



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي



TÜRKİYE'DEKİ MÜLTECİLER VE EV SAHİBİ TOPLULUKLAR ARASINDA SOSYAL GİRİŞİMCİLİK, GÜÇLENDİRME VE UYUM PROJESİ

PAYDAŞ KATILIM PLANI

24 Temmuz 2023



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

REVİZYON GEÇMİŞİ

Versiyon Tarihi	Notlar
24 Ekim 2019	Paydaş Katılım Planının (PKP) bu versiyonu Dünya Bankası tarafından taslak PKP olarak açıklanmak üzere onaylanmıştır.
28 Kasım 2019	Şu revizyonlar yapılmıştır: (i) Savunmsız gruplar tanımını netleştirmek için Projeden Etkilenen Taraplarda değişiklik yapılmıştır. (ii) Bölüm 7'de Cinsel Sömürü ve İstismar (CSİ)/Cinsel Taciz ve İstismar (CTİ) konularını ele almak için Şikayet Giderme Mekanizmasında değişiklik yapılmıştır. (iii) Bölüm 3.1'de İstişarelerin Özetinde değişiklik yapılmıştır. (iv) Bilgilerin ilgili dillerde mevcut olduğunu teyit etmek amacıyla, bilgi paylaşımına ilişkin Çevresel ve Sosyal Çerçeve (ÇSÇ) gerekliliği eklenmiştir (Bölüm 6.2 Bilgi Paylaşımı).
13 Ağustos 2020	Şu revizyonlar yapılmıştır: (i) COVID-19 ile ilgili riskler ve proje uygulaması boyunca paydaş istişarelerine yönelik olarak belirlenen tedbirler ilgili bölümlere eklenmiştir. (ii) Değerlendirme aşamasında, faydalanıcı diyalogları/değerlendirmeleri tamamlandıktan sonra ilave hassasiyet değerlendirmeleri ve ilgili tedbirler eklenmiştir.
25 Ocak 2021	Şu revizyonlar yapılmıştır: (i) 25.01.2021 tarihinde yapılan istişare toplantısından alınan geri bildirimler dahil edilmiştir.
18 Kasım 2022	PKP, proje kapsamındaki Şikayet Mekanizması El Kitabı ve Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet (TCDS) Eylem Planı hazırlık çalışmalarını kapsayacak şekilde güncellenmiştir.

SÖZLÜK

İstişare: Paydaşlardan bilgi toplanması veya paydaş tavsiyelerinin alınması ve bu görüşlerin, proje kararlarının alınmasında ve/veya hedeflerin belirlenmesinde ve stratejilerin tanımlanmasında dikkate alınması süreci.

Diyalog: Bir strateji veya girişim hakkında karşılıklı anlayışı, güveni ve iş birliğini geliştirmek amacıyla farklı bakış açılarını, ihtiyaçları ve alternatifleri keşfetmek amaçlı görüş ve fikir alışverişi.

Yerel topluluklar: Projenin etki alanında olabilecek yakınıltaki yerlerde yaşayan insan topluluklarını ifade eder. (Bunun aksine "Paydaşlar", projeden çıkarı bulunan, daha geniş kapsamlı bir insan ve kuruluşlar topluluğunu ifade eder.)

Topluluk Uygulama Ortakları: Güvenilir ilişkiler yoluyla topluluklar hakkında bilgi sahibi olan ve bu topluluklara erişimi bulunan, hem mültecilere hem de ev sahibi topluluklara bütüncül bir hizmet seti sunacak olan, yerel topluluk temelli sivil toplum kuruluşlarını, vakıfları veya bu kuruluşların özel sektörde faaliyet gösteren hizmet sağlayıcıları ile oluşturacakları konsorsiyumları ifade eder.



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Ortaklıklar: Katılım bağlamında ortaklık, ortak bir hedefe ulaşmak amacıyla kişiler ve kuruluşlar arasında yapılan iş birliği olarak tanımlanır ve genellikle kaynak, yetkinlik, risk ve fayda paylaşımını içerir.

Proje: Avrupa Birliği'nin Türkiye'deki Mülteciler için Mali Yardım Programı (FRIT) kapsamında finanse edilen Sosyal Girişimcilik, Güçlendirme ve Uyum Projesini ifade eder.

Proje Alanı: Projenin doğrudan ve dolaylı şekilde etkilemesi beklenen coğrafi alan. Tipik olarak, Proje Alanı (i) projeye özgüdür (ii) projenin gerçek ayak izinden daha büyüktür; ve sosyo-ekonomik meselelerin ve etkilerin yanı sıra diğer disiplinlerle (ör. çevre, sağlık ve güvenlik) ilişkili meseleleri ve etkileri kapsar. Proje Alanı tanımlaması, projenin etki alanını ve sorumluluklarını belirlemek için yapılır. Ayrıca, etkilerin izlenmesi ve yönetilmesi gereken alan hakkında rehberlik sağlar ve çevresel ve sosyal değerlendirme sürecine dahil edilmesi gereken proje paydaşlarının tanımlanmasına yardımcı olur.

Paydaş: (a) Projeden etkilenen veya etkilenmesi muhtemel taraflar (*projeden etkilenen taraflar*); ve (b) projeden çıkar sağlaması muhtemel taraflar (*diğer ilgili taraflar*).

Paydaş katılımı: Belirli bir amaç doğrultusunda kabul edilir sonuçlara ulaşmak için, ilgili paydaşların projeye katılımını sağlayan, proje boyunca devam eden bir süreçtir. Bu süreç, paydaş belirleme ve analizi, bilgi paylaşımı, paydaşlarla istişare, müzakereler ve ortaklıklar, şikayet yönetimi, proje izleme çalışmalarına paydaş katılımı, paydaşlara raporlama yapılması ve yönetim işleri gibi, proje ömrü boyunca gerçekleştirilecek bir dizi faaliyeti ve etkileşimi içerir. Hem devlet bünyesindeki aktörleri hem de devlet dışı aktörleri kapsar.



KALKINMA AJANLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

İçindekiler

REVİZYON GEÇMİŞİ	2
SÖZLÜK	2
KISALTMALAR	6
1. GİRİŞ	7
1.1 Proje Hakkında	8
1.2 Projenin Çevresel ve Sosyal Riskleri.....	12
1.3 PKP'nin Amaçları ve Kapsamı.....	13
2. ULUSAL DÜZENLEMELER VE ULUSLARARASI STANDARTLAR	14
2.1 Ulusal Düzenlemeler	14
2.2 Paydaş Katılımına İlişkin Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartları.....	16
3. ÖNCEKİ PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN KISA ÖZETİ	16
3.1 Kilit Paydaş Toplantıları ve İstişareler	16
4. PAYDAŞ HARİTALAMA VE ANALİZİ	24
4.1 Paydaş Haritalama ve Analizi	24
4.2 Paydaş Analizi	33
5. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI	47
5.1 Paydaş Katılım Programına Genel Bakış	47
5.2 Paydaş Katılım Yöntemlerine Genel Bakış	57
5.2.1 İstişare Toplantıları	57
5.2.2 Katılımcılık Yöntemleri	57
5.2.3 Katılımcı Değerlendirme	57
5.2.5 Danışma Masaları.....	57
5.2.6 Şikayet Mekanizması.....	58
5.2.7 Eğitim atölyeleri	58
5.2.8 İletişim Materyalleri	58
5.2.9 Sunumlar	58
5.2.10 Proje Broşürü.....	58
5.2.11 Savunmasız gruplar ve COVID-19 pandemisi için ek yöntemler ve tedbirler ..	59





This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

6. PAYDAŞ KATILIMINA YÖNELİK UYGULAMALARIN DÜZENLENMESİ	60
6.1 Paydaş Katılımı Konusundaki Ana Sorumlulukların Detaylandırılması.....	60
6.2 Proje Uygulama Döngülerine Göre Belirli Paydaş Faaliyetleri	61
6.3 Bilgi Paylaşımı	67
6.4 Tahmini Bütçe.....	67
6.5 PKP'nin İzlenmesi ve Raporlanması	68
7. ŞİKAYET MEKANİZMASI	68
7.1 SEECO Şikayet Mekanizmasını Kimler Kullanabilir?	68
7.2 Amaç ve Kapsam.....	69
7.2 Şikayetlerin Uygunluğu	70
7.3 Şikayet/Geri Bildirim Alma Kanalları	71
7.4 Sorumlu Taraflar.....	72
7.5 Şikayet Mekanizmasına İlişkin Bilgilerin Yayılması.....	75
7.6 Şikayet Prosedürleri.....	75
7.6.1 Paydaş Şikayetleri	76
7.6.2 Çalışan Şikayetleri	76
7.6.3. CSI/CT ile İlgili Şikayetleri Ele Alma Mekanizması.....	77
7.7 Temyiz Mekanizması	78
7.8 Dünya Bankası Şikayet Giderme Sistemi	78
7.9 İzleme ve Raporlama	79
7.10 MIS Aracılığıyla Şikayet İzleme	79
Ek 1. Örnek Şikayet Formu ve Şikayet Kapatma Formu	80
Ek 2. Başlıca Paydaş Yorumlarının Özeti	84
Ek 3. Katılımcı Listesi	87
Ek 4. Şikayet Mekanizması Operasyonel Akışı	92
Ek 5 Şikayet Mekanizması Odak Kişilerine Genel Bakış	94



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

KISALTMALAR

CIP	Topluluk Uygulama Ortağı
STÖ	Sivil Toplum Örgütü
KA	Kalkınma Ajansı
GİB	Göç İdaresi Başkanlığı
ÇSYÇ	Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi
ESSN	Acil Sosyal Güvenlik Ağı
FRIT	Avrupa Birliği'nin Türkiye'deki Mülteciler için Mali Yardım Programı
ŞM	Şikayet Mekanizması
TH	Türkiye Hükümeti
AB	Avrupa Birliği
ABTD	Avrupa Birliği Türkiye Delegasyonu
İ&D	İzleme ve Değerlendirme
STB	Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
PIU	Proje Uygulama Birimi
SEECO	Sosyal Girişimcilik, Güçlendirme ve Uyum Projesi
PKP	Paydaş Katılım Planı
SGM	Alt Hibe El Kitabı
TRC	Türk Kızılayı
BM	Birleşmiş Milletler
UNHCR	Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği
DB	Dünya Bankası



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

1. GİRİŞ

Türkiye, gerek göçmenlerin gerekse mültecilerin hem geçiş yaptığı hem de kabul edildiği bir ülkedir ve dünyada en fazla sayıda mülteciye ev sahipliği yapmaktadır. Türkiye, diğer milletlerden tahmini 400.000 sığınmacı ve mülteciye ek olarak, geçici koruma altındaki 3,6 milyondan fazla Suriyeliye de ev sahipliği yapmaktadır. Türk toplumu, yerinden edilmiş Suriyelileri özümseme biçiminde dirençli ve yenilikçi bir yaklaşım sergilemiştir. Türkiye, yerinden edilmiş Suriyelilerin hizmetlere ve işgücü piyasasına erişimini sağlayan politikalar izleyerek, zorla yerinden edilme konusunu kalkınmacı bir yaklaşımla ele almıştır.

2016 yılında Türkiye, mülteci nüfusunun temel ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla, Avrupa Birliği'nin Türkiye'deki Mülteciler için Mali Yardım Programının (FRIT) insani konularda faaliyet gösteren kolu olan Avrupa Birliği Komisyonu Sivil Koruma ve İnsani Yardım Operasyonları Birimi (DG-ECHO) aracılığıyla finansal destek sağlanan Acil Sosyal Güvenlik Ağı (ESSN) programını hayata geçirmiştir. Mart 2019 itibarıyla, 998 milyon Euro'luk bir maliyetle, yerinden edilmiş 1,5 milyondan fazla Suriyeli, Türkiye'deki en kırılgan mültecilere banka kartları aracılığıyla aylık yardım sağlayan bu çok amaçlı nakit transferi programından yararlanmışlardır. Her ne kadar ESSN programı Suriyelileri kritik bir geçiş aşamasında desteklemiş olsa da, bu programa ilişkin önemli bir kısıt vardır: ESSN'den faydalananların, ekonomik bağımsızlıklarını sürdürmek ve geliştirmek için edinmiş oldukları becerilerin ve elde ettikleri faydaların devamlılığı sınırlıdır. Türkiye Hükümeti, mültecilerin Türkiye'de bağımsız bir sosyo-ekonomik yaşam sürdürmelerine yardımcı olacak daha kalkınmacı yaklaşımlar geliştirmek amacıyla ESSN programını aşamalı olarak kaldırmayı planlamıştır.

ESSN'den çıkış stratejisi, hem ev sahibi topluluklara hem de mültecilere yardımcı olacak, mültecilerin kendi kendilerine yetebilmesine ve dirençlerini güçlendirmeye yönelik ekonomik fırsatlarla ilişkilendirecek kapsayıcı iş ve istihdam modelleri öneren kapsamlı destek programlarının benimsenmesine odaklanılmasını gerektirmektedir. Ancak, mülteciler ve ev sahibi topluluklar için sürdürülebilir istihdamın önünde çeşitli engeller bulunmaktadır. Mart 2019 itibarıyla yalnızca 31.185 Suriyeli çalışma izni almıştır.¹ Az sayıda çalışma izni verilmiş olması, mültecilerin karşı karşıya olduğu bilgi, dil ve beceri engellerinin bir göstergesi olarak kabul edilmektedir. Sonuç olarak, Suriyeli hane halklarının üçte ikisinden fazlası öngörülebilir iş fırsatlarına ulaşamamakta ve kayıt dışı sektörde çalışanlar sömürü ve kötü çalışma koşullarıyla karşı karşıya kalabilmektedir.² Kadın mülteciler özellikle dezavantajlı durumdadır ve çocukları

¹ Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (ASHB).

² Türkiye'de Kurumlar Arası Koordinasyon. Bölgesel Mülteci Dayanıklılık Planı 2019-2020 Türkiye Bölümü. 2018. Sonuç İzleme Raporu.



KALKINMA AJANLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

da genellikle daha büyük risk altındadır.³

Türk hükümetinin son derece duyarlı çabalarına rağmen, etkilenen bazı topluluklarda sosyal uyumla konusunda endişeler ortaya çıkmaktadır. 2017 ve 2018'de Türkiye'de gerçekleştirilen, Suriyelilere ev sahipliği yapan topluluklara yönelik sosyal uyum değerlendirmeleri, lokasyon bazında bazı değişiklikler gösterse de genel olarak güven, kabul ve aidiyette düşüşler olduğunu ortaya çıkarmıştır. Bu gerilimlere katkıda bulunan faktörler arasında, yerinden edilme krizinin doğası gereği uzun süreli bir kriz olması, kısa vadede geri dönüş olasılığının azalması, Türkiye'nin ekonomik performansındaki düşüş, topluluklar arasındaki kültürel ve sosyal mesafenin devam ediyor olması ve daha geniş bir coğrafyayı kapsayan siyasi oynaklık yer almaktadır. Suriyelilerin düşük ücretli işleri kabul ederek ev sahibi toplulukların bu anlamda önüne geçtiği ve kiralarda yükselişe sebep olduğu algısı, yerinden edilmiş toplulukların sosyal normları ihlal ettiği algısı ve Suriyelilerin kamu hizmetlerine ve kamu yardımlarına erişimde ayrıcalıklı olduğu algısı da ev sahibi bölgelerde sosyal uyumun bozulmasına katkıda bulunmuştur.

1.1 Proje Hakkında

Proje, Türkiye'deki hedef bölgelerde yaşayan mülteciler ve ev sahibi topluluklar arasındaki sosyal uyumun yanı sıra, bu bölgelerdeki kadınların geçim kaynaklarının artırılması amacıyla geliştirilmiştir. Projenin faydalanıcıları, çok sayıda ESN faydalanıcısının bulunduğu illerdeki mültecileri ve ev sahibi topluluk üyelerini içerecek olup, kadın faydalanıcılara özel önem atfedilecektir. Kurumsal faydalanıcılar arasında Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı (STB), katılımcı Kalkınma Ajansları (KA) ve başta mülteci nüfusunun yüksek olduğu yerlerdeki yerel kamu kurumları yer alacaktır. Hedef topluluklar hakkında bilgi sahibi olan sivil toplum kuruluşları da proje kapsamındaki rolleri sebebiyle proje faydalanıcıları arasında olacaklardır.

Aşağıda gösterildiği üzere, proje kapsamındaki iller (ve ilgili kalkınma ajansları) şunlardır: Adana (Çukurova), Mersin (Çukurova), Gaziantep (İpekyolu), Adıyaman (İpekyolu), Kilis (İpekyolu), Mardin (Dicle), Hatay (Doğu Akdeniz), Osmaniye (Doğu Akdeniz), Kahramanmaraş (Doğu Akdeniz), Diyarbakır (Karacadağ) ve Şanlıurfa (Karacadağ).

Şekil 1: Önerilen Hedef İller ve Kalkınma Ajansları

³ Dünya Bankası. 2017. Türkiye'de 'Suriyelilerin İstihdam Olanakları ve Karşılaştıkları Zorluklar'. *Niteliksel Değerlendirme (yayınlanmamış)*.





This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي



Tablo 1: İllere ve Toplam Nüfusa Oranlarına Göre Mülteciler

İl	Suriyeli Mülteci Sayısı Ağustos 2019	Mültecilerin Toplam Nüfusa Oranı
		(%)
Adana	240.870	10,85
Mersin	201.291	11,09
Gaziantep	443.290	21,85
Adıyaman	24.951	4,00
Kilis	116.037	81,41
Mardin	87.217	10,52
Hatay	429.923	26,67
Osmaniye	49.254	9,22
Kahramanmaraş	89.553	7,82
Diyarbakır	33.389	1,93
Şanlıurfa	430.537	21,15

Kaynak: İçişleri Bakanlığı Göç İdaresi Başkanlığı

Proje, Şekil 2'de açıklandığı gibi üç bileşen aracılığıyla uygulanacaktır.

Şekil 2. Proje Şeması



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

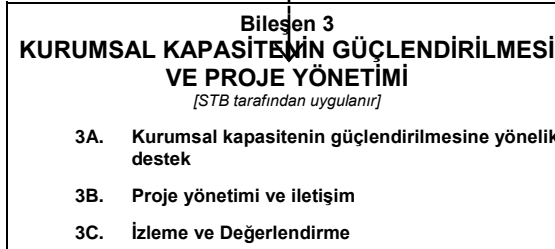
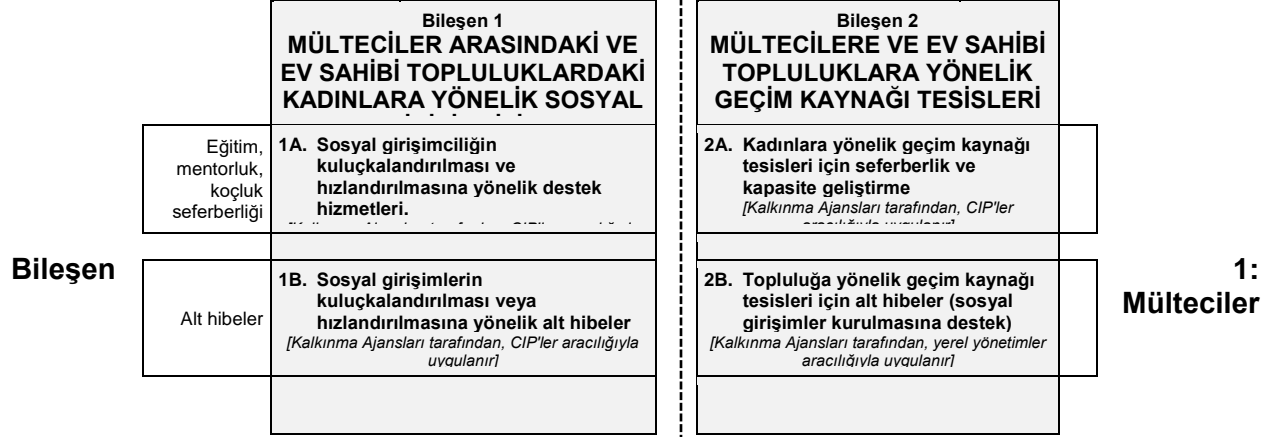


THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Proje Geliştirme Hedefi,
Türkiye'deki hedef bölgelerde
yaşayan, mülteciler arasındaki ve
ev sahibi topluluklardaki kadınlara
yönelik geçim kaynağı
fırsatlarının iyileştirilmesidir.



Arasındaki ve Ev Sahibi Topluluklardaki Kadınlara Yönelik Sosyal Girişimcilik



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Bileşen 1 kapsamında, yukarıda belirtilen hedef illerde mülteci ve ev sahibi topluluklar arasında sosyal girişimciliği desteklemeye yönelik faaliyetler finanse edilecektir. Bu bileşen kapsamındaki doğrudan faydalanıcılar, sosyal girişimler alanında iş kurma desteği hizmetleri ve alt hibe alan ve istihdam edilen kişilerdir. Dolaylı faydalanıcılar ise sosyal girişimler tarafından sağlanan malların alıcıları ve hizmetlerin kullanıcıları olacaktır.

Alt Bileşen 1A kapsamında sosyal girişimcilere yönelik destek hizmetleri finanse edilecek, Alt Bileşen 1B kapsamında ise sosyal girişimlerin kuluçka aşamasına veya hızlandırılmasına yönelik alt hibeler finanse edilecektir. Bu yaklaşımın unsurları, proje destekli sosyal girişimlerin başarı potansiyelini en üst düzeye çıkarmayı amaçlamakta olup, daha az ayrıcalıklı konumda yer alan kadın ve gençlerin sosyal girişimciliğe katılımını sağlayacaktır.

Alt Bileşen 1B kapsamında finanse edilen alt hibeler, hem kuluçka aşamasına hem de hızlandırmaya yönelik alt hibeler olacaktır. Kuluçka aşaması için önerilen alt hibe miktarı en fazla 10.000 Euro, hızlandırma için önerilen alt hibe miktarı ise en fazla 25.000 Euro'dur. Alt Bileşen 1A kapsamında 11 hedef ilde eğitim verilecek yaklaşık 4.420 faydalanıcıdan, tahmini olarak 3.720'sine alt hibe sağlanacaktır. Sosyal girişimcilik desteği hizmetlerinden yararlananların ve alt hibe alanların en az yüzde 70'i kadın, yüzde 30'u genç (18-29 yaş arası kadın ve erkek) olacaktır.

Bileşen 2: Mültecilere ve ev sahibi topluluklara yönelik geçim kaynağı tesisleri

Bileşen 2, geçim kaynağı tesisleri konusundaki eksiklikleri gidermeyi, mülteciler arasındaki ve ev sahibi topluluktaki kadınların gelir elde etmeye yönelik çabalarını desteklemeyi ve sosyal girişimlerle ilgili olarak mültecilerin, ev sahibi toplulukların ve belediye yetkililerinin diyalog ve katılımını teşvik etmeyi amaçlamaktadır. Bu doğrultuda, Bileşen 2 kapsamında, (i) mültecilerin ve ev sahibi topluluk üyelerinin, geçim kaynağı tesislerine ilişkin yerel ihtiyaçlar ve öncelikler hakkındaki karar verme süreçlerine katılımları için kapasite oluşturma ve kolaylaştırma faaliyetleri ve (ii) seçilecek geçim kaynağı tesislerine ilişkin kuruluş/yenileme maliyetleri finanse edilecektir.

Geçim kaynağı tesislerine yönelik en düşük tahsisat tutarı 100.000 Euro, en yüksek tahsisat tutarı ise 300.000 Euro olarak belirlenecektir. Seçilen nihai alt projeye ve maliyetlere bağlı olarak, hedeflenen tesis sayısı 70 olarak belirlenmiş olup bu tesislerden yaklaşık 7.000 mültecinin ve ev sahibi topluluk üyesinin yararlanması beklenmektedir.

Bu bileşen, Sağlık Bakanlığı ve Valilikler tarafından hayata geçirilen, fiziksel mesafenin sağlanması ve lokasyon bazlı karantina önlemleri gibi kamusal tedbirlerin alınmasını gerektiren COVID-19 pandemisi koşullarında özellikle yurttaşlıkla ilgili teknoloji çözümlerinden yararlanarak topluluk katılımını kolaylaştırmaya yönelik ilave tedbirleri ve destekleri de içerecektir.

Bileşen 3: Kurumsal Kapasitenin Güçlendirilmesi ve Proje Yönetimi

Bu bileşen kapsamında, proje yönetimi, izleme ve değerlendirme ve iletişim (ve görünürlük) çalışmalarının yanı sıra, ulusal (STB, KA'lar) ve yerel aktörlerin (belediyeler, yerel makamlar,



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

STK'lar, diğer paydaşlar) proje boyunca ve gelecekte kadınlara yönelik geçim kaynakları oluşturma konusundaki kabiliyetlerini geliştirmeyi amaçlayan hedefe yönelik kapasite güçlendirme çalışmaları finanse edilecektir.

Projenin alıcısı ve uygulanmasından sorumlu kurum Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı olacak ve Bileşen 1 ve 2'nin uygulanmasına yönelik sorumluluklar için beş bölgesel Kalkınma Ajansını görevlendirecektir.

1.2 Projenin evresel ve Sosyal Riskleri

Bu proje için çevresel ve sosyal riskler **nemli** olarak değerlendirilmiştir (Risk kategorileri Düşük/Orta/nemli/Yüksek şeklinde dir). Dünya Bankasının bu projeye uygulanabilecek çevresel ve sosyal standartları şunları içermektedir: ESS1 evresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi; ESS2 İşgücü ve alışma Koşulları; ESS3 Kaynak Verimliliği ve Kirliliğin nlenmesi ve Yönetimi; ESS4 Topluluk Sağlığı ve Güvenliği; ve ESS10 Paydaş Katılımı ve Bilgi İşşası. Arazi edinimi içeren, biyoçeşitlilik ve kültürel miras üzerinde etkisi olan ve herhangi bir doğal ve kritik habitatta yer alan alt hibeler proje kapsamı dışında tutulacaktır. Gayrimenkul alımı ve büyük inşaat işleri de projenin kapsamı dışında bırakılacaktır.

Projenin yapısı gereği sosyal riskler "orta" düzeyde olsa da, bağlamsal faktörler nedeniyle, "nemli" olarak derecelendirilen riskler de söz konusudur. Projenin başlıca hedef grupları mlteciiler arasındaki ve ev sahibi topluluklardaki kadınlara ve gençler olduğundan, projenin kırılgan gruplar üzerinde olumlu etkileri olması beklenmektedir. Proje, bu gruplara yönelik geçim kaynağı olanaklarının ve kapsayıcılığın yanı sıra gruplar arasındaki sosyal uyumu artırmayı amaçlamaktadır. Projede, arazi edinimi, gönülsüz yeniden yerleşim ve kültürel miras üzerinde etkilere neden olan her türlü faaliyetin finansmanı alt hibe ve geçim kaynağı desteği dışında tutulacağından, projenin doğrudan geri döndürülemez veya yönetilemez etkilere neden olması beklenmemektedir. Topluluk sağlığı ve güvenliği üzerindeki etkilerin düşük ila orta düzeyde olması beklenmekte olup, inşaat işçilerine yönelik kuralları da içeren çevresel ve Sosyal Yönetim çerçevesinde (ÇSYÇ) belirtilen risk azaltmaya yönelik tedbirlerin alınması suretiyle bu etkiler yönetilecektir. Proje kapsamında finanse edilecek inşaat işlerinin büyük ölçekli olmaması ve kısa süreli olması nedeniyle, küçük inşaat işleri sırasında ortaya çıkabilecek yaralanma ve ölüm gibi İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) risklerinin düşük olması beklenmektedir. Suriyeli mlteciiler arasında ve Türkiye'deki bazı sektörlerde ocuk işçiliğinin ve zorla çalıştırmanın gözlemlendiği bildirilmektedir. ÇSYÇ' de belirtilen prosedürler yoluyla bu risk azaltılacaktır. Konuyla ilgili ayrıntılı bilgiye, ocuk işçiliğini ve zorla çalıştırmayı içeren her türlü faaliyeti açıkça hariç tutacak olan Alt Hibe El Kitabında yer verilecektir. Hibeler kullanılırken, hibenin Alt Hibe El Kitabına uygun olarak kullanılmasını ve sosyal girişimler tarafından işe alınan çalışanların ulusal sosyal güvenlik sistemine uygun çalışma izinleri ile kayıt altına alınmasını sağlamak için, Topluluk Uygulama Ortakları (CIP) ile birlikte KA'lar denetleyici bir role sahip olacaktır. Jeopolitik bağlamdan ve ev sahibi topluluklar ile Suriyeli mlteciiler arasındaki mevcut sosyal gerilimlerden kaynaklanan bağlamsal riskler "nemli" risk olarak değerlendirilmekte olup, bu riskler proje kapsamında alınması planlanan çeşitli tedbirlerin yanı sıra ÇSYÇ' de ve alt proje ÇSYP'lerinde (evresel ve



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Sosyal Yönetim Planı) belirtilen adımlar yoluyla azaltılacaktır. Projenin başlangıcından tamamlanmasına kadar uygulanmak amacıyla oluşturulacak olan PKP'de, olası sosyal gerilimleri önlemek için iletişim uzmanlarının istihdam edilmesi hususunun yanı sıra, farklı paydaşların katılımı sağlamaya yönelik çeşitli stratejilere yer verilecektir. Ayrıca, proje desteğinin potansiyel faydalanıcıların ihtiyaçlarına göre düzenlenmesine yardımcı olmak için, izleme ve değerlendirme faaliyetlerinde katılımcı değerlendirmelerden de yararlanılacak ve böylelikle sosyal uyumun daha fazla aksamamasına katkıda bulunulacaktır. Kültürel cinsiyet normları nedeniyle, kadınlar projeye katılmaya ilgili ve istekli olmayabilirler. Proje ile doğrudan ilgili olan Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet risklerinin düşük olduğu kabul edilmektedir. Bununla birlikte, Suriyeli mülteciler arasında, aile içi/yakın partner şiddetine uğradığını rapor edenler olmaktadır. Bu durumun, ev içi ilişkilerdeki değişikliklerin bir sonucu olarak istemeden şiddetlenebileceği değerlendirilmektedir. Bu tür riskler, ilgili Davranış Kurallarının izlenmesi, CSI/CT hakkındaki eğitimler ve CSI/CT'ye duyarlı Şikayet Mekanizması yoluyla, ÇSYÇ'de ele alındığı şekilde azaltılacaktır. STB ve KA'lar Dünya Bankasının yeni muhataplarıdır ve ilk kez, mültecileri ve ev sahibi toplulukları etkileyen sosyo-ekonomik sorunlar konusunda Dünya Bankası ile birlikte çalışacaklardır.

STB, sosyal ve çevresel riskleri yönetmeye yönelik risk azaltımı tedbirlerini tanımlayan bir Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi (ÇSYÇ) taslağı hazırlamıştır. Basit inşaat işleri, yenileme ve güçlendirme gibi küçük işlerle sınırlı olan gürültü, toz ve atık yönetimi dahil olmak üzere ana çevresel risklerin ve etkilerin sınırlı ve yönetilebilir olması beklenmektedir.

