunda, etkilenen bölgedeki muhtarları en az beş gün önceden bilgilendirecektir.
- Benzer şekilde, MASKİ, yaklaşan inşaat faaliyetleri hakkında etkilenen yerel sakinleri, yerel belediye binaları ve duyuru panoları aracılığıyla en az beş gün önceden bilgilendirecektir.

MASKİ, proje süresi boyunca paydaş katılımından sorumlu olmaya devam edecek. Paydaş kayıtları, tüm katılım faaliyetlerinin ayrıntılarını belgelemek için düzenli olarak güncellenecek ve böylece paydaşlarla yapılan tüm etkileşimlerde şeffaflık ve hesap verebilirlik sağlanacak.

6. Paydaş Katılımı Faaliyetlerini Uygulamak İçin Kaynaklar ve Sorumluluklar

6.1 Yönetim Fonksiyonları ve Sorumlulukları

Bir Toplum İrtibat Görevlisi (CLO) veya sosyal uzman, Paydaş Katılım Planı (SEP) ve Şikayet Mekanizmasını uygulamak ve yönetmek üzere MASKİ'nin koordinasyonu ve yönetimiyle İLBANK PIU tarafından atanacaktır. SEP'in uygulanmasından nihai olarak sorumlu olan taraf, MASKİ'nin desteğiyle İLBANK PIU'dur.

Proje, MASKİ'nin koordinasyonunda İLBANK PIU tarafından yönetilecektir. SEP'te belirtilen faaliyetlerin uygulanması ve denetimi, MASKİ'nin koordinasyonu ve yönetimiyle İLBANK PIU bünyesindeki Sosyal Uzman veya CLO tarafından yürütülecektir.

İLBANK PIU ayrıca tedarik, mali yönetim, denetim desteği ve raporlama işlemlerini de yürütecektir..

6.2 Kaynaklar

MASKİ'nin koordinasyonu ve yönetimiyle birlikte İLBANK PIU, tüm paydaş katılımı faaliyetlerini yürütmekten sorumludur.

7. Şikayet Mekanizması

Şikayet Mekanizmasının (ŞM) amacı, şikayet ve talepleri, tüm tarafların memnuniyetini sağlayacak şekilde zamanında, etkili ve verimli bir biçimde çözmektir. ŞM, hem kamuya yönelik bir şikayet mekanizmasını hem de çalışanlara yönelik bir şikayet mekanizmasını içerir; projeden etkilenen kişilerin, toplulukların ve proje çalışanlarının endişelerini dile getirmeleri ve çözmeleri için resmi bir prosedür sağlar. Şikayetler, zamanında ele alınmazsa büyüyeabilecek paydaş sorunlarının ortaya çıktığını gösterebilir. Şikayetlerin zamanında tespit edilmesi ve çözülmesi, proje çalışanları, yerel topluluklar ve diğer paydaşlar arasında olumlu ilişkiler kurulmasına yardımcı olur.

Kamuya Yönelik Şikayet Mekanizması ve Çalışan Şikayet Mekanizması kapsamındaki şikayetler, Türkçe formlar kullanılarak Türkçe olarak sunulacaktır. Türkçe konuşmayan ancak projenin çevresel veya sosyal performansı ile ilgili endişelerini dile getirmek isteyen paydaşlar için, MASKİ tarafından gerekli dil desteği hızlı bir şekilde sağlanacaktır.

Yapılandırılmış ŞM, projeye ilgili şikayetlerin şeffaf ve tarafsız bir süreçle ele alınmasını güvence altına alır. Kamuoyuna, ŞM hakkında Paydaş Katılım Planı'nın (SEP) açıklanması ve istişaresi yoluyla ve projenin yaşam döngüsü boyunca yürütülen sürekli paydaş katılım faaliyetleriyle bilgi verilecektir; bu süreçler SEP'te ayrıntılı olarak açıklanmıştır..

7.1 Ulusal Şikayet Mekanizması

Mevcut ulusal düzeydeki GM'ler için başvuru kanalları aşağıda verilmiştir:

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi(CIMER):

CIMER, Türk vatandaşları, tüzel kişiler ve yabancılar için merkezi bir şikayet sistemi sunmaktadır. CIMER, Proje paydaşlarına, Proje ile ilgili şikayet ve geri bildirimlerini doğrudan devlet yetkililerine iletebilecekleri alternatif ve bilinen bir kanal olarak sunulacaktır.

CİMER Web Sitesi: www.cimer.gov.tr

CİMER Çağrı Merkezi: 150

CİMER Telefon Numarası: +90 312 525 55 55

CİMER Faks Numarası: +90 0312 473 64 94

Resmi Yazışmalar İçin Adres: Türkiye Cumhuriyeti, İletişim Başkanlığı Kızılırmak Mah. Mevlana Bulvarı No:144 ÇANKAYA/ANKARA

Türkiye Cumhuriyeti, İletişim Başkanlığı'na hitaben gönderilen posta

Valiliklerde, bakanlıklarda ve kaymakamlıklardaki halkla ilişkiler masalarından bireysel başvurular

Yabancılar İletişim Merkezi(YIMER)

YIMER, yabancılar için merkezi bir şikayet sistemi sağlamaktadır. YIMER, Proje paydaşlarına, Proje ile ilgili şikayet ve geri bildirimlerini doğrudan devlet yetkililerine iletebilecekleri alternatif ve bilinen bir kanal olarak sunulacaktır.

YIMER Website: www.yimer.gov.tr

YIMER Çağrı Merkezi: 157

YIMER Telefon Numarası: +90 312 5157 11 22

YIMER Fax Numarası: +90 0312 920 06 09

Resmi Yazışmalar İçin Adres: Republic of Türkiye General Directorate of Migration Management, Çamlıca Mahallesi 122. Sokak No: 4 Yenimahalle/ANKARA

Türkiye Cumhuriyeti, İletişim Başkanlığı'na hitaben gönderilen posta

Türkiye Cumhuriyeti Göç İdaresi Genel Müdürlüğü'ne bireysel başvurular

7.2 EBRD Şikayet Mekanizmaları

Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD), finanse ettiği projelerle ilgili endişe ve şikayetleri ele almak için Bağımsız Proje Hesap Verebilirlik Mekanizması'nı (IPAM) kurmuştur. IPAM, Banka yönetiminden bağımsız olarak faaliyet gösterir ve doğrudan Yönetim Kurulu'na rapor verir; böylece süreçlerinde tarafsızlığı sağlar.

IPAM'ın Fonksiyonları:

1. **Sorun Çözme:** Şikayetçiler ve müşteriler arasında diyalog kurarak, suçlama yapmadan sorunları çözmeyi kolaylaştırır ve karşılıklı olarak kabul edilebilir çözümler bulmayı hedefler.
2. **Uyum İncelemesi:** EBRD'nin belirli projeler bağlamında Çevresel ve Sosyal Politikası ile Bilgiye Erişim Politikası'na uyup uymadığını araştırır.
3. **Tanıtım:** Sivil toplum kuruluşları ve projeden etkilenen kişiler arasında IPAM'a erişilebilirliği teşvik eder, amacını ve işlevlerini anlatır.
4. **Kurumsal Öğrenme:** Banka'nın hesap verebilirliğini ve proje performansını artırmak için edinilen dersleri paylaşır.

Şikayet Gönderme:

EBRD tarafından finanse edilen projelerden etkilenen kişiler veya kuruluşlar, şikayetlerini IPAM'a iletebilirler. Şikayetler herhangi bir dilde yapılabilir ve proje ile ilgili ayrıntılar, yaşanan veya yaşanabilecek zararlar ile sorunu çözmek için daha önce yapılan girişimler hakkında bilgiler içermelidir.

İletişim Bilgileri:

- **Email:** ipam@ebrd.com
- **Mailing Address:** Independent Project Accountability Mechanism European Bank for Reconstruction and Development Five Bank Street London E14 4BG United Kingdom

IPAM ve şikayet başvuru süreci hakkında daha ayrıntılı bilgi almak için lütfen resmi IPAM web sitesini ziyaret edin.: <https://ebrd.com/ipam?>

7.3 MASKİ Şikayet Mekanizması

Kurum, kamu şikayetlerini ve geri bildirimleri internet sitesi ve 185 hattı üzerinden yönetir. Bu Şikayet Mekanizması (GM) sistemi, yerel vatandaşlardan gelen şikayet ve talepleri almak ve ele almak üzere tasarlanmıştır; MASKİ bünyesinde bildirilen sorunlara zamanında ve etkili çözümler sunmayı amaçlar.

MASKİ'nin iletişim kanalları aşağıdaki gibidir:

MASKİ'nin Web Sitesi: <https://www.maski.gov.tr/iletisim.asp>

MASKİ'nin Telefonu: 0 (422) 377 74 44

MASKİ'nin Whatsapp Hattı: 0 (549) 456 44 85

MASKİ'nin E-posta Adresi: info@maski.gov.tr

Resmi Yazışmalar için E-posta: maski@hs01.kep.tr

Resmi Yazışmalar için Adres: İkizce Mah. Ankara Yolu Cd. No: 39 Yeşilyurt / Malatya

Bu iletişim kanalları, tüm paydaşların erişimini kolaylaştırır ve onların proje ile ilgili görüşlerini ya da geri bildirimlerini etkili bir şekilde iletmelerine olanak tanır.

