

# MUĞLA SU PROJESİ

## Ek D7 Paydaş Katılım Planı (PKP)

Sunulan:  
EBRD

Tarih:  
Şubat, 2026

Hazırlayan:  
STANTEC

Proje/Dosya:  
Muğla Su Projesi: Proje Fizibilite  
Değerlendirmesi



## Revizyon Kaydı

| Revizyon | Tanım | Yazar | Tarih | Kalite Kontrol | Tarih | Bağımsız İnceleme | Tarih |
|----------|-------|-------|-------|----------------|-------|-------------------|-------|
|          |       |       |       |                |       |                   |       |
|          |       |       |       |                |       |                   |       |
|          |       |       |       |                |       |                   |       |

## Sorumluluk Reddi

MUGLA SU PROJESİ başlıklı bu Raporda yer alan sonuçlar, raporun hazırlandığı tarih itibarıyla ve raporda tanımlanan kapsam çerçevesinde Stantec'in profesyonel görüşünü yansıtmaktadır. Bu dokümanda yer alan değerlendirmeler, çalışmanın gerçekleştirildiği tarihte mevcut olan koşullar ve sağlanan bilgiler esas alınarak hazırlanmış olup, sonradan meydana gelebilecek değişiklikleri kapsamamaktadır.

Bu Rapor yalnızca Stantec'in görevlendirildiği belirli proje ve raporun hazırlanma amacı için geçerlidir. Rapor, projenin herhangi bir değişikliği veya genişletilmesi için ya da başka herhangi bir proje veya amaç için kullanılmamalı veya bu amaçlarla dayanak alınmamalıdır. Raporun yetkisiz kullanımı veya rapora dayanılarak işlem yapılması halinde doğabilecek risk ve sorumluluk ilgili kullanıcıya aittir.

Stantec, bu Raporun hazırlanması sırasında EBRD (Müşteri) ve üçüncü taraflardan temin edilen tüm bilgilerin doğru olduğunu varsaymıştır. Bu bilgilerin kullanımında gerekli mesleki özen ve değerlendirme yapılmış olmakla birlikte, söz konusu bilgilerde bulunabilecek hata veya eksikliklerden doğabilecek sonuçlardan Stantec sorumluluk kabul etmez.

Bu Rapor, yalnızca Müşteri'nin Stantec ile yaptığı sözleşme kapsamında kullanımı için hazırlanmıştır. Rapor, Müşteri tarafından proje kapsamında yetkili kurum ve kuruluşlara veya diğer üçüncü taraflara iletebilir; ancak Stantec, garanti, güven veya başka herhangi bir hukuki gerekçeye dayanarak üçüncü taraflara karşı herhangi bir yükümlülük üstlenmez ve bu tür üçüncü tarafların rapora dayanarak uğrayabileceği hiçbir zarar veya kayıptan sorumlu tutulamaz.

The conclusions in the Report titled MUGLA WATER PROJECT are Stantec's professional opinion, as of the time of the Report, and concerning the scope described in the Report. The opinions in the document are based on conditions and information existing at the time the scope of work was conducted and do not take into account any subsequent changes. The Report relates solely to the specific project for which Stantec was retained and the stated purpose for which the Report was prepared. The Report is not to be used or relied on for any variation or extension of the project, or for any other project or purpose, and any unauthorized use or reliance is at the recipient's own risk.

Stantec has assumed all information received from EBRD (the "Client") and third parties in the preparation of the Report to be correct. While Stantec has exercised a customary level of judgment or due diligence in the use of such information, Stantec assumes no responsibility for the consequences of any error or omission contained therein.

This Report is intended solely for use by the Client in accordance with Stantec's contract with the Client. While the Report may be provided by the Client to applicable authorities having jurisdiction and to other third parties in connection with the project, Stantec disclaims any legal duty based upon warranty, reliance or any other theory to any third party, and will not be liable to such third party for any damages or losses of any kind that may result.

Hazırlayan:

İmza

Adı Soyadı

İnceleyen:

İmza

Adı Soyadı

Onaylayan:

İmza

Adı Soyadı

# İçindekiler

|                                                                                |                              |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Kısaltmalar / Akronimler .....                                                 | iii                          |
| Sözlük .....                                                                   | iv                           |
| Yönetici Özeti .....                                                           | vi                           |
| 1. GİRİŞ .....                                                                 | 1                            |
| 2. PROJE ARKA PLANI .....                                                      | 2                            |
| 2.1 Proje Geliştirme Hedefi .....                                              | 2                            |
| 2.2 Proje Bileşenleri .....                                                    | 2                            |
| 2.3 Uygulama Düzenlemeleri .....                                               | 3                            |
| 2.3.1 Bileşen – Etki – Katılım Matrisi .....                                   | 5                            |
| 3. ULUSAL MEVZUATLAR VE ÇSG GEREKLİLİKLERİ .....                               | 8                            |
| 3.1 Paydaş Katılımına İlişkin Ulusal Mevzuatlar .....                          | 8                            |
| 3.2 Paydaş Katılımına İlişkin Uluslararası Mevzuat .....                       | 9                            |
| 4. PAYDAŞ KATILIM SÜRECİ .....                                                 | 11                           |
| 4.1 Paydaş Tanımlaması .....                                                   | 11                           |
| 4.2 Paydaş Katılımı .....                                                      | 12                           |
| 4.2.1 Paydaş Katılım Yöntemlerine Genel Bakış .....                            | 14                           |
| 4.2.2 Dezavantajlı/Hassas Bireyler/Gruplar .....                               | 16                           |
| 4.2.3 Vatandaş Katılımı .....                                                  | 17                           |
| 4.2.4 Paydaş Katılım Programına Genel Bakış .....                              | 19                           |
| 4.3 PKP'nin Uygulanması ve Paydaş Geri Bildirimlerinin Değerlendirilmesi ..... | 22                           |
| 4.4 Çevre ve Sosyal Belgelerin Açıklanması ve Paydaşlarla İstişare .....       | 23                           |
| 5. KURUMSAL DÜZENLEMELER .....                                                 | 24                           |
| 5.1 Koordinasyon ve Gözetim .....                                              | 24                           |
| 5.2 Tahmini Bütçe .....                                                        | Error! Bookmark not defined. |
| 6. ŞİKAYET MEKANİZMASI .....                                                   | 26                           |
| 6.1 Mevcut ŞM'lar .....                                                        | 26                           |
| 6.1.1 Ulusal Düzeyde ŞM .....                                                  | 26                           |
| 6.1.2 Kurumsal Düzeyde ŞM (MUSKİ) .....                                        | 26                           |
| 6.2 Proje Seviyesindeki ŞM'lar .....                                           | 27                           |
| 6.2.1 Proje ŞM .....                                                           | 27                           |
| 6.2.2 Çalışan Şikayet Mekanizması .....                                        | 28                           |
| 6.3 Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz (CSİ/CT) .....                      | 30                           |
| 6.4 EBRD'nin Şikayet Çözüm Sistemi .....                                       | 30                           |
| 7. İZLEME VE RAPORLAMA .....                                                   | 32                           |

**MUGLA SU PROJESİ**

İçindekiler

**Tablolar Listesi**

|                                                                            |                                     |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Tablo 1 Bileşen – Etki – Katılım Matrisi .....                             | 5                                   |
| Tablo 2 Bileşen-Paydaş Kategorisi Matrisi .....                            | 12                                  |
| Tablo 3 Paydaş Katılım Programı ve Bilgilendirme Planı .....               | 20                                  |
| Tablo 4 PKP Uygulamasında Kilit Birimlerin/Uzmanların Sorumlulukları ..... | 24                                  |
| Tablo 5 Şikayet Mekanizması Bütçe Kalemleri ve Tahmini Maliyetler .....    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

**Şekiller Listesi**

|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| Şekil 1 Proje Uygulama Düzenlemeleri..... | 7  |
| Şekil 2 Şikayet Yönetim Süreci .....      | 31 |

**Ekler Listesi**

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Ek A Katılımcı Listesi .....        | 34 |
| Ek B Şikayet Formu .....            | 35 |
| Ek C Şikayet Kapatma Formu.....     | 36 |
| Ek D Paydaş Katılım Kayıtları ..... | 38 |
| Ek E MUSKİ Taahhüt Yazısı .....     | 39 |



## Kısaltmalar / Akronimler

| Kısaltma / Akronim | Açıklama                                     |
|--------------------|----------------------------------------------|
| BPSM               | Bağımsız Proje Sorumluluk Mekanizması        |
| CİMER              | Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi            |
| CSİ                | Cinsel Sömürü ve İstismar                    |
| CT                 | Cinsel Taciz                                 |
| Ç&S                | Çevresel ve Sosyal                           |
| ÇED                | Çevresel Etki Değerlendirmesi                |
| ÇSEP               | Çevre ve Sosyal Eylem Planı                  |
| ÇSYP               | Çevre ve Sosyal Yönetim Planı                |
| ÇSYS               | Çevre ve Sosyal Yönetim Sistemi              |
| ÇSG                | Çevresel ve Sosyal Gereklilikler (EBRD)      |
| ÇSP                | Çevresel ve Sosyal Politika                  |
| EBRD               | Avrupa Yeniden Yapılanma ve Kalkınma Bankası |
| GGS                | Gelir Getirmeyen Su                          |
| İHEB               | İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi           |
| İSG                | İş Sağlığı ve Güvenliği                      |
| MUSKİ              | Muğla Su ve Kanalizasyon İdaresi             |
| ÖÇKB               | Özel Çevre Koruma Bölgesi                    |
| PK                 | Paydaş Katılımı                              |
| PKP                | Paydaş Katılım Planı                         |
| PM                 | Partikül Madde                               |
| PŞM                | Proje Şikayet Mekanizması                    |
| PUB                | Proje Uygulama Birimi                        |
| PUE                | Proje Uygulama Ekibi                         |
| SCADA              | Merkezi Denetim ve Veri Toplama Sistemi      |
| ŞM                 | Şikayet Mekanizması                          |
| TOÖ                | Teknik Olmayan Özet                          |
| VK                 | Vatandaş Katılımı                            |

## Sözlük

### Şikayet Mekanizması (ŞM)

Şikayet Mekanizması, Uygulayıcı Kuruluş tarafından şikayetleri, endişeleri ve iyileştirme önerilerini zamanında almak, değerlendirmek ve ele almak için oluşturulan erişilebilir, şeffaf ve kapsayıcı bir sistem, süreç veya prosedürü ifade eder. Mekanizma, Proje ile bağlantılı olarak ortaya çıkan şikayetlerin çözülmesini kolaylaştırır ve etkilenen paydaşların misilleme korkusu olmadan şikayetlerini iletebilmelerini sağlar. Şikayet Mekanizması, Proje yaşam döngüsü boyunca faaliyet gösterir ve EBRD Çevre ve Sosyal Politikası (2024) ve Çevre ve Sosyal Gereklilik 10 (ESR10) ile uyumludur.

### Uygulayıcı Kuruluş

Uygulayıcı Kuruluş, Projenin uygulanmasından genel olarak sorumlu olan Muğla Su ve Kanalizasyon İdaresi'dir (MUSKİ). MUSKİ, EBRD Çevre ve Sosyal Politikası kapsamında gerekli olan tüm Çevre ve Sosyal Çerçeve araçlarının hazırlanması, açıklanması ve uygulanması da dahil olmak üzere, proje koordinasyonu, uygulama, izleme ve raporlamadan sorumludur.

### İl Teşkilatı

İl Teşkilatı, Uygulayıcı Kuruluşun yetkisi altında faaliyet gösteren MUSKİ'nin il ve ilçe düzeyindeki organizasyon yapısını ifade eder. Bu yapı, MUSKİ genel merkeziyle koordinasyon içinde, yerel düzeyde hizmet sunumu, saha operasyonları, paydaş katılımı ve şikayetlerin ele alınmasından sorumlu MUSKİ'nin il ve ilçe birimlerini içerir.

### Paydaş

Paydaşlar, aşağıdaki özelliklere sahip bireyleri veya grupları ifade eder:

- (a) Projeden etkilenen veya etkilenmesi muhtemel olan kişiler (projeden etkilenen taraflar); ve
- (b) Projeye ile ilgili diğer taraflar.

Paydaşlar arasında yerel topluluklar, hane halkları, savunmasız ve dezavantajlı gruplar, belediye yetkilileri, kamu kurumları, sivil toplum örgütleri, yükleniciler, işçiler ve diğer ilgili kuruluşlar yer alabilir, ancak bunlarla sınırlı değildir.

### Paydaş Katılımı

Paydaş Katılımı, Proje yaşam döngüsü boyunca ilgili paydaşları belirlemek, onlarla iletişim kurmak ve onları sürece dahil etmek için Proje tarafından yürütülen sürekli ve sistematik bir süreci ifade eder. Bu süreç, şeffaflığı teşvik etmeyi, güven oluşturmayı, sahiplenme duygusunu geliştirmeyi ve bilinçli karar vermeyi desteklemeyi amaçlar. Paydaş Katılımı, paydaşların belirlenmesi ve analizi, bilgi paylaşımı, istişareler, geri bildirim toplama, şikayet yönetimi, paydaşların izlemeye katılımı ve paydaşlara raporlama gibi faaliyetleri içerir. Bu süreç hem devlet hem de devlet dışı aktörleri kapsar.

### Paydaş Katılım Planı (PKP)

Paydaş Katılım Planı (PKP), EBRD Çevre ve Sosyal Politikası ve ESR10'a uygun olarak, proje yaşam döngüsü boyunca paydaşlarla etkileşim stratejisini, zamanlamasını ve yöntemlerini tanımlayan proje düzeyinde bir yönetim aracıdır.



PKP, projeden etkilenen taraflar ile diğer ilgili taraflar arasında ayırım yapar ve şunları açıklar:

- Açıklanacak bilgiler,
- Katılım ve danışma yöntemleri,
- Paydaşlar için geçerli olan şikayet mekanizması ve
- Uygulamaya ilişkin roller ve sorumluluklar.

Bir proje bir programdan ve/veya birden fazla alt projeden oluşuyorsa ve başlangıç aşamasında ayrıntılı paydaş bilgileri mevcut değilse, PKP bir çerçeve belgesi olarak hazırlanabilir ve alt proje ayrıntıları elde edildikçe güncellenebilir.



## Yönetici Özeti

Bu Paydaş Katılım Planı (PKP), Muğla Su ve Kanalizasyon İdaresi (MUSKİ) tarafından Çevre ve Sosyal Politika (ÇSP, 2024) kapsamında , özellikle Çevre ve Sosyal Gereklilik 10 (ÇSS10): Bilgilendirme ve Paydaş Katılımı başlığı altında uygulanacak olan Muğla Su Projesi için hazırlanmıştır ve Projenin Çevre ve Sosyal Değerlendirmesinin (ÇSD) ve ilgili Çevre ve Sosyal yönetim araçlarının ayrılmaz bir parçasını oluşturmaktadır.

Projenin amacı, Muğla il sınırları içindeki içme suyu iletim ve dağıtım sistemlerini rehabilite etmek ve iyileştirmektir. Gelir getirmeyen su kayıplarını azaltmak, operasyonel verimliliği ve hizmet kalitesini iyileştirmek ve sürdürülebilir bir su temin sistemi kurmak amacıyla gerçekleştirilecek proje, mevcut su iletim ve dağıtım şebekelerinin rehabilitasyonunu, Denetleyici Kontrol ve Veri Toplama (SCADA) sistemlerinin ve ilgili izleme ve bakım altyapısının teminini ve kurulumunu içermektedir. Projenin, su hizmeti güvenilirliğinin artmasına, su kayıplarının azalmasına, kaynak verimliliğinin artmasına ve su altyapısının iklim direncini artırmasına katkıda bulunması beklenmektedir.

B Kategorisi olarak sınıflandırılmıştır . Potansiyel çevresel ve sosyal riskler ve etkilerin, büyük ölçüde geri döndürülebilir ve ağırlıklı olarak inşaat faaliyetleriyle ilişkili olması beklenmektedir; bunlar arasında geçici erişim kısıtlamaları, gürültü, toz, trafik aksamaları, iş ve toplum sağlığı ve güvenliği riskleri ile hizmet kesintileri ve ekonomik erişilebilirlik ile ilgili paydaş endişeleri yer almaktadır.

Bu PKP'nin amacı, Proje yaşam döngüsü boyunca paydaşların katılımını sağlayacak yapılandırılmış ve kapsayıcı bir yaklaşım tanımlamaktır.

