

**TÜRKİYE KAMU VE BELEDİYE
YENİLENEBİLİR ENERJİ PROJESİ
(KABYEP)**

**Şanlıurfa Su ve Kanalizasyon İdaresi
(ŞUSKİ) 37.695 MWp/25 MWe Güneş
(Fotovoltaik) Enerji Santrali Projesi**

Paydaş Katılım Planı

EYLÜL 2025

REVİZYON TARİHÇESİ

Versiyon No	Versiyon	Gönderim Tarihi	Hazırlayan Kuruluş	Sunulan Kurum
01	İlk Taslak	22 Temmuz 2024	Ça Mühendislik	İLBANK
02	Taslak	14 Ağustos 2024	Ça Mühendislik	İLBANK
03	Taslak	18 Aralık 2024	Ça Mühendislik	İLBANK
04	Taslak	23 Ocak 2025	Ça Mühendislik	İLBANK
05	Taslak	28 Şubat 2025	Ça Mühendislik	İLBANK
06	Taslak	17 Mart 2025	Ça Mühendislik	İLBANK
07	Taslak	06 Mayıs 2025	Ça Mühendislik	İLBANK
08	Taslak	25 Temmuz 2025	Ça Mühendislik	İLBANK
09	Taslak	25 Ağustos 2025	Ça Mühendislik	İLBANK
10	Taslak	09 Eylül 2025	Ça Mühendislik	İLBANK

Bu belge, İngilizce versiyonu olan Stakeholder Engagement Plan (SEP) çevrilerek oluşturulmuştur. Asıl rapor, İngilizce versiyondur.

İÇİNDEKİLER

Tablolar	4
Şekiller	5
YÖNETİCİ ÖZETİ.....	1
1 GİRİŞ/ALT PROJE TANIMI.....	3
1.1 Alt proje Bileşenleri	3
1.2 Alt Projeye İlişkin Arka Plan Bilgisi	5
1.3 Alt Proje Konumu	5
1.4 Etki Alanı	6
2 AMAÇ/PKP TANIMI	8
3 PAYDAŞ TANIMLAMA VE ANALİZİ	10
3.1 Metodoloji.....	10
3.2 Projeden Etkilenen Kişiler	11
3.3 Diğer İlgili Taraflar	11
3.4 Dezavantajlı/ Hassas Bireyler veya Gruplar	14
4 PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI	17
4.1 Alt Proje Hazırlık Sürecinde Yürütülen Paydaş Katılımının Özeti	17
4.2 Proje Paydaşlarının İhtiyaçları ve Katılım Yöntemleri, Araçları ve Teknikleri.....	17
4.3 Paydaş Katılım Planı.....	18
4.4 Paydaş Gruplarına Geri Bildirim	18
5 PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN UYGULANMASI İÇİN KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR	36
5.1 Proje Uygulama Birimi (PUB).....	36
5.2 Kaynaklar	36
5.3 Yönetim Fonksiyonları ve Sorumluluklar.....	36
6 ŞİKÂyet MEKANİZMA	38
6.1 Ulusal Düzeyde Şikâyet Mekanizması	38
6.2 Alt Proje Düzeyinde Şikâyet Mekanizması	39
6.3 Çalışanlar için Şikâyet Mekanizması	42
7 İZLEME VE RAPORLAMA	45
7.1 PKP Uygulamasının Nasıl İzleneceği ve Raporlanacağına İlişkin Özet.....	45
Ek A: Saha Ziyareti Fotoğraflar	46
.....	47
Ek B: Örnek Şikâyet Formu	48
Ek C: Şikâyet Kapatma Formu Örneği.....	49
Ek D: Örnek Danışma Formu (Paydaş Katılım Toplantısı(ları) İçin)	50
Ek-E: Örnek Şikâyet Kayıt Defteri	51

Tablolar

Tablo 1. Alt proje Detayları	4
Tablo 2. ENH Teknik Bilgiler	5
Tablo 3. Yerel halk ve ağaç sahipleriyle toplantılar.....	11
Tablo 4. Aşık ve Maşuk Mahallelerinde Yaşayan Hassas ve Dezavantajlı Gruplar	14
Tablo 5. Paydaşların Belirlenmesi.....	16
Tablo 6. Paydaş Katılım Kayıt Tablosu Örneği	19
Tablo 7. Paydaş Katılım Planı	33
Tablo 8. Roller ve Sorumluluklar.....	36
Tablo 9. Şikâyet Mekanizması Akış Şeması	43

Şekiller

Şekil 1. Alt proje ENH Güzergâhı.....	4
Şekil 2. Alt proje Etki Alanı	7
Şekil 3. ŞUSKİ Website	41

KISALTMALAR

CDS	Cinsiyete Dayalı Şiddet
CİMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
CSİ/CT	Cinsel Saldırı ve İstismâr/Cinsel Taciz
Ç&S	Cinsiyete Dayalı Şiddet
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirme
ÇSÇ	Çevre ve Sosyal Çerçeve
ÇSYÇ	Çevre ve Sosyal Yönetim Çerçevesi
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
ÇSİR	Çevresel ve Sosyal İzleme Raporu
ÇSYS	Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standart
ÇŞİDB	Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı
DB	Dünya Bankası
DBG	Dünya Bankası Grubu
DİT	Diğer İlgili Taraflar
EA	Etki Alanı
ENH	Enerji Nakil Hattı
FA	Finansal Aracı
GES	Güneş Enerji Santrali
İLBANK	İller Bankası A.Ş.
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
İYP	İşgücü Yönetim Planı
KABYEP	Kamu ve Belediye Yenilenebilir Enerji Projesi
KAEP	Kısaltılmış Arazi Edinim Planı
PEK	Projeden Etkilenen Kişiler
PKP	Paydaş Katılım Planı
Proje	KABYEP
PUB	Proje Uygulama Birimi
PYB	Proje Yönetim Birimi
STK	Sivil Toplum Kuruluşları
ŞM	Şikâyet Mekanizması
ŞMİK	Şikâyet Mekanizması İrtibat Kişisi
ŞUSKİ	Şanlıurfa Su ve Kanalizasyon İdaresi
TEDAŞ	Türkiye Elektrik Dağıtım A.Ş.
UFK	Uluslararası Finans Kuruluşu
UFK'lar	Uluslararası Finans Kuruluşları
YE	Yenilenebilir Enerji
YİMER	Yabancılarla İletişim Merkezi
Alt proje	ŞUSKİ 37,695 MWp/25 MWe S Güneş Enerji Santrali

YÖNETİCİ ÖZETİ

Türkiye Kamu ve Belediyeler Yenilenebilir Enerji Projesi (KABYEP), Türkiye Cumhuriyeti'nin kamu sektöründe yenilenebilir enerji kullanımını artırma hedefini desteklemeyi amaçlamakta olup, merkezi kamu binaları ve belediyelere odaklanmaktadır. Proje, kamu tesislerinde dağıtık yenilenebilir enerji (YE) pazarının genişletilmesine katkıda bulunacak ve kamu sektörünün, ülkenin iklim değişikliğiyle mücadele taahhütlerini yerine getirmek ve enerji güvenliğini artırmak için sürdürülebilir enerji çözümleri kullanma konusundaki liderliğini göstermesine yardımcı olacaktır.

KABYEP, belediyelerde yenilenebilir enerji teknolojilerinin uygulanmasını destekleyecek olup, proje, İller Bankası A.Ş. (İLBANK) tarafından yürütülecektir. Yenilenebilir enerji kurumları esas olarak kamu tesislerinin (örneğin idari binalar, içme suyu temini ve arıtımı, kamu aydınlatması vb.) toplam enerji tüketimini dengelemek ve böylece belediyelerin enerji faturalarını azaltmak amacıyla kullanılacaktır.

İLBANK, 24 Aralık 2023 tarihi itibarıyla yürürlüğe giren bir Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS) kurmuştur. ÇSYS, Dünya Bankası'nın (DB) Çevresel ve Sosyal Çerçevesi (ÇSC, 2018) kapsamında yer alan Çevresel ve Sosyal Standartlar (ÇSS'ler) ile uyumlu olarak geliştirilmiş olup, ayrıca İLBANK'ın iş birliği yaptığı diğer Uluslararası Finans Kuruluşlarının (UFK) çevresel ve sosyal politika ve standartlarıyla da uyumludur. Bu sistem, İLBANK tarafından Uluslararası Finans Kuruluşları (UFK) aracılığıyla finanse edilen tüm projeler ve alt projelere uygulanacaktır.

ÇSYS'nin amacı, UFK'lar tarafından finanse edilen projelerin ve alt projelerin çevresel ve sosyal (Ç&S) risklerinin ve etkilerinin sistematik olarak tanımlanmasını, değerlendirilmesini, yönetilmesini, izlenmesini ve raporlanmasını sağlamaktır. Bu süreç, Türkiye'nin taraf olduğu ulusal mevzuat, uluslararası anlaşmalar ve sözleşmeler ile kredi sağlayan UFK'ların (KABYEP için Dünya Bankası) Ç&S standartları doğrultusunda, kredi süresi boyunca sürekli olarak yürütülecektir. ÇSYS'nin kritik bir unsuru olarak, İLBANK tüm UFK'lar aracılığıyla finanse edilen projelere ve alt projelere uygulanacak bir Çevresel ve Sosyal Politika (Ç&S Politikası) benimsemiş ve kamuoyuna açıklamıştır.

Alt proje, İLBANK ÇSYS'si ve Dünya Bankası ÇS Çerçevesi (ÇSC) kapsamında yapılan risk taramasına göre Orta Risk kategorisinde sınıflandırılmıştır. Alt proje kapsamında yürütülecek faaliyetlerden biri, İLBANK ÇSYS'si ve Dünya Bankası Ç&S Çerçevesi (ÇSC) ile bunlara dâhil olan Çevresel ve Sosyal Standartlar (ÇSS'ler), Dünya Bankası Grubu (DBG) Genel Çevre, Sağlık ve Güvenlik (ÇSG) Kılavuzları ve sektöre özel kılavuzlar ile Türkiye'de yürürlükteki ulusal mevzuat doğrultusunda bir Paydaş Katılım Planı (PKP) hazırlanmasıdır.

"37,695 MWp / 25 MWe Güneş Enerji Santrali (GES) Projesi" (alt proje), Şanlıurfa ili Karaköprü ilçesi Aşık Mahallesi'nde, 0 ada 1174, 1175, 1177 ve 1181 numaralı parsellerin sınırları içinde Şanlıurfa Su ve Kanalizasyon İdaresi (ŞUSKİ) tarafından uygulanacaktır. Alt proje alanı olarak belirlenen 0 ada 1174, 1175, 1177 ve 1181 numaralı parsellerin toplam alanı 1.205.685,26 m² olup, faaliyetler 343.953 m²'lik alanda gerçekleştirilecektir. Söz konusu parseller Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi tarafından ŞUSKİ'ye tahsis edilmiştir.

Toplamda 4 parselde 6 adet GES kurulması planlanmaktadır:

- 0 ada 1174 parsel: GES-6 ve GES-7,
- 0 ada 1175 parsel: GES-8,
- 0 ada 1177 parsel: GES-5,
- 0 ada 1181 parsel: GES-1 ve GES-2.

Paydaş Katılım Planı (PKP), proje etkilenen tarafların, diğer ilgili kişilerin ve hassas veya dezavantajlı paydaşların ilgili, zamanında ve erişilebilir bilgilere ulaşmalarını sağlamak amacıyla geliştirilmiştir. PKP, ŞUSKİ'nin tüm paydaşları tanımlamasına, alt projeden nasıl etkilendiklerini anlamasına ve uygulamanın kapsayıcı ve toplum odaklı olmasını sağlayacak yapılandırılmış bir paydaş katılım yaklaşımı oluşturur. Özellikle proje etkilenen taraflarla yapıcı ve sürekli ilişkilerin kurulması ve sürdürülmesi yoluyla PKP, katılımcı ve sosyal açıdan sorumlu bir alt proje yürütülmesini destekler. Bu, paydaşların bakış açılarının alt projenin tasarımına ve çevresel-sosyal performansına yansıtılmasını sağlar.

Bu nedenle, PKP tüm paydaşların tanımlanması, alt proje ve olası çevresel ve sosyal riskler ve etkiler hakkında bilgilendirilmesi, projeye yönelik ilgilerinin belirlenmesi, paydaşlarla etkin bir iletişim kurulması ve katılımı artıracak usul ve ilkelerin tanımlanması amacıyla hazırlanmıştır. Bu Plan, alt proje ile yerel topluluklar arasında karşılıklı güven ve şeffaflık temelinde uzun vadeli ilişkiler oluşturmayı hedeflemektedir. Ayrıca, alt projeden kaynaklanabilecek olumsuz etkilerin azaltılması ve olumlu etkilerin artırılması amaçlanmaktadır.

Bu plan, yasal çerçeveyi, paydaşların belirlenme sürecini, paydaş katılım programının açıklanmasını (amacı ve zamanlaması, bilgi paylaşımı stratejisi, istişare stratejisi ve gelecekteki katılım faaliyetleri dahil) kapsamaktadır. Ayrıca, PKP kapsamında tanımlanan hassas/dezavantajlı grup ve bireylere yönelik özel katılım ve bilgilendirme faaliyetleri de tanımlanmıştır.

Alt proje alanındaki mahallenin mevcut sosyo-ekonomik yapısına ilişkin bilgi edinmek, alt proje hakkındaki bilgi düzeyini, görüşleri ve endişeleri belirlemek amacıyla ÇA Engineering tarafından 3-4 Ekim 2024 tarihlerinde saha ziyareti gerçekleştirilmiştir. Son olarak, bu PKP'nin sonunda bir Şikâyet İzleme Tablosu sunulmuş olup, alt projenin performansını ve etkinliğini değerlendirmek için yürütülecek izleme faaliyetlerinin araçları önerilmiştir.

