

TÜRKİYE CUMHURİYETİ  
TARIM VE ORMAN BAKANLIĞI

ORMAN GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



TÜRKİYE İKLİME DİRENÇLİ ORMANCILIK  
PROJESİ – P179345  
(İDOP)

ŞİKAYET MEKANİZMASI  
İŞLEYİŞ KİTAPÇIĞI

**Anlamli istisare** iki y6nl6 bir s6rec tir: (a) Proje teklifi hakkında ilk g6r6şleri almak ve proje tasarımına y6n vermek için proje planlama s6recinin başlarında başlar; (b) evresel ve sosyal risklerin ve etkilerin belirlenmesi ve azaltılması noktasında proje tasarımı ve paydaş katılımlarını y6nlendirmenin yolu olarak paydaş geri bildirimini teşvik eder; (c) Riskler ve etkiler ortaya çıktıkça s6rekli temelde devam eder; (d) ilgili, şeffaf, nesnel, anlamlı ve kolay erişilebilir bilgiler, k6lt6re uygun bir formatta, ilgili yerel dil(ler)de ve paydaşların anlayabileceği şekilde, paydaşlarla anlamlı istisareler y6r6t6lmesini sağlayan bir zaman çerçevesinde 6nceden tebliğ edilir ve paylaşılır; (e) Geri bildirimleri dikkate alır ve karşılık verir; (f) Projeden etkilenen taraflarla aktif ve kapsayıcı katılımı destekler; (g) Dışarıdan manip6lasyon, m6dahale, zorlama, ayrımcılık ve korkutma içermez ve (h) Borçlu tarafından belgelenir ve tebliğ edilir. (SS10)

**Anlamli paydaş katılımı** proje d6ng6s6 boyunca, iyi proje y6netiminin 6nemli bir y6n6d6r ve Borçlulara, etkilenen ve ilgili paydaşların deneyimlerinden, bilgilerinden ve endişelerinden 6đrenmenin yanı sıra sorumluluklarının ve kaynaklarının kapsamını netleştirerek beklentileri y6netme fırsatları sunar. (SS10)

**Borçlu** T6rkiye H6k6meti adına Orman Genel M6d6rl6đ6'd6r (OGM).

**Çevresel ve Sosyal Değerlendirme (SD)**, bir projenin çevresel ve sosyal etkilerinin ve risklerinin tanımlanmasını, bunların 6nlenmesini, en aza indirilmesini, azaltılmasını veya hafifletilmesini sağlamak için Borçlu tarafından kullanılan analiz ve planlama s6recini tanımlayan genel terimdir. (SS1)

**Paydaş** (a) Projeden etkilenen veya etkilenmesi muhtemel (projeden etkilenen taraflar) ve (b) Proje ile ilgili (diğer ilgili taraflar) kişileri ya da grupları ifade eder. (SS10)

**Paydaş katılımı** Borçlunun, kararlarından ve faaliyetlerinden etkilenen kişilerin yanı sıra kararlarının ve projenin uygulanması ve sonuçlarıyla ilgili diğer kişileri belirlediği, onlarla iletişim kurduğu ve iki y6nl6 bir diyalog y6r6tt6đ6 s6rekli ve yinelenen bir s6rec tir. (SS10)

**Proje yaşam d6ng6s6** 6nerilen projenin tanımlanması ile başlar; projenin geliştirilmesi, ekonomik, mali ve çevresel ve sosyal açıdan değerlendirilmesi; Borçlular ve Banka arasındaki m6zakereler ve proje uygulaması ile devam eder, projenin sonlandırılması ve faaliyetlere son verilmesi ile sona erer. (SS10)

**şikayet mekanizması** şikayetleri ve iyileştirmeye y6nelik 6nerilerini zamanında alan ve bunlar doğrultusunda harekete geçen ve projeye bağlantılı olarak ortaya çıkan endişelerin ve şikayetlerin 6z6m6n6 kolaylaştıran erişilebilir ve kapsayıcı bir sistem, s6rec veya prosed6rd6r.

**Etkili şikayet mekanizması**, projeden etkilenen taraflara 6z6mler sunar ve meselelerin erken aşamada ele alınmasına yardımcı olur. (SS10)

**Vatandaş katılımı**, vatandaşlar ve h6k6metler veya 6zel sekt6r arasındaki DB Grubu m6dahaleleri (politika diyalogu, programlar, projeler ve danışmanlık hizmetleri ve analitik) kapsamında, m6dahalenin orta ve nihai kalkınma sonuçlarını iyileştirmek amacıyla vatandaşlara karar alma s6recinde yer veren iki y6nl6 etkileşimdir. (D6nya Bankası Grubu Operasyonlarında Vatandaş Katılımını Yaygınlaştırmaya Y6nelik Stratejik ereve)

## PROJE ÖZETİ

Türkiye, üst orta gelir seviyesine sahip ve güçlü ekonomik büyüme kaydeden büyük bir ülke olarak, son zamanlarda sık sık meydana gelen ve yerel kayıplara yol açan sel, orman yangını, fırtına ve toprak kayması gibi iklim değişikliği etkileriyle mücadele etmektedir.<sup>11</sup> 2021 yılı, Türkiye'nin güney ve batı bölgelerinde tarihteki en şiddetli orman yangınlarını ve kuzey bölgesinde yıkıcı selleri beraberinde getirdi. Orman yangınlarının artması ve yağış miktarının hidroelektrik üretim için düşük kalması, gelecekte sera gazı emisyonlarına daha fazla katkıda bulunabilir ve Türkiye'nin 2053'te net sıfır emisyonu ulaşma taahhüdünü sekteye uğratabilir. <sup>2</sup> İklim değişikliği ilerledikçe, bu felaketler muhtemelen daha da kötüleşecek ve ekonomik etkileri daha da artacaktır. Bu nedenle, Türkiye'nin büyümesini sürdürmesi ve yüksek gelir düzeyine ulaşması için iklim ve afet risklerinin kapsamlı bir şekilde yönetilmesi şarttır.

