

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

**Başakşehir Belediyesi 2.892 MWp / 2.559 MWe  
Güneş Enerjisi (Fotovoltaik) Santrali Projesi**

**PAYDAŞ KATILIM PLANI (PKP)**

**Ocak 2026**

| <b>Alt-Proje Bilgileri</b>        |                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Alt-Proje</b>                  | <b>Detaylar</b>                                                                                                                                                                         |
| <b>Adı</b>                        | Türkiye Kamu ve Belediye Yenilenebilir Enerji Projesi (KABYEP)<br>Başakşehir Belediyesi 2.892 MWp / 2.559 MWe Güneş (Fotovoltaik) Enerji Santrali Projesi<br>Paydaş Katılım Planı (PKP) |
| <b>Proje Sahibi/Alt Yüklenici</b> | Başakşehir Belediyesi                                                                                                                                                                   |
| <b>Finansal Aracı</b>             | İller Bankası A.Ş (İLBANK)                                                                                                                                                              |
| <b>Hazırlayan</b>                 | Ardea Enerji Teknolojileri A.Ş.                                                                                                                                                         |

## REVİZYON GEÇMİŞİ

| Versiyon No | Versiyon   | Yayın Tarihi  | Hazırlayan                 | Gönderilen |
|-------------|------------|---------------|----------------------------|------------|
| 01          | İlk Taslak | 14 Kasım 2025 | Ardea Enerji Teknolojileri | İLBANK     |
| 02          | Taslak     | 7 Ocak 2026   | Ardea Enerji Teknolojileri | İLBANK     |
| 03          | Taslak     | 26 Ocak 2026  | Ardea Enerji Teknolojileri | İLBANK     |

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

# İÇİNDEKİLER

|                                                                                                                 |                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| <b>İÇİNDEKİLER</b> .....                                                                                        | Error! Bookmark not defined. |
| <b>TABLO LİSTESİ</b> .....                                                                                      | Error! Bookmark not defined. |
| <b>ŞEKİL LİSTESİ</b> .....                                                                                      | Error! Bookmark not defined. |
| <b>YÖNETİCİ ÖZETİ</b> .....                                                                                     | <b>2</b>                     |
| <b>1. GİRİŞ / PROJE TANIMI</b> .....                                                                            | Error! Bookmark not defined. |
| 1.1. Amaçlar .....                                                                                              | 4                            |
| 1.2. Bileşenler.....                                                                                            | Error! Bookmark not defined. |
| 1.3. Konum .....                                                                                                | Error! Bookmark not defined. |
| 1.4. Alt Proje Etki Alanı .....                                                                                 | 8                            |
| <b>2. PAYDAŞ KATILIM PLANININ (PKP) AMACI / TANIMI</b> .....                                                    | <b>12</b>                    |
| <b>3. PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ VE ANALİZİ</b> .....                                                             | <b>13</b>                    |
| 3.1. Metodoloji .....                                                                                           | 13                           |
| 3.2. Projeden Etkilenen Taraflar .....                                                                          | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3. Dezavantajlı / Hassas Bireyler veya Gruplar .....                                                          | 17                           |
| 3.4. Diğer İlgili Taraflar .....                                                                                | 18                           |
| <b>4. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI</b> .....                                                                         | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1. Proje hazırlık sürecinde gerçekleştirilen paydaş katılım faaliyetlerinin özeti                             | 21                           |
| 4.2. Proje Paydaşlarının İhtiyaçları ile Paydaş Katılımına Yönelik Yöntemler, Araçlar ve Tekniklerin Özeti..... | 21                           |
| 4.3. Paydaş Katılım Planı .....                                                                                 | Error! Bookmark not defined. |
| <b>5. PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN UYGULANMASINA YÖNELİK KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR</b> .....                 | <b>28</b>                    |
| 5.1. Proje Uygulama Birimi (PUB) .....                                                                          | 28                           |
| 5.2. Kaynaklar.....                                                                                             | 29                           |
| 5.3. Yönetim, Görevler ve Sorumluluklar .....                                                                   | 29                           |
| <b>6. ŞİKÂyet MEKANİZMASI</b> .....                                                                             | Error! Bookmark not defined. |
| 6.1. Ulusal Düzeyde Şikâyet Mekanizması.....                                                                    | 33                           |
| 6.2. Alt Proje Düzeyinde Şikâyet Mekanizması .....                                                              | 34                           |
| 6.3. Çalışanlara Yönelik Şikâyet Mekanizması .....                                                              | 39                           |
| <b>7. İZLEME VE RAPORLAMA</b> .....                                                                             | <b>40</b>                    |
| 7.1. Paydaş Katılım Planı Uygulamasının Nasıl İzleneceği ve Raporlanacağına İlişkin Özet.....                   | 41                           |
| 7.2. Paydaş Gruplarına Geri Bildirim Sağlanması .....                                                           | 43                           |
| <b>EKLER</b> .....                                                                                              | <b>43</b>                    |
| <b>Ek A: Saha Ziyareti Fotoğrafları</b> .....                                                                   | <b>45</b>                    |
| <b>Ek B: Örnek Şikâyet Başvuru Formu</b> .....                                                                  | <b>47</b>                    |
| <b>Ek C: Örnek Şikâyet Kapatma Formu</b> .....                                                                  | <b>48</b>                    |
| <b>Ek D: Örnek Şikâyet Kayıt Formu</b> .....                                                                    | <b>48</b>                    |
| <b>Ek E: Örnek İstişare Formu</b> .....                                                                         | <b>49</b>                    |

## TABLO LİSTESİ

|                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tablo 1. Paydaş Grupları .....                                                      | 19 |
| Tablo 2. Paydaş Katılım Planı.....                                                  | 25 |
| Tablo 3. PKP Uygulamasında Kilit Aktörlerin / Paydaşların Rol ve Sorumlulukları ... | 30 |
| Tablo 4. Başakşehir Belediyesi İletişim Bilgileri .....                             | 34 |
| Tablo 5. Şikâyet Mekanizması Süreç Akışı.....                                       | 37 |
| Tablo 6. Raporlama Süreci Gereklilikleri ve Rol Dağılımı .....                      | 43 |

## ŞEKİL LİSTESİ

|                                                                                                          |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Şekil 1: Enerji Nakil Hattı Güzergahı.....                                                               | 6  |
| Şekil 2: Alt Proje Konumunun Hartiası .....                                                              | 8  |
| Şekil 3: Alt Proje Etki Alanı .....                                                                      | 10 |
| Şekil 4: GES Alt Proje Alanının Yakın Görünümü .....                                                     | 11 |
| Şekil 5: Organizasyon Yapısı-PUB .....                                                                   | 29 |
| Şekil 6: Başakşehir Belediyesi Şikâyetlerin Alınmasına Yönelik İnternet Sitesinden Ekran Görüntüsü ..... | 35 |

## KISALTMALAR

|                   |                                                       |
|-------------------|-------------------------------------------------------|
| <b>EA</b>         | Etki Alanı                                            |
| <b>CİMER</b>      | Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi                     |
| <b>KSS</b>        | Kurumsal Sosyal Sorumluluk                            |
| <b>ÇED</b>        | Çevresel Etki Değerlendirmesi                         |
| <b>ÇSG</b>        | Çevresel Sağlık ve Güvenlik                           |
| <b>ÇSÇ</b>        | Çevresel ve Sosyal Çerçeve                            |
| <b>ÇSYP</b>       | Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı                      |
| <b>ÇSYS</b>       | ÇSYS                                                  |
| <b>ÇSİR</b>       | Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi                    |
| <b>ÇSS</b>        | Çevresel ve Sosyal İzleme Raporu                      |
| <b>ENH</b>        | Çevresel ve Sosyal Standartlar                        |
| <b>Fırat EDAŞ</b> | Enerji Nakil Hattı                                    |
| <b>TCDS</b>       | Fırat Elektrik Dağıtım A.Ş.                           |
| <b>TMGM</b>       | Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet                     |
| <b>ŞM</b>         | Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü                      |
| <b>İSG</b>        | Şikâyet Mekanizması                                   |
| <b>IFC</b>        | İş Sağlığı ve Güvenliği                               |
| <b>UFK</b>        | Uluslararası Finans Kurumu                            |
| <b>İLBANK</b>     | Uluslararası Finans Kuruluşları                       |
| <b>İYEP</b>       | İş Gücü Yönetim Planı                                 |
| <b>ÇŞİDB</b>      | Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı      |
| <b>STK</b>        | Sivil Toplum Kuruluşları                              |
| <b>DİT</b>        | Diğer İlgili Taraflar                                 |
| <b>PET</b>        | Projeden Etkilenen Taraflar                           |
| <b>PUB</b>        | Proje Uygulama Birimi                                 |
| <b>YE</b>         | Yenilenebilir Enerji                                  |
| <b>KABYEP</b>     | Türkiye Kamu ve Belediye Yenilenebilir Enerji Projesi |
| <b>CSİ/CT</b>     | Cinsel Sömürü ve İstismar / Cinsel Taciz              |
| <b>PKP</b>        | Paydaş Katılım Planı                                  |
| <b>GES</b>        | Güneş Enerjisi Santrali                               |
| <b>TEİAŞ</b>      | Türkiye Elektrik İletim A.Ş.                          |
| <b>DB</b>         | Dünya Bankası                                         |
| <b>DBG</b>        | Dünya Bankası Grubu                                   |
| <b>YİMER</b>      | Yabancılar İletişim Merkezi                           |

## YÖNETİCİ ÖZETİ

Türkiye Kamu ve Belediye Yenilenebilir Enerji Projesi (KABYEP) (bundan sonra “Proje” olarak anılacaktır), merkezi kamu binaları ve belediyelere odaklanarak kamu sektöründe Yenilenebilir Enerji (YE) kullanımının yaygınlaştırılmasına destek olmayı amaçlamakta ve bu kapsamda Türkiye Cumhuriyeti Hükümeti’ne katkı sağlamayı hedeflemektedir. Proje, kamu tesislerinde dağıtık YE piyasasının geliştirilmesine katkıda bulunacak, kamu sektöründe sürdürülebilir enerji çözümlerinin kullanımında liderlik sergilenmesine yardımcı olacak, ülkenin iklim değişikliğiyle mücadele taahhütlerinin yerine getirilmesine katkı sağlayacak ve enerji güvenliğini artıracaktır.

KABYEP, belediyelerde YE teknolojilerinin kullanımının teşvik edilmesini desteklemek amacıyla Dünya Bankası (DB) tarafından finanse edilmektedir. İller Bankası A.Ş. (İLBANK), Proje kapsamında Finansal Aracı (FA) olarak görev yapmaktadır. YE tesisleri ağırlıklı olarak kamu tesislerinin (idari binalar, su temini ve su arıtma tesisleri, kamu aydınlatması vb.) toplam enerji tüketiminin dengelenmesi amacıyla kullanılacak olup, bu sayede belediyelerin enerji maliyetlerinin azaltılması hedeflenmektedir.

İLBANK, 24 Aralık 2023 tarihi itibarıyla yürürlüğe giren bir Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS) oluşturmuştur. ÇSYS; Dünya Bankası (DB) Çevresel ve Sosyal Çerçevesi (ÇSC, 2018) kapsamındaki Çevresel ve Sosyal Standartlar (ÇSS’ler) ile birlikte, İLBANK’ın iş birliği yaptığı diğer Uluslararası Finans Kuruluşlarının (UFK) çevresel ve sosyal politika ve standartlarıyla uyumludur. ÇSYS, Uluslararası Finans Kuruluşları (UFK) aracılığıyla finanse edilen tüm İLBANK projeleri ve alt projeleri için geçerli olacaktır.

KABYEP kapsamında finanse edilmesi planlanan alt proje; Başakşehir Belediyesi tarafından kurulacak, kurulu gücü 2,892 MWp / 2,559 MWe olan ve yıllık 4.072 kWh elektrik üretmesi öngörülen bir yenilenebilir enerji tesisinin kurulmasını içermektedir. İnşaat aşamasında, en yoğun dönemde sahada toplam 30 kişi (yüklenici ve alt yüklenici çalışanları dâhil) çalışacak olup, bu çalışanlar için sahada herhangi bir kamp alanı kurulmayacaktır. İşletme aşamasında ise, en yoğun dönemde sahada 5 kişi (bunların 2’si güvenlik görevlisi) görev yapacak; bu çalışanlar için kalıcı bir konaklama alanı bulunmayacak olup, ihtiyaç halinde dışarıdan gelerek çalışacaklardır.

Alt proje sahası, İstanbul ili sınırları içerisinde yer alan Başakşehir ilçesi Bahçeşehir 1. Etap (Tatarcık) Mahallesi’nde bulunmaktadır. Alt proje alanı, Başakşehir Belediyesi’nin tasarrufu

altında bulunan toplam 3,92 hektarlık bir alan üzerinde yer almaktadır. Alt projede kullanılacak güneş panelleri yüksek kaliteli olup, yaklaşık 30 yıl ekonomik ömre sahiptir.

Bu Paydaş Katılım Planı (PKP), paydaşları oluşturan alt projeden etkilenen ilgili tarafların ve hassas grupların, Alt Proje ve olası etkileri hakkında görüş ve endişelerini ifade edebilmelerine imkân tanıyacak şekilde, kendilerine ilgili, zamanında ve erişilebilir bilginin sağlanmasını temin etmek amacıyla hazırlanmıştır.

PKP, Başakşehir Belediyesi'nin tüm paydaşları ve bu paydaşların Alt Proje'den nasıl etkileneceğini belirlemesine yardımcı olacak sistematik bir paydaş katılım yaklaşımı ortaya koymakta; özellikle projeden etkilenen taraflar başta olmak üzere, paydaşlarla sürekli ve yapıcı bir ilişki kurulması ve sürdürülmesi yoluyla Alt Proje'nin katılımcı ve topluluk dostu bir anlayışla uygulanmasını sağlamayı hedeflemektedir.

PKP ayrıca, paydaşların Alt Proje'ye yönelik ilgi ve destek düzeyini değerlendirmekte; inşaat ve işletme süreci boyunca Başakşehir Belediyesi proje ekibinin paydaşlarla olan ilişkilerine rehberlik ederek, paydaş görüşlerinin Alt Proje tasarımına ve çevresel ve sosyal performansına yansıtılmasını mümkün kılmaktadır. Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standardı 10 (ÇSS10) ile uyumlu olarak, bu idari düzenleme ve paydaş katılımına yönelik etkileri açık bir şekilde ele alınmaktadır. PKP, çevresel ve sosyal riskler ile etkilere ilişkin ilgili alt proje bilgilerinin paydaşlara zamanında, anlaşılır, erişilebilir ve uygun yöntem ve formatlarda açıklanmasını temin edecek şekilde tasarlanmıştır.

Alt proje kapsamındaki paydaşlar; masa başı incelemeler, saha gözlemleri ve yerel idarelerle gerçekleştirilen istişareler yoluyla belirlenmiştir. Alt projeden doğrudan etkilenen başlıca paydaşlar; Bahçeşehir 1. Etap Mahallesi sakinleri, mahalle temsilcisi (Bahçeşehir 1. Etap Mahallesi muhtarı) ile inşaat ve işletme faaliyetlerinde görev alan çalışanları içermektedir. Diğer ilgili taraflar ise ilgili kamu kurumları, yükleniciler ve yerel basın kuruluşlarından oluşmaktadır.

Alt Proje Etki Alanı, alt proje sahasına olan yakınlığı nedeniyle Bahçeşehir 1. Etap Mahallesi'nin idari sınırları çerçevesinde tanımlanmıştır. Ancak alt proje alanının yerleşim alanlarından uzakta konumlanması ve aktif arazi kullanım alanlarıyla çakışmaması nedeniyle, yerel topluluklar üzerindeki olası sosyal etkilerin sınırlı düzeyde olması beklenmektedir. Bu doğrultuda, PKP kapsamındaki paydaş katılım faaliyetleri; bilgilendirme, yerel temsilcilerle istişareler ve ÇSS10 ile uyumlu şekilde şikâyet mekanizmasının etkin işletilmesine odaklanmaktadır.

Bu Paydaş Katılım Planı (PKP), gerçekleştirilen istişarelerin, dile getirilen hususların ve alınan aksiyonların kaydedilmesi; edinilen derslerin ve istişare sürecinde yapılan değişikliklerin tanımlanması ile devam eden ve gelecekte gerçekleştirilecek etkileşimlere ilişkin takvimin ortaya konulması amacıyla periyodik olarak güncellenecek yaşayan bir dokümandır. Başakşehir Belediyesi, PKP kapsamında yapılan her türlü değişiklik hakkında İLBANK'ı bilgilendirecektir.

## **1. GİRİŞ/PROJE TANIMI**

### **1.1. Amaçlar**

KABYEP, merkezi kamu binaları ve belediyelere odaklanarak kamu sektöründe Yenilenebilir Enerji (YE) kullanımının yaygınlaştırılmasını desteklemeyi ve bu kapsamda Türkiye Cumhuriyeti Hükümeti'ne katkı sağlamayı amaçlamaktadır. KABYEP, belediyelerde YE teknolojilerinin kullanımının teşvik edilmesini desteklemek amacıyla Dünya Bankası (DB) tarafından finanse edilmektedir. İller Bankası A.Ş. (İLBANK) Finansal Aracı (FA) olarak görev yapmaktadır. YE tesisleri ağırlıklı olarak kamu tesislerinin (idari binalar, su temini ve su arıtma tesisleri, kamu aydınlatması vb.) toplam enerji tüketiminin dengelenmesi amacıyla kullanılacak olup, bu sayede belediyelerin enerji maliyetlerinin azaltılması hedeflenmektedir. Başakşehir Belediyesi, KABYEP kapsamında alt borçlu kuruluşlardan biri olup, Proje kapsamında finanse edilen bir alt projeye sahiptir.