1 GİRİŞ/ALT PROJE TANIMI

Kamu ve Belediyeler Yenilenebilir Enerji Projesi (KABYEP) (bundan sonra “Proje” olarak anılacaktır), Türkiye Cumhuriyeti Hükümeti’nin kamu sektöründe Yenilenebilir Enerji (YE) kullanımını artırma hedefini desteklemeyi amaçlamakta olup, merkezi kamu binaları ve belediyelere odaklanmaktadır.

KABYEP, belediyelerde yenilenebilir enerji teknolojilerinin uygulanmasını desteklemek amacıyla Dünya Bankası (DB) tarafından finanse edilmektedir. İller Bankası A.Ş. (İLBANK) bu projede Finansal Aracı (FA) olarak görev yapmaktadır. Yenilenebilir enerji sistemleri, esas olarak kamu tesislerinin (örneğin idari binalar, içme suyu temini ve arıtma tesisleri, kamu aydınlatma sistemleri vb.) genel enerji tüketimini dengelemek ve bu yolla belediyelerin enerji maliyetlerini azaltmak amacıyla kullanılacaktır.

Alt proje, başlangıçta ŞUSKİ tarafından yürütülmek üzere 4 ayrı parsel üzerinde altı alt proje olarak geliştirilmiştir. Bu Paydaş Katılım Planı (PKP), ŞUSKİ tarafından yürütülecek Şanlıurfa 25 MW Güneş Enerji Santrali (GES) Projesi için hazırlanmış bir eylem planı olup, paydaşlarla etkin iletişim ve etkileşim yöntemlerini ortaya koymaktadır. Bu nedenle, plan; şikâyet mekanizmasını da içeren paydaş katılım sürecini tanımlamak amacıyla, İLBANK’ın web sitesinde yayımlanmış olan KABYEP Paydaş Katılım Planı ile uyumlu olarak hazırlanmıştır.

PKP, ŞUSKİ’nin alt proje uygulamasının tüm aşamalarında, ulusal ve uluslararası düzenlemelere ve özellikle Dünya Bankası’nın Çevresel ve Sosyal Çerçevesi (ÇSC) kapsamındaki Çevresel ve Sosyal Standart (ÇSS) 10 – “Paydaş Katılımı ve Bilgi Paylaşımı” gereklerine uygun olarak yapılandırılmış paydaş istişareleri ve katılım faaliyetlerini yürütmesini yönlendirecektir.

Bu Paydaş Katılım Planı (PKP), ŞUSKİ’nin 37,695 MWp / 25 MWe Güneş Enerji Santrali (GES) Alt Projesi için hazırlanmış bir eylem planı olup, paydaşlarla etkili iletişim ve etkileşim yöntemlerini ortaya koymaktadır.

PKP’nin nihai amacı, ŞUSKİ ile proje etkilenen kişiler, diğer ilgili taraflar (DİT) ve hassas/dezavantajlı birey veya gruplar dâhil tüm paydaş grupları arasında yapıcı bir diyalog kurulmasını ve sürdürülmesini sağlamaktır. Bu etkileşim, alt projenin başarılı bir şekilde yönetilmesi için kritik öneme sahiptir. ŞUSKİ, alt projelere ilişkin gerekli paydaş katılım faaliyetlerini, ilerleyen bölümlerde açıklanan uluslararası iyi uygulamalarla uyumlu şekilde yürütmeyi taahhüt etmektedir.

PKP, ŞUSKİ’nin paydaşlarla etkileşimi için bir yol haritası sunmakta ve alt projenin hedeflerine ulaşılmasına, ayrıca alt projenin şeffaf, kapsayıcı, duyarlı ve iş birliğine dayalı biçimde yürütülmesine katkıda bulunmaktadır. Paydaş katılım faaliyetleri, paydaşların alt proje hakkındaki endişelerinin belirlenmesine ve bu etkilerin ve kaygıların etkin bir şekilde çözülmesine olanak sağlayarak çevresel ve sosyal değerlendirmelere de katkı sunacaktır.

1.1 Alt proje Bileşenleri

Alt proje olan ŞUSKİ 37,695 MWh / 25 MWe Güneş Enerji Santrali (GES) Projesi, altı adet GES ünitesi, bir trafo merkezi ve bir enerji iletim hattından oluşmaktadır. Alt proje, Şanlıurfa ili Karaköprü ilçesi Aşık Mahallesi’nde, 0 ada 1174, 1175, 1177 ve 1181 numaralı parseller üzerinde yer almaktadır.

Alt proje alanının toplam büyüklüğü yaklaşık 40 hektardır. Güneş enerji santrali projeleri, 25 MW elektrik üretim kapasitesiyle 26.260’tan fazla hanenin enerji ihtiyacını karşılayacaktır.

Alt projeye ilişkin detaylı bilgiler Tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo 1. Alt proje Detayları

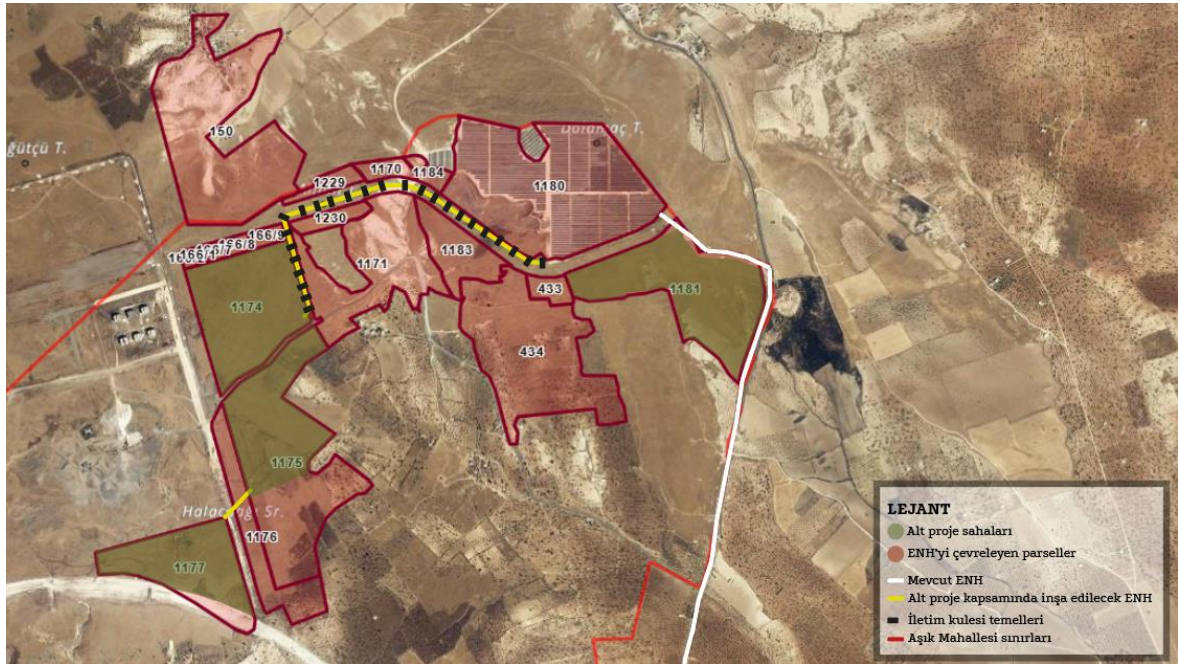
Güneş Enerji Santrali (GES)	Üretilen Enerji	Ada/Parsel	Parsel Alanı (m ²)	GES Alanı (m ²)	Tür	Mülkiyet
GES-1	4 MW	0/1181	150.789	58.150	Taşlık arsa	Arazilerin mülkiyeti Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi'ne aittir ve ŞUSKİ'ye tahsis edilmiştir.
GES -2	5 MW			79.950		
GES -5	5 MW	0/1177	97.088	79.950		
GES -6	4 MW	0/1174	127.052	63.965		
GES -7	3 MW			47.973		
GES -8	4 MW	0/1175	192.349	63.965		

Alt proje kapsamında 1.000 metre uzunluğunda yeni bir enerji nakil hattı (ENH) inşa edilecektir. Bu hat, mevcut GES tesisinin bağlı olduğu mevcut ENH hattına bağlanacaktır.

Şekil 1'de gösterildiği üzere, 1177 ve 1175 numaralı parsellerdeki GES'ler arasında inşa edilecek hat, 0 ada 1176 numaralı parsel üzerinden geçecektir. Bu 1176 numaralı parsel, Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi mülkiyetindedir ve ilgili parselin belediyeye ait olduğunu teyit eden resmî yazı alınmıştır.

ENH'nin mevcut durumu Tablo 2'de verilmiştir. Alt proje kapsamında inşa edilecek yeni ENH hattı ile mevcut ENH güzergâhları, Şekil 1'de gösterilmiştir.

Yeni ENH için toplamda 25 adet direk planlanmaktadır. Direk ayakları kadastro boşluklarına denk gelmekte olup, özel mülkiyete ait alanlarla çakışmamaktadır.



Şekil 1. Alt proje ENH Güzergâhı

Tablo 2. ENH Teknik Bilgiler

Bilgi	Açıklamalar/Notlar
ENH Durumu	Havai hat inşa edilecektir.
Trafo merkezi (ulusal şebeke bağlantısı için)	3 adet (1,250 kV)
Güzergâh uzunluğu (km)	1
Gerilim seviyesi (kV)	33 kV
ENH direk sayısı (pilonlar)	25 direk
Her bir ENH direğinin toplam alanı (m²)	ENH, 25 direğin ayak izinden oluşacaktır.
Kamulaştırmaya konu parsel sayısı	0 ada 1174, 1175, 1176, 1177 ve 1181 numaralı parseller Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi'ne ait olduğundan, kamulaştırmaya gerek yoktur.
İrtifak hakkına konu parsel sayısı	Araziler Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi'ne ait olduğundan, irtifak hakkına gerek yoktur.

1.2 Alt Projeye İlişkin Genel Bilgi

Alt proje, ŞUSKİ tarafından ayrı ayrı kurulacak 4 farklı parsel üzerinde altı adet güneş enerji santrali olarak geliştirilmiştir. İnşaat ve işletme aşamalarında, ŞUSKİ Proje Uygulama Birimi (PUB) ulusal mevzuat ve Dünya Bankası standartlarına uyumu sağlayacaktır. ŞUSKİ GES Alt Projesi kara tabanlı bir tesis olduğundan, 25 Kasım 2014 tarihli ÇED Yönetmeliğine göre ÇED değerlendirmesi yapılmış ve 08.10.2020 tarihli ve 64682694 220-02E-2020363 sayılı karar ile Şanlıurfa Valiliği İl Çevre ve Şehircilik Müdürlüğü tarafından ÇED gerekliliği bulunmadığı kararı verilmiştir.

Saha ziyareti sırasında elde edilen bilgilere göre, Aşık ve Maşuk mahallelerinde yerel ekonomi tarım ve hayvancılık faaliyetlerine dayanmaktadır. Tarımsal faaliyetler arasında antep fıstığı ve zeytin üretimi ön plandadır. Bölgeden hasat edilen ürünler, Şanlıurfa şehir merkezindeki pazarlara sunulmaktadır. Hayvancılık faaliyetlerinin çoğunluğu ise sığır yetiştiriciliği ve kanatlı hayvan çiftliklerinden oluşmaktadır.

1.3 Alt Proje Konumu

Alt proje faaliyetlerinin yürütüleceği alanlar, Şanlıurfa ili Karaköprü ilçesi Aşık Mahallesi 0 ada 1174, 1175, 1177 ve 1181 numaralı parsellerde yer almaktadır. Şanlıurfa şehir merkezine yaklaşık 23 km, Karaköprü ilçesine ise yaklaşık 7,5 km uzaklıktadır. Alt proje alanlarına Adana-Şanlıurfa Otoyolu'ndan iki yol üzerinden erişim sağlanmaktadır. Alt proje alanlarına erişim, Adana-Şanlıurfa karayolundan ayrılan 1,5 km uzunluğunda asfalt yol ile sağlanmaktadır. 1174, 1175, 1177 ve 1181 numaralı parsellerin erişimi ise mevcut yollar üzerinden sağlanmaktadır.

Alt proje faaliyetlerinin yürütüleceği arazi ve planlanan ENH güzergahı üzerindeki araziler, Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi'ne aittir ve ŞUSKİ'ye tahsis edilmiştir. Saha ziyaretleri ve yerel halk ile yapılan görüşmeler sonucunda, alt proje alanının bulunduğu parsellerde otlatma faaliyetlerinin gerçekleştirilmediği belirlenmiştir.

Alt proje alanlarında özel mülkiyete ait arazi bulunmamaktadır, ancak 1175 ve 1181 numaralı parsellerde planlanan GES alanları sınırları içinde bireylere ait ağaçlar bulunmaktadır. Söz konusu ağaçların sahipleriyle 9 kişi ile görüşme yapılmıştır. Ağacın sahipleri tarafından, alt proje kurulacak 1175 numaralı parselin 28.000 m² alanında 480 antep fıstığı ve 410 zeytin ağacı, 1175 parselin toplam 63.965 m² alanında yer aldığı, 1181 numaralı parselin 42.000 m² alanında ise 1.400 antep fıstığı ve 60 zeytin ağacı bulunduğu bildirilmiştir.

Bu ağaçlar gelir elde etme amacıyla dikilmiş, ancak bölgenin toprak özellikleri nedeniyle verim alınamamıştır. Bununla birlikte, taşınacak tüm ağaçların sahiplerine tazminatı ödenmiştir. Ağaçlar, şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi Park ve Bahçeler Müdürlüğü kampüsüne taşınacak ve ağaç sahiplerinin gelir kaybı yaşamaması için ağaç maliyetleri tazmin edilmiştir. Bu konuda şUSK  ile ağaç sahipleri arasında bir protokol imzalanmış ve ağaç bedelleri sahiplerine ödenmiştir.