Proje için belirlenen paydaşlar aşağıdaki kategorilere ayrılmaktadır:

- **Projeden etkilenen taraflar**, fiziksel çevreleri, hizmetlere erişimleri, sağlık ve güvenlikleri, geçim kaynakları veya refahları üzerindeki gerçek veya potansiyel etkiler nedeniyle Projeden etkilenen veya etkilenmesi muhtemel olan bireyleri veya grupları ifade eder; bunlar arasında inşaat ve rehabilitasyon çalışmalarının yapılacağı alanlarda bulunan sakinler, işletmeler ve arazi kullanıcıları da yer alır.
- **Diğer ilgili taraflar** , projenin niteliği, konumu veya kamuoyu açısından önemi nedeniyle projeye ilgi duyabilecek bireyleri veya grupları ifade eder; bunlar arasında yerel ve büyükşehir belediyeleri, kamu kurumları, düzenleyici merciler, meslek odaları, sivil toplum örgütleri ve akademik veya teknik kurumlar yer almaktadır.
- **Savunmasız veya dezavantajlı gruplar** , sosyo-ekonomik özellikleri veya koşulları nedeniyle Projeden orantısız şekilde etkilenebilecek veya paydaş katılım sürecine katılmada engellerle karşılaşabilecek bireyleri veya grupları ifade eder. Bunlar arasında düşük gelirli haneler, kadınlar, yaşlılar, engelliler, mevsimlik nüfus ve hedefli katılım önlemleri gerektiren diğer gruplar yer alabilir.

Proje kapsamında paydaş katılımı faaliyetleri aşağıdaki ilkeler doğrultusunda yürütülecektir:

- Çift yönlü ve anlamlı iletişim;
- Manipülasyon, zorlama veya yıldırma içermeyen bir etkileşim; ve
- Cinsiyet, yaş, sosyo-ekonomik durum ve diğer ilgili özellikler açısından adil temsili sağlayan kapsayıcı katılım.

Bu PKP, Projenin ön yapım, yapım ve işletme aşamaları için paydaş katılım stratejisini ve planlanan faaliyetleri özetlemektedir. Bilgilendirme, danışma ve katılım yöntemlerini ve zamanlamasını



açıklamaktadır, uygulama için kurumsal rolleri ve sorumlulukları tanımlamakta ve paydaşların endişelerini ve şikayetlerini şeffaf, erişilebilir ve zamanında dile getirmelerini sağlamak için bir Şikayet Mekanizması oluşturmaktadır.

PKP yaşayan bir belgedir ve Proje tasarımındaki, uygulama düzenlemelerindeki veya paydaş bileşimindeki değişiklikleri yansıtmak için gerektiğinde güncellenecektir. Paydaşları etkileyebilecek proje tasarımı, kapsamı veya uygulama düzenlemelerinde önemli değişiklikler olması durumunda, ilave paydaş istişareleri gerçekleştirilecektir. Bu tür değişikliklere ilişkin ilgili bilgiler, etkilenen paydaşların yeterince bilgilendirilmesini ve geri bildirimde bulunma imkânına sahip olmasını sağlamak amacıyla, bu PKP'te tanımlanan iletişim kanalları aracılığıyla paylaşılacaktır. PKP'nin uygulanması, Proje yaşam döngüsü boyunca izlenecek ve paydaş katılım faaliyetleri ve şikayet yönetimi sonuçları, EBRD gerekliliklerine uygun olarak belgelenecek ve raporlanacaktır. Proje, paydaş katılım faaliyetleri kapsamında hassas grupların katılımını ve erişilebilirliğini izleyecektir. İzleme göstergeleri; hassas paydaşların istişare toplantılarına katılım oranlarını, şikâyet mekanizmasının erişilebilirliğini ve hassas grupların proje ve şikâyet süreçleri hakkında yeterince bilgilendirilmesini sağlamak amacıyla yürütülen hedefli bilgilendirme faaliyetlerini içerebilir.

Proje uygulayıcı kuruluş ve EBRD tarafından finanse edilmektedir. PKP, EBRD'nin yönergelerine uygun olarak geliştirilmiştir.



# 1. GİRİŞ

Bu belge, Muğla Su ve Kanalizasyon İdaresi (MUSKİ) tarafından uygulama ajansı olarak yürütülen ve Avrupa Yeniden Yapılanma ve Kalkınma Bankası (EBRD) tarafından finanse edilen Muğla Su Projesi (Proje) için Paydaş Katılım Planı'nı (PKP) oluşturmaktadır.

PKP, Projenin yaşam döngüsü boyunca yürütülmesi ve uygulanması planlanan paydaş danışma ve katılım süreçlerini açıklamaktadır. PKP, özellikle Çevre ve Sosyal Gerekliklik 10 (ESR10): Bilgilendirme ve Paydaş Katılımı olmak üzere, EBRD Çevre ve Sosyal Politikası (ÇSP, 2024) uyarınca hazırlanmıştır ve Projenin Çevre ve Sosyal Değerlendirmesinin (ÇSD) ve ilgili çevre ve sosyal yönetim araçlarının ayrılmaz bir parçasını oluşturmaktadır.

Proje, Muğla il sınırları içindeki içme suyu iletim ve dağıtım sistemlerinin rehabilitasyonunu ve iyileştirilmesini amaçlayarak, su kayıplarını azaltmayı, hizmet verimliliğini ve güvenilirliğini artırmayı ve su temin altyapısının sürdürülebilirliğini ve iklim direncini güçlendirmeyi hedeflemektedir. Proje faaliyetleri arasında mevcut su şebekelerinin rehabilitasyonu, SCADA (Denetim Kontrol ve Veri Toplama) sistemleri ile ilgili izleme ve bakım altyapısının temini ve kurulumu yer almaktadır. Proje yatırımlarının, su hizmet kalitesinin iyileştirilmesine, su kayıplarının azaltılmasına, operasyonel verimliliğin artırılmasına ve kurumsal kapasitenin güçlendirilmesine katkıda bulunması beklenmektedir.

Paydaş katılımı, Proje yaşam döngüsü boyunca yürütülecek kapsayıcı ve sürekli bir süreç olarak kabul edilmektedir. PKP, paydaş beklentilerinin yönetilmesini destekler, risk azaltımına katkıda bulunur ve erken, zamanında ve açık iletişim yoluyla potansiyel çatışmaları ve proje gecikmelerini azaltmaya yardımcı olur. Bu bağlamda, PKP'in temel amaçları şunlardır:

- (i) EBRD gerekliklerine uygun, paydaş katılımına yönelik sistematik ve yapılandırılmış bir yaklaşım oluşturmak ;
- (ii) Paydaşları belirlemek ve Proje ile ilgili olarak ilgi düzeylerini, etkilerini ve potansiyel etkilerini değerlendirmek ve paydaş görüşlerinin Proje tasarımında ve çevresel ve sosyal performans değerlendirmesinde dikkate alınmasını sağlamak ;
- (iii) Proje faaliyetlerine ve bunlarla ilişkili çevresel ve sosyal risklere ve etkilere ilişkin ilgili bilgilerin zamanında, anlaşılabilir ve erişilebilir bir şekilde açıklanmasını sağlamak ;
- (iv) Savunmasız veya dezavantajlı bireyleri ve grupları belirlemek ve paydaş katılım sürecine etkin katılımlarını kolaylaştırmak için özel olarak tasarlanmış katılım önlemleri tanımlamak;
- (v) Proje mağdurlarının ve diğer paydaşların öneri ve şikayetlerini iletebilmelerini sağlamak ve bunların Uygulayıcı Kuruluş tarafından zamanında ve şeffaf bir şekilde ele alınmasını ve çözümlenmesini temin etmek amacıyla erişilebilir ve kapsayıcı bir **Şikayet Mekanizması** oluşturmaktır .

PKP, MUSKİ'nin proje uygulaması boyunca projeden etkilenebilecek veya projeye ilgisi olabilecek paydaşlarla etkileşim kurma stratejisini ortaya koymaktadır. Ayrıca, proje için kurulacak Şikayet Mekanizmasını ve MUSKİ'nin paydaş geri bildirimlerini ve şikayetlerini alma, değerlendirme, yanıt verme ve çözme yaklaşımını da açıklamaktadır. PKP, yaşayan bir belgedir ve paydaş geri bildirimlerini, proje tasarımındaki veya uygulama düzenlemelerindeki değişiklikleri ve gelişen paydaş katılım ihtiyaçlarını yansıtmak için gerektiğinde güncellenecektir. Hâlihazırda MUSKİ'nin, proje tasarımında veya güzergâhta meydana gelebilecek önemli değişiklikler durumunda paydaş istişaresine yönelik özel ve resmi bir prosedürü bulunmamaktadır. Ancak, paydaşları etkileyebilecek önemli değişikliklerin ortaya çıkması halinde, bu PKP'nin ilkeleri doğrultusunda ilave bilgilendirme ve istişare faaliyetleri gerçekleştirilebilir.



## 2. PROJE ARKA PLANI

### 2.1 Proje Geliştirme Hedefi

Proje, Muğla il sınırları içindeki içme suyu iletim ve dağıtım sistemlerinin iyileştirilmesi ve modernizasyonunu , kilit alanlarda kurumsal, teknik ve operasyonel kapasiteyi güçlendirerek destekleyecektir. Bu alanlar arasında eskiyen su altyapısının rehabilitasyonu, gelir getirmeyen su (GGS) kayıplarının azaltılması, sistem izleme ve veri yönetiminin geliştirilmesi ve verimli ve iklim değişikliğine dayanıklı su yönetimi uygulamalarının benimsenmesi yer almaktadır. Proje yatırımlarının, hizmet kalitesinin ve güvenilirliğinin artmasına, kaynak verimliliğinin yükselmesine ve su temin sistemlerinin iklimle ilgili risklere karşı dayanıklılığının güçlenmesine katkıda bulunması beklenmektedir.

Proje Geliştirme Hedefi; ulusal öncelikler ve EBRD'nin çevresel ve sosyal sürdürülebilirlik hedefleri doğrultusunda, MUSKİ'nin sürdürülebilir, verimli ve güvenilir içme suyu hizmetleri sunma kapasitesini artırmak, su kayıplarını azaltmak ve Muğla ilindeki su altyapısının genel performansını ve iklim dayanıklılığını iyileştirmektir.

### 2.2 Proje Bileşenleri

Muğla Su Projesi , MUSKİ tarafından tanımlanan ve EBRD tarafından finanse edilen fizibilite ve durum tespiti süreci kapsamında değerlendirilen yatırım kapsamını yansıtan, birbiriyle ilişkili dört bileşen aracılığıyla uygulanacaktır. Bileşenler, Muğla ilinde GGS seviyelerini, eskiyen altyapıyı ve içme suyu sistemlerinin daha iyi izlenmesi ve sürdürülebilir işletimi ihtiyacını ele almak üzere tasarlanmıştır.

#### Bölüm 1: İçme Suyu İletim ve Dağıtım Şebekelerinin Rehabilitasyonu

Muğla ilinin seçilmiş bölgelerindeki mevcut içme suyu iletim ve dağıtım boru hatlarının rehabilitasyonunu ve yenilenmesini finanse edecektir . Birincil amaç, eskiyen ve yıpranmış altyapıdan kaynaklanan fiziksel su kayıplarını azaltmak ve sistem güvenilirliğini ve hizmet sürekliliğini iyileştirmektir.

Bu bileşen kapsamındaki faaliyetler şunlardır:

- Yıpranmış iletim ve dağıtım boru hatlarının değiştirilmesi ve onarımı ;
- Kazı, onarım ve bağlantı çalışmaları da dahil olmak üzere ilgili inşaat işleri ;
- Hizmet kesintilerini en aza indirmek ve su temininde sürekliliği sağlamak için çalışmaların aşamalı olarak uygulanması; ve
- İnşaat sırasında trafik yönetimi ve toplumsal güvenlik önlemlerinin uygulanması.

Bu bileşen kapsamında inşaatla ilgili çevresel ve sosyal etkilerin geçici ve şantiyeye özgü olması ve EBRD Çevresel ve Sosyal Gerekliliklerine uygun olarak yönetilmesi beklenmektedir.



## Bölüm 2: Gözetim Kontrolü ve Veri Toplama (SCADA) ve Sistem İzleme

Bu bileşen, Denetleyici Kontrol ve Veri Toplama (SCADA) sistemlerinin ve ilgili izleme ekipmanlarının tedarikini, kurulumunu ve devreye alınmasını finanse edecektir. Amaç, MUSKİ'nin su temini operasyonlarının gerçek zamanlı izlenmesi, kontrolü ve optimizasyonu kapasitesini güçlendirmektir.

Bu bileşen kapsamındaki faaliyetler şunlardır:

- Akışları, basınçları ve sistem performansını izlemek için SCADA sistemlerinin kurulumu ;
- Düzenli sistem izleme ve bakımını desteklemek için ekipman ve yazılım tedariki;
- SCADA'nın mevcut operasyonel ve varlık yönetim sistemleriyle entegrasyonu; ve
- MUSKİ personelinin izleme sistemlerinin etkin çalışması ve kullanımı için eğitilmesi.

Bu bileşen, operasyonel verimliliği artıracak, sistem arızalarına hızlı müdahaleyi destekleyecek ve daha iyi sistem kontrolü ve veriye dayalı karar verme yoluyla iklim direncini geliştirecektir.

## Bölüm 3: Proje Yönetimi, Uygulama Desteği ve İzleme

Bu bileşen, EBRD gerekliliklerine uygun olarak Projenin etkin bir şekilde uygulanması için gereken genel Proje yönetimi, koordinasyon ve izleme işlevlerini destekleyecektir.

Bu bileşen kapsamındaki faaliyetler şunlardır:

- MUSKİ bünyesinde bir Proje Uygulama yapısının kurulması ve işletilmesi ;
- MUSKİ genel merkezi ile il/ilçe düzeyindeki kuruluşlar arasındaki koordinasyon;
- Proje ilerlemesinin ve performansının izlenmesi ve raporlanması, çevresel ve sosyal uyumluluk da dahil olmak üzere;
- Paydaş katılım faaliyetlerinin uygulanması ve Şikayet Mekanizmasının işletilmesi; ve
- Proje sonuçlarının izlenmesi ve değerlendirilmesi, buna GGS'nin azaltılması ve hizmet kalitesinin iyileştirilmesi de dahildir.

## 2.3 Uygulama Düzenlemeleri

Muğla Su Projesi'nin uygulanması, yönetimi ve koordinasyonundan genel sorumluluk, Uygulayıcı Kuruluş olarak Muğla Su ve Kanalizasyon İdaresi'ne (MUSKİ) aittir . MUSKİ, Projenin ulusal mevzuata, Avrupa Yeniden Yapılanma ve Kalkınma Bankası (EBRD) Çevre ve Sosyal Politikası'nın (ESP, 2024) gerekliliklerine ve Bilgilendirme ve Paydaş Katılımı ile ilgili ESR10 da dahil olmak üzere geçerli Çevre ve Sosyal Gerekliliklere (ÇSG'ler) uygun olarak uygulanmasını sağlamaktan sorumlu olacaktır.

Proje uygulaması, MUSKİ'nin merkezi organizasyonu ve il ve ilçe düzeyindeki organizasyonları aracılığıyla gerçekleştirilecek olup, bu organizasyonlar saha faaliyetlerinin yürütülmesinde ve yerel paydaşlarla etkileşimde önemli bir rol oynayacaktır. MUSKİ başkenti, stratejik gözetim, koordinasyon, EBRD'ye raporlama ve çevresel ve sosyal gerekliliklere uyumdan genel olarak sorumlu olacakken, il ve ilçe birimleri günlük uygulama, yerel koordinasyon ve paydaşlarla etkileşimi destekleyecektir.

MUSKİ bünyesinde, proje faaliyetlerinin uygulanmasını denetlemek üzere bir Proje Uygulama Ekibi (PUE) kurulacaktır. PUE, teknik uygulama, tedarik, finansal yönetim, çevresel ve sosyal risk yönetimi, paydaş katılımı ve şikayet yönetimi konularından sorumlu olacaktır. PUE, mühendislik, tedarik, finansal yönetim, çevre yönetimi, sosyal ve paydaş katılımı ve iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili sorumlulukları olan ve EBRD tarafından yeterli görülen niteliklere sahip personeli içerecektir.