Alt proje, İLBANK tarafından Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS) ile uyumlu olarak gerçekleştirilen Ç&S Risk Tarama çalışması sonucunda orta düzey riskli olarak sınıflandırılmıştır. Alt Proje kapsamındaki görevlerden biri; yürürlükteki ulusal mevzuat ile birlikte, İLBANK'ın ÇSYS'i ve Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçevesi (ÇSC) kapsamında yer alan ilgili Çevresel ve Sosyal Standartlar (ÇSS'ler), Dünya Bankası Grubu (DBG) Genel Çevre, Sağlık ve Güvenlik (ÇSG) Kılavuzları ile Sektörel Kılavuzlar doğrultusunda bir Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (ÇSYP) Kontrol Listesi ve Paydaş Katılım Planı (PKP) hazırlanmasıdır.

Başakşehir Belediyesi, alt projenin kapsayıcı ve katılımcı bir anlayışla yürütülmesini teminen, paydaş katılım faaliyetlerinin gerçekleştirilmesinden ve şikâyet mekanizmasının uygulanmasından sorumludur.

Başakşehir Belediyesi Alt Projesi'ne ait bu PKP, kurulu gücü 2,892 MWp / 2,559 MWe olan Güneş Enerjisi Santrali (GES) alt projesi için hazırlanmış bir eylem planı olup, paydaşlarla etkili iletişim ve etkileşimin sağlanmasına yönelik yöntemleri ortaya koymaktadır.

Bu PKP'nin nihai amacı; Alt Proje'nin çevresel ve sosyal etkilerinin etkin bir şekilde yönetilebilmesi için kritik öneme sahip olan Projeden Etkilenen Kişiler (PEK), Diğer İlgili Taraflar (DİT) ile hassas/dezavantajlı bireyler ve/veya gruplar arasında Başakşehir Belediyesi ile yapıcı bir diyalog kurulmasını ve sürdürülmesini sağlamaktır. Başakşehir Belediyesi, izleyen bölümlerde açıklandığı üzere, alt projelere ilişkin gerekli paydaş katılım faaliyetlerini iyi uluslararası uygulamalarla uyumlu bir şekilde yürütme konusunda tam taahhüt altındadır.

PKP, Başakşehir Belediyesi'nin paydaşlarla yürüttüğü etkileşimlere ilişkin bir yol haritası sunmakta; alt proje hedeflerine ulaşılmasına ve alt projenin şeffaf, kapsayıcı, geri bildirimine açık ve iş birliğine dayalı bir anlayışla uygulanmasına katkı sağlamaktadır. Paydaş katılım faaliyetleri ayrıca, paydaşların alt projeye ilişkin endişelerinin belirlenmesi yoluyla çevresel ve sosyal değerlendirme süreçlerine katkıda bulunacak; böylece söz konusu etki ve endişelerin etkin şekilde ele alınmasını ve çözülmesini kolaylaştıracaktır.

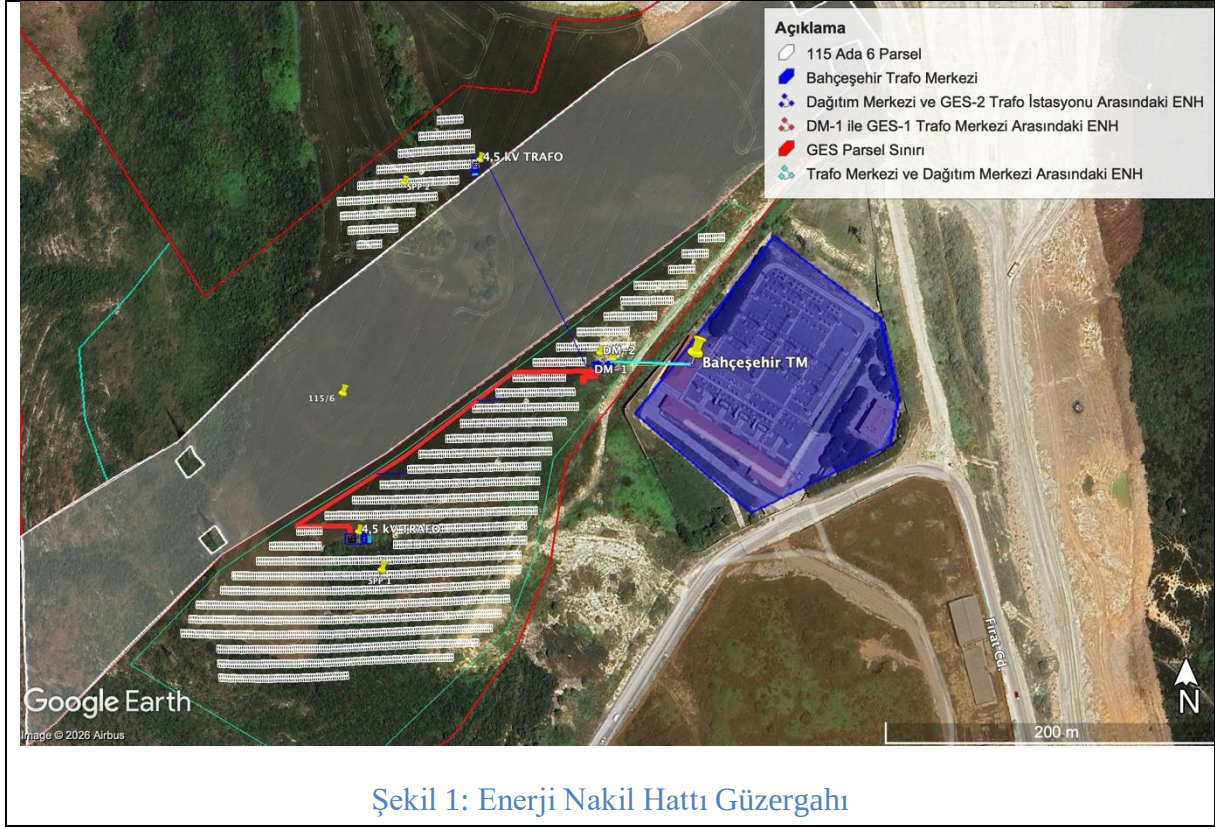
## 1.2. Bileşenler

Alt proje alanı, İstanbul ili Başakşehir ilçesi Bahçeşehir 1. Etap (Tatarcık) Mahallesi sınırları içerisinde yer almakta olup, aynı parsel üzerinde konumlanan iki ayrı güneş enerjisi santralinden (GES-1 ve GES-2) oluşmaktadır.

- Başakşehir Güneş Enerjisi Santrali-1 (GES-1): 3,53 hektarlık (35.305,99 m<sup>2</sup>) bir alan üzerinde, 2,549 MWp / 2,3 MWe kurulu güç ile tesis edilecektir.
- Başakşehir Güneş Enerjisi Santrali-2 (GES-2): 0,39 hektarlık (3.977,55 m<sup>2</sup>) bir alan üzerinde, 0,343 MWp / 0,259 MWe kurulu güç ile tesis edilecektir.

Her iki tesisin toplam kurulu gücü 2,892 MWp / 2,559 MWe'dir. Güneş enerjisi santralleri, **Bahçeşehir Trafo Merkezi'ne (34,5 kV) kısa mesafeli yer altı orta gerilim Enerji Nakil Hattı (ENH)** aracılığıyla bağlanacaktır. ENH tamamen yer altından tesis edilecek olup, yaklaşık **200 metre** uzunluğundadır ve enerji iletim direklerinin inşasını veya kamulaştırma yapılmasını gerektirmemektedir. ENH güzergâhı, mülkiyeti ve idari tasarrufu **Başakşehir Belediyesi'ne ait olan 6 ada 115 parsel** üzerinden geçmektedir. Bu nedenle, ENH bileşeni kapsamında herhangi bir fiziksel veya ekonomik yerinden edilmenin meydana gelmesi beklenmemektedir. Alt proje sahasına erişim, Başakşehir ilçesi sınırları içerisindeki **mevcut belediye yol ağı** üzerinden sağlanacaktır. Ana ulaşım yolları asfalt kaplamalı olup iyi durumdadır. GES-1 ve GES-2 alanlarına doğrudan ulaşımı sağlayan ve mevcut durumda stabilize (asfalt kaplamasız) olan yaklaşık **300 metrelik** servis yolu, inşaat ve işletme aşamalarında kullanılacaktır. Güvenli ve kesintisiz erişimin sağlanması amacıyla bu yol

üzerinde sınırlı yüzey iyileştirme ve bakım çalışmaları gerçekleştirilebilecektir. Yeni yol yapımı, yol genişletme çalışmaları veya ilave arazi edinimi gerekmemektedir.



### 1.3. Konum

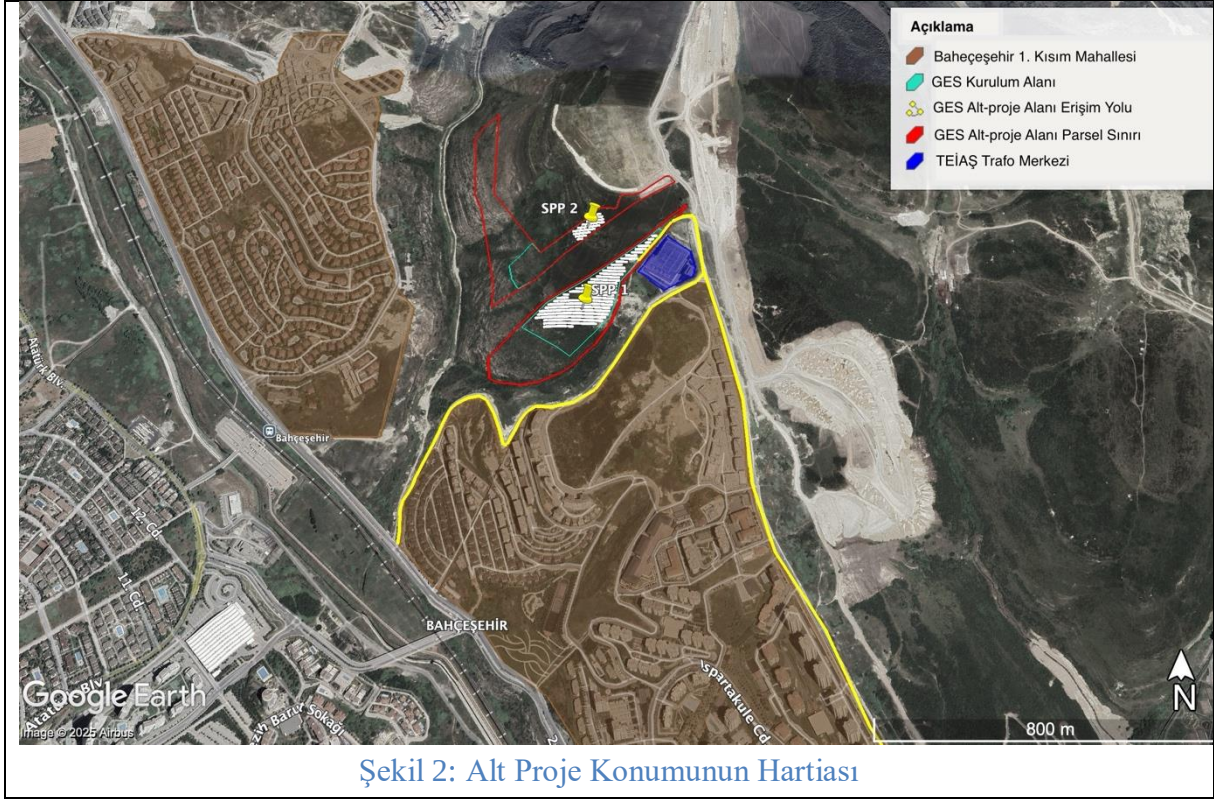
Güneş enerjisi santrali alt projesi, İstanbul ili Başakşehir ilçesi Bahçeşehir 1. Etap (Tatarcık) Mahallesi sınırları içerisinde, 115 ada / Park Alanı olarak tanımlanan 35.305,99 m<sup>2</sup> büyüklüğündeki bir alan üzerinde yer almaktadır. Alan, tapu sicilinde kayıtlı bir parsel niteliğinde olmadığından tapu kaydı veya tahsis belgesi bulunmamaktadır. Bununla birlikte, söz konusu alanın Başakşehir Belediyesi'nin tasarrufu ve kullanımında olduğu, 14.08.2025 tarihli resmi yazı ile Belediye tarafından teyit edilmiştir. Ayrıca, alanda herhangi bir özel mülkiyet, yasal veya fiili kullanıcı bulunmamaktadır. Yürürlükteki imar planına göre parsel alanı hâlihazırda "Park Alanı" olarak tanımlanmış olmakla birlikte, Türk mevzuatına göre imar planında park alanı olarak belirlenen alanlarda enerji tesislerinin inşa edilememesi nedeniyle, Başakşehir Belediyesi Plan ve Proje Müdürlüğü tarafından arazi kullanım kararının "Yenilenebilir Enerjiye Dayalı Üretim Tesisi Alanı" olarak değiştirilmesine yönelik imar planı değişikliği süreci başlatılmıştır (09.10.2025 tarihli ve E-24605144-622.99-269987 sayılı resmi

yazı). Bu kapsamda, alt proje sahası belediye idaresi altında bulunan kamu arazisi niteliğini korumakta olup, herhangi bir özel mülkiyet veya tahsis söz konusu değildir.

Alt proje sınırları içerisinde veya yakın çevresinde herhangi bir tarımsal faaliyet ya da yerleşim alanı bulunmamaktadır. Alt proje alanı, çevredeki yerleşim alanlarına kıyasla daha yüksek kotta yer alan, topoğrafik olarak engebeli bir arazide konumlanmış olup, konut veya sosyal tesis alanlarından fiziksel olarak ayrılmaktadır. Alt proje alanı; güneş enerjisi kurulumuna teknik uygunluğu, mevcut TEİAŞ iletim altyapısına yakınlığı ve çevresel veya sosyal kısıtların bulunmaması gibi kriterler dikkate alınarak seçilmiştir.

Başakşehir GES sahasına ana erişim, Başakşehir ilçesi sınırları içerisindeki mevcut belediye yol ağı üzerinden sağlanmaktadır. Ana ulaşım güzergâhı ağırlıklı olarak asfalt kaplamalı ve iyi durumda olan belediye yollarından oluşmaktadır. GES-1 ve GES-2 alanlarına doğrudan ulaşımı sağlayan yaklaşık 300 metrelik son kesim, mevcut durumda stabilize (asfalt kaplamasız) bir servis yolu olup, inşaat aşamasında güvenli ve kesintisiz erişimin sağlanabilmesi amacıyla sınırlı düzeyde zemin iyileştirme ve yüzey stabilizasyonu gerektirmektedir. Bu güzergâh için yol genişletme çalışması veya ilave arazi edinimi gerekmemektedir. Söz konusu erişim yolu hâlihazırda Başakşehir Belediyesi'nin hizmet araçları tarafından kullanılmakta olup, bakım ve

stabilizasyon çalışmaları inşaat mobilizasyonu öncesinde belediyenin teknik ekipleri tarafından gerçekleştirilecektir.



Şekil 2: Alt Proje Konumunun Hartiası

#### 1.4. Alt Proje Etki Alanı

Alt Proje Etki Alanı (EA), alt projenin inşaat, işletme ve hizmetten çıkarma aşamalarında ortaya çıkabilecek doğrudan, dolaylı ve kümülatif çevresel ve sosyal etkilerden etkilenebilecek coğrafi bölgeyi ifade etmektedir. Bu kapsamlı tanım; yalnızca alt projenin fiziki ayak izini değil, aynı zamanda arazi kullanım değişiklikleri, doğal kaynak kullanımı, emisyonlar, gürültü, trafik ve sosyo-ekonomik dinamikler nedeniyle etkilenebilecek çevreyi, ekosistemleri ve yerleşimleri de kapsamaktadır. Buna ek olarak, bağlantılı tesisler ve yardımcı faaliyetlerden etkilenebilecek alanlar ile mevcut veya planlanan diğer projelerle etkileşimlerden kaynaklanabilecek kümülatif etkilerin görülebileceği bölgeler de bu kapsam dâhilinde değerlendirilmektedir.

Alt Proje için Etki Alanı, hem çevresel hem de sosyal bileşenler dikkate alınarak tanımlanmıştır. Bu yaklaşım, etki alanının doğrudan etkilenen alanları, dolaylı olarak etkilenen alanları ve kümülatif etkilere potansiyel olarak maruz kalabilecek daha geniş alanları kapsamasını sağlamaktadır.

- **Bahçeşehir 1. Etap Mahallesi:** Alt proje sahası, İstanbul ili Başakşehir ilçesi sınırları içerisinde yer alan Bahçeşehir 1. Etap (Tatarcık) Mahallesi'nin idari sınırları içerisinde

bulunmaktadır. Mahalle merkezinin alt proje alanına yaklaşık 1,5–1,8 km kuzeydoğuda yer aldığı, en yakın yerleşim kümelerinin ise alt proje sınırına yaklaşık 500 metre mesafede bulunduğu tespit edilmiştir. Alt proje alanının yakın çevresinde doğrudan yerleşim yoğunluğu sınırlı olmakla birlikte; idari bağlantısı, sahaya olan yakınlığı ve yerel istihdam ile erişilebilirlik gibi potansiyel dolaylı etkileşimler nedeniyle Bahçeşehir 1. Etap Mahallesi etki alanının temel bileşenlerinden biri olarak değerlendirilmiştir. Mahallenin güney sınırı, kadastro kayıtlarında yaygın olarak “Hoşdere” olarak anılan yerleşim alanı olup, GES-1 ve GES-2 alanlarının yaklaşık 300 metre güneyinde yer almakta ve alt proje sahasına en yakın yerleşim alanını oluşturmaktadır. İnşaat aşamasında toz, gürültü, trafik ve görsel etkiler gibi geçici çevresel ve sosyal etkilerin meydana gelebilme ihtimali nedeniyle bu mahalle doğrudan etki alanı içerisinde değerlendirilmiştir. Planlanan saha erişim yolu, 3. Etap yerleşim alanının kenarından geçmekte olup, inşaat faaliyetleri sırasında kısa süreli trafik kaynaklı rahatsızlıkların artmasına neden olabilecektir.