Saha ziyareti 08.04.2025-11.04.2025 tarihleri arasında gerçekleştirilmiş, ağaç sahipleri ile görüşülerek tazminat süreci değerlendirilmiştir. Görüşmeler sonucunda, 9 ağaç sahibinin tamamı ödenen tazminatın gelir kaybını karşıladığında hemfikirdir. Görüşme detayları, alt proje için hazırlanan Kısaltılmış Arazi Edinimi Planı (KAEP)'nda sunulmuştur. 1175 ve 1181 parselleri sınırlarındaki ağaçlar kazılıp, şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi Park ve Bahçeler Müdürlüğü tarafından belirlenen alana taşınacaktır.

1.4 Etki Alanı

Alt proje için  n inşaat aşamasında hassas alıcılar değerlendirilmiştir. Alt projenin gürültü ve toz emisyonlarının etki alanı (EA) hesaplamaları sonucunda, etkilerin 100 metre içinde azalacağı belirlenmiştir. Ancak,  nlem amaçlı olarak 200 metre mesafe alt proje etki alanı olarak belirlenmiştir.

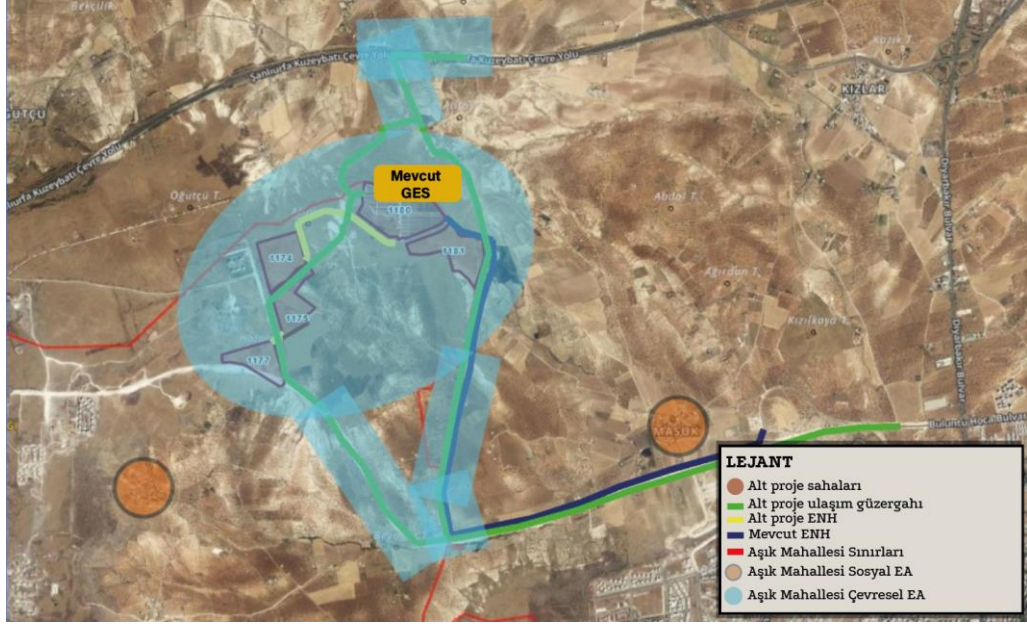
Alt proje alanlarına erişim yolu, Aşık ve Maşuk mahallelerinin sınırlarından geçmektedir. Erişim yolunun her iki tarafında da Aşık ve Maşuk mahallelerine ait araziler bulunmaktadır. Alt proje alanının hemen yakınında yaşayan topluluklar, artan trafik yoğunluğu, yol güvenliği riskleri, toz ve gürültüden etkilenme olasılığı taşımaktadır. Ayrıca, alt proje alanına erişim yollarını kullanan veya yakınında yaşayan kişiler, artan trafik ve ilgili güvenlik risklerine maruz kalabilir.

Ancak, alt projenin inşaat ve işletme aşamalarında gerekli personelin yerel topluluklardan istihdam edilmesi planlandığından, Aşık ve Maşuk mahalleleri etki alanı içinde yer almaktadır.

Saha ziyaretleri sırasında, mevcut 18 MW'lık GES panellerinde bazı panellerin avcılık faaliyetleri nedeniyle kırıldığı belirlenmiştir. Yerel halk, Aşık mahallesi muhtarı ve Maşuk mahallesi muhtar yardımcısı ile yapılan görüşmeler sonucunda, GES alanında ve çevresinde yeni inşa edilen evler nedeniyle avcılık faaliyetlerinin sona erdiği ifade edilmiştir. Alt proje alanına en yakın konutların, 150 metre uzaklıkta yer alan yerleşim birimleri de etki alanı içinde değerlendirilmiştir.

Tüm bu unsurlar dikkate alındığında, Aşık ve Maşuk mahallelerinin sosyal etki alanı içinde yer aldığı belirlenmiştir.

Alt projenin sosyal etki alanı ve komşu tesisler şekil 2'de gösterilmiştir.



Şekil 2. Alt Projenin Etki Alanı

2 AMAÇ/PKP TANIMI

Bu Paydaş Katılım Planı (PKP), alt projeden etkilenen kişiler, ilgili diğer taraflar ve “paydaşlar”ı oluşturan hassas grupların, alt proje ve olası etkileri hakkında ilgili, zamanında ve erişilebilir bilgiye sahip olmalarını ve görüş ve endişelerini ifade edebilmelerini sağlamak amacıyla hazırlanmıştır.

ŞUSKİ Paydaş Katılım Planının (PKP) amaçları aşağıdaki gibidir:

- ŞUSKİ’nin sistematik bir paydaş katılım yaklaşımı oluşturmasını sağlamak; bu yaklaşım, tüm ilgili tarafların ve hassas grupların belirlenmesine, alt projeden nasıl etkileneceklerinin anlaşılmasına ve alt projenin katılımcı ve topluluk dostu bir şekilde uygulanmasına yardımcı olacak, tüm paydaşlarla, özellikle alt projeden etkilenen kişilerle sürekli ve yapıcı ilişkilerin kurulması ve sürdürülmesini sağlayacaktır. Ayrıca, paydaşların alt projeye olan ilgi ve destek düzeyini değerlendirmek ve kurulum ve işletme süreçlerinde ŞUSKİ ekibinin paydaşlarla ilişkilerini yönlendirmek, böylece paydaş görüşlerinin alt proje tasarımı ve çevresel ve sosyal performans süreçlerine dahil edilmesini sağlamak amaçlanmaktadır.
- Alt proje yaşam döngüsü boyunca etkilenen taraflarla etkili ve kapsayıcı bir iletişim ve katılım sağlamak, özellikle potansiyel etkiler yaratabilecek konulara odaklanmak.
- Alt projeye ilişkin çevresel ve sosyal riskler ve etkiler hakkında ilgili bilgilerin paydaşlara zamanında, anlaşılır, erişilebilir ve uygun formatta açıklanmasını sağlamak.
- Tüm paydaşlara, sorun ve şikâyetlerini iletebilecek erişilebilir ve kapsayıcı araçlar sağlamak ve ŞUSKİ’nin bu şikâyetleri yanıtlayıp yönetmesini temin etmek.

Paydaş katılımı, alt projenin başarılı bir şekilde tamamlanması için kritik öneme sahiptir; çünkü paydaş çevresi yerel halk, hassas gruplar, kamu kurumları ve sivil toplum kuruluşları gibi geniş bir alanı kapsamaktadır. PKP, paydaş katılımının çerçevesini sağlar ve farklı paydaş gruplarıyla etkileşim zamanlaması ve yöntemlerini detaylandırır. PKP sadece farklı paydaş gruplarını tanımlamakla kalmaz, aynı zamanda ihtiyaçlarını ve koşullarını belirler, alt projeden nasıl etkilendiklerini ortaya koyar. PKP, özellikle dezavantajlı veya hassas birey ve grupların katılımını garanti altına almak için özel önlem alır. PKP, paydaşların temel özelliklerini ve çıkarlarını dikkate alır ve farklı paydaşlar için uygun olan farklı katılım ve danışma düzeylerini belirler. Ayrıca, tüm paydaşlarla etkileşimi tanımlarken bu etkileşimlerin getirebileceği fırsat ve riskleri de değerlendirir.

PKP, alt proje farkındalığını artırır, paydaş görüşlerini belirler, fikir ve endişelerinin dikkate alınmasını sağlar ve alt proje süreçlerine güveni artırır. Bu PKP, ŞUSKİ’nin paydaşlarını belirlemesini ve özellikle alt projeden etkilenenlerle yapıcı ilişkiler kurmasını desteklemeyi amaçlamaktadır.

PKP, alt proje yaşam döngüsü boyunca etkilenen taraflarla etkili ve kapsayıcı iletişim ve katılımı teşvik eder, potansiyel etkili konulara odaklanır. Alt proje ve etkileri hakkında bilgilerin zamanında, anlaşılır ve erişilebilir şekilde paylaşılmasını sağlar. Ayrıca, PKP, etkilenen taraflara sorun ve şikâyetlerini ifade edebilecekleri kapsayıcı araçlar sunar, böylece ŞUSKİ’nin bunlara etkin bir şekilde yanıt vermesi ve yönetmesini mümkün kılar. Şeffaf ve saygılı bir ortam yaratarak, PKP farklı kültürel normların ve katılım kapasitelerinin dâhil edilmesini teşvik eder, paydaşların endişelerini çözmek için adil ve açık diyalog ortamı sağlar.

PKP, hem ulusal mevzuat hem de Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standardı 10 (ÇSS10) ile uyumlu olarak geliştirilmiştir. Bu alt proje özel PKP, yaşayan bir doküman niteliğinde olup, paydaşlarla devam eden tartışmalar ve etkileşimler doğrultusunda düzenli olarak güncellenecek ve alt proje boyunca paydaş görüşlerini yansıtacaktır.

3 PAYDAŞ TANIMLAMA VE ANALİZİ

Paydaş katılımı, alt proje yaşam döngüsü boyunca yürütülecek kapsayıcı bir süreçtir. Profesyonelce tasarlanıp uygulandığında, alt projenin çevresel ve sosyal risklerinin etkin yönetimi için gerekli olan güçlü, yapıcı ve duyarlı ilişkilerin kurulmasını desteklemektedir.

Paydaş tanımlamanın amacı, hangi paydaşların doğrudan veya dolaylı olarak -pozitif veya negatif şekilde- etkilenebileceğini (“alt projeden etkilenen taraflar”) veya alt proje ile ilgisi olabileceklerini (“diğer ilgili taraflar”) belirlemektir. Etkili paydaş katılımı, paydaşların kim olduğunu, ihtiyaç ve beklentilerini, alt projeye yönelik öncelik ve hedeflerini anlamayı gerektirir. Bu bilgiler, her paydaş türüne uygun şekilde katılım yöntemlerinin uyarlanmasında kullanılmıştır.

DB ÇSS10’a göre, paydaş tanımı üç gruba ayrılmaktadır:

- Alt projeden etkilenen veya etkilenmesi muhtemel taraflar (projeden etkilenen taraflar)
- Alt proje ile ilgisi olabilecek taraflar (diğer ilgili taraflar)
- Hassas/dezavantajlı gruplar veya bireyler.

3.1 Metodoloji

Paydaş katılımında en iyi uygulamaları izlemek için alt proje aşağıdaki ilkeleri uygulayacaktır:

- **Açıklık ve Yaşam Döngüsü Yaklaşımı:** Kamu danışmaları, alt proje yaşam döngüsü boyunca açık ve şeffaf bir şekilde yürütülecek; dış etki, manipülasyon veya baskı olmayacağı garanti edilecektir.
- **Bilgilendirilmiş Katılım ve Geri Bildirim:** İlgili bilgiler tüm paydaşlarla erişilebilir formatta paylaşılacak; paydaşların geri bildirim iletme, yorum ve endişelerini analiz etme ve çözme imkânları sağlanacaktır.
- **Kapsayıcılık ve Hassasiyet:** Paydaş tanımlama, alt proje süresince daha iyi iletişim ve etkili ilişkiler kurulmasını destekleyecek şekilde gerçekleştirilecektir. Alt proje katılım süreci kapsayıcı olacaktır. Tüm paydaşlar her zaman danışma ve alt proje uygulama sürecine katılmaya teşvik edilecektir. Tüm paydaşlara eşit bilgi erişimi sağlanacaktır. Paydaşların ihtiyaçlarına duyarlılık, katılım yöntemlerinin seçiminde temel ilke olacaktır. Alt proje faydalarından dışlanma riski taşıyan hassas veya dezavantajlı birey ve gruplara özel dikkat gösterilecektir; ayrıca farklı etnik grupların kültürel hassasiyetleri dikkate alınacaktır.
- **Esneklik:** Sosyal mesafe, kültürel bağlam veya yönetsel faktörler yüz yüze katılımı engellediğinde, alt projenin paydaş iletişim stratejisi, internet veya telefon temelli alternatif iletişim yöntemlerini kapsayacak şekilde uyarlanacaktır.

Paydaşların haritalandırılması sürecinde, alt proje etkilerinin doğası belirlenir ve paydaşlarla kurulacak ilişkilerin yöntem ve sıklığı formüle edilir. Alt proje ile ilgili anlamlı bir danışma süreci sağlamak için ilgili paydaşların tanımlanması kritik öneme sahiptir. Bu bağlamda, CA Mühendislik firmasının Çevre Uzmanı tarafından 3-4 Ekim 2024 tarihlerinde saha ziyareti gerçekleştirilmiştir. Ziyaret sırasında ŞUSKİ yetkilileriyle toplantılar yapılmış ve alt proje alanlarına ilişkin bilgiler yerinde incelemelerle toplanmıştır. Bu kapsamda, Aşık Mahallesi muhtarı ve Maşuk Mahallesi muhtar yardımcısıyla görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

Paydaş tanımlama ve bölgeyi daha iyi anlamak için, her iki mahalle temsilcileriyle “Topluluk Düzeyinde Anket Formu” uygulanmıştır. Muhtarlarla yapılan görüşmelerde mahallelerin demografik

durumu, ŞUSKİ tarafından işletilen mevcut GES hakkındaki görüşleri, yaklaşan alt projelerle ilgili öneri, görüş ve endişeleri değerlendirilmiştir. Toplantılarda ayrıca Aşık ve Maşuk mahallelerinin sosyo-ekonomik ve demografik yapıları ile altyapı hizmetleri tartışılmıştır.