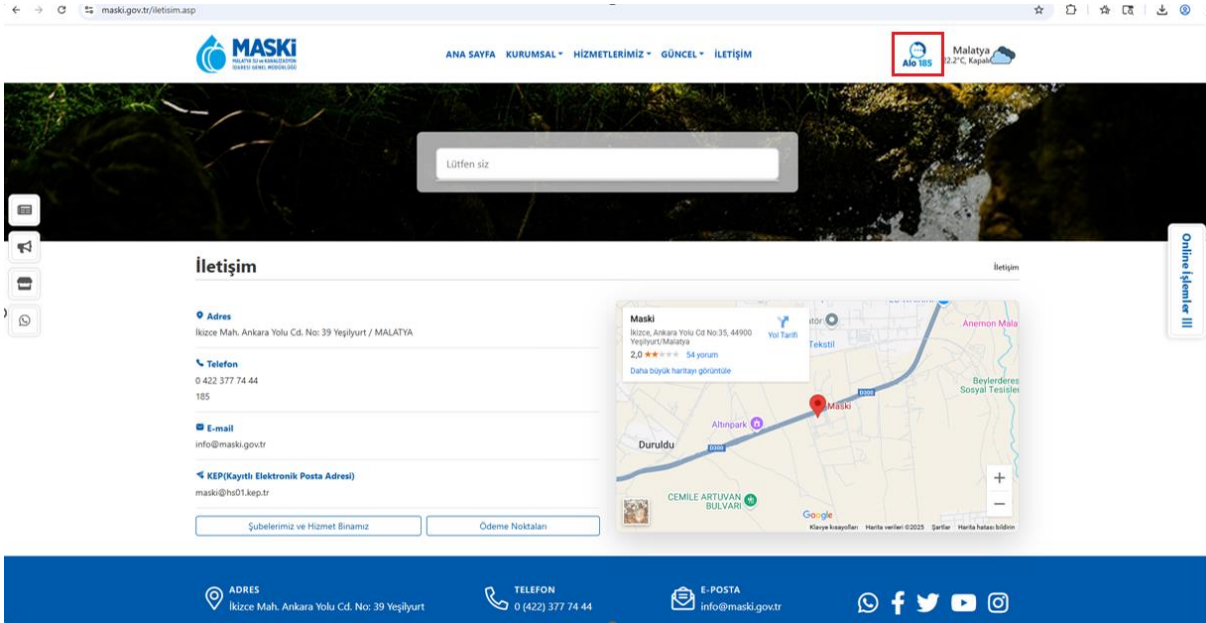


Figure 6: MASKİ Şikayet Mekanizması Web Sitesi

MASKİ Genel Müdürlüğü, 6.271 takipçisi olan Instagram ve 7.666 takipçisi olan Twitter üzerinden kamuoyunu bilgilendiriyor. Benzer şekilde, Malatya Büyükşehir Belediyesi (MBB) de, 52.900 takipçisi bulunan Instagram ve 49.700 takipçisi olan Twitter'ı kamu ile etkileşim kurmak için kullanıyor.

Şikayetlerin Gönderilmesi:

Şikayetler ve talepler çeşitli kanallar aracılığıyla iletililebilir.

- Çağrı merkezi üzerinden iletilirse:

Şikayet otomatik olarak 185 yazılım sistemine aktarılır. Arayanın telefon numarası ve T.C. kimlik numarası sistemde otomatik olarak kaydedilir. Eğer arayan kişi zaten kayıtlıysa, konu ve ek bilgiler de dahil olmak üzere şikayet detayları doğrudan sisteme girilir. Ardından şikayet, konusuna göre ilgili birime yönlendirilir..

- Başka kanallar üzerinden iletilirse:

Şikayet doğrudan ilgili birime yönlendirilir. Şikayetler, konularına göre otomatik olarak kategorize edilir ve atanır..

Atama ve Çözüm:

Müşteri hizmetleri görevlisi, şikayeti ilgili birim personeline atar. Atama tamamlandıktan sonra, sorumlu ekip sorunu çözer. Ekip, MASKİ uygulamasını kullanarak olayın türüne göre durumu ayrıntılı olarak belirten formları doldurur. Müşteri hizmetleri görevlisi, durumu izler ve çözümü gözden geçirir. Gerekirse, konu daha fazla işlem için ilgili departmana yeniden atanır.

Şikayetçinin Bilgilendirilmesi:

Şikayeti ileten vatandaşa, süreç ve çözüm hakkında SMS, e-posta veya telefon araması yoluyla bilgi verilir. Ayrıca, durum çevrimiçi bir platform üzerinden takip edilebilir. Çözüm sağlandığında, vatandaşın memnuniyet anketini doldurması istenir. Anket tamamlanmazsa, geri bildirim almak için vatandaş telefonla aranır.

7.4 İLBANK Şikayet Mekanizması

İLBANK, finanse ettiği ve/veya uyguladığı her uluslararası projeyle ilgili şikayetleri almak, değerlendirmek ve çözmek amacıyla Eylül 2021'de şeffaf ve kapsamlı bir GM kurmuştur ve ilgili mekanizma Proje süresince yürürlükte olacaktır.

İLBANK'ın iletişim kanalları aşağıdaki gibidir:

- **Telefon:**+90 312 508 79 79
- **E-posta:**bilgiuidb@ilbank.gov.tr

- **Web sitesi:** <https://www.ilbank.gov.tr/form/bilgiedinmeuluslararası>
- **Resmi Yazışma Adresi:** İLBANK Uluslararası İlişkiler Dairesi Başkanlığı, GM Ekibi - Emniyet Mahallesi Hipodrom Caddesi No:9/21 Yenimahalle/Ankara

7.5 Proje Düzeyinde Şikayet Mekanizması için Süreç Akışı

Proje için İLBANK Şikayet Mekanizmaları kullanılacaktır. Paydaşlar için Şikayet Mekanizmasının işleyiş süreci aşağıdaki gibi olacaktır:

1. **GM'nin Yaygınlaştırılması:** Şikayet mekanizması hakkında bilgi yaymak amacıyla iletişim ve bilgilendirme araçları hazırlanacaktır. Proje paydaşları, mevcut GM, başvuru kanalları ve işleyiş prosedürleri hakkında bilgilendirilecektir.
 - a. **Şikayetlerin ve taleplerin İLBANK'a iletilmesi:** İLBANK, GM için çeşitli başvuru kanalları sunar.
 - b. Web Sitesi (ILBANK)
 - c. E-mail adresi (ILBANK)
 - d. Danışma toplantıları
 - e. Telefon (ILBANK)

Ancak, paydaşlar şikayetlerini çeşitli kanallar aracılığıyla iletebilirler. Bunlar arasında Ulusal Düzeyde Şikayet Mekanizmaları (Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi ve Yabancılar İletişim Merkezi), Malatya Belediyesi şikayet kanalları (web sitesi, e-posta, telefon) ve ayrıca İLBANK'ın web sitesi, e-posta, telefon ve toplantıları bulunmaktadır.

2. Yukarıda belirtilen kanallar aracılığıyla alınan tüm şikayetler İLBANK'ta toplanacaktır.
3. Alınan şikayetler, PYB'deki GM Odak Noktaları tarafından veritabanına kaydedilecektir.
4. Şikayeti kaydeden GM Odak Noktası, şikayetin alındığını telefon ve/veya e-posta yoluyla 2 gün içinde teyit edecektir. GBV, CİS/CSH ve/veya diğer toplumsal cinsiyetle ilgili şikayetler söz konusu olduğunda, şikayet verileri derhal raporlanmalıdır.
5. GM Odak Noktası, taslak yanıtı hazırlar ve ilgili Proje Yönetiminin (GM Ekibi) onayına sunar.
6. Yanıtın ardından, Şikayet Formu sürecin sonucuna göre güncellenecek ve şikayet sahibi 10 iş günü içinde sonucu alacaktır. Şikayet geçerli ise, gerekli aksiyonların belirlenmesi ve alınması 15 iş günü içinde gerçekleştirilmelidir. Başvuranın çözümü 30 gün içinde kabul etmesiyle birlikte dosya kapatılır. Başvuran yanıtı yeterli bulmaz ve Şikayet Formunu imzalamazsa, GM Odak Noktası, şikayetçinin, PYB'nin ilgili üyelerinin ve ilgili inşaat yüklenicisinin katılımıyla PYB yönetimiyle bir toplantı düzenleyecektir. Şikayetçi, endişesini yönetime iletacaktır. Toplantıda, her iki tarafın da uzlaşabileceği başka bir çözüm önerilmeye çalışılacaktır.
7. Şikayetçi hâlâ sürecin sonucundan memnun kalmazsa, şikayetini ülke içindeki yasal yollarla sürdürebilir.
8. Bir izleme ve değerlendirme sistemi kurulmuştur. İzleme, izleme ve değerlendirme sistemine kaydedilmektedir..

GM'de en önemli nokta, tüm taleplerin etkin bir şekilde alınmasını, zamanında kaydedilmesini, yanıtlanmasını ve şikayetin içeriğine göre önceden belirlenmiş bir zaman dilimi içinde çözülmesini sağlamaktır. Bunu GM Odak Noktası gerçekleştirmelidir ve önerilen düzeltici/düzenleyici eylem her iki taraf için de kabul edilebilir olmalı, aksi takdirde şikayetçi yasal yollara başvurabilir. Ayrıca, mekanizma, cinsel istismar ve kötüye kullanım/cinsel taciz (SEA/SH) ile ilgili olanlar da dahil olmak üzere, isimsiz şikayetlerin ele alınmasını ve işlenmesini sağlamalıdır.).