Proje kapsamındaki paydaş katılım faaliyetleri, MUSKİ genel merkezi tarafından merkezi olarak koordine edilecek ve MUSKİ'nin il ve ilçe birimleri aktif olarak dahil edilecektir. Bu yerel birimler şunlardan sorumlu olacaktır:

- Proje ile ilgili bilgileri yerel topluluklara ve diğer paydaşlara iletmek;
- Yerel düzeyde istişareleri desteklemek ;
- Proje Şikayet Mekanizması aracılığıyla şikayetlerin alınması ve kaydedilmesi; ve
- Paydaşların endişelerinin zamanında ve uygun şekilde ele alınmasını sağlamak için yüklenicilerle koordinasyon sağlamak.

Proje kapsamında görevlendirilen yüklenicilerin, paydaş katılımı, toplum sağlığı ve güvenliği, bilgi paylaşımı ve şikayetlerin ele alınmasıyla ilgili yükümlülükler de dahil olmak üzere, MUSKİ'nin çevresel ve sosyal gerekliliklerine uymaları gerekecektir. Yükleniciler, MUSKİ'nin gözetimi altında, sahaya özgü katılım faaliyetlerinin uygulanmasında MUSKİ'ye destek vereceklerdir.

Yüklenicilerin, sözleşme hükümleri aracılığıyla Paydaş Katılım Planı ve Proje Şikâyet Mekanizması gerekliliklerine uymaları zorunlu kılınacaktır. Yükleniciler, paydaş katılım faaliyetleri ve şikâyet prosedürlerine ilişkin bilgilerin çalışanlara ve ilgili paydaşlara iletilmesini sağlayacaktır. Bu gerekliliklere uyum, inşaat aşamasında Proje Uygulama Birimi tarafından izlenecektir.

Projenin genel denetimi, MUSKİ'nin üst yönetimi tarafından sağlanacak olup, ilgili departmanlar arasında etkili iç koordinasyon ve proje uygulamasının MUSKİ'nin stratejik hedefleriyle uyumlu olması sağlanacaktır. Proje uygulama düzenlemesi, net roller ve sorumluluklar, merkezi ve yerel düzeyler arasında etkili iletişim ve proje yaşam döngüsü boyunca paydaşlarla anlamlı etkileşim sağlamak üzere tasarlanmıştır.



### 2.3.1 Bileşen – Etki – Katılım Matrisi

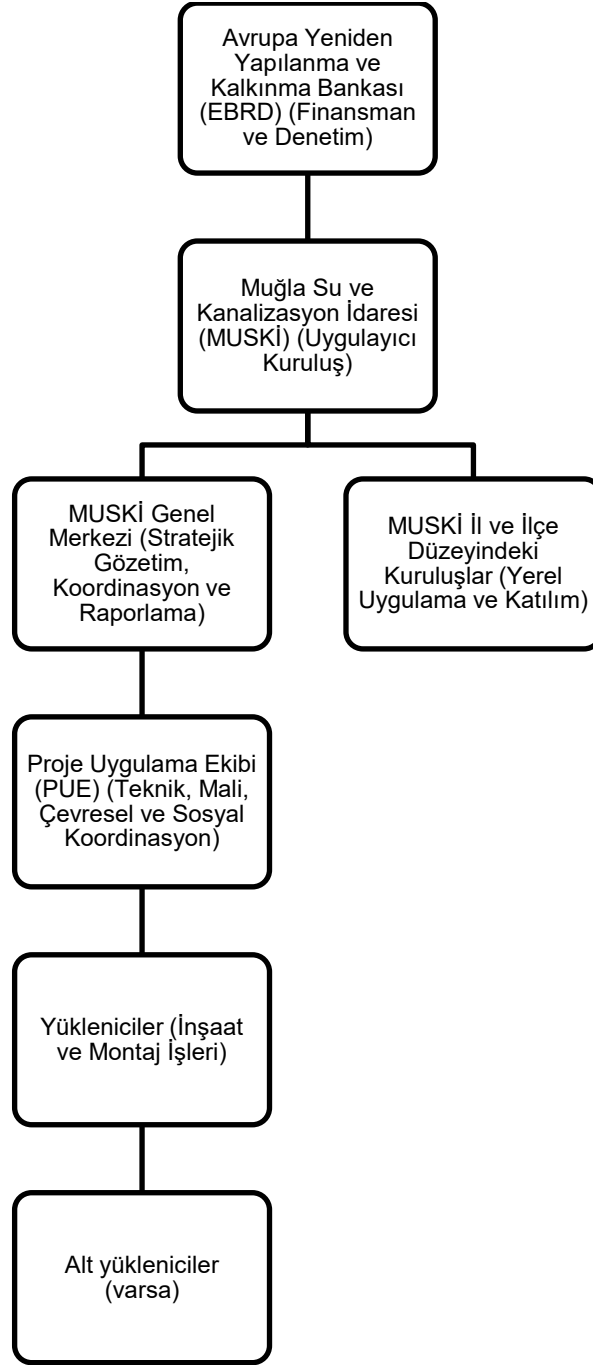
Tablo 1 Bileşen – Etki – Katılım Matrisi

| Proje Bileşeni                                                     | Potansiyel Çevresel ve Sosyal Etkiler                                                                                                                                                                                              | Etkilenen / İlgili Paydaşlar                                                                                                                                                                                                                | Katılım Hedefleri                                                                                                                                                                                                                | Etkileşim Yöntemleri ve Araçları                                                                                                                                                                                                      | Zamanlama / Frekans                                                                         | Sorumlu Kuruluş                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bölüm 1: İçme Suyu İletim ve Dağıtım Şebekelerinin Rehabilitasyonu | <ul style="list-style-type: none"><li>Geçici erişim kısıtlamaları,</li><li>Gürültü, toz ve titreşim</li><li>Trafik aksamaları</li><li>Geçici su tedarik kesintileri</li><li>Toplum ve işçi sağlığı ve güvenliği riskleri</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Boru hattı güzergahları boyunca yaşayan sakinler ve haneler</li><li>Yerel işletmeler</li><li>Hassas gruplar (yaşlılar, kadınlar, engelliler)</li><li>Muhtarlar</li><li>Belediye yetkilileri</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>İnşaat programları ve etkileri hakkında paydaşları önceden bilgilendirmek</li><li>Rahatsızlığı en aza indirmek ve beklentileri yönetmek</li><li>Yerel endişeleri derhal gidermek</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Kamuoyu duyuruları ve broşürler</li><li>Muhtarlarla görüşmeler</li><li>Yerinde bilgilendirme panoları</li><li>İl birimleri aracılığıyla doğrudan iletişim</li><li>Şikayet Mekanizması</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>İnşaat öncesi</li><li>İnşaat boyunca</li></ul>        | <ul style="list-style-type: none"><li>MUSKİ Genel Merkezi (denetim)</li><li>MUSKİ İl/İlçe Teşkilatları</li><li>Yükleniciler</li></ul> |
| Bölüm 2: SCADA ve Sistem İzleme                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>Kurulum sırasında sınırlı iş sağlığı ve güvenliği riskleri</li><li>Hizmet güvenilirliğinin artması yoluyla dolaylı etkiler</li></ul>                                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>MUSKİ teknik ve operasyonel personeli</li><li>Müteahhitler</li></ul>                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>Personel farkındalığını ve kapasitesini sağlamak</li><li>İzleme sistemlerinin etkin kullanımını teşvik etmek</li></ul>                                                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>Teknik bilgilendirmeler</li><li>Eğitim programları</li><li>İç koordinasyon toplantıları</li></ul>                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"><li>Kurulum sırasında</li><li>Operasyon aşaması</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>MUSKİ Genel Merkezi</li><li>Sistem tedarikçileri</li></ul>                                      |
| Bölüm 3: Proje Yönetimi, İzleme ve                                 | <ul style="list-style-type: none"><li>Yetersiz bilgi verilmesi durumunda paydaşların memnuniyetsizliği riski</li><li>İtibar riskleri</li></ul>                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>Projeden etkilenen tüm taraflar</li><li>Diğer ilgili paydaşlar</li><li>Sivil toplum örgütleri</li></ul>                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"><li>Şeffaf ve sürekli katılımı sağlamak</li><li>Erişilebilir şikayet çözümü sunmak</li></ul>                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>PKP ve TOÖ'nin Açıklanması</li><li>Paydaşlarla istişareler</li></ul>                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"><li>Proje yaşam döngüsü boyunca</li></ul>                 | <ul style="list-style-type: none"><li>MUSKİ Genel Merkezi (Uygulayıcı Kuruluş)</li></ul>                                              |



| Proje Bileşeni | Potansiyel Çevresel ve Sosyal Etkiler | Etkilenen / İlgili Paydaşlar | Katılım Hedefleri                                            | Etkileşim Yöntemleri ve Araçları                      | Zamanlama / Frekans | Sorumlu Kuruluş              |
|----------------|---------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------|
|                | • Etkisiz şikayet yönetimi            | • Düzenleyici otoriteler     | • Paydaş geri bildirimlerini izlemek ve bunlara yanıt vermek | Şikayet Mekanizması işletimi<br>• Periyodik raporlama |                     | • MUSKİ İl/İlçe Teşkilatları |





Şekil 1 Proje Uygulama Düzenlemeleri

### 3. ULUSAL MEVZUATLAR VE ÇSG GEREKLİLİKLERİ

Bu bölümde, Türkiye'deki paydaş katılımı ve bilgi paylaşımıyla ilgili ulusal yasal çerçeve ve Projeye uygulanabilir olan EBRD Çevre ve Sosyal Politikası (ÇSP, 2024) gereklilikleri, özellikle de Çevre ve Sosyal Gereklilik 10 (ÇSG10): Bilgi Paylaşımı ve Paydaş Katılımı incelenmektedir.

#### 3.1 Paydaş Katılımına İlişkin Ulusal Mevzuatlar

##### Türkiye Cumhuriyeti Anayasası

Paydaş katılımı ve vatandaş iştiraki ilkeleri, bireylerin görüşlerini ifade etmelerini ve çözüm yolları aramalarını sağlayan anayasal hükümlerle desteklenmektedir. Özellikle:

- Düşünce ve Kanaat Hürriyeti (Madde 25), bireyleri düşüncelerini açıklamaya zorlanmaktan ve görüşleri nedeniyle kınanmaktan korur.
- Düşünceyi Açıklama ve Yayma Hürriyeti (Madde 26), yasal sınırlamalara tabi olmak kaydıyla, resmi müdahale olmaksızın bilgi alma ve verme özgürlüğü de dahil olmak üzere, konuşma, yazı, resim veya diğer araçlarla görüşleri ifade etme ve yayma hakkını tanır .
- Dilekçe Hakkı (Madde 74), vatandaşlara (ve karşılıklılık ilkesi uyarınca yabancılara) kamu yetkililerine ve Büyük Millet Meclisine yazılı olarak talep ve şikayette bulunma hakkı tanır.

##### Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)

CİMER, talep, şikayet ve başvuruların alındığı resmi bir kamu kanalıdır. Birden fazla başvuru yolu sunmaktadır (çevrimiçi platformlar, çağrı merkezi, posta). Kamu kurumlarının, ilgili uygulama yönetmelikleri ve genel idari çerçeveye uygun olarak, yasal olarak belirlenmiş süreler içinde yanıt vermeleri gerekmektedir.

##### Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (4982 Sayılı Kanun)

4982 sayılı Kanun, eşitlik, tarafsızlık ve şeffaflık ilkeleri doğrultusunda bilgi edinme hakkını düzenlemektedir. Kamu kurumlarının yükümlülükleri şunlardır:

- Bilgi ve belgelere erişimi sağlamak için idari ve teknik önlemler almak (yasal istisnalar saklı kalmak kaydıyla) ve
- Başvuruları hızlı, etkili ve doğru bir şekilde değerlendiren ve yanıtlayan.

Bu yasa, kamu kurumları aracılığıyla erişilebilir ve zamanında bilgi sağlanmasına yönelik beklentileri güçlendirerek proje düzeyinde bilgi paylaşımını desteklemektedir.

##### Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun (3071 Sayılı Kanun)

3071 sayılı Kanun, yetkili mercilere ve Türkiye Büyük Millet Meclisine dilekçe ve şikayet sunulmasına ilişkin usul kurallarını belirler. Şikayetlerin dile getirilmesi ve resmi şikayetlerin sunulması için yasal ortam sağlar.



### Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) Yönetmeliği (Resmi Gazete No. 31907, 29.07.2022 tarihli)

Çevre Hukuku çerçevesinde çıkarılan ÇED Yönetmeliği, ÇED sürecinin uygulanabilir olduğu durumlarda kamuoyunu bilgilendirme ve katılımına ilişkin hükümler içermektedir. Bu yönetmelik, kamuoyunu projeler hakkında bilgilendirmek ve görüşlerini almak için kamuoyu danışma mekanizmalarını (örneğin, kamuoyu katılım toplantıları) zorunlu kılmakta olup, yer erişilebilirliği ve önceden kamuoyu bilgilendirmesi gerekliliklerini de kapsamaktadır. Tüm proje faaliyetleri ÇED sürecini tetiklemeyebilirken, Yönetmelik kamuoyu danışma uygulamaları için önemli bir ulusal ölçüt sağlamaktadır.

## 3.2 Paydaş Katılımına İlişkin Uluslararası Mevzuat

### Uluslararası İnsan Hakları Çerçevesi

Türkiye'nin paydaş katılım ortamı, İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi (İHEB) ve ilgili uluslararası insan hakları sözleşmeleri de dahil olmak üzere, uluslararası alanda kabul görmüş insan hakları ilkeleri ve araçlarından da etkilenmektedir. Bu araçlar, kapsayıcı katılım ve şikayetlerin ele alınması için önemli olan onur, eşitlik, ayrımcılık yapmama, bilgiye erişim, katılım ve etkili çözüm gibi geniş ilkeler belirlemektedir.

EBRD ÇSG10, bilgiye erişimi, çevresel karar alma süreçlerine halkın katılımını ve çevresel konularda adalete erişimi temel haklar olarak kabul eden UNECE Aarhus Sözleşmesi'nin ilkeleriyle uyumludur. Bu yaklaşımla tutarlı olarak Proje, çevresel ve sosyal bilgileri kamu malı olarak ele alır ve paydaşların şeffaf ve kapsayıcı bir şekilde bilgilendirilmesini ve kendilerine danışılmasını sağlar.

### EBRD Gereklilikleri

Proje, EBRD Çevresel ve Sosyal Politikası (ÇSP, 2024) ve ilgili Çevresel ve Sosyal Gerekliliklere (ÇSG'ler) uyacaktır. Paydaş katılımı ve bilgi paylaşımı, Proje yaşam döngüsü boyunca anlamlı, kapsayıcı ve orantılı katılımı zorunlu kılan ÇSG10'a uygun olarak yürütülecektir.

ÇSG10 ile uyumlu temel gereklilikler şunları içerir:

- Erken ve sürekli katılım: Katılım mümkün olan en erken aşamada başlar ve proje riskleri ve etkileriyle orantılı olarak uygulama ve işletme süreci boyunca devam eder.
- Anlamlı istişare: Paydaşlara kültürel olarak uygun ve manipülasyon, zorlama, yıldırma veya ayrımcılıktan uzak bir şekilde danışılır.
- Zamanında ve erişilebilir bilgi paylaşımı: Proje bilgileri, özellikle potansiyel çevresel ve sosyal riskler/etkiler ve azaltma önlemleri hakkında, uygun kanallar ve formatlar kullanılarak zamanında, anlaşılabilir ve erişilebilir bir şekilde sağlanır.
- Paydaşların belirlenmesi ve analizi: Projeden etkilenen tarafların ve diğer ilgili tarafların (hassas/dezavantajlı gruplar dahil) belirlenmesi ve etkin katılımlarını sağlamak için özel önlemlerin uygulanması.
- Şikayet Mekanizması: Şikayet ve önerileri zamanında almak ve ele almak için erişilebilir ve kapsayıcı bir Şikayet Mekanizmasının kurulması ve işletilmesi; şeffaf prosedürler ve şikayetçilere geri bildirim sağlanması.
- Paydaşlara geri bildirim: Paydaş görüşlerinin nasıl dikkate alındığına dair bilgilendirme ve katılım faaliyetleri ile şikayetlerin ele alınma performansına ilişkin periyodik raporlama.
- Yüklenici uyumu: İlgili durumlarda, yüklenicilerin Proje düzeyindeki katılım ve şikayet gerekliliklerini MUSKİ'nin PKP düzenlemeleri ve EBRD standartlarıyla tutarlı bir şekilde uygulamaları gerekmektedir. Proje kapsamında görevlendirilen yükleniciler ve alt yükleniciler,



sözleşme hükümleri aracılığıyla, bu PKP ve EBRD ÇSG10 ile tutarlı paydaş katılımı ve şikayet prosedürlerini, ÇSG2'ye uygun işçi şikayet mekanizmaları da dahil olmak üzere uygulamakla yükümlüdürler.