Bu doğrultuda, Türkiye İklimle Dirençli Ormanlık Projesi'nin (bundan böyle Proje veya İDOP olarak anılacaktır) **Proje Geliştirme Hedeflerinde (PGH'lerinde)** de belirtildiği gibi, İDOP, *Entegre Yangın Yönetimi (EYY) için kurumsal kapasiteyi güçlendirmek ve Türkiye'deki hedef bölgelerdeki ormanların ve insanların orman yangınlarına karşı dayanıklılığını artırmak; ve ilgili bir kriz veya acil durumda hızlı ve etkili bir şekilde müdahalede bulunmak için önerilmiştir.* İDOP ile elde edilmesi beklenen ana sonuçlar şunlardır:

- Ulusal EYY stratejisinin geliştirilmesi,
- Hedef bölgelerde EYY planlarının yapılması ve/veya güncellenmesi
- Hedef bölgelerdeki ormanların, orman yangınlarına karşı direncinin artırılması, ve
- Savunmasız hanelere iyileştirilmiş geçim fırsatlarının sunulması.

İDOP, Dünya Bankası Grubunun beş kuruluşundan biri olan Uluslararası İmar ve Kalkınma Bankası'nın (IBRD) 400,0 milyon ABD doları tutarındaki kredisi ile finanse edilecek ve Türkiye Cumhuriyeti Hükümeti (Borçlu) adına Orman Genel Müdürlüğü (OGM) tarafından yürütülecektir.

**Projenin Bileşenleri.** Projenin, dört bileşeni bulunmaktadır:

- Bileşen 1. Orman Yangınlarına karşı ve Ormanların Direnci için Kurumların ve Toplumun Güçlendirilmesi
  - Alt Bileşen 1.1. Kurumsal çerçevenin, "Gözden Geçirme ve Analiz" yoluyla Entegre Yangın Yönetimine yönelik güçlendirilmesi
  - Alt Bileşen 1.2. Teknoloji ve kapasite geliştirme yoluyla Entegre Yangın Yönetimi için daha "Hazırlıklı Olunması"
- Bileşen 2. Hedef Bölgelerde İklimle Dirençli Ormanlara Yönelik Yatırımların Yapılması
  - Alt Bileşen 2.1. Orman yangınlarında "Risk Azaltma"ya yönelik kapsamın genişletilmesi
  - Alt Bileşen 2.2. "Müdahale" amaçlı operasyonel sistemlerin güçlendirilmesi
  - Alt Bileşen 2.3. Orman yangınlarından etkilenen arazilerin ve geçim kaynaklarının dirençli şekilde "İyileştirilmesi"
- Bileşen 3. Proje Yönetimi, İzleme ve Değerlendirme
- Bileşen 4. Beklenmedik Acil Durum Bileşeni

<sup>1</sup> World Bank, 2022. Türkiye Adaptation and Resilience Assessment: A Whole-of-Economy Approach to Climate and Disaster Risks. Washington, DC.

<sup>2</sup> World Bank Group, 2022. Türkiye Country Climate and Development Report. Washington, DC.

**Projenin uygulama alanı.** Proje, öncelikli hedef bölgeler olarak tespit edilen ve Adana, Antalya, Aydın, Balıkesir, Çanakkale, Gaziantep, Hatay, İzmir, Kahramanmaraş, Kilis, Manisa, Mersin, Muğla ve Osmaniye illerini kapsayan Adana, Antalya, Balıkesir, Çanakkale, Hatay, İzmir, Kahramanmaraş, Mersin ve Muğla Orman Bölge Müdürlüklerinde uygulanacaktır.

**Şikayet Mekanizması İşleyiş Kitapçığının Amacı.** Ağustos 2016'da Dünya Bankası, Çevresel ve Sosyal Çerçeve (ÇSÇ) olarak adlandırılan ve 1 Ekim 2018'den itibaren Yatırım Projesi Finansmanı yoluyla Dünya Bankası tarafından desteklenen tüm projelere uygulanan bir dizi çevresel ve sosyal politika benimsemiştir. Amaç, insanların ve çevrenin projenin potansiyel olumsuz etkilerinden korunması, bu sayede projenin kalkınma sonuçlarını iyileştirmesi ve sürdürülebilir kalkınmayı teşvik etmesidir. Bu nedenle İDOP için bu Şikayet Mekanizması İşleyiş Kitapçığı ve onun tamamlayıcı belgeleri olan [Paydaş Katılım Planı \(PKP\)](#), [Çevresel ve Sosyal Çerçeve \(ÇSÇ\)](#) ve [İşgücü Yönetimi Prosedürleri \(İYP\)](#) hazırlanmıştır.