1.3 PKP'nin Amaçları ve Kapsamı

Bu PKP'nin amaçları şunlardır:

- Projeden dolayı veya doğrudan etkilenen ve/veya projeye ilgilenen paydaşların belirlenmesi
- Proje hazırlama ve uygulama aşamasında, amaç, sıklık ve konum bilgisi de dahil olmak üzere bilgi yayma ve paydaş katılım faaliyetlerine yönelik ana hatların belirlenmesi
- Proje ömrü boyunca, herhangi bir etki yaratma potansiyeli olan konularda, projeden etkilenen taraflarla etkili ve kapsayıcı bir etkileşim için uygun yolların bulunması ve teşvik edilmesi
- Bu faaliyetlerin gerçekleştirilmesi ve izlenmesi konusunda farklı aktörlerin görev ve sorumluluklarının tanımlanması
- İşlevsel bir şikayet/faydalanıcı geri bildirim mekanizması için ayrıntılı bir plan hazırlanması
- Çevresel ve sosyal riskler ve etkilerle ilgili proje bilgilerinin, teknik ve kültürel açıdan uygun olacak şekilde zamanında, anlaşılır ve erişilebilir bir biçimde paylaşılmasının sağlanması
- Başta kırılgan gruplar olmak üzere tüm paydaş grupları ile kapsayıcı ve anlamlı istişarelerde bulunulmasının sağlanması

SEECO kapsamındaki PKP aşağıdaki gibi yapılandırılmıştır: Bölüm 2'de, ilgili ulusal düzenlemeler ve Dünya Bankasının Çevresel ve Sosyal Standartları özetlenmektedir. Bölüm 3'te, önceki paydaş katılım faaliyetleri özetlenmektedir. Bölüm 4'te paydaş haritalaması, segmentasyonu ve analizine yer verilmekte olup, ardından gelen Bölüm 5'te ayrıntılı bir paydaş



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

katılım programına ve temel katılım yöntemlerine yer verilmiştir. Bölüm 6'da PKP'nin uygulanmasına ilişkin düzenlemelere odaklanılmakta, Bölüm 7'de ise proje kapsamındaki şikâyet mekanizması tanımlanmaktadır.

Paydaş Katılım Planında, COVID-19 pandemisinden kaynaklı sosyal mesafe koşulları altında tüm paydaş grupları arasında kapsamlı istişareler yapılmasının ve katılım sürekliliği sağlanmasının zorlukları da ele alınmaktadır.

2. ULUSAL DÜZENLEMELER VE ULUSLARARASI STANDARTLAR

2.1 Ulusal Düzenlemeler

Tablo 1'de, PKP ile ilişkili ulusal yasal ve düzenleyici gereklilikler özetlenmektedir.

Tablo 1. İlgili Ulusal Yasal ve Düzenleyici Gereklilikler

Dilekçe, Bilgi Edinme ve Kamu Denetçisine Başvurma Hakkı (Anayasa, Madde 74)

“Vatandaşlar ve karşılıklılık esasını gözetilmek kaydıyla Türkiye’de ikamet eden yabancılar kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazılı ile başvurma hakkına sahiptir. Kendileriyle ilgili başvuruların sonucu gecikmeksizin, dilekçe sahiplerine yazılı olarak bildirilir. Herkes, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkına sahiptir. Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına bağlı olarak kurulan Kamu Denetçiliği Kurumu idarenin işleyişleriyle ilgili şikâyetleri inceler.”

Anayasa Mahkemesine Başvuru Hakkı (Anayasa, Madde 148)

“Herkes, Anayasada güvence altına alınmış temel hak ve özgürlüklerinden, Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi kapsamındaki herhangi birinin kamu gücü tarafından, ihlal edildiği iddiasıyla Anayasa Mahkemesine başvurabilir. Başvuruda bulunabilmek için olağan kanun yollarının tüketilmiş olması şarttır.”

İtiraz Süreci (Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik, Madde 24)*“Bilgi talebi reddedilen başvuru sahibi, tebliğ tarihinden itibaren onbeş gün içinde yargı yoluna başvurmadan önce Kurula itiraz edebilir. İtiraz yazılı olarak yapılır. Kurul, bu konudaki kararını otuz iş günü içinde verir.”*



KALKINMA AJANLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (Madde 11)

“Kurum ve kuruluşlar, başvuru üzerine istenen bilgi veya belgeye erişimi onbeş iş günü içinde sağlarlar. Ancak istenen bilgi veya belgenin, başvuru kurum ve kuruluş içindeki başka bir birimden sağlanması; başvuru ile ilgili olarak bir başka kurum ve kuruluşun görüşünün alınmasının gerekmesi veya başvuru içeriğinin birden fazla kurum ve kuruluşu ilgilendirmesi durumlarında bilgi veya belgeye erişim otuz iş günü içinde sağlanır. Bu durumda, sürenin uzatılması ve bunun gerekçesi başvuru sahibine yazılı olarak ve onbeş iş günlük sürenin bitiminden önce bildirilir.”

29186 Sayılı Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği (Madde 9)

“(1) Halkı yatırım hakkında bilgilendirmek, projeye ilişkin görüş ve önerilerini almak üzere; Bakanlıkça yeterlik verilmiş kurum/kuruluşlar ve proje sahibinin katılımı ile Bakanlıkça belirlenen tarihte, projeden en çok etkilenmesi beklenen ilgili halkın kolaylıkla ulaşabileceği Valilikçe belirlenen merkezi bir yer ve saatte Halkın Katılımı Toplantısı düzenlenir.

a) Bakanlıkça yeterlik verilmiş kurum/kuruluşlar toplantı tarihini, saatini, yerini ve konusunu belirten bir ilanı; projenin gerçekleştirileceği yörede yayınlanan yerel süreli yayın ile birlikte yaygın süreli yayın olarak tanımlanan bir gazetede toplantı tarihinden en az on (10) takvim günü önce yayınlatır.

b) Halkın Katılımı Toplantısı, Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğünün veya görevlendireceği bir yetkilinin başkanlığında yapılır. Toplantıda; halkın, proje hakkında bilgilendirilmesi, görüş, soru ve önerilerinin alınması sağlanır. Başkan, katılımcılardan görüşlerini yazılı olarak vermelerini isteyebilir. Toplantı tutanağı, bir sureti Valilikte kalmak üzere Bakanlığa gönderilir.

(2) Valilik, Halkın Katılımı Toplantısı ile halkın görüş ve önerilerini bildirebileceği süreç ile ilgili zamanlama takvimini ve iletişim bilgilerini halka duyurur. Halkın görüş ve önerileri, zamanlama takvimi içerisinde Komisyona sunulur.

(3) Komisyon üyeleri, kapsam belirlemesi öncesinde proje uygulama yerini inceleyebilir, kendilerine iletilen tarihe göre Halkın Katılımı Toplantısına katılabilirler.

(4) Bakanlıkça yeterlik verilmiş kurum/kuruluşlar tarafından halkı bilgilendirmek amacıyla broşür dağıtmak, anket, seminer gibi çalışmalar Halkın Katılımı Toplantısından önce yapılabilir veya internet sitesinden yayınlanabilir.”

paydaş ilişkileri düzenlenmektedir. Kalkınma Ajanslarının yönetim kurulu farklı paydaşlardan oluştuğu için ve bu ajanslar özerk kamu kuruluşları olarak hareket ettikleri için, bu anlamda Kalkınma Ajansları benzersiz bir yapıya sahiptir. Yönetim kurulu, ajansın karar organıdır. Yönetim kurulu, tek ilden oluşan bölgelerde vali, büyükşehir belediye başkanı, il genel meclisi başkanı, sanayi odası başkanı, ticaret odası başkanı ile, özel kesim ve/veya sivil toplum kuruluşlarından seçilecek üç temsilciden oluşur.

Uygulamada, Kalkınma Ajansları, teknik ve mali destek programlarını başlattıkları alana bağlı olarak, genellikle farklı paydaşlarla istişarelerde bulunurlar. Programların tasarlanması ve uygulanması öncesinde, KA'ların hayata geçireceği teknik ve mali destek programları hakkında kamuoyundan geri bildirim almak ve talebi doğrulamak için KA'ların teknik personeli tarafından konferanslar, toplumu bilgilendirme faaliyetleri ve istişareler gerçekleştirilir.



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

2.2 Paydaş Katılımına İlişkin Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartları

Dünya Bankasının Çevresel ve Sosyal Çerçeve (ESF) belgesinde yer alan, “Paydaş Katılımı ve Bilgi İfşası” konulu 10 no’lu Çevresel ve Sosyal Standart’ta (ESS 10), “Borçlu ile proje paydaşları arasındaki katılım ilişkisinin açık ve şeffaf olmasının, uluslararası iyi uygulamaların temel unsuru olmak bakımından önemli olduğu” kabul edilmektedir (Dünya Bankası, 2017: 97). ESS10’da belirtilen gereklilikler aşağdaki gibidir:

- “Borçlular, proje yaşam döngüsü boyunca paydaş katılımı sağlayacak, bu tür ilişkileri mümkün olduğunca erken şekilde proje geliştirme aşamasında ve paydaşlarla proje tasarımı hakkında anlamlı iştişareler yapmayı sağlayacak bir zaman çerçevesi içinde kuracaktır. Paydaş katılımının mahiyeti, kapsamı ve sıklığı, projenin mahiyeti, ölçeği ve potansiyel risk ve etkileri ile orantılı olacaktır.
- Borçlular, tüm paydaşlarla anlamlı iştişarelerde bulunacaklardır. Borçlular, paydaşlara zamanında, ilgili, anlaşılır ve erişilebilir bilgiler sağlayacak ve onlarla manipölasyon, müdahale, zorlama, ayrımcılık ve gözdağı olmaksızın, kültürel olarak uygun bir şekilde iştişarelerde bulunacaktır.
- Paydaş katılımı süreci, bu ESS’de ayrıntılı olarak belirtildiği gibi, şunları içerecektir: (i) paydaş belirleme ve analizi; (ii) paydaş katılımının nasıl gerçekteşeğinin planlanması; (iii) bilgi paylaşımı; (iv) paydaşlarla iştişare; (v) şikayetlerin ele alınması ve yanıtlanması; ve (vi) paydaşlara raporlama yapılması.
- Borçlu, çevresel ve sosyal değerlendirmenin bir parçası olarak, iştişare edilen paydaşların tanımını, alınan geri bildirim özetini ve geri bildirim ne şekilde dikkate alındığına ya da neden dikkate alınmadığına dair kısa bir açıklamaı içerecek şekilde, paydaş katılımını belgelendirecek ve bu belgeyi erişime açacaktır.” (Dünya Bankası, 2017: 98).

Bu standarda göre, Borçlunun, projenin mahiyeti, ölçeği ve potansiyel risk ve etkileri ile orantılı olacak bir Paydaş Katılım Planı (PPP) hazırlaması, bu planı proje değerlendirme aşamasından önce ve en erken tarihte paylaşıma açması ve gelecekteki paydaş katılım süreçlerine yönelik olarak, paydaşların PPP’ye ve paydaş belirleme sürecine ilişkin görüş ve önerilerini alması gerekmektedir. PKP’de önemli değişiklikler yapıldığında, Borçlunun güncellenmiş PKP’yi paylaşıma açması gerekmektedir (Dünya Bankası, 2017: 99). Ayrıca Borçlu, projeden etkilenen tarafların projenin çevresel ve sosyal etkileriyle ilgili endişe ve şikayetlerini zamanında öğrenmek ve bunların çözümünü kolaylaştırmak için bir şikayet mekanizması geliştirmeli ve uygulamalıdır (Dünya Bankası, 2017: 100)⁴.

3. ÖNCEKİ PAYDAş KATILIM FAALİYETLERİNİN KISA ÖZETİ

3.1 Kilit Paydaş Toplantıları ve İştişareler

⁴ Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartlarına ilişkin ayrıntılı bilgiye şu adresten ulaşılabilir: www.worldbank.org/en/projects-operations/environmental-and-social-framework/brief/environmental-and-social-standards and <http://projects-beta.vsemimyjbank.org/ru/projects-operations/environmental-and-social-framework/brief/environmental-and-social-standards>





This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Bugüne kadarki paydaş katılım çalışmalarını kapsamında, hedeflenen yerlerde, devlet kurumları, kalkınma ajansları, kalkınma ortakları, STK'lar, toplum merkezleri, geçici barınma merkezleri ve faydalanıcı değerlendirmeleri yoluyla belirlenen potansiyel faydalanıcılar dahil olmak kilit paydaşlarla toplantılar yapılmıştır.

Tablo 2'de, bu paydaş katılım çalışmalarına ilişkin temel bilgilere yer verilmiştir.

Tablo 2. Kilit Paydaşlarla Yapılan Toplantıların Özeti

Yer	Tarih	Katılımcılar	Görüşülen Temel Konular
Devlet Kurumları			
Ankara	3 Temmuz 2019	Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı	<ul style="list-style-type: none">Proje geliştirme, zaman çizelgesi oluşturma ve kritik kilometre taşlarını belirlemeBakanlığın projeye ilişkin stratejilerini ve önceliklerini anlamaKalkınma Ajanslarının uygulamaya ilişkin düzenlemeleri hakkında görüş alış veriş
Ankara	2 Temmuz 2019	Göç İdaresi Başkanlığı	<ul style="list-style-type: none">Dünya Bankasının mültecilere ve ev sahibi topluluklara yönelik teknik yardım ve projeleri hakkında bilgilendirmeUlusal uyum stratejisinin sosyal uyum bağlamı hakkında görüş alış veriş
Osmaniye	8 Temmuz 2019	Osmaniye Cevdetiye Mülteci Kampı	<ul style="list-style-type: none">Kentsel yerleşimlere geçiş yapmakta olan mülteci nüfusun ihtiyaçlarını ve geçim kaynağı olanaklarını anlamak
Kalkınma Ajansları			
Adana	8 Temmuz 2019	Çukurova Kalkınma Ajansı	<ul style="list-style-type: none">Kalkınma ajansının yapısının ve yürüttüğü destek programlarının (kadın üretimi kooperatifi, risk altındaki genç grupları hedefleyen okul tabanlı bir topluluk geliştirme projesi) gözden geçirilmesiÇukurova Kalkınma Ajansının göçmen sorunları, mevsimlik tarım işçileri ve çocukların refahı hakkındaki sosyal analiz sonuçlarının tartışılmasıÇukurova Kalkınma Ajansının iş geliştirmeyi teşvik etmek amacıyla yürüttüğü, altyapısı kısıtlı olan yerel kuruluşlara yönelik rehberli destek programlarından ve üniversite ve ticaret odası ile ortaklıklar yoluyla hayata geçirdiği çeşitli girişimcilik ve kuluçka merkezlerinden dersler çıkarılması
Gaziantep	9 Temmuz 2019	İpekyolu Kalkınma Ajansı	<ul style="list-style-type: none">Gaziantep Ticaret Odası ile iş birliği içinde kurulan Kadın Girişimci Destek Merkezine verilen destek de dahil olmak üzere, İpekyolu Kalkınma Ajansının kadınlara ve topluluktaki diğer kırılma gruplarına yönelik hibe



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

			programlarının uygulanması konusundaki deneyimi hakkında görüş alışverişı
Ankara	10 Eylül 2019	Çukurova, İpekyolu, Doğu Akdeniz, Karacadağ, Dicle Kalkınma Ajansları ve STB Kalkınma Ajansları Genel Müdürlüğü	<ul style="list-style-type: none">Proje geliştirme aşamasına ilişkin detaylar ve uygulamaya ilişkin düzenlemeler hakkında bilgilendirmeKalkınma Ajanslarından geri bildirim alınmasıKalkınma Ajanslarının mevcut destek programlarının anlaşılması
Hatay, Diyarbakır, Mardin, Şanlıurfa	26, 30 Eylül ve 1, 3 Ekim	Doğu Akdeniz KA, Diyarbakır-Karacadağ KA, Mardin-Dicle KA ve Şanlıurfa-Karacadağ KA	<ul style="list-style-type: none">Projenin uygulanmasına yönelik düzenlemeler hakkında görüş alış verişıKA'ların ve potansiyel Topluluk Uygulama Ortaklarının olası görev ve sorumluluklarının araştırılmasıKA'ların kapasite geliştirme desteği konusundaki ihtiyaçları hakkında geri bildirim alınmasıYerel STK'lar ile bilgi ve deneyim paylaşımı
Kalkınma Ortakları			
Ankara	10 Temmuz 2019	FRIT Koordinasyon Ofisi, Avrupa Birliği Türkiye Delegasyonu	<ul style="list-style-type: none">FRIT kapsamında finanse edilen yeni projelere ilişkin temel adımlar ve gereklilikler
Ankara	5 Temmuz 2019	UNHCR	<ul style="list-style-type: none">UNHCR'ın bölgedeki girişimcilik projelerinden elde edilen deneyimlere dayalı öğrenme ve bilgi paylaşımı
Ankara	4 Temmuz 2019	UNDP (Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı)	<ul style="list-style-type: none">UNDP'nin bölgedeki girişimcilik projelerinden elde edilen deneyimlere dayalı öğrenme ve bilgi paylaşımı
Ankara	4 Temmuz 2019	ILO (Uluslararası Çalışma Örgütü)	<ul style="list-style-type: none">Mültecilerin ve ev sahibi toplulukların istihdamı ve işgücü piyasasındaki talebe ilişkin deneyimlere dayalı öğrenme ve bilgi paylaşımı
Toplum Merkezleri/STK'lar			
Gaziantep	9 Temmuz 2019	GAP Çok Amaçlı Toplum Merkezi (ÇATOM)	<ul style="list-style-type: none">Merkezin, farklı ihtiyaçlara sahip kadınlara yönelik olarak sunduğu Türkçe okuma yazma kursları, temel dikiş kursları, doğum takibi ve kadın hijyeni, anaokulu olanaklarına sahip çocuk dostu alanlar gibi çok amaçlı hizmetleri hakkında çıkarılan derslerin incelenmesi
Gaziantep	9 Temmuz 2019	Gaziantep Büyükşehir Belediyesi-ENSAR Toplum Merkezi	<ul style="list-style-type: none">Merkezin, hizmetlerini faydalanicıların katılımı neticesinde tasarlama konusundaki tümevarımsal yaklaşımından çıkarılan derslerin ele alınmasıKadınların Merkezin verdiği eğitimlere katılımını, çocukların ise okula devam etmesini sağlayacak ulaşım hizmetlerinin yetersizliğine ilişkin zorlukların ele alınması



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

			<ul style="list-style-type: none">Eğitilmiş ve Türkçe konuşabilen orta sınıf Suriyelilerin değişim temsilcisi olarak hareket etme ve Suriyeli topluluk üyeleri için rol model olma olasılıklarının tartışılması
Gaziantep	9 Temmuz 2019	SADA Kadın Merkezi	<ul style="list-style-type: none">Suriyeli, Afgan ve Türk kadınları hedef alan kooperatiflerden çıkarılan derslerin incelenmesiAyakkabı-deri imalatı, gıda üretimi ve tekstil içeren kooperatif üretim hatlarının geliştirilmesinden elde edilen deneyimlerin tartışılmasıEşlerin ve aile üyelerinin rızasını almak için onlarla en baştan istişare edilmesinin ve sürekli desteklerinin sağlanmasının önemi de dahil olmak üzere, kadınların kooperatif kurma konusundaki katılımını ve motivasyonunu kolaylaştıran faktörler hakkında fikir alışverişi
Ankara	4 Temmuz 2019	Sivil Toplum Geliştirme Merkezi, Ankara	<ul style="list-style-type: none">Sivil Toplum Geliştirme Merkezinin temel faaliyetleri hakkında fikir alışverişiMerkezin, Türkiye'ye yönelik mülteci akımına verdiği karşılıktan çıkarılan derslerin tartışılması
Ankara	2 Temmuz 2019	Türk Kızılayı Ankara Toplum Merkezi	<ul style="list-style-type: none">Türk Kızılayının mültecilere ve ev sahibi topluluklara yönelik sosyo-ekonomik ve toplumsal kalkınma programları hakkında bilgi edinilmesiToplum Merkezinin Ankara'daki yerel topluluklara sunduğu hizmetlerin gözlemlenmesi
Gaziantep, Osmaniye, Adana, Mersin ve Hatay,	12-23 Ekim 2019	Mülteciler arasındaki ve ev sahibi topluluklarındaki Kadınlar ve Gençlerle Odak Grup Görüşmeleri	<ul style="list-style-type: none">Geçim kaynağı olanaklarına yönelik destek faaliyetlerine yönelik ilgi ve ihtiyaçları ve bu faaliyetlere katılım konusundaki zorlukları anlayabilmek için katılımcı bir faydalanıcı ihtiyaç değerlendirmesi yapılmasıMevcut sosyal ağlar ve bunların, projenin tasarlanmasına ve uygulanmasına ilişkin düzenlemeler yapılırken ekonomik üretim konusuna ne şekilde dahil edilebileceği hakkında bilgi edinilmesi

Yukarıda açıklanan paydaş katılım faaliyetlerine ek olarak, Dünya Bankası, STB ve KA'larla ortaklaşa bir şekilde, Projenin onaylanması öncesinde, Ekim 2019'da genç ve kadın gruplarıyla faydalanıcı diyalogları yürütmüştür. Metodolojide, Türkiye'deki proje alanlarında yaşayan mülteciler arasındaki ve ev sahibi topluluklardaki kadınlara/gençlere ilişkin deneyimleri ve durumları ortaya koyabilmek için odak grup tartışmalarına yer verilmiştir. Oturumlar hem ayrı ayrı hem de birlikte (mülteciler ve ev sahibi topluluklar) Türkçe ve Arapça olarak gerçekleştirilmiştir. Yararlanıcı diyaloglarından elde edilen sonuçlardan biri, SEECO projesi kılavuzlarına yönelik tavsiyelerin Proje Faaliyetleri El Kitabına dahil edilmesi hususudur.



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

STB, 25-26 Kasım 2019 tarihlerinde kendi tesislerinde ilgili kalkınma ajansları, merkezi ve yerel kamu kurumları, sivil toplum örgütleri, uluslararası kuruluşlar ve üniversitelerin katılımıyla paydaş katılım toplantıları düzenlemiştir (katılımcı listesi için bkz. Ek 3). İki oturum halinde gerçekleştirilen toplantılarda, önce Bakanlık tarafından projenin ana hatlarıyla ilgili sunum yapılmış, ardından soru-cevap ve yorum bölümüne geçilmiştir. Bakanlık, paydaşların sorularını yanıtlayarak detaylara açıklık getirmiş ve paydaş görüşleri alınmıştır. Paydaşlardan gelen önemli yorumlar Ek 2'de özetlenmiştir.

Güncellenen PKP, 6 Ocak 2021'de ÇSYÇ ile birlikte paydaş istişareleri için yeniden paylaşım açılmış ve 25 Ocak 2021'de pandemi koşulları nedeniyle STB tarafından sanal istişareler gerçekleştirilmiştir. Alınan ek geri bildirimlere Ek 2'de, güncellenmiş katılımcı listesine ise Ek 3'te yer verilmiştir. PKP, proje uygulaması boyunca ihtiyaç duyulduğuca revize edilecektir.

Proje hakkında bilgi vermek ve proje ve ESF belgeleri hakkında devlet kurumlarından ve devlet dışı kuruluşlardan geri bildirim almak için Kalkınma Ajansları tarafından kendi illerinde COVID 19 tedbirleri alınarak yerel/bölgesel istişareler gerçekleştirilecektir.

3.2 Topluluk/Paydaş Katılımı Konusunda Önceki Projelerden Çıkarılan Dersler

Proje, Türkiye'de Dünya Bankası tarafından finanse edilen projelerden ve kalkınma ortaklarının olduğu diğer projelerden elde edilen uygulama deneyimleri doğrultusunda, zorunlu yerinden edilmeye yönelik çözümlere ilişkin küresel dersleri içermektedir. Çıkarılan temel dersler aşağıdaki gibidir:

Zorla yerinden edilme konusunu ele almaya yönelik projelerde, hem mültecileri/ülkesinde yerinden edilmiş kişileri hem de ev sahibi toplulukları sürece dahil etmek önemlidir. 2018 tarihli bir ICRC (Uluslararası Kızılhaç Komitesi) raporunda, çeşitli kentsel ortamlarda, ev sahibi toplulukların yerinden edilme konusu uzadığında ülkesinde yerinden edilmiş kişileri genellikle yük olarak gördüğünü ortaya koymuş; ⁵yerinden edilmenin, istihdam ve piyasalar, arazi ve barınma, altyapı, atık yönetimi ve diğer kamu hizmetlerinde önceden var olan sorunları şiddetlendirdiği gösterilmiştir.⁶ Literatüre bakıldığında, ilişkilerin ve sosyal kimliklerin katı olduğu toplumların, zorla yerinden edilme gibi hızlı bir sosyal değişimin olduğu durumlarda sosyal uyumu sürdürmekte daha fazla zorluk yaşadıkları da görülmektedir.⁷ Proje deđerlendirmeleri⁸, ülkesinde yerinden

⁵ ICRC (2018). Şehirlerde Yerinden Edilenler: Kamp Dışında Kentsel Yerinden Edilme Deneyimi ve Buna Karşılık Verme. <https://www.icrc.org/en/publication/4344-displaced-cities-experiencing-and-responding-urban-internal-displacement-outside>

⁶ a.g.e.

⁷ De Berry ve Roberts (2018). Sosyal Uyum ve Zorla Yerinden Edilme: Programlama ve Proje Tasarımı Hakkında Bir Masa Başı İncelemesi. Dünya Bankası, Washington, DC. Şu adresten erişilebilir: <http://documents.worldbank.org/curated/en/125521531981681035/Social-cohesion-and-forced-displacement-a-desk-review-to-inform-programming-and-project-design>

⁸ Örneğin [ekleyin] ve Kolombiya Barış ve Kalkınma Projesine İlişkin Dünya Bankası Bağımsız Değerlendirme Grubu





This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

edilmiş kişiler ve ev sahibi topluluklar için ayrı faaliyetlerin olmasının, kaynaklara ulaşmaya yönelik bir rekabet yaratarak sorunları ve gerilimi artırabileceğini göstermektedir.⁹ Projede, hem mültecilere hem de ev sahibi topluluklara yönelik sosyo-ekonomik faydaları destekleyen tek bir faaliyet dizisi uygulamak suretiyle, bu bilgiden yararlanılmaktadır.

Mültecileri desteklemeyi amaçlayan bir projenin, kalkınmaya yönelik olarak ortaya koyabileceği en önemli etkilerinden biri sosyal uyumu artırmaktır. Zorla yerinden edilmenin söz konusu olduğu ortamlarda sosyal uyumun artırılmasına doğrudan veya dolaylı olarak katkıda bulunmayı amaçlayan 30 Dünya Bankası projesi üzerinde yakın tarihte yapılan bir inceleme neticesinde, proje kapsamında atılacak çeşitli adımlara ve ilgili analitik çalışmalara yönelik bazı tavsiyelerde bulunulmuştur: (i) sosyal uyumun basit bir tanım çerçevesinde ele alınması¹⁰, (ii) ayrıntılı bir politik ekonomi çalışması ve tarihsel analiz, (iii) sosyal uyumu destekleme konusunda daha uzun vadeli bir stratejik yaklaşımın benimsenmesi, (iv) sosyal uyuma ilişkin tedbirlerin alınması ve sosyal uyum endeksleri aracılığıyla sosyal uyumun değerlendirilmesi, (v) sosyal uyumu ölçmeye yönelik göstergelerin devreye alınması. Bu projede sosyal uyum kavramı topluluk içi, topluluklar arası ve topluluk-kurum boyutlarına sahip bir kavram olarak ele alınmakta olup, proje kapsamında örnek topluluklara yönelik bir saha çalışması yapılacak ve “öncelikle, zarar verme” yaklaşımı benimsenecektir. Proje, bir sosyal uyum göstergesini de içermektedir.¹¹

Mülteci kadınların ihtiyaçlarını ele almak, cinsiyet eşitsizliğinin ve toplumsal cinsiyete dayalı şiddetin altında yatan nedenleri ele almayı gerektirir. Bu konudaki kanıtlar, yerinden edilmiş hane halklarındaki kadınların ve kız çocuklarının, tecavüz ve zorla evlendirme/çocuk evliliği dahil olmak üzere toplumsal cinsiyete dayalı şiddete¹² karşı diğerlerinden daha kırılgan olduklarına işaret etmektedir.¹³ Kadına karşı şiddet ise, kadınların para kazanma kabiliyetini kısıtlamaktadır.¹⁴ 2015 yılında yapılan, toplumsal cinsiyete dayalı şiddet konusunda çalışan doktorlar, politika yapıcılar, araştırmacılar ve aktivistleri kapsayan bir anket çalışmasında, yanıt verenlerin %94’ü, kadına yönelik şiddetin en önemli nedeninin, kadınların ekonomik açıdan erkeklere bağımlı olması olduğunu belirtmişlerdir.¹⁵ Bununla birlikte, çalışan kadınlar, özellikle toplu taşıma araçlarını kullandıklarında veya kayıt dışı yerleşim yerlerinde veya kamplarda

Proje Performansı Değerlendirme Raporu (2018).

⁹ Bağımsız Değerlendirme Grubu a.g.e.

¹⁰ Belirli bir çevrede bireyler ve gruplar arasındaki ve bu bireyler ve gruplar ile onları yöneten kurumlar arasındaki ilişkiler kümesi

¹¹ De Berry, a.g.e.

¹² Dünya Bankası (2018). Kırılgan, Çatışmalı ve Şiddetin Yaşandığı (FCV, *Fragile, Conflict, and Violence*) Durumlarda Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet: Cevaplanması Gereken Beş Anahtar Soru. Dünya Bankası, Washington, DC. Şu adresten erişilebilir: <http://documents.worldbank.org/curated/en/500211539840991140/Gender-Based-Violence-in-Fragile-Conflict-and-Violence-FCV-Situations-Five-Key-Questions-to-be-Answered>

¹³ A.G.E.

¹⁴ Georgia, T. (2015) DFID'nin Ekonomik Kalkınma ve Kadınların Ekonomik Olarak Güçlendirilmesi Programları Yoluyla Kadınlara ve Kız Çocuklarına Karşı Şiddetin (VAWG, *Violence Against Women and Girls*) Ele Alınmasına İlişkin DFID Kılavuz Notu: Bölüm B, Londra: VAWG Yardım Masası. Şu adresten erişilebilir: https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/444145/Health-guidance-note-partB_2_.pdf

¹⁵ a.g.e.