- Orantılı ve riske dayalı katılım: Paydaş katılım faaliyetlerinin niteliği, sıklığı ve yoğunluğu, EBRD ÇSG10 gerekliliklerine uygun olarak, Projenin çevresel ve sosyal risklerine, sektörün hassasiyetine ve kamuoyunun ilgi düzeyine göre ölçeklendirilir.

## 4. PAYDAŞ KATILIM SÜRECİ

### 4.1 Paydaş Tanımlaması

Paydaşların belirlenmesi, paydaş katılım sürecinin etkin planlanması ve uygulanmasında temel bir adımdır. Uygulayıcı Kuruluşun, Projeden etkilenebilecek veya Projeyle ilgisi olabilecek tüm bireyleri ve grupları belirlemesini sağlar ve herhangi bir paydaş grubunun katılım süreci üzerinde orantısız bir etki uygulama riskini azaltmaya yardımcı olur. Paydaş belirleme, Proje yaşam döngüsünün mümkün olan en erken aşamasında gerçekleştirilir ve Proje ayrıntıları geliştikçe güncellenir.

Muğla Su Projesi için paydaş belirleme çalışması, MUSKİ tarafından proje faaliyetlerinin niteliği, coğrafi kapsamı, potansiyel çevresel ve sosyal riskler ve etkiler ile il ve ilçe düzeyindeki kurumsal ve sosyal bağlam dikkate alınarak gerçekleştirilmiştir. Bu süreçte ayrıca farklı paydaş grupları arasındaki ilişkiler ve dinamikler ile katılımlarıyla ilgili riskler ve fırsatlar da göz önünde bulundurulmuştur.

Avrupa Yeniden Yapılanma ve Kalkınma Bankası'nın (EBRD) Çevre ve Sosyal Gereklilik 10'una (ÇSG10) uygun olarak, proje paydaşları aşağıdaki kategorilere ayrılır:

- Proje kapsamında etkilenen taraflar, fiziksel çevreleri, hizmetlere erişimleri, sağlık ve güvenlikleri, geçim kaynakları veya genel refahları üzerindeki gerçek veya potansiyel etkiler nedeniyle Projeden etkilenen veya etkilenmesi muhtemel bireyleri veya grupları ifade eder. Buna, diğerlerinin yanı sıra, rehabilitasyon çalışmaları, sayaç kurulumu veya diğer Proje faaliyetlerinin gerçekleştirileceği alanlarda bulunan sakinler, işletmeler ve su aboneleri dahildir.
- Projenin konumu, özellikleri, etkileri veya kamu yararına olan ilgisi nedeniyle projeye ilgi duyabilecek bireyler veya grupları ifade eden diğer ilgili taraflar; yerel ve büyükşehir belediyeleri, düzenleyici kurumlar, kamu kurumları, meslek odaları, sivil toplum örgütleri, akademik kurumlar, medya ve diğer ilgili kuruluşları içerebilir.
- Savunmasız veya dezavantajlı bireyler veya gruplar, belirli sosyo-ekonomik özellikleri veya koşulları nedeniyle Projeden orantısız şekilde etkilenebilecek veya bilgiye erişimde ve paydaş katılım faaliyetlerine katılmada engellerle karşılaşabilecek bireyleri veya grupları ifade eder. Bu gruplar arasında düşük gelirli haneler, kadınlar, yaşlılar, engelliler, mevsimlik nüfus veya özel katılım önlemleri gerektiren diğer gruplar yer alabilir.

Farklı paydaş grupları için uygun katılım yöntemlerinin ve katılım sıklığının belirlenmesi, aşağıdaki kriterlerin dikkate alınmasına dayanmaktadır:

- Projenin paydaş grubu üzerindeki potansiyel etkilerinin kapsamı ve niteliği;
- Paydaş grubunun proje sonuçları üzerindeki etki düzeyi; ve
- Kültürel açıdan uygun ve erişilebilir etkileşim ve bilgi paylaşım yöntemleri.

Genel olarak, katılımın yoğunluğu ve sıklığı, etki ve nüfuz düzeyiyle orantılı olarak artmaktadır. Projeden daha önemli ölçüde etkilenen veya Proje uygulamasında daha fazla etkiye sahip olan paydaş grupları, daha sık ve daha doğrudan ve etkileşimli yöntemlerle dahil edilmektedir.

Tablo 2'de sunulan paydaşların gösterge niteliğindeki listesi Proje düzeyinde geliştirilmiştir. Bu liste, Proje uygulaması sırasında ve uygun olduğu durumlarda, sahaya özgü veya faaliyete özgü paydaş katılım düzenlemelerinin hazırlanması sırasında gerektiği gibi gözden geçirilecek, iyileştirilecek ve



güncellenecektir. MUSKİ, genel merkezi ve il ve ilçe düzeyindeki kuruluşları aracılığıyla, rolleri, sorumlulukları, ilgi alanları ve etki düzeylerine göre farklı paydaş gruplarıyla etkileşim kuracaktır.

Tablo 2 Bileşen-Paydaş Kategorisi Matrisi

| Bileşen                                                            | Paydaş Kategorisi                         | Paydaşlar                                                                                                                                                                                                                          | İlgi Düzeyi | Etki Düzeyi |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| Bölüm 1: İçme Suyu İletim ve Dağıtım Şebekelerinin Rehabilitasyonu | Projeden Etkilenen Taraflar               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Boru hattı güzergahları boyunca yaşayan sakinler</li> <li>Yerel haneler ve su aboneleri</li> <li>Yerel işletmeler ve dükkan sahipleri</li> <li>Karayolu kullanıcıları ve yayalar</li> </ul> | Yüksek      | Orta        |
|                                                                    | Diğer İlgili Taraflar                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>MUSKİ İl ve İlçe Teşkilatları</li> <li>Büyükşehir ve ilçe belediyeleri</li> <li>Muhtarlar</li> <li>Yükleniciler ve alt yükleniciler</li> <li>Trafik yetkilileri</li> </ul>                  | Yüksek      | Yüksek      |
|                                                                    | Savunmasız/Dezaavantajlı Bireyler/Gruplar | <ul style="list-style-type: none"> <li>Yaşlı kişiler</li> <li>Engelli bireyler</li> <li>Düşük gelirli haneler</li> <li>Kadınların yönettiği haneler</li> </ul>                                                                     | Orta        | Düşük       |
| Bölüm 2: SCADA ve Sistem İzleme                                    | Projeden Etkilenen Taraflar               | <ul style="list-style-type: none"> <li>MUSKİ operasyonel ve teknik personeli</li> <li>Kontrol odası operatörleri</li> </ul>                                                                                                        | Orta        | Orta        |
|                                                                    | Diğer İlgili Taraflar                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistem tedarikçileri ve hizmet sağlayıcıları</li> <li>Müteahhitler ve teknik danışmanlar</li> </ul>                                                                                         | Orta        | Yüksek      |
|                                                                    | Savunmasız/Dezaavantajlı Bireyler/Gruplar | <ul style="list-style-type: none"> <li>Uygulanamaz (doğrudan topluluk düzeyinde herhangi bir etki tespit edilmemiştir)</li> </ul>                                                                                                  | Düşük       | Düşük       |
| Bölüm 3: Proje Yönetimi, İzleme ve Paydaş Katılımı                 | Projeden Etkilenen Taraflar               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Projeden etkilenen tüm toplumlar</li> <li>Muğla ili genelindeki su aboneleri</li> </ul>                                                                                                     | Orta        | Orta        |
|                                                                    | Diğer İlgili Taraflar                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>EBRD</li> <li>Düzenleyici otoriteler</li> <li>Sivil toplum örgütleri</li> <li>Medya</li> </ul>                                                                                              | Orta        | Yüksek      |
|                                                                    | Savunmasız/Dezaavantajlı Bireyler/Gruplar | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. ve 2. Bileşenler kapsamında belirlenen savunmasız gruplar</li> </ul>                                                                                                                     | Orta        | Düşük       |

## 4.2 Paydaş Katılımı

Muğla Su Projesi'nin yaşam döngüsü boyunca uygulanacak sürekli ve kapsayıcı bir süreçtir. Uygun şekilde tasarlanıp uygulandığında, paydaş katılımı, MUSKİ ile paydaşları arasında yapıcı, şeffaf ve duyarlı ilişkilerin kurulmasını destekler; bu ilişkiler, Projenin çevresel ve sosyal risklerinin ve etkilerinin etkin yönetimi için elzemdir. Paydaş katılımı, proje geliştirmenin erken aşamalarında başlatıldığında ve Proje karar alma süreçlerine, ayrıca çevresel ve sosyal risklerin ve etkilerin değerlendirilmesi, yönetimi ve izlenmesine entegre edildiğinde en etkili olur.

Avrupa Yeniden Yapılanma ve Kalkınma Bankası (EBRD) Çevre ve Sosyal Politikası (ÇSP, 2024) ve ÇSG 10 doğrultusunda, Proje anlamlı istişare ilkesini uygulamaktadır. Buna göre, paydaş katılım faaliyetleri manipülasyon, müdahale, zorlama veya yıldırma içermeyen bir şekilde yürütülecek ve kültürel olarak uygun yöntemlerle zamanında, ilgili, anlaşılabilir ve erişilebilir bilgilerin sağlanmasını sağlayacaktır. Katılım süreci, iki yönlü iletişimi kolaylaştırır ve paydaşlara görüşlerini ifade etme, önerilerde bulunma ve şikayetlerini iletilme fırsatları sunar ve paydaş geri bildirimlerinin Proje planlaması ve uygulamasında dikkate alınmasını sağlar.

Proje, paydaş katılımında şeffaflığı sağlamak amacıyla, paydaş geri bildirimlerinin proje uygulaması sürecinde nasıl dikkate alındığını paylaşmayı hedefleyecektir. Uygun olduğu durumlarda, paydaşların dile getirdiği hususları ve Proje Uygulama Birimi tarafından alınan karşılık gelen aksiyonları özetleyen bilgiler, proje iletişim kanalları aracılığıyla açıklanabilir.

Bu yaklaşım, genellikle **“Siz Söylediniz – Biz Yaptık”** olarak ifade edilmekte olup, paydaş katkılarının proje karar alma süreçlerine nasıl yansıdığını göstermeye yardımcı olur ve proje yaşam döngüsü boyunca katılım faaliyetlerinin sürekli iyileştirilmesini destekler.

Proje kapsamında, paydaş katılım faaliyetleri mümkün olan en erken aşamada başlayacak ve ön inşaat, inşaat ve işletme dahil olmak üzere tüm proje aşamaları boyunca devam edecektir. Katılım faaliyetlerinin içeriği, kapsamı ve sıklığı, proje bileşenlerinin ve faaliyetlerinin niteliğine, ölçeğine ve konumuna, ayrıca potansiyel çevresel ve sosyal risk ve etkilerin düzeyine bağlı olarak değişecektir.

Muğla İlinde turizm faaliyetleri genel olarak **Mayıs ile Ekim** ayları arasında yoğunlaşmaktadır. Paydaş katılım faaliyetleri ve inşaatla ilgili iletişim çalışmaları, özellikle turizm yoğunluğunun yüksek olduğu ilçelerde, bu dönemdeki mevsimsel nüfus artışı ve turizm faaliyetleri dikkate alınarak yürütülecektir.

Paydaşlar, MUSKİ tarafından koordine edilen çeşitli iletişim kanalları aracılığıyla Proje hakkında bilgilendirilecektir. Bunlar arasında paydaş danışma toplantıları, yerinde bilgilendirme panoları, MUSKİ'nin resmi web sitesi ve sosyal medya hesapları ile diğer uygun iletişim araçları yer alacaktır. Paydaşlara açıklanacak bilgiler, ilgili olduğu ölçüde şunları kapsayacaktır:

- i. Projenin ve bileşenlerinin amaçları, kapsamı ve temel teknik özellikleri ;
- ii. Şikayet Mekanizması, belirlenmiş irtibat noktalarının iletişim bilgileri de dahil olmak üzere; ve
- iii. Proje ile ilgili kamuoyuna açıklanan belgelerin bulunabilirliği ve konumu.

Açıklanacak bilgiler, uygun olduğu durumlarda, Projenin amacı, niteliği ve kapsamı; öngörülen zaman çizelgesi; potansiyel çevresel ve sosyal riskler ve etkiler; önerilen hafifletme önlemleri; paydaş katılım fırsatları ve Proje Şikayet Mekanizmasının işleyişini içerecektir. Bilgiler Türkçe olarak ve ilgili durumlarda, savunmasız veya dezavantajlı grupların erişebileceği formatlarda açıklanacaktır.

Proje, yukarıda belirtilen ilkeleri aşağıdaki eylemler aracılığıyla hayata geçirecektir:

- Proje faaliyetleri ve uygulama takvimleri hakkında topluluklara ve kilit paydaşlara önceden bilgi sağlamak ;
- Paydaşların katılım faaliyetlerine anlamlı bir şekilde dahil olmalarını teşvik etmek;
- Paydaşlardan gelen geri bildirimleri aktif olarak dinlemek, önerileri değerlendirmek ve mümkün olan durumlarda bunları proje kararlarına dahil etmek ;
- Proje bilgilerine şeffaflığı ve eşit erişimi sağlamak ;
- Cinsiyet duyarlı dil de dahil olmak üzere, uygun, açık ve ayrımcılık içermeyen iletişim kullanmak;
- Kadınlar, yaşlılar, engelliler ve düşük gelirli haneler gibi savunmasız ve dezavantajlı grupların, özel olarak tasarlanmış katılım önlemleri yoluyla dahil edilmesini sağlamak;
- Kullanıcı dostu ve erişilebilir katılım araçlarının uygulanması; ve
- Farklı paydaş gruplarına etkili bir şekilde ulaşmak için birden fazla iletişim kanalını kullanmak.

MUSKİ, açıklığın, aktif dinlemenin ve paydaşların Proje faaliyetlerinin niteliğini, zamanlamasını ve potansiyel etkilerini anlamalarının, etkilenen topluluklarla güven oluşturmak ve etkili ilişkiler sürdürmek için gerekli olduğunu kabul etmektedir. Bu yaklaşım, endişelerin erken tespitini ve yönetimini



destekleyecek, olumsuz etkileri en aza indirmeye yardımcı olacak ve Projenin genel başarısına ve sürdürülebilirliğine katkıda bulunacaktır.

### 4.2.1 Paydaş Katılım Yöntemlerine Genel Bakış

Muğla Su Projesi kapsamında uygulanacak paydaş katılım yöntemleri, şeffaflığı teşvik etmek, paydaş sahipliğini sürdürmek ve Projenin yaşam döngüsü boyunca çevresel ve sosyal etkileri konusunda farkındalığı artırmak amacıyla tasarlanmıştır. Katılım yöntemleri, EBRD Çevre ve Sosyal Politikası (ÇSP, 2024) ve ÇSG 10 doğrultusunda, Proje faaliyetlerinin niteliğine, ölçeğine ve potansiyel etkilerine orantılı bir şekilde seçilecek ve uygulanacaktır.

#### Resmi Toplantılar

Resmi toplantılar, MUSKİ bünyesindeki iç koordinasyon toplantılarının yanı sıra, Proje uygulamasında yer alan veya etkilenen ilgili kamu kurumları, yerel yönetimler ve diğer kuruluşlarla yapılacak toplantıları da içerecektir. Bu toplantılar, hazırlık ve uygulama aşamalarında Proje faaliyetlerinin koordinasyonunu, bilgi alışverişini ve uyumunu destekleyecektir. Uygun görüldüğü takdirde, Proje ile ilgili belirli konuları ele almak üzere paydaş katılım toplantıları da düzenlenebilir.

#### Proje Başlatma ve Tamamlama Toplantıları

Proje yaşam döngüsünün önemli aşamalarında, proje başlatılması ve uygun durumlarda proje tamamlanması da dahil olmak üzere, çok paydaşlı toplantılar düzenlenecektir. Bu toplantıların amacı, projeyi tanıtmak, planlanan faaliyetler ve beklenen sonuçlar hakkında bilgi yaymak ve genel proje sonuçlarını paydaşlarla paylaşmaktır.