Bu kitapçık, ÇSÇ'nin Çevresel ve Sosyal Standart (ÇSS) 10 *Paydaş Katılımı ve Bilgi Paylaşımına* uygun olarak hazırlanmıştır ve şunları amaçlar: (i) Borçluların paydaşları belirlemesine ve başta projeden etkilenen taraflar olmak üzere onlarla yapıcı bir ilişki kurmasına ve sürdürmesine yardımcı olacak sistematik bir paydaş katılım yaklaşımı oluşturmak, (ii) Paydaşların projeye olan ilgi ve destek düzeyini değerlendirmek ve görüşlerinin proje tasarımında ve çevresel ve sosyal performansta dikkate alınmasını sağlamak, (iii) projeden etkilenen taraflarla, onları potansiyel olarak etkileyebilecek konularda, proje yaşam döngüsü boyunca etkili ve kapsayıcı bir katılıma yönelik araçlar sağlamak ve bunları teşvik etmek ve (iv) projeden etkilenen taraflara, sorunlarını ve şikayetlerini iletebilecekleri erişilebilir ve kapsayıcı araçlar sunmak ve Borçluların bu tür şikayetlere yanıt vermesine ve yönetmesine olanak tanımak.

Yukarıdaki hedeflerle ilgili olarak bu kitapçığın amacı, Dünya Bankası ve OGM arasında mutabakata varıldığı şekilde (i) şikayet ve iyileştirmeye yönelik önerileri zamanında almayı ve bunlara göre hareket etmeyi, (ii) İDOP ile bağlantılı olarak ortaya çıkan endişelerin ve şikayetlerin çözümünü kolaylaştırmayı sağlayacak şikayet mekanizmasını ve (iii) paydaş katılım faaliyetlerinin izlenmesine yönelik roller ve sorumlulukları ortaya koymaktır.

**Uygulamaya Yönelik Kurumsal Düzenleme.** OGM'nin Ankara'daki genel merkezinde Proje faaliyetlerinin çevresel ve sosyal (Ç&S) risk yönetimi, izleme, değerlendirme ve raporlaması da dahil olmak üzere Proje'nin günlük idaresinden ve uygulanmasından sorumlu olacak bir Proje Uygulama Birimi (PUB) kurulmuştur. OGM ayrıca, Projenin iletişim ve görünürlük stratejisinin yanı sıra Proje Şikayet Mekanizmasının (ŞM) işletilmesinden sorumlu olacak bir İletişim Komitesi de kurmuştur.

**Paydaş Belirleme ve Analiz.** İDOP'ta, Proje paydaşları ÇSS10'a göre iki grup altında sınıflandırılacaktır. Bunlar; (i) Projeden Etkilenen Taraflar (PET'ler): mevzuatlarını yeniden düzenleyecek bakanlıklar ve bakanlıkların bağlı kuruluşları, İl Orman Yangınıyla Mücadele Komisyonları bünyesindeki kuruluşlar, belediyeler, hedeflenen Orman Bölge Müdürlükleri (OBM) kapsamında ormana yakın yerleşim yerlerinin muhtarlıkları, hedeflenen OBM'lerde ormanlara yakın alanlarda yaşayan/çalışan kişiler, hedeflenen OBM'lerde ormanların yakınında veya içinde tarım, hayvancılık veya arıcılıkla uğraşan kişiler; ormanlar, orman köyleri, biyoçeşitlilik, eko-sistemler, afetler, ipekböceği yetiştiriciliği, arıcılık vb. konularda faaliyet gösteren STK'lar (dernekler, vakıflar, odalar, birlikler, kooperatifler), Proje kapsamında yetiştirilecek yangın yönetimi uzmanları, Proje kapsamında yetiştirilecek arama kurtarma ekipleri, AFAD, itfaiye gönüllüleri, Millî Eğitim Bakanlığı, 7-14 yaş arası çocuklar, inşa edilecek tesislerin yakınında yaşayan/çalışan yerel halk, seçilen orman köylerindeki kadın orman işçileri, gözetleme kulelerinde görev yapmış personel, hibe/eşleşen hibe yararlanıcıları, kredi alacak çok amaçlı tarımsal kalkınma kooperatifleri, inşa edilecek tesislerin çalışanları, yerel ürün üreticileri (bitki, süt vb.); (ii) Diğer İlgili Taraflar (DİT'ler): mevzuat değişikliklerini onaylayacak

merciler, bakanlıklar ve görüş bildirecek bakanlıklara bağlı kuruluşlar, valilikler, uluslararası kuruluşlar (örn. Avrupa Birliği Türkiye Delegasyonu, FAO, UNESCO), üniversiteler, Proje faaliyetlerine benzer faaliyetleri yürütmeye yetkili yabancı ülkelerdeki kuruluşlar, biyomoleküler ve genetik laboratuvarına sertifika verecek uluslararası kuruluşlar, şirketler (örn. bilgi ve teknoloji, savunma, havacılık, GSM, inşaat, ormancılık vb.), faaliyetlere izin belgesi verecek kamu kuruluşları (Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü, elektrik dağıtım şirketleri vb.), hayvan satıcıları, Strateji ve Bütçe Başkanlığı, Hazine ve Maliye Bakanlığı, Dünya Bankası, OGM'nin diğer birimleri, diğer STK'lar (dernekler, vakıflar, odalar, birlikler, kooperatifler) ve medya. Ayrıca, orman köylerinde yaşayan engelli kişiler ve kadınlar, istişare toplantılarına katılım kısıtlamaları nedeniyle dezavantajlı/savunmasız gruplar ya da kişiler olarak tanımlanmaktadır.