KALKINMA AJANLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

yaşadıklarında, işe giderken şiddete maruz kalabilmektedir.¹⁶ Türkiye'deki Suriyeli kadınlara ve kız çocuklarına ilişkin olarak 2018 yılında yapılan bir değerlendirmede, toplumsal cinsiyete dayalı şiddetin Suriye nüfusu arasında yaygın olduğu ve bu durumun Suriyeli kadınların ve kız çocuklarının günlük olarak karşılaştıkları sosyo-ekonomik zorluklarla yakından bağlantılı olduğu belirtilmiştir. Proje, toplumsal cinsiyetle ilgili çabalara, bilinçlendirme ve eğitim kampanyalarına odaklanarak katkıda bulunacaktır. Bu nedenle, kadına karşı şiddeti azaltmayı hedeflerken toplumsal cinsiyet eşitsizliğinin altında yatan nedenleri ele almak önemlidir. Ayrıca, kadına karşı şiddeti tetikleyen toplumsal cinsiyet eşitsizliklerinin ele alınmaması halinde, ekonomik güçlendirme girişimlerinin kadınların hayatlarını daha da kötüleştirebileceğine dair kanıtlar mevcuttur. Birleşik Krallık Uluslararası Kalkınma Bakanlığının (DFID) kadınların ekonomik olarak güçlendirilmesi programında şu konulardaki ihtiyaçlar vurgulanmaktadır: kadınların işte ve evde gerekli olan bilgi düzeylerinin artırılması ve iletişim becerilerinin geliştirilmesi; evden uzakta resmi istihdamın teşvik edilmesi; kadın örgütlerinin ve ağ oluşturma çalışmalarının teşvik edilmesi; ve kadınların iş geliştirme hizmetlerine ve finansal hizmetlere erişiminin artırılması. Kadınların güçlendirilmesini teşvik etmeye yönelik çalışmalarda bu kilit hususlar dikkate alındığı takdirde, çalışmalar daha kolay sonuç verecektir.¹⁷ Projenin tasarlanma aşamasında, Suriyeli mültecilere ve ev sahibi topluluklardaki Türk kadınlara yönelik toplumsal cinsiyet konularını bütüncül bir şekilde ele alan bir yaklaşım benimsenmiştir.

Mültecilerin ve ev sahibi toplulukların sosyo-ekonomik katılımını teşvik etmeye yönelik yatırımlar, faaliyetler yerel paydaşlarla ortaklaşa tasarlanıp uygulandığında sürdürülebilir olur. Dünya Bankasının dünya genelindeki sosyal uyum yaklaşımlarına yönelik bir incelemesinde, tarihin önemini vurgulamakta ve topluluklarda yerleşik kuruluşların sosyo-politik konuları ve ekonomi meselelerini ve sosyal uyumun mültecilere ev sahipliği yapan toplulukların dinamiklerinden daha büyük olduğunu anlamalarının şart olduğunu ortaya koymaktadır.¹⁸ Projede, Kalkınma Ajanslarının, topluluklar hakkında sağlam bilgiye sahip olan, güvene dayalı ilişkiler yoluyla bu topluluklara erişimi olan ve bütüncül bir hizmet seti sunacak olan Topluluk Uygulama Ortaklarını (STK'lar, vakıflar veya bu tür kuruluşlardan oluşan bir konsorsiyum) görevlendirmesine dayalı bir uygulama yaklaşımı benimsenecektir. Yerel kadın liderliğini de destekleyen ve yerel makamlarla etkileşim için platformlar geliştiren, hem devlet bünyesindeki aktörleri hem de devlet dışı aktörleri kapsayan bir yaklaşım önerilmektedir.

Mültecilerin ve ev sahibi toplulukların kendi önceliklerini ve olası sosyo-ekonomik katılım mekanizmalarını belirlemelerine yardımcı olmak suretiyle, daha sürdürülebilir ve hedefe yönelik adımlar atılabilecektir. Yararlanıcıların katılımının sağlanmasına ve onlardan geri bildirim alınmasına yönelik platformlar, hedefleme ve yerel çözümler için kilit öneme sahiptir. Proje, mültecilerin ve ev sahibi toplulukların katılımını artırmaya çalışırken, mevcut kalkınma planlaması süreçlerinden faydalanmayı amaçlamaktadır. Yararlanıcı katılımının başlıca iki faydası vardır. Birincisi, ihtiyaçların daha iyi anlaşılmasına, faaliyetlerin etkinliğinin artmasına ve yatırımların sürdürülebilirliğine yol açar; ikincisi, mülteciler arasından ve ev sahibi topluluklardan

¹⁶ Haspels vd., 2001, Georgia, T. a.g.e.

¹⁷ Kabeer, 2011, Georgia, T, a.g.e.

¹⁸ De Berry, a.g.e.





This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

seçilecek bireylerin katılımıyla oluşturulacak grupların katılımı (ve kadınlar, gençler ve engelli kişileri hedefleyen katılım) kaynaştırmayı ve uyumu teşvik eder. Bu yaklaşım, yerel aktörlerin becerilerinin artırılması, kadın liderlerin kapasitesinin geliştirilmesi, şeffaflık ve kullanıcı dostu bilgilere erişim ve karşılıklı yarar sağlayan süreç ve sonuçlarla desteklenecektir. Proje ile, mültecilerden ve ev sahibi topluluklardan oluşan faydalanıcıları (hem kadın hem erkek) harekete geçirilecek ve bunların yerel sosyo-ekonomik kalkınma süreçlerine katılımını artırmak için kapasite geliştirme desteği sağlanacaktır.

UNHCR¹⁹ gibi kuruluşların yürüttüğü mülteci müdahale programlarında Türk makamlarıyla birlikte çalışan kilit kalkınma ortakları, mülteciler ve ev sahibi topluluklara yönelik iletişim stratejilerini üç temel üzerine inşa etmişlerdir: (1) Etkili iki yönlü iletişim ve bilgi paylaşım kanalları (2) diğer kalkınma ortaklarıyla kurumlar arası koordinasyon (3) Türk makamlarıyla (Göç İdaresi Başkanlığı ve Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı) iş birliği. UNHCR'in mülteci topluluklarının iletişim kaynakları, araçları ve ihtiyaçlarına ilişkin olarak gerçekleştirdiği anketin sonuçları şunları ortaya koymaktadır:

- Başlıca bilgi kaynakları, çevrimdışı (resmi olmayan ağlar yoluyla) da olsa çevrimiçi (Facebook gibi sosyal medyadaki grup platformları aracılığıyla) de olsa genellikle gayriresmidir. İletişim kanalları resmi kanallar olmadığı için, mülteciler elde ettikleri bilgilerin gerçekliğinden emin olamamaktadır. Ayrıca, bu kanallar kasıtsız veya kasıtlı olarak yanlış bilgilendirmeye ve yanlış anlamalara yol açma riski taşımaktadır ve bu tür yanlış bilgiler çok kısa bir zamanda daha geniş bir popülasyona hızla yayılabilir.
- Göç İdaresi Başkanlığı gibi ulusal makamlar, Birleşmiş Milletler kuruluşları ve ortaklar gibi resmi kaynaklar, doğru bilgi sağlamak için en güvenilir kaynaklardır.
- Mülteci nüfusunun eksik bilgi sahibi olduğu konuların başında, Türkiye'de kendilerine sunulan haklar, yerine getirmeleri gereken yükümlülükler ve kendilerine sunulan hizmetler gelmektedir. Katılımcıların çoğunluğu, hakları ve yükümlülükleri konusunda yeterince bilgilendirilmediklerini belirtmişlerdir. Bununla birlikte, UNHCR tarafından gerçekleştirilen takip amaçlı odak grup görüşmeleri, mültecilerin yetersiz bilgilendirildiklerini düşündüklerini ve ihtiyaç duydukları bilgilere ulaşmaya hevesli olduklarını ortaya koymuştur.

Benzer şekilde, mülteci müdahale programının hem insani koruma hem de geçim kaynakları boyutları üzerinde çalışan Türk Kızılayı da kapsamlı bir paydaş katılım ve iletişim stratejisi uygulamaktadır. Strateji temel olarak, mülteciler ve ev sahibi topluluk üyeleri, il göç müdürlüğü ve diğer yerel yönetim yetkilileri ile istişare toplantıları yapılmasını, faydalanıcı memnuniyet anketleri uygulanmasını, Türk Kızılayı Toplum Merkezlerinde bilgi masaları kurulmasını, İletişim Materyalleri hazırlanmasını, Şikayet ve Müdahale Mekanizması oluşturulmasını ve hem mültecilerden hem de ev sahibi topluluk üyelerinden oluşan bir istişari komitenin kurulması hususlarını içermektedir.

¹⁹ UNHCR, Temmuz 2019, Bilgi Notu, Topluluklarla İletişim:
<https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/71060.pdf>





This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

4. PAYDAŞ HARİTALAMA VE ANALİZİ

PKP'lerin temel unsuru, kilit paydaşların etkili bir şekilde tanımlanmasıdır. Paydaşlar şu şekilde tanımlanır:

Projeyi etkileyebilecek, Projeden etkilenebilecek veya Projede meşru menfaati olabilecek kişi veya gruplar.

PKP'nin amaçları doğrultusunda, "**Projeden etkilenen taraflar**" terimi, "fiziksel çevrelerine, sağlıklarına, güvenliklerine, kültürel uygulamalarına, refahlarına ya da geçim kaynaklarına yönelik fiili etkiler veya potansiyel riskler nedeniyle projeden etkilenmesi muhtemel olanlar" anlamında kullanılmakta olup, "Bu paydaşlar, yerel topluluk üyeleri de dahil olmak üzere bireyleri veya grupları içerebilir" (Dünya Bankası, 2018b). Bunlar, projenin çevresel ve sosyal etkilerinden kaynaklanan değişiklikleri gözleme olasılığı en yüksek olan bireyler veya hane haklarıdır.

"**Diğer ilgili taraflar**" terimi, "projenin konumu, özellikleri, etkileri veya kamu yararını ilgilendiren konular nedeniyle projeden çıkarı olan bireyler, gruplar veya kuruluşlar" anlamında kullanılmakta olup, "bu taraflar arasında düzenleyiciler, devlet yetkilileri, özel sektör, bilim camiası, akademisyenler, sendikalar, kadın örgütleri, diğer sivil toplum kuruluşları ve kültürel gruplar yer alabilir" (Dünya Bankası, 2018b).

Savunmasız gruplar: Proje etkilerinin orantısız bir şekilde, endişelerini ifade edecek veya proje etkilerini anlayacak durumda olmayan dezavantajlı veya kırılgan birey veya gruplara yönelik yönelmediğini anlamak; ve uyum sağlaması planlanan dezavantajlı veya kırılgan birey ve gruplara yönelik bilinçlendirme ve paydaş katılım çalışmalarında, bu tür grup veya bireylerin özel duyarlılıklarını, endişelerini ve kültürel hassasiyetlerini dikkate almak; ve bu grup veya bireylerin proje faaliyetlerini ve faydalarını tam olarak anlamasını sağlamak özellikle önemlidir. Hassasiyet, kişinin kökeninden, cinsiyetinden, yaşından, sağlık durumundan, ekonomik sorunlarından, topluluk içindeki dezavantajlı durumundan veya diğer bireylere veya doğal kaynaklara bağımlı olması gibi durumlardan kaynaklanabilir. Savunmasız gruplar ve bireylerle ilişki, genellikle, onların genel sürece ilişkin farkındalıklarının ve katkılarının diğer paydaşlarıyla orantılı olması için, projeye ilgili karar verme sürecine katılmalarını kolaylaştırmayı amaçlayan özel önlemlerin ve yardımın uygulanmasını gerektirir.

4.1 Paydaş Haritalama ve Analizi

Bu bölümde, proje paydaşlarının kapsamlı bir listesine yer verilmiştir. Paydaşlar, aşağıdaki tablolarda gösterildiği gibi, projeden etkilenen taraflar ve diğer ilgili taraflar şeklinde bir ayırım yapılmıştır.

Tablo 3. Paydaş Haritalama

	Paydaş Grupları	Ayrıntılar
--	-----------------	------------



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Projenin etkilenen taraflar	Projeden etkilenen taraflar	Mülteciler arasındaki ve ev sahibi topluluklardaki kadınlar ve gençler, erkek hane halkı üyeleri, topluluk üyeleri, topluluk liderleri, mülteci ailelerin ve ev sahibi topluluklardaki ailelerin çocukları, sosyal girişimler, sosyal girişimler tarafından istihdam edilen kişiler, mevcut topluluk işletmeleri, mal alıcıları ve sosyal işletmeler tarafından sunulan hizmetlerin kullanıcıları
Diğer İlgili Taraflar	Devlet Kurumları	STB, Ticaret Bakanlığı, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Millî Eğitim Bakanlığı, Göç İdaresi Başkanlığı, Kalkınma Ajansları, Belediyeler, Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB), T.C. Cumhurbaşkanlığı FRIT Koordinasyon Ofisi, T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı
	Özel Sektör	Özel sektör-mevcut sosyal girişimler, diğer işletmeler, yükleniciler, ticaret ve sanayi odaları
	Proje Uygulama Ortakları	FRIT Proje Yönlendirme Komitesi, Bölgesel düzeydeki çok paydaşlı istişari platformlar, Topluluk Uygulama Ortakları (CIP), yerel STK'lar
	Uluslararası Kalkınma Ortakları	AB Türkiye Delegasyonu, Dünya Bankası, UNHCR, UNDP, ILO, IOM (Uluslararası Göç Örgütü), Türk Kızılayı
	STK'lar	Kadınların geçim kaynakları ve mültecilere ve ev sahibi topluluklara destek konularında çalışan uluslararası, ulusal ve il düzeyindeki STK'lar
	Medya	Uluslararası, ulusal ve yerel medya
	Kamuoyu	Kamuoyundaki algı, genel olarak ev sahibi topluluğun algısını da etkilemektedir.
Savunmasız Gruplar	Engelli kadınlar ve gençler	Proje halihazırda kırılgan nüfuslara odaklandığından, mülteciler arasında ve ev sahibi toplulukların içinde, bu programa katılan mültecilerin çoğunluğundan daha fazla oranda okuma yazma bilmeme, engelli olma, menşe ülke gibi ilave hassasiyetlere sahip gruplar görülebilir.
	Depremzedeler (6 Şubat Kahramanmaraş Depremlerinden etkilenenler)	Proje 2022 yılından bu yana 11 ilde (Mardin, Şanlıurfa, Diyarbakır, Mersin, Adana, Gaziantep, Kilis, Adıyaman, Hatay, Kahramanmaraş ve Osmaniye) uygulanmaktadır. Birçok kişi yıkıcı depremlerden ciddi şekilde etkilenmiş ve depremin etkileri nedeniyle evsizler, tek ebeveynli aileler ve yetimler gibi yeni savunmasız gruplar ortaya çıkmıştır.

Bu Projenin doğrudan faydalanıcıları, mülteciler (özellikle ESSN faydalanıcıları) ve proje lokasyonlarında yaşayan ev sahibi topluluk üyeleridir. Projenin hazırlık aşamasında, Ekim 2019'da, mülteciler arasında ve ev sahibi topluluklar içinde proje faydalanıcısı olma potansiyeli taşıyan kadınların bulunduğu Gaziantep, Osmaniye, Adana, Mersin ve Hatay illerinde, faydalanıcılarla diyaloglar/faydalanıcı değerlendirmesi gerçekleştirilmiştir.

Mültecilerin kırılganlığı, mültecilerin kendi aralarındaki gelir seviyesi farklılıkları gibi çeşitli faktörlere bağlıdır. İkamet yeri de mültecilerin kırılganlığına da katkıda bulunur ve ayrıca koruma ve göçmenlik statülerini etkiler. Geldikleri ülke de önemli bir faktördür.



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Tablo 4.1: Mültecilerin Savunmasız Oldukları Hususlar ve Proje Müdahaleleri

<u>Savunmasızlık Faktörleri</u>	<u>Proje Müdahaleleri</u>
<ul style="list-style-type: none">• Yüksek yoksulluk ve düşük istihdam oranları• İkamet yeri• Koruma durumu, çalışma izni durumu• Türkçe	<ul style="list-style-type: none">• Sosyal girişimlere kuluçka ve hızlandırma konusunda doğrudan destek. Sosyal girişimlerin de istihdam yaratması beklenmektedir.• Proje kapsamında, mülteci sayısının ve sosyoekonomik ihtiyaçların en yüksek olduğu illere odaklanılmaktadır.• Proje kapsamında, mültecilerin, çalışmalarına veya işyeri işletmelerine olanak sağlayacak yasal evrakları edinmeleri desteklenecektir.• Proje ile, mültecilerin Türkçe bilgilerini geliştirmelerine destek olunacaktır.

Proje kapsamında, mülteci kriziyle şiddetlenen hassasiyetlere odaklanılarak ev sahibi topluluk üyelerinin hassasiyetleri de ele alınacaktır. Mülteci krizinin ev sahibi topluluklar üzerindeki en belirgin etkileri aşağıda özetlenmiştir:

Tablo 4.2: Ev Sahibi Toplulukların Savunmasız Oldukları Hususlar ve Proje Müdahaleleri

<u>Başlıca İhtiyaçlar ve Kısıtlar:</u>	<u>Belirlenen Adımlar:</u>
<ul style="list-style-type: none">• İş için rekabet ve kayıt dışı işçi çalıştıran işletmelerden kaynaklı rekabet• Belediye, eğitim ve sağlık hizmetlerinin aşırı yük altında olması• Sosyal uyum eksikliği ve suç oranlarında artış olduğu algısı	<ul style="list-style-type: none">• Mülteciler ve ev sahibi topluluklar arasında kaynak tahsisinde eşitliğin sağlanması• Mültecilere ve işletme sahiplerine, mültecilerin yasal yollarla işe alınması konusunda yardımcı olunması• Yerel makamlar aracılığıyla, geçim kaynağı tesislerine erişim konusunda destek sağlanması• Aşırı yük altındaki hizmetler konusunun sosyal girişimler tarafından ele alınması ihtimali• Mültecilerin ve ev sahibi toplulukların ortak karar vermesine yönelik faaliyetlere ve sosyal uyumu geliştirebilecek diğer faaliyetlere destek sağlanması

Bu hassasiyetlere ek olarak, projenin hazırlanması sırasında yapılan faydalanıcı değerlendirmelerinde kadınlara ve gençlere özgü ilave hassasiyetlerin de mevcut olduğu görülmüştür. Hem mülteciler arasındaki hem de ev sahibi topluluklardaki kadınların çalışıp çalışmamasında önemli bir faktör, çocuk ve yaşlı bakım hizmetlerinin mevcut olup olmamasıdır. Deneyimler, mülteci kadınların, bu faaliyetlerin bir parçası olarak çocuk bakım hizmetlerinin varlığı durumunda, eğitimlere katılma veya ekonomik faaliyetlerde bulunma olasılıklarının daha yüksek olduğunu göstermektedir.





This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Tablo 4.3: Kadınların Hassasiyetleri ve Proje Müdahaleleri

Savunmasızlık Faktörleri	Proje Müdahaleleri
<ul style="list-style-type: none">İşgücüne daha az katılımDaha düşük girişimcilik oranlarıBakım verme sorumlulukları ve çocuk, yaşlı ve engelli bakım hizmetlerine erişim eksikliğiSosyal normlar ve kadınların çalışmasının ne derece kabul edilebilir görüldüğüToplumsal cinsiyete dayalı şiddet	<ul style="list-style-type: none">Sosyal girişimciliğe ilişkin kuluçka ve hızlandırma çalışmalarında doğrudan kadınların hedeflenmesi de dahil olmak üzere, kadınların geçim kaynaklarını iyileştirmeye odaklanmasıÇocuk, yaşlı ve engelli bakımı gibi, en önemli muhtemel kısıtların ele alınmasını sağlayacak geçim kaynağı tesislerinin belirlenmesiKadınların yarı zamanlı çalışmasına ve diğer sorumluluklarını yerine getirmesine izin verecek şekilde, kadın grupları tarafından sosyal girişimler kurulmasıÖzellikle toplumsal cinsiyete dayalı şiddet gibi konulara odaklanarak, kadınların karşılaştığı her tür kısıtı ele almak amacıyla, temel destek ve yönlendirme sağlayacak koçlara ve mentorlara eğitim verilmesi

Proje faydalanıcılarının en az yüzde 30'u 18-29 yaşları arasında olacaktır. Türkiye, genç nüfusa sahip bir ülkedir. Türkiye nüfusunun %15,8'i 15-24 yaş grubunda, %27'si ise 0-14 yaş grubundadır.²⁰ Türkiye'deki mülteci nüfusu da genç bir nüfustur. Mülteci nüfusunun tamamına ilişkin veri bulmak zor olmakla birlikte, 800.000'den fazla Suriyeli mültecinin 15-24 yaşları arasında olduğu bilinmektedir.²¹

Tablo 4.4: Gençlerin Savunmasız Oldukları Hususlar ve Proje Müdahaleleri

Savunmasızlık Faktörleri	Proje Müdahaleleri
<ul style="list-style-type: none">Genç nüfusun çok fazla olmasıEğitilmiş gençler arasında işsizlikGenç girişimcilik oranlarının düşük olmasıSosyal güvenlik yardımlarının olmaması	<ul style="list-style-type: none">Gençlerin sosyal girişimcilik yapmaya ve iş kurmaya teşvik edilmesiBeceri sahibi ve eğitilmiş gençler için sosyal girişimcilik fırsatları yaratılmasıİşletme kaydı ve vergilendirme, sosyal güvenlik vb. konularda hukuki yardım sağlanması

Paydaşlar	Proje ile İlgisi/Etki Alanı	Önemi
PROJEDEN ETKİLENEREN TARAFLAR		
Mülteci topluluklarındaki kadınlar ve gençler	Mülteci topluluklarındaki kadınlar ve gençler, geçim kaynaklarına ve iş fırsatlarına erişim açısından dezavantajlı durumdadır. Zorla yerinden edilme geçmişleri ve ayrıca dil engelleri, kırılabilirliğe sebep olan yeni bir hassasiyet faktörü olabilmektedir. Mülteci topluluklarındaki kadınlar ve gençler, projenin ana faydalanıcılarıdır. Kadınların ve gençlerin sosyal girişimler kurmasına yardımcı olacak hizmetler, bu grupların ihtiyaçlarına göre ayrı ayrı belirlenecektir.	Yüksek
Ev sahibi	Ev sahibi topluluklardaki kadınlar ve gençler, Türk işgücü	Yüksek

²⁰ Dünya Nüfus İncelemesi. 2019. Şu adresten erişilebilir: <http://worldpopulationreview.com/countries/turkey-population/>.

²¹ UNHCR. 2019. "Türkiye Bilgi Notu". Şu adresten ulaşılabilir: <https://www.unhcr.org/tr/wp-content/uploads/sites/14/2019/08/7.2-UNHCR-Turkey-General-Fact-Sheet-July-2019-FINAL.pdf>.





This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

topluluklardaki kadınlar ve gençler	piyasasındaki iş fırsatlarına ve geçim kaynağı olanaklarına erişim açısından dezavantajlı durumdadır. İlke geneline kıyasla, kadınların katılım oranı daha düşük, gençlerin ise işsizlik oranı daha yüksektir. Ev sahibi topluluklardaki kadınlar ve gençler de projenin ana faydalanıcılarıdır. Kadınların ve gençlerin sosyal girişimler kurmasına yardımcı olacak hizmetler, bu grupların ihtiyaçlarına göre ayrı ayrı belirlenecektir.	
Savunmasız gruplar	Savunmasız gruplar, proje faydalanıcıları arasında yer alacak olan mülteciler arasında olabileceği gibi, ev sahibi topluluklar arasında da olabilir. Okuma yazma bilmiyor olabilirler veya proje faaliyetlerine etkili katılım ve bilgi paylaşımı konusunda özel olarak tasarlanacak tedbirler gerektirecek farklı hassasiyetlere (engelli olma durumu gibi) sahip olabilirler.	Yüksek
Hane halklarındaki erkekler ve topluluktaki yaşlılar	Kadınların proje faaliyetlerine katılabilmesi ve ev dışında sosyal girişimlerde çalışabilmesi için hane halkındaki erkeklerin ve topluluğun desteği önemlidir.	Orta
Ev sahibi topluluk üyeleri	Ev sahibi topluluk, sosyal girişim kurmayı destekleyecek geçim kaynağı tesislerine ilişkin yerel ihtiyaçların ve önceliklerin belirlenmesinde ve ilgili uygulamaların hayata geçirilmesinde pay sahibi olacaktır.	Orta
Muhtarlar	Muhtarlar, geçim kaynağı tesislerine ilişkin yerel ihtiyaçların ve önceliklerin belirlenmesinde ve ilgili uygulamaların hayata geçirilmesinde pay sahibi olacaktır.	Orta
Mevcut sosyal girişimler (kooperatifler, limited şirketler, şahıs firmaları, dernekler, şirketler ve vakıflar)	Mevcut sosyal girişimler proje kapsamında destek başvurusunda bulunabilecek ve uygun bulunanlar hibelerden ve kapasite geliştirme desteklerinden yararlanabilecektir.	Yüksek
Mültecilerin ve ev sahibi topluluktaki ailelerin çocukları	Çocuklar, çocuk bakım hizmetlerini destekleyen Bileşen 2 kapsamındaki geçim kaynağı tesislerine yönelik çalışmalardan yarar sağlayacak olup, ayrıca sosyal girişimlerin faaliyetlerinden de yararlanmaları beklenmektedir.	Orta
Sosyal girişim çalışanları	Sosyal girişimlerde çalışanlar, proje destekleri sayesinde istihdam fırsatlarından/geçim kaynağı olanaklarından yararlanacaktır.	Orta
Sosyal girişimler tarafından sağlanan hizmetlerin alıcıları ve kullanıcıları.	Sosyal girişimlerin sundukları mal ve hizmetlerin niteliği, bu grupların başarısını etkileyecektir.	Orta
Diğer İlgili Taraflar		
Devlet Kurumları		



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

T.C. Cumhurbaşkanlığı, FRIT Koordinasyon Ofisi	Türkiye Hükümeti adına, FRIT mali yardım programından yararlanan tüm işletme ve faaliyetlerin etkinliğini onaylama ve denetleme yetkisi T.C. Cumhurbaşkanlığındadır. Programdan yararlanan devlet kurumları arasındaki koordinasyonun sağlanması FRIT Koordinasyon Ofisinin sorumluluğunda olup, buradaki gözetim çalışmaları neticesinde elde ettiği izlenimleri SEECO projesine yansıtacaktır.	Yüksek
Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı	Projenin alıcısı ve uygulanmasından sorumlu kurum	Yüksek
Ticaret Bakanlığı	Bakanlık, sosyal girişimlere ilişkin mevzuatın hazırlanmasında STB ile iş birliği yapacak olup, politika ve yasal çerçeve değişiklikleri için sosyal işletmeler sektöründe başarılı örnekler aramaktadır.	Orta
Göç İdaresi Başkanlığı	Göç İdaresi Başkanlığı, göç alanıyla ilgili politika ve stratejilerin genel gözetimini ve koordinasyonunu sağlar ve SEECO projesi gibi mültecilere yönelik müdahaleler üzerine çalışan kurum ve kuruluşları koordine eder.	Orta
Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı	Bakanlık, Geçici Koruma Altındaki Suriyelilerin, Türk vatandaşlarının, yerleşik yabancıların ve geçici işçilerin çalışma izinlerini, çalışma ve istihdam koşullarını düzenleyen ve sosyal girişimlerin gelişimini etkileyen politikaları ve yasal çerçeveyi etkileyebilir. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ayrıca ESN'den Çıkış Stratejisinin koordinasyonundan sorumlu kurumdur.	Yüksek
Devlet Kurumları (İl Düzeyinde)		
Adana, Mersin, Gaziantep, Adıyaman, Kilis, Mardin, Hatay, Osmaniye, Kahramanmaraş, Diyarbakır ve Şanlıurfa Kalkınma Ajansları.	KA'lar, yerel düzeyde (CIP'ler dahil) projenin tüm yönlerinin uygulanmasından sorumlu olacak; işletmelerin geliştirilmesine ve buldukları bölgedeki girişimcilik ekosisteminin genel anlamda gelişmesine yönelik teknik ve finansal kaynaklar sağlayacaktır.	Yüksek
Devlet Kurumları (Yerel Düzeyde)		
Belediyeler ve diğer yerel makamlar (Meclis üyeleri ve idare amirleri)	Yerel makamlar, mültecilerin ve ev sahibi toplulukların geçim kaynağı tesislerine erişimi konusundaki yerel ihtiyaçlar ve öncelikler doğrultusunda, bu grupların katılımcı karar verme süreçlerine dahil olmasını destekleyecek; ve geçim kaynağı yaratacak yatırımların sürdürülebilirliğinden sorumlu olacaktır.	Yüksek
Uluslararası Kalkınma Ortakları		
Avrupa Birliği Türkiye Delegasyonu	Proje, Avrupa Birliği'nin Türkiye'deki Mülteciler için Mali Yardım Programı (FRIT) tarafından finanse edilmektedir. FRIT, Türkiye'deki mültecilerin ve ev sahibi toplulukların ihtiyaçlarının koordinasyon içinde ve kapsamlı bir şekilde ele alınmasını sağlamak için tasarlanmış toplam 6 milyar Euro'luk bir fon paketini yönetmektedir. FRIT, insani yardım, eğitim, göç yönetimi, sağlık, belediye altyapısı ve sosyo-ekonomik destek konularına odaklanmaktadır.	Yüksek



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

UNHCR	Türkiye'de, UNHCR'in ana çalışma alanları, Türkiye'nin Suriye mülteci krizine verdiği yanıtı desteklemeye yönelik olarak Birleşmiş Milletler kuruluşları tarafından yürütülen çalışmalara öncülük etmek ve bunları koordine etmektir. UNHCR, proje uygulamasında kilit bir ortak konumunda olacaktır.	Düşük
UNDP (Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı)	UNDP, Türkiye'deki programlama çalışmaları doğrultusunda, Suriye Krizine Yanıt Olarak Türkiye'de Dayanıklılık Projesini yönetmektedir. SEECO proje alanlarında, ilgili konularda UNDP ile koordinasyon içinde çalışılacaktır.	Düşük
ILO (Uluslararası Çalışma Örgütü)	ILO Türkiye ofisi, çalışan insanlara ilişkin olarak, insan haklarına saygı, insana yakışır yaşam standartları, insani çalışma koşulları, istihdam fırsatları ve ekonomik güvenlik gibi sosyal adaletin temel unsurlarını garanti altına almaya çalışmaktadır. Bu hedef doğrultusunda ILO, çocuk işçiliği ile mücadele etmeyi, kadın ve genç istihdamını artırmayı, sosyal diyalogu güçlendirmeyi ve kayıt dışı ekonomiyi ortadan kaldırmayı hedeflemektedir. SEECO projesi, ilgili durumlarda, sosyal girişimler ve mültecilere/ev sahibi topluluklara ilişkin istihdam faaliyetleri konusunda ILO ile koordinasyon sağlayacaktır.	Düşük
Dünya Bankası	FRIT ile Dünya Bankası ile arasında, FRIT'in Türkiye'deki Mülteciler ve Ev Sahibi Topluluklar Arasında Sosyal Girişimcilik, Güçlendirme ve Uyum Projesine finansman sağlayacağına dair bir idari anlaşma bulunmaktadır. Dünya Bankasının rolü, "fonların yöneticisi" olarak, alıcı kurumlara uygulama desteği sağlamak ve gözetim yapmaktır.	Yüksek
Proje Uygulama Ortakları		
FRIT Proje Yönlendirme Komitesi (ulusal düzey)	Yönlendirme Komitesi, STB, diğer devlet kurumları ve Avrupa Komisyonu ve Dünya Bankası da dahil olmak üzere diğer ilgili paydaşların temsilcilerinden oluşur. Komite, STB'nin talep etmesi halinde bir danışma organı olarak hareket edebilir ve talep edilmesi halinde kararlar alabilir.	Orta
Topluluk Uygulama Ortakları	Seçilen proje lokasyonlarında, proje faydalanıcısı olan mültecilerle ve ev sahibi topluluklarla doğrudan proje faaliyetlerini yürütmek üzere KA'lar tarafından CIP'ler atanacaktır.	Yüksek
Topluluk Temelli Örgütler/ Kadın Geçim Kaynakları Komiteleri (Women's Livelihoods Committees, WLCs)	WLC'ler, proje kapsamında toplulukların katılımını ve sosyal uyum faaliyetlerini yönetmekten sorumlu olacaktır.	Yüksek
Özel Sektör		
Özel sektör (özel sektör kuruluşları, ticaret odaları, çok uluslu)	Özel sektör aktörleri için, sosyal işletmeleri kendi tedarik zincirlerine entegre etmek genellikle çıkar sağlayıcıdır; proje ve sosyal girişim yatırımlarının sürdürülebilirliğini göz önünde bulundurarak devreye girmeleri gerekecektir.	Orta



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

şirketler)		
Mevcut topluluk işletmeleri	Mevcut topluluk işletmeleri, sundukları mal/hizmetlerin piyasa değer zincirinin hangi kısmında olduğuna bağlı olarak, proje kapsamında sosyal girişimlerden yararlanabilir veya sosyal girişimlere destek sağlayabilir ya da yatırım yapabilir.	Düşük
Yükleniciler	Yüklenicilerden, inşaat işlerini çevresel ve sosyal standartlara uygun olarak gerçekleştirmeleri istenecektir.	Orta
T.C. Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB)	KOSGEB'in Türkiye geneline yönelik Girişimcilik Stratejisi doğrultusunda, projenin desteklediği sosyal girişimlerin başarısı KOSGEB'in de çıkarına olacaktır.	Düşük
STK'lar, Medya ve Kamuoyu		
Sivil Toplum Örgütleri (ulusal düzeyde ve il düzeyinde)	Sivil Toplum Örgütleri, mültecileri/ev sahibi toplulukları/girişimciliği desteklemeye ve potansiyel iş birliği alanlarını keşfetmeye yönelik faaliyetlerde edindikleri deneyimleri ve çıkardıkları dersleri paylaşma konusunda istekli olabilir; bazı Sivil Toplum Örgütleri projede CIP olarak hizmet verebilir.	Düşük
Medya (yerel, ulusal ve uluslararası)	Medya, proje çalışmaları ve elde edilen sonuçlar hakkındaki bilgileri yaymada kilit bir role sahip olacaktır.	Orta
Kamuoyu	Halk, projenin sonuçlarına ve faydalanıcılarına büyük ilgi duyacaktır. Halkın algısı, ev sahibi topluluk algısını ve dolayısıyla projenin sosyal uyum konusundaki sonuçlarını etkilemede de önemlidir.	Orta

Devlet Kurumu Statüsündeki Paydaşlar	Devlet dışı paydaşlar
T.C. Cumhurbaşkanlığı, FRIT Koordinasyon Ofisi	Sivil toplum örgütleri
Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı	Topluluk temelli kuruluşlar
Ticaret Bakanlığı	Medya
Göç İdaresi Başkanlığı	İnsani yardım kuruluşları
Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı	
T.C. Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB)	
Kalkınma Ajansları	
İlgili Bakanlıkların İl Müdürlükleri	
Belediyeler	
Yarı resmi kuruluşlar (Birlikler, Ticaret Odaları ve Sanayi Odaları gibi)	



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

4.2 Paydaş Analizi

Bu bölümde, orta veya yüksek öneme sahip paydaşların analizine yer verilmiştir olmakla birlikte, yukarıdaki tabloda düşük öneme sahip olduğu belirtilen paydaşlar da gerektiğinde paydaş faaliyetlerine dahil edilecektir.