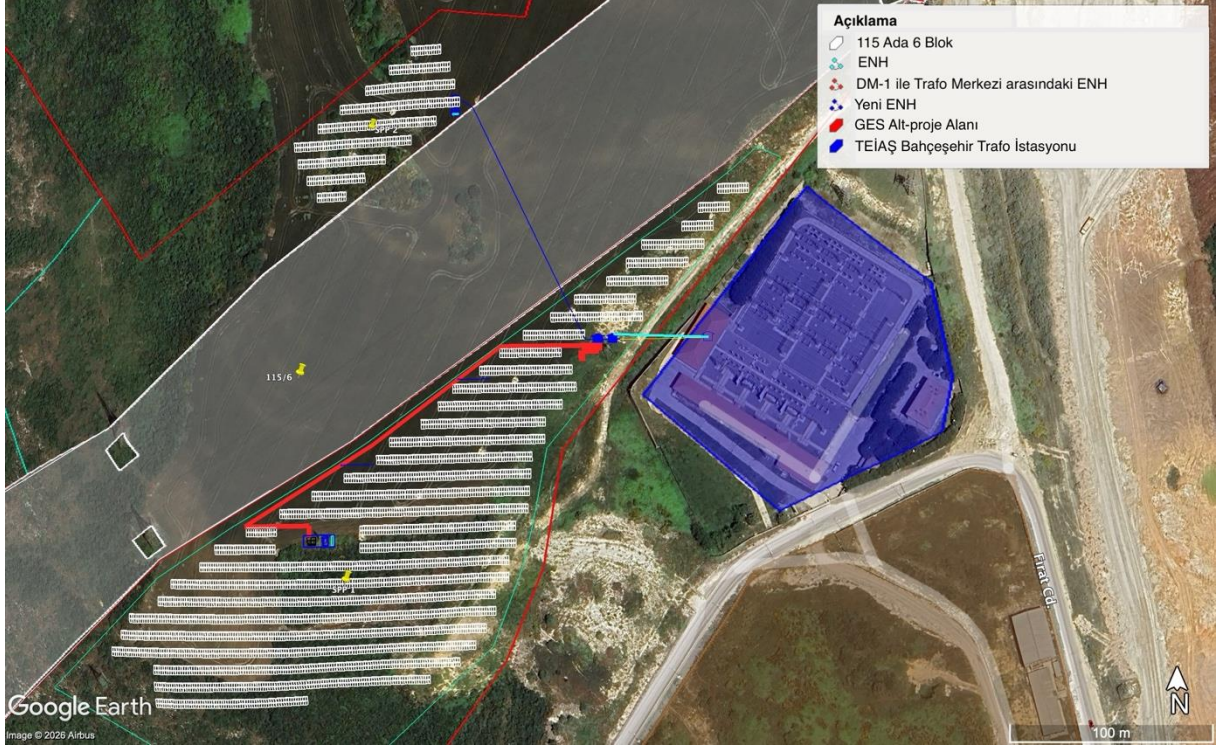
Sonuç olarak, etki alanı, ağırlıklı olarak idari ve analitik amaçlarla Bahçeşehir 1. Etap (Tatarcık) Mahallesi’nin daha geniş çevresini kapsayacak şekilde belirlenmiştir. 12 Kasım 2025 tarihinde, Bahçeşehir 1. Etap Mahallesi Muhtarlığı’nda muhtar yardımcısı ve bir mahalle sakininin katılımıyla bir istişare toplantısı gerçekleştirilmiştir. Toplantı sırasında, mahallenin nüfusu, ekonomik yapısı ile sosyal ve fiziksel altyapısına ilişkin genel bilgiler edinilmiştir. Alt proje hakkında bilgilendirme yapılmış ve alt proje alanına ilişkin detaylar muhtar yardımcısından alınmıştır. Nüfusu 30.000’in üzerinde olan mahallenin altyapı hizmetlerine ilişkin herhangi bir sorun yaşamadığı ifade edilmiştir. Ayrıca, alt proje alanının yerleşim alanlarından uzakta konumlandığı, hâlihazırda aktif bir arazi kullanımına konu olmadığı ve yerel topluluk açısından olumsuz bir etki veya endişe yaratmasının beklenmediği belirtilmiştir. Ana yol güzergâhları boyunca konut, okul veya fosseptik gibi zarar görebilecek herhangi bir altyapı unsurunun bulunmadığı ifade edilmiştir. Saha çevresi; dik eğimli topoğrafya, gelişmemiş kamu arazileri ile yüksek gerilim iletim hatları ve TEİAŞ Bahçeşehir Trafo Merkezi’nin varlığı ile karakterize edilmekte olup, bu durum bölgede konut veya rekreasyon amaçlı arazi kullanımını daha da sınırlandırmaktadır.

Bu fiziksel ve mekânsal özellikler doğrultusunda, alt projenin yakın çevredeki topluluklar üzerindeki potansiyel sosyal ve çevresel etkilerinin çok sınırlı düzeyde kalması beklenmektedir. Yüksek kotta konumlanması, yerleşim alanlarına olan mesafesi ve hassas alıcıların bulunmaması; gürültü, toz, görsel rahatsızlık ile toplum sağlığı ve güvenliğine ilişkin risklerin

asgari düzeyde tutulmasına katkı sağlamaktadır. Bu nedenle, Bahçeşehir 1. Etap Mahallesi idari olarak genel etki alanı içerisinde yer almaya devam etmekle birlikte, alt proje sahasının kendisi doğrudan insan veya sosyal etkileşimin son derece sınırlı olduğu bir alan olup, tanımlanan azaltım ve izleme önlemleri kapsamında çevresel ve sosyal ayak izinin ihmal edilebilir düzeyde olması öngörülmektedir.



Şekil 3: Alt Proje Etki Alanı



Şekil 4: GES Alt Proje Alanının Yakın Görünümü

## 2. PAYDAŞ KATILIM PLANININ (PKP) AMACI / TANIMI

Bu Paydaş Katılım Planı (PKP), “paydaşları” oluşturan projeden etkilenen taraflar, diğer ilgili taraflar ile hassas gruplara, Alt Proje ve olası etkileri hakkında görüş ve endişelerini ifade edebilmelerine imkân tanıyacak şekilde ilgili, zamanında ve erişilebilir bilginin sağlanmasını temin etmek amacıyla hazırlanmıştır.

Başakşehir Belediyesi’ne ait Paydaş Katılım Planı’nın amaçları aşağıda sunulmaktadır:

- Başakşehir Belediyesi’nin tüm paydaşları ve bu paydaşların Alt Proje’den nasıl etkileneceğini belirlemesine yardımcı olacak sistematik bir paydaş katılım yaklaşımı oluşturmak ve özellikle tüm paydaşlarla sürekli ve yapıcı bir ilişki kurarak Alt Proje’nin katılımcı ve topluluk dostu bir anlayışla uygulanmasını sağlamak.
- Paydaşların Alt Proje’ye yönelik ilgi ve destek düzeyini değerlendirmek ve kurulum ile işletme süreci boyunca Başakşehir Belediyesi proje ekibinin paydaşlarla olan ilişkilerine rehberlik ederek, paydaş görüşlerinin alt proje tasarımına ve çevresel ve sosyal performansına yansıtılmasını sağlamak;
- Alt Proje yaşam döngüsü boyunca, potansiyel etki yaratabilecek hususlara ilişkin olarak tüm paydaşlarla etkili ve kapsayıcı katılımı teşvik etmek ve bu katılım için gerekli araçları sağlamak;
- Çevresel ve sosyal riskler ile etkilere ilişkin ilgili alt proje bilgilerinin paydaşlara zamanında, anlaşılır, erişilebilir ve uygun yöntem ve formatlarda açıklanmasını sağlamak;
- Bahçeşehir’de yerel şikâyet toplama noktaları (ör. mahalle muhtarlıkları, saha ofisi, şikâyet kutuları ve özel bir telefon/WhatsApp hattı) dâhil olmak üzere çoklu kanallar aracılığıyla tüm paydaşlara erişilebilir ve kapsayıcı şekilde husus ve şikâyetlerini iletebilecekleri imkânlar sunmak ve bu şikâyetlerin derhal Başakşehir Belediyesi’ne iletilmesini ve Belediye tarafından yönetilmesini sağlamak. Şikâyet mekanizması; yerel erişim noktalarını, şikâyetlerin Belediyeye aktarılmasına ilişkin prosedürleri ve çözüm sürelerini açıkça tanımlayacak olup, bu hususlar “Şikâyet Mekanizması” bölümünde ayrıntılı olarak açıklanmaktadır.

Paydaş katılımı; yerel halk, hassas gruplar, kamu kurumları ve sivil toplum kuruluşları gibi geniş bir paydaş yelpazesine sahip olan alt projelerin başarıyla tamamlanması açısından kritik bir rol oynamaktadır. PKP, paydaş katılımına ilişkin çerçeveyi sunmakta ve farklı paydaş

gruplarıyla yürütülecek etkileşimlerin zamanlamasını ve yöntemlerini ayrıntılı olarak ortaya koymaktadır. PKP yalnızca farklı paydaş gruplarını tanımlamakla kalmamakta; aynı zamanda bu paydaşların ihtiyaçlarını, koşullarını ve alt projeden nasıl etkilendiklerini de belirlemektedir. PKP, belirlenen dezavantajlı veya hassas bireyler ya da gruplara özel önem atfetmekte ve bu grupların paydaş katılım faaliyetlerine dâhil edilmesinin nasıl sağlanacağını ortaya koymaktadır. PKP, paydaşların temel özelliklerini ve çıkarlarını, farklı paydaşlar için uygun olan farklı katılım ve istişare düzeylerini dikkate almakta; tüm paydaşlarla etkileşimi tanımlarken, bu etkileşimlerin beraberinde getirdiği fırsat ve riskleri de irdelemektedir.

PKP, Başakşehir Belediyesi'nin alt proje kapsamındaki paydaş gruplarıyla yürüteceği diyaloglara ilişkin çerçeveyi kapsayıcı ve ayrımcı olmayan bir yaklaşımla tanımlayarak şeffaf, duyarlı ve kapsayıcı bir katılımı güvence altına almaktadır. PKP'nin uygulanması aşağıdaki hususları sağlayacaktır:

- Özellikle Alt Proje'den etkilenecek taraflar nezdinde Alt Proje'ye ilişkin kapsamlı bir anlayışın oluşmasını sağlamak; potansiyel olarak etkilenen alanlardaki ev sahibi toplulukların, alt projenin Alt Proje alanı içerisindeki herkes için fayda sağladığını tam olarak kavramasını temin etmek,
- Alt Proje veya paydaşları açısından risk oluşturabilecek hususların erken aşamada tespit edilmesini sağlamak,
- Azaltım önlemlerinin uygun olmasını (yeterli, uygulanabilir, zamanında, etkili ve verimli) temin etmek ve
- Alt Proje ile topluluklar arasında tüm tarafların yararına olacak uzun vadeli bir iletişim sistemi tesis etmek. Bu kapsamda, Alt Proje'ye ilişkin paydaş katılım stratejisinin, tüm paydaş gruplarına (ör. ev sahibi topluluk) erişimi sağlaması, Alt Proje'nin sağlayacağı faydalar konusunda paydaşları açık ve net biçimde bilgilendirmesi ve böylece Alt Proje'nin kapsamına ilişkin yanlış algıların yol açabileceği olası sosyal riskleri azaltması gerekmektedir.

PKP kapsamında paydaşlara yönelik iletişim stratejisi ayrıca; paydaşların endişelerini dile getirebilecekleri ve şikâyetlerini iletebilecekleri mekanizmaları, bu endişe ve şikâyetlerin zamanında ve yeterli bir şekilde nasıl ele alınacağı ve çözüme kavuşturulacağını da tanımlamaktadır.

### 3. PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ VE ANALİZİ

Paydaşların haritalanması sürecinde, Alt Proje'nin etkilerinin niteliği belirlenmekte ve paydaşlarla kurulacak ilişkilerin yöntemleri ile sıklıkları tanımlanmaktadır.

Alt Proje'den farklı düzeylerde veya orantısız şekilde etkilenebilecek ya da katılım ve geliştirme süreçlerine dâhil olmakta güçlük yaşayabilecek dezavantajlı ve hassas paydaşların belirlenmesine özel önem verilmesi kritik öneme sahiptir. Paydaşların belirlenmesi aynı zamanda sürekli devam eden bir süreç olup, düzenli aralıklarla gözden geçirilmesi ve güncellenmesi gerekmektedir.

#### 3.1. Metodoloji

Alt Proje'ye ilişkin paydaşların belirlenmesi, ÇSS10 ve iyi uluslararası uygulamalarla uyumlu olacak şekilde yapılandırılmış ve aşamalı bir metodoloji kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Bu metodoloji, Alt Proje'den etkilenebilecek veya Alt Proje'ye ilgi gösterebilecek tüm bireylerin, grupların ve kurumların sistematik biçimde belirlenmesini ve uygun şekilde sürece dâhil edilmesini sağlamayı amaçlamaktadır. Paydaş belirleme ve analiz süreci aşağıdaki adımlardan oluşmaktadır:

##### (i) Alt Proje Özellikleri ve Etki Alanının İncelenmesi

İlk aşamada, Alt Proje'nin konumu, ölçeği, inşaat ve işletme faaliyetleri, arazi mülkiyet durumu, erişim güzergâhları ve enerji iletim bileşenleri dâhil olmak üzere fiziksel, çevresel ve sosyal özellikleri incelenmiştir. Bu inceleme doğrultusunda, inşaat ve işletme aşamalarında potansiyel olarak etkilenebilecek alanlara odaklanılarak Alt Proje'nin coğrafi etki alanı tanımlanmıştır.

##### (ii) Potansiyel Olarak Etkilenen ve İlgili Tarafların Belirlenmesi

Paydaşlar; imar planları, mülkiyet kayıtları, teknik yerleşim planları ile çevresel ve sosyal değerlendirme dokümanları dâhil olmak üzere mevcut alt proje dokümantasyonunun masa başı incelemesi yoluyla belirlenmiş; ayrıca ilgili belediye birimleri ve yerel temsilcilerle (ör. mahalle muhtarları) gerçekleştirilen istişareler yoluyla desteklenmiştir.

Paydaşlar aşağıdaki kriterler esas alınarak belirlenmiştir:

- Alt proje alanına ve erişim güzergâhlarına olan yakınlık,
- Alt Proje ile ilişkili idari veya kurumsal sorumluluk,
- Çevresel veya sosyal etkilere maruz kalma potansiyeli,
- Alt Proje'ye yönelik ilgi veya Alt Proje üzerindeki etki düzeyi.

##### (iii) Paydaşların Sınıflandırılması

ÇSS10 doğrultusunda, belirlenen paydaşlar aşağıdaki gruplar altında sınıflandırılmıştır:

- **Projeden Etkilenen Taraflar:** Alt Proje ve faaliyetlerinden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen bireyler, gruplar veya tüzel kişiler;
- **Diğer İlgili Taraflar:** Alt Proje'den doğrudan etkilenmemekle birlikte Alt Proje'ye ilgi duyan kamu kurumları, hizmet sağlayıcılar ve ilgili sivil toplum kuruluşları gibi kurumlar, kuruluşlar veya bireyler.

#### (iv) Hassas ve Dezavantajlı Grupların Belirlenmesi

Alt proje faaliyetlerinden orantısız şekilde etkilenebilecek veya katılım süreçlerine dâhil olmakta engellerle karşılaşabilecek hassas veya dezavantajlı grupların belirlenmesine özel önem verilmiştir. Bu değerlendirme; yerel sosyo-ekonomik bağlam, arazi kullanım özellikleri ve istişare girdileri esas alınarak yapılmıştır. Uygun görülen durumlarda, kapsayıcı ve anlamlı katılımın sağlanabilmesi amacıyla bu gruplara yönelik uyarlanmış katılım yaklaşımları uygulanacaktır.

#### (v) Katılım Yöntemleri ve Sıklığının Belirlenmesi

Paydaş kategorileri ve Alt Proje ile olan ilişkileri dikkate alınarak, uygun katılım yöntemleri, iletişim araçları ve istişare sıklıkları tanımlanmıştır. Bu yöntemler, etki düzeyi ve paydaşların ilgi seviyeleri ile orantılı olacak şekilde belirlenmiş olup, erişilebilir, şeffaf ve kültürel olarak uygun olacak biçimde tasarlanmıştır.

Paydaş katılım ilkeleri tanımlanmadan önce, paydaşlar; açıkça belirlenmiş kriterlere, ardışık adımlara ve çoklu veri kaynaklarına dayanan yapılandırılmış bir metodoloji aracılığıyla belirlenmiştir. Paydaş belirleme süreci; imar planları, mülkiyet kayıtları, teknik yerleşim planları ile çevresel ve sosyal değerlendirme dokümanları dâhil olmak üzere alt proje dokümantasyonunun incelenmesine, masa başı analizlere, saha gözlemlerine ve ilgili belediye birimleri ile yerel temsilcilerle (ör. mahalle muhtarı) gerçekleştirilen istişarelere dayanmaktadır. Paydaşlar; alt proje alanına ve erişim güzergâhlarına olan yakınlıkları, idari veya kurumsal sorumlulukları, çevresel ve sosyal etkilere maruz kalma potansiyelleri ile alt projeye olan ilgi ve etki düzeyleri esas alınarak belirlenmiştir.