Ek olarak, Aşık Mahallesi'nden dört, Maşuk Mahallesi'nden altı kişiyle bireysel danışmalar gerçekleştirilmiş ve alt projeye ilişkin görüş, öneri ve endişeleri toplanmıştır.

03-04 Ekim 2024 tarihlerinde yapılan saha ziyaretlerinde, 0 ada 1175 ve 1181 parsellerinde yetkisiz kullanıcıların varlığı tespit edilmiştir. Parsel sınırları içerisinde zeytin ve antep fıstığı ağaçları gözlemlenmiştir. Yerel halk ile yapılan görüşmelerde, ağaç sahipleriyle danışmalar gerçekleştirilmiştir.

Rapor kapsamında belirtilen tüm veriler, saha ziyareti sırasında muhtarlarla yapılan görüşmeler ve yerel halktan alınan bilgiler doğrultusunda işlenmiştir. Tüm paydaşlar, alt projeden etkilenme derecesi, alt projeyi etkileme potansiyeli ve ilgi/etki seviyelerine göre yüksek, orta veya düşük olarak kategorize edilmiştir. Muhtar, yerel halk ve ağaç sahipleriyle yapılan toplantılar Tablo 3'te sunulmuştur.

Tablo 3. Yerel halk ve ağaç sahipleriyle toplantılar

Tarih	Görüşme
03-04 Ekim 2024	Aşık Mahallesi Muhtarı / Yerel Halk Maşuk Mahallesi Azası / Yerel Halk
8-11 Nisan 2025	Ağaç Sahipleri

3.2 Projeden Etkilenen Kişiler

“Proje etkilenen kişiler” (PEK), alt projeden doğrudan etkilenmesi muhtemel veya fiziksel çevreleri, sağlıkları, güvenlikleri ve kültürel uygulamaları üzerinde potansiyel riskler taşıyan bireyleri veya grupları ifade eder. PEK'ler, alt proje hakkında bilgi alma, gelişmelerden haberdar olma, alt proje süreçlerine dahil edilme ve yerel topluluğun iş gücü ihtiyaçlarını karşılama konularında yüksek düzeyde ilgilidir. Bununla birlikte, alt proje faaliyetlerinden önemli ölçüde etkilenmeleri beklenmediği için etki düzeyleri orta seviyededir.

Alt proje kapsamında işbirliği yapılacak başlıca PEK'ler şunlardır:

- Alt proje alanına daha yakın oldukları için Aşık ve Maşuk Mahalleleri sakinleri (Aşık Mahallesi: 814 kişi, Maşuk Mahallesi: 35 kişi)
- Alt projeye tahsis edilen arazilerin informal kullanıcıları (9 kişi, Aşık Mahallesi sakinleri)
- Malzeme ve ekipman temin sürecinde yer alan yerel işletmeler
- Alt proje çalışanları (İnşaat işçileri: 125, İşletme çalışanları: 12)

3.3 Diğer İlgili Taraflar

Diğer ilgili taraflar, alt projenin konumu, doğal veya diğer kaynaklara yakınlığı ya da alt projede yer alan sektör ve taraflarla ilgilenebilecek kişi veya gruplardan oluşur. Bu taraflar arasında kamu kurumları, yerel yönetim yetkilileri, toplum liderleri, medya temsilcileri ve sivil toplum kuruluşları (STK) yer alabilir. STK'lar, topluluklar arasındaki iletişimi kolaylaştırma, kamuoyunu şekillendirme ve farklı sosyal gruplara ulaşımı artırma rolleri nedeniyle diğer ilgili taraflar olarak tanımlanmıştır. Katılımları, yerel sorunların doğrudan etkileşim yoluyla ele alınmasına da katkı sağlar.

Kamu Kurumları

Alt proje tasarımı, inşaat ve işletme süreçleri hakkında ulusal ve yerel devlet kurumlarının özel görüşleri alınabilir. Bu durumda ilgi seviyesi orta, etki seviyesi düşük olarak belirlenmiştir:

- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
- Çalışma Genel Müdürlüğü
- İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü
- Şanlıurfa Valiliği
- Sosyal Güvenlik Kurumu İl Müdürlüğü
- Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü
- Şanlıurfa Sivil Toplumla İlişkiler İl Müdürlüğü
- Karaköprü Kaymakamlığı
- Dicle EDAS

STK'lar

Bu vakıf, dernek ve odalar alt proje hakkında özel görüşlerini ifade edebilir ve kamuoyu oluşturabilir; bu nedenle ilgi düzeyi yüksek, etki düzeyi düşük olarak belirlenmiştir:

- Şanlıurfa Valiliği Çevre Koruma Vakfı
- Şanlıurfa Çevre Vakfı
- TES-İŞ Şanlıurfa Şubesi
- Karacadağ Kalkınma Ajansı
- Şanlıurfa Evren Küçük Sanayi Sitesi Yapı Kooperatifi

Medya paydaşları ile düzenli iletişim, Şanlıurfa ilinde hem yerel hem ulusal düzeyde bilgi aktarımı için yeterlidir. Medya, alt proje hakkında kamu bilgilendirmesi ve kamu algısı oluşturma açısından önemli bir rol oynar. Alt proje alanında faaliyet gösteren yerel ve bölgesel medya kuruluşları şunlardır:

Yerel Basın

Kamuya etkin bilgi sağlamak ve danışmak amacıyla yerel ve bölgesel medya ile işbirliği önemlidir. İlgi seviyesi orta, etki seviyesi düşük olarak belirlenmiştir:

- Şanlıurfa Gazetesi
- GAP Gündem Gazetesi
- Baraj Gazetesi
- Değişim Gazetesi
- Yeniurfa Gazetesi
- Gazete İpekyol
- Urfanatik

Ulusal Basın

- Anadolu Ajansı
- İhlas Haber Ajansı
- Demirören Haber Ajansı
- İlke Haber Ajansı

Üniversite

Alt proje kapsamında araştırma yapılması gerektiğinde üniversiteler kilit paydaşlardır. Bu nedenle ilgi seviyesi de etki seviyesi de düşük olarak belirlenmiştir:

- Harran Üniversitesi

3.4 Dezavantajlı/ Hassas Bireyler veya Gruplar

Dezavantajlı veya hassas bireyler ya da gruplar, genellikle kaygılarını ifade etme imkânına sahip olmayan, alt projenin etkilerini anlamakta zorluk çekebilen ve alt proje bilgilerini anlama veya danışma süreçlerine katılma konusunda özel sınırlamaları olan kişilerdir. Bu sınırlamalar; dil farklılıkları, etkinliklere ulaşım eksikliği, mekânların erişilebilirliği, danışma sürecini anlamama veya bilgiye ulaşma güçlükleri ile ilgili olabilir.

GES projesinin potansiyel olarak etkilenen alanlarında yer alan hassas/dezavantajlı bireyler ve/veya gruplar arasında mülteciler, çocuklar, engelliler ve yaşlılar yer alabilir. Hassas veya dezavantajlı gruplar önemli paydaşlardır ve dil, erişim, mekân ve zaman açısından tamamen katılımlarını sağlayacak yöntemlerin bulunması önceliklidir. Ayrıca, bu grupların genellikle bilgiye nasıl eriştiği, hangi medya ve dili kullandıkları da dikkate alınmalıdır.

Bunun yanında, hassas/dezavantajlı grupların alt proje paydaş katılım faaliyetlerine diğer paydaş grupları ile eşit düzeyde katılım göstermesi de beklenmektedir. Katılımları, katkıları ve ihtiyaçları, alt projenin tasarım ve uygulama süreçlerini bilgilendirecektir.

Hassas ve dezavantajlı grupların, alt proje faaliyetlerinden günlük yaşam, ekonomik durum veya sağlık üzerinde yüksek düzeyde etkilenmesi öngörülmektedir. Ancak, alt proje faaliyetleri hakkında bilgilendirilme, bu faaliyetlere dahil olma, katılımlarını sağlamak için gerekli desteği alma ve görüşlerini ya da şikâyetlerini ifade etme konularında düşük düzeyde ilgileri bulunmaktadır.

Bu aşamada, Aşık Mahallesi muhtarı, Maşuk Mahallesi muhtar azası ve saha ziyareti kapsamında yerel halk ile yapılan görüşmelerden elde edilen bilgilere göre, hassas ve dezavantajlı bireyler ve/veya gruplar her mahalle için ayrı olarak Tablo 4'te sunulmuştur.

03-04 Ekim 2024 tarihlerinde gerçekleştirilen saha ziyareti sırasında Aşık ve Maşuk Mahalleleri muhtarları ve 1175 ile 1181 numaralı parsellerin resmî olmayan kullanıcıları ile yapılan görüşmelerden elde edilen bilgilere dayanarak, paydaş tanımı Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 4. Aşık ve Maşuk Mahallelerinde Yaşayan Hassas ve Dezavantajlı Gruplar

Yaşayan Hassas ve Dezavantajlı Gruplar	Kişi Sayısı	
	Aşık Mahallesi	Maşuk Mahallesi
Okuma yazma bilmeyen bireyler	40	5
70 yaş üstü kişiler	21	-
Kronik hastalığı olan veya sürekli tıbbi bakım gerektiren kişiler	100	-
Ev hanesi başı kadınlar	5	-
Düşük okuryazarlık seviyesine sahip kadınlar	2	-
Toplam	168	5

Kaynak: Veriler, muhtar ve mahalle üyelerinden toplanmıştır.

Hassas ve dezavantajlı bireylere ve/veya gruplara, alt projeye ilgili bilgilendirilmeleri ve görüşlerini paylaşabilmeleri için gerekli tüm soyut ve somut imkanlar sağlanacaktır.

- **Okuma yazma bilmeyen bireyler:** Okuma yazma bilmeyen bireyler, alt projeye ilgili bilgilere, duyurulara veya şikâyet mekanizmalarına erişimde diğer bireylere göre daha sınırlı oldukları için hassas ve dezavantajlı bireyler/gruplar arasında yer almaktadır.
- **70 yaş üstü kişiler:** 70 yaş üstü bireyler, fiziksel kapasiteleri, alt proje kanallarına sınırlı erişimleri, yaşa bağlı sağlık sorunları gibi nedenlerden dolayı alt proje faaliyetlerine katılım ve haklarını iletme konusunda diğer bireylere göre daha sınırlıdır.

- **Kronik hastalığı olan veya özel bakıma ihtiyaç duyan kişiler:** Bu bireyler, projeden kaynaklanan toz ve gürültüden etkilenebilir. Ekonomik durumları yetersiz ise sağlık hizmetlerine erişimde güçlük yaşayabilirler.
- **Aile reisi kadınlar:** Aile yapısında yalnız oldukları için çocuklarının bakımıyla tek başına ilgilenen aile reisi kadınlar sosyal hayata daha fazla dahil olurlar. Bu nedenle toplantılardan haberdar olmada ve katılmada zorluklarla karşılaşabilirler.
- **Düşük okuryazarlık oranına sahip kadınlar:** Bölgenin sosyal yapısı dikkate alındığında toplumun erkek egemen olduğu görülmektedir. Kadınların sosyal hayata katılımı, bölgenin sosyal yapısına bağlı olarak sınırlı olabilir. Ayrıca okuryazarlık oranı düşük olduğunda, kadınlar katılım toplantıları ve hakları hakkında bilgi edinme konusunda dezavantajlı konumda olabilirler.

Bu grupların yaşadığı zorluklar, daha derin sosyal eşitsizliklere yol açmakta ve sosyal politikalar aracılığıyla destek gerektirmektedir. Aşık ve Maşuk Mahalleleri muhtar ve meclis üyelerinden elde edilen bilgilere göre hassas ve dezavantajlı bireyler/gruplara ilişkin detaylar Tablo 5’te verilmiştir.

Tablo 5. Paydaşların Belirlenmesi

Paydaş Grubu			İlgi Düzeyi	Etki Düzeyi
Paydaş	Projeden Etkilenen Kişiler	- En yakın yerleşim birimleri sakinleri (Aşık Mahallesi'nde 814 kişi, Maşuk Mahallesi'nde 35 kişi) - Ağaç sahipleri (9 kişi) - Alt proje çalışanları - Şanlıurfa ili ve Karaköprü ilçesindeki yerel işletmeler	Yüksek	Orta
	Diğer İlgili Taraflar	Kamu Kurumları - Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı - Çalışma Genel Müdürlüğü - İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü - Şanlıurfa Valiliği - Sosyal Güvenlik Kurumu İl Müdürlüğü - Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü - Şanlıurfa İl Sivil Toplumla İlişkiler Müdürlüğü - Karaköprü Kaymakamlığı - Dicle EDAŞ	Orta	Düşük
		STK'lar - Şanlıurfa Valiliği Çevre Koruma Vakfı - Şanlıurfa Çevre Vakfı - TES-İŞ Şanlıurfa Şubesi - Karacadağ Kalkınma Ajansı - Şanlıurfa Evren Küçük Sanayi Sitesi Yapı Kooperatifi	High	Düşük
		Yerl Basın - Şanlıurfa Gazetesi - GAP Gündem Gazetesi - Baraj Gazetesi - Değişim Gazetesi - Yeniurfa Gazetesi - Gazete İpekyol - Urfanatik Gazetesi	Orta	Düşük
		Ulusal Basıl - Anadolu Ajansı - İhlas Haber Ajansı - Demirören Haber Ajansı - İlke Haber Ajansı		
		Üniversite Harran Üniversitesi	Düşük	Düşük
	Hassas ve Dezavantajlı Bireyler veya Gruplar	- Okuma yazma bilmeyenler (45 kişi) 70 yaş üstü bireyler (21 kişi) - Kronik hastalığı olan veya sürekli tıbbi bakıma ihtiyaç duyan kişiler (100 kişi) - Hane reisi kadınlar (5 kişi) - Düşük okuryazarlık seviyesine sahip kadınlar (2 kişi)	Orta	Yüksek

4 PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI

Paydaş katılım programının temel amaçları ve çeşitli paydaş katılım faaliyetleri için planlanan zaman çizelgesi, bu faaliyetlerin alt projenin yaşam döngüsü boyunca hangi aşamalarda ve hangi sıklıkla yürütüleceğini tanımlamaktır. Kamuoyunun, bilgi inceleme ve görüşlerini iletme fırsatlarından nasıl haberdar edileceğine ilişkin bilgiler de sağlanmaktadır; toplantılar, yerler ve zamanlama kararları henüz verilmemişse bilgilendirme yapılacaktır.