Tablo 4. Paydaş Analizi

Paydaş	Endişeler ve Sorunlar	Projeden Beklentiler	Riskler	Risk Azaltıcı Tedbirler
PROJEDEN ETKİLENEN TARAFLAR				
Mülteci topluluklarındaki kadınlar ve gençler	<p>Geçim kaynağı yaratma ve sosyal girişimcilik konusunda yeteri fırsata sahip değiller.</p> <p>Mülteci topluluklarının karşı karşıya oldukları dil engelleri</p> <p>Türk toplumuna dahil olma ve toplumla bütünleşme isteği</p>	<ul style="list-style-type: none">• Proje kapsamında, geçim kaynağı yaratma ve sosyal girişimcilik konusunda bu gruplara fon sağlanacaktır.• Yararlanıcılar, şeffaf kriterlere ve tarafsızlık ilkesine göre belirlenecektir.• Bu gruplara, sosyal girişimlerinin kuluçkalandırılması/hızlandırılması için teknik destek ve kapasite geliştirme desteği sağlanacaktır.	<ul style="list-style-type: none">• Kadınlar, çocuk bakımı, güvenli ulaşım, mahalle dışında çalışma, kültürel normlar ve erkek direnci gibi, işletmelerin sürdürülebilirliğini engelleyebilecek zorluklarla karşılaşabilirler.• Yararlanıcılar, kuluçka ve hızlandırma desteği hizmetlerine uygunluğu sağlayacak gerekli beceri ve yeteneklere sahip olmayabilir.• Sınırlı bir iş ortamı gibi dışsal değişkenler işletmelerin sürdürülebilirliği açısından zorluk teşkil edebilir.• Mülteciler arasındaki kadınlar ile ev sahibi	<ul style="list-style-type: none">• Proje kapsamında, Türk kadınlarının ve mültecilerin yerelde karşılaştıkları kısıtları belirlemek ve bunlara çözüm bulmak için katılımcı değerlendirmeler gerçekleştirilecektir.• Proje, kuluçka ve hızlandırma destek hizmetlerine uygunluğu sağlamak amacıyla, hedef faydalanıcıların beceri ve yeteneklerini belirlemeye yönelik pazar analizini içerecektir.• Ayrıca, sorumlu kaynak kullanımı konusunda bir işletmeler birliği kurarak sosyal girişimlere yönelik destek sistemini geliştirecektir. Böylelikle,



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

			topluluklardaki kadınlar arasında sosyal gerilimler olabilir.	karşılıklı bağımlı bir sistem oluşturacak ve mevcut sistemleri güçlendirecektir. <ul style="list-style-type: none">Dil eğitimi verilecek; ve sosyal girişim geliştirme ve geçim kaynağı tesislerine ilişkin katılımcılığı sağlama yoluyla mülteciler ve ev sahibi topluluklar arasındaki sosyal uyum geliştirilecektir.
Ev sahibi topluluklardaki kadınlar ve gençler	<p>Geçim kaynağı yaratma ve sosyal girişimcilik konusunda yeterli fırsata sahip değiller.</p> <p>Kadınların ve gençlerin istihdam oranları nüfus geneline kıyasla daha düşüktür.</p> <p>Bununla birlikte, mülteci topluluklarındaki kadınlar ve gençler, ilişki kurmaya açıklık, topluma entegrasyon/toplumla kaynaşma bakımından yeterince ilgili görünmemektedir.</p>	<ul style="list-style-type: none">Proje kapsamında, geçim kaynağı yaratma ve sosyal girişimcilik konusunda bu gruplara fon sağlanacaktır.Yararlanıcılar, şeffaf kriterlere ve tarafsızlık ilkesine göre belirlenecektir.Bu gruplara, sosyal girişimlerinin kuluçkalandırılması/hızlandırılması için teknik destek ve kapasite geliştirme desteği sağlanacaktır.	<ul style="list-style-type: none">Kadınlar, çocuk bakımı, güvenli ulaşım, mahalle dışında çalışma, kültürel normlar ve erkek direnci gibi, işletmelerin sürdürülebilirliğini engelleyebilecek zorluklarla karşılaşabilirler.Yararlanıcılar, kuluçka ve hızlandırma desteği hizmetlerine uygunluğu sağlayacak gerekli beceri ve yeteneklere sahip olmayabilir.Sınırlı bir iş ortamı gibi dışsal değişkenler işletmelerin sürdürülebilirliği açısından zorluk teşkil edebilir.Mülteciler arasındaki kadınlar ile ev sahibi topluluklardaki kadınlar	<ul style="list-style-type: none">Proje kapsamında, Türk kadınlarının ve mültecilerin yerelde karşılaştıkları kısıtları belirlemek ve bunlara çözüm bulmak için katılımcı değerlendirmeler gerçekleştirilecektir.Proje, kuluçka ve hızlandırma destek hizmetlerine uygunluğu sağlamak amacıyla, hedef faydalanıcıların beceri ve yeteneklerini belirlemeye yönelik pazar analizini içerecektir.Ayrıca, sorumlu kaynak kullanımı konusunda bir işletmeler birliği kurarak sosyal girişimlere yönelik destek sistemini geliştirecektir. Böylelikle, karşılıklı bağımlı bir sistem



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

			arasında sosyal gerilimler olabilir.	oluşturacak ve mevcut sistemleri güçlendirecektir. <ul style="list-style-type: none">Sosyal girişim geliştirme ve geçim kaynağı tesisleri konusunda katılımcılığı sağlama yoluyla mülteciler ve ev sahibi topluluklar arasındaki sosyal uyum artırılacaktır.
Savunmasız gruplar	Savunmasız gruplar, proje faydalanıcıları arasında yer alacak olan mülteciler arasında olabileceği gibi, ev sahibi topluluklar arasında da olabilir. Okuma yazma bilmiyor olabilirler veya proje faaliyetlerine etkili katılım ve bilgi paylaşımı konusunda özel olarak tasarlanacak tedbirler gerektirecek farklı hassasiyetlere (engelli olma durumu gibi) sahip olabilirler. Buna ek olarak depremzedeler (6 Şubat Kahramanmaraş Depremlerinden etkilenenler) da bu grup içerisinde sayılmaktadır.	<ul style="list-style-type: none">Proje kapsamında, geçim kaynağı yaratma ve sosyal girişimcilik konusunda bu gruplara fon sağlanacaktır.Yararlanıcılar, şeffaf kriterlere ve tarafsızlık ilkesine göre belirlenecektir.Bu gruplara, sosyal girişimlerinin kuluçkalandırılması/hızlandırılması için teknik destek ve kapasite geliştirme desteği sağlanacaktır.	<ul style="list-style-type: none">Gerek mülteciler arasındaki gerekse ev sahibi topluluklardaki savunmasız kişiler, proje faaliyetlerine etkili bir şekilde katılma konusunda zorluklarla karşılaşabilirler. Bu tür zorluklar arasında dil engelleri, okur yazar olmama veya farklı engellere sahip olma gibi durumlar sayılabilir.Projeden diğer faydalanıcılarla eşit şekilde yararlanmalarını sınırlandırabilecek bazı engelleri olabilir.	<ul style="list-style-type: none">CIP'lerin toplumu bilgilendirme faaliyetleri ve projeye ilişkin bilgi paylaşım faaliyetleri sırasında, sosyoekonomik ya da etnik faktörler veya başka hassasiyetler nedeniyle proje faydalarına erişimde zorluklarla karşılaşan veya projenin alt uygulama alanlarında önemli olumsuz etkilerle karşılaşan kişiler belirlenecek ve bunlara yönelik tedbirler alınacaktır.Proje faaliyetlerinde yer almak isteyen engelli kişilerin bu faaliyetlerine erişebilmelerine yönelik aksiyonlar alınacaktır (söz konusu engelin türüne bağlı olarak çevrimiçi kanallar, sesli hizmetler vb.).Okuma yazma bilmeyenler



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

				için, sözlü ve teknik olmayan iletişim kanallarından yararlanılacaktır.
Hane halklarındaki erkekler ve topluluktaki yaşlılar	Kadınların istihdam ve geçim kaynağı oluşturma faaliyetlerine katılımı önünde engel oluşturabilirler veya kadınların yokluğunda ev işlerini üstlenmek konusunda isteksiz olabilirler.	Proje sadece kadınlara değil, topluluğun geneline de fayda sağlayacaktır.	Kadınların proje faaliyetlerine katılımına karşı meydan okuyabilir veya bu konuda engeller yaratabilirler.	Sosyal girişimlerin hane halklarına faydaları ve toplumsal cinsiyet rolleri, mali durum yönetimi ve hizmetlere erişim gibi konuların tartışılması da dahil olmak üzere, hane halklarındaki yaşlıları da kapsayacak şekilde bilgilendirme ve eğitim faaliyetleri yapılması hedeflenmektedir.
Topluluk üyeleri/liderleri/ Muhtarlar	Topluluk, sosyal girişimlerin ve geçim kaynağı tesislerine yapılan yatırımların yalnızca az sayıda hedef faydalanıcıya fayda sağladığı ve proje desteğinin, Türk ev sahibi toplulukların zararı pahasına öncelikle Suriyeli mültecilere yönlendirildiği algısına sahip olabilir.	<ul style="list-style-type: none">Belediyeler bünyesinde hangi geçim kaynağı tesislerinin oluşturulması/yenilenmesi gerektiğini belirlemek amacıyla, kendi önceliklerini/tercihlerini ifade etme fırsatına sahip olacaklardır.Proje faaliyetleri, mülteciler ve ev sahibi topluluklar ile toplumun diğer üyeleri arasındaki sosyal gerilimleri tırmandırmayacaktır.	<ul style="list-style-type: none">Topluluğun sınırlı katılımı/isteğiFonların ev sahibi topluluklardan ziyade mültecilere harcanmasına ilişkin gerilimler/topluluk endişeleri	<ul style="list-style-type: none">Mültecilerin ve ev sahibi toplulukların, geçim kaynağı tesisleri konusundaki yerel ihtiyaçlara ve önceliklere ilişkin katılımcı karar verme süreçlerinde yer almalarını sağlamaya yönelik kapasite geliştirme ve kolaylaştırma faaliyetleri gerçekleştirilecektir.Projeye ilişkin bilgilerin yaygınlaştırılmasına yönelik proaktif çalışmalar gerçekleştirilecektir.Sosyal uyuma ilişkin mevcut durum araştırması/izleme



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

				<p>çalışmaları gerçekleştirilecektir.</p> <ul style="list-style-type: none">• Proje kapsamında bir geri bildirim/şikayet mekanizması oluşturulacaktır.
Mevcut sosyal girişimlerin sahipleri/liderleri	<ul style="list-style-type: none">• Kadınların ve gençlerin önderliğinde kurulan/büyüyen sosyal girişimlere verilen desteğin, bu grupların mevcut işletmelerine zarar verdiği algısı• Yeni/gelişmekte olan girişimlerin, zaten sınırlı olan bir pazarda kendileri için bir rekabet kaynağı olacağına dair endişeler	<ul style="list-style-type: none">• Proje faaliyetleri, daha iyi bir iş ortamına ve genel olarak sosyal girişimlere yönelik fırsatlara yol açacaktır.• Mevcut sosyal girişimler, proje kapsamında sağlanan hızlandırıcı hibelere erişebilecektir.	<p>Mevcut sosyal girişimlerin sahipleri sınırlı katılım göstermekte ya da hiç katılım göstermemektedir.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Projeye ilişkin bilgilerin yaygınlaştırılmasına yönelik proaktif çalışmalar gerçekleştirilecektir.• Proje kapsamındaki eğitim/koçluk hizmetleri ve hızlandırıcı hibe olanakları konusunda, mevcut sosyal girişimlerin bilgilendirilmesi sağlanacaktır.
Mülteci ailelerin çocukları	<ul style="list-style-type: none">• Proje faaliyetlerinin birincil öneme sahip kadın katılımcıları için çocuk bakımı hizmeti ihtiyacı• Proje kapsamında desteklenen sosyal girişimlerde çocuk işçi çalıştırılma potansiyeli	<p>Proje kapsamında hiç çocuk işçi çalıştırılmayacak ve Bileşen 2 kapsamındaki geçim kaynağı tesislerinin bir parçası olarak çocuk bakım hizmeti seçenekleri sunulacaktır.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Çocuk bakımı desteği veya alternatif destek hizmetleri mevcut olmadığında, çocuk ihmali ortaya çıkabilir.• Proje kapsamında desteklenen sosyal girişimlerde çocuk işçi çalıştırılıyor olabilir.	<ul style="list-style-type: none">• Proje kapsamında, anaokulları, çocuk bakım merkezleri ve çocuk dostu alanlar dahil olmak üzere, topluluğa yönelik geçim kaynağı tesisleriyle ilişkili faaliyetler için alt hibeler sağlanacaktır.• Proje kapsamında destek sağlanan sosyal girişimlerde çocuk işçiliğinin söz konusu olmaması için güçlü koruma mekanizmaları



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

				oluşturulacaktır.
Sözleşmeli işçiler/yerel mal ve hizmet sağlayıcılar	İşyeri davranış kurallarına, çalışma standartlarına ve çevresel ve sosyal koruma gerekliliklerine uygun davranılmaması durumunda ortaya çıkacak riskler	Sosyal girişimlerin ve geçim kaynağı tesislerinin iyileştirilebilmesi için gerekli olan inşaat işlerine ve mal ve hizmet sağlama faaliyetlerine destek sağlanması	İnşaat işleri sırasında iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili endişe verici durumlar ortaya çıkabilir.	STB tarafından İşgücü Yönetim Prosedürleri hazırlanmış olup, tüm proje çalışanları için geçerli olacak İşgücü Yönetim Planı, proje çalışanlarına yönelik Davranış Kurallarının yanı sıra işçilerin başvurabileceği şikayet mekanizmasına ilişkin ilke ve usulleri içerecektir.
Yükleniciler	Küçük ölçekli inşaat işleri esnasında, işyeri davranış kurallarına, çalışma standartlarına ve çevresel ve sosyal koruma gerekliliklerine uygun davranılmaması durumunda ortaya çıkacak riskler	İşçileri küçük ölçekli inşaat işleri yapmaya teşvik etme potansiyeli	İnşaat işleri sırasında iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili endişelerin yanı sıra, çevresel ve sosyal standartlara uyum konusunda da sorunlar söz konusu olabilir.	STB ve KA'lar, küçük ölçekli inşaat işleri yapan yüklenicilerin, İşgücü Yönetim Prosedürlerinde ve ÇSYÇ'de yer alan İSG politikalarına ve prosedürlerine uymasını sağlayacaktır.
Sosyal girişimler tarafından sağlanan hizmetlerin alıcıları ve kullanıcıları.	Sosyal girişimlerden çeşitli mal ve hizmetler satın alma potansiyeli	Sosyal girişimlerden çeşitli mal ve hizmetler satın alma potansiyeli	Sosyal girişimlerin sürdürülebilir olmaması durumunda bu grupta memnuniyetsizlik/güvensizlik ortaya çıkabilir.	<ul style="list-style-type: none">Proje, sorumlu kaynak kullanımı konusunda bir işletmeler birliği kurarak sosyal girişimlere yönelik destek sistemini geliştirecektir. Böylelikle, karşılıklı bağımlı bir sistem oluşturacak ve mevcut sistemleri güçlendirecektir.Proje kapsamında, belediyelerin sahip olacağı ve işleteceği varlıklara/tesislere destek



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

				sağlanacak ve böylelikle, proje finansmanı sona erdiğinde de belediyeler ekonomik kalkınmayı teşvik görevleri doğrultusunda bu fonları kullanmaya devam edebileceklerdir.
--	--	--	--	---



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MüDüRLüğü



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Paydaş	Endişeler ve Sorunlar	Projeden Beklentiler	Riskler	Risk Azaltıcı Tedbirler
DİĞER İLGİLİ TARAFLAR				
Devlet Kurumları				
T.C. Cumhurbaşkanlığı, FRIT Koordinasyon Ofisi	<ul style="list-style-type: none">Türkiye Hükümeti adına, FRIT mali yardım programından yararlanan tüm işletme ve faaliyetlerin etkinliğini onaylama yetkisi T.C. Cumhurbaşkanlığındadır. FRIT ofisi, alıcı devlet kurumları arasındaki koordinasyondan sorumludur.AB ile yakın ilişki içinde olan T.C. Cumhurbaşkanlığı, Türkiye Hükümetinin mülteci müdahalesine yönelik çabalarını desteklemeye devam edecektir.	Projenin hedeflenen sonuçlara ulaşması, harcamaları sorunsuz bir şekilde gerçekleştirmesi ve ESSN'den çıkış stratejisi de dahil olmak üzere Türkiye Hükümetinin mülteci müdahale gündemine katkıda bulunması	FRIT Koordinasyon Ofisi, projenin ilerlemesi ve ödeme rakamları hakkında sınırlı bilgi almaktadır.	<ul style="list-style-type: none">STB, T.C. Cumhurbaşkanlığındaki FRIT Koordinasyon Ofisi ile altı aylık proje ilerleme raporlarını paylaşabilir.T.C. Cumhurbaşkanlığı ve FRIT Koordinasyon Ofisi ile gerçekleştirilen düzenli toplantılara ve brifinglere Dünya Bankası katılımı sağlanabilir.
Ticaret Bakanlığı	<ul style="list-style-type: none">Bakanlık bünyesinde, kooperatifler konusunda çalışmalar yürüten Esnaf, Sanatkârlar ve Kooperatifçilik Genel Müdürlüğü mevcuttur ve ilgili genel müdürlük yakın zamanda dezavantajlı nüfuslara ulaşmak amacıyla "sosyal kooperatifler" adı altında yeni bir modeli hayata geçirmiştir.	Bakanlık, sosyal girişimlere ilişkin mevzuatın hazırlanmasında STB ile iş birliği yapacak olup, politika ve yasal çerçeve değişiklikleri için sosyal işletmeler sektöründe başarılı örnekler aramaktadır.	Bakanlığın öncelikleri değişebilir; kooperatif yapısına ilişkin yeni düzenlemeler olumlu etkilere yol açabileceği gibi olumsuz etkilere de yol açabilir.	<ul style="list-style-type: none">FRIT Yönlendirme Komitesinde Bakanlığın da üye olarak yer almasıSosyal kooperatifler de dahil olmak üzere, sosyal girişim sektörünü iyileştirmeye yönelik çalışmalar yürüten yasal çerçeve ve politika çerçevesi çalışma komitesinde Bakanlığın da üye olarak yer alması
Göç İdaresi Başkanlığı	Göç alanındaki politika ve stratejilerin uyumlaştırılması ve	Proje hedeflerinin ve uygulamasının,	STB ile koordinasyonun sınırlı olması; proje faaliyetleri ve	<ul style="list-style-type: none">FRIT Yönlendirme Komitesinde Göç İdaresi Başkanlığının da üye



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Paydaş	Endişeler ve Sorunlar	Projeden Beklentiler	Riskler	Risk Azaltıcı Tedbirler
	bu konularla ilgili kurum ve kuruluşların koordinasyonunun sağlanması	Türkiye'nin uyum ve göç yönetimi stratejisiyle uyumlu olması	sonuçları hakkında bilgi elde edememesi	olarak yer alması • Proje faaliyetleri hakkında Göç İdaresi Başkanlığına düzenli raporlama yapılması ve Dünya Bankası ve STB ekipleri tarafından düzenli brifingler verilmesi
Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı	Bakanlık, Hükümetin ESSN'den Çıkış Stratejisini koordine etmektedir. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Geçici Koruma Altındaki Suriyelilerin, Türk vatandaşlarının, uluslararası koruma altındaki mültecilerin, yerleşik yabancıların ve geçici işçilerin çalışma izinlerini ve çalışma ve istihdam koşullarını düzenleyen politikaları ve yasal çerçeveyi oluşturabilir ve bu, proje başarısını etkileyebilir. Ayrıca, Kadının Statüsü Genel Müdürlüğü kadın kooperatiflerinin geliştirilmesinden sorumludur.	Projenin beklenen sonuçları, Hükümetin ESSN'den Çıkış Stratejisini desteklemektedir. Proje ile, hem mülteciler arasındaki hem de ev sahibi topluluklardaki kırılgan grupların istihdam edilebilirliğinin artırılması; ve kadınların kendi işinde istihdamının ve hem kadınlara hem de gençlere yönelik girişimcilik fırsatlarının teşvik edilmesine yönelik olarak, Hükümetin istihdam artışına ilişkin politika ve programlarının desteklenmesi hedeflenmektedir.	<ul style="list-style-type: none">• ESSN'den çıkış stratejisinin bir parçası olan sosyal girişim geliştirme konusunda bilgi eksikliği• Kadının Statüsü Genel Müdürlüğü'nün öncelikleri ve kooperatifler yoluyla kadınların geçimini teşvik etme stratejisi kritik öneme sahip olacaktır.	<ul style="list-style-type: none">• FRIT programı kapsamında fonlanan sosyo-ekonomik destek projelerinin uygulanışı konusunda fikir sahibi olabilmesi ve bu projelerin ESSN faydalanıcılarında istihdam edilebilirliği artırmaya katkıda bulunup bulunmadığını anlayabilmesi açısından, Bakanlığın da FRIT Yönlendirme Komitesinde üye olarak yer alması• Bakanlığın sosyal girişimler oluşturma görevine ilişkin farkındalık yaratmak amacıyla, Dünya Bankası ve STB ekiplerinin düzenli olarak raporlama ve bilgilendirme yapması
Uluslararası Kalkınma Ortakları				
Avrupa Birliği'nin Türkiye'deki	Proje, Türkiye'deki mültecilerin ve ev sahibi toplulukların	Proje, Türkiye'deki mültecilerin ve ev sahibi	Proje sonuçları henüz elde edilmemiştir ve proje,	Projeye ilişkin izleme ve Değerlendirme çalışmaları ve proje



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Paydaş	Endişeler ve Sorunlar	Projeden Beklentiler	Riskler	Risk Azaltıcı Tedbirler
Mülteciler için Mali Yardım Programı (FRIT)	İhtiyaçlarını kapsamlı bir şekilde ve ilgili taraflarla koordinasyon içinde ele almaktadır. Ayrıca proje ESSN'den Çıkış Stratejisi ile uyumludur.	toplulukların ihtiyaçlarını kapsamlı bir şekilde ve ilgili taraflarla koordinasyon içinde ele almaktadır.	ESSN'den Çıkış Stratejisine ilişkin kapsayıcı hedeflere katkıda bulunmamaktadır.	ilerlemesinin altı ayda bir gözden geçirilmesi; AB FRIT programının muhatapları ile proje ilerlemesi konusunda sürekli bir diyalogun sağlanması
Dünya Bankası	Proje, Türkiye'deki mültecilerin ve ev sahibi toplulukların ihtiyaçlarını kapsamlı bir şekilde ve ilgili taraflarla koordinasyon içinde ele almaktadır.	Projenin, Proje Geliştirme Hedefine (<i>PDO, Project Development Objective</i>) ulaşması ve Dünya Bankasının koruma, satın alma ve finansal yönetim gerekliliklerine uygun şekilde uygulanması	Proje sonuçları henüz elde edilmemiştir; uygulamada zorluklar vardır; ya da hedeflenen sonuçlara ulaşılmasını sağlayacak proje etkileri yetersizdir.	STB, KA'lar ve belediyeler için kapasite geliştirme desteği; yerel STK'ların katılımı, katılımcı ve toplumsal cinsiyete duyarlı yaklaşımlar benimsenmesi, koruma, satın alma ve finansal yönetim gerekliliklerine uyumu sağlamak için izleme ve değerlendirme ve raporlama sistemi
Proje Uygulama Ortakları				
FRIT Proje Yönlendirme Komitesi (ulusal düzey)	Proje uygulaması için elverişli bir politika ortamı oluşturan konularda düzenli güncellemeler yapılmasının ve eyleme geçilmesinin önemi	Proje ilerlemesine ilişkin bilgilerin belirli aralıklarla güncellenmesi	<ul style="list-style-type: none">Ulusal düzeyde diyalog eksikliği ve proje hedefleri ve sonuçlarının yeterince anlaşılabilmesiProje faaliyetlerinin başarılı bir şekilde uygulanmasını sağlayacak elverişli bir politika ortamının olmaması	STB, Komitenin koordinasyonunda liderliği üstlenecek; toplantı gündemlerinin belirlenmesine yardımcı olacak; ve kilit konuların Komite Üyeleri tarafından gündeme getirilip ele alınmasını sağlayacaktır.
Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, Kalkınma Ajansları Genel Müdürlüğü	<ul style="list-style-type: none">Seçilen illerde Bileşen 1 ve Bileşen 2 için yeterli bütçe tahsisi ve sorumlulukların bölgesel Kalkınma Ajanslarına (KA'lar) devredilmesiKalkınma Ajansları, belediyeler, yerel makamlar ve diğer ulusal ve yerel düzeydeki	Projenin hedeflenen sonuçlara ulaşması ve seçilen Kalkınma Ajansları tarafından, Dünya Bankasının koruma, satın alma ve finansal yönetim gereklilikleri uyarınca	<ul style="list-style-type: none">Dünya Bankası faaliyetlerine yeni yeni aşına olmaktadır.Proje faaliyetlerine ilişkin olarak, KA'ların koordine edilmesi ve ilgili gözetimin sağlanması ihtiyacı	Projenin finansal yönetimi, satın alma işleri, çevresel ve sosyal konular, iletişim ve İ&D konularında ek personel (danışmanlar) işe alınması da dahil olmak üzere, sosyal girişim kuluçka ve hızlandırma faaliyetlerini tasarlama, uygulama ve izleme konusunda



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Paydaş	Endişeler ve Sorunlar	Projeden Beklentiler	Riskler	Risk Azaltıcı Tedbirler
	devlet kurumu niteliğini haiz ve devlet dışı paydaşlar dahil olmak üzere kilit paydaşların kapasitelerinin geliştirilmesi • AB'nin, Türkiye'deki mültecilerin ve ev sahibi toplulukların insani ve kalkınma ihtiyaçlarını desteklemeye yönelik mali katkısına ilişkin görünürlüğün yeterli olması	etkin bir şekilde uygulanması		STB'ye Dünya Bankası tarafından kapasite geliştirme desteği sağlanması
Kalkınma Ajansları (il düzeyinde)	STB ve belediye makamları ile iş birliği içinde, Bileşen 1 ve Bileşen 2 kapsamındaki faaliyetlerin uygun şekilde uygulanması	KA'ların, proje alanlarında proje hedeflerine ulaşılmasını sağlaması	<ul style="list-style-type: none">Sosyal girişimlerle ilgili deneyimi sınırlıDnya Bankası ile çalışma deneyimine sahip değilKA'lar arasındaki işleyiş farklılıkları	<ul style="list-style-type: none">Bileşen 3 kapsamında KA'lara yönelik kapasite geliştirme desteği ve CIP'lerle iş birliğiDnya Bankası katılımı ve kapasite geliştirmeProje faaliyetlerini, KA'lardaki toplulukların ihtiyaçlarına göre ve piyasa değerlendirmesine/ilk analizlere dayanarak uyarlama esnekliği
Yerel Kamu İdareleri	Belediyelerin sahip olacağı ve işleteceği varlıklar/tesisler yaratarak sosyal girişimlere yönelik sürdürülebilir çözümler geliştirilmesi ve böylelikle proje finansmanı durduğunda da belediyelerin ekonomik kalkınmayı artırma teşviki vasıtasıyla bu	Belediyelerin planlarına/önceliklerine uygun varlıkların/tesislerin yaratılması Ev sahibi ve mülteci topluluklara yönelik başarılı sosyal girişimlerin ortaya koyulması	<ul style="list-style-type: none">İşletme ve Bakım için bütçe ayıramayan belediyelerBelediye yetkililerinin projeyi uygulamak için yeterli kapasiteye sahip olmamasıKatılımcı karar verme ve mülteci topluluklarını dahil etme konusunda deneyim eksikliği	Belediyenin veya ilgili dairenin işletme ve bakıma bütçe ayırması ve Bileşen 2 kapsamında finanse edilen her bir alt projenin işletme ve bakım planı içermesi şeklinde, finansman için ön koşullar getirilecektir. <ul style="list-style-type: none">Mümkün olan hallerde,