**Paydaş Katılım Programı.** İDOP paydaş katılım programının amacı hem paydaşları Proje hakkında bilgilendirmek hem de Projenin potansiyel çevresel ve sosyal etkileri hakkında onların görüşlerini almaktır. Projenin uygulanması sırasında, paydaş katılım faaliyetleri mümkün olduğunca erken başlayacak ve Proje yaşam döngüsü boyunca devam edecektir. Alt projelerin paydaş katılım faaliyetlerinin sıklığı, bu faaliyetlerin ölçeğine ve kapsamına bağlı olarak değişecektir. Genel olarak paydaş görüşmelerinin tarih, saat ve yeri toplantılardan en az 15 gün önce duyurulacak ve tüm paydaşların mevcudiyeti ve erişilebilirliği dikkate alınarak belirlenecektir. (i) Alt projelerin amacı, kapsamı ve mevcut teknik detayları, (ii) ilgili odak noktalarının şikayet mekanizması ve iletişim bilgileri, (iii) alt proje hakkında kamuya açıklanan bilgilerin mevcudiyeti, planlı istişarelerden önce açıklanacaktır.

**Vatandaş Katılımı.** Projede, Proje Operasyon Kılavuzuna (POM) dahil edilecek bir Vatandaş Katılımı (VK) stratejisi geliştirilecek ve uygulanacaktır. VK stratejisi, proje faaliyetleri ve VK süreci hakkında çok sayıda kanal aracılığıyla vatandaşlardan ve proje yararlanıcılarından aktif ve düzenli olarak sınırsız geri bildirim almak üzere tasarlanacaktır. VK mekanizmaları proje bileşenleri kapsamında geliştirilecek ve uygulanacaktır.

**Şikayet Mekanizması.** Proje yaşam döngüsü boyunca paydaşlar ve vatandaşlar ile iletişimi sağlamak için, İletişim Komitesi tarafından bir ŞM oluşturulacak ve PUB ile eşgüdümlü olarak işletilecektir. Şikayet Mekanizması (ŞM) gereklilikleri, ihale belgelerinde ve Yüklenicilerle imzalanan sözleşmelerde düzenlenecektir.

**İzleme ve Raporlama.** Paydaş katılım faaliyetleri periyodik olarak izlenecek ve PUB'nin sosyal uzmanı tarafından yılda iki kez Proje ilerleme raporları şeklinde raporlanacaktır. ŞM ile ilgili izleme ve raporlama, İletişim Komitesi tarafından gerçekleştirilecek ve PUB'ye gönderilecektir. PUB'nin sosyal uzmanı her iki raporu konsolide edecektir.

## 1. ŞİKAYET MEKANİZMASI

Şikayet Mekanizması (ŞM), paydaşların proje faaliyetleri ile ilgili geri bildirimde bulunmasını, endiŐelerini ve Şikayetlerini dile getirmesini ve projeyi etkileyen sorunların tespit edilip çözümlenmesini sağlayan bir mekanizmadır. Proje yaşam döngüsü boyunca paydaşlar ve vatandaşlar ile iletişim sağlanması için Bölüm 1.1.'de belirtildiği üzere İletifim Komitesi tarafından bir ŞM kurulmuştur. ŞM, PUB ile koordinasyon halinde iŐletilmektedir.

ŞM, projeden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenmesi muhtemel Proje paydaşlarının ve vatandaşların eriŐimine açıktır. Bu proje kapsamında kurulan ŞM'den, projenin genel olarak yönetimi ve uygulanmasının yanı sıra Proje kapsamında finanse edilip desteklenen alt projelere yönelik sorunlara ilişkin Şikayet, geri bildirim, soru, öneri veya takdirlerin iletilmesi amacıyla yararlanılabilmektedir. Bu sorunlar Şu Şekilde örneklendirilebilir:

- Proje kredilerinin kötüye ve yanlış yerlerde kullanımı veya yolsuzluk,
- Çocuk iŐçiliđi, halkın/sözleşmeli çalıŐanlarının sağlığı ve güvenliği, cinsel istismar ve sömürü ve cinsel taciz ve çevresel sorunlar ile ilgili olanlar dahil olmak üzere Proje politikalarının, kılavuzlarının veya prosedürlerinin ihlal edilmesi,
- Proje faaliyetlerinin uygulanıŐı veya Proje'nin fiili uygulanıŐı konusunda tatmin olmayan paydaşların yöneltebileceği Şikayetler ve
- Genel geri bildirimler, sorular, öneriler, takdirler.

Proje kapsamında paydaşlar veya vatandaşlar, Cumhurbaşkanlığı İletifim Merkezi (CİMER) veya Proje ŞM üzerinden Şikayetlerini iletebilir.

### Cumhurbaşkanlığı İletifim Merkezi (CİMER)

CİMER, 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun ile tanınmış haklardan yararlanılmasını kolaylaŐtırmak için kurulmuş bir platformdur. CİMER, baŐvuruların yapıp takip edildiği ve ilgili kamu kuruluşuna gönderilerek işlemden geçirildikten sonra cevap verildiği elektronik sistemin adıdır. CİMER'e baŐvurular internetten ([www.cimer.gov.tr](http://www.cimer.gov.tr) veya [www.turkiye.gov.tr](http://www.turkiye.gov.tr) | e-devlet), telefon (ALO 150), mektup, faks ile veya Őahsen yapılabilmektedir.