En iyi uygulama yaklaşımlarının karşılanabilmesi amacıyla, alt proje kapsamında paydaş katılımına ilişkin aşağıdaki ilkeler uygulanacaktır:

- **Açıklık ve yaşam döngüsü yaklaşımı:** Alt projeye ilişkin kamu istişareleri, Alt Proje yaşam döngüsü boyunca düzenlenecek; açık bir şekilde, dış müdahale, yönlendirme, baskı veya yıldırma olmaksızın yürütülecektir.
- **Bilgilendirilmiş katılım ve geri bildirim:** Bilgiler, uygun formatlarda tüm paydaşlara yaygın şekilde sunulacak; paydaş geri bildirimlerinin iletilmesi, yorum ve endişelerin analiz edilmesi ve ele alınmasına yönelik imkânlar sağlanacaktır.
- **Kapsayıcılık ve duyarlılık:** Paydaşların belirlenmesi, Alt Proje yaşam döngüsü boyunca daha etkin iletişim kurulmasını ve güçlü ilişkiler geliştirilmesini destekleyecek şekilde gerçekleştirilecektir. Alt proje kapsamındaki katılım süreci kapsayıcı olacaktır. Tüm paydaşlar, her aşamada istişare ve alt proje uygulama süreçlerine katılmaya teşvik

edilecektir. Tüm paydaşlara bilgiye eşit erişim sağlanacaktır. Katılım yöntemlerinin seçiminde, paydaşların ihtiyaçlarına duyarlılık temel ilke olacaktır. Alt proje faydalarından dışlanma riski bulunan hassas gruplara ve farklı etnik grupların kültürel hassasiyetlerine özel önem verilecektir.

- **Esneklik:** Sosyal mesafe, kültürel bağlam veya yönetim koşullarının geleneksel yüz yüze katılım biçimlerini sınırladığı durumlarda, Alt Proje'nin paydaş iletişim stratejisi; çeşitli internet veya telefon tabanlı iletişim yöntemleri dâhil olmak üzere alternatif katılım biçimlerini içerecek şekilde uyarlanacaktır.
- **ÇSS10 ile uyum:** ÇSS10 doğrultusunda, Alt Proje kapsamında; projeden etkilenen taraflar ile alt projeden etkilenen veya etkilenmesi muhtemel diğer ilgili taraflar dikkate alınarak paydaşlar belirlenmiştir. Bu çerçevede, paydaşlar “**Projeden Etkilenen Taraflar**” ve “**Diğer İlgili Taraflar**” (alt projeye ilgi. gösterebilecek diğer bireyler veya gruplar) olarak tanımlanmış ve sınıflandırılmıştır.

### 3.2. Projeden Etkilenen Taraflar

“Projeden etkilenen taraflar” terimi; alt proje faaliyetleri kapsamında fiziksel çevreleri, sağlıkları, güvenlikleri, kültürel uygulamaları, refahları veya geçim kaynakları üzerinde fiili etkiler ya da potansiyel riskler nedeniyle etkilenmesi muhtemel olan bireyleri veya grupları ifade etmektedir. Bu paydaşlar, özellikle yerel topluluklar olmak üzere bireyleri ve grupları içerebilmektedir.

Başakşehir GES alt projesi kapsamında, alt proje alanına olan yakınlığı ve alt projenin etki alanı içerisindeki idari önemi nedeniyle, Bahçeşehir 1. Etap Mahallesi sakinleri başlıca projeden etkilenen taraflar olarak belirlenmiştir.

Buna ek olarak, inşaat ve işletme aşamalarında görev alacak yüklenici ve alt yüklenici çalışanları dâhil olmak üzere alt proje çalışanları, alt proje faaliyetleriyle ilişkili iş sağlığı ve güvenliği risklerine doğrudan maruz kalmaları nedeniyle projeden etkilenen taraflar olarak değerlendirilmektedir.

Alt proje kapsamında iş birliği ve istişare süreçlerine dâhil olacak projeden etkilenen taraflar; bireyler, gruplar ve topluluklar aşağıdadır:

- Bahçeşehir Mahallesi: Mahallenin toplam nüfusu 37.332 olup, bunun 19.462'si kadın, 17.870'i erkek bireylerden oluşmaktadır. 0–19 yaş aralığındaki toplam nüfus 11.817'dir.<sup>1</sup>
- Alt Proje Çalışanları

### 3.3. Dezavantajlı / Hassas Bireyler veya Gruplar

Dezavantajlı/Hassas bireyler veya gruplar; hassas statüleri nedeniyle alt projeden diğer gruplara kıyasla orantısız şekilde etkilenebilecek veya daha fazla dezavantaj yaşayabilecek ve bu nedenle alt proje ile ilişkili istişare ve karar alma süreçlerinde eşit temsillerinin sağlanabilmesi için özel katılım çabalarına ihtiyaç duyabilecek kişileri ifade etmektedir.

Alt proje kapsamında hassas grupların belirlenmesi; saha ziyaretleri, Bahçeşehir 1. Etap Mahallesi Muhtar Yardımcısı ile gerçekleştirilen istişareler ve mahalle düzeyindeki demografik verilerin incelenmesi yoluyla yapılmıştır. Alt proje sahasının yerleşim alanlarından uzakta konumlanması ve günlük yaşam faaliyetleri veya topluluk altyapısı ile doğrudan etkileşim içinde olmaması nedeniyle değerlendirme mahalle ölçeğinde gerçekleştirilmiştir.

GES sahası, yerleşim alanlarının dışında yer almakta olup konut alanları, tarım arazileri, otlak alanları veya kamu hizmet tesisleriyle çakışmamaktadır. 12 Kasım 2025 tarihinde gerçekleştirilen istişare sırasında da teyit edildiği üzere, alt proje alanı hâlihazırda kullanılmamakta olup yerel halk üzerinde doğrudan sosyal veya ekonomik bir etki yaratmamaktadır. Bu nedenle, hassas bireyler üzerinde alt projeden kaynaklanan, konuma özgü olumsuz sosyal veya ekonomik etkilerin ortaya çıkması beklenmemektedir. Bununla birlikte, bazı hassas grupların alt projeye ilişkin bilgiye erişim ve etkin iletişim süreçlerinde zorluk yaşayabileceği kabul edilmektedir. Bu doğrultuda, ÇSS10 ile uyumlu olarak, hassas bireylerin yeterli düzeyde bilgilendirilmesini ve paydaş katılım sürecine anlamlı şekilde dâhil olabilmelerini sağlamak amacıyla hedefe yönelik bilgilendirme ve uyarlanmış katılım önlemleri uygulanacaktır.

Bununla birlikte, ÇSS10 kapsamında benimsenen ihtiyatlılık yaklaşımı doğrultusunda, Bahçeşehir 1. Etap Mahallesi'nin idari sınırları içerisinde yaşayan ve topluluk düzeyinde potansiyel olarak hassas kabul edilebilecek aşağıdaki gruplar belirlenmiştir:

1. **Engelli bireyler:** İnşaat faaliyetleri, erişilebilirlik güzergâhlarını geçici olarak etkileyebilir ve hareket kabiliyetini kısıtlayabilir. Bu bireylerin katılım faaliyetlerine

---

<sup>1</sup> <https://www.endeksa.com/tr/analiz/turkiye/istanbul/basaksehir/bahcesehir-1-kisim/demografi>

erişim konusunda özel ihtiyaçları olabilmektedir. Mahalle düzeyinde kesin sayısal veri bulunmamaktadır.

2. **Yalnız yaşayan ve özel bakıma ihtiyaç duyan 65 yaş üstü bireyler:** İnşaat faaliyetleri, yalnız yaşayan ve özel bakıma ihtiyaç duyan 65 yaş üzeri bireylerin günlük rutinlerini ve temel hizmetlere erişimlerini olumsuz etkileyerek rahatsızlık veya strese neden olabilmektedir. Bu bireylerin katılım faaliyetlerine erişim konusunda özel ihtiyaçları bulunabilmektedir. Mahalle demografisine göre, 65 yaş üstü toplam nüfus 2.568 kişidir.
3. **Kronik hastalığı olan veya özel bakıma ihtiyaç duyan bireyler:** İnşaat faaliyetleriyle ilişkili trafik, altyapıya olası zararlar vb. durumlar; bu bireylerin temel hizmetlere erişimini ve günlük rutinlerini etkileyebilir, sağlık sorunlarını ağırlaştırabilir veya rahatsızlık yaratabilir. Mahalle temsilcileri ve belediyenin sosyal hizmet birimleriyle yapılan istişarelere göre, mahalle idari sınırları içerisinde kronik hastalığı olan veya özel bakıma ihtiyaç duyan bireyler bulunmaktadır. Ancak mahalle düzeyinde ayrıştırılmış veya kamuya açık veri bulunmamaktadır.
4. **Kadın hane reisleri:** Mahalle düzeyinde kesin sayısal veri bulunmamakla birlikte, kadın hane reisleri; bakım yükümlülükleri ve bilgiye sınırlı erişim gibi nedenlerle katılım süreçlerinde engellerle karşılaşabilmektedir.

GES alt proje alanının yerleşim alanlarından uzak bir konumda bulunması, Bahçeşehir Mahallesi'nin 30.000'in üzerinde bir nüfusa sahip olması ve 12 Kasım 2025 tarihinde Muhtar Yardımcısı ile, 26 Ocak 2026 tarihinde Muhtar ile gerçekleştirilen görüşmelerde bu gruplara ilişkin kesin verilerin bulunmaması dikkate alındığında, alt proje alanının konumu nedeniyle söz konusu etkilerin düşük düzeyde kalacağı değerlendirilmektedir.

### 3.4. Diğer İlgili Taraflar

Diğer ilgili taraflar; alt projeden doğrudan etkilenmemekle birlikte, idari rolleri, denetim sorumlulukları veya bilginin yaygınlaştırılmasına yönelik faaliyetlerdeki rolleri nedeniyle alt projeye ilgi gösterebilecek kurum ve kuruluşları kapsamaktadır. Bu taraflar arasında Başakşehir Kaymakamlığı, Bahçeşehir 1. Etap Mahallesi Muhtarlığı, il düzeyinde faaliyet gösteren ilgili çevre ve enerji alanındaki sivil toplum kuruluşları (ör. TEMA Vakfı, WWF-Türkiye, Türk Mühendis ve Mimar Odaları Birliği'ne (TMMOB) bağlı İstanbul'daki meslek odaları) ile İstanbul ve Başakşehir'de faaliyet gösteren yerel ve bölgesel medya kuruluşları yer almaktadır. Bu paydaşlarla yürütülecek etkileşimin temel amacı; koordinasyonun sağlanması, şeffaflığın artırılması ve kamuoyunun bilgilendirilmesidir. Alt proje sahasının yerleşim alanlarından

uzakta konumlanması ve önemli çevresel veya sosyal etkilere yol açmasının beklenmemesi nedeniyle, diğer ilgili taraflarla etkileşim ağırlıklı olarak bilgilendirme ve iletişim faaliyetleri yoluyla yürütülecek; uygulama sürecinde alt projeye ilişkin herhangi bir endişenin ortaya çıkması halinde ilave katılım faaliyetleri gerçekleştirilecektir.

Alt proje kapsamındaki paydaş grupları Tablo 1’de sunulmaktadır

**Tablo 1. Paydaş Grupları**

| Paydaş Grupları                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Etki/Risk Nedeni                                                                                                                                                                                    | İlgi Düzeyi | Etki Düzeyi |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| <b>Projenin Etkilenen Taraflar</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yerel topluluklar (Bahçeşehir 1. Etap Mahallesi)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                            | Alt proje sahasına yakınlığı nedeniyle alt proje faaliyetlerinden toz, gürültü, trafik vb. açılardan doğrudan olumsuz etkilenme potansiyeli olan yerleşim yerleri.                                  | Orta        | Yüksek      |
|                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alt proje faaliyetleri için istihdam edilecek çalışanlar (tedarik zinciri dahil)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                            | İşgücü ve çalışma koşulları vb. ile ilgili potansiyel riskler.                                                                                                                                      | Yüksek      | Yüksek      |
| <b>Hassas Bireyler/ Gruplar</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Engelli bireyler;</li> <li>• 65 yaşın üzerindeki kişiler;</li> <li>• Kronik hastalığı olan veya özel bakıma ihtiyaç duyan kişiler;</li> <li>• Kadın hane reisleri.</li> </ul>                                                                                                                          | Hassas ve dezavantajlı bireyler ve/veya gruplar, alt projelerin olumsuz etkilerinden orantısız bir şekilde etkilenmesi.                                                                             | Düşük       | Yüksek      |
| <b>Diğer Etkilenen Taraflar</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• STK'lar (örneğin TEMA Vakfı, WWF-Türkiye, Türkiye Mühendisler ve Mimarlar Odaları Birliği (TMMOB) İstanbul'daki bağlı odalar)</li> </ul>                                                                                                                                                               | Alt projenin çevresel ve sosyal etkileri (STK'nın faaliyet alanına bağlı olarak).                                                                                                                   | Orta        | Düşük       |
|                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Devlet Kurumları <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı,</li> <li>○ Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı,</li> <li>○ İstanbul Valiliği,</li> <li>○ İstanbul İl Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Müdürlüğü</li> <li>○ Başakşehir Belediyesi</li> </ul> </li> </ul> | Alt projeden elde edilen enerjinin olumlu bir etkisi olması beklenmektedir. Devlet kurumları, izin verme süreci, arazi edinme süreci veya topluluklarla istişarelerin düzenlenmesinde yer alabilir. | Yüksek      | Orta        |

|  |                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Başakşehir İlçe Valiliği</li> <li>• Bahçeşehir 1. Etap Mahalle Muhtarlığı</li> <li>• Basın Ajansları (BaşakHaber)</li> <li>• Yerel Gazeteler (Bahçeşehir Gazetesi, Vitrin Gazetesi)</li> </ul> |  |  |  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

## **4. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI**

### **4.1. Proje Hazırlık Sürecinde Gerçekleştirilen Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Özeti**

PKP'nin hazırlanması sürecinde yürütülen paydaş katılım faaliyetleri kapsamında, Başakşehir GES alt proje alanı ve çevresindeki mevcut arazi kullanımı, sosyal koşullar ve potansiyel paydaş endişelerinin doğrulanması amacıyla istişareler ve saha çalışmaları gerçekleştirilmiştir.

Bu kapsamda, 12 Kasım 2025 tarihinde bir saha ziyareti ve paydaş istişareleri yürütülmüştür. Gerçekleştirilen paydaş katılım faaliyetleri aşağıdakileri içermektedir:

- Bahçeşehir 1. Etap Mahallesi Muhtarlığı'nda muhtar yardımcısı ile bir toplantı, and
- Bahçeşehir 1. Etap (Tatarcık) Mahallesi'nde ikamet eden bir mahalle sakini ile bir toplantı.

Saha ziyareti sırasında alt proje alanı ve yakın çevresi yerinde incelenmiştir. Paydaşlar ayrıca, alt proje alanının yerleşim alanlarına olan mesafesi ve fiziksel özellikleri dikkate alındığında, alt projenin gerek inşaat gerekse işletme aşamalarında önemli düzeyde olumsuz çevresel veya sosyal etkilere yol açmasının beklenmediğini ifade etmişlerdir.

Alt proje hazırlık aşamasında gerçekleştirilen tüm paydaş istişareleri kayıt altına alınmıştır. PKP hazırlık sürecinde şeffaflığın ve yerel farkındalığın artırılması amacıyla, istişare edilen paydaşlarla alt projenin kapsamı, konumu ve potansiyel etkilerine ilişkin bilgiler paylaşılmıştır.

### **4.2. Proje Paydaşlarının İhtiyaçları ile Paydaş Katılımına Yönelik Yöntemler, Araçlar ve Tekniklerin Özeti**

Alt projeye ilişkin paydaş katılımı; paydaşların özellikleri, bilgi ihtiyaçları ile alt projeye yönelik potansiyel ilgi ve etki düzeylerinin değerlendirilmesi esas alınarak tasarlanmıştır. ÇSS10 gereklilikleri doğrultusunda, paydaş gruplarına ve alt proje aşamasına bağlı olarak farklı katılım yöntemleri ve araçları uygulanacaktır.

Başta Bahçeşehir 1. Etap (Tatarcık) Mahallesi sakinleri olmak üzere, projeden etkilenen taraflar ve diğer ilgili taraflar için Paydaş İstişare Toplantıları düzenlenecektir. Bu toplantılar aracılığıyla, paydaşlara alt projeye ilişkin bilgi sunulacak ve paydaşların görüşlerini, sorularını ve endişelerini dile getirmelerine imkân sağlanacaktır.

Bilgiler, alt projeden etkilenen topluluklarda farklı yaş ve sosyo-kültürel gruplar arasında yerel medya kullanımının yaygın olması dikkate alınarak, çeşitli medya kanalları aracılığıyla geniş kapsamlı olarak paylaşılacaktır. Bu kanallar; yerel radyo ve televizyon kanalları, gazeteler, sosyal medya, topluluk internet siteleri ve forumları, SMS ve mobil bildirimler, kamuya açık ilan panoları ile topluluk toplantıları veya kamu duyurularını içerecektir. Bilgilerin geniş

kitlelere ulaştırılmasını sağlamak amacıyla Başakşehir Belediyesi'nin iletişim platformları ve kanalları da kullanılacaktır.

Belediyenin resmi iletişim kanallarına ek olarak, Başakşehir'de yerel düzeyde erişilebilir araçlar kullanılacaktır. Bu kapsamda muhtarlık binalarındaki bilgilendirme panoları, yerel radyo kanalları ve mahallelerde broşur dağıtımı yoluyla bilgilendirme yapılacaktır. Bahçeşehir'de el ilanları ve afişler asılarak, mahalle sakinlerinin bilgiye kolay erişimi sağlanacaktır.

Yazılı bilgiler; broşürler, el ilanları, afişler vb. Çeşitli iletişim araçları ve materyaller aracılığıyla kamuoyunun erişimine sunulacaktır. Başakşehir Belediyesi ayrıca, alt projeye ilişkin temel gelişmeleri ve alt projenin çevresel ve sosyal performansına ilişkin raporları düzenli olarak internet sitesinde güncelleyecektir. İnternet sitesinde, alt projeye ilişkin şikâyet mekanizmasına dair bilgiler de yer alacaktır (bkz. Bölüm 4.2.7). Tüm paydaş katılım süreçleri; katılımcı listeleri, fotoğraflar, tutanaklar vb. destekleyici dokümanlar ile kayıt altına alınacak, izlenecek, değerlendirilecek ve raporlanacaktır.