7.6 Temyiz Hakkı

Şikayetleri mevcut itiraz mekanizmalarıyla çözülemeyen başvuru sahipleri veya şikayetleri hassas konuları içerenler, endişelerini ilgili yasal mercilere iletme seçeneğine sahiptir. Bu merciler şunlardır:

- Asliye Hukuk Mahkemeleri

- İdare Mahkemeleri
- Asliye Ticaret Mahkemeleri
- İş Mahkemeleri
- Kamu Denetçiliği Kurumu (<https://ebasvuru.ombudsman.gov.tr/>)

Bu tür davalarla ilgili yasal süreç, Şikayet Mekanizması aracılığıyla takip edilecek ve kaydedilecektir..

7.7 Şikayet Kaydı

Kurulan Şikayet Mekanizması kapsamında, iletilen tüm şikayetler Şikayet Kayıt Defterine kaydedilecek ve her bir girişe benzersiz bir referans numarası atanacaktır. Örnek bir Şikayet Formu, bu SEP'in Ek-A.3 bölümünde bulunabilir.

Şikayet Kayıt Defteri, şikayetlerin durumunu takip etmek, sıklıklarını değerlendirmek, temel nedenlerini analiz etmek ve yaygın veya tekrar eden sorunları tespit etmek için bir araç olarak kullanılacaktır..

7.8 İşçi Şikayet Mekanizması

Çalışan Şikayet Mekanizması, Proje kapsamında çalışan doğrudan ve dolaylı çalışanların dile getirdiği şikayetlerin ele alınması sürecini ifade eder. Bu mekanizma, şikayetlerin Proje süresince erken tespiti, değerlendirilmesi ve çözümü için etkili bir yaklaşım sağlamayı ve endişelerini dile getiren çalışanların her türlü misillemeden korunmasını amaçlar.

Çalışan Şikayet Mekanizmasının kapsamı, mesleki sağlık ve güvenlik, çalışma koşulları, ücretler, iş arkadaşları veya yerel toplum ile yaşanan anlaşmazlıklar, ortak alanlarda hijyen sorunları, yetersiz gıda temini ve çalışan güvenliği gibi konuları içerir ancak bunlarla sınırlı değildir.

Şikayet Mekanizması, yazılı ve sözlü yollarla tüm Proje çalışanlarına duyurulacaktır. Her çalışana işe alım sırasında mekanizma hakkında bilgi verilecek ve mekanizmanın işleyişine dair ayrıntılar, çalışan el kitapları gibi kaynaklarda kolayca erişilebilir olacaktır.

Bazı çalışanlar için gizliliğin önemi göz önünde bulundurularak, mekanizma şikayetlerin anonim olarak iletilmesine olanak tanıyacaktır. Bu tür durumlarda, yanıtlar veya düzeltici eylemler, gizliliği koruyarak şeffaflığı sağlamak amacıyla çalışan konteynerlerinde belirlenen alanlarda kamuya açık şekilde paylaşılacaktır.

Yüklenici, şikayetlerin sözlü olarak ya da belirlenen yerlere bırakılan şikayet formları aracılığıyla iletilmesi durumunda kaydını tutmak üzere şantiyede sorumlu bir kişi görevlendirecektir. Bu şikayetler kaydedilecek ve daha fazla işlem ve çözüm için Proje GM görevlisine iletilecektir.

Proje çalışanlarının, istihdamlarıyla ilgili olmayan konular için kamuya açık şikayet mekanizmasına erişim hakkını koruduklarını vurgulamak önemlidir.

Zamanında çözüm sağlamak amacıyla, şikayetler derhal incelenecektir. Çalışanların güvenliğini veya geçim kaynaklarını doğrudan etkileyen şikayetler 24 saat içinde ele alınmalı, diğer şikayetler ise yedi iş günü içinde çözülmelidir. Tüm incelemeler ve çözümler titizlikle belgelenecektir.

Çalışan Şikayet Mekanizmasının ayrıntılı prosedürleri Projeye özgü İşgücü Yönetim Planı'nda (İYP) tanımlanacaktır.

GM Ekibi, İLBANK Uluslararası İlişkiler Dairesi PYB'si altında uzman/teknik uzman ve teknik grup yöneticisinden oluşmaktadır.

Etik Komitesi (EK), GM ekibi veya İLBANK PYB personelinin herhangi bir üyesi tarafından yönlendirilen tüm hassas şikayetleri⁸ araştırmaktan sorumludur; bu komite, İLBANK Uluslararası İlişkiler Dairesi bünyesinde kıdemli bir yönetici, bir yönetici ve bir personel temsilcisinden oluşur.

⁸ Hassas şikâyetler aşağıdakileri içerebilir (bu listeyi sınırlı olmamak üzere): 1) Bir personel tarafından gerçekleştirilen cinsel sömürü ve/veya her türlü istismar; 2) Bir personel tarafından gerçekleştirilen dolandırıcılık ve/veya yolsuzluk faaliyetleri; örneğin rüşvet olaylarına karışılması veya

Çalışan şikayet mekanizması, Tablo 5'te tanımlanan operasyonel akışı takip edecektir.

Proje çalışanları, İLBANK'a şikayet veya talepte bulunmak isterlerse aşağıdaki başvuru kanallarını kullanabileceklerdir.

Table 4: İşçi Şikayet Mekanizması

Şikayet/Öneri Kutuları	Şikayet/Öneri Kutuları, İLBANK Uluslararası İlişkiler Dairesi ve proje sahalarında yer alacaktır. Bu kutular, tüm proje çalışanlarının kullanımına sunulacak ve çalışanların şikayet veya taleplerini gizli ve/veya isimsiz olarak iletebilmelerine olanak tanıyacak uygun yerlere yerleştirilecektir.	
Telefon	+90 312 508 79 79	
E-mail	etikuidb@ilbank.gov.tr	
Resmi Mektup	ILBANK Department of International Relations, GM Team - Emniyet Mahallesi Hipodrom Caddesi No:9/21 Yenimahalle/Ankara	
Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) <i>CİMER, Türk vatandaşları, tüzel kişiler ve yabancılar için merkezi bir şikayet sistemi sağlamaktadır. CİMER, Proje paydaşlarına, Proje ile ilgili şikayet ve geri bildirimlerini doğrudan devlet yetkililerine iletebilecekleri alternatif ve iyi bilinen bir kanal olarak sunulacaktır.</i>	Web Sitesi	www.cimer.gov.tr
	Çağrı Merkezi	150
	Telefon No	+90 312 525 55 55
	Fax No	+90 312 473 64 94
	Mektup Adresi	Republic of Türkiye, Directorate of Communications
	Valiliklerde, bakanlıklarda ve kaymakamlıklarda bulunan toplum ilişkileri masalarına bireysel başvurular	
Yabancılar İletişim Merkezi (YIMER) <i>YIMER, yabancılar için merkezi bir şikayet sistemi sağlamaktadır. YIMER, Proje paydaşlarına, proje ile ilgili şikayet ve geri bildirimlerini doğrudan devlet yetkililerine iletebilecekleri alternatif ve bilinen bir kanal olarak sunulacaktır.</i>	Web Sitesi	www.yimer.gov.tr
	Çağrı Merkezi	157
	Telefon No	+90 312 157 11 22
	Fax No	+90 312 920 06 09
	Mektup Adresi	Republic of Türkiye, Directorate of Communications
	Türkiye Cumhuriyeti Göç İdaresi Genel Müdürlüğü'ne bireysel başvurular	

İşçi şikayetleri ve talepleri, ciddiyetlerine, sıklıklarına ve daha da önemlisi hassasiyetlerine göre sınıflandırılacaktır. Şikayet kategorileri, açıklamaları ve sorumlu taraflar aşağıda sunulmuştur.:

Table 5: İşçi Şikayet Kategorileri

İşçi Şikayetleri		
Kategori	Açıklama	Sorumlu Taraf
Seviye 1	Bir yanıt hemen verilebildiğinde ve/veya GM Ekibi ile Belediye/Yüklenici Toplum Katılım Görevlileri zaten bir çözüm üzerinde çalışıyorsa	GM Ekibi
Seviye 2	Projeyi tehlikeye atabilecek veya itibar riski oluşturabilecek, tekrar eden, kapsamlı ve yüksek profilli şikayetler	GM Ekibi Etik Komitesi Dış Uzmanlar (gerekli olduğunda)

ILBANK tarafından İşçi Şikayet Mekanizması için görevlendirilen yetkili, yazılı şikayetleri Örnek Şikayet Formu (Ek-A) kullanarak ele alacaktır. Alınan önlemler ve sunulan çözümler, Şikayet Kapanış Formu (Ek-B) aracılığıyla belgelenecektir. Bu süreç, mekanizma kapsamındaki tüm faaliyetlerin kaydedilmesini sağlar ve işçiler ile ILBANK arasında şeffaf bir ilişki kurulmasına katkıda bulunur..

fonların kötüye kullanılması; 3) Personel davranışları da dâhil olmak üzere, İLBANK Davranış Kuralları'nın (Code of Conduct) ihlalini teşkil eden herhangi bir eylem.