CİMER, iletilen talebin muhbir Şikayeti kategorisine girmesi durumunda isimsiz baŐvurulara da izin vermektedir. BaŐvuru sahibi, günde bir talep iletebilmektedir. CİMER'e iletilen talepler, 30 gün içinde çözüme kavuŐturulmaktadır. BaŐvuru sahibinin bu süre içerisinde geri bildirim almaması durumunda CİMER'e Őikayetini tekrar bildirme veya Kamu Denetçiliği Kurumu'na ([www.ombudsman.gov.tr](http://www.ombudsman.gov.tr)) baŐvurma hakkı bulunmaktadır. CİMER, sadece Türkçe baŐvuruları kabul etmekte olup kullanıcılara yönelik Türkçe detaylı bir kılavuzu da bulunmaktadır<sup>18</sup>.

### Projenin ŞM'si

ÇSS10'un gereksinimleri doğrultusunda paydaşların endiŐe duydukları konular ve Şikayetlerini bildirmeleri, bunların çözüme kavuŐturulup takip edilmesi için İletifim Komitesi tarafından bir Şikayet Mekanizması (ŞM) oluşturulmuştur. ŞM, paydaşların ve vatandaşların eriŐimine açık olup, yapılacak bildirimlere (Şikayet, talep, fikir beyanı, öneri dahil) en kısa sürede cevap verecek ve İletifim Komitesi tüm Şikayetlerin etkin bir Şekilde alınmasını, kayda geçirilmesini ve bunlara önceden belirlenmiş bir süre içerisinde ve içeriklerine göre cevap

<sup>18</sup> <https://cimer.gov.tr/50sorudacimer.pdf>

verilmesini ve alınan düzeltici/düzenleyici tedbirlerin, her iki taraf için de kabul edilebilir olmasını sağlayacaktır. Şikayetlere yönelik cevaplar, her iki taraf için de tatmin edici olacak, ardından buna yönelik adımlar atılacak ve şikayet sahibine, atılan adımların sonuçları ile ilgili bilgi verilecektir.

Hibe ve mikrokredi yararlanıcıları, OBM'lere ve OİM'lere geri bildirimde bulunup şikayetlerini iletebilmektedir. Bu müdürlüklerde görev yapan personele, ŞM ile ilgili bilgi ve eğitim verilecek ve bu kişiler, doğru kanallardan geri bildirimde bulunmaları/şikayetlerini bildirmeleri için paydaşlara yol gösterecektir. Bu nedenle İletişim Komitesi, paydaşların (özellikle hibe ve mikrokredi yararlanıcılarının) ŞM'ye yönlendirilmesi konusunda destek olmak için OBM'lere ve OİM'lere poster, broşür vs. gönderecek olup bu iletişim araçları, umuma açık yerlerde sergilenecektir.

CİMER veya Proje ŞM üzerinden alınan tüm şikayetler, aynı sistemde kayıt altına alınmaktadır. Şikayet kayıt sistemi, aşağıda sıralananlarla sınırlı olmaksızın şu bilgileri içerir:

- Geri bildirim alınma/çözülme tarihleri
- Şikayet sahibinin adı ve iletişim bilgileri
- Şikayet sahibinin mahiyeti (birey, PET, STK, kurum, çalışan vb.)
- Şikayet ile ilgili sorumlu birim/kurum ve sevk tarihi
- İlgili proje faaliyeti
- Konu
- Geri bildirim/şikayetin detaylı açıklaması
- Çözüm için atılan adımlara ilişkin detaylar ve
- Şikayet sahibine iletilen geri bildirim detayları.

ŞM, isimsiz şikayette bulunulmasını da sağlamaktadır. Ancak şikayet sahibine, ad-soyadı/iletişim bilgileri olmadan şikayette bulunmanın değerlendirme ve çözüme kavuşturma süresince gecikmelere veya sorunlara yol açabileceği göz önünde bulundurulmalıdır. Şikayet sahibine ayrıca, kişisel bilgilerinin (ad-soyadı, iletişim bilgileri dahil) üçüncü taraflarla paylaşılmayacağı veya bu taraflara açıklanmayacağı, proje web sitesinde yer alan [KVKK aydınlatma metni](#) ile bildirilmiştir. Şikayet sahibinden alınan bilgiler, sadece alınan geri bildirim/şikayetin değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulması amacıyla kullanılacaktır. Son olarak ŞM dahilinde, cinsel istismar ve sömürü/cinsel taciz gibi hassas konularla ilgili hazır önlemler de yer almaktadır (bkz. Bölüm 1.2).

Bazı gruplar (yaşlılar ve okuma yazması olmayanlar, engeli olan bireyler, kırsal kesimde yaşayan kadınlar) ŞM'ye erişim konusunda güçlük yaşayabilir veya hiç erişim sağlamayabilir. Bu nedenle aşağıdaki önlemlere başvurulması için çalışmalara başlanmıştır:

- İsimsiz şikayette bulunma imkânı sağlanacak,
- Yerleşim birimlerindeki umuma açık yerlerde ŞM'nin duyurusu yapılacak,
- Duyuru için yararlanılacak ŞM ve iletişim araçları, gerekirse birden fazla dilde hizmet verecektir. Örneğin, göçmenler de dahil olmak üzere mevsimlik tarım işçileri var ise Arapça (veya diğer diller) ifadelerine de yer verilecektir.
- Ayrıca yerel radyo ve televizyon kanallarında ŞM'nin duyurusu yapılacaktır (özellikle okuma yazması olmayan kesimleri bilgilendirmek için).