4.1 Alt Proje Hazırlık Sürecinde Yürütülen Paydaş Katılımının Özeti

Alt proje hakkında yerel halkı bilgilendirmek, görüş ve önerilerini almak ve alt proje sahalarında gözlem yapmak amacıyla 3-4 Ekim 2024 tarihlerinde saha ziyareti gerçekleştirilmiştir. Aşık Mahallesi muhtarı ve Maşuk Mahallesi muhtar yardımcısından mahallelerin demografik yapısı, altyapı hizmetleri, sosyo-ekonomik durum ve dezavantajlı/hassas gruplara ilişkin bilgiler alınmıştır. ŞUSKİ yetkilileri ile saha görüşmeleri yapılmış, GES alanının kullanım durumu, antep fıstığı ve zeytin ağaçlarının bulunduğu alanlar ve mevcut GES hakkında bilgi edinilmiştir.

1175 ve 1181 parsellerinde sırasıyla 350 m² ve 980 m² alanda antep fıstığı ve zeytin ağaçlarının varlığı tespit edilmiştir. Bu kapsamda ağaç sahipleri ile de görüşmeler yapılmıştır. Ağaç sahiplerinin arazileri paylaşımlı olup birden fazla hissedara sahiptir. Alt proje nedeniyle hissedarların gelir kaybı yaşamaması için, ağaçların ŞUSKİ ile yapılan anlaşmalara uygun olarak taşınmasına karar verilmiştir.

Ayrıca, Paydaş Katılım Planı kapsamında, ÇA Mühendislik çevre uzmanı tarafından 03-04 Ekim 2024 tarihlerinde Aşık ve Maşuk mahalle muhtarları ile “Topluluk Düzeyinde Anket” gerçekleştirilmiştir.

İkinci saha ziyareti, 08-11 Nisan 2025 tarihlerinde ÇA Mühendislik Sosyal ve Çevre Uzmanı tarafından gerçekleştirilmiş ve tazminat süreci, ağaç sahiplerinin görüş, öneri ve endişeleri değerlendirilmiştir (9 ağaç sahibi). Ayrıca, Aşık Mahallesi’nden 4 ve Maşuk Mahallesi’nden 6 kişi ile alt proje hakkında görüşme yapılmış, mevcut GES ve mahalleye sağlanan istihdam olanakları nedeniyle olumlu görüşler ifade edilmiştir.

4.2 Proje Paydaşlarının İhtiyaçları ve Katılım Yöntemleri, Araçları ve Teknikleri

Alt proje kapsamında paydaşlar belirlenmiş ve bu paydaşlarla danışma veya temel bilgi toplantıları gerçekleştirilmiştir. Bölgede belirlenen paydaşlara alt projenin konumu, bileşenleri ve içeriği hakkında bilgi verilmiştir.

Bu plan, paydaşların alt projeye olan ilgi ve katılım düzeyini, katılımın nasıl yürütüleceğini, katılım sıklığını ve ŞUSKİ sorumlu birimini göstermektedir. Aşağıdaki matris, programın tablo hâlinde bir özetini sunmaktadır.

PKP alt proje düzeyinde uygulanacaktır. Danışma Formları (Ek D: Örnek Danışma İstişare Formu (Paydaş Katılım Toplantısı(ları) İçin)) ve danışmalara katılanların toplantı tutanakları kaydedilecek ve PKP’nin ekinde kamuya sunulacaktır. PKP açıklanırken, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu dikkate alınarak kişisel veriler bulanıklaştırılacaktır.

Paydaş faaliyetlerine ilişkin tüm destekleyici belgeler (gazete ilanları, katılımcı listesi, tam toplantı tutanakları (ek olarak), broşür örnekleri) PKP’ye dahil edilecektir. PKP, paydaşların alt projeye olan ilgisini, katılım yollarını, katılım sıklığını ve ŞUSKİ sorumlu birimini göstermektedir.

4.3 Paydaş Katılım Planı

Paydaş katılım programının temel amacı, alt proje belgeleri ve faaliyetleri hakkında erken bilgilendirme, açıklama ve danışma sağlayarak planlamadan uygulama ve işletmeye kadar paydaşlarla diyalog kurulmasını sağlamaktır.

ŞUSKİ, alt projenin tüm paydaşlara iletilmesini, anlamlı katılım ve danışma faaliyetlerinin yürütülmesini sağlayacaktır. Alt proje kapsamında yürütülecek paydaş katılım faaliyetlerinin belgelenmesinde aşağıdaki bilgiler yer almalıdır:

- Danışma tarih(leri) ve yer(leri) ile ilgili bildirimler (gazete ilanları, sosyal medya duyuru ekran görüntüleri vb.),
- Katılımcı bilgileri (Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na uygun),
- Toplantı programı/ajandası (sunulan bilgiler ve sunum yapan kişi bilgisi dahil),
- Toplantı tutanak özeti (yorumlar, sorular ve sunum yanıtları),
- Yorumların gözden geçirilmesi, üzerinde anlaşmaya varılan eylemler, takip gerektiren konular ve faaliyetler, paydaşların alınan kararlardan nasıl bilgilendirildiğinin açıklaması (Tablo 7).

ŞUSKİ, alt proje Ç&S belgelerini hem Türkçe hem İngilizce olarak web sitesinde ve ŞUSKİ ofisinde erişime açacaktır. Ayrıca, alt proje afişleri ve şikâyet mekanizması bilgisi Aşık ve Maşuk Mahallelerinde muhtarlık ofisleri dahil yerel noktalarda sergilenecektir. Paydaş Danışma Toplantısı, alt projenin belirlenen çevresel ve sosyal riskleri hakkında halkı bilgilendirmek için düzenlenecektir ve toplantı bilgisi PKP'ye eklenecektir.

4.4 Paydaş Gruplarına Geri Bildirim

Paydaş katılımı, PKP hazırlanmasından önce başlayan ve alt projenin yaşam döngüsü boyunca devam edecek süreçtir. ŞUSKİ, belirlenen paydaşlarla aktif iletişim kuracaktır. Özellikle, alt projenin Ç&S etkileri, belirlenen hafifletici önlemler ve Şikâyet Mekanizması hakkında paydaşlardan geri bildirim alınacaktır.

Alt projede önemli değişiklikler ve bunların özellikle etkilenen taraflar üzerinde oluşturabileceği risk ve etkiler olması durumunda, ŞUSKİ bu riskler ve etkiler hakkında bilgi sağlayacak ve paydaşlarla risklerin azaltılmasına yönelik danışma yapacaktır.

Farklı bilgilendirme yöntem ve araçları, her paydaş grubu için bilgi seviyesini artırmak amacıyla kullanılabilir. Özellikle, kamu danışma toplantıları için toplantı yeri, zamanı ve tarihi belirlenir ve bu bilgiler, toplantıdan en az on (10) gün önce ŞUSKİ web sitesi, SMS, yerel ve ulusal gazeteler, broşürler ve muhtarlık ofislerine asılan afişler aracılığıyla duyurulur.

PUB, dezavantajlı/hassas bireylerin ve grupların bilgiye erişim, geri bildirim veya şikâyetlerini iletme fırsatlarının eşit olmasını sağlamak için özel önlemler alacaktır. Ayrıca, çalışan paydaşların katılımını kolaylaştırmak için toplantı zamanlamaları düzenlenecek veya alternatif çözümler sağlanacaktır. Bu kapsamda sağlanacak destek ve kaynaklar:

- Alt proje bilgilerini içeren yazılı materyallerin büyük punto ve Braille olarak sunulması,
- Danışma etkinlikleri için erişilebilir mekan seçimi ve/veya uzak bölgelerden katılım için ulaşım sağlanması,

- Vulnerable/dezavantajlı gruplar için küçük etkinlik veya toplantılar düzenlenmesi (örn. işaret dili uzmanıyla birlikte işitme engelliler için küçük toplantı),
- Çalışan paydaşların da katılımını sağlayacak toplantı zamanlamaları.

Belirlenen saate katılamayan paydaşlar için broşürler, aktif web sayfası, sosyal medya veya birebir görüşmeler organize edilebilir.

Alt projenin tüm aşamalarında, web sitesi, şikâyet mekanizması ve diğer paydaş katılım faaliyetlerinden toplanan yorumlar, ŞM İrtibat Kişisi (ŞMİK) ve Proje Yönetim Birimi (PYB) tarafından atanacak Halkla İlişkiler Asistanı tarafından değerlendirilecektir.

Müteahhit ve ŞUSKİ yetkilileri düzenli temas halinde olacak, gerektiğinde yüz yüze toplantılar yapılacak ve müteahhit ile ŞUSKİ periyodik olarak (aylık) görüşecektir.

Yorumlar, içeriğine göre hem PYB hem de müteahhitlerin ilgili sorumlu personeli tarafından değerlendirilecektir.

ŞUSKİ, Aşık ve Maşuk Mahallelerinde inşaat nedeniyle olası geçici yol kapanışları için muhtarlıkları iki gün önceden bilgilendirecektir. Benzer şekilde, ŞUSKİ gelecekteki çalışmalar hakkında yerel halkı ŞUSKİ ve Karaköprü Kaymakamlığı binalarında ve/veya duyuru platformlarında iki gün önceden bilgilendirecektir.

ŞUSKİ, paydaşlarla katılım süreçlerini alt projenin yaşam döngüsü boyunca sürdürmekten sorumlu olacaktır. Katılım faaliyetleri için paydaş kayıtları da tutulacaktır (Tablo 6).

Tablo 6. İstişareKayıt Tablosu Örneği

Alt Proje Aşaması	Tarih ve Yer	Kullanılan Yöntem	Faaliyetin Amacı	Hedeflenen Paydaşlar	Toplantı Özeti / Öne Çıkan Konular	Takip Edilecek İşlemler	Paylaşılan Bilgiler / Açıklanan ve Görüşülen Belgeler

Şikâyet mekanizmasının uygulanmasına ilişkin özet, kimlik bilgilerini korumak amacıyla kişisel bilgiler çıkarıldıktan sonra her yıl ŞUSKİ web sitesinde yayımlanacaktır.

Tüm paydaşlar, PKP'nin uygulanması kapsamında ŞUSKİ web sitesi, yazılı mektuplar ve yüz yüze görüşmeler gibi çeşitli kanallar aracılığıyla görüşlerini ve şikâyetlerini iletebileceklerdir.

Şikâyet mekanizması, etkilenen paydaşların sürecin farkında olmalarını sağlamak, şikâyetle bulunma haklarının olduğunu bilmelerini temin etmek ve mekanizmanın nasıl işleyeceğini ve şikâyetlerinin nasıl ele alınacağını öğrenmelerini sağlamak amacıyla ŞUSKİ web sitesinde duyurulacak ve ilan edilecektir.