7.9 GBV/SH/SEA ile İlgili Şikayetler

Cinsel Sömürü ve İstismar (SEA), Cinsel Taciz (SH) ve Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet (GBV) ile ilişkili riskleri etkili bir şekilde ele almak için, Şikayet Mekanizması (GM) yükleniciler sahaya gelmeden önce faaliyete geçecektir. GBV, SEA ve SH şikayetlerinin hassas doğası göz önünde bulundurulduğunda, şikayetçilere yönelik damgalanma, reddedilme veya misilleme gibi doğası gereği riskler vardır. Bu faktörler, sessizlik kültürünü sürdürebilir ve hayatta kalanların olayları doğrudan projeye bildirme konusunda tereddüt etmelerine neden olabilir.

Kadınlar ve diğer hayatta kalanlar için güvenli erişimi sağlamak amacıyla, GM şikayetlerin gizli ve güvenli bir şekilde iletilmesi için birden fazla kanal sunacaktır. GM operatörleri ve Toplum İrtibat Görevlisi (CLO), SEA/SH vakalarını gizlilik, empati ve yargılamadan uzak bir şekilde ele alma konusunda eğitim alacaktır..

GM, CESA/CSİ şikayetlerini ele almak için aşağıdaki uygulamaları dahil edecektir:

- Erişilebilirliği artırmak için birden fazla şikayet kanalı sunulacaktır.
- GM'de hayatta kalana ait tanımlanabilir hiçbir bilgi kaydedilmeyecektir.
- GM, yalnızca SEA/SH iddialarıyla ilgili aşağıdaki bilgileri toplayacaktır:
- Şikayetin niteliği (şikayetçinin kendi ifadeleriyle, doğrudan sorgulama olmadan kaydedilecektir).
- İddia edilen failin projeye ilişkili olup olmadığı, hayatta kalan kişinin bilgisi dahilinde belirtilecektir.
- Mümkünse, hayatta kalan kişinin yaşı ve cinsiyeti.
- Mümkünse, hayatta kalan kişinin destek hizmetlerine yönlendirilip yönlendirilmediğine dair bilgi.

GM'de kaydedilen tüm bilgiler, özellikle şikayetçinin kimliğine ilişkin ayrıntılar, kesinlikle gizli tutulacaktır.

Proje GM'si, SEA/SH ile ilgili gizli şikayetleri almak ve ele almak için özel önlemlerle birlikte bir kanal içerecektir. Bir çalışan SEA/SH ile ilgili bir sorun yaşarsa, ülkenin bu tür vakalarla başa çıkmak için ulusal yönlendirme sisteminde belirtildiği gibi, ya daha üst düzey bir amire başvurabilir ya da doğrudan polise gidebilir. Projenin GM'sinin içeriği ve prosedürleri de SEA/SH ile ilgili vakalar için bir raporlama hattı içerecek ve bu tür şikayetler tamamen gizli olarak ve mağdurun rızasıyla ele alınacaktır. Eğer İLBANK PIU, SEA/SH ile ilgili bir şikayet alırsa, bu şikayetler derhal ulusal yönlendirme sistemlerine yönlendirilecek ve bunun yönlendirildiğine dair kayıt tutulacaktır; bu durum İLBANK GM Prosedüründe belirtilmiştir. Hassas vakaya ilişkin şikayetçinin tüm ayrıntıları kesinlikle gizli tutulacaktır..

7.10 Şikayet Mekanizması Hakkında Raporlama

Yükleniciler, Çevresel ve Sosyal İzleme Raporlarını (ÇSİR) aylık ve üç aylık olarak Denetim Danışmanına hazırlayıp sunacaklardır. Denetim Danışmanı, ÇSİR'leri incelemekten, şikayet kutularını kontrol etmekten ve şikayet kayıtlarını tutmaktan sorumlu olacaktır. İncelemelerinin ardından, Denetim Danışmanı, ÇSİR'leri şikayetlerin bir özeti, bunların çözümleri ve şikayet kayıtları ile birlikte İLBANK'a derleyip sunacaktır. İLBANK, ÇSİR'leri ve ilerleme raporlarını yıllık olarak EBRD'ye sağlayacaktır.

8. İzleme ve Raporlama

İLBANK, Projenin tüm yaşam döngüsü boyunca izleme faaliyetlerini yürütecektir. Bu Paydaş Katılım Planı (SEP), paydaşlardan alınan geri bildirimlere dayanarak güncellenecektir. SEP'te yer alan ve paydaşlar tarafından kabul edilmeyen iletişim araçları da buna göre revize edilecektir. Ayrıca, paydaş katılım faaliyetlerini etkileyen Proje kapsamındaki önemli değişiklikler olması durumunda SEP güncellenecektir. Projenin tanımı, kişisel kimlik bilgilerinin çıkarılması suretiyle bireysel gizliliğin korunmasını sağlayacak

şekilde İLBANK'ın internet sitesinde (www.ilbank.gov.tr) yayımlanacaktır. Toplantı yerlerinin kesin tarihleri, saatleri ve adresleri, bu bilgiler temin edildikçe SEP içinde paylaşılacaktır.

“İLBANK, ayrıca, danışma sürecinde gündeme getirilen konuların ayrıntılarını ve bu konulara ilişkin uygun geri bildirimleri internet sitesinde yayımlayacaktır.

Yükleniciler, Çevresel ve Sosyal İzleme Raporlarını (ESMR'ler) MASKİ'ye aylık ve üç aylık olarak sunacaktır. Değerlendirmenin ardından, Belediye, Projenin çevresel ve sosyal performansına ilişkin

ESMR'leri, şikayet kayıtlarının bir özeti (şikayet kayıtları ek olarak dâhil edilerek) ve raporlama dönemi boyunca yürütülen paydaş katılım faaliyetlerinin bir özetini İLBANK'a üç ayda bir iletacaktır.

Proje için kurulan şikayet mekanizması aktif olarak kullanılacak ve çıktıların özeti MASKİ'ye ve Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası'na (EBRD) aylık ve üç aylık olarak raporlanacaktır.

Proje raporlama dönemleri, inşaat ve işletme aşamaları için farklılık göstermektedir. İLBANK, EBRD'ye, Kredi Anlaşması'nda tanımlanan raporlama gerekliliklerine uygun olarak, Projenin İlerleme Raporu ile birlikte ESMR'leri üç ayda bir sunacaktır.

İLBANK, Yüklenici ve alt yüklenicilerinin yürürlükteki ulusal ve uluslararası düzenlemelere ve kredi verenler tarafından belirlenen gerekliliklere uymasını sağlamaktan sorumlu olacaktır.

A.1 Toplantı Tutanakları

Mahalle Muhtarları ile Toplantı

R.Ç.- Abdulgaffar Mahallesi

R.Ç., deprem sonrasında nüfusun azaldığını ve altyapı sorunlarının minimal olduğunu belirtti; ancak içme suyunun tadı ve rengiyle ilgili sorunların özellikle yaşlılar ve çocukları etkilediği rapor edildi. Enerji altyapısı, afet yönetimi ve kamusal alanlarda iyileştirmeler önerilmektedir.

H.I.- Akpınar Mahallesi

H.I., su kesintileri, çevre kirliliği (gürültü, toz, haşere) ve bu düşük gelirli bölgede cami eksikliğinin özellikle yaşlıları önemli ölçüde etkilediğini belirtti. İçme suyu, atıksu altyapısı, sağlık ve eğitim tesislerinde iyileştirme talep edilmektedir.

N.S.- Alacakapı Mahallesi

N.S., deprem sonrası yaşanan önemli nüfus artışının mevcut altyapı üzerinde baskı oluşturduğunu, su kalitesi ve kanalizasyonla ilgili sorunların hem yerel işletmeleri hem de sakinleri etkilediğini bildirdi. Temel hizmetlere erişilemediği belirtildi. Yol, sağlık ve enerji altyapısının güçlendirilmesi ile kamusal alanların iyileştirilmesi önerilmektedir.

T.T.- Aslan Bey Mahallesi

T.T., yağmur suyu drenaj kanallarının tıkalı olduğunu ve kanalizasyon sorunlarının Halep-Mimar Sinan, Şehit Yusuf Kamacı, Gebeş ve Barutçu sokaklarını etkilediğini belirtti. Kanalların düzenli temizliği ve kanalizasyon sisteminin yenilenmesi gerekmektedir.

E.G.- Ataköy Mahallesi

E.G., temiz su hatlarındaki sık sık yaşanan sızıntıların su teminini aksattığını bildirdi. Güvenilir su erişimi için bakım ve boru onarımlarının artırılması gerekmektedir.

S.S.- Atatürk Mahallesi

S.S., 2023 depremi sonrası nüfusun azaldığını bildirdi. Yetersiz altyapı, kanalizasyon eksikliği ve kötü ulaşım hizmetleri gibi sorunlar dile getirildi. İçme suyu altyapısında acil iyileştirmeler önerildi.

D.D.- Bahçelievler Mahallesi

D.D., 2023 depremi sonrası nüfus artışı nedeniyle su sıkıntısı ve kanalizasyon sorunları gibi altyapı eksikliklerinin daha da ciddi hale geldiğini, bu sorunların artık kritik olarak değerlendirildiğini vurguladı. İçme suyu, atıksu ve ulaşım altyapısında iyileştirmeler önerilmektedir.

A.S.- Banazı Mahallesi

A.S., nüfusun azaldığını ve su kesintileri ile eskimiş kanalizasyon sisteminin özellikle yaşlılar ve çocuklar için sağlık ve hareketlilik sorunlarına yol açtığını bildirdi. İçme suyu, atıksu, yol altyapısı ve yağmur suyu drenaj sistemlerinde acil iyileştirmeler talep edildi.