#### Bilgilendirme Toplantıları

EBRD standartları kapsamında gereken PKP, TOÖ (Teknik Olmayan Özet) ve diğer ilgili çevresel ve sosyal belgeler dahil olmak üzere Proje için hazırlanan çevresel ve sosyal araçlar hakkında paydaşları bilgilendirmek amacıyla bilgilendirme toplantıları düzenlenecektir. Bu araçlara ilişkin bilgiler ayrıca MUSKİ'nin resmi web sitesi ve diğer uygun kanallar aracılığıyla kamuoyunun erişimine sunulacaktır. Çevresel ve sosyal dokümanlar, çevrimiçi olarak paylaşılmasının yanı sıra, uygun kamuya açık noktalarda fiziksel olarak da erişime sunulabilir. Bunlar aşağıdakileri içerebilir:

- MUSKİ Genel Müdürlüğü
- İlgili ilçe belediye binaları
- Muhtarlıklar
- MUSKİ İşletmeler 3. Bölge Müdürlüğü binası

Bilgilendirme toplantılarının dijital platformlar üzerinden gerçekleştirildiği durumlarda paydaşlara resmi yazışma, elektronik iletişim kanalları veya çevrimiçi geri bildirim mekanizmaları aracılığıyla geri bildirim sunma fırsatları sağlanacaktır. Proje için hazırlanan çevresel ve sosyal araçlar yaşayan belgelerdir ve Proje tasarımındaki, uygulama düzenlemelerindeki değişiklikleri veya paydaş geri bildirimlerini yansıtacak şekilde güncellenebilir.

#### Danışma Toplantıları

Paydaşları Proje faaliyetlerinin kapsamı, zamanlaması ve potansiyel etkileri hakkında bilgilendirmek ve savunmasız veya dezavantajlı gruplar da dahil olmak üzere projeden etkilenen taraflardan geri bildirim



almak amacıyla istişare toplantıları düzenlenecektir. Paydaş bilgilendirme toplantıları, proje ihtiyaçlarına ve uygulama aşamalarına bağlı olarak aşağıdaki dönemlerde düzenlenebilir:

- İnşaat öncesinde
- Gerekli olduğu durumlarda inşaat sırasında
- Uygun olması halinde işletme döneminde

Genel uygulama olarak, planlanan toplantılar veya önemli proje faaliyetleri öncesinde paydaşlar en az 3 gün önceden bilgilendirilebilir.

Bu toplantılara yerel topluluklar, su aboneleri, işletmeler, yerel yönetimler, sivil toplum kuruluşları ve diğer ilgili paydaşlar katılabilir. Katılımcı listeleri ve gündeme getirilen konuların özetleri de dahil olmak üzere toplantı kayıtları belgelenecektir.

### **Atölye Çalışmaları ve Eğitim Faaliyetleri**

Proje uygulamasına dahil olan MUSKİ personeli, yükleniciler ve diğer paydaşlar da dahil olmak üzere hedef paydaş grupları arasında kapasiteyi ve farkındalığı güçlendirmek amacıyla, ilgili atölye çalışmaları ve eğitim faaliyetleri düzenlenecektir. Bu faaliyetler, proje yatırımlarının etkin bir şekilde uygulanmasını destekleyecek ve iyi çevresel, sosyal ve iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarını teşvik edecektir.

### **Dijital İletişim Araçları**

Projenin ilerleyişi ve önemli gelişmelerine ilişkin bilgilerin yayılması için dijital ve kitle iletişim araçları kullanılacaktır. Bunlar arasında MUSKİ'nin resmi web sitesi, sosyal medya hesapları, SMS bildirimleri, yerel ve ulusal medya ve diğer uygun iletişim kanalları yer alabilir. Planlı su kesintileri hâlihazırda MUSKİ'nin Çağrı Merkezi Sesli Yanıt Sistemi aracılığıyla duyurulmakta olup, bu sistem arayanlara planlı hizmet kesintilerine ilişkin bilgileri otomatik olarak sağlamaktadır. Bu araçlar, yüz yüze etkileşimi tamamlayacak ve özellikle fiziksel toplantıların mümkün olmadığı durumlarda daha geniş bir kitleye ulaşmayı destekleyecektir.

MUSKİ, mevcut kurumsal iletişim kapasitesinin bir örneği olarak, Basın, Medya ve Halkla İlişkiler Departmanı tarafından düzenli olarak uygulanan kurumsal iletişim ve kamu bilgilendirme faaliyetlerinden yararlanmaktadır. 2024 yılında bu faaliyetler arasında dış kurumlarla 135 toplantı, 2 basın açıklaması ve canlı yayın, 22 açılış ve temel atma töreni, 368 planlı ve 194 plansız ziyaretçi kabulü, kamu kurumları ve sivil toplum kuruluşlarına 8 ziyaret, muhtarlar ve yerel topluluklarla 3 toplantıya katılım ve 157 resmi yazışma süreci yer almıştır. Bu faaliyetler, MUSKİ'nin yerleşik katılım ve iletişim uygulamalarının gösterge niteliğindeki örnekleri olarak sunulmakta olup, PKP uygulaması sırasında Proje kapsamında bilgi açıklama, paydaş katılımı ve iletişimi desteklemek için ilgili olduğu ölçüde kullanılmaya devam edilebilir.

### **Şikayet Mekanizması**

MUSKİ tarafından, EBRD ESR10 gerekliliklerine uygun olarak, erişilebilir ve kapsayıcı bir Şikayet Mekanizması (ŞM) kurulacak ve işletilecektir. ŞM, Proje paydaşlarına Proje faaliyetleriyle ilgili şikayet, endişe ve önerilerini iletmek için birden fazla kanal sağlayacaktır. MUSKİ bünyesindeki belirlenmiş bir ŞM irtibat noktası, mekanizmanın işleyişini denetlemek, MUSKİ'nin merkezi ve yerel birimleri arasında şikayetlerin ele alınmasını koordine etmek ve şikayet çözümlerini izlemek ve raporlamakla sorumlu olacaktır. Proje Şikayet Mekanizması, EBRD ÇSG10'a uygun olarak, yargısal veya idari çözüm yollarına erişimi engellemeyecek ve şikayetçiler için ücretsiz olarak çalışacaktır.



### **Bilgilendirme ve İletişim Materyalleri**

Proje ile ilgili bilgiler MUSKİ'nin resmi iletişim kanalları aracılığıyla açıklanacaktır. Gerekliğinde, paydaşların proje faaliyetleri, katılım fırsatları ve şikayet prosedürleri konusunda farkındalığını artırmak amacıyla broşür, el ilanı veya poster gibi bilgilendirme materyalleri geliştirilebilir.

Toplantılar veya istişare faaliyetleriyle ilgili duyurular, uygun iletişim kanalları aracılığıyla yeterli süre önceden yapılacaktır. Katılım faaliyetlerinin zamanlaması, yeri ve formatı, savunmasız ve dezavantajlı bireyler de dahil olmak üzere ilgili tüm paydaş gruplarının erişilebilirliğini ve etkin katılımını sağlamak üzere planlanacaktır. Anlamlı katılımın sağlanması amacıyla, paydaşlar istişare toplantıları ve katılım faaliyetleri hakkında önceden bilgilendirilecektir. Genel bir ilke olarak, planlanan toplantılar veya halka açık istişareler öncesinde en az 7 günlük bir bilgilendirme süresi sağlanacaktır. Duyurular; belediye internet siteleri, yerel ilanlar, sosyal medya platformları ve uygun olduğu durumlarda muhtarlıklar aracılığıyla iletilecektir.

Acil iletişim gerektiren durumlarda (örneğin inşaat kaynaklı rahatsızlıklar veya geçici hizmet kesintileri), paydaşlar mevcut iletişim kanalları üzerinden mümkün olan en erken zamanda bilgilendirilecektir.

### **4.2.2 Dezavantajlı/Hassas Bireyler/Gruplar**

Proje etkilerinin, bilgiye erişme, görüşlerini ifade etme veya proje faaliyetlerinden yararlanma kapasitesi sınırlı olan dezavantajlı veya savunmasız bireyleri veya grupları orantısız bir şekilde etkileyip etkilemediğini belirlemek ve anlamak çok önemlidir. EBRD ÇSG10 doğrultusunda, MUSKİ, paydaş katılım faaliyetlerinin kapsayıcı olmasını ve savunmasız veya dezavantajlı grupların katılım sürecine anlamlı bir şekilde katılabilmesini sağlamaya özellikle dikkat edecektir.

dikkate alınarak tasarlanacak ve uygulanacaktır . Gerekliğinde, bu grupların Proje faaliyetleri, potansiyel etkiler ve faydalar ile mevcut şikayet kanalları hakkında yeterince bilgilendirilmesini ve görüşlerinin Proje karar alma süreçlerinde dikkate alınmasını sağlamak için özel katılım önlemleri ve ek yardım sağlanacaktır.

Muğla Su Projesi kapsamında , savunmasız veya dezavantajlı bireyler ve gruplar şunları içerebilir, ancak bunlarla sınırlı değildir:

- Kadınlar, özellikle kadınların yönettiği haneler ve bilgiye erişimi sınırlı olan kadınlar;
- yaşlı kişiler;
- engelli kişiler ;
- düşük gelirli haneler;
- Okuma yazma veya dijital okuryazarlık düzeyi sınırlı olan bireyler; ve
- Mevsimlik veya geçici nüfus, göçmen işçiler ve anadili Türkçe olmayanlar dahil.

Ayrıca, çağrı merkezi / Flexcity kayıtları, kırsal mahallelerden de hizmetle ilgili şikayetlerin geldiğini göstermektedir . Örneğin, paylaşılan alıntıda, Ula kırsal mahallelerinden en sık bildirilen konular su patlaması/onarım (4) ve su kesintisi (2) (toplam 6); Marmaris kırsal mahallelerinden ise su patlaması/onarım (20), su kesintisi (6), septik kamyon talebi (5) ve kanalizasyon taşması/tıkanması (2) (toplam 35) olmuştur. Bu örüntüler, kırsal ve ulaşılması zor yerleşim yerleri için hedefli katılım ve bilgi yayılımı planlanırken dikkate alınacaktır.

Savunmasız veya dezavantajlı grupların etkin katılımını kolaylaştırmak amacıyla, MUSKİ uygun gördüğü takdirde aşağıdaki katılım önlemlerini değerlendirecek ve uygulayacaktır:

**Kadınlar:** Kadınların istişare toplantılarına ve katılım faaliyetlerine katılmaları teşvik edilecektir. Gerekli durumlarda, kadınların görüşlerini özgürce ifade edebilmelerini sağlamak için ayrı veya hedefli istişare oturumları (örneğin küçük grup tartışmaları) düzenlenecektir. İletişim ve katılım yaklaşımları cinsiyet duyarlı ve kapsayıcı olacaktır.

**Okuma yazma veya dijital okuryazarlık düzeyi düşük bireyler:** Bilgi ve iletişim materyalleri basit, teknik olmayan bir dilde hazırlanacak ve uygun yerlerde infografik veya video gibi görsel araçlarla desteklenecektir. MUSKİ'nin il ve ilçe kuruluşları, bilgiye erişimi ve katılım faaliyetlerine katılımı kolaylaştırmak için destek sağlayacak, bu destek şikayet mekanizmasına erişimi de içerecektir.

**Engelli bireyler :** Katılım etkinlikleri erişilebilir mekanlarda ve formatlarda düzenlenecektir. Gerekli durumlarda, katılımı sağlamak için erişilebilir toplantı yerleri veya alternatif iletişim formatları gibi makul düzenleme önlemleri dikkate alınacaktır.

**Yaşlı bireyler:** Özellikle dijital iletişim araçlarına dayalı katılım gerektiren durumlarda, yaşlı paydaşlara ek destek sağlanacaktır. Yaşlı bireylerin Proje faaliyetlerini anlamaları ve etkin bir şekilde katılım sağlamaları için yüz yüze iletişim veya diğer uygun yöntemler kullanılacaktır.

**Mevsimlik nüfus ve anadili Türkçe olmayanlar :** Gerekliğinde, anlayışı ve katılımı kolaylaştırmak için Türkçe dışında başka dillerde bilgi verilmesi veya alternatif iletişim yöntemlerinin kullanılması göz önünde bulundurulacaktır.

Ayrıca MUSKİ şunları hedefleyecektir:

- gruplarla çalışan veya onları temsil eden yerel kuruluşlar, topluluk temsilcileri veya sivil toplum örgütleriyle işbirliği yapmak ;
- durumlarda, erişilebilirlik konusunda özel ihtiyaçları olan gruplar için hedefli veya ayrı istişareler yürütmek ;
- Danışma yerlerinin ve formatlarının savunmasız veya dezavantajlı bireyler için erişilebilir olmasını sağlamak; ve
- Proje ile ilgili yazılı ve basılı materyallerin kültürel olarak uygun, anlaşılması kolay ve erişilebilir olmasını sağlamak.

Proje faaliyetlerinin belirli yerlerde veya aşamalarda uygulandığı durumlarda, yer veya faaliyet özelinde paydaş katılımı düzenlemeleri, bu PKP'ye uygun olarak, savunmasız veya dezavantajlı gruplar ve cinsiyet yönleriyle ilgili hususları içerecektir.

### 4.2.3 Vatandaş Katılımı

Proje, proje yaşam döngüsü boyunca vatandaşlardan ve proje yararlanıcılarından düzenli, anlamlı ve yapılandırılmış geri bildirim alınmasını sağlamayı amaçlayan bir Vatandaş Katılımı (VK) yaklaşımı geliştirecek ve uygulayacaktır. Vatandaş katılımı, proje uygulama düzenlemelerine entegre edilecek ve EBRD Çevre ve Sosyal Politikası (ÇSP, 2024) ve Çevre ve Sosyal Gereklilik 10 (ÇSG10) ile uyumlu hale getirilecektir.

Vatandaş katılımı yaklaşımı, MUSKİ'nin su kullanıcılarından, etkilenen topluluklardan ve diğer ilgili paydaşlardan çoklu ve erişilebilir kanallar aracılığıyla aktif olarak geri bildirim almasını sağlayacaktır.



Katılım mekanizmaları, yalnızca Proje faaliyetleri ve etkileri hakkında değil, aynı zamanda paydaş katılımının ve şikayet süreçlerinin etkinliği hakkında da geri bildirim toplamak üzere tasarlanacaktır. Vatandaş katılımı faaliyetleri, Proje bileşenlerinin niteliğine ve ölçeğine orantılı bir şekilde uygulanacak ve paydaş geri bildirimlerine ve Proje ilerlemesine bağlı olarak gerektiğinde ayarlanacaktır.

Aşağıda belirtildiği gibi, proje bileşenlerinin tamamında vatandaş katılım mekanizmaları uygulanacaktır:

- **Bölüm 1 – İçme Suyu İletim ve Dağıtım Şebekelerinin Rehabilitasyonu:**

İnşaat planlaması, işlerin sıralaması ve risk azaltma önlemleri konusunda bilgi edinmek amacıyla bölge sakinleri, su aboneleri ve yerel işletmelerle etkileşim kurulacaktır. Vatandaşlardan gelen geri bildirimler, erişim, hizmet kesintileri, trafik ve güvenlik ile ilgili yerel endişeleri belirlemek ve mahalle düzeyinde uygulama yaklaşımlarını iyileştirmek için kullanılacaktır. Etkileşim, muhtarlarla yapılan toplantılar, hedefli istişareler ve MUSKİ'nin il ve ilçe kuruluşları tarafından koordine edilen doğrudan iletişim kanalları aracılığıyla kolaylaştırılacaktır.

- **Bölüm 2 – SCADA ve Sistem İzleme:**

Bu bileşenin doğrudan toplulukla etkileşimi sınırlı olsa da, su kullanıcılarından hizmet güvenilirliği, yanıt süreleri ve sistem performansı ile ilgili geri bildirimler, MUSKİ'nin izleme ve performans iyileştirme süreçlerinin bir parçası olarak değerlendirilecektir. Operasyonel personelle etkileşim, izleme sistemlerinin etkin kullanımını ve vatandaş geri bildirimlerine yanıt verme hızını destekleyecektir.

- **Bölüm 3 – Proje Yönetimi, İzleme ve Değerlendirme:**

Vatandaş katılımı, paydaşlardan gelen geri bildirimlerin sistematik olarak toplanması ve analiz edilmesi yoluyla desteklenecektir; bu kapsamda, alınan ve çözümlenen şikayetlerin periyodik olarak incelenmesi ve uygun durumlarda, hizmet iyileştirmeleri ve Proje uygulamasına ilişkin memnuniyeti değerlendirmek için yararlanıcı geri bildirim anketleri yapılması yer alacaktır. Bu geri bildirim mekanizmalarının sonuçları, Proje faaliyetlerinin uyarlanabilir yönetimine ve sürekli iyileştirilmesine katkıda bulunacaktır.