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Paydaş	Endişeler ve Sorunlar	Projeden Beklentiler	Riskler	Risk Azaltıcı Tedbirler
	varlıkların/tesislerin kullanılabilir olması.		<ul style="list-style-type: none">Mültecilerin karar alma sürecine dahil edilmesiyle ilgili ortaya çıkabilecek siyasi hassasiyetler / ev sahibi toplulukta ortaya çıkabilecek endişeler	<p>faýdalanıcıların yerel faaliyetlere katılmalarını sağlamak amacıyla belediyelerle anlaşmalar yapılacaktır (böylelikle belediyelerin maliyetleri azalacak, topluluğun sahiplenme duygusu artacaktır).</p> <ul style="list-style-type: none">Proje Faaliyetleri ve Alt Hibeler ile ilgili El Kitaplarında prosedürlere ayrıntılı olarak yer verilecektir.
Topluluk uygulama ortakları (yerel düzey)	<p>Kuluçka ve hızlandırma, yeni ve mevcut sosyal girişimlere hibe dağıtma, sosyal girişimler oluşturulduktan sonra destek hizmetleri sağlama ve topluluk seferberliği/karar alma ve sosyal uyum faaliyetleri için eğitim ve rehberlik faaliyetleri gerçekleştireceklerdir.</p> <ul style="list-style-type: none">Projenin kadın faydalanıcılara yönelik hedeflerine ulaşmasını sağlamak için, mültecilere ve ev sahibi topluluk üyelerine ulaşarak tabana yönelik bilgilendirme yapacaklardır.	<p>CIP'lerle ilgili görev tanımına uygun olarak, çıktılarının zamanında teslim edilmesi</p> <ul style="list-style-type: none">KA'ların, STB'nin ve Dünya Bankasının gerekliliklerine uygun olacak şekilde, iyi planlanmış yazılı talimatlara ve program raporlama şablonlarına sahip olunması	<p>Seçilen konulardaki CIP'lerin, kuluçka ve hızlandırma destek hizmetleri, hibe verme, topluluk geliştirme ve kurumsal kapasite geliştirme konusundaki deneyimleri sınırlı olabilir.</p> <ul style="list-style-type: none">CIP'ler, finansmanı ve kaynakları yönetme ve etkili uygulama konularında zorluk yaşayabilir.	<ul style="list-style-type: none">Pazar analizi ve CIP olabilecek niteliklere sahip kurumların belirlenmesiCIP'ler arasında bilgi/deneyim alışverişiYararlanıcılar için geri bildirim/şikayet mekanizmalarıProje İzleme ve Değerlendirme çalışmaları ve CIP'lerin KA'lara raporlama yapması
Toplum Temelli Örgütler/ Kadın Geçim Kaynakları Komiteleri	Yerel uygunluğu sağlamak ve yerel zorlukları ele alabilmek amacıyla, yerel topluluklarla	Sosyal uyum faaliyetleri gerçekleştirmek için harcadıkları zaman/çaba karşılığında kendilerine	<ul style="list-style-type: none">Topluluk temelli örgütler/kadın geçim kaynakları komiteleri, katılım konusunda isteksiz.	Komitelere yeni üyelerin dahil edilmesi sürecine CIP'lerin dahil edilmesi – bilgilendirme ve bilgi paylaşımı kampanyası



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Paydaş	Endişeler ve Sorunlar	Projeden Beklentiler	Riskler	Risk Azaltıcı Tedbirler
	sosyal uyum odaklı faaliyetler geliştireceklerdir.	ödeme yapılacaktır.	<ul style="list-style-type: none">Katkıları karşılığında ödeme bekliyor olabilirler (nakit veya aynı olarak)	
Özel sektör	Başarılı ve sürdürülebilir sosyal girişimlerin arz-değer zincirlerine entegrasyonu	<ul style="list-style-type: none">Sosyal girişimlere ilişkin politika değişikliklerine ve düzenleyici değişikliklere katkıda bulunulmasıBu proje kapsamında desteklenen sosyal girişimler başarılı ve sürdürülebilir olacak, böylelikle pazar tedarik zincirlerine dahil olamama riskleri azalacaktır.	Başarılı veya gelecek vaat eden sosyal girişimler ve bunların hizmetleri/ürünleri hakkındaki farkındalık yeterli olmayabilir.	Proje, sorumlu kaynak kullanımı konusunda faaliyet gösteren bir işletmeler birliğine destek sağlayacak ve bu sosyal girişimlerin hizmetleri ve/veya ürünleri bu birlik aracılığıyla tanıttacaktır. Birlik, bu konularda söz sahibi özel sektör kuruluşları ve ticaret odalarının yardımlarıyla faaliyetlerini sürdürecektir.
Medya (Basılı)	<ul style="list-style-type: none">ESSN'den Çıkış Stratejisine ilişkin başarıların (ve zorlukların) belgelenmesi ve duyurulmasıEv sahibi ve mülteci topluluklar arasındaki sosyal gerilimlerin vurgulanmasıSavunmasız kadın ve gençlerin öncülüğündeki sosyal girişimlerin başarılarının vurgulanmasıSosyal uyum örneklerinin vurgulanması	Projenin sosyal girişimler ve sosyal uyum açısından olumlu sonuçları olacaktır.	<ul style="list-style-type: none">Projenin uygulanması ve sonuçları ile ilgili bir zorluk ortaya çıktığında, bu medya aracılığıyla da duyurulacaktır.Medyanın verdiği mesajlar, mültecilere sağlanan desteklere odaklı olabilir ve/veya sosyal gerilimler ve risklerle ilgili haberleri gerçekte olduğundan daha ağır bir tablo sunarak paylaşabilir.	Proje hedeflerini ve faaliyetlerini, mültecilerin ve ev sahibi toplulukların karşılıklı fayda sağlayacağı vurgusuyla anlatan bir iletişim ve Görünürlük Planının AB Görünürlük Rehberi doğrultusunda hazırlanması ve uygulanması



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي



KALKINMA AJANLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

5. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI

5.1 Paydaş Katılım Programına Genel Bakış

Aşağıdaki tabloda, proje kapsamında yürütülecek olan paydaş katılım faaliyetlerinin kilit aktörlerin görev ve sorumlulukları gösterilmektedir. Gerçekleştirilecek istişarelere ilişkin yöntemler, aşağıda Bölüm V'te ayrıntılı bir şekilde ele alınmaktadır. Bununla birlikte, COVID-19 pandemisi nedeniyle istişare/PKP faaliyetleri ya sanal ortamda gerçekleştirilecek ya da ilgili sosyal mesafe önlemlerine uygun olarak düzenlenecektir. T.C. Sağlık Bakanlığı tarafından ilan edilen halk sağlığı önlemlerine harfiyen uyulacaktır. Proje kapsamındaki iletişim faaliyetlerinin içeriği, COVID-19 risklerini de kapsayacak şekilde genişletilecek ve proje uygulaması sırasında paydaşlarla kapsamlı bir şekilde paylaşılacaktır.

Devlet dışı:

Yararlanıcılar
Diğer devlet dışı paydaşlar

Devlet:

Uygulama Ortakları
Diğer devlet paydaşları

Tablo 5. Paydaş Katılım Programı için Görev ve Sorumluluklar

	Alt Grup	Proje Aşaması	İletişim Kanalları/Materyalleri	Katılım Mekanizması/Mekanizmaları	Amaç	Mekan	Sıklık	Sorumlu Taraf
Devlet dışı	Mülteci topluluklarındaki kadınlar ve gençler	Hazırlık ve Uygulama		Yararlanıcı Diyalogları	Hedef faydalanıcıları ve toplulukları proje	Hedef belediyelerin yetkisi	ÇSYÇ'nin nihai hale getirilmesi öncesinde, bir kez	



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

De vlet dışı De vlet dışı De vlet dışı	Ev sahibi topluluklardaki kadınlar ve gençler		Projenin teknik olmayan özetini ve çevresel ve sosyal etkileri	Katılımcı ihtiyaç değerlendirmesi/pla nlama/Katılımcı izleme	faaliyetleri ve potansiyel çevresel ve sosyal riskler hakkında bilgilendirmek	altındaki yerlerden seçilecek, alt grupların erişebileceği yerler	
De vlet dışı	Mevcut sosyal girişimlerin sahipleri						
De vlet	Muhtarlar						STB PIU
							STB PIU



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

De vlet dışı	Özel Sektör (Diğer İlgili Taraflar)	Uygulama	Projenin teknik olmayan özeti; basın bültenleri, görsel-işitsel hikayeler, proje web siteleri ve proje sosyal medya kanalları	Kaynak bulma platformu, resmi toplantılar, e-postalar	Sosyal girişimler, girişimcilik ve kayıtlı istihdam konusundaki başarı hikayelerini iletmek; sürdürülebilirlik ağından, sosyal girişimlere yapılabilecek özel sektör yatırım fırsatlarını vurgulamak	Ulusal düzeyde ve belediyeler düzeyinde gerçekleştirilecek toplantılar için belirlenecek yerler	Devam ediyor	
	Özel sektör yüklenicileri	Hazırlık, uygulama	Tedarik ve koruma gereklilikleri dahil olmak üzere Dünya Bankası gerekliliklerine ilişkin PPT sunumlar	<ul style="list-style-type: none">• Sunumlar• Halka açık toplantılar	Yüklenicileri, Dünya Bankasının tedarik ve koruma gereklilikleri konusunda bilgilendirmek	KA ofisleri		
De vlet dışı	Medya (Diğer İlgili Taraflar)	Uygulama	Basın bültenleri, görsel-işitsel hikayeler, proje web siteleri ve proje sosyal medya kanalları; TV/radyo (daha sonra kararlaştırılacak)	E-postalar; basın toplantıları	Projenin sosyal girişimcilige, kayıtlı istihdama ve sosyal uyuma katkıları ve gerek mültecilere gerekse ev sahibi topluluklara yönelik desteği hakkında kamuoyunu bilgilendirmek		Devam ediyor	
De vlet dışı	Hedef bölgelerdeki halk		Broşürler, posterler (basılı ve	Yerel bilgilendirme toplantıları, sektörel toplantılar	Sosyal girişimciliğin tanımı ve Projenin hem mültecilere	Belediyelerin yetkisi altındaki	Devam ediyor - alt hibe döngülerinden,	



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

		Hazırlık, uygulama	çevrimiçi), çevrimiçi videolar, sosyal medya, şehirlere göre uyarlanmış mesajlar içeren dış mekan reklamları. TV/radyo (daha sonra kararlaştırılacak)		hem de ev sahibi topluluklara sağladığı sosyo-ekonomik faydalar hakkında tartışmalar gerçekleştirmek, fikir alışverişinde bulunmak ve bu konuların net bir şekilde anlaşılmasını sağlamak; daha geniş topluluklara fayda sağlamak için geçim kaynağı tesisleri hakkında bilgilendirme yapmak.	hedef yerlerden seçilecek, genel halkın erişebileceği yerler	katılımcı ihtiyaç değerlendirmelerinden ve katılımcı planlama döngülerinden önce	
De vlet dışı	Mülteciler arasındaki ve ev sahibi topluluklardaki kadınlar ve gençler	Uygulama/Projenin tamamlanması sonrası	Anket hedeflerinin teknik olmayan özeti, anket soruları, anket sonuçları hakkında rapor ve PPT sunum	Proje ortasındaki ve son aşamada yapılan değerlendirmelerin bir parçası olarak faydalanıcı algısı anketi	Proje sonuçlarına ve süreçlerine ilişkin faydalanıcı algılarını değerlendirmek		İki kez – mevcut durum anketi ve proje tamamlandığında yapılacak anket	STB/KA'lar



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Devlet	FRIT Yönlendirme Komitesi (Uygulayıcı Ortaklar)	Uygulama	E-postalar; ilerleme raporları; PPT sunumlar; düzenli brifingler	Resmi toplantılar	Proje ilerlemesi ve projenin uygulanması sırasında karşılaşılan zorluklar hakkında bilgi paylaşımı	STB Ofisi	Altı ayda bir	
Devlet	Kalkınma Ajansları (Uygulayıcı Ortaklar)	Hazırlık, uygulama	Proje değerlendirme paketi; taslak ÇSYÇ, İşgücü Yönetim Prosedürleri hakkında bilgilendirici materyaller (broşürler, posterler, broşürler, SSS); paydaş katılım planı	İstişareler; bilgilendirme toplantıları, eğitimler/çalıştaylar ; KA'ların yıllık değerlendirmeleri	Projenin etkili bir şekilde uygulanmasını teşvik etmeye yönelik olarak, eğitim ve kapasite geliştirme faaliyetleri gerçekleştirmek	KA ofisleri	Bileşen 3 kapsamında eğitimler ve kapasite geliştirme çalışmaları devam ediyor	



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

De vlet	Belediyeler (Uygulama Ortakları)	Hazırlık, uygulama, uygulama sonrası	Projenin teknik olmayan özeti; uygulama/planlama belgeleri; kapasite geliştirme materyalleri	İstişareler, resmi toplantılar, çalıştaylar	Kapasite geliştirme; ihtiyaç değerlendirmeleri, pazar değerlendirmeleri, eğitim ihtiyaçları değerlendirmeleri için girdi sağlamak; Bileşen 2 kapsamında geçim kaynağı tesislerinin katılımcı bir şekilde seçilmesi sürecine dahil olmak	KA'ların ofisleri/belediye makamları	Devam ediyor	Kalkınma Ajansları
De vlet	Topluluk Uygulama Ortakları (Uygulayıcı Ortaklar)	Hazırlık, uygulama	Teklif Çağrısı, proje planlama/uygulama belgeleri, CIP'ler ile anlaşma şartları, kapasite geliştirme materyalleri	İstişareler, resmi toplantılar, çalıştaylar, e-postalar	Kuluçka ve hızlandırma, yeni ve mevcut sosyal girişimlere hibe dağıtma, ve sosyal girişimler oluşturulduktan sonra destek hizmetleri sağlama konusundaki eğitim ve mentorluk faaliyetlerine ilişkin şartlar ve rehberlik (Bileşen 1'e dahildir) ve Bileşen 2 kapsamında öngörülen topluluk seferberliği/karar alma ve sosyal uyum faaliyetler	KA'ların/CIP'lerin ofisleri	Devam ediyor	



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Devlet	Göç İdaresi Başkanlığı (Diğer İlgili Taraflar)	Hazırlık ve uygulama	Projenin teknik olmayan özeti; (basın bülteni, PAD)	Resmi toplantılar	Projenin, Türkiye'nin uyum stratejisi ve ESSN'den Çıkış Stratejisi ile uyumu konusunda onları bilgilendirmek	Göç İdaresi Başkanlığı Ofisleri	Üç ayda bir	
	Dünya Bankası (Kalkınma Ortakları)	Planlama, uygulama	E-postalar; medya raporları (basın bültenleri, görsel-ışitsel hikayeler, proje web siteleri ve proje sosyal medya kanalları)	Hedef belediyelerle resmi toplantılar, hedef belediyelere saha ziyaretleri/uygulama desteği ve hedef belediyelere yönelik gözetimler	Proje ilerlemesi ve projenin uygulanması sırasında karşılaşılan zorluklar hakkında bilgi paylaşmak; proje kapsamındaki alış verişlere ve satın alımlara onay vermek	STB ofisi, Dünya Bankası ofisi, VC'ler	Üç aylık raporlar, iki yılda bir gerçekleştirilen misyon gezileri, gerektiğinde CMU tarafından yapılan izleme ziyaretleri	
	AB FRIT (Kalkınma Ortakları)	Planlama, uygulama	E-postalar; ilerleme raporları; PPT sunumlar; düzenli briefingler	Resmi toplantılar, saha ziyaretleri	Proje ilerlemesi ve projenin uygulanması sırasında karşılaşılan zorluklar hakkında bilgi paylaşımı	STB ofisi, Dünya Bankası ofisi, VC'ler	İhtiyaç olduğunda	
Bileşen 1								
	Mülteci topluluklarındaki kadınlar ve gençler		<ul style="list-style-type: none">Sosyal girişimler için Başvuru ÇağrısıBilgilendirme yapan mevcut girişimler (iş	<ul style="list-style-type: none">İstişare/halkın katılımı toplantılarıOdak grup çalışmaları	Sosyal girişimcilik kuluçka ve hızlandırma programına kayıtları teşvik etmek ve kapasite	Hedef belediyelerin yetkisi altındaki yerlerden	Üç yıl boyunca, yaklaşık 60 alt hibe döngüsünün her birinden önce	



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Ev sahibi topluluklardaki kadınlar ve gençler	Uygulama	odaları, istihdama yönelik mevcut hizmet noktaları) yoluyla dağıtılan, erişebilecekleri dillerdeki basılı materyaller (posterler ve broşürler) <ul style="list-style-type: none">• Halihazırda mevcut olan iş arama platformları ve yerel paydaşların kanalları aracılığıyla paylaşılan sosyal medya ve SMS mesajları.• İnteraktif puan kartı etkinliği• Projede yer almak isteyen engelli kişilerin erişimi için gerekli önlemler alınacaktır. Engel durumlarına göre, gerektiğinde ev ziyaretleri de yapılabilecektir.• Okuma yazma bilmeyenler için, halkın katılımı	<ul style="list-style-type: none">• Sunumlar• Kapasite geliştirme atölyeleri• Şikayet giderme/faydalanıcı geri bildirim mekanizması• CIP ofislerindeki danışma masaları (fiziksel veya dijital)	geliştirme hizmeti sağlamak	seçilecek, alt grupların erişebileceği ofisler/yerler	Topluluk kontrolü toplantısının bir parçası olarak yıllık puan kartı etkinliği	Topluluk Uygulama Ortakları
Savunmasız gruplar							
Mevcut Sosyal Girişimler							



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

			toplantılarında sözlü ve teknik olmayan iletişimden yararlanılacaktır.					
	Toplum Temelli Örgütler/ Kadın Geçim Kaynakları Komiteleri Topluluk üyeleri/ liderleri		<ul style="list-style-type: none">Basılı materyaller (posterler ve broşürler)	<ul style="list-style-type: none">İstişare toplantılarıOdak grup çalışmalarıŞikayet/faydalancı geri bildirim mekanizmasıCIP ofislerindeki danışma masaları (mümkünse dijital)	Yerel uygunluğu sağlamak ve yerel zorlukları ele alabilmek için yerel topluluklara yönelik ilave sosyal uyum faaliyetleri geliştirmek.	Hedef belediyelerin yetkisi altındaki yerlerden seçilecek, topluluk temelli örgütlerin/kadın geçim kaynakları komitelerinin erişebileceği yerler	Devam ediyor	
	Hane halklarındaki erkekler ve topluluktaki yaşlılar		<ul style="list-style-type: none">Basılı materyaller (posterler ve broşürler)Kapasite geliştirme materyalleri	<ul style="list-style-type: none">İstişare toplantılarıOdak grup çalışmalarıŞikayet/faydalancı geri bildirim mekanizmasıCIP ofislerindeki danışma masaları (mümkünse dijital)	Erkek hane halkı üyelerini ve topluluğun erkek yaşlılarını dahil etmek amacıyla özel modüller sağlamak (hane halkları için sağlanan faydalar ve sosyal girişimler, finans yönetimi ve erişim hizmetleri)	Hedef belediyelerin yetkisi altındaki yerlerden seçilecek, hane halklarındaki erkeklerin ve topluluktaki yaşlıların erişebileceği yerler	Devam ediyor	

Bileşen 2



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Mülteci topluluklarındaki kadınlar ve gençlerden faydalanıcı konumda olanlar	Uygulama	• PPT sunumlar • Basılı materyaller (posterler ve broşürler)	• Katılımcı planlama • Şikayet/faydalanıcı geri bildirim mekanizması • CIP ofislerindeki danışma masaları (dijital)	Mültecilerin ve ev sahibi toplulukların, geçim kaynağı tesisleri konusundaki yerel ihtiyaçlara ve önceliklere ilişkin katılımcı karar verme süreçlerinde yer almalarını sağlamaya yönelik kapasite geliştirme ve kolaylaştırma faaliyetleri gerçekleştirmek;	Hedef belediyelerin yetkisi altındaki yerlerden seçilecek, hedef grupların erişebileceği yerler	Devam ediyor	Topluluk Uygulama Ortakları
Ev sahibi topluluklardaki kadınlar ve gençlerden faydalanıcı konumda olanlar							
Topluluk Üyeleri/Muhtarlar							
Belediyeler (Uygulama Ortakları)		• PPT sunumlar • Uygulama/planlama belgeleri • Kapasite geliştirme materyalleri	İstişareler, resmi toplantılar, çalıştaylar	Tüm proje faaliyetlerinin yerel koordinasyonunu sağlamak ve Bileşen 2B'yi uygulamak; proje desteğini belediye planlamaları ile uyumlu hale getirmek	Belediye ofisleri		



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

5.2 Paydaş Katılım Yöntemlerine Genel Bakış

5.2.1 İstişare Toplantıları

Devlet yetkilileri, belediye yetkilileri, özel sektör işletmeleri, ticaret odaları, sivil toplum ve mevcut sosyal girişimler vb. dahil olmak üzere paydaşlarla istişare toplantıları düzenlenecektir.

5.2.2 Katılımcılık Yöntemleri

Bileşen 1 ve Bileşen 2 kapsamında, eğitimli CIP kolaylaştırıcıları tarafından *katılımcı ihtiyaç değerlendirmeleri* gerçekteştirilecektir. Eğitimli CIP kolaylaştırıcıları, faydalanıcı diyalogları yoluyla hedef faydalanıcılardan bilgi toplamaya, sosyal girişimlerle uğraşan bireylerin ve grupların karşılaştıkları ekonomik kısıtlara ve fırsatlara ilişkin odak grup tartişmalarına odaklanacaktır. İhtiyaç değerlendirmeleri, hedef faydalanıcıların, kendi ihtiyaçlarının belirlenmesi çalışmalarına katılımını sağlayacak ve mülteciler ile ev sahibi topluluklar arasında, geçim kaynaklarının geliştirilmesi konusundaki etkileşimi ve somut tartişmaları teşvik edecektir. Bu değerlendirmeler, hem kuluçka hem de hızlandırma desteğinden yararlananları kapsayacaktır.

Katılımcı planlama, bir topluluğun sorunlarını bilinçli bir şekilde tespit ederek bu sorunları çözmeye yönelik bir eylem planı çizerek belirli bir sosyo-ekonomik hedefe ulaşmayı taahhüt ettiği bir süreçtir. Eğitimli CIP kolaylaştırıcıları, hedef faydalanıcıların projeye anlamlı bir şekilde dahil olabilmelerini sağlamak için bilgilendirme ve oryantasyon toplantıları gerçekteştirecektir. da Ayrıca belediyelerle iş birliği içinde katılımcı planlama oturumları düzenleyeceklerdir.

5.2.3 Katılımcı Değerlendirme

Katılımcı değerlendirmeler ve olası algı anketleri, vatandaşların projeye ilgili deneyimlerini ve geri bildirimlerini ortaya koyacak ve projenin ara dönem ve nihai değerlendirmelerine katkıda bulunacaktır.

Proje ayrıca, kuluçka ve hızlandırma destek hizmetlerinin izlenmesi için iki yönlü ve sürekliliği olan katılımcı bir araç olarak kullanılan interaktif *topluluk puan kartları* etkinliğinden de yararlanacaktır. Topluluk puan kartı oturumlarında, sorunları, kapasite geliştirme ile ilgili kısıtları ve projedeki diğer kısıtları ortaklaşa analiz etmek ve bu hususları ele almanın ortak bir yolunu bulmak için Bileşen 1 faydalanıcıları ve CIP'ler/kapasite geliştirme hizmetleri sağlayıcıları ve proje ekibi bir araya getirilecektir. Puan kartı etkinliği neticesinde, ortak bir eylem planı ortaya çıkacaktır.

5.2.5 Danışma Masaları

KA ofislerindeki Bilgi Masaları, yerel sakinlere, projeden etkilenen taraflarla ve diğer paydaşlarla proje hakkında bilgi paylaşabilecekleri paydaş katılımı ve kapasite geliştirme faaliyetleri hakkında bilgi sağlayacaktır. Bilgi masalarında, projeye ilgili çeşitli sosyal ve



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Çevresel konulara ilişkin broşurler ve el ilanları bulundurulacaktır. Fiziksel olarak buralara erişimde zorluk yaşayanlar için dijital danışma masaları tercih edilecektir.

5.2.6 Şikayet Mekanizması

Dünya Bankasının ESS10 gerekliliğine uygun olarak, projeye özel bir Şikayet mekanizması kurulacaktır. Yerel sakinlerin Şikayet kanallarına ve prosedürlerine aşına olmalarına yardımcı olmak için özel iletişim materyalleri (Şikayet mekanizması broşurleri, posterler) geliştirilecektir. Yüz yüze görüşmelerde, okuma yazma bilmeyenler için Şikayet mekanizmasına ilişkin genel ve ayrıntılı bilgiler sözlü olarak da iletilecektir. Bir Şikayet mekanizması rehberi/el kitabı da hazırlanacaktır. Proje kapsamında alınan Şikayetleri tespit ve takip etmek için özel bir Şikayet Mekanizması Yönetim Bilgi Sistemi (MIS)/veritabanı oluşturulması planlanmıştır. STB PIU ve yüklenici personeli için kurum içi Şikayet Mekanizması eğitimi de düzenlenecektir. STB PIU'nun web sitesi, geri bildirimlerin, soruların, yorumların, endişelerin ve Şikayetlerin herhangi bir paydaş tarafından nasıl iletilebileceğine dair net bilgiler içerecek ve Şikayetlerin elektronik olarak iletilmesine olanak sağlayacaktır. Ayrıca, hem süreç hem de son tarihler açısından Şikayet Mekanizmasından sorumlu komitenin alışma Őekli hakkında da bilgi sağlayacaktır.

5.2.7 Eğitim atölyeleri

STB PIU'ya, KA'lara, yüklenici personeline ve muhtemelen ilgili CIP kolaylaştırıcılarına çeşitli sosyal ve çevresel konularda eğitimler verilecektir. Ele alınan konular arasında, toplumsal cinsiyete dayalı Şiddet risklerine duyarlılık konusu da olacaktır.

5.2.8 İletilişim Materyalleri

Yazılı bilgiler, broşur, el ilanı, poster vb. Çeşitli iletişim araçları ile kamuoyuyla paylaşılacaktır. Özel bir halkla ilişkiler kiti tasarlanacak ve hem basılı hem de evrimii olarak dağıtılacaktır. STB PIU ayrıca, önemli proje güncellemeleri ve projenin çevresel ve sosyal performansı hakkında Türkçe ve Arapça raporları içerecek Şekilde web sitesini düzenli olarak (en azından üç ayda bir) güncelleyecektir. Web sitesinde, proje kapsamındaki Şikayet mekanizması hakkında da bilgi sağlanacaktır.

Proje kapsamındaki KA'lar da kendi web sitelerinde projeye ilgili bilgilere yer verecek ve CIP'ler, yerel paydaşlar ve faydalanıcılar ile iletişim materyallerini paylaşacaktır. KA'lar, proje faaliyetleri ile ilgili olarak yerel medya kuruluşlarıyla etkin iletişim kanalları kuracaktır.

5.2.9 Sunumlar

Halkın katılımı toplantılarında ve iştişare toplantılarında görsel materyallerden yararlanılacaktır. Yazılı belgelerin özetlerinden oluşan sunumlar yapılacaktır.

5.2.10 Proje Broşürü



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

İlk aşamada paydaşlara sunulacak olan proje tanıtım broşürlerinde, proje hakkında genel bilgilerin yanı sıra şikayet mekanizması ve irtibat/geri bildirim kanalları hakkında bilgi verilecektir.

5.2.11 Savunmasız gruplar ve COVID-19 pandemisi için ek yöntemler ve tedbirler

Bu yöntemler, herhangi bir engeli olan kırılğan faydalanıcılara göre uyarlanacak ve bu doğrultuda, gerekli ilave erişilebilirlik önlemleri alınacaktır. COVID-19 pandemisi koşulları altında yüz yüze etkileşim sınırlı olabileceği için, görme engelliler için sesli materyaller veya işitme engelliler için altyazılı videolar hazırlanabilecektir.

Proje ayrıca, COVID-19 pandemisi kısıtlamaları altında uygulanmak üzere uyarlanacak ve geliştirilecek bir dizi yapılandırılmış aracı içeren bir vatandaş katılım çerçevesini benimseyecektir. Bileşen 1 kapsamında, mülteciler ve ev sahibi topluluk üyeleri proje uygulaması boyunca şu faaliyetlere dahil edilecektir: (i) katılımcı ihtiyaç değerlendirmeleri; (ii) kapasite geliştirme çalışmalarının formatı (ör. eğitim, koçluk mentorluk) hakkında karar vermeye yardımcı olmak amacıyla katılımcı beceri/eğitim değerlendirmeleri; ve (iii) eğitim ve mentorluk hizmetlerinin kalitesini artırmak için, bu hizmetleri gözden geçirmek ve gerektiğinde revize etmek amacıyla, interaktif topluluk puan kartının kullanılacağı yıllık geri bildirim etkinliği aracılığıyla katılımcı izleme ve geri bildirim. Bu süreçler, dijital (yurttaşlıkla ilgili teknoloji) çözümleri içeren, yerel aktörlerden yararlanan ve COVID-19 bağlamında etkili kolaylaştırma hizmetlerine önem veren karma bir yaklaşımla uygulanacak olup, hazırlık sırasında gerçekleştirilen faydalanıcı diyalogları üzerine inşa edilecektir.

Bileşen 2 aracılığıyla, faydalanıcılar, topluluklarında ve mahallelerinde çalışabilmeleri için ihtiyaç duydukları öncelikli destek hizmetlerinin hangileri olduğuna ortaklaşa karar verecekleri bir sürece dahil olacaklardır (bu süreç, her bir döngünün başında gerçekleştirilecek olan katılımcı ihtiyaç değerlendirmeleriyle bağlantılı olarak KA seviyesinde geliştirilecektir). Proje ayrıca şunları içerecektir: (iv) faydalanıcıların hem sonuçlar hem de süreçler hakkındaki algıları tespit etmeye yönelik bir faydalanıcı algısı anketi; ve (v) kırılğan faydalanıcıların şikayetlerini erişimi kolay bir kanal aracılığıyla iletebilmelerini ve zamanında ve objektif bir yanıt almalarını sağlamayı amaçlayan çok katmanlı bir şikayet mekanizması. Kadınların geri bildirimde bulunmalarını desteklemek için, CIP'ler, kırılğan kadınların karşılaştıkları sorunları bildirmelerini desteklemek için topluluk düzeyinde kadın şikayet amirleri atayacaktır. Düzenli geri bildirim (şikayet ve yanıt) mekanizmalarının sonuçları, çok paydaşlı komiteler ve proje yönlendirme komitesi tarafından tartışılacak ve ayrıca Banka denetimi sırasında ele alınacaktır. Proje Faaliyetleri El Kitabında belirtilen ve yukarıda bahsedilen araçların geliştirilmesi yoluyla proje, yurttaş katılım araçlarının katılımı derinlik aramasını, faydalanıcıları ve kırılğan kişileri hedeflemek üzere tasarlanmasını, amaca uygun şekilde yapılandırılmasını ve girişimcilik döngüsü boyunca sık aralıklarla kullanılmasını sağlayacaktır. Proje kapsamında, faydalanıcıların, sosyal girişim destek sisteminin faydalanıcıların ihtiyaçlarını karşılayıp karşılamadığı, proje müdahalelerinin sosyal uyumu iyileştirip iyileştirmediği ve yukarıda belirtilen vatandaş katılım faaliyetlerinin etkinliği hakkındaki geri bildirimleri değerlendirmeye alınacaktır.