R.T.- Başharık Mahallesi

R.T., 2023 depremi sonrası nüfusun azaldığını belirtti. Üst kotlardan taşan suların okul ve site duvarlarına zarar verdiğini, kapalı drenaj kanallarının sorunu artırdığını, Uşak Caddesi boyunca su basıncı sorunları yaşandığını ve hasar gören drenaj kanallarının onarılması ya da yenilenmesi gerektiğini vurguladı.

M.B.- Battalgazi Mahallesi

M.B., deprem sonrası nüfus artışının su kesintilerine ve kanalizasyon taşkınlarına yol açtığını, temizlik işlerinin artmasından kadınlar ve çocukların etkilendiğini bildirdi. Yağmur suyu drenajının olmadığı, su basıncının düşük olduğu, suyun 2. kata çıkmadığı ve Fatih Sultan, Kızılırmak, Mahmut Sultan sokaklarında basınç sorunu yaşandığı belirtildi. İçme suyu, atıksu, yol altyapısı ve dijital erişimde acil iyileştirmeler önerildi.

M.A.- Beylerbaşı Mahallesi

M.A., 2023 depremi sonrası nüfusun azaldığını belirtti. Mahalle genelinde önemli bir sorun gözlenmediği ifade edildi. Ek bilgi verilmedi.

İ.M.- Boran Mahallesi

İ.M., deprem sonrası su sıkıntıları ve kanalizasyon sorunlarının, özellikle 2023 depremi sonrası nüfusun azalmasıyla kalan sakinleri etkileyebileceğini belirtti. Yol ve ulaşım altyapısının güçlendirilmesi ve istihdam yaratacak projelerin geliştirilmesi önerilmektedir.

E.E.- Büyük Mustafa Paşa Mahallesi

E.E., deprem sonrası nüfusun azaldığını belirtti. Birçok sakinin TOKİ konutlarına taşınmayı düşündüğünü ya da yerinde dönüşüm için başvurduğunu, bazı ayrılanların ise geri döndüğünü bildirdi. Eski yerleşimlerdeki altyapının tamamen yenilenmesi gerektiği ifade edildi.

A.P.- Çamurlu Mahallesi

A.P., 2023 depremi sonrası nüfusun arttığını bildirdi. İçme suyu, atıksu, yol ve enerji altyapısının iyileştirilmesi önerildi. Ek bilgi verilmedi.

A.B.- Çarmuzu Mahallesi

A.B., su temini ve kanalizasyon sistemlerindeki arızaların, 2023 depremi sonrası nüfusun azalmasına rağmen kalan sakinleri etkileyebileceğini bildirdi. Ayrıca Boncuk Sokak dere yatağı bölgesinde iyileştirme çalışmaları talep edildi. İçme suyu, atıksu ve yol altyapısında iyileştirmeler önerildi.

M.B.- Cirişpınar Mahallesi

M.B., deprem sonrası su sıkıntısı ve kanalizasyon sorunları gibi altyapı eksikliklerinin kalan sakinleri etkileyebileceğini vurguladı, bölge nüfusu 2023 depremi sonrası azaldı. İçme suyu, atıksu, diğer altyapılar ve toplumsal alanlarda iyileştirmeler önerilmektedir.

Ş.Ç.- Çolakoğlu Mahallesi

Ş.Ç., 2023 depreminden kaynaklanan altyapı hasarının, su ve kanalizasyon sistemleri dahil, nüfus azalmasıyla kalan sakinleri etkileyebileceğini vurguladı. Hobi bahçelerinde içme suyu ile kaçak sulama yapıldığını, aboneliklerin yasal olmadığını belirtti. Bölgesel eğilimlere göre içme suyu, atıksu ve yol altyapısının geliştirilmesi önerilmektedir.

B.İ.- Çöşnük Mahallesi

B.İ., deprem sonrası su ve kanalizasyon sistemlerindeki arızaların, 2023 depremi sonrası bölge nüfusunun azalmasıyla kalan sakinleri etkileyebileceğini vurguladı. Altyapının %60'ının tamamlandığını, 2 rezerv alanda altyapı olmadığını, üst kotlarda su deposu ve hidrofor sorunları bulunduğunu belirtti. Kazı sonrası düzgün kaplama yapılmadığı için hatların patladığını, konteyner işyerlerinin yağmur suyuyla dolduğunu söyledi. İçme suyu, atıksu ve sağlık altyapısının güçlendirilmesi önerilmektedir.

Ş.D.- Cumhuriyet Mahallesi

Ş.D., su kesintileri ve kanalizasyon sorunlarının sağlık problemlerine yol açtığını belirtti. İçme suyu, atıksu, yol ve diğer altyapılarda iyileştirmeler önerilmektedir.

S.B.- Dabakhane Mahallesi

S.B., ağır hasar gören bu mahallede şiddetli su ve kanalizasyon sorunlarının süren inşaat çalışmalarıyla birlikte yaşam kalitesini olumsuz etkilediğini bildirdi. İçme suyu, enerji altyapısı ve afet yönetimi sistemlerinde iyileştirmeler önerilmektedir.

O.K.- Dilek Mahallesi

O.K., deprem sonrası nüfusun arttığını belirtti. İçme suyu, yol ve enerji altyapısı ile doğal gaz temininde acil iyileştirmeler talep edildi.

A.B.- Dolomantepe Mahallesi

A.B., 2023 depreminden kaynaklanan su ve kanalizasyon gibi altyapı eksikliklerinin, deprem sonrası nüfus artışıyla daha da belirginleşeceğini vurguladı. Altyapı ve içme suyu borularının 40-50 yıllık olduğu ve yenilenmesi gerektiği belirtildi. İçme suyu, atıksu ve sağlık hizmetleri altyapısının güçlendirilmesi önerilmektedir.

N.H.- Fırat Mahallesi

N.H., 2023 depremi sonrası nüfusun arttığını ve altyapının yetersiz kaldığını bildirdi. Emek Sokak'ta yağmur suyu birikmesi ve kışın yakındaki konteyner yerleşiminden gelen suyun donması endişeleri dile getirildi. Yağmur suyunun baraja verilmediği ve mevcut 20 yıllık atıksu arıtma tesisinin yetersiz olduğu belirtildi. Altyapı yenilemeleri ve su verimliliği eğitimi önerildi.

H.B.- Gazi Mahallesi

H.B., 2023 depremi sonrası nüfusun azaldığını bildirdi. Kanalizasyon kaynaklı sorunlardan kadınların orantısız şekilde etkilendiği belirtildi. İçme suyu altyapısı ve çevre sağlığı projelerinde iyileştirmeler önerildi.

M.Y.- Gedik Mahallesi

M.Y., deprem sonrası zemin kaynaklı göç nedeniyle nüfusun arttığını bildirdi. Kanalizasyon ve suya erişim sorunları dile getirildi. Güvenlik için sokak lambası sayısının artırılması istendi. Mahallenin altyapısı kurulduğundan bu yana yenilenmemiş olup, içme suyu ve atıksu sistemlerinde iyileştirmeler önerildi.

B.Y.- Göztepe Mahallesi

B.Y., nüfusun azaldığını, deprem sonrası yaşanan su kıtlığı ve kanalizasyon arızalarının kalan sakinleri etkileyebileceğini belirtti. Eskiye boruların değiştirilmesi talep edildi. Afet yönetimi ve erken uyarı sistemlerinin kurulması önerilmektedir.

Ü.E.- Hamidiye Mahallesi

Ü.E., 2023 depremi sonrası nüfusun azaldığını bildirdi.

H.Ç.- Hanımınçiftliği Mahallesi

H.Ç., 2023 depremi sonrası nüfusun arttığını belirtti. Mahallenin kamu hizmetlerini en son alan yerler arasında olduğunu söyledi. Kanalizasyon sistemi olmadığından, sakinler foseptik kullandığı için özellikle okul yakınında koku problemi yaşıyor. Sınırlı suya erişim nedeniyle hayvanların evlere girdiği ve yağmur suyunun biriktiği bildirildi. İçme suyu ve enerji sistemleri için altyapı geliştirilmesi şiddetle önerilmektedir.

B.T.- Hasırcılar Mahallesi

B.T., deprem sonrası göç nedeniyle bölgede nüfusun arttığını vurguladı. Ek bilgi verilmedi. İçme suyu, atıksu ve diğer altyapıların geliştirilmesi önerilmektedir.

S.K.- Hatunsuyu Mahallesi

Bu mahalle hakkında herhangi bir geri bildirim alınmamıştır.

K.K.- Hidayet Mahallesi

K.K., 2023 depremi sonrası nüfusun azaldığını ve alınan tek desteğin yerel sosyal yardımlaşma derneğinden geldiğini belirtti. İçme suyu ve kanalizasyon sorunlarının ciddi olduğu bildirildi. İçme suyu ve enerji altyapısında iyileştirmeler önerildi.

O.Ü.- Hoca Ahmet Yesevi Mahallesi

O.Ü., deprem sonrası nüfus azalmasına rağmen su ve kanalizasyon sorunlarının sürdüğünü belirtti. İçme suyu, yol altyapısı ve kamusal alanlarda iyileştirmeler önerilmektedir.

M.Ç.- Horata Mahallesi

M.Ç., 2023 depremi sonrası bölge nüfusunun azaldığını bildirdi. Ek bilgi verilmedi.