Ayrıca MUSKİ, vatandaşların Proje hedefleri, uygulama zaman çizelgeleri, katılım fırsatları ve şikayet kanalları hakkında bilgi sahibi olmalarını sağlamak amacıyla bilgilendirme ve farkındalık faaliyetleri yürütecektir. Bu faaliyetler aynı zamanda paydaş geri bildirimlerinin nasıl dikkate alındığını ve ilgili durumlarda Proje kararlarını veya uygulama düzenlemelerini nasıl etkilediğini de iletacaktır.

MUSKİ bünyesinde, personelin vatandaş katılımı, paydaşlarla iletişim ve yararlanıcı ihtiyaçlarına yanıt verme konularındaki farkındalığını ve becerilerini güçlendirmek amacıyla kapasite geliştirme faaliyetleri yürütülebilir. Bu, MUSKİ'nin merkezi ve yerel birimlerinde vatandaş katılımı yaklaşımının tutarlı bir şekilde uygulanmasını destekleyecektir.

Yukarıda belirtilen önlemler aracılığıyla Proje, MUSKİ ile vatandaşlar arasında şeffaflığı, hesap verebilirliği ve güveni geliştirmeyi ve vatandaş geri bildirimlerinin Projenin başarılı bir şekilde uygulanmasına ve sürdürülebilirliğine anlamlı bir şekilde katkıda bulunmasını sağlamayı amaçlamaktadır.

#### **4.2.4 Paydaş Katılım Programına Genel Bakış**

Önceki paragraflarda verilen bilgiler kapsamında, paydaş katılım programının özeti Tablo 3.



Tablo 3 Paydaş Katılım Programı ve Bilgilendirme Planı

| Proje Aşaması             | Danışma Konusu / İletilecek Mesaj                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Açıklanacak Bilgilerin Listesi                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Kullanılan Yöntem                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Hedef Paydaşlar                                                                                                                                                            | Sıklık                                                                                                                                        | Sorumlu Taraf                                                                                                                            |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Hazırlık</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paydaşları Projenin hedefleri, kapsamı ve gerekçesi hakkında bilgilendirmek</li> <li>• Proje tasarımı, işlerin sıralaması ve uygulama yaklaşımı konusunda paydaşlarla istişarede bulunmak</li> <li>• Paydaşları potansiyel çevresel ve sosyal riskler ve etkiler konusunda bilgilendirmek</li> <li>• Önerilen azaltıcı önlemleri açıklamak</li> <li>• Şikayet Mekanizmasını (ŞM) ve iletişim noktalarını tanıtmak</li> <li>• Paydaşlardan geri bildirim almak</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proje konsepti, kapsamı ve bileşenleri</li> <li>• EBRD Çevre ve Sosyal İlkeleri ve Yükümlülükleri (ESP 2024)</li> <li>• Paydaş Katılım Planı (PKP) ve Teknik Olmayan Özet (NTS)</li> <li>• Genel müdürlük prosedürleri ve iletişim bilgileri</li> </ul>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Açılış / bilgilendirme toplantıları</li> <li>• Kamuoyu duyuruları</li> <li>• Teknik olmayan özetler ve sunumlar</li> <li>• MUSKİ resmi web sitesi ve sosyal medya hesapları</li> <li>• Elektronik yayınlar</li> <li>• Danışma toplantıları (yüz yüze / sanal)</li> <li>• Dijital iletişim araçları</li> <li>• Şikayet Mekanizması</li> <li>• Afişler, broşürler, el ilanları</li> <li>• SMS bildirimleri</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Projenin Etkilenen Tarafları</li> <li>• Diğer İlgili Taraflar</li> <li>• Dezavantajlı / Savunmasız Bireyler ve Gruplar</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proje ve bileşen faaliyetlerine başlamadan önce</li> </ul>                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• MUSKİ Genel Merkezi (Uygulayıcı Kuruluş)</li> <li>• MUSKİ İl ve İlçe Teşkilatları</li> </ul>    |
| <b>Uygulama ve İnşaat</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paydaşları devam eden proje ve inşaat faaliyetleri hakkında bilgilendirmek</li> <li>• Paydaşları inşaat programları, geçici hizmet kesintileri, trafik ve erişim düzenlemeleri hakkında bilgilendirmek</li> <li>• Paydaşları sahaya özgü çevresel ve sosyal riskler ve azaltıcı önlemler hakkında bilgilendirmek</li> <li>• ŞM'yi işletmek ve duyurmak</li> <li>• Paydaşlardan geri bildirim almak ve bunlara yanıt vermek</li> </ul>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sahaya özgü Çevresel ve Sosyal Yönetim Planları (uygulanabilir olduğu durumlarda)</li> <li>• Güncellenmiş PKP (gerekirse)</li> <li>• Genel Müdürlük prosedürleri ve güncellemeleri</li> <li>• Proje ilerlemesi ve zaman çizelgeleri hakkında düzenli bilgilendirme</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kamuoyu duyuruları</li> <li>• Yerinde bilgilendirme panoları</li> <li>• MUSKİ web sitesi ve sosyal medya hesapları</li> <li>• Basın bültenleri</li> <li>• Teknik olmayan özetler ve sunumlar</li> <li>• Danışma toplantıları (yüz yüze / sanal)</li> </ul>                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Projenin Etkilenen Tarafları</li> <li>• Diğer İlgili Taraflar</li> <li>• Dezavantajlı / Savunmasız Bireyler ve Gruplar</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• İnşaat faaliyetlerine başlamadan önce</li> <li>• İnşaat süreci boyunca, gerektiği şekilde</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• MUSKİ Genel Merkezi</li> <li>• MUSKİ İl ve İlçe Teşkilatları</li> <li>• Yükleniciler</li> </ul> |



| Proje Aşaması    | Danışma Konusu / İletilecek Mesaj                                                                                                                                                                                                                              | Açıklanacak Bilgilerin Listesi                                                                                                     | Kullanılan Yöntem                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Hedef Paydaşlar                                                                                                                                                       | Sıklık                                                                                                                | Sorumlu Taraf                                                                                                 |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                    | İl/ilçe birimleri aracılığıyla doğrudan iletişim<br>• Dijital iletişim araçları<br>• Şikayet Mekanizması<br>• Afişler, broşürler, el ilanları<br>• SMS bildirimleri                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                       |                                                                                                               |
| <b>Operasyon</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Paydaşları Proje çıktıları, hizmet iyileştirmeleri ve operasyonel düzenlemeler hakkında bilgilendirmek</li><li>• Geri bildirim ve şikayetleri almak ve ele almak</li><li>• Şikayet çözüm sonuçlarını iletmek</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Proje çıktıları ve sonuçları</li><li>• ŞM performansı ve şikayet çözüm sonuçları</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Kapanış veya bilgilendirme toplantıları (uygun olduğu şekilde)</li><li>• Danışma toplantıları</li><li>• MUSKİ web sitesi ve sosyal medya hesapları</li><li>• Dijital iletişim araçları</li><li>• Afişler, broşürler, el ilanları</li><li>• SMS bildirimleri</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Projeden Etkilenen Taraflar</li><li>• Diğer İlgili Taraflar</li><li>• Dezavantajlı / Savunmasız Bireyler ve Gruplar</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Proje faaliyetlerinin tamamlanmasının ardından ve işletme süresince</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• MUSKİ Genel Merkezi</li><li>• MUSKİ İl ve İlçe Teşkilatları</li></ul> |



### 4.3 PKP'nin Uygulanması ve Paydaş Geri Bildirimlerinin Değerlendirilmesi

Muğla Su Projesi'nin yaşam döngüsü boyunca, Proje faaliyetlerinin niteliğine, ölçeğine ve potansiyel çevresel ve sosyal risk ve etkilerine orantılı bir şekilde gerçekleştirilecektir. Danışma sürelerinin süresi ve kapsamı, paydaş kategorisine ve katılımın amacına göre belirlenecektir. Genel bir ilke olarak, paydaşlara, geçerli katılım yöntemi ve danışma bağlamı dikkate alınarak, soru, yorum veya geri bildirimlerini iletmek için makul bir süre tanınacaktır.

Paydaşlarla etkileşim ve istişare faaliyetleri sırasında MUSKİ şunları sağlayacaktır:

- Katılımcı kayıtları tutulacak olup, bu kayıtlarda konum, paydaş kategorisi ve tercih edilen iletişim kanalı gibi bilgiler yer alacaktır. Katılım gönüllü olacak ve paydaşlara anonim kalmayı tercih edebilecekleri ve kişisel veya iletişim bilgilerini açıklamak zorunda olmadıkları bildirilecektir.
- Tüm katılım faaliyetleri, katılımın tarihi ve yeri, kullanılan katılım yöntemi, açıklanan bilgilerin özeti, paydaşlar tarafından gündeme getirilen temel konular, alınan sorular ve geri bildirimler ile verilen yanıtlar da dahil olmak üzere uygun şekilde belgelenir.
- Uygun durumlarda, paydaşların yorumlarını veya sorularını kendilerini rahat hissettikleri bir şekilde iletebilmeleri için gizli geri bildirim fırsatları sunulmaktadır; bu, yazılı geri bildirim formlarını veya alternatif kanalları içerebilir.

Proje uygulaması sırasında paydaşlardan alınan sürekli geri bildirimler MUSKİ tarafından incelenecek ve proje yönetimine bilgi sağlamak ve gerektiğinde etkili proje uygulamasını desteklemek için düzeltici veya uyarlanabilir önlemler belirlemek ve uygulamak amacıyla kullanılacaktır. Paydaşlar, katılım faaliyetleri sırasında, geri bildirim veya şikayetlerini iletmek için mevcut iletişim kanalları hakkında bilgilendirilecektir; bunlar arasında Proje Şikayet Mekanizması (PŞM), MUSKİ'nin resmi iletişim platformları ve diğer belirlenmiş iletişim noktaları yer almaktadır.

PŞM, istişare toplantılarına ek olarak, proje yaşam döngüsü boyunca hem iç hem de dış paydaşlardan gelen şikayetleri, endişeleri ve önerileri almak ve ele almak için hazır bulunacaktır. PŞM, EBRD ÇSG10 gerekliliklerine uygun olarak faaliyet gösterecek ve şikayetlerin zamanında ve şeffaf bir şekilde sunulması, değerlendirilmesi, yanıtlanması ve çözülmesi için net prosedürler sağlayacaktır.

Hizmet sunumu ve paydaş memnuniyetine ilişkin geri bildirim toplama mekanizmaları da dahil olmak üzere vatandaş katılımı faaliyetleri, resmi danışma ve şikayet süreçlerini tamamlayacaktır. Bu kanallar aracılığıyla elde edilen bilgiler sistematik olarak incelenecek ve ilgili durumlarda Proje karar alma, izleme ve raporlama süreçlerine dahil edilecektir.

MUSKİ, PKP'in tutarlı bir şekilde uygulanması ve paydaş geri bildirimlerinin etkin bir şekilde değerlendirilmesi yoluyla şeffaflığı, duyarlılığı ve hesap verebilirliği artırmayı ve paydaş katılımının Projenin başarılı ve sürdürülebilir bir şekilde uygulanmasına anlamlı bir şekilde katkıda bulunmasını sağlamayı amaçlamaktadır. İstişareler, halka açık toplantılar, anketler ve Şikâyet Mekanizması aracılığıyla alınan paydaş geri bildirimleri, PUB tarafından değerlendirilecektir. PUB, bu geri bildirimlerin proje faaliyetlerinde, iletişim yöntemlerinde veya azaltım tedbirlerinde herhangi bir değişiklik gerektirip gerektirmediğini inceleyecektir. Uygun ve mümkün olduğu durumlarda, paydaş görüşleri proje uygulama süreçlerine entegre edilecektir.



Şeffaflığın artırılması amacıyla, paydaş geri bildirimleri ve bunlara karşılık olarak alınan aksiyonlara ilişkin özet bilgiler, proje iletişim faaliyetleri kapsamında periyodik olarak paylaşılabılır.

## 4.4 Çevre ve Sosyal Belgelerin Açıklanması ve Paydaşlarla İstişare

Muğla Su Projesi için hazırlanan Çevre ve Sosyal Değerlendirme (ÇED) taslakları , PKP ve diğer ilgili destekleyici belgeler de dahil olmak üzere, EBRD ÇSP 2024 ve ÇSG 10'a uygun bir şekilde kamuoyuna açıklanmıştır. Projeden etkilenen taraflar ve diğer ilgili paydaşlar için erişilebilirliği sağlamak amacıyla teknik olmayan bilgiler Türkçe olarak sunulurken, belgelerin tam sürümleri kurumsal paydaşlar ve EBRD için İngilizce olarak sunulmuştur. Açıklanan belgeler, MUSKİ'nin kurumsal web sitesi de dahil olmak üzere resmi iletişim kanallarında yayınlanmış ve projenin kilit faaliyetlerinin başlamasından önce kamuoyuna sunulmuştur. Paydaşlar, dijital iletişim araçları ve resmi duyurular aracılığıyla açıklama hakkında bilgilendirilmiştir.

İlgili paydaşları Proje hedefleri, kapsamı, bileşenleri ve öngörülen çevresel ve sosyal riskler ve etkiler ile önerilen azaltma önlemleri ve Proje Şikayet Mekanizması hakkında bilgilendirmek amacıyla paydaş istişareleri gerçekleştirilmiştir. Gerekli durumlarda, erişilebilirliği ve katılımın sürekliliğini sağlamak için istişareler sanal platformlar aracılığıyla yapılmıştır. İstişare toplantıları, MUSKİ temsilcileri ve Projenin Çevre ve Sosyal dokümantasyonunun hazırlanmasında yer alan çevre ve sosyal uzmanlar tarafından yapılan sunumlarla başlamıştır. Bu sunumlarda Proje kapsamı, uygulama yaklaşımı ve temel Çevre ve Sosyal araçlar tanıtılmıştır. Sunumların ardından paydaşlar görüşlerini, sorularını ve önerilerini paylaşmaya davet edilmiştir. İstişareler sırasında paydaşlar, Projenin çeşitli yönleri hakkında geri bildirimde bulunulmuştur; bunlar arasında şu maddeler yer almaktadır:

- Altyapı yatırımlarının sıralanması ve koordinasyonu,
- Su altyapısı rehabilitasyonu ve gelir getirmeyen su tüketiminin azaltılmasıyla ilgili teknik hususlar,
- Yerel yönetimler ve büyükşehir belediyeleriyle koordinasyonun önemi,
- Güvenilir veri toplama, izleme ve bilgi paylaşım sistemlerine duyulan ihtiyaç,
- Akademik kurumların, meslek birliklerinin ve sivil toplum örgütlerinin teknik tasarım, uygulama ve kapasite geliştirme konularındaki rolü.

MUSKİ'nin ilgili teknik birimlerinden temsilciler, toplantılar sırasında bileşen bazlı faaliyetler ve uygulama düzenlemeleri hakkında açıklamalarda bulunulmuştur. Paydaşlara ayrıca, istişare toplantılarını takip eden belirli bir süre içinde belirlenmiş iletişim kanalları aracılığıyla yazılı yorumlarını iletebilecekleri bilgisi verilmiştir.

Danışma sürecinde alınan tüm geri bildirimler MUSKİ tarafından belgelenmiş ve incelenmiştir. İlgili durumlarda, paydaş önerileri paydaş tanımlama ve katılım yaklaşımının iyileştirilmesine yansıtılmış ve Proje faaliyetlerinin tasarım ve uygulanması sırasında dikkate alınacaktır. Paydaşlar tarafından gündeme getirilen konular, uygun şekilde, Proje uygulaması sırasında hazırlanacak olan sahaya özgü çevresel ve sosyal araçlarda da ele alınacaktır.

MUSKİ, Proje yaşam döngüsü boyunca paydaş katılımı ve danışma faaliyetlerini sürdürecektir. Devam eden katılım, paydaşların Proje ilerlemesi hakkında bilgilendirilmesini ve geri bildirimlerinin, EBRD ÇSG10 kapsamındaki şeffaflık, kapsayıcılık ve anlamlı danışma ilkeleri doğrultusunda karar alma süreçlerinde dikkate alınmasını sağlayacaktır.



## 5. KURUMSAL DÜZENLEMELER

Muğla Su Projesi'nin genel yönetim ve uygulama yapısının bir parçası olarak Paydaş Katılım Planı'nın (PKP) uygulanmasına yönelik kurumsal düzenlemeler açıklanmaktadır .