## 1.1. ETKİN BİR ŞİKAYET MEKANİZMASININ AŞAMALARI

ŞM, hem paydaş katılım faaliyetlerinin ÇSS10 gerekliliklerine uygun olarak planlanıp yürütülmesine hem de ÇSD belgelerinin etkin bir şekilde uygulanmasına katkıda bulunur. Bunu gerçekleştirmek için: mekanizmanın (i) kabul edilmesi ve yaygın olarak kullanılması; (ii) şikayetleri zamanında alması ve çözmesi ve kapsamlı bir kayıt defterine sahip olması, (iii) şeffaf bir şekilde yönetilmesi ve işler hale getirilmesi gerekmektedir.

Bu tür bir sistemin geliştirilmesi ve kurulması için birkaç adım atılması gerekmektedir. Bu aşamalar, aşağıdaki başlıklar altında OGM tarafından belirlenmiştir:

- **ŞM işlemleri ve akış şemasının belirlenmesi.** Şikayet kanallarından gelen bildirimlerin kaydedileceği bir belge oluşturulmuştur. Bu sistem, tüm paydaşların aynı anda kullanabileceği çevrimiçi bir sistemdir. Kaydedilen şikayetlerin türlerine ve ilgili taraflara göre ayrıldığı sistem yönetimi, İletişim Komitesinin sorumluluğundadır. Çözüm sürecine katılım gösterecek birim veya uygulayıcı kurum, PUB tarafından onaylanmaktadır. Düzenli bir kayıt sistemi ile izleme ve Değerlendirme (İ&D) düzeninde kolaylık sağlanmıştır. Hangi şikayetlerin hangi kuruma/birime iletileceği ve çözüme kavuşması için hangi süreçlerin işletileceği önceden belirlenerek bir şikayet akış şeması oluşturulmuştur. Şemada, şikayet kayıt mekanizması dahilinde ilgili birimlere sevk tarihleri, cevap tarihleri, çözüm ve geri bildirim tarihleri yer almaktadır.

- **ŞM görev ve sorumluluklarının belirlenmesi.** Şikayetleri kayda geçmekten sorumlu personel, İletişim Komitesinde görev almaktadır. Paydaş katılımı ve ŞM konulu bir video seminer hazırlanarak ŞM'nin uygulanması, İ&D vb. pozisyonlarda görevlendirilecek ilgili personelin eğitimi için uygulayıcı kurumlara, OBM'lere ve OİM'lere gönderilecektir. Bu mekanizma hakkında diğer paydaş kuruluşlara ve kurumlara da resmi yazı ile bilgi verilecektir.

- **Şikayet iletme araçlarının hazırlanması.** Şikayet formuna ve ŞM'ye yönelik iletişim bilgilerine, OGM'nin internet sitesinde yer verilmiştir.

Hazırlanıp paylaşılacak tüm proje belgelerinde, ŞM için hazırlanıp kullanılacak tüm araçlarla ilgili bilgilere yer verilecek ve bunlar, proje ile ilgili tüm belgelerde her daim yer alacaktır.

Aşağıda bahsi geçen bilgiler, şikayet formu ile şikayet sahibinden edinilmiştir:

- Şikayet tarihi
- Şikayet sahibinin adı ve iletişim bilgileri (isimsiz olarak da bildirilebilir)
- Şikayeti alan birim/kurum
- İlgili proje faaliyeti
- Konu
- İçerik (şikayetin/geri bildirim detayları)

Şikayet kayıt formunun bir örneği Ek-1'de verilmiştir. ŞM'ye kayıt, telefon veya yüz yüze alınan şikayetler için [işbu formun çevrimiçi doldurulmasıyla](#) yapılacaktır. Şikayet sahiplerinin formu doldurup çıktı olarak iletmesi durumunda ilgili bilgilere sisteme girilir ve form taranarak sisteme yüklenir.

- **Şikayetlerin vaktinde alınması ve kayda geçilmesi.** Şikayetlerin vaktinde alınmasının amacı, şikayet kanallarının açık ve erişilebilir olmasıdır. Sisteme girilen şikayetler, 2 gün içinde kayda geçirilir ve çözüm süreci başlar.

- **Şikayetin ilgili birimlere iletilmesi ve değerlendirilmesi.** İletişim Komitesi, ilgili şikayetleri en geç 5 gün içinde ilgili birime iletir.

Şikayetlerin çözüme kavuşturulması için ulusal mevzuat, DB ÇSÇ ve ÇSD belgelerinde yer verilen taahhütler dikkate alınır. Temel prensip, hiçbir vatandaşın proje faaliyetleri nedeniyle sorun yaşamamasıdır.