Tablo 7. Paydaş Katılım Planı

Proje Aşaması	Tahmini Tarih/Zaman Aralığı	Danışma Konusu/ Mesaj	Kullanılan Yöntem	Hedef Paydaşlar	Sorumluluklar
İnşaat öncesi	Her 3 ayda bir	Bilgilendirme Beyanı - Alt projenin amacı, aşamaları ve çevresel ve sosyal (Ç&S) etkileri/ riskleri hakkında genel bilgi sağlayın. - Arazi hazırlığı, inşaat ve işletme faaliyetlerinin amacı, başlama tarihi, süresi ve niteliği hakkında bilgi sağlayın. - İlgili sosyal ve çevresel etkiler/ risklerle ilişkili hafifletici tedbirlerin uygulanması hakkında bilgi sağlayın. - Şikâyet Mekanizması hakkında bilgi sağlayın. - ÇSYP, KAEP ve PKP dahil olmak üzere bilgilerin ŞUSKİ web sitesinde inceleme için erişilebilir olmasını sağlayın.	- Paydaş İstişare Toplantısı - Yüz yüze görüşmeler - ŞUSKİ web sitesi - Sosyal Medya Kanalları - Duyuru Panoları - Broşürler vb. - Muhtarlık ofislerine asılacak afişler vb.	Aşık ve Maşuk Mahallesi Sakinleri Yerel Yönetim Yerel İşletmeler	- Müşavir, - ŞUSKİ, - Alt proje yüklenicileri
		İstihdam ve Tedarik Stratejileri - Çalışanların işe alınması - Personel eğitimi - Materyal ve hizmet alımı - Şikâyet Mekanizması	- Paydaş İstişare Toplantısı - ŞUSKİ'nin web sitesi - Sosyal Medya Kanalları - Duyuru Panoları - Broşürler vb. - Muhtarlık ofislerine asılacak afişler vb.	Yerel İşletmeler	

Proje Aşaması	Tahmini Tarih/Zaman Aralığı	Danışma Konusu/ Mesaj	Kullanılan Yöntem	Hedef Paydaşlar	Sorumluluklar
İnşaat	Her 3 ayda bir	Bilgi Beyanı - Yapılacak izleme hedefleri ve faaliyetleri - İzleme hedefleri ve faaliyetleri ile izleme sonuçlarının paydaşlara düzenli olarak raporlanması	- Paydaş İstişare Toplantısı - ŞUSKİ'nin web sitesi - Sosyal Medya Kanalları - Duyuru Panoları - Broşürler vb. - Muhtar ofislerine asılacak afişler vb.	Aşık ve Maşuk Mahallesi Sakinleri Yerel Yönetim Yerel İşletmeler	- Müşavir - ŞUSKİ - Alt Proje Yüklenicileri
		Trafik ve Ulaşım Yönetimi - Yan yollar ve bağlantı yolları dahil olmak üzere yol güvenliği farkındalığı - İnşaat sırasında kullanılacak araç türleri, sayısı ve sıklığı - Özellikle okullar veya çocukların bulunduğu yerler yakınındaki yollarda işaretleme, görünürlük ve genel yol güvenliğini artırmak için yerel topluluklar ve yetkili merciler ile iş birliği - Yol üzerindeki inşaat faaliyetlerinin planlanması ve zamanlaması - Trafik ve yaya güvenliği ile ilgili eğitimlerin yerel topluluklarla iş birliği içinde yürütülmesi (örn. okul eğitim faaliyetleri) - Trafik önlemleri ve alt proje yol kullanımı ile ilgili bilgilendirme, dernek başkanı ile paylaşım - Şikâyet Mekanizması	- Paydaş grubunun taleplerine bağlı olarak, - Muhtar ofislerine asılacak afişler vb., - ŞUSKİ web sitesi	Aşık ve Maşuk Mahallesi Muhtarları ve Sakinleri	

Proje Aşaması	Tahmini Tarih/Zaman Aralığı	Danışma Konusu/ Mesaj	Kullanılan Yöntem	Hedef Paydaşlar	Sorumluluklar
İşletme	Talep veya önemli bir değişiklik olması durumunda	Bilg Beyanı - Yürütülecek izleme hedefleri ve faaliyetleri - İzleme hedefleri ve faaliyetleri ile izleme sonuçlarının paydaşlara düzenli olarak raporlanması - Alt projeye ilişkin genel bilgiler, çevresel ve sosyal etkiler, azaltıcı önlemler, alt projenin izleme faaliyetleri - Şikâyet Mekanizması	- Paydaş grubunun taleplerine bağlı olarak, - Muhtar ofislerine asılacak afişler vb., - ŞUSKİ web sitesi	Aşık ve Maşuk Mahallesi Sakinleri	ŞUSKİ

5 PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN UYGULANMASI İÇİN KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR

5.1 Proje Uygulama Birimi (PUB)

PUB, ŞUSKİ bünyesinde kurulacak olup, ŞUSKİ personelinden oluşacaktır. PUB'un görev ve sorumlulukları Tablo 8'de açıklanmıştır.

PUB ekibi, genel alt proje yönetiminden, departmanlar arası koordinasyondan ve ilgili mercilere raporlama yapmakla sorumlu bir proje koordinatöründen; teknik uygulamanın denetiminden ve inşaat ile altyapı çalışmalarının standartlara uygunluğunu sağlamaktan sorumlu teknik uzman-mühendisten; çevresel ve sosyal koruma önlemlerinin uygulanmasını, paydaş katılımını ve şikâyet yönetimini denetlemekten sorumlu bir Ç&S uzmanından; tedarik süreçlerini yönetmek ve mali kaynakların proje bütçesine uygun kullanımını denetlemekten sorumlu bir tedarik ve finans görevlisinden; ve paydaşlarla iletişimi koordine etmek ve proje ile ilgili bilgilerin ilgili taraflara zamanında aktarılmasını sağlamakla görevli bir iletişim görevlisinden oluşacaktır. Paydaşlarla iletişim ve Şikâyet Mekanizmasının kurulması için yeterli bütçe tahsis edilecektir. Bütçe, alt proje bütçesine dahildir.

5.2 Kaynaklar

ŞUSKİ, PKP'yi uygulamak ve Şikâyet Mekanizmasını (ŞM) yönetmek için insan ve malzeme kaynaklarını seferber edecektir. PKP ve ŞM faaliyetleri, ŞUSKİ PUB tarafından yürütülecektir. ŞUSKİ PUB, bu PKP'de belirtildiği şekilde müteahhitlerle paydaş katılım faaliyetlerini koordine etmekten birincil olarak sorumlu olacaktır. Şikâyetlerin, soruların ve geri bildirimlerin toplanması doğrudan PUB'un ŞM İrtibat Kişisinin (ŞMİK) sorumluluğunda olacaktır.

ŞUSKİ tarafından kullanılacak başlıca bilgi ve iletişim araçları şunlardır:

- Alt projeye özel ŞUSKİ web sayfası;
- Şikâyet veri tabanı;
- Paydaş katılım kayıtları;
- PKP'ye uygun olarak kullanılacak basılı belgeler (rehberler, broşürler, afişler vb.).

5.3 Yönetim Fonksiyonları ve Sorumluluklar

ŞUSKİ PUB, alt projenin uygulanmasından birincil olarak sorumludur ve PUB, PKP ve ŞM'den sorumlu personel görevlendirecektir. Bu aktörlerin/paydaşların rol ve sorumlulukları Tablo 8'de özetlenmiştir.

Tablo 8. Roller ve Sorumluluklar

Kurum / Aktör	Roller ve Sorumluluklar
PUB/ŞUSKİ	• PKP'nin planlanması ve uygulanması; • İLBANK ile yakın iş birliği içinde paydaş katılımı faaliyetlerini yürütmek; • Şikâyetlerin yönetimi ve çözümü; • Belirli PKP faaliyetleri hakkında danışmanlık yapmak; • Önemli inşaat faaliyetlerini duyurmak (ör. yol kapamaları ve hizmet kesintileri); • PKP faaliyetlerinin uygulanması hakkında İLBANK'a raporlama yapmak;

Kurum / Aktör	Roller ve Sorumluluklar
	- PKP’de tanımlanan şikâyet mekanizmasının uygun şekilde uygulanmasını sağlamak; - PKP’de tanımlanan şikâyet mekanizmasını doğru şekilde yürütmek ve genel uygulama durumu hakkında İLBANK’ı bilgilendirmek.
ŞMİK	- PUB içinde ŞM için iletişim noktası olarak görev yapmak, - Alt projeyle ilgili şikâyetleri kaydetmek ve izlemek, - Alt projeyle ilgili şikâyetlerin çözüm sürecini yönetmek ve koordine etmek, - Paydaş katılımı ve diğer alt proje faaliyetleri ile ilgili tekrarlayan veya uygunsuzluk içeren şikâyet kayıtlarını incelemek, - Yüklenici düzeyindeki PUB temaslarını koordine etmek ve izlemek, - Tüm taraflardan alt projeyle ilgili şikâyetleri toplamak, - Çözüm süreci hakkında PUB ve yönetime bilgi vermek, - Alt proje ile ilgili derlenmiş PUB raporlarını hazırlamak, - Yüklenicilerin şikâyet kayıtlarını ve çözüm sürecini izlemek ve aylık ilerleme raporlarında PUB’a raporlamak, - Şikâyetleri yanıtlamak/çözmek için PUB ile iletişimi sürdürmek.
Müşavir	- Alt projelerin uygulanması sırasında alt projenin, Ç&S Belgelerinde belirtilen metodoloji ve diğer gerekliliklere uygun olmasını sağlamak, - Yüklenicilerden gelen şikâyetlerin çözümünü kaydetmek ve izlemek, bunları aylık ilerleme raporlarında ŞUSKİ PUB’a bildirmek.
Yükleniciler/alt yükleniciler	- Paydaşlarla etkileşimle ilgili herhangi bir konuyu ŞUSKİ’ye bildirmek - Şikâyetlerin takibi için PUB ŞM İrtibat Noktası ile iletişimi sürdürmek - İşlerin başlamasından önce, alt yükleniciler dahil olmak üzere projenin ÇED ve sosyal performansı ile iş gücü ile ilgili şikâyet mekanizmasını geliştirmek ve uygulamak - Aylık Çevresel ve Sosyal İzleme Raporlarını (ÇSİR) ŞUSKİ’ye sunmak

6 ŞİKÂyet MEKANİZMASI

Şikâyet Mekanizmasının (ŞM) amacı, şikâyet ve taleplerin, tüm tarafları memnun edecek şekilde zamanında, etkili ve verimli bir biçimde çözülmesine yardımcı olmaktır. Kamu şikâyet mekanizması ve çalışan şikâyet mekanizmasının amacı, topluluklar ve alt proje çalışanları dahil olmak üzere alt projeden etkilenen kişilere bir şikâyet çözüm prosedürüne erişim sağlamaktır. Şikâyetleri yönetmek, önlemek, en aza indirmek, etkili bir şekilde ele almak ve çözmek, çözümün her iki taraf (ŞUSKİ ve Şikâyetçi) için de kabul edilebilir olmasını sağlamak ve 30 gün içinde yanıtlanıp çözümlenmesini temin etmek, sağlam bir paydaş katılım stratejisinin ayrılmaz parçalarıdır. Şikâyetler, artan paydaş endişelerinin bir göstergesi olabilir ve tespit edilip çözülmediği takdirde büyüyebilir. Şikâyetlerin belirlenmesi ve bunlara yanıt verilmesi, alt proje çalışanları, yerel topluluklar ve diğer paydaşlar arasında olumlu ilişkilerin geliştirilmesini destekler.

Alt Proje Düzeyindeki Şikâyet Mekanizması, Kamu Şikâyet Mekanizması ve Çalışan Şikâyet Mekanizmasında, şikâyetler Türkçe olarak Türkçe formlar aracılığıyla sunulacaktır. Ayrıca, Türkçe bilmeyen ancak alt projenin çevresel ve sosyal performansına ilişkin şikâyetleri olan bir paydaşa gerekli dil desteği ŞUSKİ tarafından derhal sağlanacaktır.

Yapılandırılmış ŞM, alt proje ile ilişkili şikâyetlerin şeffaf ve tarafsız bir süreç aracılığıyla ele alınmasını sağlayacaktır. Kamu, ŞM hakkında PKP'nin açıklanması ve danışma süreci ile ve alt projenin yaşam döngüsü boyunca yürütülecek paydaş katılım faaliyetleri aracılığıyla bilgilendirilecektir.

6.1 Ulusal Düzeyde Şikâyet Mekanizması

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

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER): Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), Türk vatandaşlarına, tüzel kişilere ve yabancılara merkezi bir şikâyet sistemi sağlamaktadır. CİMER, alt proje paydaşları için, alt projeye ilgili şikâyet ve geri bildirimlerini doğrudan devlet otoritelerine iletebilecekleri alternatif ve tanınmış bir kanal olarak kullanılabilir.

- **CİMER Web Sitesi:** www.cimer.gov.tr
- **CİMER Çağrı Merkezi:** 150
- **CİMER Telefon Numarası:** +90 312 525 55 55
- **CİMER Faks Numarası:** +90 0312 473 64 94
- **Resmî Yazışma Adresi:** T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, Kızılırmak Mah. Mevlana Bulvarı No:144 ÇANKAYA/ANKARA
- T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı'na hitaben posta
- Valilikler, bakanlıklar ve kaymakamlıklarda bulunan halkla ilişkiler masalarına bireysel başvurular

Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER): Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER), yabancılara yönelik merkezi bir şikâyet sistemi sağlamaktadır. YİMER, alt proje paydaşları için, alt projeye ilgili şikâyet ve geri bildirimlerini doğrudan devlet otoritelerine iletebilecekleri alternatif ve tanınmış bir kanal olarak kullanılabilir.

- **YİMER Web Sitesi:** www.yimer.gov.tr
- **YİMER Çağrı Merkezi:** 157
- **YİMER Telefon Numarası:** +90 312 5157 11 22

- **YİMER Faks Numarası:** +90 312 920 06 09
- **Resmî Yazışma Adresi:** T.C. Göç İdaresi Başkanlığı, Çamlıca Mahallesi 122. Sokak No:4 Yenimahalle/Ankara
- T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı'na hitaben posta
- T.C. Göç İdaresi Başkanlığı'na bireysel başvurular

İLBANK Şikâyet Mekanizması: İLBANK, finanse ettiği tüm uluslararası projelere ilişkin şikâyetleri almak, değerlendirmek ve ele almak amacıyla Eylül 2021'de şeffaf ve kapsamlı bir ŞM kurmuştur ve ilgili mekanizma alt proje süresince yürürlükte olacaktır. Şikâyetçiler, dilerlerse, şikâyetlerini üst merci olarak İLBANK'a aşağıdaki iletişim kanalları aracılığıyla iletebilirler:

- **İLBANK Web Sitesi:** <https://www.ilbank.gov.tr/form/bilgiedinmeuluslararası>
- **İLBANK E-posta:** uidbbilgi@ilbank.gov.tr ve pybsosyal@ilbank.gov.tr
- **İLBANK Telefon Numarası:** +90 312-508 79 79 / +90 312-508 79 80
- **İLBANK Dilekçe Hizmet Adresi:** İLBANK Finansal Kurumlar ve Yatırımcı İlişkileri Dairesi Başkanlığı, ŞM Ekibi (mektuplar “kişisel” veya “gizli” olarak işaretlenmelidir) Emniyet Mahallesi Hipodrom Caddesi No:9/21 Yenimahalle/Ankara

CİMER ve/veya YİMER aracılığıyla iletilen ve alt projeyle ilgili olan her türlü şikâyet ve geri bildirim, ŞM veri tabanına kaydedilecek ve Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun (Kanun No. 6698, 2016) gerekliliklerine uygun olarak ŞM Prosedürlerine göre yönetilecektir.