Projenin uygulanmasından, EBRD ÇSP 2024 ve ÇSG10'a uyum da dahil olmak üzere, genel sorumluluk, Uygulayıcı Kuruluş olarak görev yapacak olan Muğla Su ve Kanalizasyon İdaresi'ne (MUSKİ) ait olacaktır.

Tablo 4PKP Uygulamasında Kilit Birimlerin/Uzmanların Sorumlulukları

| Başlıca Birimler/<br>Uzmanlar                                   | Sorumluluklar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Proje Uygulama Birimi (PUB) / Proje Uygulama Ekibi (PUE)</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Proje faaliyetlerinin Proje Uygulama Düzenlemeleri (bkz. Şekil 1) doğrultusunda genel koordinasyonu ve uygulanmasını sağlamak.</li><li>• Paydaş katılım faaliyetleri dahil olmak üzere Proje uygulamasının teknik, çevresel ve sosyal yönlerini koordine etmek.</li><li>• Paydaş katılımı ve şikayet yönetiminin Proje planlama, uygulama ve izleme süreçlerine entegrasyonunu sağlamak.</li><li>• Yerel düzeydeki katılımı ve şikayetlerin ele alınmasını desteklemek üzere MUSKİ genel müdürlüğü ve il/ilçe düzeyindeki teşkilatlarla koordinasyon sağlamak.</li><li>• Yüklenicilerin Proje düzeyindeki çevresel, sosyal ve paydaş katılımı gerekliliklerine uyumunu denetlemek.</li><li>• PKP uygulaması ve şikayet performansı dahil olmak üzere Proje ilerleme raporlaması için ilgili MUSKİ birimlerinden ve yüklenicilerden gelen girdileri birleştirmek ve raporları MUSKİ üst yönetimine ve EBRD'ye sunmak.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Paydaş Katılım Uzmanı (PKP Uzmanı)</b>                       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Paydaş Katılım Planının (PKP) uygulanmasına, Proje Uygulama Düzenlemelerinde (Şekil 1) tanımlandığı şekilde EBRD Çevresel ve Sosyal Politikası (ÇSP, 2024) ve ÇSG10 uyarınca öncülük etmek.</li><li>• PUB/PUE ve MUSKİ il ve ilçe teşkilatları ile yakın işbirliği içinde, tüm Proje aşamalarında paydaş katılım faaliyetlerini planlamak, koordine etmek ve uygulamak.</li><li>• Paydaş iletişimi ve bilgilendirme materyallerinin (örn. broşürler, el ilanları, posterler, web sitesi ve dijital içerik) hazırlanmasını ve yayılmasını koordine etmek.</li><li>• Şikayetlerin alınması, kaydedilmesi, takibi, ilgili MUSKİ birimleriyle yanıtların koordine edilmesi ve şikayetlerin zamanında çözülmesi dahil olmak üzere Proje Şikayet Mekanizmasını yönetmek.</li><li>• Kırılgan veya dezavantajlı gruplar da dahil olmak üzere paydaşlardan gelen geri bildirimlerin sistematik olarak belgelenmesini, analiz edilmesini ve ilgili durumlarda Proje yönetimi ve karar alma süreçlerine entegre edilmesini sağlamak.</li><li>• İstişare toplantıları, bilgilendirme etkinlikleri ve hedeflenmiş katılım faaliyetleri düzenlemek ve kolaylaştırmak.</li><li>• Paydaş katılımı ve şikayet yönetimi faaliyetlerinin etkinliğini izlemek ve raporlamak ve EBRD'ye sunulan Proje izleme ve raporlama sürecinin bir parçası olarak sürekli iyileştirme için öneriler sunmak.</li></ul> |

### 5.1 Koordinasyon ve Gözetim

Paydaş Katılım Planı'nın (PKP) uygulanmasında yer alan tüm personel, Şekil 1'de sunulan Proje Uygulama Düzenlemeleri doğrultusunda, MUSKİ Genel Merkezi'nin genel koordinasyonu ve gözetimi altında çalışacaktır. PKP ile ilgili faaliyetlerin günlük koordinasyonu, MUSKİ'nin il ve ilçe düzeyindeki kuruluşları ve atanmış Paydaş Katılım Uzmanı (PKP Uzmanı) ile yakın işbirliği içinde, Proje Uygulama Birimi / Proje Uygulama Ekibi (PUB/PUE) aracılığıyla gerçekleştirilecektir.

MUSKİ genel merkezi, PUB/PUE, il ve ilçe kuruluşları ve yükleniciler arasında net iç iletişim ve raporlama hatları kurulacak; böylece yerel düzeyde alınan paydaş geri bildirimleri, endişeler ve şikayetler merkezi Proje ekibine derhal iletilecek ve zamanında ve koordineli bir şekilde ele alınacaktır. PKP Uzmanı, paydaş



katılım faaliyetlerinin ve şikayet kayıtlarının sistematik olarak belgelenmesini, izlenmesini ve analizini sağlayarak ve ilgili MUSKİ birimleri arasında koordinasyonu kolaylaştırarak bu süreci destekleyecektir.

PKP uygulamasının kurumsal düzenlemeleri şunları sağlamak üzere tasarlanmıştır:

- Paydaş katılımı faaliyetleri, Projenin çevresel ve sosyal riskleri ve etkileriyle orantılı olarak, yapılandırılmış, kapsayıcı ve şeffaf bir şekilde uygulanmaktadır;
- Paydaşlardan gelen geri bildirimler ve şikayetler, PUB/PUE aracılığıyla sürekli olarak kaydedilir, incelenir ve ilgili durumlarda proje yönetimi ve karar alma süreçlerine entegre edilir; ve
- Proje hazırlığı, uygulaması ve işletimi boyunca EBRD Çevre ve Sosyal Politikası (ÇSP, 2024) ve ÇSG 10 gerekliliklerine uyum sağlanmaktadır .

Proje Uygulama Düzenlemelerinde tanımlanan PUB/PUE ve PKP Uzmanı rolleri de dahil olmak üzere, PKP uygulamasını destekleyen organizasyonel yapı, Proje süresince korunacak ve gerektiğinde, Proje ihtiyaçlarına veya uygulama sırasında edinilen derslere yanıt vermek üzere EBRD ile istişare edilerek ayarlanabilecektir.

Muğla Su Projesi için Paydaş Katılım Planı (PKP) faaliyetlerinin uygulanmasıyla ilgili maliyetler, genel Proje bütçesi ve MUSKİ'nin proje uygulaması için tahsis ettiği kurumsal kaynaklar kapsamında karşılanacaktır. PKP ile ilgili maliyetler, paydaş katılımı, bilgi paylaşımı, iletişim ve görünürlük faaliyetleri, Şikayet Mekanizmasının işletilmesi ve MUSKİ personeli ile ilgili paydaşlar için kapasite geliştirme ile ilgili harcamaları içermektedir.

## 6. ŞİKAYET MEKANİZMASI

Bu bölümde, Proje ile ilgili endişe ve şikayetlerin zamanında, şeffaf ve kültürel olarak uygun bir şekilde alınması, değerlendirilmesi ve çözümlenmesi için ulusal, kurumsal ve proje düzeylerinde mevcut olan şikayet mekanizmaları (ŞM) açıklanmaktadır. Şikayet Mekanizması, EBRD ÇSG 10 ve ulusal mevzuata uygun olarak tasarlanmıştır ve dezavantajlı ve savunmasız gruplar da dahil olmak üzere tüm paydaşların erişimine açık olacaktır.

### 6.1 Mevcut ŞM'lar

#### 6.1.1 Ulusal Düzeyde ŞM

Ulusal düzeyde, paydaşlar, Proje yaşam döngüsü boyunca erişilebilir kalacak olan Türkiye Cumhuriyeti'nin mevcut kamu şikayet ve bilgi sistemleri aracılığıyla şikayetlerini iletebilirler. Bu mekanizmalar Proje Şikayet Mekanizması'ndan bağımsız olarak çalışır ve yargısal veya idari çözüm yollarına erişimi kısıtlamaz.

Başlıca ulusal mekanizmalar şunlardır:

- **CİMER (Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi)**
  - Web sitesi: <https://www.cimer.gov.tr>
  - Yardım Hattı: 150
  - E-Devlet kapısı (e-Devlet)
  - Yazılı başvurular

CİMER aracılığıyla yapılan başvurular ilgili kamu kurumuna (uygunsa MUSKİ dahil) iletilir ve yasal olarak belirlenmiş süreler içinde yanıtlanmalıdır.

#### 6.1.2 Kurumsal Düzeyde ŞM (MUSKİ)

MUSKİ, vatandaşların ve hizmet kullanıcılarının su ve atıksu hizmetleriyle ilgili istek, şikayet ve önerilerini iletebilecekleri, kurumsal bir şikayet işleme sistemine sahiptir.

MUSKİ'nin mevcut şikayet kanalları şunlardır:

- MUSKİ resmi internet sitesi (çevrimiçi başvuru/şikayet formları : <https://www.MUSKI.gov.tr/iletisim>)
- Çağrı merkezi ve telefon hattı (185)
- MUSKİ hizmet birimlerine sunulan yazılı dilekçeler
- E-posta iletişimi
- MUSKİ hizmet noktalarında yüz yüze başvurular
- MUSKİ'nin resmi sosyal medya hesapları, Instagram (" MUSKİbasin ") ve Facebook sayfaları da dahil olmak üzere, vatandaşlardan geri bildirim almak ve şikayetleri ilgili kurumsal mekanizmalara yönlendirmek için tamamlayıcı iletişim kanalları olarak kullanılmaktadır.

Proje kapsamında, mevcut mekanizmalar işlemeye devam edecektir; ancak, EBRD gerekliliklerine uyumu sağlamak amacıyla, proje ile ilgili şikayetler Proje Şikayet Kayıt Sistemi içinde ayrı olarak takip edilecektir.



Basın, Medya ve Halkla İlişkiler Departmanı tarafından işletilen MUSKİ çağrı merkezi ve Flexcity şikayet yönetim sistemi temel alınarak , kurumsal şikayetler sınıflandırılır ve izlenir. Gösterge niteliğindeki kayıtlara göre, en sık bildirilen sorunlar arasında su kesintileri (5.541), su borusu patlamaları ve onarımları (3.719), kanalizasyon taşmaları ve tıkanmaları (1.413), basınçla ilgili sorunlar (919) ve septik kamyon talepleri (588) yer almaktadır. Çözüm süresi şikayetin niteliğine ve kapsamına bağlı olarak değişmekle birlikte, ortalama çözüm süresi karmaşıklığa bağlı olarak yaklaşık yedi iş günüdür. Proje için, atanmış bir PKP Uzmanı, Proje Şikayet Mekanizması içinde tüm Proje ile ilgili şikayetleri toplamak, kaydetmek, izlemek ve yönetmekten, sistematik izleme, zamanında çözüm, ilgili MUSKİ birimleriyle koordinasyon ve EBRD ESR10 gerekliliklerine uygun düzenli raporlama sağlamaktan sorumlu olacaktır.

## **6.2 Proje Seviyesindeki ŞM'lar**

### **6.2.1 Proje ŞM**

EBRD tarafından finanse edilen Proje için MUSKİ tarafından Projeye Özgü Bir Şikayet Mekanizması kurulacak ve işletilecektir. Proje Şikayet Mekanizması (PŞM), projeden etkilenen tüm tarafların ve diğer ilgili paydaşların Projenin çevresel, sosyal, teknik veya idari yönleriyle ilgili şikayetlerini, endişelerini, önerilerini veya geri bildirimlerini iletmelerini sağlayacaktır.

#### **Temel İlkeler**

PŞM şu şekilde olacaktır:

- Erişilebilir, ücretsiz ve kullanımı kolay
- Şeffaf ve gizli
- Kültürel açıdan uygun ve cinsiyete duyarlı
- Misilleme, yıldırma veya ayrımcılıktan uzak.

#### **Başvuru Kanalları (Web/internet tabanlı öncelik)**

Öncelik web tabanlı kanallara verilecek, kapsayıcılığı sağlamak için alternatif seçeneklerle desteklenecektir:

#### **Birincil Kanal**

- Projeye Özel Web Sayfası (MUSKİ web sitesi)
  - Çevrimiçi şikayet başvuru formu
  - Proje ŞM prosedürleri ve zaman çizelgeleri
  - ŞM irtibat noktalarının iletişim bilgileri

#### **Ek Kanallar**

- Projeye özel e-posta adresi
- Telefon hattı (+90 252 185 00 00)
- MUSKİ ofislerine (info@MUSKİ.gov.tr / MUSKİ@hs01.kep.tr) yazılı başvurular yapılabilir.
- Paydaş toplantıları sırasında yüz yüze yapılan sunumlar
- Resmi yazışmalar
- MUSKİ'nin resmi sosyal medya hesapları (Instagram: MUSKİbasın ; Facebook), paydaşlardan gelen mesajları almak ve proje ile ilgili şikayetleri resmi Proje Şikayet Mekanizmasına yönlendirmek için ek kanallar olarak kullanılacaktır.



Şikayetçi dilerse şikayetini anonim olarak da iletebilir.

#### ŞM Süreci

**1. Makbuz ve Kayıt**

Tüm şikayetler Project ŞM veri tabanına kaydedilir.

**2. Bilgilendirme**

Yanıt, 3 takvim günü içinde verilecektir.

**3. Değerlendirme ve Soruşturma**

İlgili MUSKİ birimleri şikayeti inceliyor.

**4. Yanıt ve Çözüm**

Ek süre gerekmediği sürece, yanıt 7 takvim günü içinde verilecektir.

**5. Kapanış ve Geri Bildirim**

Şikayetçi, sonuç ve kapanış hakkında bilgilendirilir.

Çözüme kavuşturulamayan şikayetler, daha üst idari seviyelere veya ulusal mekanizmalara iletebilir.

### 6.2.2 Çalışan Şikayet Mekanizması

Çalışan Şikâyet Mekanizması, çalışanların misilleme korkusu olmadan endişelerini dile getirebilmelerini sağlamak amacıyla anonim olarak şikâyet iletmelerine imkân tanıyacaktır. Anonim başvurular da diğer şikâyetlerle aynı şekilde kaydedilecek ve değerlendirilecektir. Mekanizma aracılığıyla alınan tüm şikâyetler, şikâyet yönetim prosedüründe tanımlanan süreler içinde kayıt altına alınacak, incelenecek ve ele alınacaktır.

Aşağıdakiler için ayrı bir Çalışan Şikayet Mekanizması kurulacaktır:

- MUSKİ projesinin doğrudan personeli
- Yüklenici ve taşeron işçileri

İş Kanunu'na uygun olacaktır .

Çalışanlar aşağıdaki konularla ilgili şikayetlerini iletebilirler:

- Çalışma koşulları
- İş sağlığı ve güvenliği
- Ücretler ve çalışma saatleri
- Ayrımcılık veya taciz

Çalışanların şikayet mekanizması kanalları şunlardır:

- Tesis düzeyinde şikayet kutuları
- Belirlenmiş İş Sağlığı ve Güvenliği veya İnsan Kaynakları sorumluları
- E-posta ve telefon iletişim noktaları
- Yazılı sunumlar



Yüklenici çalışanları, MUSKİ tarafından kendi çalışanları için kurulmuş olan aynı Çalışan Şikâyet Mekanizmasına erişim sağlayacaktır. Yükleniciler, sözleşme hükümleri kapsamında, işe başlama (oryantasyon) sürecinde ve düzenli işbaşı (toolbox) toplantılarında çalışanlarını bu mekanizmanın varlığı ve kullanımı hakkında bilgilendirmekle yükümlü olacaktır. Yüklenici çalışanları tarafından iletilen tüm şikâyetler, İşveren çalışanlarının şikâyetleri ile eşit şekilde ele alınmasını sağlamak amacıyla MUSKİ'nin merkezi şikâyet sistemi üzerinden kaydedilecek ve yönetilecektir.

Bu mekanizma hakkında tüm çalışanlar işe giriş eğitimlerinde ve iş güvenliği toplantılarında bilgilendirilecektir.



## 6.3 Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz (CSİ/CT)

Proje, cinsel istismar ve insan hakları ihlallerine karşı sıfır tolerans yaklaşımını benimsemektedir. Cinsel istismar ve insan hakları ihlalleriyle ilgili şikayetler, gizlilik, güvenlik ve misilleme yapılmaması sağlanarak, mağdur odaklı ve gizli prosedürler aracılığıyla ele alınacaktır.