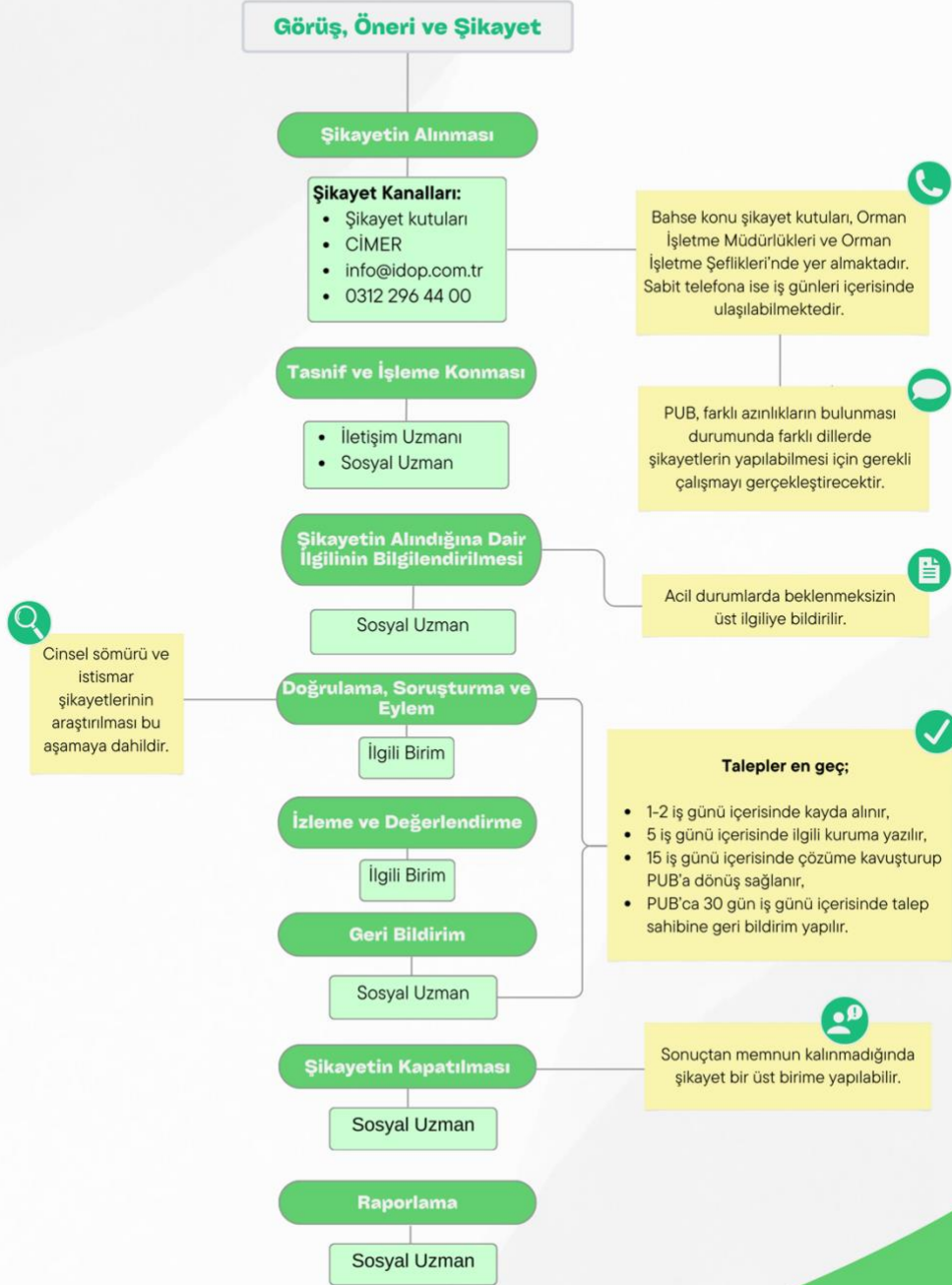
Şikayetin çözüme kavuşturulması için yasal bir sürecin işletilmesi gerekiyorsa şikayet sahibine bilgi verilir. Çözüm arayışında savunmasız gruplara destek verilir.

- **İletilen şikayetin takip edilmesi.** İletişim Komitesine iletilen şikayetlere, 15 gün içinde cevap verilmelidir. Bu nedenle bütün süreç, İletişim Komitesi tarafından takip edilir.
- **30 gün içinde çözüme kavuşturulan şikayetler.** Bulunan çözümler ve atılan telafi edici adımlar, şikayet sahibini tatmin etmelidir. Çözüm sürecinde tüm taraflar, atılan telafi edici adımlar konusunda hemfikir olmalıdır. Bu nedenle tüm birimler, elinden gelen azami gayreti göstermelidir. Tatmin edici bir çözüm bulunamayan durumlarda şikayet sahibi ile bir araya gelinir, tanıklara başvurulur ve şikayet sahibi ile üçüncü taraflar arasında istişare toplantıları düzenlenir. Şikayet konusunun geri döndürülemez nitelikte olması durumunda zararı telafi etme yöntemlerine, zarar gören varlığın yerine yenisinin konulmasına ve başka tazmin tedbirlerine başvurulur. Ancak taraflar, çözümden tatmin olmayan şikayet sahiplerinin mahkemeye başvurabileceğini bilmelidir.
- **Başvurudan sonra en geç 30 gün içinde şikayet sahibine sonuç ile ilgili geri bildirimde bulunulması.** Şikayetin giderilmesine yönelik 30 günlük vade dolduktan sonra alınan karar/sonuç, resmi-yazılı olarak şikayet sahibine bildirilir. Bu geri bildirim tarihi, ŞM sistemine kaydedilir.
- **Çözüm uygulaması ve takibi.** Çözümün uygulamaya konması zaman alabilir. Başvurunun tamamlanmasıyla birlikte şikayet sahibinin imzasının bulunduğu (mümkünse) Şikayet Kapatma Formu doldurulur ve şikayet, ŞM sistemine yüklenerek "Kapatılır". Ek-2'de, şikayet kapatma formunun bir örneği/şablonu sunulmuştur. Bu form, farklı projeler söz konusu olduğunda güncellenebilir ve uyarlanabilir niteliktedir.
- **İzleme ve Değerlendirme (İ&D) aşamasında şikayet kayıtlarının değerlendirilmesi.** İç ve dış izleme ve değerlendirme süreçlerinde kayıtlar incelenir ve değerlendirilir. İşlemden geçirme zamanları ve şikayet sahiplerinin tatmin olup olmadığı gözden geçirilir ve takip edilir. Şikayet kayıtlarının İ&D uzmanları ile paylaşılmasından İletişim Komitesi sorumludur.