6.2 Alt Proje Düzeyinde Şikâyet Mekanizması

Paydaş katılımı, bilgilendirme ve danışma sürecinin bir parçası olarak, etkili ve erişilebilir bir şikâyet mekanizmasının kurulması gerekmektedir. Şikâyet mekanizmasının amacı, yerel topluluk üyelerinin, alt projeyle ve onun etkileriyle ilgili taleplerini, endişelerini ve şikâyetlerini, manipülasyondan, baskıdan ve yıldırma uzak kanallar aracılığıyla iletebilmelerini sağlamaktır. Şikâyetlere zamanında, proaktif, tarafsız, etkili ve verimli bir şekilde yanıt vermek ve çözümlemek, paydaş katılımına ilişkin uluslararası standartlar ve gereklilikler açısından esastır. Özellikle, adil ve sürdürülebilir sonuçlar için şeffaf ve güvenilir bir süreç sağlar. Bu şekilde, alt proje paydaşları ile ŞUSKİ arasında düzeltici faaliyetler yoluyla karşılıklı güven ve iş birliği geliştirilebilir. Başarılı bir şikâyet mekanizmasının ana bileşenleri anonimlik, gizlilik ve şeffaflık ilkelerini içerir.

ŞUSKİ, kamu şikâyetlerini ve görüşlerini web sitesi ve şikâyet hatları aracılığıyla ele almaktadır. Bu belediye ŞM sistemi, yerel vatandaşlardan gelen şikâyet ve talepleri almak ve bildirilen konular için ŞUSKİ içinde olası çözümler üretmek amacıyla kurulmuştur. ŞUSKİ'nin web sitesi, ŞUSKİ faaliyetleriyle ilgili şikâyet/taleplerin iletildiği ve çözüm sürecinin takip edildiği bir iletişim sayfasını içermektedir (Bkz. Şekil 3). Ayrıca, ŞUSKİ web sitesinin ana sayfasındaki birçok bölümde, şikâyetlerin iletebileceği sosyal medya hesapları ve telefon numaralarına (örneğin Alo 153) ilişkin bilgiler yer almaktadır.

- **ŞUSKİ e-posta:** bilgi@suski.gov.tr
- **ŞUSKİ Website:** <https://www.suski.gov.tr>
- **ŞUSKİ Telefon:** 90 (414) 318 58 00
- **ŞUSKİ Adres:** Ertugrul Gazi Mahallesi, Necip Fazıl Kısakurek Cad. No: 35 D: C, 63300 Haliliye/Şanlıurfa

ŞUSKİ web sitesi, ŞUSKİ faaliyetleriyle ilgili şikâyet/taleplerin iletildiği ve çözüm sürecinin takip edildiği bir iletişim sayfasını içermektedir (Bkz. Şekil 3).

ŞUSKİ ŞANLIURFA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ
SU VE KANALİZASYON İDARESİ
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

Alo 153 suski@suski.gov.tr Online İşlemler

Anasayfa Kurumsal Mevzuat - Belge Projeler Tesisler İletişim

BOZOVA ATIK SU TESİSİ

10 MİLYON TON SU ARITTIK...

1000m2 alan üzerine inşa ettiğimiz bozova atık su tesisi tamamlandı...

DEVAMI **TÜM PROJELER**

Online Ödeme İhaleler Meclis Kararları Abone Rehberi Haberler Kalite Raporları

Anasayfa / İletişim

BİZE ULAŞIN

Adres
Ertuğrul Gazi Mah. N.Fazıl Kısakürek Cad. No:35/C Halilliye / Şanlıurfa

Telefonlar
Alo: 185
Telefon: 0 (414) 318 58 00
Faks: 0 (414) 318 58 08

Email
suski@suski.gov.tr

adınız... soyadınız...

e-mail adresiniz... telefonunuz...

mesajınız:

GÖNDER

Google
Bu sayfa Google Haritaları' doğru şekilde yükleyemedi.
Bu web sitesi sizin mi? [Tamam](#)

ARABULUCULUK İLETİŞİM BİLGİLERİ

Adres :

ŞANLIURFA SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ / Hukuk Müşavirliği
Ertuğrul Gazi Mah. Necip Fazıl Kısakürek Cad. No:35/C Haliliye / ŞANLIURFA

Telefon: 0 (414) 318 58 00 Dahili: 4548

Faks: 0 (414) 318 58 08

Email: arabuluculuk@suski.gov.tr

KEP (Kayıtlı Elektronik Posta) Adresi: suski@hs01.kep.tr

UETS (Ulusal Elektronik Tebligat Sistemi) Adresi: 35436-46349-70664

(KEP Adresi, resmi kurumlar arası elektronik yazışmalar içindir.)

BİLGİ NOTU:

İdaremin taraf olduğu arabuluculuk başvurularında sürecin daha etkin ve hızlı işletilebilmesi için;

1. İdareyi temsil eden Komisyonun gerekli ön araştırmaları yaparak toplantıya hazırlıklı katılabilmesi için;

a. "ARABULUCULUK İLK TOPLANTI DAVET MEKTUBU" ile birlikte

b. Uyuşmazlık konusunun yer aldığı başvuru dilekçesinin ve/veya uyuşmazlık konusu ile ilgili somut bilginin de mutlaka mail yoluyla arabuluculuk@suski.gov.tr adresine veya posta yoluyla yukarıda yazılı kurumsal adrese gönderilmesi,

2. İlk toplantı günü belirlenirken yukarıda verilen iletişim kanalları yoluyla görüşme uygun günü tespiti için iletişime geçilmesi, önem arz etmektedir.

Şekil 3. ŞUSKİ'nin Web Sayfası Ekran Görüntüsü



İLBANK Şikâyet Mekanizması dışında ve ulusal düzeyde mevcut tüm ŞM'lere ek olarak, alt projeden etkilenen toplulukların endişe ve şikâyetlerini almak, çözmek ve takip etmek amacıyla ŞUSKİ tarafından alt proje düzeyinde bir şikâyet mekanizması kurulacaktır. Dünya Bankası (DB) standartlarına uygun Şikâyet Mekanizması (ŞM), ŞUSKİ tarafından alt projenin ömrü boyunca, yani inşaat öncesi, inşaat ve işletme aşamalarında uygulanacaktır. ŞUSKİ Proje Uygulama Birimi (PUB) ve inşaat yüklenicisi, paydaşlar tarafından erişilebilir olacak ve İLBANK ŞM Prosedürüne uygun olarak (2 gün kayıt, 10 gün değerlendirme, 15 gün yanıt) tüm şikâyetlere (şikâyet, talep, görüş, öneri) yanıt vermekten sorumlu olacaktır. İlgili şikâyetler, İLBANK ŞM Ekibi tarafından izlenecektir. ŞUSKİ tarafından atanacak personel, farklı kanallardan gelen şikâyet ve talepleri tek bir sistemde kaydedecek ve yukarıda açıklanan süre ve başvuru çerçevesi içinde çözüm sağlayacaktır. Bu alt proje kapsamında, farklı kurumlar ve alt proje tarafları tarafından işletilecek farklı düzeylerde ŞM'ler bulunacaktır. Bu alt projede kullanılacak tüm ŞM'ler aynı süreç akışını takip edecektir. ŞUSKİ personeli, bu PKP'de sunulan farklı ŞM kanalları üzerinden (belediye binasına yerleştirilen şikâyet kutuları ve herhangi bir paydaş katılım etkinliği/toplantısı dahil olmak üzere tüm sözlü ve yazılı şikâyetler) alınan tüm şikâyetleri kendi ŞM kayıt defterine kaydedecektir.

Kamuya ait şikâyetler, talepler, öneriler ve görüşler ŞUSKİ tarafından atanacak Şikâyet Mekanizması İrtibat Kişisi (ŞMİK) aracılığıyla kaydedilecektir. Tüm şikâyetler, gerçek olup olmadıkları ve alt proje faaliyetleriyle ilgili olup olmadıkları açısından sınıflandırılmak üzere incelenecektir. Bir şikâyet, sahte olduğu veya alt proje faaliyetleriyle ilgisiz olduğu için araştırmaya uygun görülmezse, şikâyet sahibine şikâyetin neden takip edilemeyeceği açıklanacaktır. ŞUSKİ içinde alınan şikâyetler değerlendirilir ve ilgili birimlere yönlendirilir. Uygun şikâyetler, PKP'de tanımlanan sosyal ve çevresel gereklilikler doğrultusunda yanıtlanır.

Yüklenici, CİMER, YİMER, İLBANK, DB vb. tarafından alınan tüm şikâyetler ayrıca ŞUSKİ'nin çağrı merkezine ve alt proje düzeyindeki şikâyet mekanizmasına yönlendirilecektir. Alt Proje kapsamında kullanılmak üzere hazırlanmış şikâyet formu ve şikâyet kapatma ve danışma formu örnekleri sırasıyla

Ek B: Örnek Şikâyet Formu, Ek C: Şikâyet Kapatma Formu Örneği ve Ek D: Örnek Danışmaİstişare Formu (Paydaş Katılım Toplantısı(ları) İçin)'de verilmiştir.

Telefon görüşmeleri, e-postalar, yüz yüze toplantılar veya web sitesi aracılığıyla yapılan tüm şikâyetler alındığında kaydedilir. İki (2) iş günü içinde, Şikâyet Mekanizması İrtibat Kişisi (ŞMİK), şikâyetin alındığını ve değerlendirme sürecinde olduğunu şikâyetçiye bildirir.

Şikâyetçiye, süreci açıklamak ve ilk yanıtı sağlamak amacıyla on (10) iş günü içinde geri dönüş yapılır. Gerekirse ilgili paydaşlarla istişareler yapılır ve şikâyetin ele alınmasında kullanılacak yöntem hakkında şikâyetçiye bilgi verilir.

Her şikâyet titizlik, adalet ve tarafsızlıkla ele alınacaktır. Önerilen çözüm şikâyetçi tarafından kabul edilirse, düzeltici eylemler 15 iş günü içinde uygulanacaktır. Uygulama tamamlandıktan sonra şikâyet kapatılacak ve şikâyetçiye üçüncü ve son bir bildirimle bilgi verilecektir. Tüm ilgili belgeler (Şikâyet Formu, Kapanış Formu vb.) arşivlenecektir.

Acil durumlar dışında kalan tüm şikâyetler 15 gün içinde çözümlenecektir. Gecikme olması durumunda nedenler belgelenir ve raporlanır. Yüklenici veya alt yüklenicilerden gelen şikâyetler, Çevre ve Sosyal Uzmanları tarafından ŞMİK'e bildirilir ve aynı gün Şikâyet Kayıt Defteri ve Veritabanına girilerek Proje Yönetim Biriminin (PYB) erişimine açılır. Şikâyet Takip Tablosu; şikâyetçi bilgileri, tarih, iletişim yöntemi, şikâyet durumu (açık/gözden geçiriliyor/kapatıldı/reddedildi) ve ilgili açıklamaları içerecektir.

Süreç boyunca tüm iletişimler Danışma Formları (Bkz. Ek D: Örnek Danışmaİstişare Formu (Paydaş Katılım Toplantısı(ları) İçin)) kullanılarak belgeleneyecektir. Bir şikâyet reddedilir veya tatmin edici şekilde çözülemezse, yeniden gözden geçirilecek ve revize edilmiş kararlar önerilebilecektir. Proje Uygulama Birimleri (PUB), şikâyet verilerinin aylık olarak birleştirilmesinden, izlenmesinden ve raporlanmasından sorumludur.

Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz Konularının Yönetimi:

Hassas içerikli şikâyetlerin (ör. cinsel sömürü ve istismar/cinsel taciz, iş yerinde toplumsal cinsiyete dayalı şiddet veya Alt Proje alanlarındaki olası çocuk istismarı) ele alınmasına ilişkin özel prosedürler ve ilkeler bulunduğundan, bu tür şikâyetler ŞUSKİ veya yüklenici düzeyinde değil, İLBANK nezdinde merkezi olarak ele alınacaktır.

İLBANK'ın ŞM prosedürü, DB'nin Çevresel ve Sosyal Çerçevesi (ÇSC)/ÇSS10'a uygun olarak hazırlanmış olup, Dünya Bankası'nın çevresel ve sosyal standartlarına da uygundur. Yüklenici veya ŞUSKİ tarafından hassas bir şikâyet alınması durumunda, konu doğrudan İLBANK ŞM odak noktasına iletilecektir. Ancak, yüklenici ve ŞUSKİ personeli, Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz (CSİ/CT) ve Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet (CDS) vakalarına ilişkin ilkelere dair eğitim almalı ve bilgilendirilmelidir.

ŞUSKİ'de Şikâyet Mekanizmasını yönetecek görevli, inşaat işleri kapsamında finanse edilen projelerde cinsel sömürü, istismar ve taciz vakalarını önlemeye yönelik Dünya Bankası tarafından hazırlanan kılavuzlar hakkında bilgi sahibi olacaktır. Toplumsal cinsiyete dayalı şiddet, istismar ve tacizle ilgili şikâyetler, toplumdan olumsuz tepkiler doğurabileceğinden, bu tür konulara ilişkin şikâyetleri dile getiren mağdurların bunu anonim olarak yapabilmeleri son derece önemlidir. Ayrıca, bu tür şikâyetleri ele alan yetkililer, konuyu gizlilik içinde ve tarafsız bir yaklaşımla ele almalıdır; bu nedenle bu tür şikâyetler ayrı bir prosedür aracılığıyla yürütülmelidir.

Şikâyette bulunan tüm paydaşlar, başvurularının gizlilik içinde değerlendirilmesini talep edebilirler. ŞUSKİ, şikâyetçinin adı ve iletişim bilgilerinin, kendi onayı olmadan açıklanmamasını sağlayacaktır.