Gerek görülmesi halinde, inşaat, işletme ve hizmetten çıkarma dâhil olmak üzere alt projenin tüm aşamalarında, medya kuruluşları veya yerel idarelerden seçilen paydaşlar için saha ziyaretleri veya tanıtım gezileri düzenlenebilecektir.

Başakşehir Belediyesi hizmet binasında yer alan Bilgi Masası, yerel halka paydaş katılım faaliyetleri, inşaat sürecine ilişkin güncellemeler ve şikâyet başvuru yöntemlerine ilişkin iletişim bilgileri gibi konularda bilgi sağlayacaktır. Çeşitli alt projelere ilişkin çevresel ve sosyal konuları içeren broşürler ve el ilanları bu bilgi masalarında bulundurulacaktır.

Alt proje kapsamında; dezavantajlı ve hassas grupların (kadınlar, yaşlılar, engelli bireyler ve mlteiler gibi) bilgiye eşit erişiminin, geri bildirimde bulunma veya şikâyet iletme imkânlarının sağlanması amacıyla özel önlemler uygulanacaktır.

Hassas paydaşların belirlenmesi, düzenli olarak gözden geçirilmesi ve güncellenmesi gereken sürekli bir süreç olarak ele alınacaktır. Katılım yöntemleri; kadınlar, yaşlılar, engelli bireyler ve mlteilerin uygun şekilde bilgilendirilmesini, aynı zamanda görüş ve endişelerinin anlaşılmasını sağlayacak biçimde uyarlanacaktır. Gerektiğinde, hassas gruplara özel odak grup toplantıları, kadınlara yönelik toplantılar ve mlteiler için tercüman desteği gibi uygulamalar değerlendirilebilecektir.

Başakşehir’de İl Göç İdaresi, mülteci nüfusla iletişim ve etkileşimin sağlanmasını kolaylaştıracaktır. Ayrıca, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı, destek talep eden mülteciler için başvuru noktası olarak görev yapacaktır. Gerekli görülen durumlarda, Başakşehir Belediyesi paydaş katılım sürecinde bu kamu kurumlarıyla iş birliği yapacaktır.

Alt projenin yaşam döngüsünün erken aşamalarından itibaren, alt projeye ve şikâyet mekanizmasına ilişkin bilgiler; bireysel veya grup toplantıları, basılı materyaller, ilan panoları ve SMS yoluyla kamuoyuna açıklanmaya devam edilecektir. Mevcut Başakşehir Belediyesi internet sitesi, alt projeye ilişkin dokümanların yayımlanması amacıyla kullanılacaktır.

ÇSYP Kontrol Listesi ve PKP dâhil olmak üzere alt projeye ilişkin dokümanlar Başakşehir Belediyesi binasında erişime açık olacaktır. Alt projeye ilişkin afişler, broşürler ile şikâyet mekanizmasına dair bilgiler; Bahçeşehir 1. Etap Muhtarlıkları, kahvehaneler veya camiler gibi yerel alanlarda bulundurulacaktır. İnşaat faaliyetlerine ilişkin gelişmeler ve temel çevresel ve sosyal veriler dâhil olmak üzere alt projeye ilişkin güncellemeler Başakşehir Belediyesi’nin internet sitesinin ana sayfasında yayımlanacaktır. Ayrıca, alt projeye ait Şikâyet Mekanizmasına ilişkin detaylar da internet sitesinde yer alacaktır. Paydaşların şikâyetlerini iletebilmeleri amacıyla, belediye@basaksehir.bel.tr e-posta adresi üzerinden elektronik şikâyet bildirim sistemi ve 444 0 669 numaralı iletişim hattı kurulacaktır. Başakşehir Belediyesi internet sitesini düzenli olarak güncelleyecek ve bakımını sağlayacaktır.

Alt projeye ilişkin dokümanlar (ÇSYP Kontrol Listesi, PKP, broşürler) İstanbul Başakşehir’de, özellikle Bahçeşehir 1. Etap Muhtarlıklarında erişilebilir olacaktır. Ayrıca, şikâyet mekanizmasına erişimin sağlanması amacıyla bu mahallelerde şikâyet kutuları ve ilan panoları kurulacaktır.

### **4.3. Paydaş Katılım Planı**

Paydaş katılım programının temel amaçları ile çeşitli paydaş katılım faaliyetleri için planlanan takvim; bu faaliyetlerin Alt Proje’nin yaşam döngüsü boyunca hangi aşamalarda ve hangi periyotlarla gerçekleştirileceğini ortaya koymayı amaçlamaktadır. Kamu toplantıları, toplantı yerleri ve toplantı zamanlamalarına ilişkin kararların henüz netleşmediği durumlarda, bireylerin bilgiye erişebilecekleri ve görüşlerini iletebilecekleri yaklaşan fırsatlardan nasıl haberdar edileceklerine ilişkin bilgilere yer verilmektedir.

PKP, paydaşlara ilişkin açık bir profilin oluşturulmasını ve Alt Proje ile paydaşlar arasındaki ilişkilerin net bir şekilde ortaya konulmasını sağlamaktadır. Belirlenen zaman çizelgesi doğrultusunda, matrislerde yer alan tüm paydaşlarla ilgili konu başlıkları kapsamında toplantıların gerçekleştirilmesi kritik öneme sahiptir. Gerektiğinde toplantı sıklığı artırılabilir.

PKP kapsamında Tablo 2, paydaşların Alt Proje'ye yönelik ilgi düzeyi ve niteliğini, katılımın hangi yöntemlerle yürütüleceğini, katılım sıklığını ve Başakşehir Belediyesi Proje Uygulama Birimi'ni (PUB) sunmakta olup, takip eden matris bu programın tablo hâlindeki gösterimini içermektedir.

Matris kapsamında analiz edilen unsurlar Tablo 2'de aşağıda belirtildiği şekildedir. Toplantı/Görüşme Konusu, paydaşla önceden belirlenen sıklıkta ele alınması gereken konu başlıklarını tanımlamaktadır.

- Bilgilendirme Yöntemi, yüz yüze toplantılar, internet sitesi duyuruları, SMS, broşürler vb. gibi katılım sürecinde kullanılabilecek iletişim araçlarını ve yöntemlerini belirtmektedir.
- Sıklık, paydaş katılımına ilişkin bir takvim oluşturmaktadır.

Sorumlu taraf/kişinin, Başakşehir Belediyesi temsilcileri tarafından belirlenmesi gerekmektedir. Fiili paydaş katılım faaliyetlerinin üçüncü bir tarafa yaptırılması durumunda dahi, paydaş katılım sürecinin uygulanmasından Başakşehir Belediyesi sorumlu olacaktır.

Aşağıda bulunan paydaş katılım programı; paydaş gruplarının temel özelliklerini, tercih edilen bilgilendirme yöntemlerini ve paydaşlara özgü ihtiyaçları yansıtmaktadır.

Tablo 2. Paydaş Katılım Planı

| Proje Aşaması       | Tahmini Tarih / Zaman Aralığı  | Görüşme/ Mesaj Konusu                                                                                                  | Kullanılan Yöntem                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Hedef Paydaşlar                                                                                                                                                                                                                       | Sorumluluk            |
|---------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| İnşaat Öncesi Aşama | İnşaat aşaması başlamadan önce | Etkilenen toplulukları alt proje, olası etkiler ve şikayet mekanizması hakkında bilgilendirmek                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Web site</li> <li>• Web sitesi</li> <li>• El ilanları, afişler</li> <li>• Başakşehir Belediyesi muhtarlık bürosunda bilgi masası</li> <li>• Basın bülteni</li> <li>• Sosyal medya</li> <li>• Yüz yüze bilgilendirme toplantıları</li> <li>• Broşürler</li> </ul>                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Projeden Etkilenen Taraflar (PET)</li> <li>• Diğer İlgili Taraflar (DİT)</li> <li>• Dezavantajlı / Hassas Bireyler veya Gruplar</li> </ul>                                                   | Başakşehir Belediyesi |
|                     | İnşaat aşaması başlamadan önce | Ensuring the participation of vulnerable/disadvantaged groups in consultation activities and addressing their concerns | <b>Engelli Bireyler</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yüz yüze başvurular için belediye bilgi masası</li> <li>• Yüz yüze toplantılarda işaret dili desteği</li> <li>• Gerekli görülmesi halinde, toplantılara katılım erişilebilir ulaşım veya belediye araçları aracılığıyla kolaylaştırılacaktır.</li> <li>• Bu yöntemin engelli bireylere etkin şekilde ulaşamayabileceği değerlendirilerek, duyurular muhtarlıklar</li> </ul> | Başakşehir Mahallesi'ndeki savunmasız/dezavantajlı bireyler/gruplar<br>-Engelli bireyler<br>-65 yaş üstü kişiler<br>-Göçmenler ve mülteciler<br>-Kronik hastalığı olan veya özel bakıma ihtiyaç duyan kişiler<br>-Kadın hane reisleri | Başakşehir Belediyesi |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |
|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  |  | <p>aracılığıyla yapılmayacak; bunun yerine SMS, çağrı merkezleri veya hane ziyaretleri gibi daha doğrudan ve erişilebilir yöntemler kullanılacaktır.</p> <p><b>65 Yaş Üstü Bireyler</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etki Alanı (EA) kapsamındaki muhtarlıklar aracılığıyla duyurular</li> <li>• Büyük puntolu basılı broşürler</li> <li>• Gerekli görülmesi halinde, toplantılara katılım erişilebilir ulaşım veya belediye araçları aracılığıyla kolaylaştırılacaktır.</li> </ul> <p><b>Göçmenler ve Mülteciler</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yüz yüze toplantılarda tercüman desteği</li> <li>• Kolay erişim sağlanması amacıyla sosyal medya duyuruları</li> <li>• Gerekli görülmesi halinde, toplantılara katılım erişilebilir ulaşım veya belediye araçları aracılığıyla kolaylaştırılacaktır.</li> </ul> <p><b>Kronik Hastalığı Olan veya Özel Bakıma İhtiyaç Duyan Bireyler</b></p> |  |  |
|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

|                       |                                |                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                             |                                                                                        |
|-----------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
|                       |                                |                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uzaktan erişim sağlanabilmesi amacıyla internet sitesi güncellemeleri</li> <li>• Kilit noktalarda el ilanları ve afişler</li> <li>• Gerekli görülmesi halinde, toplantılara katılım erişilebilir ulaşım veya belediye araçları aracılığıyla kolaylaştırılacaktır.</li> </ul> <p><b>Kadın Hane Reisleri</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosyal medya aracılığıyla duyurular</li> <li>• Toplum merkezlerinde el ilanları ve afişler</li> <li>• Gerekli görülmesi halinde, toplantılara katılım erişilebilir ulaşım veya belediye araçları aracılığıyla kolaylaştırılacaktır.</li> </ul> |                             |                                                                                        |
| <b>İnşaat Aşaması</b> | Aylık                          | İnşaat faaliyetleri, olası aksaklıklar ve şikayet mekanizması ile ilgili güncellemeler | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Web sitesi, sosyal medya, duyurular, toplantılar</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | PET<br>DİT                  | Başakşehir Belediyesi<br>Yüklenici                                                     |
|                       | İnşaat başladıktan sonra aylık | Hassas grupların özel ihtiyaçlarının izlenmesi ve karşılanması                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Şikayet Mekanizması (şikayet/geri bildirim sistemi)</li> <li>• Gerekirse yüz yüze danışmanlık</li> <li>• Erişilebilirlik için telefon desteği</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Hassas/dezavantajlı gruplar | Başakşehir Belediyesi<br>Yapım Kontrollüğü (İnşaat Müşavirliği) Danışmanı<br>Yüklenici |

|                        |        |                                                                                     |                                                                                           |                                                                                                                    |                                                                                        |
|------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
|                        |        |                                                                                     | (gerekirse işaret dili desteği dahil)<br>• İlgili bilgiler için web sitesi güncellemeleri |                                                                                                                    |                                                                                        |
|                        | Aylık  | İş sağlığı ve güvenliği eğitimi ve çalışma koşullarına ilişkin güncellemeler        | • Bilgi broşürleri, şikayet mekanizması, toolbox eğitimleri                               | Alt Proje çalışanları                                                                                              | Başakşehir Belediyesi<br>Yapım Kontrollüğü (İnşaat Müşavirliği) Danışmanı<br>Yüklenici |
|                        | Aylık  | Alt projenin ilerlemesi ve yönetmeliklere uygunluğu hakkında güncellemeler          | • Yüz yüze toplantılar, yazışmalar                                                        | Ulusal ve il düzeyindeki kamu kurumları                                                                            | Başakşehir Belediyesi<br>Yapım Kontrollüğü (İnşaat Müşavirliği) Danışmanı<br>Yüklenici |
| <b>İşletme Aşaması</b> | Yıllık | Genel alt proje güncellemeleri ve uzun vadeli izleme                                | • Web sitesi, sosyal medya, el ilanları, posterler                                        | Başakşehir'deki tüm sakinler                                                                                       | Başakşehir Belediyesi                                                                  |
|                        | Yıllık | Hassas grupların erişilebilirliğinin ve dahil edilmesinin sürekli olarak sağlanması | • Web sitesi, sosyal medya, el ilanları, posterler                                        | Başakşehir'deki hassas gruplar                                                                                     | Başakşehir Belediyesi                                                                  |
|                        | Yıllık | Uyum güncellemeleri ve koordinasyon                                                 | • Yazışmalar                                                                              | Ulusal, il ve ilçe düzeyindeki kamu kurumları, ilçe belediyeleri, dolaylı olarak etkilenen mahallelerin muhtarları | Başakşehir Belediyesi                                                                  |
|                        | Yıllık | Medya etkileşimi ve kamu iletişimi                                                  | • Yüz yüze toplantılar, telefon görüşmeleri, basın bültenleri, röportajlar                | Basın ajansları, yerel gazeteler                                                                                   | Başakşehir Belediyesi                                                                  |

## 5. PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN UYGULANMASINA YÖNELİK KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR

### 5.1. Proje Uygulama Birimi (PUB)

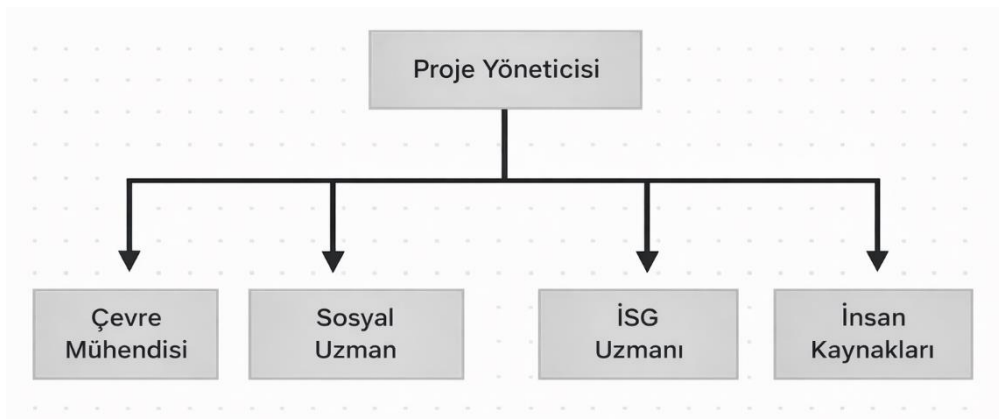
Başakşehir Belediyesi bünyesinde oluşturulacak Proje Uygulama Birimi (PUB), alt projenin yaşam döngüsü boyunca Paydaş Katılım Planı'nın (PKP) ve Şikâyet Mekanizması'nın (ŞM) uygulanmasından sorumlu ana birim olacaktır.

PUB; çevresel ve sosyal yönetim, paydaş katılımı ve şikâyetlerin ele alınmasına ilişkin görev ve sorumlulukları tanımlanmış belediye personelinde oluşacaktır. PUB, Yükleniciler, Kontrollük/Müşavirlik Hizmetleri ve İLBANK arasındaki koordinasyonu sağlayacaktır.

Paydaş katılımına ilişkin olarak PUB'un temel sorumlulukları aşağıda sunulmaktadır:

- PKP'nin uygulanmasına ilişkin genel koordinasyon ve gözetimin sağlanması;
- Paydaş katılım faaliyetlerinin ÇSS10 ve PKP hükümleri doğrultusunda yürütülmesinin temin edilmesi;
- PKP faaliyetleri için yeterli insan kaynağı ve mali kaynakların tahsis edilmesi;
- Alt projeye ilişkin bilgilerin zamanında kamuoyuna açıklanmasının sağlanması;
- Şikâyet Mekanizması'nın gözetimi ile şikâyetlerin çözüme kavuşturulmasının izlenmesi.

Alt proje veya paydaş katılım sürecine ilişkin her türlü soru, görüş veya endişe için paydaşlar, Başakşehir Belediyesi'nin resmi iletişim kanalları aracılığıyla sorumlu PUB temsilcileri ile iletişime geçebilecektir. Alt borçlu tarafından kurulacak PUB'un organizasyon yapısı Şekil 4'te sunulmaktadır.



Şekil 5: Organizasyon Yapısı-PUB

Alt borçlu, alt finansman sözleşmesinin yaşam döngüsü boyunca görevlendirilmiş ve nitelikli personelin görev başında bulunmasını sağlayarak Proje Uygulama Birimi'nin (PUB) sürekliliğini temin edecektir.

Gerekli personelin kendi kurumsal yapısı içerisinde bulunmaması halinde, alt borçlu dış kaynaklı destek / danışmanlık hizmetleri alacaktır.

## 5.2. Kaynaklar

Başakşehir Belediyesi, Paydaş Katılım Planı'nın (PKP) uygulanması ve Şikâyet Mekanizması'nın (ŞM) yönetilmesi amacıyla insan kaynağı ve maddi kaynakları seferber edecektir. Bu PKP'de belirtildiği üzere, paydaş katılım faaliyetlerinin koordinasyonundan öncelikli olarak Başakşehir Belediyesi sorumlu olacaktır. Şikâyetlerin, soruların ve geri bildirimlerin toplanması ise doğrudan Başakşehir Belediyesi Sosyal İşler Müdürü'nün sorumluluğunda olacaktır.