İDOP şikayet akış mekanizmasına aşağıda yer verilmiştir.

# İDOP Şikayet Akış Mekanizması

Etkin bir şikayet mekanizması için aşağıdaki akışı inceleyiniz.



## 1.2. CİDDİ ŞİKÂYETLERE YÖNELİK KURALLAR VE USULLER

Bir paydaşın proje faaliyetleri ile ilgili olarak taciz, gözdağı, istismar, şiddet, ayrımcılık veya adaletsizlik gibi ciddi kötü muamelelere maruz kalması durumunda söz konusu paydaş, durumu doğrudan ŞM'ye sözlü veya yazılı olarak bildirebilir. PUB sosyal uzmanı, paydaşın gizliliğine ve anonimliğine itibar ederek hemen olayı soruşturmaya başlar.

Söz konusu kişi, herhangi bir nedenle kendisini rahatsız hissetmesi durumunda doğrudan OGM'nin merkez veya bölge yöneticileri ile irtibata geçebilir. Bu sorunların çözümünde kanunlar ve DB standartları doğrultusunda uzmanların ve danışmanların görüşlerine de başvurulabilir.

Bununla ilgili kurallar ve usuller, aşağıda bahsi geçen ilkeler doğrultusunda şekillenmelidir:

- Alınan tüm şikayetler, dosyalanıp gizli tutulur. Vakalar, istatistik amaçlı olarak söz konusu kişilerin kimliğinin belli olmaması için anonim ve bir bütün haline getirilir.
- Bir vaka çözüme kavuşturulduktan sonra PUB, bulunan çözümün etkili olması için vakayı takip eder.
- Ceza davaları, savcıya havale edilir.

## 8. İZLEME VE RAPORLAMA

Paydaş katılım faaliyetleri, PUB sosyal uzmanı tarafından proje ilerleme raporları kapsamında izlenip yılda iki kez raporlanır. ŞM ile ilgili izleme ve raporlama faaliyetleri, İletişim Komitesi tarafından gerçekleştirilecek ve PUB'ye iletilecektir. PUB sosyal uzmanı, her iki raporu birleştirecektir.

Paydaş katılım faaliyetlerine ait belgeler, OGM arşivlerinde saklanır. İstişare faaliyetleri ile ilgili bilgiler, Proje İlerleme Raporları kapsamında DB'ye raporlanır ve bu raporlarda şu bilgilere yer verilir:

- İstişare sayısı ve türü,
- Katılımcı sayısı, katılan paydaş türü
- İstişare süresince tartışılan kritik konular,
- Alınan şikayetlerin sayısı (ayrıştırılmış veri: cinsiyet, il, şikayet kategorisi, şikayetin durumu [giderildi, beklemede, çözüldü, vb.], vb.).

## EK-7. ŐİKÂYET FORMU

ŞİKAYET FORMU			
<b>Referans No</b> (kurum tarafından doldurulacaktır)			
<b>Kişisel Bilgiler</b> <i>İsim ve adres verilmesi zorunlu olmamakla birlikte, Őikayetle ilgili geri bildirim s¼recinde bilgi eksikliğinden dolayı bazı sorunların yaŐanabileceęi unutulmamalıdır. Kişisel bilgiler, Őikayetinizle ilgili özel durumların olup olmadığını belirlemek için kullanılacak ve 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na g¼re saklanacak ve iŐlenecektir. Kısmen doldurmayı veya doldurmamayı seğebilirsiniz.</i>			
<b>Tam adı</b>			
<b>il</b>		<b>ilęe</b>	
<b>Mahalle / K¼y</b>		<b>Semt</b>	
<b>Tercih edilen iletişim Őekli</b> <i>(L¼tfen c¼z¼m s¼reci ve alınan tedbirler hakkında bilgi almayı tercih ettiiniz iletişim yolu bilgilerinizi giriniz: posta adresi, e-posta adresi, telefon numarası vs.)</i>			
<b>Şikayet</b>			
<b>Ç¼z¼m öneriniz (varsa)</b>			
<b>İmza</b>			<b>Tarih</b>

## EK-8. ŐİKÂYET KAPAMA FORMU

ŞİKAYET KAPAMA FORMU	
Şikayet kapama numarası	
Şikayetin Referans Numarası	
Gerekli acil eylemi tanımlayın	
Gerekli uzun vadeli eylemi tanımlayın	<i>(gerekirse)</i>
Tazminat istendi mi?	[ ] EVET [ ] HAYIR
<b>DÜZELTİCİ EYLEM KONTROLÜ VE KARAR</b>	
<b>Düzeltilici Eylem AŞamaları</b>	<b>BitiŐ Tarihi ve Sorumlu Kurumlar</b>
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	