F.Ş.- İlyas Mahallesi

F.Ş., 2023 depremi sonrası mahallede hasarın az olması nedeniyle nüfusun arttığını belirtti. Dinç Sokak'ta altyapı yenileme, su basıncı düzenlemesi, kaçak su kullanımının önlenmesi ve genel altyapı yenilenmesi ihtiyacı hakkında ek yorumlar sundu.

M.C.- İnönü Mahallesi

M.C., 2023 depreminde su ve kanalizasyon sistemleri dahil altyapı hasarının meydana geldiğini, mahallenin merkezi konumu nedeniyle sorunların deprem sonrası arttığını ve nüfusun yükseldiğini bildirdi. İçme suyu, atıksu ve sağlık altyapısının güçlendirilmesi önerilmektedir. Ayrıca, içme suyu ile ilgili MASKİ'nin artezyen kuyularının kapatılması veya uzak bir bölgeye gönderilmesi, mahalleye sadece şebeke suyu verilmesi talep edildi.

M.G.- İskender Mahallesi

M.G., deprem hasarının az olması nedeniyle nüfusun önemli ölçüde arttığını belirtti. Kanalizasyon ve içme suyu altyapısının deprem öncesinde de yetersiz olduğunu, ek drenaj ızgaraları talep ettiğini bildirdi. İçme suyu altyapısının iyileştirilmesi önerildi.

T.K.- İsmetiye Mahallesi

T.K., deprem sonrası su kesintileri ve kanalizasyon sorunları gibi altyapı eksikliklerinin kalan sakinleri etkileyebileceğini, 2023 depremi sonrası göç nedeniyle bölge nüfusunun azaldığını vurguladı. Sağlam bina kalmadığını, suyun yıkılan binaların altından aktığını ve aboneliklerin kapatılmadığını belirtti. Bölgesel eğilimlere göre içme suyu, atıksu ve ulaşım altyapısının güçlendirilmesi önerilmektedir.

A.A.- İzzetiye Mahallesi

A.A., deprem sonrası nüfus artışının mevcut su ve kanalizasyon sistemi sorunlarını kötüleştirdiğini belirtti. İçme suyu temini, yağmur suyu drenajı ve yol altyapısında iyileştirmeler önerildi.

R.O.- Karahan Mahallesi

R.O., 50-55 yıllık beton boruların eskidiğini ve 30-35 hanenin hâlâ foseptik çukurları kullandığını, bunun sağlık riski oluşturduğunu belirtti. Kirlenmeyi önlemek için içme suyu ve kanalizasyon sistemlerinin ayrılması gerekmektedir.

E.T.- Kavaklıbağ Mahallesi

E.T., 2023 depremi sonrası göç nedeniyle nüfusun azaldığını, su kesintileri ve kanalizasyon taşkınlarının kalan sakinleri etkileyebileceğini belirtti. Bölgede yüksek düzeyde yıkım olduğunu bildirdi. İçme suyu, atıksu, yol ve diğer altyapıların iyileştirilmesi önerilmektedir.

A.D.- Kendirli Mahallesi

A.D., 2023 depreminde su ve kanalizasyon sistemleri dahil altyapı hasarlarının meydana geldiğini ve nüfus artışı nedeniyle sorunların deprem sonrası arttığını belirtti. İçme suyu, atıksu, yol ve diğer altyapıların güçlendirilmesi önerildi. Bunun acilen yapılması da talep edildi.

M.T.- Kernek Mahallesi

M.T., deprem korkusu nedeniyle bölgeye taşınmakta isteksizlik olduğu için nüfusun azaldığını belirtti. Mevcut sistemlerin 40-50 yıllık olduğunu ve çeşitli sorunların yetersiz altyapıdan kaynaklandığını bildirdi. İçme suyu altyapısının iyileştirilmesi, yol ve ulaşım altyapısının güçlendirilmesi ve istihdam artırıcı projelerin geliştirilmesi önerildi.

C.D.- Kıltepe Mahallesi

C.D., 2023 depremi sonrası nüfusun arttığını ve mahallenin ana sorununun ciddi altyapı eksikliği olduğunu belirtti. Ek ayrıntı verilmedi.

C.I.- Konak Mahallesi

C.I., 2023 depreminde su ve kanalizasyon sistemleri dahil altyapı hasarlarının meydana geldiğini ve nüfus artışı nedeniyle sorunların deprem sonrası arttığını bildirdi. İçme suyu, atıksu ve diğer altyapıların güçlendirilmesi önerilmektedir.

F.K.- Koşu Mahallesi

F.K., 2023 depremi sonrası mahallenin nüfusunun azaldığını bildirdi. İçme suyu, atıksu ve yol altyapısının geliştirilmesi önerildi.

K.Ö.- Küçük Mustafa Paşa Mahallesi

K.Ö., 2023 depremi sonrası nüfusun azaldığını belirtti. Kanalizasyon ve drenajla ilgili kalıcı sorunlar bildirildi, İpekçi Sokak'ta su birikmesi olduğu belirtildi. Şikayetler deprem sonrası azalsa da altyapı iyileştirmeleri hâlâ gereklidir.

H.S.- Merkez Beydağı Mahallesi

H.S., deprem sonrası nüfusta değişiklik olmadığını, ancak su ve kanalizasyon sistemleri dahil altyapı hasarının sakinleri etkileyebileceğini belirtti. Karagöz dere yatağında taşkınların çarşığı etkilediğini, yağmur drenajının olmadığını ve 13-14 katlı binalarda su akmadığını belirtti. İçme suyu, atıksu ve yol altyapısında iyileştirmeler önerilmektedir.

K.K.- Merkez Fatih Mahallesi

K.K., 2023 depremi sonrası nüfusun azaldığını bildirdi. Ek ayrıntı verilmedi.

Y.Ç.- Meydanbaşı Mahallesi

Y.Ç., deprem sonrası yeniden yapılanma sürecinin, artan nüfusla birlikte su temini ve kanalizasyon sorunları gibi zorluklardan sakinlerin etkilenebileceğini bildirdi. İçme suyu, atıksu ve ulaşım altyapısının güçlendirilmesi önerilmektedir.

A.E.- Orduzu Mahallesi

A.E., altyapı, kanalizasyon ve içme suyu sorunlarının orta seviyede olduğunu belirtti. Yol, ulaşım ve sağlık altyapısının geliştirilmesi önerildi.

A.Ş.- Paşa Köşk Mahallesi

A.Ş., su kesintilerinin 2-3 saat sürdüğünü, TOKİ'den gelen yağmur suyunun bina bodrumlarını bastığını bildirdi. İyileştirilmiş drenaj sistemleri ve güvenilir su temini önerilmektedir.

İ.P.- Samanköy Mahallesi

İ.P., deprem sonrası nüfusun arttığını, sık sık yaşanan su kesintileri ve kanalizasyon taşkınlarının sakinleri olumsuz etkilediğini belirtti. 60 yıllık su borularının sık sık patladığı, önceden yaklaşık 100 olan konut sayısının 400'e ulaştığı, bu nedenle suyun yetersiz olduğu bildirildi. Ayrıca yaklaşık 80 yeni kırsal konutun inşaatına başlandığı ve bunun su sıkıntılarını daha da artırmasının beklendiği belirtildi. İçme suyu temini, yol altyapısı ve afet yönetimi sistemlerinde iyileştirmeler önerilmektedir.

H.G.B.- Samanlı Mahallesi

H.G.B., sosyal yardıma olan ihtiyacın az ve kanalizasyon taşkınlarının sakinleri etkilediğini, kadınların temizlik işlerinde artış yaşadığını belirtti. İçme suyu, atıksu, diğer altyapılar ve toplumsal alanların geliştirilmesi önerilmektedir.

F.Ö.- Sancaktar Mahallesi

F.Ö., 2023 depremi sonrası, hafif veya orta hasarlı evlerde oturmaktan çekinen sakinler nedeniyle nüfusun azaldığını belirtti. Yüksek düzeyde altyapı ve güvenlik sorunları ile işsizlik ve yoksulluk da bildirildi. İçme suyu ve enerji altyapısının geliştirilmesi önerildi.

H.A.- Selçuklu Mahallesi

H.A., deprem sonrası konteyner konutlardan kaynaklanan nüfus artışı ve altyapı sorunlarının, su kalitesi ve kanalizasyon geri akışları dahil, kadınlarda temizlik işlerinde artışa ve hareketlilik zorluklarına yol açtığını bildirdi. H.A. ayrıca yağmur suyu drenajı olduğunu, fakat su arızalarının tüm mahalleyi ve diğer mahalleleri etkilediğini belirtti. Sokak başlarına su kesme vanalarının takılması önerildi. Özellikle asbestli borulara ve yağmur suyu sorunlarına değindi. Güvenlik ve erişim sorunlarını çözmek için yol altyapısının güçlendirilmesi ve elektrik hatlarının yer altına alınması önerilmektedir.

A.A.- Serin Tepe Mahallesi

A.A., 30 yıllık içme suyu hatlarının paslı ve asbestli olduğunu, bunun sağlık riski oluşturduğunu belirtti. Kanalizasyon altyapısında eksiklikler olduğu bildirildi. Boruların acilen değiştirilmesi ve kanalizasyon iyileştirmeleri gerekmektedir.

S.C.- Şehitfevzi Mahallesi

S.C., 2023 depremi sonrası ve TOKİ konutlarının sahiplerine teslim edilmesiyle nüfusta artış olduğunu belirtti. Ek bilgi verilmedi.