6.3 Çalışanlar için Şikâyet Mekanizması

Çalışanlara yönelik ŞM (ŞUSKİ personeli ile yüklenici ve alt yüklenici çalışanlarını kapsar) DB ÇSS2'ye uygun olarak oluşturulmuştur. Çalışanlara yönelik ŞM'nin uygulanması, alt projenin finansman yaşam döngüsü boyunca sağlanacaktır. PUB, yüklenicilerden işe başlamadan önce, alt yükleniciler dahil olmak üzere iş gücü için bir şikâyet mekanizması geliştirmelerini ve uygulamalarını talep edecektir. Alt yükleniciler, çalışanlara yönelik şikâyet mekanizmasının ayrıntılı tanımını içeren iş gücü yönetim prosedürleri hazırlayacaktır.

Çalışanlar, işe başladıklarında çalışan hakları, temel iş sağlığı ve güvenliği, şikâyet mekanizması ve işleyişi hakkında bilgilendirilir. Güncel iletişim noktaları listesi, çalışan el kitaplarında ve/veya duyuru panolarında yer alır. Şikâyet mekanizmasına ilişkin tüm süreçler, çalışanların anlayabileceği bir dilde aktarılır.

Çalışanlar, iş sağlığı ve güvenliği açısından önlem alınmamış bir tehlike veya risk tespit ettiklerinde, çalışan temsilcisine, çalışanlar tarafından seçilen iş güvenliği uzmanına ve/veya işyeri hekimine bu durumu bildirir. Çalışan temsilcisi, tehlike ve riskin detaylarını iş sağlığı ve güvenliği kuruluna (varsa) veya işverene/işveren vekiline iletir ve değerlendirme talep eder. Sorun çözülmezse, tüm yasal haklar saklı kalmak kaydıyla, iş yerlerinde bulunan şikâyet kutuları aracılığıyla yüklenici/alt yüklenici düzeyindeki ŞM irtibat kişilerine başvuru yapılabilir. Çalışan hakları ve iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin talepler, çalışanların kolayca erişebileceği alanlara yerleştirilen şikâyet kutularında toplanır.

Toplanan şikâyet ve öneriler, şikâyet mekanizmasının temel sürecinde belirlenen süreler doğrultusunda yürütülür. Başvurular değerlendirildikten sonra, acil, yakın ve hayati bir tehlike varsa doğrudan Çalışma Hayatı İletişim Merkezi ALO 170 hattına veya ilde faaliyet gösteren İl Çalışma ve İş Kurumu Müdürlüklerine bildirim yapılabilir. Taleplerin alınmasının ardından, iş akışı şikâyet mekanizması, iş akış şemasına uygun olarak yürütülür.

ŞUSKİ/PUB Ekibi, çalışma koşullarına ilişkin şikâyetleri ele almaya hazır olacaktır. ŞUSKİ/PUB Ekibi, doğrudan ve taşeron çalışanlar için bu iç ŞM'yi kullanarak şikâyetleri değerlendirecek ve çözüm önerileri sunacaktır. Tüm alt proje çalışanları bu iç şikâyet mekanizmasına kolayca erişebilecektir.

Tablo 9. Şikâyet Mekanizması Akış Şeması

Şikâyet Süreci	Gereksinim / Eylem
Şikâyetin sunulması	Yukarıda açıklanan herhangi bir iletişim kanalıyla şikâyetin alınması. (Bu noktada, şikâyet çocuk istismarı, cinsel taciz istismarı veya Cinsiyete Dayalı Şiddet (CDŞ) içeren hassas bir şikâyet ise şikâyetin alınmasından itibaren 2 gün içinde derhal işlem yapılacaktır. İşyerinde cinsel sömürü ve istismar/cinsel taciz veya proje alanlarındaki herhangi bir potansiyel çocuk istismarı ile ilgili vakalar için, şikâyet ŞM odak noktası (İLBANK Genel Müdürlüğü'nde bulunan) tarafından Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ve Savcılık gibi ilgili yasal makamlara/hizmet sağlayıcılara yönlendirilecektir.”)

Şikâyet Süreci	Gereksinim / Eylem
Şikâyetin kaydı	Örnek şikâyet kayıt tablosuna giriş yaparak kayıt altına alınacak ve tüm şikâyetler iki iş günü içinde kayıt altına alınacak ve şikâyetçiye geri bildirim verilecektir. Şikâyetçi bu şikâyetin anonim olarak ele alınmasını talep ederse, bu şikâyet anonim olarak kaydedilecek ve talep karşılanacaktır.
Şikâyetin iletilmesi	Şikâyet, şikâyetin kendisine ulaşmasından itibaren en geç üç iş günü içinde (acil şikâyetler hariç, bu şikâyetler uygun şekilde ele alınacaktır) şikâyetin ele alınmasından sorumlu ilgili kişilere (şantiyelerde şantiye sorumlusu ve PUB uzmanları) iletilir.
Bir şikâyetin değerlendirilmesi	Şikâyetleri 10 iş günü içinde değerlendirmek ve şikâyetin kabul edilebilirlik kriterlerini karşılayıp karşılamadığını belirlemek. Şikâyet geçerli değilse, şikâyetçiye ilgili açıklamayı sağlamak.
Bir şikâyete yanıt	Şikâyetin geçerli olması halinde, şikâyetin alınmasından itibaren en geç 15 iş günü içerisinde şikâyetin çözümüne yönelik düzeltici tedbirlerin belirlenmesi ve alınması. Şikâyetçinin iletişim bilgileri sağlandığı takdirde, şikâyetçi tarafından belirtilen tercih edilen iletişim yöntemine uygun olarak tüm yorum ve şikâyetlere sözlü veya yazılı olarak cevap verilecektir. ŞUSKİ internet sitesinde paylaşılması gerektiği, böylece anonim şikâyetçilerin şikâyetleri ve sonuçları hakkında bilgilendirilmeleri gerektiği belirtilmelidir.
Şikâyetin sonucunun kaydedilmesi	Şikâyet sonucu şikâyet takip tablosuna kaydedilecektir.
Temyiz Hakkı	Mevcut süreçle şikâyet çözülemiyorsa, başvuru sahipleri her zaman ilgili yasal kurumlara başvurabilirler. Bu kurumlar aşağıdaki gibi özetlenebilir: • İlk Derece Hukuk Mahkemeleri • İdari Mahkemeler • Asliye Ticaret Mahkemeleri • İş Mahkemeleri ve • Ombudsman (https://ebasvuru.ombudsman.gov.tr/)

7 İZLEME VE RAPORLAMA

7.1 PKP Uygulamasının Nasıl İzleneceği ve Raporlanacağına İlişkin Özet

PKP'nin tüm alt proje faaliyetlerine tam olarak entegre edilmesini ve uygulanmasını sağlamak ŞUSKİ'nin sorumluluğundadır. Tüm paydaşlar, alt proje yaşam döngüsü boyunca danışılacak ve Şikâyet Mekanizmasını (ŞM) kullanabileceklerdir. Öte yandan, PKP, alt proje kapsamındaki fiziki işlere ilişkin tüm ihale dokümanlarının bir parçasını oluşturacaktır.

Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçevesi (ÇSC) gereklilikleri kapsamında, taslak Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (ÇSYP) ile taslak Paydaş Katılım Planı (PKP), kamuya açıklanmak üzere İLBANK'ın onayını takiben yayımlanacaktır. Bu yayımlamanın sorumluluğu, alt proje uygulayıcıları olan ŞUSKİ ve danışman firmaya ait olacaktır. PKP, hem basılı hem de web sitesi üzerinden yayımlanacaktır. Benzer şekilde, hazırlanan tüm çevresel ve sosyal dokümanların birkaç kopyası, Şanlıurfa İli Karaköprü İlçesinde faaliyet gösteren muhtarlık ofisleri ve yerel STK'lar gibi etkilenen grupların kolayca erişebileceği ŞUSKİ ofisinde yerel düzeyde bulundurulacaktır.

PKP dinamik bir dokümandır ve gerektiğinde (örneğin, Çevresel ve Sosyal İzleme Raporları (ÇSİR) doğrultusunda alt proje bileşenlerinin tasarımında yapılan değişiklikler, alt proje ile ilgili paydaş talepleri/şikâyetleri, PKP uygulamasında tespit edilen uygunsuzlukların giderilmesi vb.) gözden geçirilecek, güncellenecek ve İLBANK tarafından onaylanacaktır. ŞUSKİ, PKP'nin her güncellenmiş versiyonu için iletişim kanalları aracılığıyla kamuya duyuru yapmakla sorumlu olacaktır.

ŞUSKİ, paydaş katılım sürecini dikkate alarak alt projeyi ömrü boyunca izleyecektir. Onaylanan PKP, yılda iki kez gözden geçirilecek ve alt projedeki gelişmelere ve beklenmedik kamu tepkilerine bağlı olarak gerektiğinde güncellenecektir. ŞUSKİ tarafından kurulmuş olan Şikâyet Mekanizması etkin bir biçimde kullanılacak ve ŞM'nin çıktılarının istatistiksel özeti, alınan, çözümlenen ve çözümlenmemiş tüm taleplerle birlikte, Şikâyet Kayıt Defteri, Şikâyet İzleme Tablosu ve Çevresel ve Sosyal İzleme Raporları (ÇSİR) ile birlikte aylık olarak İLBANK'a raporlanacaktır.

Aylık raporlama kapsamında;

- toplam şikâyet sayısı,
- aylık şikâyet sayısı,
- şikâyetlerin konuya göre dağılımı,
- cinsiyete göre şikâyet dağılımı,
- gün içinde yanıtlanan şikâyetler,
- 30 gün içinde çözümlenen şikâyetler listesi vb. bilgilerin sunulması gerekmektedir.

Ek A: Saha Ziyareti Fotoğraflar





Ek B: Örnek Şikâyet Formu

 ŞANLIURFA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	ŞUSKİ GÜNEŞ ENERJİ SANTRALİ PROJESİ ŞİKÂYET FORMU			
Formu Dolduran Kişi:	Tarih ve saat:			
Röportaj Gündemi:	Referans No: ŞUSKİ-Proje Kodu-0001-2..			
1. ŞİKÂYETÇİ HAKKINDA BİLGİLER				
Adınız Soyadınız: <i>Şikâyetçinin bu şikâyetinin anonim olarak ele alınmasını talep etmesi halinde, bu şikâyet anonim olarak kayıt altına alınacak ve talebi karşılanacaktır.</i>	Adınız Soyadınız: <i>Şikâyetçinin bu şikâyetinin anonim olarak ele alınmasını talep etmesi halinde, bu şikâyet anonim olarak kayıt altına alınacak ve talebi karşılanacaktır.</i>			
TC Kimlik Numarası:	TC Kimlik Numarası:			
Telefon:	Telefon:			
Adres:	Adres:			
E-posta:	E-posta:			
Paydaş Türü				
Halk ☐	PEK ☐	Özel Girişim ☐	Ticaret Birliği ☐	STK ☐
Çıkar Grupları ☐	Endüstriyel Dernek ☐	İşçi Sendikası ☐	Medya ☐	Üniversite ☐
2. ŞİKÂYET HAKKINDA DETAYLI BİLGİ				
Şikâyetin tanımı:				
Şikâyetçinin talep ettiği çözüm yöntemi				
Kayıt Yaptıran Adı Soyadı/İmzası	Şikâyetçi Adı Soyadı/İmzası			

Ek C: Şikâyet Kapatma Formu Örneği

 ŞANLIURFA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	ŞUSKİ GÜNEŞ ENERJİ SANTRALİ PROJESİ
	ŞİKÂYET KAPATMA FORMU
Referans formu:	
1. DÜZELTİCİ EYLEMİN BELİRLENMESİ	
1	İletişim Biçimi
2	Telefon/Ücretsiz Hat ☐
3	Yüz Yüze Görüşme ☐
4	Web Sitesi / E-posta ☐
5	Diğer (Açıklayınız) ☐
2. ŞİKÂYETİ KAPATILMASI	
<i>Bu bölüm, “Şikâyet Kayıt Formu”nda belirtilen şikâyetin çözülmesi halinde Şikâyetçi tarafından doldurulacak ve imzalanacaktır.</i>	
Ad Soyad / Şikâyetin Kapatın Kişinin İmzası /Tarih	Ad Soyad / Şikâyetin Kapatın Kişinin İmzası /Tarih

Ek D: Örnek Danışmaİstişare Formu (Paydaş Katılım Toplantısı(ları) İçin)

 ŞANLIURFA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ ŞUSKI	SUSKI İSTİŞARE FORMU			
	İSTİŞARE FORMU			
Formu Dolduran Kişi:			Tarih saat ve yer:	
Toplantı Gündemi:			Mülakat Kayıt Numarası:	
1. GÖRÜŞME BİLGİLERİ				
Görüşülen Kurum:			Görüşülen Kurum:	
Görüşülen Kişinin Adı ve Soyadı:			Görüşülen Kişinin Adı ve Soyadı:	
Telefon:			Telefon:	
Adres:			Adres:	
E-posta:			E-posta:	
Paydaş Türü				
Devlet ajansı ☐	Devlet ajansı ☐	Devlet ajansı ☐	Devlet ajansı ☐	Devlet ajansı ☐
Çıkar Grupları ☐	Çıkar Grupları ☐	Çıkar Grupları ☐	Çıkar Grupları ☐	Çıkar Grupları ☐
2. GÖRÜŞMENİN DETAYLARI (Davetlilerin ve gerçek katılımcıların listesi, sunumları yapanların özeti, toplantı tutanağı bu formun ekinde yer alacaktır.)				
Proje ile ilgili sorular:				
Proje ile ilgili endişeleriniz/geri bildirimleriniz:				
Yukarıda ifade edilen görüşlere yanıtlar:				

Ek-E: Örnek Şikâyet Kayıt Tablosu

Şikâyetin Alındığı Tarih	Şikâyetçi Adı	Şikâyet Konusu	Sorumlu Taraf	Düzeltilici Faaliyet	Şikâyetin Kapanış Durumu	Kapanış Tarihi	Açıklamalar