Başakşehir Belediyesi tarafından seferber edilecek maddi kaynaklar aşağıda sunulmaktadır:

- Başakşehir Belediyesi internet sitesinde alt projeye özel bir sayfa;
- Elektronik şikâyet veri tabanı;
- Paydaş katılım kayıt sistemi;
- PKP gereklilikleri doğrultusunda kullanılacak basılı dokümanlar (kılavuzlar, broşürler, afişler vb.).

## 5.3. Yönetim, Görevler ve Sorumluluklar

Başakşehir Belediyesi Proje Uygulama Birimi (PUB), Paydaş Katılım Planı'nın (PKP) uygulanmasından sorumlu ana birimdir. PUB bünyesinde, PKP ve Şikâyet Mekanizması (ŞM) ile ilgili görevleri yürütmek üzere görevlendirilmiş personel bulunacaktır.

Bu paydaşların rol ve sorumlulukları aşağıda Tablo 3'te özetlenmektedir.

Tablo 3. PKP Uygulamasında Kilit Aktörlerin / Paydaşların Rol ve Sorumlulukları

| Kurum/Kişi                                                      | Roller ve Sorumluluklar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PUB (Başakşehir Belediyesi)                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>• PKP'nin uygulanması.</li><li>• PKP faaliyetlerinin, İLBANK PMU ile yakın iş birliği içerisinde planlanması ve uygulanması.</li><li>• Başakşehir Belediyesi'nin PKP kapsamındaki faaliyetleri hakkında İLBANK yönetim kurulunun bilgilendirilmesi.</li><li>• PKP'de tanımlanan şikâyet mekanizmasının uygun şekilde işletilmesi ve genel uygulama durumuna ilişkin olarak İLBANK PMU'nun bilgilendirilmesi.</li><li>• Temel inşaat faaliyetlerine (yol kapatmaları, hizmet kesintileri vb.) ilişkin duyuruların yapılması.</li><li>• Belirli PKP faaliyetlerine ilişkin istişarelerin yürütülmesi.</li><li>• Paydaş katılım toplantılarının organize edilmesi.</li><li>• Sahaya özgü alt proje konularına ilişkin olarak Projeden Etkilenen Taraflar (PET) ve diğer paydaşlarla iletişimin sağlanması.</li><li>• PKP faaliyetlerine ilişkin raporlamanın İLBANK PMU'ya sunulması.</li></ul> |
| Başakşehir Belediyesi<br>Şikâyet Mekanizması İletişim<br>Kişisi | <ul style="list-style-type: none"><li>• Belediye düzeyinde PKP uygulamasının, İLBANK PMU ile yakın iş birliği içerisinde planlanması ve yürütülmesi.</li><li>• Belirli PKP faaliyetlerine ilişkin istişarelerin gerçekleştirilmesi.</li><li>• Önemli inşaat faaliyetlerine (yol kapatmaları, hizmet kesintileri vb.) ilişkin duyuruların yapılması.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| Kurum/Kişi                                       | Roller ve Sorumluluklar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>PKP kapsamında tanımlanan Şikâyet Mekanizması'nın (ŞM) uygun şekilde işletilmesi ve genel uygulama durumuna ilişkin olarak İLBANK PMU'nun bilgilendirilmesi.</li> <li>PUB bünyesinde Şikâyet Mekanizması için odak noktası olarak görev yapılması.</li> <li>Yüklenici düzeyinde Şikâyet Mekanizması'na ilişkin iletişimlerin koordine edilmesi ve izlenmesi.</li> <li>Alt projeye ilişkin şikâyetlerin, Şikâyet Mekanizması'nın tüm farklı seviyelerinden toplanması.</li> <li>Şikâyetlerin çözüm süreci hakkında PUB'un ve üst yönetimin bilgilendirilmesi.</li> <li>Yüklenicilerin şikâyet kayıtlarının ve şikâyetlerin çözüm süreçlerinin izlenmesi ve aylık ilerleme raporları kapsamında PUB'a raporlanması.</li> <li>Şikâyetlere yanıt verilmesi ve çözüm üretilmesi amacıyla PUB ile sürekli iletişimin sürdürülmesi.</li> <li>Alt projeye ilişkin şikâyetlerin kayıt altına alınması ve takibinin yapılması.</li> <li>Alt projeye ilişkin şikâyetlerin çözüm sürecinin yönetilmesi ve koordine edilmesi.</li> <li>Paydaş katılımı ve diğer alt proje faaliyetleriyle ilişkili uygunsuzluklar veya tekrarlayan hususlar açısından şikâyet kayıtlarının incelenmesi.</li> <li>Alt projeye ilişkin derlenmiş Şikâyet Mekanizması raporlarının hazırlanması</li> </ul>                                                                                                                 |
| Yapım Kontrollüğü (İnşaat Müşavirliği) Danışmanı | <ul style="list-style-type: none"> <li>Alt projedeki paydaşların yeniden tanımlanması ve PKP'de belirlenen yöntemlerin, araçların, zamanlamanın ve katılım düzeylerinin uygulanmasının izlenmesi amacıyla PKP dokümanının gözden geçirilmesi.</li> <li>Paydaş katılım sürecinde yer alan Başakşehir Belediyesi Proje Uygulama Birimi (PUB) ve diğer ilgili kişilerle görüşmeler gerçekleştirilerek ilerlemenin değerlendirilmesi ve kritik hususların belirlenmesi.</li> <li>Alt projenin paydaş katılım performansına ilişkin geri bildirimlerin belirlenmesi amacıyla, etkilenen haneler ve topluluk liderleri ile kilit paydaş görüşmeleri yoluyla istişareler yapılması.</li> <li>PKP'nin uygulanmasına ilişkin görüş ve değerlendirmelerin alınması amacıyla çeşitli paydaşlarla etkileşim kurulması.</li> <li>İnşaat aşamasında görev alacak personele gerekli eğitimlerin verilip verilmediğinin kontrol edilmesi.</li> <li>Paydaş katılımı ve diğer alt proje faaliyetleriyle ilişkili önemli uygunsuzlukların veya tekrarlayan hususların tespit edilmesi ve gerekli aksiyonların ortaya konulması amacıyla şikâyet kayıtlarının incelenmesi.</li> <li>Dünya Bankası koruma politikaları ve denetim ekipleri ile toplantılar gerçekleştirilmesi ve gerekli görülen durumlarda sorulara yanıt verilmesi.</li> <li>PKP'de tanımlanan taahhütler doğrultusunda kaydedilen ilerlemenin izlenmesi ve raporlanması.</li> </ul> |
| Yükleniciler/alt yükleniciler                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Paydaşlarla yürütülen etkileşimlere ilişkin her türlü husus hakkında Başakşehir Belediyesi'nin bilgilendirilmesi.</li> <li>İnşaat faaliyetlerinden kaynaklanan şikâyetlerin, Başakşehir Belediyesi ile yakın iş birliği içerisinde ve Belediyenin yönlendirmeleri doğrultusunda iletilmesi ve çözüme kavuşturulması.</li> <li>Yol kapatmaları ve hizmet kesintileri gibi önemli inşaat faaliyetleri ile paydaşlarla etkileşime ilişkin ortaya çıkan hususlar hakkında İLBANK PMU'nun ve Başakşehir Belediyesi'nin bilgilendirilmesi.</li> <li>Şikâyetlerin takibi amacıyla Başakşehir Belediyesi Şikâyet Mekanizması odak noktası ile sürekli iletişim hâlinde olunması.</li> <li>Kamuoyunun bilgilendirilmesine yönelik Paydaş Katılım / İstişare Toplantıları ve ilgili etkinliklerin organize edilmesi ve yürütülmesi.</li> <li>Gürültü, titreşim, su kalitesi izleme çalışmaları, toplum sağlığı ve güvenliği gibi çevresel ve sosyal konular hakkında yerel toplulukların bilgilendirilmesi.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| Kurum/Kişi | Roller ve Sorumluluklar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Çalışmalara başlanmadan önce, Başakşehir Belediyesi'nin Şikâyet Mekanizması gereklilikleriyle uyumlu olacak şekilde; alt projenin çevresel ve sosyal performansına ve alt yükleniciler dâhil olmak üzere kendi iş gücüne yönelik bir şikâyet mekanizmasının geliştirilmesi ve uygulanması.</li> </ul> |

## 6. ŞİKÂYET MEKANİZMASI

Şikâyet Mekanizması'nın (ŞM) amacı, tarafların tamamını tatmin edecek şekilde şikâyet ve yakınmaların zamanında, etkili ve verimli biçimde çözüme kavuşturulmasına yardımcı olmaktır. Şikâyet mekanizmasının temel amacı, Alt Proje paydaşları için bir şikâyet çözüm sürecine erişim sağlamaktır. Şikâyetler, paydaş endişelerinin arttığına bir göstergesi olabilmekte ve zamanında tespit edilip ele alınmadıkları takdirde büyüyeabilmektedir. Şikâyetlerin belirlenmesi ve bunlara yanıt verilmesi, Alt Proje çalışanları, yerel topluluklar ve diğer paydaşlar arasında olumlu ilişkilerin geliştirilmesini desteklemektedir.

Alt Proje Düzeyinde Şikâyet Mekanizması, Kamuya Yönelik Şikâyet Mekanizması ve Çalışanlara Yönelik Şikâyet Mekanizması kapsamında, şikâyetler Türkçe olarak ve Türkçe formlar aracılığıyla iletilecektir. Bununla birlikte, Türkçe bilmeyen ancak alt projenin çevresel ve sosyal performansına ilişkin şikâyeti bulunan paydaşlar için, gerekli dil desteği Başakşehir Belediyesi tarafından derhal sağlanacaktır.

Yapılandırılmış ŞM, Alt Proje ile ilişkili şikâyetlerin şeffaf ve tarafsız bir süreç çerçevesinde ele alınmasını sağlayacaktır. Kamuoyu, ŞM hakkında; Paydaş Katılım Planı'nın (PKP) açıklanması ve istişare edilmesi yoluyla ve alt projenin yaşam döngüsü boyunca yürütülecek paydaş katılım faaliyetleri aracılığıyla bilgilendirilecektir.

### 6.1. Ulusal Düzeyde Şikâyet Mekanizması

Mevcut ulusal düzeydeki şikâyet mekanizmalarına ilişkin başvuru kanalları aşağıda sunulmaktadır:

**Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)**, Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları, tüzel kişiler ve yabancılar için merkezi bir şikâyet sistemi sunmaktadır. CİMER, alt proje paydaşları açısından, alt projeye ilişkin şikâyet ve geri bildirimlerin doğrudan kamu otoritelerine iletilmesi için alternatif ve yaygın olarak bilinen bir kanal olarak kullanılabilir.

- **CİMER İnternet Sitesi:** [www.cimer.gov.tr](http://www.cimer.gov.tr)
- **CİMER Çağrı Merkezi:** 150
- **CİMER Telefon:** +90 312 525 55 55
- **CİMER Faks:** +90 0312 473 64 94
- **Resmî Yazışma Adresi:** Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, Kızıllırmak Mah. Mevlana Bulvarı No:144 Çankaya / Ankara
- **Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı'na hitaben gönderilen posta**

- **Valilikler, bakanlıklar ve kaymakamlıklardaki halkla ilişkiler birimlerine yapılan bireysel başvurular**

**Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER):** Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER), yabancılar için merkezi bir şikâyet ve başvuru sistemi sunmaktadır. YİMER, alt proje paydaşları açısından, alt projeye ilişkin şikâyet ve geri bildirimlerin doğrudan kamu otoritelerine iletilmesi için alternatif bir kanal olarak kullanılabilecektir.

- **YİMER İnternet Sitesi:** [www.yimer.gov.tr](http://www.yimer.gov.tr)
- **YİMER Çağrı Merkezi:** 157
- **YİMER Telefon:** +90 312 5157 11 22
- **YİMER Faks:** +90 0312 920 06 09
- **Resmî Yazışma Adresi:** Türkiye Cumhuriyeti Göç İdaresi Başkanlığı, Çamlıca Mahallesi 122. Sokak No:4 Yenimahalle / Ankara
- **Türkiye Cumhuriyeti Göç İdaresi Başkanlığı'na hitaben gönderilen posta**
- **Türkiye Cumhuriyeti Göç İdaresi Başkanlığı'na yapılan bireysel başvurular**

**İLBANK Şikâyet Mekanizması:** İLBANK, finanse ettiği tüm uluslararası projelere ilişkin şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulması amacıyla Eylül 2021 tarihinde şeffaf ve kapsamlı bir Şikâyet Mekanizması oluşturmuştur. İlgili mekanizma, Alt Proje süresince de yürürlükte olacaktır. Şikâyet sahipleri, dilerlerse, aşağıda belirtilen iletişim kanalları aracılığıyla İLBANK'a üst merci olarak başvuruda bulunabilecektir:

- **İLBANK İnternet Sitesi:** <https://www.ilbank.gov.tr/form/bilgiedinmeuluslararası>
- **İLBANK E-posta:** [uidbbilgi@ibank.gov.tr](mailto:uidbbilgi@ibank.gov.tr) and [pybsosyal@ilbank.gov.tr](mailto:pybsosyal@ilbank.gov.tr)
- **İLBANK Telefon:** +90 312-508 79 79 / +90 312 508 79 80
- **İLBANK Dilekçe Adresi:** İLBANK Finansal Kurumlar ve Yatırımcı İlişkileri Dairesi, Çevresel ve Sosyal Yönetim Birimi, ŞM Ekibi (yazışmalar “kişiyeye özel” veya “gizli” ibaresiyle gönderilmelidir), Emniyet Mahallesi Hipodrom Caddesi No:9/21 Yenimahalle / ANKARA

CİMER ve/veya YİMER aracılığıyla alt projeye ilişkin olarak iletilen tüm şikâyet ve geri bildirimler, ŞM veri tabanına kaydedilecek ve Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (6698 sayılı Kanun, 2016) hükümleri gözetilerek, ilgili Şikâyet Mekanizması prosedürleri doğrultusunda yönetilecektir).

## 6.2. Alt Proje Düzeyinde Şikâyet Mekanizması

Başakşehir Belediyesi, kamuya yönelik şikâyet ve görüşleri, Şikâyetlerin Alınmasına Yönelik İnternet Sitesi (BİKÖM) üzerinden yönetmektedir. Bu belediyeye ait Şikâyet Mekanizması (ŞM), yerel vatandaşlardan gelen şikâyet ve taleplerin alınması amacıyla oluşturulmuş olup, bildirilen hususlara ilişkin olarak Başakşehir Belediyesi bünyesinde uygun çözüm yollarının geliştirilmesini hedeflemektedir. Başakşehir Belediyesi'nin iletişim kanalları Tablo 4'te sunulmaktadır.

Tablo 4. Başakşehir Belediyesi İletişim Bilgileri

| Web Sitesi                                                                  | Telefon                    | Resmî Yazışma Adresi                                                                                   | E-Posta                    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| <a href="https://www.basaksehir.bel.tr/">https://www.basaksehir.bel.tr/</a> | Çağrı Merkezi<br>444 0 669 | Kayabaşı Mahallesi, 15<br>Temmuz Sokak No: 2<br>Başakşehir Merkez Camii<br>Yanı, Başakşehir / İstanbul | belediye@basaksehir.bel.tr |

Başakşehir Belediyesi, kamuoyundan gelen şikâyet, öneri ve taleplerin daha etkin ve dijital bir şekilde yönetilebilmesi amacıyla ilgili internet sitesini<sup>2</sup> aktif olarak kullanmaktadır. Bu platform aracılığıyla kullanıcılar şikâyet ve önerilerini iletebilmekte olup, böylece belediye ile daha hızlı bir iletişim sağlanmaktadır. Bkz. **Error! Reference source not found..**

The screenshot displays the BİKÖM (Bikom) website interface for submitting complaints. The header includes the website name 'BAŞAKŞEHİR BELEDİYESİ' and navigation links. The main content area shows the 'BİKÖM' logo and a 'Bize Ulaşın' (Contact Us) section with the phone number 'tel:4440669'. Below this, there is a form titled 'İçerik Türü' (Content Type) with radio buttons for 'BİLGİ' (Information), 'TALEP' (Request), 'TEŞEKKÜR' (Thank you), 'ÖNERİ' (Suggestion), and 'ŞİKAYET' (Complaint). The 'ŞİKAYET' option is selected. The form also includes fields for 'Kişisel Bilgiler' (Personal Information): 'TC Kimlik No' (ID Number), 'Doğum Tarihi' (Date of Birth) with day, month, and year dropdowns, 'Ad Soyad' (Name and Surname), 'Cep Telefonu' (Mobile Phone), and 'E-Mail'. There is a checkbox for 'Bilgilerimi Gizle' (Hide my information).

Şekil 6: Başakşehir Belediyesi Şikâyetlerin Alınmasına Yönelik İnternet Sitesinden Ekran Görüntüsü

İLBANK Şikâyet Mekanizması'na ek olarak ve ulusal düzeyde mevcut tüm şikâyet mekanizmalarına ilaveten, alt projeden etkilenen toplulukların endişe ve şikâyetlerinin alt proje düzeyinde alınması, çözüme kavuşturulması ve izlenmesi amacıyla Başakşehir Belediyesi

<sup>2</sup> <https://www.basaksehir.bel.tr/bikom>

tarafından bir Şikâyet Mekanizması (ŞM) kurulacaktır. Dünya Bankası gereklilikleri doğrultusunda ŞM, alt projenin ön inşaat, inşaat ve işletme aşamaları dâhil olmak üzere tüm yaşam döngüsü boyunca Başakşehir Belediyesi tarafından uygulanacaktır. Başakşehir Belediyesi Proje Uygulama Birimi (PUB) ve inşaat yüklenicisi, paydaşlar için erişilebilir olacak ve İLBANK ŞM Prosedürü (2 gün içinde kayıt, 10 gün değerlendirme, 15 gün yanıt) doğrultusunda iletilen tüm şikâyetlere (şikâyetler, talepler, görüşler, öneriler) yanıt verilmesinden sorumlu olacaktır. İlgili şikâyetler İLBANK ŞM Ekibi tarafından izlenecektir.