M.C.- Şeyhbayram Mahallesi

M.C., 2023 depreminin yol açtığı yıkım sonucu nüfusun azaldığını belirtti. İçme suyu, atıksu ve yol altyapısının iyileştirilmesi önerildi.

E.A.- Şıkşık Mahallesi

E.A., deprem sonrası su sıkıntısı ve kanalizasyon sorunları gibi altyapı zorluklarının kalan sakinleri etkileyebileceğini, ancak 2023 depremi sonrası nüfusun azaldığını, dolayısıyla çok az ya da hiç sakin kalmadığını belirtti. 2019'da Fransız banka hibesiyle yapılan altyapının yeterli olmadığını, yeni bir ihale yapıldığını, 3 ayda tamamlanması gerekirken tamamlanmadığını söyledi. Bölgesel eğilimlere göre içme suyu, atıksu ve yol altyapısında iyileştirmeler önerilmektedir.

İ.Ö.- Taştepe Mahallesi

İ.Ö., altyapı hizmetlerinin eksikliği nedeniyle deprem öncesi göç alan mahallenin, deprem sonrası rezerv alan ilan edilmesiyle göç almaya devam ettiğini belirtti. İçme suyu, atıksu sistemleri, yol altyapısı ve dere yatağı rehabilitasyonu için iyileştirmeler önerildi.

A.Y.- Tecde Mahallesi

A.Y., nüfus artışının su ve kanalizasyon sorunlarını kötüleştirdiğini, bunun yaşlı ve engellilerde erişim ve hijyen zorluklarına yol açtığını bildirdi. İçme suyu, yol ve enerji altyapısında iyileştirmeler önerilmektedir.

N.K.- Topsöğüt Mahallesi

N.K., 2023 depreminin içme suyu ve kanalizasyon altyapısında hasara yol açtığını ve bu sorunların sonraki nüfus artışıyla şiddetlendiğini bildirdi. Ayrıca plansız yapılaşmanın yaygınlaştığı belirtildi. İçme suyu, atıksu, yol ve ulaşım altyapısının güçlendirilmesi önerilmektedir.

M.P.- Toptaş Mahallesi

M.P., su sıkıntıları ve kanalizasyon taşkınları nedeniyle nüfus artışı ile deprem sonrası iyileşme sürecinde göçün sakinleri etkileyebileceğini bildirdi. Ayrıca 2 km kanalizasyon eksikliği olduğu ve asbestli boruların değiştirilmesi gerektiği belirtildi. İçme suyu, atıksu ve sağlık altyapısının geliştirilmesi önerildi.

M.D.- Toygar Mahallesi

M.D., 2023 depremi sonrası nüfusun arttığını ve orta düzeyde altyapı sorunları olduğunu belirtti. Ek bilgi verilmedi.

A.O.- Üçbağlar Mahallesi

A.O., nüfusun azaldığını ve deprem sonrası kurtarma çalışmalarının kalan sakinler için su temini kesintilerine ve kanalizasyon sistemi arızalarına yol açabileceğini bildirdi. Su ve atıksuyun ayrı sistemlerle iletilmesi gerektiği vurgulandı. İçme suyu, atıksu ve diğer ilgili hizmetlerde altyapı iyileştirmeleri önerilmektedir.

A.K.- Yaka Mahallesi

A.K., nüfus artışının su kirliliği ve kanalizasyon sorunlarına yol açarak halk sağlığını olumsuz etkilediğini vurguladı. Ek bilgi verilmedi. Atıksu yönetimi, yol altyapısı ve sağlık hizmetlerinin güçlendirilmesi talep edildi.

S.S.- Yavuz Selim Mahallesi

S.S., deprem sonrası nüfusun arttığını belirtti. Kanalizasyon tıkanıklığı veya drenajla ilgili bir sorun olmadığını bildirdi. Afet yönetimi ve erken uyarı sistemlerinin kurulması önerilmektedir.

S.T.- Yeşilkaynak Mahallesi

S.T., 2023 depremi sonrası göç nedeniyle nüfusun azaldığını belirtti. Altyapı, kanalizasyon ve içme suyu ile ilgili ciddi sorunlar bildirildi. İçme suyu, atıksu ve ulaşım altyapısının güçlendirilmesi önerilmektedir.

B.A.- Yıldıztepe Mahallesi

B.A., deprem sonrası geçici göç ve su kesintileri ile kanalizasyon taşkınları gibi altyapı sorunlarının kadınların günlük işlerini etkilediğini vurguladı. Yeşilçam Sokak'ta (10 katlı binalar) basınç sorunu ve kanalizasyon altyapısının eski olduğu belirtildi. Yeni imar planına göre yenilenmesi talep edildi. MASKİ, hidrofor zorunlu olduğunu ve basınç artışının alt katlardaki boruları patlatacağını belirtti. İçme suyu, atıksu, yol altyapısı ve çevre temizliği projelerinin geliştirilmesi önerilmektedir.

E.E.- Zafer Mahallesi

E.E., depremin yol açtığı yıkım nedeniyle nüfusun azaldığını belirtti. Kanalizasyon sorunlarından en çok yaşlı sakinlerin etkilendiğini ve altyapının oldukça eski olduğunu belirtti. İçme suyu ve enerji altyapısında iyileştirmeler önerildi.

M.C.- Zaviye Mahallesi

M.C., 2023 depremi sonrası büyük bir sorun yaşanmadığını, ancak Mevlüt Aslanoğlu Caddesi'ndeki revize edilen alanlarda yetersiz boru çapları ve bağlantı sorunları nedeniyle kanalizasyon sisteminde tıkanıklıklar yaşandığını bildirdi.

Malatya'da Konteyner Konut Altyapısı ve Yönetim Sorunları

Kolaylaştırıcılar tarafından sorular soruldu ve bireysel katılımcılar tarafından yanıtlar verildi. Her bir yanıt, katılımcının baş harfleri ve kurumsal bağlantısı ile birlikte listelenmiştir..

- **Soru: Konteyner kentlerin altyapısı nasıl yönetiliyor ve Malatya'daki dağılımları nasıldır?**
Ş.D. – AFAD Konteyner Konut Koordinatörü

Malatya'da 52 Geçici Konteyner Ev kuruldu. AFAD tarafından koordine edilen bu merkezlerin çoğu Yeşilyurt ve Battalgazi ilçelerinde yoğunlaşmıştır.

- **Soru: Altyapı eksikliğinden kaynaklanan herhangi bir güvenlik sorunu var mı?**
Ş.D. – AFAD Konteyner Kent Koordinatörü

Hak sahibi olmayan sakinler, örneğin yeni gelenler, tahliye edilmiş kiracılar, 500 ayrılmış kişi, yeni evliler ve işçiler, özel konteyner kentlerde yaşıyor. Bu kişiler, yoksullar için Esen Kart, sosyal hizmet ofisleri ve yaşlılar ile engellilere yönelik bakım hizmetleriyle destekleniyor. Güvenlik, gündüz 4 polis, gece 8 güvenlik görevlisi ve kart tabanlı giriş sistemiyle sağlanıyor.

- **Soru: Konteyner kentlerden çıkarken sakinler hangi zorluklarla karşılaşılıyor?**
Ş.D. – AFAD Konteyner Konut Koordinatörü

Sakinler, ücretsiz hizmetlerden dolayı kalıcı konutlara taşınmaya direniyor ve bu durum yüksek su ve elektrik tüketimine yol açıyor; bazıları ise mağdur statüsünü kötüye kullanarak AFAD tarafından sağlanan eşyaları evlerine götürüyor. Konut teslimatı üç yıl daha sürecek; TOKİ, tam altyapı sağlayacak ve Göç İdaresi denetiminde dört Suriyeli konteyner kentinde paket arıtma ve kuyu suyu kullanılıyor..

- **Soru: Konteyner kentlerde bakım sorunları nasıl ele alınıyor?**
F.S.– AKOM Temsilcisi

AKOM, musluk sızıntıları veya tavan damlamaları gibi sorunlar için günde 40–50 bakım çağrısını yönetiyor. MASKİ, Haziran-Aralık 2024 tarihleri arasında 29.635 talep bildirdi (1.645 kanalizasyon, 20.121 su arızası, 6.833 vidanjör, 857 çekici). 33 kişilik teknik bir ekip, bir komuta zinciri aracılığıyla (112 çağrı merkezi - AFAD - teknik ekip - ilgili birimler) yanıt veriyor.

- **Soru: Konteyner kentlerde hangi koordinasyon ve güvenlik zorlukları vardır?**
F.S.– AKOM Temsilcisi

Her konteyner kampında bir koordinatör, bir TYP temsilcisi, bir Milli Eğitim müdür yardımcısı ve valilik tarafından görevlendirilen 3 AFAD personeli bulunuyor. Zorluklar arasında yetkisiz yerleşenler (örneğin, MALET 2, F12-13) ve daha önce hırsızlık kaydı olan sorunlu güvenlik görevlisi atamaları yer alıyor; yöneticiler ise, suçlularla birlikte kamuya açık şekilde mahkemeye çıkmaları nedeniyle güvenlik riskleriyle karşı karşıya kalıyor.