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

6. PAYDAŞ KATILIMINA YÖNELİK UYGULAMALARIN DÜZENLENMESİ

6.1 Paydaş Katılımı Konusundaki Ana Sorumlulukların Detaylandırılması

Bu bölümde, projede öngörülen paydaş katılımına yönelik başlıca düzenlemelere ana hatlarıyla yer verilmiştir.

PKP'ye ilişkin koordinasyon, uygulama, izleme ve raporlama konularında ana sorumluluk STP PIU'da olacaktır.

Tablo 6. PKP'nin Uygulamasındaki Kilit Aktörlerin/Paydaşların Temel Sorumlulukları

Paydaş	Sorumluluklar
STB PIU - İletişim ve Paydaş Uzmanı	<ul style="list-style-type: none">PKP'nin planlanması ve uygulanmasıKalkınma ortakları, özel sektör, FRIT Yönlendirme Komitesi, çok paydaşlı istişare platformları, KA'lar ile gerçekleştirilecek olan paydaş katılım faaliyetlerine öncülük etmekŞikayetlerin çözümünde yönetim ve koordinasyonÇevresel ve sosyal performansın izlenmesi ve Türkiye Hükümetine ve Dünya Bankasına raporlanmasıProje genelindeki tüm PKP faaliyetlerinin birlikte raporlanması
Kalkınma Ajansları	PKP faaliyetlerinin aşağıdaki bağlamlarda planlanması ve uygulanması: <ul style="list-style-type: none">Belediye MakamlarıCIP'lerBölgesel düzeyde ve il düzeyinde bilgilendirme faaliyetleriKA öncülüğündeki PKP faaliyetlerinin uygulanmasına ilişkin olarak STB PIU'ya raporlama yapılmasıProje alanlarındaki KA'ların faaliyet alanındaki Projeden Etkilenen Taraflara/paydaşlara erişim
Yerel kamu idareleri	<ul style="list-style-type: none">Açıklanan ÇSYP belgelerinin kullanılabilir hale getirilmesiÖzellikle ihtiyaç değerlendirmeleri, pazar değerlendirmeleri, eğitim ihtiyaçları değerlendirmeleri için gerekli girdilerle ilgili olanlar olmak üzere, KA'lar ve CIP'ler tarafından düzenlenen paydaş katılım faaliyetlerine; ve Bileşen 2 kapsamındaki, geçim kaynağı yatırımlarına yönelik katılımcı planlama çalışmalarına katılım
Topluluk Uygulama Ortakları	PKP faaliyetlerinin aşağıdaki bağlamlarda planlanması ve uygulanması: <ul style="list-style-type: none">Belediye MakamlarıMülteciler arasındaki ve ev sahibi topluluklardaki kadınlar ve gençlerMevcut Sosyal GirişimlerToplum Temelli Örgütler/ Kadın Geçim Kaynakları KomiteleriTopluluk üyeleri/liderleriDiğer yerel sivil toplum kuruluşlarıHane halklarındaki erkekler ve topluluktaki yaşlılarCIP öncülüğündeki PKP faaliyetlerinin uygulanmasına ilişkin olarak, STB PIU'ya raporlama yapılması
	<ul style="list-style-type: none">STB PIU'nun, paydaşlarla olan ilişkilerine ilişkin her tür sorun hakkında bilgilendirilmesi





This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Yükleniciler	<ul style="list-style-type: none">• Yerel Şikayet Çözüm Komitesine katılarak, inşaat faaliyetlerinden kaynaklanan şikayetlerin STB PIU ile yakın iş birliği içinde ve STB PIU'nun yönlendirmeleri doğrultusunda iletilmesi ve çözülmesi• Çeşitli planlar (ör. ÇSYP, İşgücü Yönetim Planı, vb.) hazırlanması, bu planların açıklanması ve uygulanması• Yerel toplulukların her tür çevresel izleme faaliyeti (ör. gürültü, titreşim, su kalitesi izleme) hakkında bilgilendirilmesi• Önemli inşaat faaliyetleri hakkında duyurular yapılması (kapanan yollar ve mevcut alternatif yollar gibi)
--------------	--

6.2 Proje Uygulama Döngülerine Göre Belirli Paydaş Faaliyetleri

Bileşen 1B Alt Hibe Uygulaması:

Bileşen 1, start-up destek hizmetleri alanlara, alt hibe alanlara ve sosyal girişimlerde istihdam edilenlere doğrudan fayda sağlayacaktır; dolaylı faydalanıcılar ise sosyal girişimler tarafından sağlanan mal ve hizmetlerin alıcıları ve kullanıcılarıdır. Alt Bileşen 1A, sosyal girişimcilere yönelik destek hizmetlerini finanse edecek, Alt Bileşen 1B ise sosyal girişimlerin kuluçkalandırılması veya hızlandırılmasına yönelik alt hibeleri finanse edecektir. Bu yaklaşımın unsurları, proje destekli sosyal girişimlerin başarı potansiyelini en üst düzeye çıkarmayı amaçlar ve daha az ayrıcalıklı kadın ve gençlerin sosyal girişimciliğe katılımını sağlar.

Bu alt bileşenin temel amacı, mevcut ve/veya yeni sosyal girişimcileri alt hibeler yoluyla desteklemek ve operasyonel ve sürdürülebilirlik destek hizmetleri sağlamaktır. Bu alt bileşenin nihai faydalanıcıları, kuluçka ve/veya hızlandırma hizmetleriyle ilgili çalışmalarını başarıyla tamamlamış mülteciler ve ev sahibi topluluk üyeleri olacaktır. Kuluçka/hızlandırma hizmetleriyle ilgili çalışmaların başarıyla tamamlanması, ilgili faaliyetlerin en az %80'ine katılım göstermiş olmak anlamındadır ve bu duru CIP'ler tarafından tespit edilir.

Sosyal girişimlerle ilgili Alt Bileşen 1B'nin uygulanması sırasında paydaş katılım faaliyetleri yürütülecektir. Aşağıdaki Tablo 7'de, bu alt bileşen kapsamındaki görev ve sorumluluklar özetlenmiştir.



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Tablo 7. Alt Hibe Uygulamasında Çevresel ve Sosyal Gerekliliklere İlişkin Görev ve Sorumlulukların Özeti

Aşamalar	CIP'ler	KA'lar	STB/PIU
Seçme	<ul style="list-style-type: none">- Alt hibe başvurularına ilişkin olarak, ilk Çevresel ve Sosyal uygunluk (uygunsuzluk) taramasının ve sınıflandırmanın yapılması- Gerektiğinde (orta derecede risk varsa) başvuru sahiplerinin ÇSYP hazırlama konusunda desteklenmesi	<ul style="list-style-type: none">- İlk Çevresel ve Sosyal uygunluk (uygunsuzluk) taramasının ve sınıflandırmanın yapılması	<ul style="list-style-type: none">- İlk Çevresel ve Sosyal uygunluk (uygunsuzluk) taramasının ve sınıflandırmanın yapılması sırasında gözetim gerçekleştirilmesi- Gerekli durumlarda, ÇSYP hazırlık çalışmalarının desteklenmesi ve ÇSYP'lerin izlenmesi çalışmalarının denetlenmesi
Uygulama	<ul style="list-style-type: none">- Proje faaliyetlerinin ÇSYÇ ve/veya ÇSYP gerekliliklerine uygunluğunun sağlanması- Kadınların ve gençlerin, projenin geri bildirim kanallarını kullanmalarının desteklenmesi (özellikle endişeler, sorunlar veya talepler söz konusu olduğunda CIP bünyesindeki topluluk şikayet odak kişisine iletebilmek için)- İş gücü ile ilgili iyi uygulamaları, toplumsal cinsiyete dayalı şiddetin önlenmesi çalışmaları ve çevresel ve sosyal açıdan sürdürülebilir uygulamalar (ör. enerji verimliliği, sıfır atık, çocuk işçiliğinin ve zorla çalıştırmanın önlenmesi vb.) hakkında, KA'lar ile birlikte ve STB PIU'daki Çevresel ve Sosyal çalışmalardan sorumlu	<ul style="list-style-type: none">- Faaliyetlerin, iş sağlığı ve güvenliğine yönelik risk azaltıcı önlemler, çevre koruma, sıfır atık, enerji verimliliği, insana yakışır iş ve iş gücü uygulamaları, etkin paydaş katılımı ve şikayet mekanizmaları gibi ÇSYÇ ve/veya ÇSYP gerekliliklerine uygun olarak gerçekleştirilmesi için gözetim yapılması	<ul style="list-style-type: none">- Proje kapsamındaki ESF araçlarının tam olarak uygulandığından ve Bileşen 1 ve 2 kapsamında desteklenen faaliyetlerin Projenin ESF araçlarıyla (ÇSYÇ ve/veya ÇSYP'ler, İşgücü Yönetim Prosedürleri, PKP ve şikayet mekanizmaları) uyumlu olmasının sağlanması





This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

	ekibin desteğiyle farkındalık yaratma çalışmaları yürütülmesi		
İzleme ve Raporlama	<ul style="list-style-type: none">- ÇSYÇ ve/veya ÇSYP uygulamaları dahil olmak üzere alt hibelerin izlenmesi, anlık kontroller yapılması ve KA'lara raporlama yapılması- Her tür Şikayetin (ve ayrıca tüm hassas konuların tam bir gizlilik içinde) düzenli (aylık) olarak raporlanmasının sağlanması (istismar ya da cinsel taciz durumlarında tür hassas Şikayetler Őifre girerek Yönetim Bilgi Sistemine aktarılacaktır).- Olaylar veya topluluk Şikayetleri hakkında, veya CIP'ler tarafından gerçekleştirilen faaliyetleri kısıtlayacak pandemi Şartları ortaya çıktığında düzenli raporlama yapılması	<ul style="list-style-type: none">- çevresel ve Sosyal performansı izlemek amacıyla, rastgele bir örnekleme yönelik yerinde kontroller ve saha ziyaretleri düzenlenmesi- Düzenli aralıklarla hazırlanan proje ilerleme raporlarına eklenmek üzere, STB ile paylaşılmak üzere CIP'lerden düzenli raporlar toplanması	<ul style="list-style-type: none">- ÇSYÇ'nin ve/veya ÇSYP'lerin uygulanmasının izlenmesi- üç Aylık İlerleme Raporlarının hazırlanması ve Dünya Bankasına sunulması

Bileşen 2B Kalkınma Ajansı nclğindeki Döngü:

STB PIU ve KA'lar ilk döngüyü organize edecek ve mevcut tesisler ve geçim kaynağı tesisleri arasından seçim yapacaktır. Birinci döngüde yer alacak alt projeler, proje hazırlığı sırasında ev sahibi topluluklar ve mlteçiler dahil olmak üzere kilit paydaşlarla yürütülen istişareler doğrultusunda seçilecektir.

KA nclğindeki geçim kaynağı tesislerinin birincil amacı, ihtiyaç duyulacak hizmetleri ve tesisleri hayata geçirmektir. Burada, özellikle sosyal girişimcilik eğitlerini, mentorluğu ve girişimciler arasında değişimi destekleyen geçim kaynağı alt projeleri ifade edilmektedir. KA nclğindeki alt hibeler, İhtiyaç Analizlerinin sonuçlarına göre hedef illerde proje kapsamında start-up'lar kurulmasını kolaylaştıracaktır.

Aşağıda, KA'ların yönetimindeki 1. Döngünün önemli adımları özetlenmiştir:

1. Adım: Geçim Kaynağı Tesislerine İlişkin n Seçim
2. Adım: Geçim Kaynağı Tesislerinin Seçilmesi
3. Adım: Alt Projeler için Alt Hibe Tedarik Sürecinin Uygulanması
- 3.1 Alt Proje Belgelerinin Sunulması



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

3.2 Fizibilite Formunun Değerlendirilmesi 3.3 Mutabakat Zaptı İmzalanması

Tablo 8. Kalkınma Ajansı Öncülüğündeki Döngü: Görev ve Sorumluluklar

KA'lar	<ul style="list-style-type: none">Suriyeli nüfusun yoğun olduğu ve gerekli kapasiteye sahip bölgelerde yerel makamlarla iletişime geçilmesiYerel makamlarla bilgilendirme toplantıları düzenlenmesiSaha ziyaretleri gerçekleştirilmesi ve kararlaştırılan ön seçim kriterlerine dayalı olarak uzun bir geçim kaynağı tesisleri alt projeleri listesi oluşturulmasıKısa listeye alınan alt projeler hakkında yerel makamların bilgilendirilmesi ve alt projelerle ilgili bilgi ve belgelerin ve fizibilite raporlarının hazırlanmasının desteklenmesiSözleşme yapmaya hak kazanan alt projeler hakkında yerel yetkililerin bilgilendirilmesi ve alt hibe anlaşmalarının imzalanması için davet gönderilmesiAlt projelerin, üzerinde anlaşılmış olan sonuç göstergelerine göre izlenmesiÇSYP/ÇSYP Kontrol Listesinin, Yüklenicinin Görev Tanımı içine dahil edilmesinin ve sahada tam olarak uygulanmasının sağlanması
Yerel makamlar/Alt Proje Yararlanıcıları	<ul style="list-style-type: none">KA'ların düzenlediği bilgilendirme toplantılarına katılımKA'ların açıkladığı kriterlere dayalı olarak, uygun geçim kaynağı tesislerinin belirlenmesiYerel ihtiyaçlarla uyumlu alt proje fikirleri geliştirilmesi ve kısa listeye alınan alt projelere ilişkin bilgi ve belgelerin ve fizibilite raporunun sunulmasıProjeye ilişkin ekipman, materyal ve küçük ölçekli işlerin teminine yönelik satın alma sürecinin yönetilmesi (sürecin Kalkınma Ajansları ve Yüklenici ile birlikte tasarımı, denetimi ve kontrolü)ÇSYÇ gereklilikleri doğrultusunda bir ÇSYP/ÇSYP kontrol listesi (ÇSYÇ Ek F) hazırlanmasıAlt projenin, SEECO projesinin kural ve prosedürlerine göre uygulanmasıYüklenicinin, küçük işleri (yenileme işleri) sözleşmeden doğan yükümlülüklerine (Çevresel ve Sosyal yükümlülükler dahil) uygun olarak gerçekleştirip gerçekleştirmediğinin denetlenmesiGeçim kaynağı tesislerinin, tamamlandıktan sonra da, proje başlangıcından itibaren 5 yıl boyunca sürdürülebilirliğinin sağlanması
STB/PIU	<ul style="list-style-type: none">Bir alt proje ve bir yedek alt proje seçmek için, uzun listede yer alan tesislere ve yerel makamlara saha ziyaretleri gerçekleştirilmesiUzun listedeki alt projelerin ön seçim kriterlerine uygun olduğunun teyit edilmesiKararlaştırılmış olan seçim kriterlerin uygun olarak bir alt proje ve yedek alt proje seçilmesiAlt proje ziyaretine ilişkin bir özetin ve seçim raporunun hazırlanmasıKısa listeye alınan alt projeler için, KA'lara tasarım ve fizibilite destek hizmetleri²² sağlanması

²² Destek hizmetleri, STB tarafından görevlendirilecek Tasarım ve Gözetim danışmanları tarafından sağlanacaktır.





This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

	<ul style="list-style-type: none">Fizibilite raporlarının değerlendirilmesi ve nihai alt proje listesinin onaylanması
Tasarım, Gözetim ve Kontrol Yüklenicisi	<ul style="list-style-type: none">Kısa listeye alınan projelere tasarım ve fizibilite destek hizmetleri sağlanmasıİnşaat ihalesi ve uygulaması için STB'ye ve KA'lara danışmanlık hizmeti sağlanmasıGözetim ve kontrol hizmetlerinin sağlanmasıÇSYÇ gereklilikleri doğrultusunda bir ÇSYP/ÇSYP kontrol listesi (ÇSYÇ Ek F) hazırlanmasıÇSYP/ÇSYP Kontrol Listesinin, Yüklenicinin Görev Tanımı içine dahil edilmesinin ve sahada tam olarak uygulanmasının sağlanması

Bileşen 2B Yararlanıcı Öncülüğündeki Döngü:

Yararlanıcı öncülüğündeki döngülerin birincil amacı, hem mülteciler arasındaki hem de ev sahibi topluluktaki potansiyel faydalanıcılara doğrudan katkıda bulunacak tesisler ve hizmetler oluşturmaktır. Doğrudan bir bağlantı olmasını sağlamak için, bu geçim kaynakları, başvuru kılavuzunda tanımlanacak olan bir teklif çağrısı yöntemiyle belirlenecek ve önceliklendirilecektir. Programın öncelikli alanları, CIP'nin Bileşen 2A kapsamındaki görevleri doğrultusunda yapılacak önceliklendirme çalışmaları ile belirlenecektir. Yararlanıcı önceliklerine göre belirlenecek geçim kaynağı tesisleri, hedef illerde sosyal girişimlerin kurulmasını, hızlandırılmasını ve sürdürülebilirliğini kolaylaştıracaktır.

Yararlanıcı öncülüğündeki döngüler, Bileşen 2A kapsamında diğer potansiyel faydalanıcılarla birlikte ulaşılan ev sahibi topluluk üyesi faydalanıcıların ve mülteci faydalanıcıların oryantasyonu ile başlar ve potansiyel faydalanıcıların seferber edilmesiyle devam eder. CIP'ler, teklif çağrısı sürecinin kolaylaştırılmasından sorumlu olacaktır. Yararlanıcı Öncülüğündeki Döngüde, faydalanıcı yerel kamu kuruluşları, teklif ettikleri Alt Projelerin KDV'sini ödeyeceklerdir.

Aşağıda, Yararlanıcı Öncülüğündeki Döngünün önemli adımları özetlenmiştir:

1. Adım: Potansiyel Yararlanıcı listesinin hazırlanması
 - 1.1 Seferberlik
 - 1.2 Eğitim ve Yararlanıcı Seferberliği
 - 1.3 Önceliklendirme Çalıştayı
2. Adım: Teklif çağrısı için başvuru kılavuzu oluşturulması
3. Adım: Yararlanıcı öncülüğündeki tesis hibelerine ilişkin teklif çağrısı/KA
4. Adım: Değerlendirme Komitesi üyelerinin seçimi ve Alt proje seçimi
5. Adım: Alt hibelerin verilmesi ve uygulanması
6. Adım: Alt projenin idamesi

Aşağıda yer alan Tablo 9'da, Yararlanıcı Öncülüğündeki Döngüye İlişkin Görev ve Sorumluluklar, paydaş faaliyetlerine göre daraltılmış olarak tanımlanmıştır.



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Tablo 9. Yararlanıcı Öncülüğündeki Döngü: Görev ve Sorumluluklar

Ev sahibi topluluktaki ve mülteciler arasındaki Potansiyel Yararlanıcılar	<ul style="list-style-type: none">Geçim kaynağı tesislerinin katılımcı olarak belirlenmesine ve seçilmesine ilişkin eğitime katılmak ve seçim sürecinin bir parçası olmakSosyal girişimcilerin, özellikle de kadınların ve gençlerin karşılaştığı zorlukları tanımlamak ve çözümler belirlemekSosyal girişimleri ve geçim kaynaklarını teşvik etmeye yardımcı olmak için öncelikli geçim kaynağı tesislerini belirlemekKendi ihtiyaç ve beklentilerini yerel yetkililerle paylaşmak
CIP	<ul style="list-style-type: none">Geçim kaynağı tesislerinin önceliklendirilmesi konusunda ev sahibi topluluktaki ve mülteciler arasındaki faydalanıcıların ortak karar almalarını kolaylaştırmakÖnceliklendirme süreci için eğitim ve kapasite geliştirme desteği sağlamakEv sahibi topluluktaki ve mülteciler arasındaki faydalanıcıları, öncelikli alt proje tekliflerini Çevresel ve Sosyal gereklilikler de dahil olmak üzere Alt Hibe El Kitabında listelenen ön seçim kriterlerine uygun olarak geliştirilme konusunda desteklemek ve ESSN alıcıları için bir çözüm bulmakTopluluk kullanımı, potansiyel pazarlar, işlevsellik ve sürdürülebilirlik vb. için potansiyel geçim kaynağı tesislerinin listesini hazırlama konusunda KA'ları desteklemekBileşen 2 faaliyetlerinin izlenmesinde KA'ları desteklemek
KA	<ul style="list-style-type: none">Projedeki rollerini ve kendilerinden neler beklendiğini açıklamak için yerel kamu kurumlarıyla bilgilendirme toplantıları düzenlemekSTB PIU ile birlikte, teklif çağrısından neler beklendiğine dair bir sunum hazırlamakPotansiyel geçim kaynağı tesislerinin listesini hazırlamakYerel kamu kuruluşlarını teklif çağrısı kılavuzundaki öncelikler hakkında bilgilendirmekPotansiyel başvuru sahipleriyle, onlar için hazırlanacak ve sunulacak proje teklifleri hakkında görüşmekGeçim Kaynağı Tesisi Alt Proje Seçim Komitesini kurmak ve organize etmek, alt proje faydalanıcılarının seçimini organize etmek, seçim komitesinin bir parçası olmakYerel kamu kurumlarını, uygun bulunan alt projeler hakkında bilgilendirmek ve alt hibe sözleşmelerinin imzalanması için davet etmekYerel kamu kurumlarıyla alt proje sözleşmeler imzalamak Buldukları illerdeki yerel kamu kurumlarını alt projelerin uygulanması konusunda desteklemekAlt projeleri, üzerinde anlaşılmış olan sonuç göstergelerine göre izlemekBileşen 2'nin Proje Yönetim Bilgi Sistemine uygulanmasına ilişkin verileri kontrol etmek ve onaylamak
Yerel Kamu Kuruluşları	<ul style="list-style-type: none">KA'ların düzenlediği bilgilendirme toplantılarına katılmakTeklif hazırlamak için ihtiyaç değerlendirmesi yapmak ve tesise ilişkin fizibilite çalışması yapmakOnay koşullarını (sürdürülebilirlik potansiyeli ve bina uygunluğu) karşılayan potansiyel faydalanıcı ihtiyaçlarını onaylamakİlçe ve il öncelikleri ile ve kalkınma planlarına uygunluğu sağlamakAlt projeyi, SEECO projesinin kural ve prosedürlerine göre uygulamakProje hazırlama ve uygulama sürecinde KA'lardan danışmanlık almakÇSYÇ gereklilikleri doğrultusunda bir ÇSYP/ÇSYP kontrol listesi (ÇSYÇ Ek F) hazırlamak



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

	<ul style="list-style-type: none">• ÇSYP/ÇSYP Kontrol Listesini, Yüklenicinin Görev Tanımı içine dahil etmek ve sahada tam olarak uygulanmasını sağlamak• Küçük işlerle (yenileme işleri) (Çevresel ve Sosyal konulara ilişkin olanlar dahil) ilgili tasarım, gözetim ve kontrol çalışmaları teklife dahil edilecektir.• Geçim kaynağı tesislerinin sürdürülebilirliğini sağlamak için gereken İşletme ve Bakımı sağlamak
STB/PIU	<ul style="list-style-type: none">• Projedeki rollerini ve kendilerinden neler beklediğini açıklamak için yerel kamu kurumlarıyla yapılacak bilgilendirme toplantılarına katılmak• KA ile birlikte, teklif çağrısından neler beklediğine dair bir sunum hazırlamak• Potansiyel geçim kaynağı tesislerinin listesini gözden geçirmek ve onaylamak• Teklif çağrısı kılavuzunun hazırlanmasını ve uygulanmasını denetlemek• Geçim Kaynağı Tesisi Alt Proje Seçim Komitesine katılmak ve komite kararlarını onaylamak• Proje uygulama sürecinde KA'yı denetlemek• Yerel kamu kurumları tarafından sağlanan İşletme ve Bakım hizmetlerini denetlemek• Üzerinde mutabık kalınan sonuç göstergelerine göre, alt projeler için denetleme izlemesi gerçekleştirmek

6.3 Bilgi Paylaşımı

STB PIU, Türkçe ve Arapça dillerindeki basılı broşürlere ek olarak, seçilen CIP katılım faaliyetleri aracılığıyla bilgi paylaşacak ve ayrıca mevcut web sitesinde ve seçilen KA'ların web sitelerinde Proje hakkında bir web sayfası oluşturacaktır. Projeye ilgili olarak gelecekte hazırlanacak tüm çevresel ve sosyal izleme raporları ve Proje Faaliyetleri El Kitabı, ilgili KA'ların web sayfalarında yayınlanacaktır. Web sitesinde, proje ile ilgili güncellemeler (inşaat faaliyetleri ile ilgili haberler ve ilgili çevresel ve sosyal veriler dahil) de paylaşılacaktır. Çevresel ve sosyal raporlarda veya belgelerde kullanılan terminolojiye yönelik kolay anlaşılır bir kılavuza da web sitesinde yer verilecektir. Tüm bilgilendirme broşürleri/el ilanları web sitesinde yayınlanacaktır. ESF gerekliliklerine göre, bilgiler, ilgili yerel dillerde ve erişilebilir ve kültürel olarak uygun bir şekilde, projeden farklı veya orantısız şekilde etkilenebilecek grupların veya belirli bilgilere ihtiyaçları olan nüfus gruplarının (engellilik, okuryazarlık, cinsiyet, hareketlilik, dil farklılıkları veya erişilebilirlik gibi konulardaki) özel ihtiyaçları dikkate alınarak paylaşılacaktır. Web sitesinde, Proje Şikayet Mekanizması ile ilgili ayrıntıların yanı sıra, KA düzeyindeki ve merkezdeki proje ekiplerinin ve belediye düzeyindeki CIP odak kişilerinin iletişim bilgileri yayınlanacaktır. PIU, web sitesini düzenli olarak güncelleyecek ve bakımını yapacaktır (en az üç ayda bir).

6.4 Tahmini Bütçe

Paydaş katılım planının dört yıl boyunca uygulanması için tahsis edilen tahmini bütçe yaklaşık 2.145.000 Euro'dur. Bunun 1.050.000 Euro'su geçim kaynağı tesislerine ilişkin karar alma süreçlerinde katılımcı grupların oluşturulması için gerçekleştirilecek topluluk seferberliği için, 275.000 Euro'su farklı paydaşlarla gerçekleştirilecek çalıştaylar için, 820.000 Euro'su ise iletişim ve görünürlük faaliyetleri için ayrılmıştır.



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

6.5 PKP'nin İzlenmesi ve Raporlanması

Projenin 3. Bileşeni, Paydaş Katılım Planının izlenmesi de dahil olmak üzere, projenin ilerlemesini ve sonuçlarını izlemeye, belgelemeye ve duyurmaya yönelik izleme ve değerlendirme (İ&D) faaliyetlerini destekleyecektir. STB PIU bünyesindeki bir İzleme ve Değerlendirme ekibi, proje ilerlemesinin ve sonuçlarının genel olarak derlenmesinden sorumlu olacaktır. PIU ayrıca, mali kayıtlar ve proje uygulama kayıtları üzerinden tartışılıp doğrulanacak olan ve topluluk puan kartları aracılığıyla ölçülebilen, topluluk seferberliği ve topluluklara yönelik diğer katılım, fikir alış veriş ve aracılık faaliyetlerinin kalitesini de izleyecektir. Şikayet/faydalanıcı geri bildirim mekanizması aracılığıyla alınan geri bildirim ve şikayetler de altı aylık raporlamaya dahil edilecektir. Son olarak, başlangıçtaki ve sondaki faydalanıcı algısı anketlerinin sonuçları da izleme ve değerlendirme çalışmalarına dahil edilecektir.

Paydaş Katılım Planı faaliyetleri altı aylık dönemlerle izlenecek ve yılda iki kez proje ilerleme raporları kapsamında raporlanacaktır.

7. ŞİKAYET MEKANİZMASI

Şikayet Mekanizması, paydaşların projenin planlanması, uygulanması veya yönetimi ile ilgili olarak şikayette bulunmasına, endişelerini dile getirmesine veya öneriler, sorular ve övgüler gibi geri bildirimler sağlamasına izin veren bir süreçtir.

SEECO, şikayetleri ve geri bildirimleri Dünya Bankasının Çevresel ve Sosyal Standartlarına (ESS) uygun olarak almak, değerlendirmek ve sonuçlandırmak için şeffaf ve kapsamlı bir Şikayet Mekanizması oluşturmuştur. Şikayet Mekanizması, potansiyel veya gerçekleşmiş proje etkilerini hafifletmek, yönetmek ve çözmek ve ayrıca uluslararası standartlar kapsamındaki yükümlülükleri yerine getirmek ve projeden etkilenen kişiler, çalışanlar ve diğer ilgili taraflarla olumlu ilişkiler kurmak için yararlanılabilecek önemli bir proje aracıdır. Şikayet Mekanizması ayrıca, projeye ilişkin zorluklar hakkında PIU'ya zamanında girdi sağlar ve ele alınması gereken sorunların etkili bir şekilde tanımlanmasına olanak tanır.

Bu nedenle, projeye özgü paydaş Şikayet Mekanizmasının ve proje çalışanları için ayrıca oluşturulmuş olan Şikayet Mekanizmasının kritik unsurlarını özetlemek amacıyla SEECO Proje Uygulama Birimi (PIU) tarafından bir *Şikayet Mekanizması El Kitabı* hazırlanmıştır.

7.1 SEECO Şikayet Mekanizmasını Kimler Kullanabilir?

Projeden etkilenen tarafları²³ (mülteciler, ev sahibi topluluk üyeleri, sosyal girişim çalışanları, yükleniciler, proje personeli, hükümet yetkilileri) ve **diğer ilgili tarafları** (özel sektör, STK'lar, medya vb.) içeren tüm **proje paydaşlarının** Şikayet Mekanizmasına erişimi olacaktır.

Şikayet Mekanizmasının hedef kitleleri aşağıdakileri içermekle birlikte, bunlarla sınırlı değildir:

- Proje faydalanıcıları

²³ Projeden doğrudan veya dolaylı olarak olumlu veya olumsuz etkilenmesi muhtemel olan taraflar.





This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

- Binalardaki inşaat/yenileme faaliyetlerinden etkilenme potansiyeli olan topluluklar
- CIP'ler ve CC'lerin İşçileri
- PIU üyeleri
- Diğer taraflar (STK'lar vb.)