Başakşehir Belediyesi tarafından görevlendirilecek personel, farklı kanallar aracılığıyla iletilen şikâyet ve talepleri tek bir merkezi sistemde kayıt altına alacak ve yukarıda belirtilen süreler ve uygulama çerçevesi dâhilinde çözüm sağlayacaktır. Bu alt proje kapsamında, farklı kurumlar ve alt proje tarafları tarafından işletilecek farklı düzeylerde şikâyet mekanizmaları bulunacaktır. Alt proje kapsamında kullanılacak tüm şikâyet mekanizmaları aynı süreç akışını takip edecektir. Başakşehir Belediyesi personeli, bu PKP’de sunulan farklı ŞM kanalları aracılığıyla alınan tüm şikâyetleri (belediye binasına yerleştirilen şikâyet kutuları ile paydaş katılım etkinlikleri/toplantıları sırasında iletilen sözlü ve yazılı şikâyetler dâhil) ŞM kayıt defterine kaydedecektir.

Görevlendirilecek Başakşehir Belediyesi personeli (Başakşehir Belediyesi ŞM Odak Noktası), diğer Başakşehir Belediyesi uzmanları, yükleniciler ve işletme aşamasında görev alacak personel ile sürekli iletişim hâlinde olacaktır. Ayrıca, görevlendirilecek belediye personelinin görev tanımı kapsamında, çalışanlar için ayrı olarak kurulacak ve kamuya açık olacak şikâyet mekanizmalarının ilgili paydaşlara tanıtılması da yer alacaktır.

Yüklenici, CİMER, YİMER, İLBANK, Dünya Bankası vb. kanallar aracılığıyla iletilen tüm şikâyetler de Başakşehir Belediyesi çağrı merkezine ve Başakşehir Belediyesi’nin alt proje düzeyindeki şikâyet mekanizmasına yönlendirilecektir.

Alt Proje kapsamında kullanılmak üzere hazırlanan örnek şikâyet başvuru formu, şikâyet kapatma formu ve istişare formu Ek E ve Ek F’te sunulmaktadır.

Farklı kurumlar ve proje tarafları tarafından işletilecek farklı düzeylerde şikâyet mekanizmaları bulunacak olup, Alt Proje kapsamında kullanılacak tüm ŞM’ler Tabl’te sunulan süreç akışını takip edecektir.

Başakşehir Belediyesi’nin merkezi şikâyet kanallarına (çağrı merkezi, internet sitesi, e-posta) ek olarak, etkilenen topluluklar için mekanizmanın erişilebilirliğini sağlamak amacıyla

Başakşehir’de yerel erişim noktaları oluşturulacaktır. Bu kapsamda, Bahçeşehir mahalle muhtarlıklarında şikâyet kutuları ve bilgilendirme panoları yer alacak; ayrıca kamu toplantıları sırasında ve İstanbul genelinde broşür ve afişlerin dağıtımı yoluyla bilgilendirme yapılacaktır. Bu uygulamalar sayesinde, çevrim içi araçlara erişimi sınırlı olabilecek mahalle sakinlerinin de şikâyetlerini iletebilmeleri sağlanacaktır.

Tablo 5. Şikâyet Mekanizması Süreç Akışı

| Şikâyet Süreci                   | Gereklilik / Eylem                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Şikâyet başvurusu                | Yukarıda açıklanan herhangi bir iletişim kanalı aracılığıyla şikâyetin alınması. (Bu aşamada, şikâyetin çocuk istismarı, cinsel taciz/istismar veya Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet (TCDS) gibi hassas bir durumu içermesi halinde, şikâyetin alınmasını takiben en geç 2 gün içinde derhal gerekli aksiyonlar alınacaktır. Alt proje sahalarında meydana gelen cinsel istismar ve cinsel taciz (CSI/CT) vakaları veya herhangi bir potansiyel çocuk istismarı ile ilgili şikâyetler, Şikâyet Mekanizması odak noktası (İLBANK Genel Müdürlük bünyesinde) tarafından Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ve Cumhuriyet Savcılığı gibi ilgili yasal mercilere ve/veya hizmet sağlayıcılara yönlendirilecektir.)                                                                                          |
| Şikâyetin kaydı                  | Örnek şikâyet kayıt tablosuna giriş yapılmak suretiyle şikâyetin kaydedilmesi/kayıt altına alınması. Tüm şikâyetler iki iş günü içerisinde kaydedilecek ve şikâyet sahibine geri bildirim sağlanacaktır. Şikâyet sahibinin talebi doğrultusunda, şikâyetin anonim olarak ele alınması istenmesi halinde, şikâyet anonim şekilde kaydedilecek ve bu talep karşılanacaktır.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Şikâyetin iletilmesi             | Şikâyetin alınmasını takiben, acil nitelikteki şikâyetler hariç olmak üzere, şikâyet en geç üç iş günü içerisinde şikâyetin ele alınmasından sorumlu ilgili kişilere (inşaat sahalarında saha şefi ve Proje Uygulama Birimi (PUB) uzmanları) iletilecektir. Acil nitelikteki şikâyetler ise uygun şekilde derhal ele alınacaktır.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Şikâyetin değerlendirilmesi      | Şikâyetlerin on iş günü içerisinde değerlendirilmesi ve şikâyetin kabul edilebilirlik kriterlerini karşılayıp karşılamadığının belirlenmesi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Şikâyete yanıt                   | Şikâyetin geçerli olması halinde, şikâyetin alınmasını takiben en geç 15 iş günü içerisinde düzeltici önlemler belirlenecek ve uygulanacaktır. Şikâyetin çözüme kavuşturulmasının daha uzun sürmesi durumunda, şikâyet sahibine kısmi bir geri bildirim sağlanabilecek ve Şikâyet Kapatma Formu doldurulacaktır.<br><br>Tüm görüş ve şikâyetlere, şikâyet sahibinin iletişim bilgilerini paylaşmış olması halinde, şikâyetçi tarafından tercih edilen iletişim yöntemi doğrultusunda sözlü veya yazılı olarak yanıt verilecektir.<br><br>Bu aşamada, anonim olarak kaydedilen şikâyetlere ilişkin olarak alınan aksiyonlar ve elde edilen sonuçların, anonim şikâyet sahiplerinin bilgilendirilmesi amacıyla Başakşehir Belediyesi internet sitesinde paylaşılması gerektiği hususu dikkate alınacaktır. |
| Şikâyetin sonucunun kaydedilmesi | Şikâyete ilişkin sonucun kayıt tablosuna işlenmesi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| Şikâyet Süreci | Gereklilik / Eylem                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Temyiz Hakkı   | <p>Mevcut süreç kapsamında şikâyetin çözüme kavuşturulamaması halinde, başvuru sahipleri her zaman ilgili yargı ve idari mercilere başvurabilecektir. Bu kurumlar aşağıda özetlenmektedir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asliye Hukuk Mahkemeleri</li> <li>• İdare Mahkemeleri</li> <li>• Asliye Ticaret Mahkemeleri</li> <li>• İş Mahkemeleri ve</li> <li>• Kamu Denetçiliği Kurumu</li> </ul> <p>(<a href="https://ebasvuru.ombudsman.gov.tr/">https://ebasvuru.ombudsman.gov.tr/</a>)</p> |

Başakşehir Belediyesi tarafından Kamuya Yönelik Şikâyet Mekanizması kapsamında görevlendirilen personel, öneri ve şikâyetleri Örnek Şikâyet Başvuru Formu (Ek E) aracılığıyla yazılı olarak alacaktır. Şikâyetlerin içeriğine bağlı olarak, Başakşehir Belediyesi Proje Uygulama Birimi (PUB) tarafından değerlendirme yapılacak ve alınacak düzeltici/düzenleyici aksiyonların, Başakşehir Belediyesi PUB bünyesindeki Şikâyet Mekanizması İrtibat Kişisi (ŞMİK) tarafından uygun bulunması sağlanacaktır. Şikâyetlere verilecek bu tür yanıtların her iki taraf için de tatmin edici olması hedeflenmekte olup, yürütülen faaliyetler izlenecek ve şikâyet sahipleri düzeltici faaliyetlerin sonuçları hakkında bilgilendirilecektir. Ardından, bildirilen şikâyete ilişkin olarak alınan aksiyonlar ve sunulan çözüm, Şikâyet Kapatma Formu (Ek F) ile birlikte kayıt altına alınacaktır. Bu sayede, şikâyet mekanizması kapsamında yürütülen tüm faaliyetler kayıt altına alınacak ve kamuoyu ile Başakşehir Belediyesi arasında şeffaf bir ilişki tesis edilmesine özen gösterilecektir.

Şikâyetin anonim olarak iletilmesi halinde, şikâyetin özeti ve çözümüne ilişkin bilgiler; Başakşehir Belediyesi'nin internet sitesinde, inşaat alanında yer alan Alt Proje İdari Binası çevresindeki ilan panolarında ve etkilenmesi öngörülen yerleşim alanlarındaki muhtarlık binalarında paylaşılacaktır.

Şikâyet mekanizmasının erişilebilirliğinin duyurulmasında kullanılacak yöntemler, kültürel açıdan uygun olacak ve paydaşların bilgiyi edinme alışkanlıklarıyla uyumlu biçimde seçilecektir. Kadınlar ve erkekler bilgiye farklı yollarla erişebileceğinden, her iki grubun da bilgiye eşit erişiminin sağlanması gözetilecektir. Paydaşlar, Alt Proje'nin yaşam döngüsü boyunca; mektup, e-posta, şikâyet kutuları ve yüz yüze görüşmeler gibi çeşitli kanallar aracılığıyla görüş ve şikâyetlerini iletebilecektir. Şikâyet başvurusunda bulunan tüm paydaşlara, başvurularını gizlilik esasına uygun şekilde iletme imkânı tanınacaktır. Başakşehir

Belediyesi, şikâyet sahibinin adı ve iletişim bilgilerinin rızası olmaksızın açıklanmayacağını güvence altına alacaktır.

### **Cinsel Sömürü ve İstismar / Cinsel Taciz Konularının Yönetimi**

Hassas içerikli şikâyetlerin (ör. işyerinde cinsel sömürü ve istismar/cinsel taciz ile toplumsal cinsiyete dayalı şiddet veya Alt Proje alanlarında olası çocuk istismarı) ele alınmasına ilişkin özel usul ve ilkeler bulunduğundan, bu tür şikâyetler Başakşehir Belediyesi veya Yüklenici düzeyinde değil<sup>3</sup>, merkezi olarak İLBANK tarafından ele alınacaktır.

İLBANK'ın Şikâyet Mekanizması prosedürü, Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçevesi / ÇSS10 (ESF/ESS10) ile uyumlu olarak hazırlanmış olup, Dünya Bankası'nın çevresel ve sosyal standartlarını da karşılamaktadır<sup>4</sup>. Hassas nitelikte bir şikâyetin Yüklenici veya Başakşehir Belediyesi tarafından alınması halinde, söz konusu husus doğrudan İLBANK Şikâyet Mekanizması odak noktasına iletilecektir<sup>5</sup>. Bununla birlikte, Yüklenici ve Başakşehir Belediyesi personelinin Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz (SEA/SH) ile Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet (TCDŞ) vakalarına uygulanacak ilkelere ilişkin olarak eğitilmiş ve bilgilendirilmiş olması gerekmektedir

Şikâyet Mekanizması'nı yönetecek Başakşehir Belediyesi yetkilisi, inşaat işleri kapsamında finanse edilen projeler için Dünya Bankası tarafından hazırlanan, cinsel sömürü, istismar ve tacizin önlenmesine yönelik kılavuzlar hakkında bilgi sahibi olacaktır. Toplumsal cinsiyete dayalı şiddet, sömürü ve tacize ilişkin şikâyetler, topluluk nezdinde olumsuz tepkilere yol açabilmektedir. Bu nedenle, bu tür konuları içeren şikâyetleri ileten mağdurların anonim olarak başvuruda bulunabilmeleri büyük önem taşımaktadır. Ayrıca, şikâyetleri ele alan yetkili mercilerin bu tür konuları gizlilik esasına uygun, tarafsız bir yaklaşımla ele alması ve bu şikâyetlerin ayrı bir prosedür çerçevesinde yönetilmesi gerekmektedir. Şikâyetinde bulunan tüm paydaşlar, başvurularının gizli olarak değerlendirilmesini talep edebilecektir. Başakşehir Belediyesi, şikâyet sahibinin adı ve iletişim bilgilerinin rıza olmaksızın açıklanmayacağını temin edecektir.

---

<sup>3</sup>[https://www.ilbank.gov.tr/storage/uploads/pagefiles/rev3\\_esmf\\_tefwer\\_draft\\_ilbank\\_25052023\\_clean\\_1685431185.pdf](https://www.ilbank.gov.tr/storage/uploads/pagefiles/rev3_esmf_tefwer_draft_ilbank_25052023_clean_1685431185.pdf)

<sup>4</sup> WB's ESSs: <https://www.worldbank.org/en/projects-operations/environmental-and-social-framework/brief/environmental-and-social-standards>

<sup>5</sup>

[https://www.ilbank.gov.tr/storage/uploads/pagefiles/ilbank\\_uluslararasi\\_projeler\\_sikayet\\_mekanizmasi\\_proseduru\\_1646748134.pdf](https://www.ilbank.gov.tr/storage/uploads/pagefiles/ilbank_uluslararasi_projeler_sikayet_mekanizmasi_proseduru_1646748134.pdf)

### 6.3. Çalışanlara Yönelik Şikâyet Mekanizması

Çalışanlara Yönelik Şikâyet Mekanizması, alt projede çalışan personelden (doğrudan ve dolaylı çalışanlar dâhil) gelen şikâyetleri kapsamaktadır. Bu mekanizma, alt projenin yaşam döngüsü boyunca şikâyetlerin erken tespiti, değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulmasını sağlayacak etkili bir yaklaşım olarak yapılandırılmıştır. Şikâyet Mekanizması, şikâyetle bulunan herhangi bir çalışanın misillemeye maruz kalmayacağını güvence altına alacaktır.

Çalışanlara Yönelik Şikâyet Mekanizması'nın kapsamı; iş sağlığı ve güvenliği, çalışma koşulları, ücretler, yerel topluluk veya çalışma arkadaşlarıyla yaşanan sorunlar, ortak alanlardaki hijyen problemleri, yetersiz beslenme ve/veya çalışan güvenliği gibi hususları içermekle birlikte bunlarla sınırlı değildir.

Şikâyet Mekanizması, tüm alt proje çalışanlarına yazılı ve sözlü iletişim yoluyla duyurulacaktır. Her çalışanın, işe alındığı anda ŞM hakkında bilgilendirilmesi sağlanacak; mekanizmanın işleyişine ilişkin detaylar, örneğin çalışan el kitaplarında, kolay erişilebilir şekilde sunulacaktır.

Bazı çalışanlar için gizlilik büyük önem taşımaktadır; bu nedenle çalışanlar anonim olarak şikâyetle bulunabilecektir ve bu konuda herhangi bir kısıtlama bulunmamaktadır. Anonim bir şikâyet alınması halinde, şikâyetle ilişkin olarak alınan düzeltici aksiyonlar veya verilen yanıtlar, çalışanların kullanacağı konteynerlerde uygun alanlara asılmak suretiyle duyurulacaktır.

Başakşehir Belediyesi'nin iletişim araçları kapsamında, çalışanlardan gelen şikâyetlerin iletilmesi için aşağıdaki kanallar kullanılabilir:

- İnşaat sahalarında belirlenen noktalara şikâyet kutuları yerleştirilecek olup, çalışanların şikâyetlerini anonim ve gizli şekilde iletebilmeleri sağlanacaktır.
- İnşaat sahalarındaki saha yöneticileriyle doğrudan iletişim, çalışanların endişelerini dile getirebilmeleri için açık tutulacaktır. Saha yöneticileri, iletilen şikâyetleri kayıt altına almak ve ilgili birimlere iletmekten sorumlu olacaktır.
- Çalışanların şikâyetlerini iletebilmeleri amacıyla düzenli toplantılar ve resmî/gayri resmî istişareler gerçekleştirilecektir. Bu oturumlar, gizliliğin sağlanacağı ve şikâyetle bulunan çalışanlara yönelik herhangi bir misillemenin önleneyeği şekilde yapılandırılacaktır.

Yüklenici, inşaat sahasında sözlü olarak veya konteynerlerde bulundurulacak şikâyet formları aracılığıyla iletilen şikâyetleri kaydetmek üzere sorumlu bir personel görevlendirecektir. Yüklenicinin sorumlu personeli, sahada alınan tüm şikâyetleri kayıt altına alacak ve gerekli

aksiyonların alınması ve çözüme kavuşturulması amacıyla alt proje ŞM yetkilisine iletacaktır. Alt proje çalışanlarının, istihdamla ilgili olmayan hususlar için kamuya yönelik şikâyet mekanizmasına başvurma hakları saklıdır.

Herhangi bir çalışanın, Başakşehir Belediyesi Proje Uygulama Birimi (PUB) bünyesindeki Ç&S Ekibi tarafından sunulan çözümlerden memnun olmaması veya daha üst düzeyde açıklamaya ihtiyaç duyması halinde, aşağıda belirtilen iletişim adresleri aracılığıyla şikâyet veya taleplerini iletebilmesi mümkündür. Çalışanlar, misilleme korkusu olmaksızın şikâyetlerini yöneticilerine, İnsan Kaynakları Birimi'ne veya Ç&S temsilcisine gizli şekilde iletebilecektir. Tüm şikâyetler gizlilik ve tarafsızlık ilkeleri çerçevesinde ele alınacak; adil ve şeffaf çözüm süreçleri sağlanacaktır.

Çalışanlara yönelik şikâyet mekanizmasına ilişkin ayrıntılı prosedür, alt projeye özgü İşgücü Yönetim Planı (İYP) içerisinde tanımlanacaktır.

Başakşehir Belediyesi tarafından Çalışanlara Yönelik Şikâyet Mekanizması kapsamında görevlendirilecek personel, öneri ve şikâyetleri Örnek Şikâyet Başvuru Formu (Ek E) aracılığıyla yazılı olarak alacaktır. Ardından, bildirilen şikâyete ilişkin olarak alınan aksiyonlar ve sunulan çözüm, Şikâyet Kapatma Formu (Ek F) ile birlikte kayıt altına alınacaktır. Bu sayede, şikâyet mekanizması kapsamında yürütülen tüm faaliyetler kayıt altına alınacak ve çalışanlar ile Başakşehir Belediyesi arasında şeffaf bir ilişki tesis edilmesine özen gösterilecektir.

## **7. İZLEME VE RAPORLAMA**

### **7.1. PKP Uygulamasının Nasıl İzleneceği ve Raporlanacağına İlişkin Özet**

Başakşehir Belediyesi, alt projenin yaşam döngüsü boyunca izleme faaliyetlerini uygulayacaktır. Bu Paydaş Katılım Planı (PKP), paydaşlardan gelen geri bildirimlerin alınmasını takiben güncellenecektir. PKP kapsamında yer alan ancak paydaşlar tarafından kabul görmeyen iletişim araçları da alınan geri bildirimler doğrultusunda revize edilecektir. Ayrıca, alt projenin kapsamında paydaş katılım faaliyetlerini etkileyebilecek önemli değişikliklerin ortaya çıkması halinde PKP güncellenecektir. Bunlara ek olarak, Şikâyet Mekanizması'nın (ŞM) uygulanmasına ilişkin özet bilgiler, kişisel verilerin korunması

amacıyla başvuru sahiplerinin kimlik bilgileri çıkarıldıktan sonra, Başakşehir Belediyesi'nin internet sitesinde<sup>6</sup> yıllık olarak yayımlanacaktır.

Şikâyetler, talepler ve ilgili olaylara ilişkin aylık özetler, düzeltici/önleyici faaliyetlerin uygulama durumlarıyla birlikte; inşaat aşamasında Yüklenici, işletme aşamasında ise Başakşehir Belediyesi tarafından hazırlanacaktır. Bu özetler, alt projenin inşaat aşamasında Yüklenici tarafından hazırlanarak Başakşehir Belediyesi'ne sunulacak aylık Çevresel ve Sosyal İzleme Raporları (ÇSİR) içerisinde yer alacaktır. Ayrıca, Yüklenici, şikâyetleri aylık ÇSİR'lerde özetlemenin yanı sıra, ilgili şikâyetleri gecikmeksizin Alt Proje Sahibine iletecektir. Aylık özetler/raporlar; varsa şikâyetlerin sayısı ve niteliğinin yanı sıra, Başakşehir Belediyesi ve Yüklenici(ler)in bu şikâyetleri zamanında ve etkili bir şekilde ele alma kapasitesinin değerlendirilmesine imkân sağlayacaktır.

Olaylar bakımından ise; Yüklenici, çevresel, sosyal ve işgücü konularına ilişkin beklenmeyen durumlar, kazalar, olaylar veya zaman kaybı gibi hususları derhal Alt Proje Sahibi'ne bildirmekten ve alt projenin yaşam döngüsü boyunca sahada bir olay kayıt defteri tutmaktan sorumlu olacaktır.

Aylık ÇSİR'ler Yüklenici tarafından hazırlanarak Başakşehir Belediyesi'ne sunulacaktır. Üç aylık ÇSİR'ler ve altı aylık Alt Proje İlerleme Raporları, Başakşehir Belediyesi tarafından hazırlanarak Şikâyet Kayıt Defteri ile birlikte İLBANK'a sunulacaktır. Altı aylık ÇSİR'ler ve Alt Proje İlerleme Raporları ise İLBANK tarafından hazırlanarak Dünya Bankası'na sunulacaktır. Bu raporlar; belirlenen dönem içerisinde alt projenin iş sağlığı ve güvenliği, çevresel ve sosyal konuların yönetimi, şikâyet mekanizması ve yürütülen paydaş katılım faaliyetlerine ilişkin performans özetini içerecektir.

Şikâyet Mekanizması'nın etkin şekilde uygulanmasına yönelik tüm faaliyetler, alt projeye özgü PKP'de yer alan formlar ve kayıtlar kullanılarak belgelendirilecek; belirlenen Kilit Performans Göstergeleri (KPG) hedefleri doğrultusunda değerlendirilecek ve raporlanacaktır. Ayrıca, ŞM'yi kullanan şikâyet sahiplerine ait kişisel bilgilerin gizli kalacağı ve bu raporlar kapsamında hiçbir şekilde paylaşılmayacağı hususu özellikle vurgulanmaktadır.

Raporlama sürecine ilişkin gereklilikler ve görev dağılımı

Tablo 5’da sunulmaktadır.

Tablo 5. Raporlama Süreci Gereklilikleri ve Rol Dağılımı

| Sorumlu Taraf                                    | Roller & Sorumluluklar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PUB                                              | <ul style="list-style-type: none"><li>- Alt projenin genel uygulamasını ve ulusal mevzuat ile Dünya Bankası standartlarına uyumu gözetmek.</li><li>- Paydaşlarla koordinasyonu sağlamak ve etkin iletişimi temin etmek.</li><li>- Yapım Kontrollüğü (İnşaat Müşavirliği) Danışmanı ve Yüklenici tarafından sunulan raporları incelemek ve onaylamak.</li><li>- Alt proje faaliyetlerinin düzenli izleme ve değerlendirmesini gerçekleştirmek.</li></ul>                           |
| Yapım Kontrollüğü (İnşaat Müşavirliği) Danışmanı | <ul style="list-style-type: none"><li>- İnşaat faaliyetlerini izlemek ve alt proje teknik şartnameleri ile standartlara uygunluğu sağlamak.</li><li>- Düzenli ilerleme raporlarını hazırlamak ve Proje Uygulama Birimi’ne (PUB) sunmak.</li><li>- Saha denetimleri gerçekleştirmek ve bulguları belgelemek.</li><li>- Alt proje planı veya standartlarından sapmaları tespit ederek PUB’a raporlamak.</li></ul>                                                                   |
| Yüklenici                                        | <ul style="list-style-type: none"><li>- Alt proje faaliyetlerini onaylı plan ve iş programına uygun şekilde uygulamak.</li><li>- İnşaat faaliyetleri, kullanılan malzemeler ve istihdam edilen işgücüne ilişkin kayıtları tutmak.</li><li>- Günlük/haftalık ilerleme raporlarını Yapım Kontrollüğü (İnşaat Müşavirliği) Danışmanı’na sunmak.</li><li>- Yapım Kontrollüğü (İnşaat Müşavirliği) Danışmanı tarafından iletilen husus ve sorunları gecikmeksizin ele almak.</li></ul> |

## 7.2. Paydaş Gruplarına Geri Bildirim Sağlanması

Alt Proje’nin geliştirme ve inşaat aşamalarında, inşaat yüklenicileri Başakşehir Belediyesi Yönetimi’ne sunulmak üzere çevresel ve sosyal performansa ilişkin aylık kısa raporlar hazırlayacaktır. Bu raporlar, Paydaş Katılım Planı’nın (PKP) uygulanmasına ilişkin güncellemeleri içerecek ve bu bölümde ilgili göstergelere yer verecektir. Aylık raporlar İLBANK ile paylaşılacaktır.

Başakşehir Belediyesi Sosyal İşler Müdürü, paydaş gruplarına geri bildirimi; öncelikli olarak alt projeden etkilenen belediyelerde ve/veya mahallelerde düzenlenecek kamu toplantıları aracılığıyla sağlayacaktır. Toplantı tutanakları, izleyen kamu toplantılarında katılımcılarla paylaşılacaktır. Özet bilgiler, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu hükümleri uyarınca kişisel tanımlayıcı bilgiler çıkarıldıktan sonra yayımlanacaktır. Şikâyet Mekanizması (ŞM) aracılığıyla alınan geri bildirimlere yazılı ve sözlü olarak yanıt verilecektir. Alt projeye ilişkin temel güncellemeler Başakşehir Belediyesi’nin internet sitesinde yayımlanacaktır.

## **EKLER**

Ek A: Saha Ziyareti Fotoğrafları

Ek B: Ek B: Örnek Şikâyet Başvuru Formu

Ek C: Ek C: Örnek Şikâyet Kapatma Formu

Ek D: Örnek Şikâyet Kayıt Formu

Ek E: Örnek İstişare Formu

## Ek A: Saha Ziyareti Fotoğrafları





## Ek B: Örnek Şikâyet Başvuru Formu

|                                                                                                                                                                    |                                          |                                                    |                                                          |                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <br><b>BAŞAKŞEHİR<br/>BELEDİYESİ</b>                                              | <b>Başakşehir Belediyesi</b>             |                                                    |                                                          |                                     |
|                                                                                                                                                                    | <b>GÜNEŞ ENERJİSİ PROJESİ</b>            |                                                    |                                                          |                                     |
|                                                                                                                                                                    |                                          | <b>ŞİKÂYET FORMU</b>                               |                                                          |                                     |
| Formu Dolduran Kişi:                                                                                                                                               |                                          | Tarih ve Saat:                                     |                                                          |                                     |
| Görüşme Gündemi:                                                                                                                                                   |                                          | Referans No:                                       |                                                          |                                     |
| <b>1. ŞİKÂYET SAHİBİNE İLİŞKİN BİLGİLER</b>                                                                                                                        |                                          |                                                    |                                                          |                                     |
| Adı Soyadı:<br><i>Şikâyet sahibi, bu şikâyetin anonim olarak değerlendirilmesini talep ederse, şikâyet anonim olarak kaydedilecek ve bu talep karşılanacaktır.</i> |                                          | <b>Şikâyetin Alınma Şekli:</b>                     |                                                          |                                     |
| T.C. Kimlik Numarası:                                                                                                                                              |                                          | Telefon / Ücretsiz Hat <input type="checkbox"/>    |                                                          |                                     |
| Telefon:                                                                                                                                                           |                                          | Yüz Yüze Görüşme <input type="checkbox"/>          |                                                          |                                     |
| Adres:                                                                                                                                                             |                                          | İnternet Sitesi / E-posta <input type="checkbox"/> |                                                          |                                     |
| E-Posta:                                                                                                                                                           |                                          | Diğer (Açıklayınız) <input type="checkbox"/>       |                                                          |                                     |
| <b>Paydaş Türü</b>                                                                                                                                                 |                                          |                                                    |                                                          |                                     |
| Kamu <input type="checkbox"/>                                                                                                                                      | PET <input type="checkbox"/>             | Özel Sektör <input type="checkbox"/>               | Ticaret Odası / Meslek Kuruluşu <input type="checkbox"/> | STK <input type="checkbox"/>        |
| İlgili Grup <input type="checkbox"/>                                                                                                                               | Sanayi Kuruluşu <input type="checkbox"/> | İşçi Sendikası <input type="checkbox"/>            | Medya <input type="checkbox"/>                           | Üniversite <input type="checkbox"/> |
| <b>2. ŞİKÂYETE İLİŞKİN DETAYLI BİLGİLER</b>                                                                                                                        |                                          |                                                    |                                                          |                                     |
| Şikâyetin Açıklaması:                                                                                                                                              |                                          |                                                    |                                                          |                                     |
| Şikâyet Sahibi Tarafından Talep Edilen Çözüm Yöntemi:                                                                                                              |                                          |                                                    |                                                          |                                     |
| <b>Kayı Alan Kişinin<br/>Adı Soyadı / İmzası</b>                                                                                                                   |                                          | <b>Şikâyet Sahibinin<br/>Adı Soyadı / İmzası</b>   |                                                          |                                     |

## Ek C: Örnek Şikâyet Kapatma Formu

|                                                                                                                                                         |                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <br><b>BAŞAKŞEHİR<br/>BELEDİYESİ</b>                                   | <b>Başakşehir Belediyesi<br/>GÜNEŞ ENERJİSİ PROJESİ</b>  |
|                                                                                                                                                         | <b>ŞİKÂYET KAPATMA FORMU</b>                             |
| Referans No:                                                                                                                                            |                                                          |
| <b>1. DÜZELTİCİ FAALİYETİN BELİRLENMESİ</b>                                                                                                             |                                                          |
| 1                                                                                                                                                       | İletişim Şekli                                           |
| 2                                                                                                                                                       | Telefon / Ücretsiz Hat <input type="checkbox"/>          |
| 3                                                                                                                                                       | Yüz Yüze Görüşme <input type="checkbox"/>                |
| 4                                                                                                                                                       | İnternet Sitesi / E-posta <input type="checkbox"/>       |
| 5                                                                                                                                                       | Diğer (Açıklayınız) <input type="checkbox"/>             |
| <b>2. ŞİKÂYETİN KAPATILMASI</b>                                                                                                                         |                                                          |
| <i>Bu bölüm, “Şikâyet Kayıt Formu”nda belirtilen şikâyetin çözüme kavuşturulması halinde, şikâyet sahibi tarafından doldurulacak ve imzalanacaktır.</i> |                                                          |
| <b>Şikâyeti Kapanan Kişinin<br/>Adı Soyadı / İmzası / Tarih</b>                                                                                         | <b>Şikâyet Sahibinin<br/>Adı Soyadı / İmzası / Tarih</b> |

## Ek D: Örnek Şikâyet Kayıt Formu

| No | Şikâyet Kayıt Numarası | Şikâyetin Alınma Yöntemi (Şikâyet Formu, Topluluk Toplantısı, Telefon) | Şikâyet Düzeyi (Belediye/Kamu Hizmeti Düzeyi, Bölgesel) | Şikâyetin Alındığı Tarih | Şikâyetin Alındığı Yer | Şikâyet Alan Kişinin Adı | Arsa Parsel Numarası (Şikâyet arsa ile ilgili ise) | Şikâyetçi Bilgileri |                 |                 |             |          | Şikâyetle İlgili Proje Bileşeni | Şikâyet Kategorisi (kamulaştırma/arazi edinimi ile ilgili, çevre sorunları, yapılara verilen zararlar vb.) | Şikâyet Özeti | Şikâyet Özeti | Yapılan Eylemler       |                 |                                       |              | Şikâyet Kapatma için Destekleyici Belgeler (tazminat için banka makbuzu, şikâyet kapatma protokolü) |
|----|------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------|---------------------|-----------------|-----------------|-------------|----------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|------------------------|-----------------|---------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                        |                                                                        |                                                         |                          |                        |                          |                                                    | Adı/Soyadı          | Kimlik Numarası | Telefon/e-posta | Köy - Bölge | Cinsiyet |                                 |                                                                                                            |               |               | Sorumlu Kişi/Departman | Planlanan Eylem | Şikâyetin Ele Alınması İçin Son Tarih | Eylem Tarihi |                                                                                                     |
| 1  |                        |                                                                        |                                                         |                          |                        |                          |                                                    |                     |                 |                 |             |          |                                 |                                                                                                            |               |               |                        |                 |                                       |              |                                                                                                     |

## Ek E: Örnek İstişare Formu

|                                                                                                                                                                                              |                                                         |                                                    |                                       |                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|
| <br><b>BAŞAKŞEHİR<br/>BELEDİYESİ</b>                                                                        | <b>Başakşehir Belediyesi<br/>GÜNEŞ ENERJİSİ PROJESİ</b> |                                                    |                                       |                                     |
|                                                                                                                                                                                              | <b>İSTİŞARE FORMU</b>                                   |                                                    |                                       |                                     |
| Formu Dolduran Kişi:                                                                                                                                                                         |                                                         | Tarih ve Yer:                                      |                                       |                                     |
| Görüşme Gündemi:                                                                                                                                                                             |                                                         | Görüşme Kayıt Numarası:                            |                                       |                                     |
| <b>1. GÖRÜŞME BİLGİLERİ</b>                                                                                                                                                                  |                                                         |                                                    |                                       |                                     |
| Görüşülen Kurum/Kişi:                                                                                                                                                                        |                                                         | İletişim Şekli:                                    |                                       |                                     |
| Görüşülen Kişinin Adı Soyadı:                                                                                                                                                                |                                                         | Telefon / Ücretsiz Hat <input type="checkbox"/>    |                                       |                                     |
| Telefon:                                                                                                                                                                                     |                                                         | Yüz Yüze Görüşme <input type="checkbox"/>          |                                       |                                     |
| Adres:                                                                                                                                                                                       |                                                         | İnternet Sitesi / E-posta <input type="checkbox"/> |                                       |                                     |
| E-posta:                                                                                                                                                                                     |                                                         | Diğer (Açıklayınız) <input type="checkbox"/>       |                                       |                                     |
| <b>Paydaş Türü</b>                                                                                                                                                                           |                                                         |                                                    |                                       |                                     |
| Kamu <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                | PET <input type="checkbox"/>                            | Özel Sektör <input type="checkbox"/>               | Meslek Odası <input type="checkbox"/> | STK <input type="checkbox"/>        |
| İlgili Gruplar <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                      | Sanayi Kuruluşu <input type="checkbox"/>                | İşçi Sendikası <input type="checkbox"/>            | Medya <input type="checkbox"/>        | Üniversite <input type="checkbox"/> |
| <b>2. GÖRÜŞME DETAYLARI</b> (Davet edilenler ve fiilen katılanlar listesi ile toplantıda kim tarafından hangi sunumların yapıldığına ilişkin özet bilgiler bu forma ek olarak sunulacaktır.) |                                                         |                                                    |                                       |                                     |
| Alt projeye ilişkin sorular:                                                                                                                                                                 |                                                         |                                                    |                                       |                                     |
| Alt projeye ilişkin görüşler / geri bildirimler:                                                                                                                                             |                                                         |                                                    |                                       |                                     |
| Yukarıda belirtilen görüşlere verilen yanıtlar:                                                                                                                                              |                                                         |                                                    |                                       |                                     |