- **Soru: MALET konteyner şehirlerinde hangi altyapı sorunları bildiriliyor?**
Bay S. – MALET Konteyner Konutları Temsilcisi

MALET 1'de (1.200 hane, 4.344 kişi) su kesintileri yaşandı ve yüksek basınçlı su geri dönüşü 80 konteyneri su bastı. MALET 2'de (1.268 hane, 4.119 kişi) ise MASKİ ve DSİ müdahalelerine rağmen D-B 7 sıralarında düşük su basıncı sorunu çözülemedi. Haftalık su testleri, deprem sonrası erken dönemde görülen salgınlara rağmen, şu anda su kaynaklı herhangi bir hastalık olmadığını doğruladı.

- **Soru: MALET konteyner şehirlerinde hangi sosyal sorunlar bildiriliyor?**
Bay.S.– MALET Konteyner Konutları Temsilcisi

Çocuklar, alan kısıtlamaları nedeniyle ders çalışmada zorluklar yaşıyor, ancak kütüphaneler (saat 21.00'e kadar açık), TEGV, Kamer/Kadem etkinlikleri ve halk eğitim kursları bu durumu hafifletiyor. Bazı sakinler ise mağduriyet durumunu suistimal ederek, evleri olmasına rağmen konteynerlerde kalıyor ya da AFAD yardımlarını yanlış kullanıyor.

- **Soru: Teknokent Konteyner Kampı'nda hangi altyapı sorunları bildiriliyor?**
Ms.K.– Teknokent Konteyner Konut Temsilcisi

Teknokent (2.126 hane, 8.111 kişi), çamaşırhanelerde küçük atık su tıkanıklıklarıyla (örneğin, borularda çoraplar) karşılaşılıyor ve haftalık su testleri sayesinde herhangi bir sağlık riski oluşmuyor. Altyapı istikrarlı, ancak kesintileri önlemek için sürekli bakıma ihtiyaç duyuyor.

- **Soru: Teknokent'te kadın bir yönetici olarak hangi zorluklarla karşılaşıyorsunuz?**
Ms.K.– Teknokent Konteyner Konut Temsilcisi

Polis tarafından çözülen tehditkâr bir karşılaşmayla karşılaştı, ancak kişisel sorunlarının çok az olduğunu belirtiyor. Güvenlik endişeleri arasında nadir görülen hırsızlıklar (yılda 1–2 kez) ve yasal riskler bulunuyor; çünkü yöneticilerin kimlikleri, mahkemede suçluların akrabalarıyla birlikte ifşa ediliyor ve bu da potansiyel tehlikelere yol açabiliyor.

Genel Konteyner Konut Sorunları :

Malatya'daki konteyner kentlerde yaşayan 90.000 kişi, altyapı sorunlarıyla karşı karşıya. Bunlar arasında su basıncı dalgalanmaları (örneğin, MALET 1'de su baskını, MALET 2'de düşük basınç), Teknokent'te küçük çaplı atık su tıkanıklıkları ve sakinlerin kalıcı konutlara geçmekte isteksiz olmalarından kaynaklanan yüksek enerji ve su tüketimi yer alıyor. TOKİ, üç yıl içinde tam altyapılı kalıcı konutlar teslim edecek. Sosyal açıdan, bazı sakinlerde oluşan mağduriyet duygusu yardımların kötüye kullanılmasına yol açarken, Kızılay, sosyal hizmetler ve yeni açılan bir fizik tedavi merkezi kırılgan gruplara güçlü destek sağlıyor. Güvenlik açısından ise, nadir de olsa yaşanan hırsızlıklar, izinsiz yerleşenler ve yöneticilerin hukuki işlemler sırasında karşılaştıkları güvenlik riskleri, denetim ve kaynak yönetiminin geliştirilmesi gerektiğini gösteriyor.

A.2 İletişime Geçilen Paydaşların Listesi

Mahalle Muhtarlarıyla Toplantı

A.A- Serin Tepe Mahallesi
R.Ç.- Abdulgaffar Mahallesi
H.I. - Akpınar Mahallesi
N.S. - Alacakapı Mahallesi
T.T.- Aslan Bey Mahallesi
E.G.- Ataköy Mahallesi
S.S.- Atatürk Mahallesi
D.D. - Bahçelievler Mahallesi
A.S. - Banazı Mahallesi
R.T.- Başharık Mahallesi
M.B. - Battalgazi Mahallesi
M.A.- Beylerbaşı Mahallesi
İ.M. - Boran Mahallesi
E.E.- Büyük Mustafa Paşa Mahallesi
A.P.- Çamurlu Mahallesi
A.B.- Çarmuzu Mahallesi
M.B. - Cirişpınar Mahallesi
Ş.Ç. - Çolakoğlu Mahallesi
B.İ. - Çöşnük Mahallesi
Ş.D.- Cumhuriyet Mahallesi
S.B. - Dabakhane Mahallesi
O.K. - Dilek Mahallesi
A.B. - Dolomantepe Mahallesi
N.H.- Fırat Mahallesi
H.B.- Gazi Mahallesi
M.Y. - Gedik Mahallesi
B.Y. - Göztepe Mahallesi
Ü.E.- Hamidiye Mahallesi
H.Ç.- Hanımınçiftliği Mahallesi
B.T. - Hasırcılar Mahallesi
S.K.- Hatunsuyu Mahallesi
K.K. - Hidayet Mahallesi

O.Ü. - Hoca Ahmet Yesevi Mahallesi

M.Ç. - Horata Mahallesi

F.Ş.- İlyas Mahallesi

M.C. - İnönü Mahallesi

M.G.- İskender Mahallesi

T.K. - İsmetiye Mahallesi

A.A.- İzzetiye Mahallesi

R.O- Karahan Mahallesi

E.T. - Kavaklıbağ Mahallesi

A.D.- Kendirli Mahallesi

M.T.- Kernek Mahallesi

C.D.- Kiltpe Mahallesi

C.I.- Konak Mahallesi

F.K.- Koşu Mahallesi

K.Ö.- Küçük Mustafa Paşa Mahallesi

H.S. - Merkez Beydağı Mahallesi

K.K.- Merkez Fatih Mahallesi

Y.Ç. - Meydanbaşı Mahallesi

A.E.- Orduzu Mahallesi

A.Ş.- Paşa Köşk Mahallesi

İ.P.- Samanköy Mahallesi

H.G.B.- Samanlı Mahallesi

F.Ö.- Sancaktar Mahallesi

H.A. - Selçuklu Mahallesi

A.A- Serin Tepe Mahallesi

S.C.- Şehitfevzi Mahallesi

M.C. - Şeyhbayram Mahallesi

E.A. - Şıkşık Mahallesi

İ.Ö. - Taştepe Mahallesi

A.Y. - Tecde Mahallesi

N.K.- Topsöğüt Mahallesi

M.P. - Toptaş Mahallesi

M.D.- Toygar Mahallesi

A.O. - Üçbağlar Mahallesi

A.K.- Yaka Mahallesi

S.S.- Yavuz Selim Mahallesi

S.T.- Yeşilkaynak Mahallesi

B.A. - Yıldıztepe Mahallesi

E.E.- Zafer Mahallesi

M.C.- Zaviye Mahallesi

Konteyner kampı Koordinatörü ve Temsilcisi ile toplantı

Ş.D. – AFAD Konteyner kampı Koordinatörü

F.S. – AKOM Temsilcisi

Bay S. – MALET Konteyner kampı Temsilcisi

Bayan K. – Teknokent Konteyner kampı Temsilcisi

A.3 Örnek Şikayet Formu

		ŞİKAYET BAŞVURU FORMU		
Formu Dolduran Kişi:		Tarih:		
Şikayet Gündemi:		Referans No:		
1. ŞİKAYETÇİ HAKKINDA BİLGİ				
Ad Soyad (Anonim başvurular da kabul edilmektedir. Şikayetin anonim olarak iletilmesi durumunda, alınan/alınacak önlemlerle ilgili geri bildirim başvuru sahibine iletemeyebilir. Şikayetin sonucu İLBANK web sitesinde kamuoyuna duyurulacaktır.):		Şikayet nasıl alındı		
TC Kimlik No:		Telefon ☐		
Telefon:		Yüz Yüze ☐		
Adres:		Web-Sitesi/ E-Mail ☐		
E-Mail:		Diğer (Açıklayınız) ☐		
Paydaş Tipi				
Kamu Kurumu ☐	Projeden Etkilenen İnsanlar ☐	Özel Şirketler ☐	Ticaret Birlikleri ☐	STK ☐
Çıkar Grupları ☐	Endüstriyel Ortaklar ☐	İşçi Sendikası ☐	Medya ☐	Universite ☐
2. ŞİKAYET HAKKINDA AYRINTILI BİLGİ				
Şikayetin Açıklaması:				
Şikayetçi tarafından talep edilen çözüm yöntemi				

Kayıtlı Kişinin Adı
Soyadı/İmzası

Şikayetçi Adı Soyadı/İmza

A.4 Şikayet Kapatma Formu

ŞİKAYET/YORUM KAPANIŞ FORMU		
Kapanış Denetimi		
Kapanış Tarihi		
Dosya #		
Şikayet/Öneri Değerlendirmesi		
Alınan Aksiyon		
Eylemi Doğrulayan Belgelerin Listesi		
Eylem Tarihi		
Resmi Denetçi	İsim Soyisim _____ İmza _____	
İzlemenin Değerlendirilmesi		
İzlemenin Gerekliliği	Gerekli	Gerekli Değil
Denetimin Süresi		
Sorumlu Taraf		
Tamamlanma Tarihi		
Denetimin Sonucu		
Şikayetçinin İmzası (eğer isterse)	_____	