Proje paydaşlarının proje kapsamında sahip oldukları haklar aşağıdakileri içermekte, ancak bunlarla sınırlı değildir:

- Bilgi edinme hakkı
- Bir dış tarafın uygunsuz müdahalesine karşı hak
- Dolandırıcılık ve yolsuzluğun söz konusu olmadığı bir proje hakkı

Proje paydaşları, bu haklardan birinin veya daha fazlasının ihlal edildiğine inanıyorsa veya proje ilke ve usullerinden herhangi birinin ihlal edildiğini düşünüyorsa şikayette bulunabilir ve geri bildirim sağlayabilir.

7.2 Amaç ve Kapsam

şikayet Mekanizmasının amacı, şikayetlerin zamanında, etkili, adil ve şeffaf bir şekilde çözümlenmesine yardımcı olarak sürecin güvenilirliği sağlamak ve kalıcı sonuçlara katkıda bulunmaktır. Ayrıca, projenin uygulayıcı ortakları ve paydaşları arasında güven ve iş birliği oluşturmayı amaçlamaktadır. Daha spesifik olarak belirtmek gerekirse, şikayet Mekanizmasının amaçları şunlardır:

- Projelerin uygulanması sırasında ortaya çıkabilecek şikayetlerin iletilmesi veya anlaşmazlıkların çözümlenmesi dahil olmak üzere, etkilenen kişilere geri bildirimde bulunma yolları sunmak
- Uygun ve karşılıklı olarak kabul edilebilir eylemlerin belirlenmesini ve şikayetçileri memnun edecek şekilde uygulanmasını sağlamak
- şikayet ve sıkıntıların ele alınmasında erişilebilirliği, anonimliği, gizliliği ve şeffaflığı desteklemek
- şikayetçinin şikayet Mekanizmasından memnun kalmaması durumunda yargıya başvurma ihtiyacını desteklemek
- Dış müdahale, yolsuzluk, sosyal dışlanma veya kötü yönetim gibi çatışma ve riskleri azaltmak
- Proje prosedürlerinin ve uygulama süreçlerinin güçlü ve zayıf yönleri hakkında, proje yönetimi için bir geri bildirim ve öğrenme kanalı olarak hizmet ederek proje faaliyetlerinin ve sonuçlarının kalitesini artırmak

Halihazırda KA'lar ve STB, T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER) veya doğrudan KA web kanalları aracılığıyla resmi talepleri ve şikayetleri almaktadır. Halkın her türlü şikayetinin CİMER'e/YİMER'e iletildiği ve projeye özgü talep, endişe veya şikayetlerin takibinin zor olacağı düşünülerek, projeden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen tüm paydaşlar için, Dünya Bankası ESS10 ile uyumluluğu sağlamak üzere projeye özel bir şikayet mekanizması oluşturulması gerekli görülmüştür.

SEECO Projesine özgü şikayet Mekanizması, aşağıdaki yol gösterici ilkelere dayalı olarak oluşturulmaktadır:

Tarafsızlık: şikayetler gizli tutulacak, tarafsız bir şekilde değerlendirilecek ve şeffaf bir şekilde ele alınacaktır.



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Objektiflik ve bağımsızlık: Şikayet Mekanizması, her vakanın adil, objektif ve tarafsız bir şekilde ele alınmasını garanti etmek için, tüm ilgili taraflardan bağımsız olarak işletilecektir. Şikayet Mekanizması kapsamında görev yapan yetkililer, şikayetleri araştırmak için yeterli araç ve yetkilere sahip olacaktır (örneğin, tanıklarla görüşme ve kayıtlara erişim).

Basitlik ve erişilebilirlik: Şikayette bulunma ve yargıya başvurma prosedürleri, proje faydalanıcılarının kolayca anlayabileceği ve erişebileceği basitlikte olacaktır. Proje faydalanıcıları, telefon numarası, e-posta adresi, posta adresi ve şikayetlerini şahsen iletme olanağı dahil olmak üzere çeşitli irtibat seçeneklerine sahip olacaktır. Şikayet Mekanizması, yaşadıkları bölgenin uzaklığına, konuştukları dile ve eğitim veya gelir düzeylerine bakılmaksızın tüm paydaşlar tarafından erişilebilir olacaktır. Şikayet Mekanizmasında, kafa karışıklığına veya endişeye sebebiyet verecek karmaşık süreçler (yalnızca resmi görünümlü standart formlar aracılığıyla veya devlet dairelerindeki şikayet kutuları vasıtasıyla iletilen şikayetlerin kabul edilmesi gibi) kullanılmayacaktır.

Cevap Verebilirlik ve etkililik: ŞM, şikâyette bulunan tüm kişilerin gereksinimlerine cevap verecektir. Dolayısıyla, şikayetleri ele alan yetkililer, etkili eylemlerde bulunmak ve şikayet ve önerilere hızlı bir şekilde yanıt vermek için eğitilecektir.

Hız ve orantılılık: Basit veya karmaşık olmasından bağımsız olarak, tüm şikayetler mümkün olan en kısa sürede ele alınacak ve çözülecektir (şikayetçiye aksi bildirilmedikçe 15 gün içinde). Şikayet veya öneri üzerine alınacak önlemler hızlı, kararlı ve yapıcı olacaktır.

Katılımcı ve sosyal içerme: Projeden etkilenen çok çeşitli insanlar (mülteciler, topluluk üyeleri, kırılğan grupların üyeleri, proje uygulayıcıları, sivil toplum ve medya) şikayetlerini ve yorumlarını proje yetkililerinin dikkatine sunmaya teşvik edilecektir. Özel ihtiyaçları olanlar da dahil olmak üzere mültecilerin ve marjinal grupların, şikayetlerini doğrudan sahadaki CIP'lere sözlü olarak iletme fırsatı sağlayarak ŞM'ye erişebilmelerine özel önem verilecektir.

Gizlilik ve anonimlik: Alınan tüm şikayetler/geri bildirimler, şikayetçilerin haysiyetine, haklarına, isteklerine ve tercihlerine saygı gösterilerek ele alınacak ve sürecin her aşamasında gizlilik kesinlikle sağlanacaktır. Şikayet Mekanizması, hassas konuları veya intikam riskinin söz konusu olabileceği durumları dile getirmek isteyen herkesin kendini güvende hissetmesini sağlamak için, farklı alım kanalları aracılığıyla isimsiz şikayetlere izin verecektir.

Proje Paydaş Şikayet Mekanizması, bu PKP'de tanımlanan diğer projeye özgü geri bildirim arama ve katılım faaliyetlerini tamamlayıcı niteliktedir. Buna paralel olarak STB PIU, STP PIU ve KA personelinin yanı sıra sözleşmeli işçileri de kapsayacak şekilde tüm **Proje çalışanlarına Yönelik bir Şikayet Mekanizması** kurma aşamasındadır. Proje Çalışanlarına Yönelik Şikayet Mekanizması, Proje İşgücü Yönetim Prosedürleri ve ESS2 (İşgücü ve Çalışma Koşulları) gereklilikleri doğrultusunda oluşturulmaktadır.

7.2 Şikayetlerin Uygunluğu

Şikayet Mekanizmasının farklı alım kanallarından iletilen şikayetlerin uygunluğunu değerlendirmek ve doğrulamak için aşığıdaki kriterler kullanılacaktır:

- Konu, Uygulayıcı Kuruluşun görev ve yetkisi dahilinde olup, Şikayet Mekanizması kapsamına girmektedir;
- Şikayetçi anonimdir veya ismi ve iletişim bilgileri bellidir;
- Şikayetçi SEECO projesinden etkilenen bir taraftır;
- Şikayet açık ve anlaşılırdır;



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

- Şikayet SEECO projesi ile veya bir proje faaliyeti ile doğrudan ilişkilidir; ve
- Paylaşılması zorunlu olan tüm ön bilgiler mevcuttur.

Bu adımın amacı, gündeme getirilen konunun SEECO projesi ile veya proje faaliyetleri ile ilgili olduğundan emin olmaktır. Şikayet uygun değilse, şikayet sahibi bunun nedenleri hakkında derhal bilgilendirilir. Bu adımdaki değerlendirme, şikayetin farklı bir kuruma yönlendirilip yönlendirilmeyeceği konusunda karar vermeyi de kolaylaştıracaktır.

7.3 Şikayet/Geri Bildirim Alma Kanalları

Şikayet Mekanizması, geri bildirimlerin farklı kanallarından alınmasına olanak tanımaktadır. Yararlanıcılar ve diğer ilgili taraflar, şikayetlerini, endişelerini veya taleplerini dile getirmenin en uygun yolunun hangisi olduğuna kendi tercihleri doğrultusunda karar verebileceklerdir. Proje kapsamında alınan şikayetleri tespit ve takip etmek için özel bir Geri Bildirim Yönetim Bilgi Sistemi (FMIS) kurulacaktır.

SEECO kapsamında şikayetler/endişeler/öneriler dört kademe ele alınacaktır: (a) topluluk kademesi; (b) inşaat yüklenicileri kademesi; (c) bölgesel KA kademesi; (d) merkezi kademe-STB PIU. Geri bildirim veren kişiler/şikayetçiler, endişelerini/şikayetlerini CİMER/YİMER veya yargı makamları gibi, proje düzeyindeki Şikayet Mekanizmasının dışında kalan mevcut diğer kanallar/yollar aracılığıyla da iletebilir.

- A. Topluluk Kademesi:** Şikayet Mekanizmasının topluluk üyeleri tarafından erişilebilir olmasını sağlamak için bu kişilere, şikayetlerini/geri bildirimlerini *şikayet odak kişisi* olarak belirlenmiş CIP personeline bildirme seçeneği sunulacaktır. Kadınların geri bildirimde bulunmalarını desteklemek için CIP'ler, kırılğan kadınların sorun bildirmelerini desteklemek üzere topluluk düzeyinde kadın şikayet amirleri (bunlar Şikayet Mekanizması Ekipleri de olabilir) atayacaktır.
- B. İnşaat Yüklenicileri Kademesi²⁴:** İnşaat yüklenicileri, inşaat faaliyetlerinden kaynaklanan şikayetleri KA'lar/STB PIU ile yakın iş birliği içinde ve onların talimatlarına uygun olarak iletmek ve çözmek için, Şikayet Mekanizması odak kişileri atayacaktır.
- C. Bölgesel/KA Kademesi:** KA'lar, doğrudan paydaşlardan geri bildirim alabilecek veya topluluk düzeyindeki Şikayet Mekanizması odak kişilerinin sorunları/şikayetleri iletebileceği Şikayet Mekanizması odak kişileri atayacaktır.
- D. Merkezi/PIU Kademe:** Geri bildirim sağlayıcılar, Şikayet Mekanizmasının daha düşük bir seviyesinde ele alınmamış bir konuyu iletme amacı da dahil olmak üzere, projeye ilgili herhangi bir şikayet için doğrudan PIU ile iletişime geçme seçeneğine sahiptir. PIU'nun Sosyal Uzmanı, Şikayet Mekanizması odak kişisi olarak atanmış olup, Şikayet Mekanizmasının genel koordinasyonundan ve izlenmesinden sorumlu olacaktır. STB/PIU Ekibi, araştırma ve doğrulama bulgularının kapsamlı bir incelemesinden sonra nihai kararını verecek; ve daha karmaşık durumlarda, gerekirse PIU Üyelerinden (SEECO Proje Koordinatörü, SEECO Sosyal Uzmanı, STB Uzmanı ve şikayetin alındığı bölgedeki KA Uzmanı) oluşan bir şikayet komisyonu kuracaktır.

Her düzeydeki Şikayet Mekanizması odak kişileri, daha sonraki bölümlerde ayrı ayrı açıklanacak olan tüm şikayet türleri (paydaş şikayetleri, çalışan şikayetleri ve CSİ/CT ile ilgili şikayetler) için gerekli işlevleri yerine getirmekten sorumlu olacaktır. Her düzeydeki atanmış Şikayet Mekanizması odak kişilerinin listesi ve İletişim bilgileri Ek 5'te verilmiştir.

²⁴ İnşaat Yüklenicileri, proje ile ilgili geri bildirimlerin/şikayetlerin alınacağı bir ofis sağlayacaktır.





This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Ek 3'te verilen Şikayet formu, Şikayetlerin iletilmesi için kullanılacak standart formdur, ancak Şikayetler Şahsen sözlü olarak da sunulabilir (inşaat yüklenicilerinin ve CIP'lerin Şikayet Mekanizması Odak Kişilerine). Şikayetçinin gizliliğini gerektiren durumlarda, Şikayetlerin isimsiz olarak sunulması da mümkündür.

Şikayet sayıları ve konuları, üçer aylık dönemlerde toplu olarak ve Őikayetilerin zellikleri belirtilmeksizin kamuoyuyla paylaşılacaktır. Şikayette bulunan herkesin kimliği gizli tutulacaktır. Şikayette bulunmak herhangi bir ücrete tabi olmayacaktır.

7.4 Sorumlu Taraflar

Şikayet Mekanizmasına ilişkin genel sorumluluğu Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı ve Proje Uygulama Birimi (STB/PIU) stlenecek ve ana uygulayıcı taraf olarak hareket edecektir.

Projenin Şikayet yönetimi sürecine dahil olacak taraflar aşağıdaki gibidir ve her bir tarafın görev ve sorumlulukları Tablo 1'de ayrı ayrı belirtilmiştir.

- STB
- KA'lar
- Topluluk Uygulama Ortakları (CIP'ler)
- Yerel makamlar
- İnşaat Yüklenicileri (CC'ler).

Her kademede, Şikayet Mekanizması odak kişileri atanacaktır. Odak kişileri (gerektiğinde) Şikayet soruŐturmasına liderlik edecek veya soruşturma iŐini (ilgili belgeleri toplama, saha ziyaretleri yapma, uygun proje personeline danışma, harici paydaşlarla iletişime geçme ve Şikayeti ele almak için gereken diğer faaliyetleri gerçekleŐtirme gibi işleri içerebilir) uzman bölümlere iletecektir. Soruşturma bulguları, karar verme sürecini belgelemek ve önerilecek zm yolunu belirlemek için kullanılacaktır. Şikayet Mekanizması odak kişileri (zellikle topluluk düzeyinde olanlar) ayrıca, Şikayet Mekanizması başvuru sürecinde Şikayetlerini iletme konusunda yardıma ihtiyacı olan Őikayetilere yardımcı olacaktır.

Şikayet Mekanizması El Kitabında, Şikayet Mekanizması prosedrlерinin başarılı bir Şekilde uygulanmasını sağlamak için, her bir düzeydeki Şikayet alma makamlarının yerine getirmesi gereken görev ve sorumlulukları ayrıntılı olarak açıklanmaktadır. Proje kapsamındaki Şikayet yönetimi ve raporlaması genel olarak STB'nin liderliğinde gerçekleştirilecek olup, STB gerektiğinde diğer tüm düzeylerdeki Şikayet alma makamlarına eğitim ve destek sağlayacaktır.



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Tablo Şikayet Mekanizmasının uygulamasından sorumlu taraflar ve ilgili görev ve sorumluluklara Tablo 10'da yer verilmiştir.

Tablo 10. Tanımlanan Her Düzeyde, Şikayet Mekanizmasının Uygulamasından Sorumlu Taraflar

Sorumlu Taraf	Sorumluluklar
Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı ve Proje Uygulama Birimi (STB/PIU)	<ul style="list-style-type: none">• Paydaşların Proje Şikayet Mekanizmasına, PIU danışmanlarının ise çalışanlara özel Şikayet Mekanizmasına erişebilmesini sağlamak• Şikayet Mekanizmasının genel uygulamasının, yönetiminin ve koordinasyonunun Şikayet Mekanizması El Kitabına uygunluğunu sağlamak• Şikayet Mekanizması El Kitabının başarılı bir şekilde uygulanmasını sağlamak için Şikayet Mekanizmasının tüm taraflarını eğitmek, yönlendirmek ve onlara yardımcı olmak• Şikayetlerin, Şikayet Mekanizması El Kitabında açıklanan prosedürler doğrultusunda yönetilmesini sağlamak için Şikayet Mekanizması sistemini sürekli izlemek• Şikayetlerle ilgili olarak üç ayda bir Dünya Bankasına raporlama yapmak ve toplu şikayet verilerini proje web sitesinde yayınlamak
PIU'daki Şikayet Mekanizması Odak Kişisi	<ul style="list-style-type: none">• PIU Sosyal Uzmanı, proje için Şikayet Mekanizması odak kişisi olarak hareket edecektir.• Şikayetleri PIU'nun ilgili üyeleriyle birlikte gözden geçirmek ve sınıflandırmak (uygun ve/veya proje faaliyetleriyle ilgili şekilde) ve uygun şekilde yanıt vermek• Şikayet Mekanizmasına ilişkin ana kayıt ve izleme sistemini oluşturmak ve proje ile ilgili tüm şikayetlerin takibini yapmak• Proje kapsamındaki şikayetlerin çözümünü yönetmek ve koordine etmek• Paydaş katılımı ve diğer proje faaliyetleri ile ilgili önemli uyumsuzluk sorunlarını veya tekrar eden sorunları göstermek için şikayet kayıtlarını incelemek ve düzeltici eylemleri belirlemek• Sözlü olarak ifade edilen endişe ve şikayetleri Şikayet/Öneri Formu (Ek 3) ve Şikayet kapatma Formu (Ek 4) aracılığıyla kaydetmek• Sözlü olarak alınanlar da dahil olmak üzere tüm şikayetlerin Bilgi Yönetim Sistemine (MIS) doğru bir şekilde kaydedilmesini sağlamak• Endişe ve şikayetlerin kaydını Proje Yöneticisine sunmak• Diğer kademelerdeki Şikayet Mekanizması odak kişilerini koordine etmek ve desteklemek• Şikayet Mekanizmasının farklı düzeylerinden alınan proje ile ilgili talepleri bir araya toplamak• Çözüm süreci hakkında PIU'yu ve yönetimi bilgilendirmek• Projeye ilişkin Şikayet Mekanizması raporlarını birleştirmek





This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

	<ul style="list-style-type: none">• Projenin Paydaş Katılım Planında (PKP) belirtildiği şekilde paydaş katılım faaliyetlerini koordine etmek
Kalkınma Ajanslarındaki Şikayet Mekanizması Odak Kişileri	<ul style="list-style-type: none">• Paydaşların Proje Şikayet Mekanizmasına erişebilmesini sağlamak• Proje ile ilgili talepleri (şikayetler, övgüler, geri bildirimler, bilgi talepleri vb.) almak• Kendi sorumluluk alanlarına giren şikayetleri değerlendirmek ve ele almak• Sözlü olarak ifade edilen endişe ve şikayetleri Şikayet/Öneri Formu (Ek 3) ve Şikayet Kapatma Formu (Ek 4) aracılığıyla kaydetmek. Ardından bu şikayetleri Yönetim Bilgi Sistemine kaydetmek.• Endişe ve şikayetlerin kaydını Proje Yöneticisine sunmak• Ele alınmış olsun olmasın her bir talebi kaydetmek ve MIS üzerinden düzenli olarak izlemek• Hassas şikayetleri derhal STB/PIU'ya bildirmek (CSİ/CT ile ilgili şikayetlerde davacı tarafından izin verildiği takdirde)
Yerel Makamlar	<ul style="list-style-type: none">• Proje ile ilgili talepleri (şikayetler, övgüler, geri bildirimler, bilgi talepleri vb.) almak• Proje ile ilgili talepleri, karşılıklı mutabık kalınan prosedürlere uygun şekilde ilgili Kalkınma Ajanslarına iletmek• Gerektiğinde, KA'lar ve CIP'ler tarafından düzenlenen paydaş katılım faaliyetlerine katılmak
Topluluk Uygulama Ortaklarının Çevresel ve Sosyal Konularda Uzman Personeli	<ul style="list-style-type: none">• Paydaşların Proje Şikayet Mekanizmasına erişebilmesini sağlamak• Endişe ve şikayetleri almak, kaydetmek ve mümkünse çözmek• Sözlü olarak ifade edilen endişe ve şikayetleri Şikayet/Öneri Formu (Ek 3) ve Şikayet Kapatma Formu (Ek 4) aracılığıyla kaydetmek. Ardından bu şikayetleri Yönetim Bilgi Sistemine kaydetmek.• Endişe ve şikayetlerin kaydını Proje Yöneticisine sunmak• Şikayetlere getirilen çözümleri kaydetmek ve bunları KA/PIU bünyesindeki Şikayet Mekanizması Odak Kişilerine düzenli ilerleme raporları dahilinde raporlamak• Şikayetler proje kaynakları dahilinde çözülemediğinde (büyük yaralanmalar, hassas şikayetler vb.) derhal KA'ları bilgilendirmek
İnşaat Yüklenicileri	<ul style="list-style-type: none">• Paydaşların Proje Şikayet Mekanizmasına erişebilmesini sağlamak• Endişeleri ve hem çalışanların hem de paydaşların şikayetlerini almak, kaydetmek ve mümkünse çözmek• Sözlü olarak ifade edilen endişe ve şikayetleri Şikayet/Öneri Formu (Ek 3) ve Şikayet Kapatma Formu (Ek 4) aracılığıyla kaydetmek• Alınan başvuruları Yüklenicinin Çevre ve Sosyal uzmanı/İSG Uzmanı ile birlikte değerlendirmek ve ele almak veya gerekli görülmesi halinde yüklenicilerin yönetimi ve Proje Yöneticileri başvuruların çözüm sürecine dahil olacaktır.



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

	<ul style="list-style-type: none">• Şikayetlerin hassas Şikayetler olması durumunda derhal Kalkınma Ajanslarını (daha sonra STB/PIU'yu) bilgilendirmek• Yönetim Bilgi Sistemine kaydedilmek üzere, Őikayetle ilgili belgeleri aylık olarak KA'lara göndermek
--	---

7.5 Şikayet Mekanizmasına İlişkin Bilgilerin Yayılması

Şikayet Mekanizmasının Şeffaf ve erişilebilir olmasını sağlamak için, proje paydaşlarını (devlet yetkilileri, kamu idareleri, vatandaşlar ve proje çalışanları) hedefleyen kapsamlı bir iletişim araçları setinden (hem Türkçe hem de Arapça) yararlanılacaktır. Şikayet Mekanizması hakkında bilgi yaymaya yönelik iletişim araçları aşağıdakileri içerecek ancak bunlarla sınırlı kalmayacaktır:

- Bilgilendirici broşürler, posterler
- Resmi yazılar, yazışmalar
- Duyuru panolarında, halka açık yerlerde ve resmi proje web sitesindeki duyurular
- Proje faydalanıcıları, çalışanlar ve diğer paydaşlarla istişare toplantıları
- Faydalanıcılar, CIP'ler ve CC'ler ile eğitimler

Yerel sakinlerin Şikayet kanallarına ve prosedürlerine aşina olmalarına yardımcı olmak için özel iletişim materyalleri kitapçıklar, posterler) oluşturulacaktır. Yüz yüze görüşmelerde, Şikayet Mekanizması ve detayları okuma yazma bilmeyenlere sözlü olarak da iletilecektir. Projenin uygulanması sırasında, Şikayet/Öneri Formunun basılı kopyaları da KA ve CIP'lerin ofislerinde, inşaat şantiyelerindeki CC'lerin ofislerinde, ilgili devlet makamlarında ve muhtarlıklarda bulunacaktır. Ayrıca, projeye yönelik Şikayet/Öneri Formu, proje web sitesinde²⁵ ve proje kapsamındaki Kalkınma Ajanslarının ve belediyelerin web sayfaları dahil olmak üzere ilgili devlet kurumlarının web sayfalarında halka açık şekilde bulunmaktadır. STB/PIU ayrıca faydalanıcıların, CIP'lerin ve CC'lerin temsilcileriyle yılda iki kez Şikayet Mekanizması eğitimleri düzenleyecektir. İletişim bilgileri de dahil olmak üzere Şikayet Mekanizması hakkındaki bilgiler, proje kapsamındaki alanlarda gerçekleştirilecek halka açık toplantılarda, mümkün olduğu ölçüde Türkçe ve Arapça broşürler/kitapçıklar yoluyla paylaşılacak ve KA binaları, CIP'lerin eğitim yerleri, faydalanıcı belediye binaları ve finanse edilen geçim kaynağı tesisleri gibi ilgili proje sahalarına asılacaktır.

7.6 Şikayet Prosedürleri

Proje paydaşları (projeden etkilenen taraflar ve diğer ilgili taraflar) ve proje çalışanları için ayrı Şikayet Mekanizması prosedürleri vardır ve hassas Şikayetlerin yönetilmesine yönelik özel hususlar söz konusudur. Bu farklı Şikayet Mekanizması prosedürlerinin ayrıntıları Şikayet Mekanizması El Kitabında açıklanmıştır.

²⁵ <http://sosyalgirisimcilik.gov.tr/> veya <https://sosyalgirisim.gov.tr/>





This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

El kitabı, uygun Şikayet turlerini, geri bildirim alma yer ve kanallarını, çözüme yönelik zaman çizelgelerini, izlenecek Şikayet prosedürlerini, izleme ve raporlama düzenlemelerini ve Şikayet yönetimi sürecinde hesap verebilirliği sağlamak için her bir göreve ilişkin sorumlulukları içermektedir.

7.6.1 Paydaş Şikayetleri

Şikayet yönetimi süreci 6 adımdan oluŐmaktadır: (1) Şikayetin alınması; (2) Sınıflandırılması ve İŞlenmesi; (3) Şikayet Sahibine Bildirim ve Konunun Takibi; (4) Doğrulama, Araştırma ve Harekete Geçme; (5) Yanıt Verme; ve (6) Geribildirim ve İzleme. Bu adımlar Şikayet Mekanizması El Kitabında ayrıntılı olarak açıklanmıştır. Proje paydaşları, çeşitli iletişim kanalları (Şahsen, posta, telefon, proje web sitesi, CİMER/YİMER) aracılığıyla farklı düzeylerde geri bildirim sağlama ve Şikayet bildirme fırsatına sahip olacaktır. Her bir iletişim kanalından sorumlu taraflar aşağıda belirtilmiştir:

- **Şahsen:** KA'lar, CIP'ler, İnşaat Yüklenicileri ve İlgili Resmi Daireler
- **Proje E-posta adresi ve Web Sitesi:** PIU, KA'lar ve CIP'ler bünyesindeki Şikayet Mekanizması Ekipleri
- **Telefon:** PIU, KA'lar ve CIP'ler bünyesindeki Şikayet Mekanizması Ekipleri²⁶
- **Ücretsiz Yardım Hattı:** 0 312 201 66 20 (PIU Bünyesindeki Şikayet Mekanizması Ekibi)
- **CİMER ve YİMER:** PIU Bünyesindeki Şikayet Mekanizması Ekibi

Şekil 3'te, proje paydaŐlarına yönelik Şikayet Mekanizmasının operasyonel akışı gösterilmektedir.



Şekil 3. Şikayet Mekanizması Operasyonel Akışı

7.6.2 Çalışan Şikayetleri

SEECO projesine ilişkin Şikayet Mekanizması, Proje İŞgücü Yönetim Prosedürlerinde ve PKP belgelerinde açıklandığı gibi, proje çalışanlarının Şikayetlerini/geri bildirimlerini/iş yeriyle ilgili endişelerini iletebilmesi için ayrı kanallara sahip olacaktır. Şikayet Mekanizması, Bakanlık düzeyinde memurların kullanımına sunulan mevcut Şikayet mekanizmalarıyla birlikte işletilecektir. Devlet Memurları Kanununda ve ilgili yönetmelikte, memurlara yönelik bir Şikayet prosedürüne yer verilmiştir. 657 Sayılı Devlet Memurları Kanununun 21. maddesine göre: Devlet memurları kurumlarıyla ilgili resmi ve Őahsi iŐlerinden dolayı müracaat; amirleri veya kurumları tarafından kendilerine uygulanan idari eylem ve iŐlemlerden dolayı Şikayet ve dava açma hakkına sahiptirler. İtiraz ve Şikayetler (müracaat yazısı, dilekçe vb.), çalışanın en yakın amirinden baŐlanarak silsile yolu ile Şikayet edilen amirler atlanarak yapılır. Müracaat ve

²⁶ İlgili iletişim bilgileri Ek 5'te paylaŐılmıŐtır. Bilgiler güncellenecektir.





This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

şikayetler incelenerek en kısa zamanda ilgiliye bildirilir. Şikayet, karar vermeye yetkili ilk disiplin amiri tarafından, alındığı tarihten itibaren 30 gün içinde sonuçlandırılmalıdır. Şikayet hakkını kullanan Devlet Memurlarına şikayetlerinden dolayı para cezası verilemez. Proje çalışanlarına yönelik şikayet mekanizması, çalışanların Türk İş Mevzuatında belirtilen uzlaşma prosedürünü (25.10.2017 tarihinde Resmi Gazete'de yayımlanan 7036 sayılı İş Mahkemeleri Kanunu-Madde 3) kullanmalarını engellemeyecektir.

Proje Çalışanlarına Yönelik Şikayet Mekanizmaları, tüm **kadrolu** ve **sözleşmeli** işçilerin iş yeri ile ilgili endişelerini dile getirmesine²⁷ olanak sağlamak için ilgili kurumlar (STB, KA'lar, CIP'ler ve İnşaat Yüklenicileri) bünyesinde oluşturulacaktır. SEECO kapsamındaki proje çalışanlarının kategorileri [İşgücü Yönetim Planında](#) tanımlanmıştır. STB PIU tarafından görevlendirilen danışmanlar tarafından iletilen şikayetler, PIU bünyesindeki Şikayet Mekanizması Odak Kişisi tarafından alınıp kaydedilecek, KA çalışanları/danışmanları tarafından iletilen şikayetler ise, KA bünyesindeki Şikayet Mekanizması Odak Kişisi tarafından alınıp kaydedilecektir. CIP'lerin ve CC'lerin seferberlik öncesinde ve en geç sahada işlerin başlamasından önce bir İşçi Şikayet Mekanizması oluşturmaları istenecektir. CIP'ler ve CC'ler bünyesindeki sözleşmeli işçilerin şikayetleri, atanan Şikayet Mekanizması Odak Kişisi tarafından alınıp kaydedilecek ve CIP veya CC bünyesindeki atanmış Şikayet Mekanizması Ekibi tarafından ele alınacak/yönetilecektir. Kadrolu veya sözleşmeli bir çalışanın şikayette bulunmak istemesi durumunda yararlanılabilecek mekanizmalar Şikayet Mekanizması El Kitabında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

7.6.3. CSİ/CT ile İlgili Şikayetleri Ele Alma Mekanizması

Cinsel sömürü ve istismar (CSİ), cinsel taciz (CT) ve diğer toplumsal cinsiyete dayalı şiddet²⁸ biçimleriyle ilgili şikayetlerin yönetilmesi, konunun hassas olması, mağdurların damgalanma, reddedilme veya zarar görme potansiyeli, ve mağdurların öne çıkıp vakaları bildirme konusundaki isteksizliği nedeniyle, proje düzeyindeki şikayet mekanizmaları aracılığıyla dile getirilen diğer tür endişelerden farklı bir yaklaşımı gerektirmektedir. CSİ ve CT'nin kendine özgü doğası, şikayet mekanizmaları yoluyla bu tür iddiaların bildirilmesi ve güvenli ve etik bir şekilde ele alınması için özel önlemler alınmasını gerektirmektedir.²⁹ SEECO projesi bu ihtiyaca yanıt olarak, proje düzeyindeki şikayet mekanizmasını, CSİ/CT ile ilgili hassas şikayetlerin özel işletim prosedürleri ve müdahale protokolleri aracılığıyla alınmasını sağlayacak şekilde uyarlayacaktır.