Başlıca önlemler şunlardır:

- Özel ve gizli ihbar kanalları
- MUSKİ bünyesindeki eğitimli odak noktaları
- Gerektiğinde uygun destek hizmetlerine yönlendirme
- Hayatta kalanların kanıt sunma zorunluluğu yok.

Cinsel istismar/cinsel taciz vakaları kamuoyuna açıklanmayacak ve kesinlikle gizli tutulacaktır. Cinsel istismar/cinsel taciz şikayetleri gizli olarak sunulabilir ve ayrı bir prosedür kapsamında ele alınacaktır.

## 6.4 EBRD'nin Şikayet Çözüm Sistemi

EBRD tarafından finanse edilen tüm projelerin, temel çevresel ve sosyal sürdürülebilirlik alanlarını ele alan on Çevresel ve Sosyal Gerekliliği (ÇSG) belirleyen EBRD Çevresel ve Sosyal Politikasına uygun olarak tasarlanması ve uygulanması gerekmektedir. Bilgilendirme ve Paydaş Katılımı ile ilgili ÇSG10 da dahil olmak üzere bu gerekliliklere uyum, proje yaşam döngüsü boyunca zorunludur.

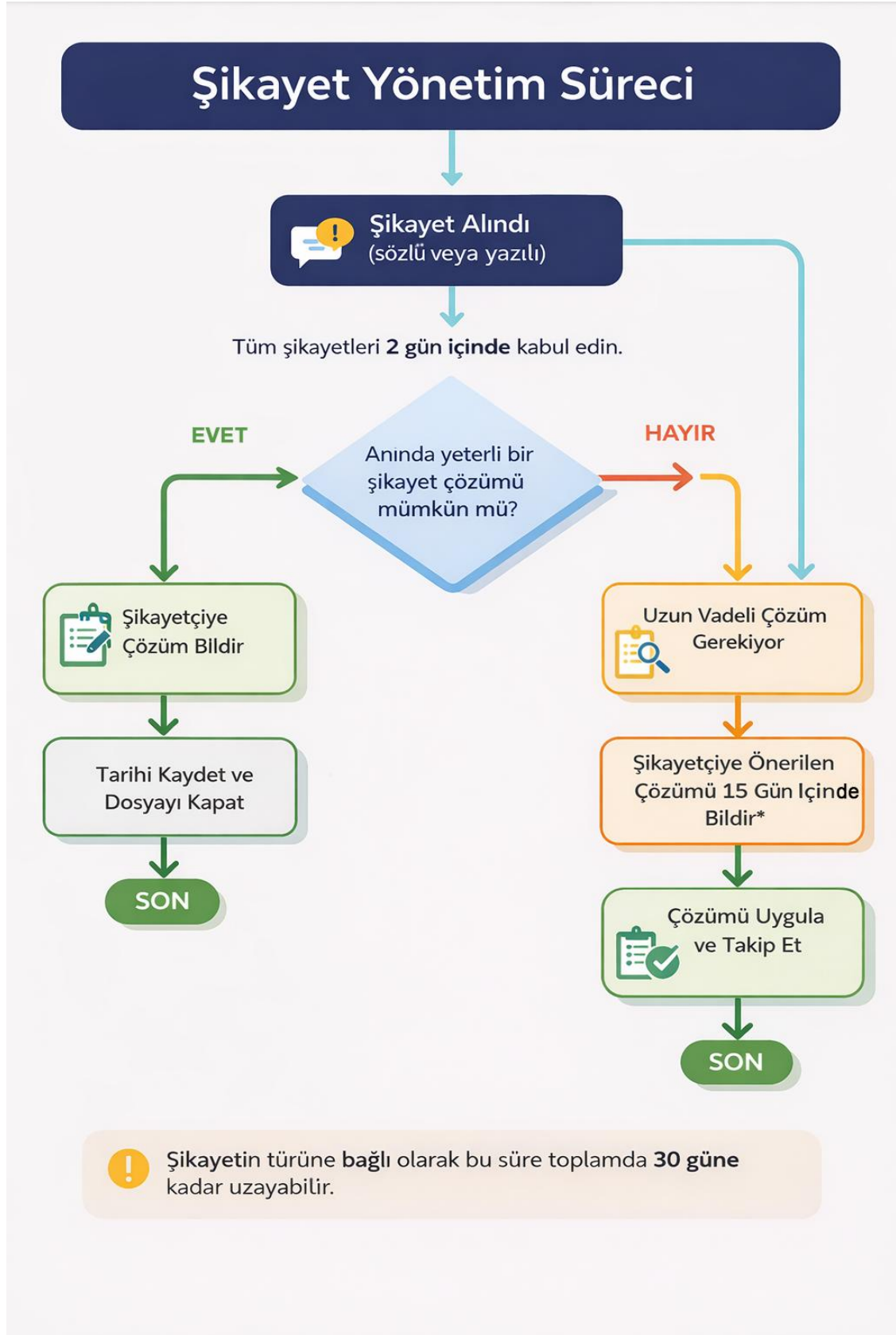
Ayrıca, EBRD, proje mağdurları ve sivil toplum kuruluşları için bağımsız bir başvuru mekanizması görevi gören Bağımsız Proje Sorumluluk Mekanizması'nı (BPSM) işletmektedir. BPSM, ilgili paydaşlar arasında diyalog ve problem çözme yoluyla EBRD tarafından finanse edilen projelerle ilgili çevresel, sosyal ve bilgi açıklama endişelerinin giderilmesini desteklemeyi amaçlamaktadır. Gerektiğinde, BPSM ayrıca EBRD'nin Çevre ve Sosyal Politikasına ve Bilgiye Erişim Politikasının projeye özgü hükümlerine uyup uymadığını değerlendirir ve uyumsuzluk durumlarını ele alırken gelecekte benzer sorunların önlenmesine yardımcı olur.

Proje ŞM'ye ek olarak, paydaşlar, EBRD tarafından finanse edilen faaliyetler nedeniyle zarar meydana geldiğine veya gelebileceğine inanmaları durumunda şikayetlerini doğrudan EBRD Proje Şikayet Mekanizmasına (PŞM) iletebilirler.

EBRD PŞM hakkındaki bilgiler şu adreste açıklanacaktır:

- MUSKİ Projesi web sayfası
- Paydaş bilgilendirme materyalleri

EBRD PŞM'ye başvuruda bulunmak, diğer şikayet kanallarına veya yasal çözüm yollarına erişimi engellemez.



Şekil 2 Şikayet Yönetim Süreci

## 7. İZLEME VE RAPORLAMA

Muğla Su Projesi kapsamındaki paydaş katılım faaliyetleri, EBRD Çevre ve Sosyal Politikası (ÇSP 2024) ve ÇSG10'a uygun olarak, Proje yaşam döngüsü boyunca sistematik olarak izlenecek ve raporlanacaktır.

### Paydaş Katılım Faaliyetlerinin İzlenmesi

MUSKİ, paydaş katılım faaliyetlerinin planlandığı gibi yürütüldüğünden, etkili olduğundan ve Projenin çevresel ve sosyal riskleri ve etkileriyle orantılı kaldığından emin olmak için Paydaş Katılım Planı'nın (PKP) uygulanmasını sürekli olarak izleyecektir.

İzleme faaliyetleri, MUSKİ'nin merkezi Proje ekibi tarafından, Proje uygulamasında yer alan ilgili teknik birimler ve il/ilçe kuruluşlarından gelen katkılarla koordine edilecektir. Paydaş katılımı faaliyetlerine ilişkin kayıtlar ve belgeler, uygun şekilde hem elektronik hem de basılı formatlarda MUSKİ'nin Proje arşivlerinde saklanacaktır.

Paydaş katılım faaliyetlerinin etkinliğini değerlendirmek amacıyla, Proje çeşitli performans göstergelerini izleyecektir. Bunlar aşağıdakileri içerebilir:

- Gerçekleştirilen istişare toplantılarının sayısı
- Bu toplantılara katılan katılımcı sayısı
- Şikâyet mekanizması aracılığıyla alınan ve çözümlenen şikâyet sayısı
- Uygun olduğu ölçüde paydaş memnuniyeti

Bu göstergeler, proje yaşam döngüsü boyunca katılım uygulamalarını iyileştirmek amacıyla Proje Uygulama Birimi tarafından periyodik olarak gözden geçirilecektir.

### Raporlama

Paydaş katılım faaliyetlerine ilişkin bilgiler, EBRD'ye sunulan iki yılda bir hazırlanan Proje İlerleme Raporlarına dahil edilecektir. Bu raporlar, PKP uygulamasının ve temel paydaş katılım sonuçlarının genel bir özetini sunacaktır. Raporlama, aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere şu bilgileri içerecektir:

- Gerçekleştirilen paydaş katılımı ve danışma faaliyetlerinin sayısı ve türü (örneğin, halka açık toplantılar, odak grup görüşmeleri, bilgilendirme toplantıları),
- Katılımcı sayısı, paydaş kategorisine göre (proje etkilenen taraflar, diğer ilgili taraflar, savunmasız/dezavantajlı gruplar, uygun olduğu durumlarda) ayrıştırılmış olarak verilmiştir.
- Danışma süreçlerinde gündeme getirilen temel sorunlar, endişeler ve konular ile bunların Proje karar alma süreçlerinde nasıl ele alındığı veya dikkate alındığı,
- Paydaşlara açıklanan bilgilerin özeti,
- Planlanan paydaş katılım faaliyetlerinin uygulama durumu.

### Şikâyet Mekanizması Bildirimi

Proje İlerleme Raporlarında, Proje Şikâyet Mekanizmasının işleyişine ilişkin bilgiler de yer alacaktır. Bu bilgiler şunları kapsayacaktır:

- Raporlama döneminde alınan şikâyet sayısı,
- Şikâyetler, mümkün olan durumlarda, cinsiyet, konum (il/ilçe), şikâyet türü ve paydaş kategorisine göre ayrıntılı olarak incelenmiştir.



- Şikayetlerin durumu (örneğin çözüldü, beklemede, inceleniyor),
- Şikayetlerin çözümlenmesi için ortalama süre,
- Belirlenen tekrarlayan sorunlar veya eğilimler ve alınan düzeltici önlemler.

#### **Uyarlanabilir Yönetim**

İzleme ve raporlama faaliyetlerinden elde edilen bulgular, MUSKİ tarafından paydaş katılımı ve şikayet yönetimi süreçlerinin etkinliğini artırmak için kullanılacaktır. Gerekli durumlarda, Proje tasarımındaki değişiklikleri, paydaş bileşimini veya uygulama sırasında edinilen dersleri yansıtacak şekilde, EBRD ile istişare edilerek PKP güncellenecektir.

MUSKİ, düzenli izleme ve şeffaf raporlama yoluyla, proje boyunca paydaş katılımında hesap verebilirliği, duyarlılığı ve sürekli iyileşmeyi sağlamayı amaçlamaktadır.

## Ek A Katılımcı Listesi

**Not:** *Danışma toplantısının katılımcı listesi, EBRD Çevre ve Sosyal Politikası (ÇSP, 2024) ve Çevre ve Sosyal Gereklilik 10 (ÇSG10) uyarınca, danışma sürecinin açıklanması ve tamamlanmasının ardından bu Ek'e eklenecektir.*



## Ek B Şikayet Formu

| ŞİKAYET FORMU                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |       |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------|--|
| Referans No (kurum tarafından doldurulacaktır)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |       |  |
| <b>Kişisel Bilgiler</b><br><i>İsim ve adres vermek zorunlu olmamakla birlikte, şikayetle ilgili geri bildirim sürecinde bilgi eksikliğinden kaynaklanan bazı sorunlar yaşanabileceği unutulmamalıdır. Kişisel bilgiler, şikayetinizle ilgili özel durumların olup olmadığını belirlemek için kullanılacak ve 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na uygun olarak saklanacak ve işlenecektir. Kısmen doldurmayı veya doldurmamayı tercih edebilirsiniz.</i> |  |       |  |
| Ad Soyad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |       |  |
| İl                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | İlçe  |  |
| Mahalle/Köy                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  | Semt  |  |
| Tercih ettiğiniz iletişim yöntemi (Çözüm süreci ve alınacak önlemler hakkında bilgilendirilmek istiyorsanız lütfen iletişim bilgilerinizi (posta adresi, e-posta adresi, telefon numarası vb.) belirtin.)                                                                                                                                                                                                                                                             |  |       |  |
| Şikayet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |       |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |       |  |
| Çözüm öneriniz (varsa)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |       |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |       |  |
| İmza                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  | Tarih |  |

## Ek C Şikayet Kapatma Formu

| ŞİKAYETİN SONUÇLANDIRILMASI FORMU                 |                                                              |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Şikayet kapatma numarası:                         |                                                              |
| Şikayetin Referans Numarası                       |                                                              |
| Gerekli acil eylemleri tanımlayın:                |                                                              |
| Gerekliyse, uzun vadeli eylem planını tanımlayın: |                                                              |
| Tazminat Gerekli mi?                              | <input type="checkbox"/> EVET <input type="checkbox"/> HAYIR |
| DÜZELTME EYLEMİNİN VE KARARIN KONTROLÜ            |                                                              |
| İyileştirme Eyleminin Aşamaları                   | Son Teslim Tarihi ve Sorumlu Kurumlar                        |
| 1.                                                |                                                              |
| 2.                                                |                                                              |
| 3.                                                |                                                              |
| 4.                                                |                                                              |
| 5.                                                |                                                              |
| Karar Gerekçesi / Açıklama:                       |                                                              |

**TAZMİNAT VE SON AŞAMALAR**

Bu bölüm, şikayetçi tazminat ücretlerini aldıktan ve/veya şikayeti giderildikten sonra şikayetçi tarafından doldurulup imzalanacaktır.

| Ad Soyad | İmza |
|----------|------|
|          |      |
| Tarih    |      |
|          |      |

Şikayetçinin beyanı:

| Ad Soyad | İmza |
|----------|------|
|          |      |
| Tarih    |      |
|          |      |

Bu mekanizma, yargısal veya idari çözüm yollarına erişimi engellemez.

## Ek D Paydaş Katılım Kayıtları

MUSKİ, Projenin inşaat aşamasından önce ve sırasında ve daha sonraki işletme aşamasında gerçekleştirilen tüm faaliyetleri paydaş katılım kayıt defterine güncellemekten sorumlu olacaktır.

| Tarih | İlgili paydaşlar | Katılımın amacı | Paydaşlar tarafından dile getirilen endişeler, varsa | Notlar |
|-------|------------------|-----------------|------------------------------------------------------|--------|
|       |                  |                 |                                                      |        |
|       |                  |                 |                                                      |        |



## Ek E MUSKİ Taahhüt Yazısı



T.C.  
MUĞLA SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL  
MÜDÜRLÜĞÜ



### KAZARA HASARLARA İLİŞKİN TAZMİN PROSEDÜRÜNE DAİR TAAHHÜT

Muğla Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü (MUSKİ), Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) tarafından finanse edilen Muğla Su Projesi kapsamında yürütülmesi planlanan faaliyetler çerçevesinde ortaya çıkabilecek çevresel ve sosyal etkilerin yönetilmesine yönelik sorumluluklarını kabul etmektedir.

Bu kapsamda MUSKİ, proje uygulaması sırasında meydana gelebilecek kazara hasarların yönetilmesi ve giderilmesine yönelik bir tazmin prosedürü geliştirmeyi ve uygulamayı taahhüt etmektedir.

Söz konusu prosedür kapsamında;

- Proje faaliyetlerinin yürütüldüğü alanlara yakın konumda bulunan mülklerde meydana gelebilecek kazara hasarların,
  - Proje faaliyetlerinden etkilenebilecek gayriresmî arazi kullanıcılarının (örneğin tarımsal kullanıcılar veya yol kenarı satıcıları) uğrayabileceği zararların,
- proje güzergahlarının denetimi, tespiti, kayıt altına alınması, değerlendirilmesi ve uygun şekilde giderilmesine yönelik süreçler tanımlanacaktır.

MUSKİ, bu kapsamda meydana gelebilecek hasarların adil, şeffaf ve zamanında değerlendirilmesini ve giderilmesini sağlayacak bir prosedürün uygulanmasını beyan ve taahhüt etmektedir.

Bu taahhüt, EBRD tarafından finanse edilen Muğla Su Projesi kapsamında uygulanacak Çevresel ve Sosyal Eylem Planı (Environmental and Social Action Plan – ESAP) hükümleri doğrultusunda yerine getirilecektir.

  
Yılmaz ŞENGÜL  
Genel Müdür