Dünya Bankasının Büyük İnşaat İşlerinde Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddete ilişkin İyi Uygulama Notunda belirtildiği gibi, orta, önemli ve yüksek şekilde CSİ/CT risk derecelendirmesine sahip projeler için bir CSİ/CT Önleme ve Müdahale Eylem Planı önerilmektedir. Bağlamsal riskler ve Türkiye'deki hem mülteciler arasındaki hem de ev sahibi nüfustaki kadınların karşılaştığı Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet vakası oranlarındaki artış göz önüne alındığında, projenin CSİ/CT alanındaki risk derecelendirmesi Orta olarak değerlendirilmekte olup, bu nedenle SEECO PIU tarafından, proje uygulamasında

²⁷ Ayrıntılı bilgi 5 Sorumlu Taraflar bölümünde verilmiştir.

²⁸ *Cinsel sömürü*: Bir başkasından mali, sosyal, politik ya da başka bir fayda sağlamak amacıyla, kişinin kırılabilirliğinin, aradaki güç farklılığının veya güven ilişkisinin cinsel bir amaç için kötüye kullanılması veya buna teşebbüs edilmesi.

Cinsel istismar: Zorla veya eşit olmayan ya da baskı yaratan koşullar altında gerçekleştirilen cinsel nitelikli fiziksel müdahale veya tehdit.

Cinsel taciz: Cinsel amaçlı yaklaşımlar, cinsel iltimas talebi; veya işleri etkileyerek, istihdam için bir ön koşul haline getirerek veya göz korkutucu, düşmanca veya saldırgan bir çalışma ortamı yaratarak bir başkasının gücendirilmesine veya aşağılanmasına sebep olduğu şekilde algılanabilecek ya da buna neden olacağı tahmin edilebilecek cinsel içerikli diğer sözlü veya fiziksel davranışlar.

²⁹ Ara Teknik Not, Dünya Bankası tarafından finanse edilen projelerde Cinsel Sömürü ve İstismar ve Cinsel Taciz için Şikayet Mekanizmaları, Dünya Bankası, Nisan 2020.



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

karşılaşılabilecek CSİ/CT risklerini ele almaya yönelik bir kılavuz belge olarak *Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddeti Önlemeye Yönelik Eylem Planı* hazırlanmıştır.

Projelerdeki CSİ/CT şikayetleri, ikincil mağduriyet, tekrarlanan travma ve mağdura veya bu tür vakaları bildiren diğer kişilere karşı intikam riskine yol açma ihtimali nedeniyle hassas bir konudur. Bu sebeple, proje düzeyindeki şikayet mekanizması CSİ/CT mağdurlarının ihtiyaçlarına duyarlı olacak şekilde yapılandırılmıştır. SEECO PIU tarafından temsil edilen STB ve STB projelerine/operasyonlarına dahil olan STB yüklenicileri ve alt yüklenicileri, proje faydalanıcılarına ve etkilenen topluluklara yönelik CSİ eylemlerine karşı sıfır tolerans politikasına sahiptir ve proje çalışanları arasında CT'yi engelleyecek yasaklar getirmiştir.

Şikayet Mekanizması, CSİ ve CT ile ilgili şikayetleri ele alırken şunları sağlayacaktır: (i) Mağdurun, rızası, ihtiyaçları ve istekleri doğrultusunda ilgili destek hizmetlerine (sağlık yardımı, psikolojik yardım, adli yardım vb.) yönlendirilmesi, (ii) Ülkedeki iç hukuk sistemi ile bağlantılandırma, (iii) İddianın SEECO projesiyle ilgili olup olmadığını belirlemek için STB, STB yüklenicileri ve alt yükleniciler tarafından yapılacak iç soruşturma.

CSİ/CT ile ilgili şikayetlerin ele alınmasına yönelik prosedürün adımlarına, proje için hazırlanan Şikayet Mekanizması El Kitabında ve Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet Eylem Planında yer verilmiştir.

7.7 Temyiz Mekanizması

Gösterilen tüm çabalara ve alınan önlemlere rağmen şikayetin çözülememesi halinde, PIU bünyesindeki Şikayet Mekanizması odak kişisi, alınan düzeltici önlemleri özetleyerek, şikayete ilişkin çözüm sürecini açıklayarak ve farklı alternatifler hakkında bilgi sağlayarak şikayet sahibini çözüm hakkında bilgilendirecektir. Şikayetçiler, istedikleri zaman Türkiye'deki yasal çerçeveye uygun başka yasal çözümler arama hakkına sahiptir.

Şikayetleri mevcut Şikayet Mekanizması aracılığıyla çözümlenemeyen veya şikayetleri hassas konuları içeren başvuru sahipleri her zaman ilgili yasal kurumlara başvurabilirler. Bu tür kurumlar şu şekilde özetlenebilir:

- CİMER
- Asliye Hukuk Mahkemeleri
- İdare Mahkemesi
- Asliye Ticaret Mahkemeleri
- İş Mahkemeleri
- [Ombudsman](#)

7.8 Dünya Bankası Şikayet Giderme Sistemi

Dünya Bankası (DB) tarafından desteklenen bir projeden olumsuz etkilendiklerine inanan topluluklar ve bireyler, şikayetlerini proje düzeyindeki mevcut şikayet mekanizmalarına veya Dünya Bankasının Şikayet Giderme Servisine (*Grievance Redress Service, GRS*) iletebilirler. GRS, projeye ilgili endişeleri gidermek amacıyla, alınan şikayetlerin derhal gözden geçirilmesini sağlar. Projeden etkilenen topluluklar ve bireyler şikayetlerini, Dünya Bankası politikalarına ve prosedürlerine uyulmaması neticesinde herhangi bir zarar oluşup



KALKINMA AJANLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

oluşmadığını ya da böyle bir zararın oluşma ihtimali olup olmadığını belirleyen, Dünya Bankasının bağımsız Teftiş Paneline iletebilirler. Şikayetler, endişeler doğrudan Dünya Bankasının dikkatine sunulduktan ve Banka Yönetimine yanıt verme fırsatı verildikten sonra herhangi bir zamanda iletebilir. Şikayetlerin Dünya Bankasının kurumsal Şikayet Giderme Servisine (GRS) nasıl iletileceği hakkında bilgi için <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service> adresini ziyaret edebilirsiniz. Şikayetlerin Dünya Bankası Teftiş Paneline nasıl iletileceği hakkında bilgi için www.inspectionpanel.org adresini ziyaret edebilirsiniz.

7.9. İzleme ve Raporlama

STB bünyesindeki Şikayet Mekanizması odak kişisi aşağıdakilerden sorumlu olacaktır:

- Şikayetlerin sayısı, kategorisi, içeriği ve durumuna ilişkin olarak şikayet odak kişilerinden elde edilecek niteliksel ve niceliksel verilerin toplamak ve analiz etmek, zamanında müdahaleyi sağlamak, uygun dokümantasyon ve bunları tek bir proje veri tabanına yüklemek;
- Çözülmemiş sorunları takip etmek ve çözüme yönelik önlemler önermek;
- PIU bünyesindeki Proje Koordinatörüne Şikayet Mekanizmaları hakkında üç aylık raporlar sunmak.

PIU tarafından sunulacak üç aylık raporlar, aşağıdaki konularda güncel bilgileri içerecek şekilde, Şikayet Mekanizması ile ilgili bir bölüm içerecektir:

- Şikayet Giderme Mekanizmasının uygulanma durumu (prosedürler, eğitim, halkı bilinçlendirme kampanyaları, bütçeleme vb.);
- Alınan şikayetlerin sayısına ilişkin niteliksel veriler (başvurular, öneriler, şikayetler, talepler, olumlu geri bildirimler), çözülen şikayetlerin sayısı;
- Şikayetlerin ve yanıtların türü, sunulan öneriler ve çözülmemiş şikayetler hakkında nicel veriler;
- Alınan önlemlerden (müdahaleden) memnuniyet düzeyi;
- Alınan düzeltici önlemler.

7.10 MIS Aracılığıyla Şikayet İzleme

Şikayet Mekanizmasına ilişkin raporlama yapısı, geliştirilecek olan Proje Yönetim Bilgi Sistemine (MIS) dahil edilecektir. MIS hazır olduğunda, PIU, CIP'ler, KA'lar ve CC'ler şikayetleri/geri bildirimleri doğrudan MIS'e kaydedecektir. PIU, CIP'ler, KA'lar ve İnşaat Yüklenicileri şikayeti aldıktan sonra, şikayet projeye ilgiliyse sınıflandırıp sorumlu tarafa aktaracak veya şikayetçiye yanıt verecek ve ardından şikayeti çözmek için yapılan işlemleri MIS'e kaydedecektir. PIU, bu bilgileri MIS'teki ayrıntılı bir listeye/rapora kaydederek toplam şikayet bildirimi ve çözüm sayısını yönetecektir.



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Ek 1. Örnek Şikayet Formu ve Şikayet Kapatma Formu

ŞİKAYET FORMU			
Şikayeti alan kişinin adı:		Tarih:	
Başlık:			
ŞİKAYETÇİ İLE İLGİLİ BİLGİLER		Şikayet Alma Yolları	
<i>(Şikayetçi isminin gizli kalmasını istiyorsa bu kısım doldurulmayabilir)</i>			
Ad Soyad		Telefon	<input type="checkbox"/>
Telefon numarası		Bilgilendirme Toplantıları	<input type="checkbox"/>
Adres		Ofise Başvuru	<input type="checkbox"/>
İlçe/Mahalle		Posta/E-posta	<input type="checkbox"/>
İmza (mümkünse)		Saha ziyareti	<input type="checkbox"/>
		Diğer:	<input type="checkbox"/>
ŞİKAYET DETAYLARI			



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

ŞİKAYET KAPATMA FORMU		
ŞİKAYETİN DEĞERLENDİRİLMESİ		
Düzeltilici Eylem Talebi	<input type="checkbox"/> VAR	<input type="checkbox"/> YOK
	Şikayetin kapatılması için gerekliyse, ilgili eylemi açıklayınız.	
SONUÇ		
ŞİKAYETİN KAPATILMASI <i>Düzeltilici faaliyet gerçekleştirildiğinde veya dosya kapatıldığında bu kısım şikayetçi ve şikayet değerlendirme komitesi tarafından doldurularak imzalanır. (Şikayetçinin imzası yerine, dosyanın kapatıldığını doğrulamak için alındı belgesi veya diğer ek belgeler forma eklenebilir.)</i>		
Sorumlu Kişi	Şikayetçi	
Ad Soyad	Ad Soyad	
Tarih ve İmza	Tarih ve İmza (Mümkünse)	



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Ek 2. Başlıca Paydaş Yorumlarının Özeti

No.	Kurum	Yorumlar
1	Mersin Büyükşehir Belediyesi	Proje, sivil toplum kuruluşlarının kurumsal kapasitesinin artırılmasına ve sosyal kooperatiflerin geliştirilmesine özel olarak odaklanmalıdır.
2	Gaziantep Büyükşehir Belediyesi	İller arası bütçe dağılımı, illerdeki Suriyeli nüfusun büyüklüğü dikkate alınarak yapılmalıdır.
3	Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi	İller arası bütçe dağılımı, illerdeki Suriyeli nüfusun büyüklüğü dikkate alınarak yapılmalıdır. Projenin sürdürülebilirliği, bölgelerdeki yerel yönetimlerin ve STK'ların aktif katılımına bağlıdır.
4	GAP Bölge Kalkınma İdaresi Başkanlığı	Proje kapsamında yapılacak tesislerin şehir merkezlerinde değil, Suriyelilerin ve dezavantajlı nüfusun yoğun olarak yaşadığı yerlere yakın yerlerde olması gerekmektedir. Bizim merkezlerimiz buna göre konumlandırılmış olup ihtiyaç halinde kullanılabilir.
5	Uluslararası Göç Örgütü (IOM)	ILO ile birlikte yürüttüğümüz benzer program ve projeler var. Deneyimlerimize göre, yeterli sayıda başvuru alabilmek için, projenin yayınlanması ve duyurulması son derece önemli. Ayrıca sürecin, yalnızca ev sahibi toplulukların projeleriyle sonuçlanması riski mevcuttur. Bu nedenle, Suriyelilerden daha fazla başvuru gelmesini sağlamak için vaka bazında çalışmalı ve bazı kolaylaştırıcı koşulları hayata geçirmeliyiz.
6	Hayata Destek Derneği	Dünya Bankasının prosedürleri ve kuralları hakkında çalıştaylar düzenlemeniz bizim için faydalı olur. Devlet kurumları veya odalarla ortaklıklar kurabilirsek harika olur. Sivil toplum örgütlerinin faaliyetleri ve başarı hikayeleri hakkında bilgilerin yayınlanacağı bir platform faydalı olabilir.



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

7	Girişimcilik Vakfı	<p>Birkaç CIP'nin bir araya gelerek ortaklık kurabilmesi ve projeye birlikte başvurabilmesi çok iyi olurdu.</p> <p>Bir döngüde destek alan kişi/kuruluş, bir sonraki döngüde de destek alabilmelidir. Yeni girişimciler yaratmanın yanı sıra, insanların girişimcilik anlayışını geliştirmeye de odaklanmalıyız.</p>
8	İnsani Gelişme Vakfı (İNGEV)	<p>Proje uygulamasından sonra etki analizi yapabilmek için projenin sağlıklı bir performans göstergesine ve izleme sistemine sahip olması gerekir.</p> <p>Projenin uzun vadeli hedeflerine ulaşabilmesi ve sürdürülebilirliği için özel sektör katılımı da çok önemlidir.</p>
9	İstasyon TED	<p>6 aylık döngülerin biraz kısa olduğunu düşünüyor, daha uzun döngülerin daha büyük bir etki yaratabileceğine inanıyoruz.</p> <p>Ayrıca bu proje kapsamında yapılacak analizlerin sadece belirli iller ve sınırlı araştırma alanları için değil, daha kapsamlı, daha genel ve daha uzun vadeli olması gerektiğine inanıyoruz. Bu açıdan, bir sosyal girişimcilik haritası çıkarılması yararlı olabilir.</p>
10	CARE Turkey	<p>Projenin süresi ne kadardır?</p> <p>Cevap: Proje uygulamasının 4 yıl sürmesi beklenmektedir.</p>
11	Hatay Büyükşehir Belediyesi	<p>Kadın Kooperatifleri alt hibe desteğinden yararlanabilir mi?</p> <p>Cevap: Evet, Kadın Kooperatifleri alt hibe desteğinden yararlanmaya uygun kurumlardır.</p>
12	SGGD-ASAM (Association for Solidarity with Asylum Seekers and Migrants)	<p>CIP'lere yönelik Görev Tanımı ne zaman duyurulacak?</p> <p>Cevap: Projenin yürürlüğe girmesinden sonra, STB PIU ve KA'lar Görev Tanımları üzerinde çalışmaya başlayacaktır. Görev Tanımlarının Temmuz 2021'e kadar kesinleştirilmesi ve açıklanması beklenmektedir.</p>
13	SGGD-ASAM (Association for Solidarity with Asylum Seekers and Migrants)	<p>Alt hibelere sadece geçici koruma altındaki Suriyeliler mi başvurabilir? Uluslararası Koruma altındaki mülteciler de alt hibe almaya uygun olacak mı?</p> <p>Cevap: Proje açıkça ESSN alıcılarına odaklı olmakla birlikte, diğer mülteciler de alt hibe almaya uygundur.</p>
14	Bir Dünya reten Kadın Kooperatifi	<p>Alt hibeler için proje başvurusu CIP'lere mi yapılacak?</p> <p>Cevap: Evet, CIP'ler faydalanıcılara yönelik mentorluk hizmetlerinden, proje geliştirme desteğinden ve proje değerlendirmesinden sorumlu olacaktır.</p>



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

15	IOM	<p>BM kurumları projede paydaş olarak yer alabilir mi?</p> <p>Cevap: BM kurumları projede çeşitli şekillerde yer alabilir. CIP olarak yer alabilecekleri gibi, Bileşen 3 kapsamındaki faaliyetlerde de yer alabilirler.</p>
16	Sur Belediyesi	<p>Belediyeler geçim kaynağı tesislerine yönelik alt hibelerden faydalanmak için ortak finansman sağlamak zorunda mı?</p> <p>Cevap: Hayır, şu anda proje ortak finansman arayışı içinde değil.</p>
17	Tomurcuk İşitme Engelliler Derneği	<p>Engelli Suriyelilere yönelik özel bir çalışma olacak mı?</p> <p>Cevap: Projenin ana hedef grubu, kırılgan durumdaki mültecilerdir. Bu bağlamda, projenin tamamı, engelli topluluklardaki mevcut sorunları dikkate alarak yürütölmektedir. Farklı bileşenler kapsamındaki pek çok faaliyette bu sorunun ele alınması ve yenilikçi ve ihtiyaca uygun çözümler üretilmesi beklenmektedir.</p>
18	Şahinbey Belediyesi	<p>Belediyeler geçim kaynağı tesislerine ilişkin proje tekliflerini Kalkınma Ajanslarına mı sunacak?</p> <p>Cevap: Evet, tekliflerini KA'lara sunacaklar ve proje tekliflerini KA'lar değerlendirecek.</p>
19	SGGD-ASAM (Association for Solidarity with Asylum Seekers and Migrants)	<p>Bileşen 1 kapsamındaki CIP'lerden beklentiler nelerdir?</p> <p>Cevap: CIP'nin sorumlulukları arasında mültecilerin ve ev sahibi topluluk üyelerinin sosyal girişimcilik programına dahil olmalarına yönelik seçim sürecinin düzenlenmesi; mikro işletme iş planlarının onaylanması; kuluçka ve hızlandırmaya yönelik eğitim, mentorluk ve koçluk faaliyetleri, ve sosyal girişim oluşturulduktan sonraki/alt hibe sonrası destek hizmetleri (Alt Bileşen 1A kapsamında); ve Alt Bileşen 2A kapsamında öngörölen topluluk seferberliği ve sosyal uyum faaliyetleri</p>
20	Şanlıurfa Valiliği	<p>Projeyi sosyal medyadan takip etmek mümkün mü?</p> <p>Cevap: Evet, yakında projenin sosyal medya hesapları aktif olacaktır.</p>



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÖRLÖĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Ek 3. Katılımcı Listesi

İstişare Toplantısı (25/11/2019)



SANAYİ VE TEKNOLOJİ BAKANLIĞI Kalkınma Ajansları Genel Müdürlüğü

Toplantı Katılım Tutanağı

Tarih: 25/11/2019

Yer: Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı

Konu: SEECO Proje Pazarı Katılım Toplantısı

No	Ad- Soy Ad	Görevi	Görev Yaptığı Kurum	Telefon
1	Barış KAPATİME	Göç İstleri Süb. Mcd.	Sonluanta Büyükşehir Bld.	
2	Mehmet ERZURUMLUOĞLU	Proje Uzmanı	Gaziantep Büyükşehir Bel.	
3	Cihan Arslan	Uzman	İKA	
4	Serdar SARIKAYA	Sos.Hiz. Şb. Md.	Mersin Büyükşehir Belediyesi	
5	Hilmi Dulkadir	Şb. Mbr.	Mersin Büyükşehir Bld.	
6	Aysın HALIÇ	Müdür (Muhtelif İhale)	Adıyaman Belediyesi	
7	Fırat Yapançalı	Proje Uzmanı	Uluslararası Göç Politikaları Bilt. Merkezi	
8	Serdar Kaya	Uzman	G.K.A	
9	Esmen Karabulut	Uzman	Cukurova Kalkınma Ajansı	
10	Elvan İbrazim	Yönetici	İTİ İA	
11	Emel Akın	Genel Koordinatör	GAP İdaresi	
12	Selin ÖZER	Genel Koordinatör	GAP - BK 1	
13	Şeyma Akdemir Kaymaz	Program Yöneticisi	BH Kadın Birliği	
14	Öğüt Akbaşoğlu	Birim Sorumlusu	Doğu Akdeniz Kalkınma Aj. Kilis Bel.	
15	Mehmet ERDAL	İstatistikçi	Kilis Bel.	
16	Süleyman Bulut	Uzman	Karacadağ Kalkınma Aj.	
17	Emine ARSLAN	Birim Sorumlusu		
18	Esen Çiğdem	Uzman		
19	Tuğra TURNA	Ticaret Uzmanı	Ticaret Kalk. / Es. San. Gıda	
20	Harun AYOĞAN	Görsel Uzmanı	ACST Bile. / Kuvaternaryakurt	
21	Burak ÖZGÜR	Uzman	Dicle Kalkınma Ajansı	
22	Suat UGAR	Uzman	İKA - Dicle Kalk. Aj.	
23	Ömer İNAN	Uzman	Dizirli Belediyesi - HBBİK	
24	Yıldız Devlet Karapınar	Prog. Kord.	TOM	
25	Melis KILINÇ	Kurumsal Proje Asistanı	TOM	



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD - IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي



SANAYİ VE TEKNOLOJİ BAKANLIğI Kalkınma Ajansları Genel Müdürlüğü

Toplantı Katılım Tutanağı

Tarih: ~~26/11/2019~~ 26/11/2019

Yer: Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı

Konu: SEECO Proje Paydaş Katılım Toplantısı

No	Ad- Soy Ad	Görevi	Görev Yaptığı Kurum	Telefon
1	Bennur Soaler	Danışman Kurulu Üyesi	İN/GEU	
2	Mehmet Erhan	Proje Asistanı	MEKSA KAKFI	
3	Alper YALKIN	Kalite Yöneticisi	MEKSA KAKFI	
4	Ömer Akın	Proje Asistanı	Doğru Akademi Kalkınma Ajansı	
5	Mehmet ÖZEL	Uzman	Karadeniz Kalkınma Ajansı	
6	Esma Karabulut	Uzman	Güven Akademi	
7	Gökçe Kaya Ömürsoy	Simülasyon / Dış. Dr.	Akdeniz Sosyal Bilimler Üniv.	
8	Serdar Kaya	Uzman	G.K.A	
9	Cihan Arçeli	Uzman	İKA	
10	İdris Yılmaz	Araştırmacı	TEPAV	
11	Ömer KADLOY	Politika Analisti	TEPAV	
12	MUSTAFA İSLEK	Özellik Proj. Yöneticisi	HAYATA DESTEK	
13	Bayrak ÇELİK	Hibe Yöneticisi	HAYATA DESTEK DER.	
14	Şahin Akın	Uzman	DEKA	
15	Berk DEMİR	Uzman	Dış. Kalkınma Ajansı	
16	Burcu Güneş Tosun	Raporlama Sorumlusu	RISE International	
17	Zeynep Güneş Yıldızlı	Proje Koordinatörü	SGDD-ASAM	
18	Fahri Çelikkaya	Uzman	DEKA	
19	MERHUR ANSUL	GENEL MÜDÜR	GİRİŞİMCİLİK VAKFI	
20	Gülşah Toprak	Proje ve İletişim Sorumlusu	KUSİF	
21	Tülay Aktepe Örsün	Proje ve Eğitim Uzmanı	KUSİF	
22	Berhan ELİZ	Yönetici	İstanbul Tezi	
23	Sinem G. GÖRGE	Projeler Koordinatörü	İstanbul Tezi	
24				
25				



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي



SANAYİ VE TEKNOLOJİ BAKANLIğI Kalkınma Ajansları Genel Müdürlüğü

Toplantı Katılım Tutanağı

Tarih:

Yer:

Konu:

No	Ad- Soy Ad	Görevi	Görev Yaptığı Kurum	Telefon
1	ILGEN SEÇİPEKEN	SDP-PE	San. Bşk.	
2	Günel ERGİHİN	San. Tek. Uzmanı	11 11	
3	Özge Nere GÖKTAS	Uzman Yard.	" "	
4	Dönme TAŞKIN	İSMMMO - UYHCK	Yetkinlik Proje/Kurumlar	
5	İzıl Aytekin	Uzman	Sanayi Bşk.	
6	Filiz Altın	"	" "	
7	Ahmet Samiye	Dei. Bşk.	" "	
8	Meltem Fırat ÖZGEN	Uzman	" "	
9				
10				

İkinci İstişare Toplantısı (25/01/2021)

Adıyaman Belediyesi
MEKSA Vakfı
Mersin Büyükşehir Belediyesi
Düziçi Belediyesi
SGDD-ASAM
Erdemli Belediyesi
İpekyolu Kalkınma Ajansı
UN Women
Adıyaman Belediyesi
Türk Kızılayı Kahramanmaraş Toplum Merkezi
Midyat Belediyesi
İNGEV
CARE Turkey
RET
Çukurova Kalkınma Ajansı
Gaziantep Büyükşehir Belediyesi
Yeryüzü Doktorları Derneği
Uluslararası Göç Örgütü (IOM)
RET International



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Mardin Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü
Dicle Kalkınma Ajansı
İstasyon TEDÜ Sosyal İnovasyon Merkezi
Türk Kızılayı Mardin Toplum Merkezi
Türkiye Kızılay Derneği
Sığınmacılar ve Göçmenlerle Dayanışma Derneği SGDD-ASAM
Mardin Büyükşehir Belediyesi
Nusaybin Belediyesi
UNHCR
Karacadağ Kalkınma Ajansı
Welthungerhilfe-WHH
Hatay Büyükşehir Belediyesi
Karacadağ Kalkınma Ajansı
Adana Sarıçam Belediyesi
Seyhan Belediyesi
Türk Kızılayı Adana Toplum Merkezi
Doğu Akdeniz Kalkınma Ajansı
İKA AYDO
Lider Kadın Derneği
Türk Kızılay Çocuk Programları Koordinatörlüğü
Lice Belediyesi
Sur Belediyesi
Erdemli Belediyesi
Seyhan Belediyesi
Silifke Belediyesi
Mardin Toplumsal Katılım ve Gelişim Derneği
Şanlıurfa Valiliği
Diyarbakır İl Göç İdaresi Müdürlüğü
Dicle Belediyesi
KAGİDER
Welthungerhilfe
Bir Dünya Üreten Kadın Girişimi Üretim ve İşletme Kooperatifi
Habitat Derneği
UNHCR
Adana Valiliği AB ve Dış İlişkiler Birimi
Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi
IOM



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi
RET Germany
CARE International Türkiye
Innovation for Development
Yüreğir Belediyesi
Türkiye Kadın Girişimciler Derneği
ahinbey Belediyesi
anlıurfa Valiliği
Dulkadiroğlu Belediyesi
Tomurcuk Sağır ve Engelliler Derneği
Akdeniz Belediyesi
Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi
Stichting SPARK
İNGEV
Yüreğir Belediyesi



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MüDüRLüğü



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Ek 4. Şikayet Mekanizması Operasyonel Akışı



KALKINMA AJANLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

ŞİKAYET MEKANİZMASI



Şikayetin alınması

Belirlenmiş iletişim kanalları aracılığıyla şikayetin / geri bildirim alınması

İletişim Kanalları:

- Şahsen
- E-posta adresi
- Telefon
- Proje Web Sitesi
- CİMER/YİMER

- **Şahsen:** KA'lar, CIP'ler, İnşaat Yüklenicileri ve İlgili Devlet Daireleri
- **E-posta ve Web Sitesi:** PIU, KA'lar, CIP'ler, Şikayet Mekanizması Ekibi
- **Telefon:** PIU, KA'lar, CIP'ler, Şikayet Mekanizması Ekibi
- **Ücretsiz Yardım Hattı:** PIU

Sınıflandırılması ve İşlenmesi

Kayıt altına alma, sınıflandırma ve projeye ilgiliyse sorumlu taraflara aktarma

Şikayet/geri bildirim TCDŞ/CSİ/CT ile ilgiliyse, ilgili tüzel kişiler bilgilendirilecektir.

- KA, CIP ve İlgili Devlet Dairelerindeki Şikayet Mekanizması Ekipleri
- PIU Bünyesindeki Şikayet Mekanizması Ekibi
- İnşaat Yüklenicileri Bünyesindeki Şikayet

Şikayet Sahibine Bildirim ve Konunun

Şikayet Mekanizması Ekipleri, proje harici şikayet sahiplerini 5 gün içinde e-posta/SMS/telefon yoluyla bilgilendirir.

Proje çalışanlarına (STB, KA'lar, sözleşmeli çalışanlar) yönelik işçi şikayet mekanizması dahili olarak yönetilir.

- KA, CIP ve İlgili Devlet Dairelerindeki Şikayet Mekanizması Ekipleri
- PIU Bünyesindeki Şikayet Mekanizması Ekibi
- İnşaat Yüklenicileri Bünyesindeki Şikayet

Doğrulama, Araştırma ve Harekete Geçme

Bilgi toplama
Geçerliliğin tespiti

Uygun düzeltici eylemlerin belirlenmesi

Düzeltilici eylemlerin uygulanması

- KA, CIP ve İlgili Devlet Dairelerindeki Şikayet Mekanizması Ekipleri
- PIU Bünyesindeki Şikayet Mekanizması Ekibi

Yanıt Verme

Şikayet Mekanizması kullanıcılarının, incelemelerin sonuçları ve alınan önlemler hakkında bilgilendirilmesi

Şikayeti/geri bildirim aldıktan sonra **15 gün** içinde şikayet sahiplerine şikayetin çözüm yolları hakkında bilgi verilmesi (Başvuru Sahibi ile alternatif bir anlaşma yapılmadığı sürece)

- KA, CIP ve İlgili Devlet Dairelerindeki Şikayet Mekanizması Ekipleri
- PIU Bünyesindeki Şikayet Mekanizması Ekibi
- İnşaat Yüklenicileri Bünyesindeki Şikayet

Geribildirim ve İzleme

Şikayetlerin ve geri bildirimlerin izlenmesi ve değerlendirilmesi

Topluluk ve DA düzeylerinde alınan, çözümlenen ve beklemede olan tüm şikayetleri PIU yönetecek ve ilgili raporlar MIS tarafından düzenli olarak sağlanacaktır.

İtiraz Mekanizması:
Şikayetçi karardan memnun kalmazsa ilgili tüzel kişiye başvurulabilir.

- KA, CIP ve İlgili Devlet Dairelerindeki Şikayet Mekanizması Ekipleri
- PIU Bünyesindeki Şikayet Mekanizması Ekibi

SORUMLU
TARAFLAR



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Ek 5 Şikayet Mekanizması Odak Kişilerine Genel Bakış

No.	İsim	Unvan	Cep Telefonu	E-posta	Kurum
1	Leventcan Gültekin	Uzman			STB
2	Açelya DUMAN SOYSAL	Uzman			STB / PIU
3	Evin Emir	Uzman			Doğu Akdeniz KA
4	Cihan Ardili	Uzman			İpekyolu KA
5	Armağan TANRIKULU	Uzman			Karacadağ KA
6	Pınar DEMİRBOLAT	Uzman			Çukurova KA
7	Melike Sıla Acar	Uzman			Dicle KA



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MüDüRLüğü



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP