

Ankara Büyükşehir Belediyesi ve EGO
Dikimevi-NATO Yolu Metro Hattı Projesi
Paydaş Katılım Planı

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	4
2. PROJE BİLGİLERİ	4
3. PROJENİN BEKLENEN POTANSİYEL ETKİLERİ	8
4. ABB POLİTİKALARI, ULUSAL MEVZUAT VE ULUSLARARASI GEREKLİLİKLER.....	10
4.1. İLGİLİ ABB STRATEJİSİ VE POLİTİKALARI.....	10
4.2. EBRD PERFORMANS GEREKLİLİKLERİ	10
5. PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ.....	11
5.1. DIŞ PAYDAŞLAR.....	13
5.2. ABB İÇ PAYDAŞLARI	15
6. PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ.....	17
Paydaş Katılımı Yaklaşımı ve Gelecekteki Paydaş Katılımı	18
7. AÇIKLAMA VE DANIŞMA.....	22
8. ŞİKAYET MEKANİZMASI	22
8.1. GENEL BAKIŞ	22
8.2. CİNSİYET	26
9. KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR.....	27
10. RAPORLAMA.....	29
EKLER	31
1. ABB ORGANİZASYON ŞEMASI.....	31
2. EGO ORGANİZASYON ŞEMASI	32

Kısaltmalar

ABB	: Ankara Büyükşehir Belediyesi
CİMER	: Cumhurbaşkanlığı Şikayet Mekanizması
EBRD	: Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası
EGO	: Ankara Elektrik, Gaz ve Otobüs İşletmeleri Teşkilatı
ÇSDT	: Çevresel ve Sosyal Durum Tespiti
GBVH	: Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Taciz
MCPR	: ABB Medya, İletişim ve Halkla İlişkiler Departmanı
STÖ	: Sivil toplum örgütleri
PK	: Projeden Etkilenen Kişiler
PR	: EBRD Performans Gereklilikleri
PKP	: Paydaş Katılım Planı
SGDD-ASAM	: Sığınmacılar ve Göçmenlerle Dayanışma Derneği
Proje	: Dikimevi-Nato Yolu Metro Hattı Genişletme Projesi
TMMOB	: Ankara Türk Mühendis ve Mimar Odaları Birliği

1. GİRİŞ

Ankara Büyükşehir Belediyesi (ABB) Dikimevi-NATO Yolu Metro Hattı Genişletme Projesi (Proje) Paydaş Katılım Planı (PKP), paydaşlarla etkili ve etkileşimli bir iletişim yöntemini tanımlayan bir yönetim planıdır. Proje PKP'si, projeden etkilenen kişilere ve diğer ilgili paydaşlara, Proje ve etkileri hakkındaki görüş ve endişelerini ifade etme fırsatına sahip olmaları için ilgili, zamanında ve erişilebilir bilgilerin sağlanması temin etmektedir. Bu PKP'nin amacı:

- Proje kapsamında rol alması planlanan tüm paydaşların belirlenmesi, rollerinin ve katılım kapasitelerinin tanımlanması,
- Proje uygulama, inşaat ve işletme dönemlerinde Proje metro hattı proje ekibinin paydaşlarla olan ilişkilerinin yönlendirilmesi,
- Paydaşlara yeterli ve zamanında bilgi verilmesinin sağlanması,
- Paydaşlara görüş ve endişelerini dile getirmeleri için yeterli fırsatın sağlanması,
- Proje ile ilgili ABB birimleri ile Ankara Elektrik, Gaz ve Otobüs işletmeleri Kurumu (EGO), yasal düzenleyiciler, etkilenen topluluklar ve proje uygulamaları ve etkileri ile ilgili diğer taraflar arasında bir ilişki ve iletişim biçimini oluşturulması; ve
- ABB operasyonlarını EBRD'ninkiler de dahil olmakzere Proje yatırımcılarının gereksinimleriyle uyumlu hale getirmek için gerekli olan konulara odaklanmaktır.

Projeye dayalı olarak, paydaşları belirlemek, rollerini ve katılım kapasitelerini tanımlamak için PKP hazırlanmaktadır. PKP, paydaşlarla etkileşim yollarını belirlemekte, ve şeffaf, kapsayıcı ve talebe yanıt veren bir projeyi işbirlikçi bir şekilde sürdürmek için katılımın seçeneklerini ve kısıtlamalarını dikkate alarak proje hedeflerine ulaşmak için yol haritasını çizmektedir.

Bu PKP, paydaş katılımı için bir ereve sağlamaktadır; ABB ve EGO'nun, ilgili tüm yasal ve düzenleyici taahhütler ve iyi uluslararası endüstri uygulamaları ile uyumlu olarak, etkili, anlamlı, tutarlı, kapsamlı, koordineli ve kültürel olarak uygun katılımı gösterebilmesi için tasarlanmıştır.

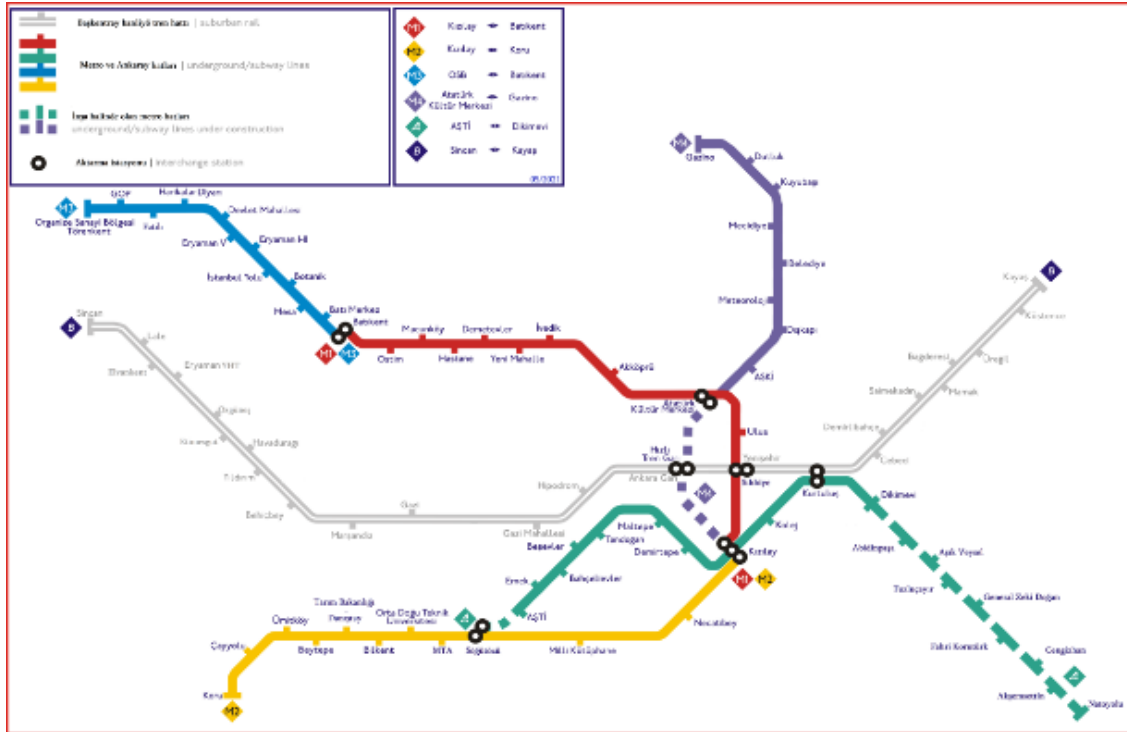
Paydaş katılımı devam eden bir süreçtir ve dolayısıyla bu PKP, Proje ilerledikçe güncellenecek ve düzenlenecek yaşayan bir dokümandır.

2. PROJE BİLGİLERİ

1993 yılında Ankara, Ulaştırma Ana Planını onaylayan ilk şehir olmuştur. Ulaştırma Ana Planının taslağı 1985'te başlamış ve sekiz yıl sonra onaylanmıştır. 1998 yılında Dünya Bankası'nın da yardımıyla bu plana bir ek eklenmiştir. 2011 yılında ABB, Ankara'nın Ulaştırma Ana Planı'nı geliştirmekle görevlendirilen Gazi niversitesi ile bir protokol imzalamıştır. 2013 ve 2014 yıllarında Gazi niversitesi'nin bir 'Ulaşım Ana Planı' ofisi mevcuttu. Üniversitenin web sayfasına göre, hanehalkı anketleri ve açık hava anketleri Mart ve Mayıs 2013 tarihleri arasında yapıldı, Anketler hanelerde 125.000 kişi ile, açık alanda ise 1.276 yaya ve 2.500 toplu taşıma kullanıcısı ile gerçekleştirildi. Elde edilen verilerle bir ulaşım modeli geliştirilmiştir. Ankara'nın 2038 yılına kadar 10 milyondan fazla nüfusa sahip olacağı tahmin edilmiştir. Ancak hazırlanan plan ABB'nin onayını alamamıştır. Daha yakın bir zamanda, Temmuz 2020'de ABB, Gazi niversitesi'nden 'Ulaştırma Ana Planı için bir güncelleme talep etmiştir.

Ankara'da şehirlerarası bağlantılar havalimanları, tren ve otogarlar aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Ankara'nın iç ve dış hat uçuşlarına hizmet veren ana havalimanı Esenboğa Uluslararası Havalimanı'dır. Hızlı trenler Ankara'yı İstanbul, Eskişehir ve Konya'ya bağlar. Diğer demiryolu bağlantıları; İzmir Mavi Tren, Doğu Ekspres, Van Gölü Ekspres ve Güney Kurtalan Ekspres'tir. Merkezi şehirlerarası otogar, Türkiye'nin en büyük, Avrupa'nın ise en büyükleri arasında yer alan Ankara Şehirlerarası Terminal İşletmesi'dir (AŞTI).

Ankara Metrosu toplam uzunluğu 55.83 km'dir, Ankaray ise Şekil 1'de gösterilen bileşenlerle 8.52 km'dir. Şekil 1



Şekil 1 Ankara Toplu Taşıma Bileşenleri

BASKENTRAY
METRO
stations
ANKARAY
TELEFERİK
BUS

A 37 km long commuter railway line with 24 stations
A network of two lines (M1-M2-M3, and M4), 43 and a total length of 55.83 km
A 8.52 km long light railway line with 11 stations
A 3.26 km long cable car, with 4 stations and 106 cabins
Operated by: EGO, ÖHO (Özel Halk Otobüsü) and ÖTA (Özel Toplu Taşıma Aracı)

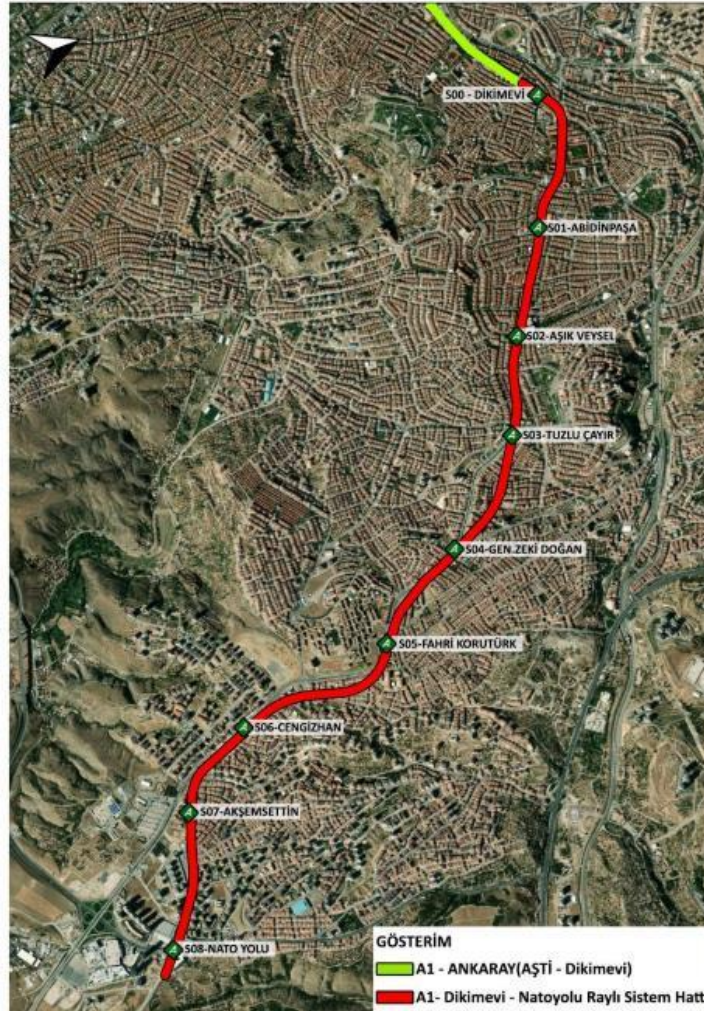
Ankara'nın toplu ulaşımı, entegre bir demiryolu, metro, otobüs ve teleferik ağı olarak çalışmaktadır. EGO, Ankara'nın toplu taşıma planlamasından ve işletilmesinden sorumlu bir kamu kuruluşudur. Malların, hizmetlerin ve altyapı inşaatının tedarikinden sorumludur. Ankara'nın toplu taşıma sistemi Başkentray (banliyö treni), Ankara Metrosu, Ankaray (Hızlı Transit), Teleferik (şehir içi teleferik) ve otobüslerden oluşmaktadır. Başkentray, TCDD (Türkiye Devlet Demiryolları) tarafından işletilmektedir. Ankara Metrosu, Ankaray ve Teleferik EGO tarafından işletilmektedir.

Ankara Metrosu, M1-M2-M3 ve M4 olmak üzere iki hattın oluşan bir ağıdır. 2019 yılından itibaren M1, M2 ve M3 Metro hatları birbirine bağlanarak tek hat olarak çalışmaktadır. Ankaray bir Hafif Raylı Transit hattıdır. Teleferik, 2.400 yolcu/saat/yön kapasiteli bir şehir içi teleferiğidir. Otobüs hatları EGO ve diğer iki otobüs işletmecisi tarafından işletilmektedir: ÖHO ve ÖTA.

Dikimevi istasyonu ile NATO Yolu istasyonu arasındaki yeni hat, AŞTİ-Dikimevi istasyonları hastane kompleksi (Ankara Üniversitesi) arasındaki Ankaray hattını uzatacaktır. Hat Dikimevi'nden başlayacak olup, Dikimevi (mevcut metro istasyonu), Abidinpaşa, Aşık Veysel, Tuzlu Çayır, General Zeki Doğan, Fahri Korutürk, Cengizhan, Akşemsettin ve NATO Yolu olmak üzere sekiz istasyon bulunacaktır (**Error! Reference source not found.**). Ek olarak, genel bağlantı ve erişilebilirlikte önemli bir artış sağlamaktadır:

Mamak ilçesini Kurtuluş İstasyonunda Başkentray hattına bağlar,

- Kızılay İstasyonunda M1 Kızılay-Batıkent hattı
- Kızılay İstasyonunda M2 Kızılay-Çayyolu hattı
- Kızılay İstasyonunda M4 Kızılay-Keçiören hattı
- Söğütözü İstasyonunda M2 Kızılay-Çayyolu hattı, Şehirlerarası Otobüs Terminali AŞTİ



Şekil 2 Dikimevi-NATO Yolu Metro Hattı

Hattın, kentsel dönüşüm geçiren Mamak ilçesinin seyahat taleplerini karşılaması beklenmektedir. Önerilen hat ayrıca Mamak ilçesini Kurtuluş İstasyonunda Başkentray hattına, Kızılay İstasyonunda M1 Kızılay-Batıkent hattına, yine Kızılay İstasyonunda M2 Kızılay-Çayyolu hattına, yine Kızılay İstasyonunda M4 Kızılay-Keçiören hattına, Söğütözü İstasyonunda M2 Kızılay-Çayyolu hattına, AŞTİ'de Şehirlerarası Otobüs Terminaline ve M4 Kızılay-Keçiören hattı ile TCDD Hızlı Tren Garı İstasyonuna bağlayacaktır. ABB, Proje için Borçlu olacak olmakla birlikte, Ankara Ulaşım Şirketi'nin ("EGO" veya "Şirket" – tamamı ABB'ye aittir) önerilen metro hattını işletmesi beklenmektedir.

16 Aralık 1942'de Ankara Elektrik, Gaz ve Otobüs İşletmeleri Teşkilatı (EGO) kurulmuştur.¹ Bugün EGO, otobüs ve raylı sistemler de dahil olmak üzere toplu taşıma hizmetlerini üstlenmiştir ve ulaşım planlama hizmetlerini yönetmektedir. EGO Genel Müdürlüğü, Hipodrom Caddesi üzerinde bulunan hizmet binasında ve beş ayrı bölgede kurulan Otobüs Bölge Müdürlüklerinde hizmetlerini yürütmektedir. Aktif olarak kullanılan 1069 otobüsün yanı sıra, EGO ayrıca 55,834 metrelik 43 istasyondan oluşan Metro ağının yanı sıra, 8.527 metre uzunluğundaki 11 istasyondan oluşan Ankaray demiryolu ağı ve 72'si kadın 583 personeli ile hizmet vermektedir (**Error! Reference source not found.**).²

Ankara Büyükşehir Belediyesi Dikimevi-NATO Yolu Metro Hattı Genişletme Projesi kapsamı dikkate alındığında, PKP Mamak ilçesine özel bir odaklanmayı gerektirmektedir. Ankara'nın en kalabalık dördüncü ilçesi olan Mamak, 345,7 km²'lik bir alanda yaşayan 682.420 nüfusa sahiptir. Kadın sayısı (342.402), erkeklere göre 682.420 (340.018) biraz daha fazladır. Mamak ilçesinin yıllık nüfus değişimi, Ankara'nın genel nüfus değişim hızına paralel olarak yüzde 1,7'dir. 0-14 yaş grubu ile 65 yaş ve üzerini ifade eden bağımlı yaş grubunun oranı yaklaşık %48, çalışma çağındaki grupların oranı ise %70,9'dur.

Mamak ilçesinin altmış dört mahallesi vardır. Proje tarafındaki mahalleler şunlardır: Abidinpaşa (12.504), Akşemsettin (16.491), Aşık Veysel (14.541), Cengizhan (26.162), Fahri Korutürk (16.295), General Zeki Doğan (32.406) ve Tuzluçayır (12.460). Bu yedi mahallenin toplam nüfusu Mamak'ın %19,2'sini oluşturmaktadır. Ancak istasyon mahallelerine yakın yerleşimler dahil edildiğinde Metro'dan faydalanması muhtemel nüfus Mamak nüfusunun en az %46,6'sına tekabül edecektir.³

Mamak ilçesi ve Proje mahallelerine ilişkin bahsi geçen bilgiler özet olarak aşağıdaki Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1 Mahallelere göre sosyo-ekonomik verilerin özeti

Mahalleler	Mamak	Abidinpaşa	Aşık Veysel	Tuzluçayır	General Zeki Doğan	Fahri Korutürk	Cengizhan	Akşemsettin
Toplam nüfus	682,420	12,504	14,541	12,460	32,406	16,295	26,162	16,491
Erkek nüfus	340,018	6132	7074	5953	15,876	8199	12,826	8254
Kadın nüfus	342,402	6372	7467	6507	16,530	8096	13,336	8237
Ortalama hane büyüklüğü	3.21	2.77	3.05	2.91	3.11	3.15	3.07	3.12

¹ Ankara Elektrik, Gaz ve Otobüs İşletmeleri Teşkilatı, tarih yok (<https://www.ego.gov.tr/en/sayfa/4/ego-hakkinda>)

² Ankara Elektrik, Gaz ve Otobüs İşletmeleri Teşkilatı, 2022 (<https://m.ego.gov.tr/dosya/indir/26298.pdf>)

³ İstasyon mahallelerinin muhtarlarıyla yapılan görüşmelerde bahsedilen yakın yerleşim yerleri Balkıraz, Akdere, Saimekadın, Peyami Safa, Kartaltepe, Şahintepe, Kutlu, Mutlu, Ege ve Durali Aliç'tir.

Mahalleler	Mamak	Abidinpaşa	Aşık Veysel	Tuzlucaıyır	General Zeki Doğan	Fahri Korutürk	Cengizhan	Akşemsettin
Konut sayısı	295,931	5700	5808	5484	13,122	7374	10,755	7878
İş yeri sayısı	19,059	567	459	498	688	326	642	1041
Toplu taşıma	590 otobüs durağı	7 otobüs durağı	6 otobüs durağı	2 otobüs durağı	17 otobüs durağı	12 otobüs durağı	16 otobüs durağı	18 otobüs durağı
	37 taksi durağı	3 taksi durağı	1 taksi durağı	2 taksi durağı	2 taksi durağı	1 taksi durağı	2 taksi durağı	1 taksi durağı

3. PROJENİN BEKLENEN POTANSİYEL ETKİLERİ

Projenin potansiyel çevresel ve sosyal etkileri, Projenin Çevresel ve Sosyal Durum Tespiti (ÇSDT) çalışması sırasında değerlendirilmiştir. ÇSDT, tanımlanan olumsuz etkileri azaltmak ve olumlu etkileri genişletmek için Projenin potansiyel risklerini, etkilerini ve önlemlerini anlamak amacıyla iç ve dış paydaşlarla müzakereleri gerektirmiştir. Müzakerelerde, Proje en öncelikli altyapı yatırımı ve merakla beklenen bir Proje olarak dile getirilmiştir. Bununla birlikte, Proje özellikle inşaat döneminde bazı olumsuz etkileri tetikleyebilir.

Projenin yaratacağı temel fayda, mevcut metro sisteminin Ankara Ulaşım Ana Planı doğrultusunda genişletilmesini, Ankara halkına, araba kullanımına karşılık hızlı, güvenilir, konforlu ve çevre dostu bir alternatif aracılığıyla, sık ve verimli ulaşım hizmetleri sunulmasını sağlayacak olmasıdır. Otobüs ve minibüs kullanımına göre seyahat süreleri azalacak, şehir içi toplu taşıma araçlarında işletme maliyetleri düşecek ve güzergahta minibüs ve otobüs trafiğinin azalması nedeniyle karayolu bakım maliyetlerinden de tasarruf edilecektir.

Öte yandan, dikkatli bir şekilde yönetilmemesi halinde, Proje potansiyel olarak çevre ve insanlar üzerinde bazı olumsuz etkilere neden olabilir. ÇSDT, Projenin inşaat ve işletme aşamasıyla ilgili tüm potansiyel çevresel ve sosyal etkileri belirlemiştir. ABB ve İnşaat Yüklenicisi, inşaat aşamasındaki etkilerin yönetiminden sorumluyken, EGO, metro hattının işletilmesinin neden olabileceği olası olumsuz etkileri önlemek, azaltmak veya hafifletmek üzere önlemler alacaktır.

Dikimevi-NATO Yolu hattı, Mamak ilçesinin yoğun olarak inşa edilen yerleşim bölgesinden, bir üniversite hastane kompleksinden (Ankara Üniversitesi) ve bir alışveriş merkezinin yanındaki son istasyondan geçecektir. Proje, arazi edinimini en aza indirmek amacıyla mevcut yolları takip etmiştir. Ankara'nın en kalabalık dördüncü ilçesi olan Mamak, 345,7 km²'lik bir alanda yaşayan, 682.420 nüfusa sahiptir. Mamak ilçesinin altmış dört mahallesi vardır. Proje güzergahındaki mahalleler şunlardır: Abidinpaşa, Akşemsettin, Aşık Veysel, Cengizhan, Fahri Korutürk, General Zeki Doğan ve Tuzlucaıyır. Metrodan faydalanması muhtemel nüfus, Mamak nüfusunun en az %46,6'sına tekabül edecektir.

Proje ağırlıklı olarak yerleşim alanlarında gerçekleştirilecektir. Tüm arazi kentsel, imarlı arazidir ve yoğun bir şekilde gelişmiştir. Proje, metro ve diğer yardımcı tesislere giriş ve çıkışlar için arazi edinimi gerektirecektir. Kamulaştırma dosyaları tapu kaydına göre incelendiğinde, saha ziyareti ve incelemesi sonucu, yalnızca binaların kaldırımlarının veya bahçelerinin bir bölümünün etkileneceğini ve dolayısıyla Potansiyel Etkilenen Tarafların fiziksel yeniden yerleşimine neden olmayacağını ortaya koymuştur. Bazı küçük dükkanlar, sınırlı müşteri erişimi (yalnızca yaya erişimi), yolların kapanması ve trafik kesintileri nedeniyle inşaat

sırasında ekonomik yer değiştirmeye eğilimlidir. İstasyonlardaki şantiyelerin etki alanı içerisinde, inşaat alanının kurulması ve inşaat sürecinin yönetimi sırasında dikkatle değerlendirilmesi gereken, okul ve hastane gibi birçok hassas alıcı bulunmaktadır. Fiziksel çevreyle ilişkili etki alanı, gürültü yayılımına, hava emisyonlarının dağılımına, inşaat faaliyetlerinin trafik üzerinde yol açtığı etkilere, zeminin yerleşmesine ve tünel açma faaliyetlerinin toprak matrisinde neden olduğu titreşime, binaların ve yapıların üzerindeki titreşim etkilerine bağlı olacaktır. Her istasyonun çevresinde özgün bir Etki Alanı yer alacaktır; Etki Alanı tam olarak belirlendikten sonra, inşaat faaliyetleri sırasında hava, gürültü, titreşim, atık ve trafik ölçümleri ve gözlemleri yoluyla düzenli olarak izlenecektir. Konut sakinleri, dükkan sahipleri, yolcular, kadınlar, yaşlılar, engelliler ve çocuklar gibi hassas kişiler dahil olmak üzere paydaşlar, projenin her aşamasında Proje faaliyetleri, riskler ve etki azaltma önlemleri hakkında bilgilendirilecek ve paydaşlarla anlamlı müzakerelerde bulunulacaktır.

Proje için etkili bir şikayet yönetim sistemi geliştirilecek ve uygulanacaktır. Kredi Kuruluşları, Proje ömrü boyunca projenin etkili bir şekilde uygulanmasını izleyeceklerdir.

ÇSDT aşağıdaki sonuçları tespit etmiştir

- ABB çevresel ve sosyal yönetim sisteminde önemli iyileştirmeler ile birlikte, projenin ÇSG risklerini EBRD gereklilikleri doğrultusunda yönetmek için yeterli kaynakların tahsis edilmesi gerekmektedir. Önerilen metronun işletilmesinden sorumlu Şirket (EGO) ile ilgili olarak da benzer bulgular elde edilmiştir.
- ABB ve işletme şirketi EGO, işgücü ve çalışma koşullarını Türk İş Kanunu'na göre yönetmektedir, ancak EBRD PR 2 gerekliliklerini karşılamak için iyileştirmeler yapılması gerekmektedir.
- İnşaat faaliyetleri, inşaat atıklarının üretilmesini, taşınmasını ve bertaraf edilmesini içerecektir; askıda katı maddeler, yağ ve gres ve kimyasal kirlenici miktarlarındaki artış yoluyla çevredeki su kaynaklarının kalitesini potansiyel olarak etkileyebilecek, inşaat sahasından (yağmur suyu ile birlikte oluşacak) yüzeysel akış; mevcut yağmur suyu sistemindeki akışın artırılması ve yerel sel rejiminin değiştirilmesi vb.
- Operasyonlar sırasında trafik, titreşim, gürültü etkileri ve yangın güvenliği riskleri dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere işçiler ve topluluklar için sağlık ve güvenlik riskleri mevcut olacaktır.
- Aşık Veysel Parkı'nı eğlence/dinlenme amaçlı kullananlar kişiler, inşaat aşamasında etkilenecektir. Ancak, olumsuz etkiler geçici ve inşaatla ilgili olacaktır. Parkı kullanan çocukların, yaşlıların ve diğer etkilenen kişilerin güvenliğini sağlamak için ek önlemler geliştirilecek ve uygulanacaktır.
- ABB, arazi edinimini en aza indirmek için, mevcut yolların kullanılması yoluyla önemli yeniden yerleşim etkilerinden kaçınmak için etkili olabilecek önlemleri değerlendirmiştir. Bununla birlikte, Proje hala metro ve diğer yardımcı tesislere giriş ve çıkışlar için arazi edinimini gerektirmektedir. Proje için kalıcı arazi edinimi, Belediye, Askeriyeye ait olan veya şu anda yol olarak kullanılan bazı özel arazilerin ve parsellerin sınırlı kamulaştırılmasını gerektirmektedir. Arazi ediniminden etkilenecek 37 parsel (36 şahıs, 1 belediye parseli) bulunmaktadır. Proje için gereken toplam arazi 6.356 m²'dir. Özel arazi kamulaştırması 3.818 m² olup, ortalama kamulaştırma büyüklüğü 127,3 m²'dir. Tüm araziler Türk kamulaştırma kanunu ve PR 5 gerekliliklerine göre satın alınacaktır.
- Projenin, iki taksi istasyonunun (bir geçici, bir kalıcı) ve iki Belediye ekmek büfesinin

fiziksel yeniden yerleşimini gerektirmesi beklenmektedir. Proje ayrıca, inşaat sırasında yolların kapanması, toz ve gürültü nedeniyle yerel işletmeler ile metro istasyonları çevresindeki dükkanlar üzerinde geçici etkiler yaratacaktır. Müşteri, PR 5 ve ulusal gereklilikler doğrultusunda tüm bu geçici ve kalıcı etkileri ele almak için etkilenen insanlarla müzakere halinde bir Yeniden Yerleşim Planı geliştirecek ve uygulayacaktır.

- Hem işçilere hem de topluluklara yönelik Cinsiyet ve Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Taciz (GBVH) riskleri, ayrı bir toplumsal cinsiyet etki değerlendirme raporu ve toplumsal cinsiyet/GBVH risklerini ele almak için ÇSEP'e dahil edilen çeşitli eylemler kapsamında değerlendirilmektedir.

4. ABB POLİTİKALARI, ULUSAL MEVZUAT VE ULUSLARARASI GEREKLİLİKLER

4.1. İlgili ABB Stratejisi ve Politikaları

Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin Proje ile ilgili amacı ve hedefi, güvenli, hızlı, konforlu, çevreye duyarlı, ekonomik ve sosyal kalkınmaya uyumlu, teknolojik yeniliklere açık, şehir içinde sürdürülebilir ve güvenli toplu ulaşımın sağlanmasıdır.

EGO'nun Proje ile ilgili politikaları⁴:

- Mevcut koşullar ve vatandaşların ihtiyaçları dikkate alınarak toplu taşıma altyapısının düzeltilmesi ve yenilenmesi.
- Toplu taşıma konusunda uzmanlaşmış kurum ve kuruluşlarla işbirliklerinin artırılması
- Hizmet verilen tüm vatandaşların taleplerine hızlı ve zamanında yanıt verilmesi.

Türkiye'de arazi edinimi ile ilgili ulusal mevzuat aşağıdaki düzenlemelere dayanmaktadır. 2644 sayılı Tapu Kanunu, 18 Mayıs 2012 tarihinde yürürlüğe giren 6302 sayılı Kanun ile değiştirilen ana tapu düzenlemesidir. Türkiye'de tapu tescili 3402 sayılı Kadastro Kanunu'na dayanmaktadır. Kadastro Kanunu ayrıca tapu kaydı olmayan veya arazi mülkiyeti konusunda karışıklık olan arazi sahiplerinin tespiti sürecini de tanımlamaktadır. Kamulaştırma Kanunu (2942 Sayılı Kanun), gerçek ve özel hukuk tüzel kişilerinin mülkiyetinde bulunan taşınmazların Devlet ve kamu tüzel kişileri tarafından kamu yararının gerektirdiği hallerde kamulaştırma bedelinin hesaplanmasına, taşınmazın ve geçiş hakkının makam adına tesciline ve buna bağlı uyuşmazlıkların çözümüne ilişkin usul ve yöntemlere göre kamulaştırılmasını düzenlemektedir. Bu nedenle, arazi edinimi için Proje'ye bağlı ulusal yasalar şu şekilde özetlenebilir:

- 3402 Sayılı Kadastro Kanunu
- 2644 Sayılı Tapu Kanunu
- 2942 Sayılı Kamulaştırma Kanunu
- 5393 Sayılı Belediye Kanunu
- 5216 Sayılı Büyükşehir Kanunu

4.2. EBRD Performans Gereklilikleri

PR 1: Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi - bu PR, projelerle ilişkili çevresel ve sosyal riskleri ve etkileri ve projenin ömrü boyunca müşterinin

⁴ <https://m.ego.gov.tr/dosya/indir/23822.pdf>

çevresel ve sosyal performans yönetimini belirlemek için entegre bir değerlendirmenin önemini kabul eder.

PR 2: İşgücü ve Çalışma Koşulları - Bu PK, müşteriler ve onların ticari faaliyetleri için işgücünün değerli bir varlık olduğunu ve iyi insan kaynakları yönetimi ve işçi haklarına (örgütlenme özgürlüğü ve toplu pazarlık hakkı da dahil olmak üzere, ticari faaliyetlerin sürdürülebilirliğinin temel bileşenleridir) saygıya dayalı sağlam bir işçi-yönetim ilişkisinin kabul eder.

PR5: Arazi Edinimi, Arazi Kullanımındaki Kısıtlamalar ve Gönülsüz Yeniden Yerleşim: Bu PR, arazi kullanımı ve varlıklara ve doğal kaynaklara (fiziksel yer değiştirmeye (yer değiştirme, arazi veya barınak kaybı) ve/veya ekonomik yer değiştirmeye (arazi kaybı, varlıklar veya arazi kullanımı üzerindeki kısıtlamalar, varlıklar ve doğal kaynakların, gelir kaynaklarının veya diğer geçim kaynaklarının kaybına yol açan) neden olabilecek) erişim üzerindeki kısıtlamalar dahil olmak üzere projeye ilgili arazi ediniminin etkilerini ele almaktadır.

PR10: Bilginin Açıklanması ve Paydaş Katılımı – Bu PR, müşteri, çalışanları, işçi temsilcileri, yerel topluluklar ve projeden etkilenen kişiler ve uygun olduğunda diğer proje paydaşları arasında iyi uluslararası uygulama ve kurumsal vatandaşlığın temel bir unsuru olarak açık ve şeffaf bir katılımın önemini kabul eder.

5. PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ

ABB daha önce, ABB web sitesinde açıklanan, ABB 2020-2024 Stratejik Planı'nda yer alan bir paydaş listesi belirlemiştir.

(http://www.sp.gov.tr/upload/xSPStratejikPlan/files/mDWWe+2020-2024_Stratejik_Plan_BASKI_son.pdf)

ABB, çalışan ve müşteri memnuniyetini değerlendirmek için düzenli anketler yürütmektedir. ABB 2020-2024 Strateji Planı'nın hazırlanması için 2019 yılında toplam 1091 kişiye anket uygulanarak belediye hizmetlerinden ve birimlerinden memnuniyetleri ölçülmüştür. Görüşülen kişilerin %60'ı hizmetleri başarılı bulurken, %32'si kısmen başarılı bulmuştur. %8'i başarısız olduğunu ifade etmiştir. EGO hizmetlerinden memnuniyet oranı %57, Fen İşleri Daire Başkanlığı'ndan memnuniyet oranı %54, ABB Medya, İletişim ve Halkla İlişkiler Departmanından memnuniyet oranı ise %53 olmuştur.

Plana göre en önemli dış paydaşlardan bazıları şunlardır;

- Kamu kurumları
- Valilik
- Kaymakamlıklar
- İlçe belediyeleri
- Üniversiteler
- Sivil Toplum Kuruluşları
- Medya

Paydaşlar, projenin sonuçlarından ve performansından olumlu veya olumsuz etkilenen veya bu süreçleri etkileyebilecek veya projeye meşru çıkarı olan kişi veya gruplar olarak tanımlanmaktadır. Proje alanındaki izinleri veren makamlar ve yerel halk da projenin paydaşlarıdır. Ancak, paydaş belirleme, proje geliştirmeye doğrudan dahil gibi görünmese de, mevcut sosyal ve sosyo-ekonomik dinamikler hakkında bilgi sahibi olan diğer kişi, grup ve kuruluşları (sivil toplum kuruluşları, dernekler vb.) dahil etmeyi amaçlamaktadır. Bu tür paydaşlar tarafından yapılan geri bildirimlerin değerlendirilmesi, gerçek sosyo-ekonomik ihtiyaçlara göre planlanacak etki değerlendirmelerinin ve sosyal yatırım faaliyetlerinin kalitesinin iyileştirilmesini kolaylaştırabilir.

Paydaş analizi, PKP'nin ilk adımıdır. Bu analizin amacı, her bir paydaş grubunu belirlemek, projedeki görev ve sorumluluklarını tanımlamak ve bu paydaşlarla etkileşim fırsatlarını ortaya çıkarmaktır. Projenin erken bir aşamasında, kapsamlı bir paydaş analizi yapmak önemlidir. Paydaş analizi sadece paydaşları listelemekle kalmaz, aynı zamanda paydaşları değerlendirir ve katılım düzeylerini projenin hedeflerine ve olası etkilerine göre sıralar. Bu analizde proje katılımı açısından riskler ve fırsatlar belirlenirken paydaşlar arasındaki dinamikler dikkate alınır.

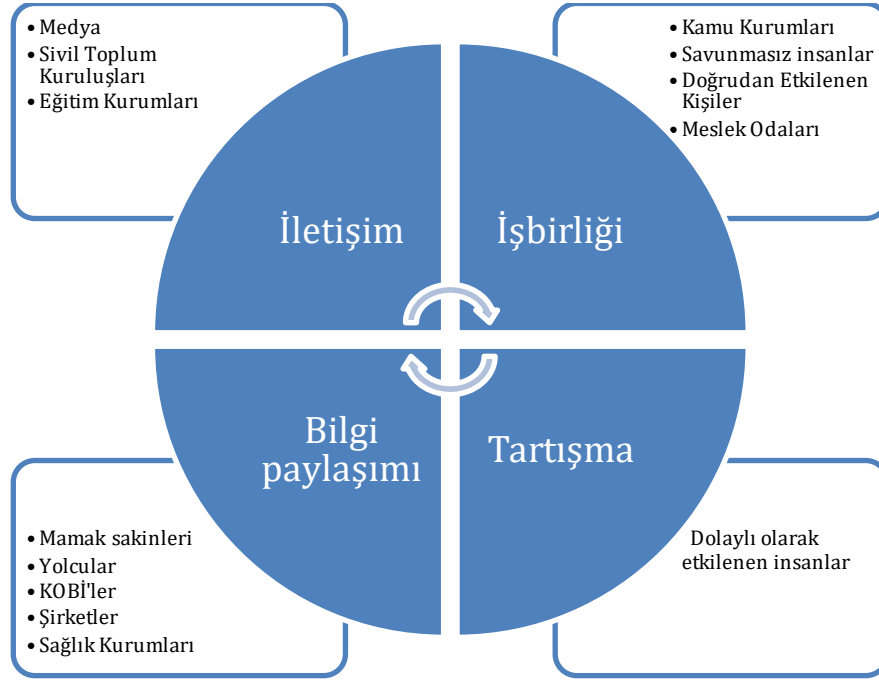
Bu şekilde ABB, paydaş katılım stratejisi aracılığıyla herkes için şeffaf ve erişilebilir bir katılım sürecini garanti eder, ABB;

- Projenin tüm paydaşlarını belirler; Bunu yaparken yerel toplumdaki, kamu kurumlarına, ulusal ve uluslararası paydaşlara kadar her düzeydeki tüm paydaşları inceler.
- Paydaşlarla ilişkilerin yönetimini, paydaş katılımının proje üzerindeki etkisini, paydaşlar için kullanılacak iletişim araçlarını ve temas sıklığını planlar.
- Projeden etkilenen topluluklar için projenin olası olumsuz etkilerini azaltmak ve yerel toplulukların projenin potansiyel olumlu etkilerinden yararlanmalarını sağlamak için yerel düzeyde aktif bir paydaş iletişimi gerçekleştirir.
- Paydaşların şikayet ve taleplerini kayıt altına alır, talep eden ve şikayet eden paydaşlara en kısa sürede geri bildirim sağlar.
- Özellikle hassas grupların yerelde paydaş katılımında projeye erişimlerini sağlamak için yöntemler geliştirir.
- Tüm iletişimde kültürel olarak uygun bir üslup ve yöntem izler.
- Paydaşların etkin katılımını sağlamak için farklı iletişim kanallarını kullanarak paydaş katılımı için fırsatlar yaratır.
- Projeden etkilenen diğer gruplara, özellikle sivil toplum kuruluşlarına, projenin yaşam döngüsü boyunca önerilen eylemler hakkında görüşlerini ifade etme fırsatları sağlar.
- Projeye özel Paydaş Katılım Planı hazırlayarak detaylı eylem planını belirler ve her proje için projenin kapsamı ve yerel ihtiyaçlar değiştiğinden prosedürlerin izlenmesini ve raporlanmasını sağlar.

Paydaşlar ikiye ayrılır; dış ve iç paydaşlar. Bu ayrım sayesinde, ABB'ye dahil olan paydaşlar ve diğer paydaşlar, projeyi nasıl etkiledikleri veya projeden nasıl etkilendikleri konusunda net bir şekilde belirtilebilir. Paydaş analizinde iç paydaşların projedeki rolleri, kurumsal paydaş katılımı ve katılımları anlatılmaktadır. Dış paydaşların analizinde paydaşların rolü, yöntemi, sıklığı ve proje süresince paydaşlarla kurulacak ilişkilerin konusu tartışılır.

5.1. Dış paydaşlar

ABB'nin projesindeki dış paydaşlar, projeden etkilenen veya projeyi bir şekilde etkileyen paydaşları temsil eder. Bunlar, projeden etkilenen devlet kurumlarını ve haneleri içerir. Şekil 3'te, projedeki dış paydaşlar özetlenmiştir.



Şekil 3 Paydaşların Belirlenmesi ve Katılım Şeması

Bu paydaşlar, projeden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen ve projenin diğer faaliyetlerinden etkilenmesi muhtemel olan paydaşlardır.

a. Doğrudan Etkilenen Paydaşlar

Bu paydaşlar, projenin inşaat faaliyetlerinden doğrudan etkilenen paydaşlardır. Proje nedeniyle şahsi ve/veya kamu arazisi/taşınmaz kaybı ile karşı karşıya kalmışlar ve maddi varlık kayıpları tazmin edilmiştir. Proje uygulama alanına yakın olan bu yerleşimler üzerinde proje nedeniyle oluşan etki türleri farklıdır. Her yerleşim yeri farklı şekillerde etkilendiğinden, projeden etkilenenler yerleşim yerlerine göre gruplandırılmıştır. Bu paydaşlarla düzenli ve detaylı bir iletişim içinde olmak, paydaşların projeye adaptasyonu açısından önemlidir.

Doğrudan etkilenen paydaşlar ve yerleşim yerleri aşağıdaki gibi belirlenebilir:

- **Muhtarlar:** Abidinpaşa, Akşemsettin, Aşık Veysel, Cengizhan, Fahri Korutürk, General Zeki Doğan, Ege and Tuzluca.
- **Yolcular**
- **KOBİ'ler, Konut Sakinleri, Esnaf, Taksi Durakları (Ana Yollar ve Yan Sokaklar)**

b. Hassas Gruplar

Bu grup, sınırlı hareket kabiliyetine sahip olan veya Proje'nin potansiyel olumsuz etkilerinden orantısız şekilde etkilenebilecek hassas kişileri içerir. Belirlenen hassas gruplar kadınlar, çocuklar ve öğrenciler, engelliler ve yaşlılardır. Savunmasız gruplar, özellikle trafiğin ara sokaklara yönelmesinden kaynaklanan toplum sağlığı ve güvenliği endişeleri, kapalı yollar nedeniyle ana caddelere araç erişiminin olmaması ve yaya erişim yollarının kullanılması nedeniyle Proje'nin inşaat aşamasından etkilenebilir. Hassas gruplarla etkileşim, onların ulaşım hizmetlerine güvenli ve kesintisiz erişimlerini sağlamak için kritik öneme sahiptir. Proje, hassas grupları bilgilendirecek ve inşaat aşamasında seyahat hizmetlerinin erişilebilir ve kesintisiz olmasını sağlayacaktır. Projenin işletme aşaması planları, hassas grupların erişilebilirliğine odaklanmakta ve ulaşım deneyimlerini geliştirmeyi amaçlamaktadır.

c. Devlet Kurumları

Bu paydaşlar, projenin tasarım, uygulama ve işletme aşamalarında etkisi olan devlet kurumlarıdır. Bu kurumlar metro hattı projesi kapsamında ABB için hayati önem taşımaktadır, çünkü projenin gerçekleştirilmesinde onay ve kabul işlemleri oldukça önemlidir. Proje süresince bu paydaşlarla ulusal, bölgesel ve yerel düzeyde etkin bir şekilde çalışılmaktadır.

d. Meslek Odaları

ABB Paydaş katılım planında meslek odalarının bulunması, kendileri aracılığıyla belirlenen bu kuruluşların bünyesinde bulunan diğer paydaşlara erişimi kolaylaştıracaktır. Aynı zamanda meslek kuruluşlarının iletişim ağında ve ABB'nin bilgi ve halkla ilişkiler faaliyet zincirinde yer aldıkları için proje bu meslek kuruluşları tarafından olumlu olarak sahiplenilecektir. Bu meslek odaları ile iletişim çeşitli iletişim kanalları üzerinden gerçekleştirilecektir. Bu kanallar arasında düzenli ziyaretler, bilgilendirme broşürleri, aylık bültenler gibi alternatif yöntemler bulunmaktadır. Beklentilerini dikkate alarak proje sürecine katkıları Proje açısından olumlu bir iletişim zinciri oluşturacaktır.

e. Eğitim Kurumları (Okullar, Üniversite bölümleri)

Proje güzergahı boyunca Projeden doğrudan etkilenecek eğitim tesisleri bulunmaktadır. Planlanan metro hattı boyunca yer alan bu eğitim kurumlarının proje faaliyetleri hakkında bilgilendirilmesi önemlidir. Proje, bu kurumları Proje zaman çizelgesi, alternatif yollar, trafik planları hakkında bilgilendirecek ve olası toz, gürültü ve titreşim etkisini en aza indirmek için okulların çalışma saatlerine dikkat edecektir. Proje, eğitimi aksatabilecek herhangi bir patlatma veya çalışmadan önce okullara bilgi verecektir.

f. Birinci Basamak Sağlık Kuruluşları (Hastaneler ve Sağlık Merkezleri)

Projeden etkilenen kişilerin yoğun iletişim içinde olduğu halk sağlığı kurumları ve eczaneler aşağıdaki gibidir (Tablo 1). Bu kurumların bilgilendirilmesi özellikle bu kurumlara gelen kişilerin proje faaliyetleri ve yapım aşamaları hakkında dolaylı olarak bilgilendirilmesi anlamına gelmektedir ve bu nedenle sağlık kuruluşlarının bilgilendirilmesi bu konuda kamuoyunun bilinçlendirilmesi açısından önemlidir. Aynı zamanda bu kurumlar, iletişim araçlarıyla (broşür, bülten vb.) halka ulaşmak için bir alternatif olarak düşünülebilir.

g. Sivil Toplum Kuruluşları

Sivil ve ticari paydaşlar, projeyi etkilemesi veya projeden etkilenmesi muhtemel olanlardır. Proje boyunca bu paydaşlarla dengeli ilişkiler kurmak çok önemlidir.

h. Taksi Durakları

Bölgede yer alan aşağıda belirtilen taksi duraklarının paydaş katılım planına dahil edilmesi önemlidir. Taksi durakları, mahallenin nabzını tutması ve bölgedeki paydaşların bilgilendirilmesini sağladığı için ABB'nin iletişim zinciri içerisinde yer almaktadır.

i. Medya

Medya, projeden etkilenen paydaşlarla toplu, doğru ve detaylı müzakere açısından oldukça önemli bir iletişim aracıdır. Proje ve ABB hakkında yapılacak düzenli bilgilendirme leri sağlamak için yerel ve bölgesel düzeyde medya ile düzenli ilişkiler esastır. Her halükarda medya, müzakere ve kamuoyu algısının oluşturulmasında önemli bir rol oynamaktadır.

5.2. ABB İç Paydaşları

İç paydaşlar, ABB'deki çalışanlar, yöneticiler, temsilciler ve tedarikçiler ile ABB'ye bağlı alt yüklenici şirketlerdir. Tüm bu paydaşlar projenin etkisi çerçevesindedir (Tablo 1). Dış paydaşlarla ilişkiler kurmak için iç paydaşların iletişimi esastır.

Tablo 1 Özet Paydaş Belirleme Tablosu

Paydaş Grupları	Kesin Paydaşlar	Proje ile İlişkisi
<i>Dış paydaşlar</i>		
Ulusal Devlet Kuruluşları	<ul style="list-style-type: none">- Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı- Çevre ve Şehircilik Bakanlığı- Kültür ve Turizm Bakanlığı- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı- Milli Eğitim Bakanlığı	Ulusal ve bölgesel kalkınma Politika formülasyonu İzin Kümülatif etkiler
Yerel Yönetim Kuruluşları	<ul style="list-style-type: none">- Ankara Valiliği- Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü- İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü- Ankara Afet ve Acil Durum Yönetimi Müdürlüğü- Ankara İl Emniyet Müdürlüğü- Mamak Valiliği- Mamak Belediyesi- Ankara 112 Acil ve Sağlık Hizmetleri- Ankara İtfaiyesi	Sosyal ve ekonomik kalkınma Çevresel koruma Çevresel etkilerin yönetimi (örn. atıklar, atık su) Acil durum planlaması ve müdahalesi Çevresel ve sosyal etkiler İzin

Paydaş Grupları	Kesin Paydaşlar	Proje ile İlişkisi
Sivil Toplum Kuruluşları (STK'lar) – uluslararası, ulusal ve yerel	<ul style="list-style-type: none"> Ankara Türk Mühendis ve Mimar Odaları Birliği (TMMOB) Ankara Çevre Mühendisleri Odası Ankara İnşaat Mühendisleri Odası Ankara Barosu (Çevre Komisyonu dahil) Kadın dernekleri <ul style="list-style-type: none"> Kadın Dayanışma Vakfı Ankara Üreten Kadınlar Derneği Engelli Kadınlar Derneği Kadın Eğitim ve İstihdam Derneği – General Zeki Doğan Türk Kadın Dernekleri Federasyonu Mülteci Dernekleri <ul style="list-style-type: none"> Sığınmacılar ve Göçmenlerle Dayanışma Derneği (Sgdd Asam) – Mamak Şubesi Bedensel Engelli Yaşam Derneği Ankara Şubesi Bağımsız Hareket Derneği - Mamak Altı Nokta Görme Engelliler Derneği Engelliler için Bir Umut Derneği –Aşık Veysel Mavi Kalp Engelli ve Engelsiz Yaşam Kulübü Derneği – Akşemsettin 	<p>Çevresel ve sosyal etkiler Kümülatif etkiler Ekonomik gelişme</p> <p>Kapsayıcılık ve erişilebilirlik Güvenlik etkileri</p>
Muhtarlar/Yerel Topluluklar/ Sakinler, Yolcular	Abidinpaşa, Akşemsettin, Aşık Veysel, Cengizhan, Fahri Korutürk, General Zeki Doğan, Ege ve Tuzluca'yır'da ikamet eden, çalışan, okuyan veya seyahat eden kişiler	<p>Çevresel ve sosyal etkiler, özellikle trafik etkileri ve toplum sağlığı ve güvenliği</p> <p>Ekonomik yer değiştirme İş</p>
Hassas kişiler/gruplar	Projeden etkilenen yerleşimlerdeki yoksullar/yaşlılar/engelliler	Toplum sağlığı ve güvenliği etkileri
Kadın PK'lar	Mamak ilçesindeki kadınlar, özellikle projeden etkilenen Abidinpaşa, Akşemsettin, Aşık Veysel, Cengizhan, Fahri Korutürk, General Zeki Doğan, Ege ve Tuzluca'yır yerleşimlerinde	<p>Çevresel ve sosyal etkiler Kümülatif etkiler Arazi edinimi İş</p>
Yerel İşletmeler	<ul style="list-style-type: none"> Yerel İşletmeler ve küçük işletmeler Özel ulaşım hizmetleri (taksi, minibüs) 	<p>Trafik etkisi</p> <p>Ekonomik yer değiştirme</p>
Eğitim Kurumları	Ankara Üniversitesi	Çevresel ve sosyal etkiler
Medya	<ul style="list-style-type: none"> Yerel ve ulusal gazeteler, TV kanalları Sosyal medya, twitter, linked-in, facebook 	Topluma Proje bilgilerinin iletilmesi Reklamlar
Kredi verenler	Uluslararası finans kuruluşları (özel bankalar dahil)	Proje finansmanı
İç Paydaşlar		
ABB	<ul style="list-style-type: none"> Employees Contractors and Sub-contractors and their Employees 	<p>Büyüme ve gelişme İstikrarlı istihdam ve fırsat İş sağlığı ve güvenliği</p>

Paydaş Grupları	Kesin Paydaşlar	Proje ile İlişkisi
İstanbul Metro	- Proje ile ilgili danışmanlar ve uzmanlar	Projenin Teknik, Çevresel ve Sosyal Performansına İlişkin İtibar

6. PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ

Paydaş katılımı ve Proje için bilgi paylaşımı, ABB Medya, İletişim ve Halkla İlişkiler Departmanı (MCPR) tarafından gerçekleştirilecektir. ABB'nin MCPR Departmanına ek olarak, muhtarlarla doğrudan iletişim halinde olan Muhtarlık Müdürlüğü, sosyal medya hesaplarını yöneten Sosyal Medya Müdürlüğü ve kadınlarla etkileşime odaklanan Kadın ve Aile Hizmetleri Müdürlüğü bulunmaktadır. ABB, tüm konut sakinlerine ulaşmak ve onları projeleri hakkında bilgilendirmek için çevrimiçi ve çevrimdışı iletişim araçlarını kullanmaktadır.

Proje Şubat 2022'de EGO web sitesinde duyurulmuştur⁵. Muhtarlarla ilk projeye özel yüz yüze görüşme 17 Mart 2022'de ÇSĐT müzakereleri sırasında ABB'de gerçekleştirilmiştir.

ABB, EGO ile hazırlık müzakereleri, yeni metro istasyonlarının kurulacağı yerlerdeki Muhtarlarla görüşmeler, Projenin etki alanındaki kadınlarla odak grup toplantıları, metro giriş/çıkış yerlerinin yakınındaki küçük işletme sahipleri ile müzakereler. Saha ziyareti sırasında Proje güzergahı ve tüm istasyon lokasyonları üç kez ziyaret edilmiştir. Saha çalışması kapsamında 11 iç paydaşla görüşülmüştür⁶, 8 Muhtar görüşmesi, 4 kadın odak grup toplantısı yapılmıştır.

Tüm paydaşlar metronun önemini belirtmiştir. Projenin etki alanındaki Muhtarlar, ulaşımın Mamak'ta ciddi bir endişe kaynağı olması nedeniyle, Projenin tüm altyapı ve sosyal projelerde birinci öncelik olduğunu belirtmiştir. Görüşülen tüm Projeden Etkilenen Kişiler Projeye güçlü desteklerini dile getirmişlerdir. Muhtemel inşaat etkileri - yol güzergâhları, tıkanmalar, gürültü, toz- PK'lar hakkındaki tartışmalar sırasında bile Projeyi memnuniyetle karşılamışlardır, bunun gerekli olduğunu söylemişlerdir. Kadınlar için metro daha güvenli, erişilebilir ve daha konforlu bir seyahat alternatifi demektir. Aşırı kalabalık otobüs ve minibüs seferleri, yoğun trafik, ulaşım için ana şikayet alanlarıydı. Proje ile ilgili olarak yöneltilen başlıca sorular şunlardı:

- inşaatın zaman çizelgesi: Başlangıç tarihi ve süresi
- istasyonların tam konumu

Geçim kaynakları üzerindeki potansiyel etkileri değerlendirmek için taksi şoförlerine de danışılmıştır. Yakın çevrede yaşayanlar taksi yerine metroyu tercih etse bile, daha fazla insanın metro istasyonlarına ulaşmak için taksileri kullanacağını ifade etmişlerdir. Metro istasyonlarına erişim için daha fazla talep olacağı için gelirlerinde düşüş beklememektedirler

Projenin nihai etki alanı tanımlandıktan sonra PKlar ile ek iletişim yapılacaktır. İnşaat öncesi ve özellikle inşaat faaliyetleri sırasında düzenli istişareler ve güncellemeler de yapılacaktır.

⁵ <https://www.ego.gov.tr/tr/haber/5825/ankaraya-metro-mujdesi-di-kimevinatoyolu-metrosu-icin-proje-tamamlandi>

⁶ Görüşülen paydaşların tam listesi için lütfen Paydaş Müzakere bölümüne bakın

Paydaş Katılımı Yaklaşımı ve Gelecekteki Paydaş Katılımı

Tablo 3. Paydaş Katılımı Yaklaşımı ve Gelecekteki Paydaş Katılımı

No	Paydaşlar	Aktivite düzeyi	Etki	Müzakere Konuları	Müzakere Yöntemi	Dönem	İzleme Göstergeleri	Etkileşim Sıklığı
A	Yerel Topluluklar							
1	İşyerleri, Konut Sakinleri, KOBİ'ler, Taksi Durakları (Bulvar ve Caddeler) Abidinpaşa, Akşemsettin, Aşık Veysel, Cengizhan, Fahri Korutürk, General Zeki Doğan, Ege ve Tuzluca'yır.	Yerel	Etkiledi	Proje aşamaları hakkında müzakere; projenin olası etkileri hakkında bilgilendirme ve paydaşlarla iletişim mekanizması.	Ziyaret, broşür, Yüz yüze müzakere toplantısı, Web sitesi Sosyal medya Posterler, reklam panoları	İnşaat	Gerçekleştirilen ziyaret sayısı. Yapılan müzakere sayısı, Ulaşılan PK sayısı, Alınan talep/şikayet sayısı Basılan, dağıtılan broşür sayısı Sosyal medya analizi Web sitesi bilgileri Reklam panolarının yeri	Üç aylık ziyaretler Aylık sosyal medya güncellemeleri Yıllık broşür dağıtımı
2	Projeden Etkilenen Komşu Mahalleler Abidinpaşa, Akşemsettin, Aşık Veysel, Cengizhan, Fahri Korutürk, General Zeki Doğan, Ege ve Tuzluca'yır Muhtarları.	Yerel	Etkiledi	Proje aşamaları hakkında müzakere; projenin olası etkileri ve paydaşlarla iletişim mekanizmaları hakkında bilgilendirme; belediyenin şikayet ve talep mekanizması hakkında bilgilendirme	Ziyaret, broşür, Müzakere toplantısı, Web sitesi Sosyal medya Posterler	İnşaat	Gerçekleştirilen ziyaret sayısı. Muhtarlarla yapılan müzakere sayısı, Ulaşılan Muhtar sayısı, Muhtarlardan gelen talep/şikayet sayısı Whatsapp ve paylaşılan diğer sosyal medya mesajlarının sayısı Muhtarlıkta dağıtılan broşür sayısı	Üç aylık ziyaretler Aylık sosyal medya güncellemeleri Yıllık broşür dağıtımı
3	Hassas Gruplar Yaşlılar, engelliler, kadınlar, çocuklar	Yerel	Etkiledi	Proje aşamaları hakkında müzakere; projenin olası etkileri ve paydaşlarla iletişim mekanizmaları hakkında bilgilendirme;	Ziyaret, broşür, Müzakere toplantısı, Web sitesi Sosyal medya	İnşaat ve İşletme	Gerçekleştirilen ziyaret sayısı. Yapılan müzakere sayısı, Ulaşılan hassas PK'lerin sayısı,	Üç aylık ziyaretler Aylık sosyal medya güncellemeleri Yıllık broşür dağıtımı

No	Paydaşlar	Aktivite düzeyi	Etki	Müzakere Konuları	Müzakere Yöntemi	Dönem	İzleme Göstergeleri	Etkileşim Sıklığı
				belediyenin şikayet ve talep mekanizması hakkında bilgilendirme	Posterler		Alınan talep/şikayet sayısı	
B	Kamu Kurumları							
4	Ulusal Düzeyde	Ulusal	Etkileyen	Proje aşamaları hakkında müzakere; belediyenin şikayet ve talep mekanizması hakkında bilgilendirme	Ziyaret, Yazışma	İnşaat ve İşletme	Gerçekleştirilen ziyaret sayısı Kaydedilen resmi yazışmalar	Yıllık İhtiyaç oldukça
5	İl ve İlçe Düzeyinde	Bölgesel	Etkileyen	İzinler, proje aşamaları hakkında danışma; belediyenin şikayet ve talep mekanizması hakkında bilgilendirme	Ziyaret, Yazışma	İnşaat ve İşletme	Gerçekleştirilen ziyaret sayısı Kaydedilen resmi yazışmalar Alınan talepler/şikayetler	Yıllık İhtiyaç oldukça
6	İlçe Belediyeleri	Bölgesel	Etkiledi	Proje hakkında müzakere, şikayet ve taleplerin görüşülmesi, görüş ve önerilerin alınması	Ziyaret, Yazışma	İnşaat ve İşletme	Gerçekleştirilen ziyaret sayısı Kaydedilen resmi yazışmalar Alınan talepler/şikayetler	Yıllık İhtiyaç oldukça
C	Eğitim Kurumları							
7	Okullar ve Üniversiteler	Bölgesel	Etkiledi	Proje aşamaları hakkında müzakere; projenin olası etkileri ve paydaşlarla iletişim mekanizmaları hakkında bilgilendirme; belediyenin şikayet ve talep mekanizması hakkında bilgilendirme	Ziyaret, broşür, müzakere toplantısı, Web sitesi	İnşaat ve İşletme	Gerçekleştirilen ziyaret sayısı Kaydedilen resmi yazışmalar Alınan talepler/şikayetler	Yıllık İhtiyaç oldukça
D	Birinci Basamak Sağlık Kuruluşları							

No	Paydaşlar	Aktivite düzeyi	Etki	Müzakere Konuları	Müzakere Yöntemi	Dönem	İzleme Göstergeleri	Etkileşim Sıklığı
8	Hastaneler, Sağlık Merkezleri ve Eczaneler	Bölgesel	Etkiledi	Proje aşamaları hakkında müzakere; projenin olası etkileri ve paydaşlarla iletişim mekanizmaları hakkında bilgilendirme; belediyenin şikayet ve talep mekanizması hakkında bilgilendirme	Ziyaret, broşür, müzakere toplantısı, Web sitesi Sosyal medya Posterler	İnşaat ve İşletme	Gerçekleştirilen ziyaret sayısı Kaydedilen resmi yazışmalar Alınan talepler/şikayetler	Yıllık İhtiyaç oldukça
E	Meslek Odaları							
9	Meslek Odaları	Bölgesel	Etkileyen	Proje hakkında müzakere, şikayet ve taleplerin görüşülmesi, görüş ve önerilerin alınması	Ziyaret, broşür, müzakere toplantısı, Web sitesi Sosyal medya Posterler	İnşaat ve İşletme	Yapılan müzakere sayısı, Ulaşılan Oda Sayısı Alınan talep/şikayet sayısı	Yıllık İhtiyaç oldukça
10	Chamber of Minibus Drivers Small Businesses Chamber of Drivers Chamber of Taxi Drivers	Provincial	Impacted	Consultation about project, interviewing grievances and demands, receiving opinions and recommendations	Visit, Brochure, Consultation meeting, Web site Social media Posters	Construction and Operation	Yapılan müzakere sayısı, Ulaşılan Oda Sayısı Alınan talep/şikayet sayısı	Altı aylık
F	STK'lar							
10	ST K'lar	Ulusal ve Bölgesel	Etkiledi	Projenin genel aşamaları ve inşaat faaliyetleri hakkında müzakere, Projenin beklenen olumlu ve olumsuz etkileri hakkında müzakere; şikayet ve talep mekanizmasının işleyişi hakkında bilgilendirme	Ziyaret, broşür, müzakere toplantısı, Web sitesi Sosyal medya Posterler	İnşaat ve İşletme	Yapılan müzakere sayısı, Ulaşılan Oda Sayısı Alınan talep/şikayet sayısı	Yıllık
G	Medya							

No	Paydaşlar	Aktivite düzeyi	Etki	Müzakere Konuları	Müzakere Yöntemi	Dönem	İzleme Göstergeleri	Etkileşim Sıklığı
11	Medya Kuruluşları ve Ajansları	Ulusal ve Bölgesel	Etkileyen	Projenin genel aşamaları ve inşaat faaliyetleri hakkında bilgi paylaşımı; şikayet ve talep mekanizmasının işleyişi hakkında danışma	Basın bülteni Ziyaret, broşür, müzakere toplantısı, Web sitesi Sosyal medya	İnşaat	Basın bülteni sayısı Halkla müzakere sayısı	İhtiyaç duyulduğunda
H	Yolcular							
12	Yolcular	Bölgesel		Projenin genel aşamaları ve inşaat faaliyetleri hakkında müzakere, Projenin beklenen olumlu ve olumsuz etkileri hakkında müzakere; şikayet ve talep mekanizmasının işleyişi hakkında bilgilendirme	Broşür, Sosyal medya İnternet sitesi Posterler, reklam panoları	İnşaat	Sosyal medya gönderilerinin sayısı Posterler ve reklam panosu yerleri	İnşaat aşamasında İhtiyaç oldukça
H	İç Paydaşlar							
13	ABB Birimleri ve EGO Alt Yükleniciler ve tedarikçiler, inşaat işçileri	Ulusal ve Bölgesel	Etkileyen	İşçi hakları, sözleşme bilgileri, GBVH hükümleri dahil Davranış Kuralları, işçiler için GRM vb. ile ilgili proje güncellemeleri ve operasyon bilgilerindeki değişiklikler Dahili şikayet mekanizması	Eğitimler Yüz yüze toplantılar, broşür Ziyaret Yazışma	İnşaat ve İşletme	Eğitim sayısı GBVH Eğitim Sayısı Yüz yüze görüşme sayısı Ziyaret sayısı Yazışma sayısı GBVH ile ilgili şikayetler Dahili şikayet kayıtları/aç-kapa durumu/ortalama kapanma süresi	Yeni çalışanlar için oryantasyon Yıllık eğitimler Altı aylık bilgilendirme toplantıları

7. AÇIKLAMA VE DANIŞMA

Bilgi açıklama paydaş katılımı faaliyetleri ABB tarafından yürütülecektir. ABB, paydaşlarla ilişkilerinde şeffaf olmayı taahhüt eder ve tüm kamu müzakere belgelerini en iyi uygulamalara uygun olarak açıklar. Bu bağlamda, bu PKP, ABB'nin web sitesinde açıklanacaktır: <https://www.ankara.bel.tr>

Bu amaç için, ABB, Proje ile ilgili raporlar ve Teknik Olmayan Özet, proje bilgi broşürü vb. belgeler kapsamında üretilen bilgilendirme dokümanlarını resmi internet sitesinde yayımlayacaktır. Ayrıca, e-posta, SMS, whatsapp mesajları ve sosyal medya, ABB telefon hatları (153, vb.) aracılığıyla gerekli duyuruları yapacak ve bu kanallardan gelen tüm geri bildirimleri kayıt altına alacaktır.

Tüm bilgilendirme materyalleri (özet, broşür vb.) basılacak ve proje alanındaki muhtarlıklarda ve bazı bölgesel STK'larda paylaşılacaktır. Bu faaliyetlerin detayları ve alınan geri bildirimler ABB tarafından raporlanacaktır.

8. ŞİKAYET MEKANİZMASI

8.1. Genel Bakış

ABB, etkin bir şekilde kullanılan aktif bir şikayet mekanizmasına sahiptir. ABB, şikayetleri kaydeder ve yanıtlar. ALO153 çağrı merkezi ve Mavi Masa şikayet yönetim merkezi, bu merkezlere gelen tüm şikayetleri almak, değerlendirmek, iletmek ve takip etmek amacıyla 2003 yılında kurulmuştur. Mahalle sakinleri istek, görüş ve şikayetlerini;

- ALO153 çağrı merkezi,
- Mobil uygulama,
- Belediye Web Sayfası,
- Posta ve e-posta,
- Faks,
- SMS,
- Whatsapp numarası,
- Twitter, Facebook ve Instagram dahil olmak üzere sosyal medya platformları,
- E-Devlet Portalı,
- Ankara Valiliği,
- CİMER (başkanlık şikayet mekanizması) ve
- Yüz yüze temas noktaları (bazı şikayet kanalları için Tablo 4'e bakın) aracılığıyla iletebilmektedir.

Tablo 4: Şikayet Kanalları

Kanal	Bilgi
Whatsapp	0312 153 0000
E mail	153@ankara.bel.tr
Belediye Web Sayfası	https://mavimasa.ankara.bel.tr/#about-mavimasa

Ankara Büyükşehir Belediyesi Başvuru Formu

Kimlik No *

Ad *

Soyad *

Cep Telefonu *

Email *

☐ Kişi Bilgilerini Gizle

Başvuru Metni *

İlçe

AKYURT

Mahalle

Seçiniz

Sokak

Seçiniz

Dosya

Dosya Seçiniz

Bu alana dosya sürükleyip bırakabilirsiniz.

☐ Aydınlatma metnini okudum onaylıyorum.

Başvuruyu Gönder

Şekil 4 AMM Çevrimiçi Başvuru Formu⁷

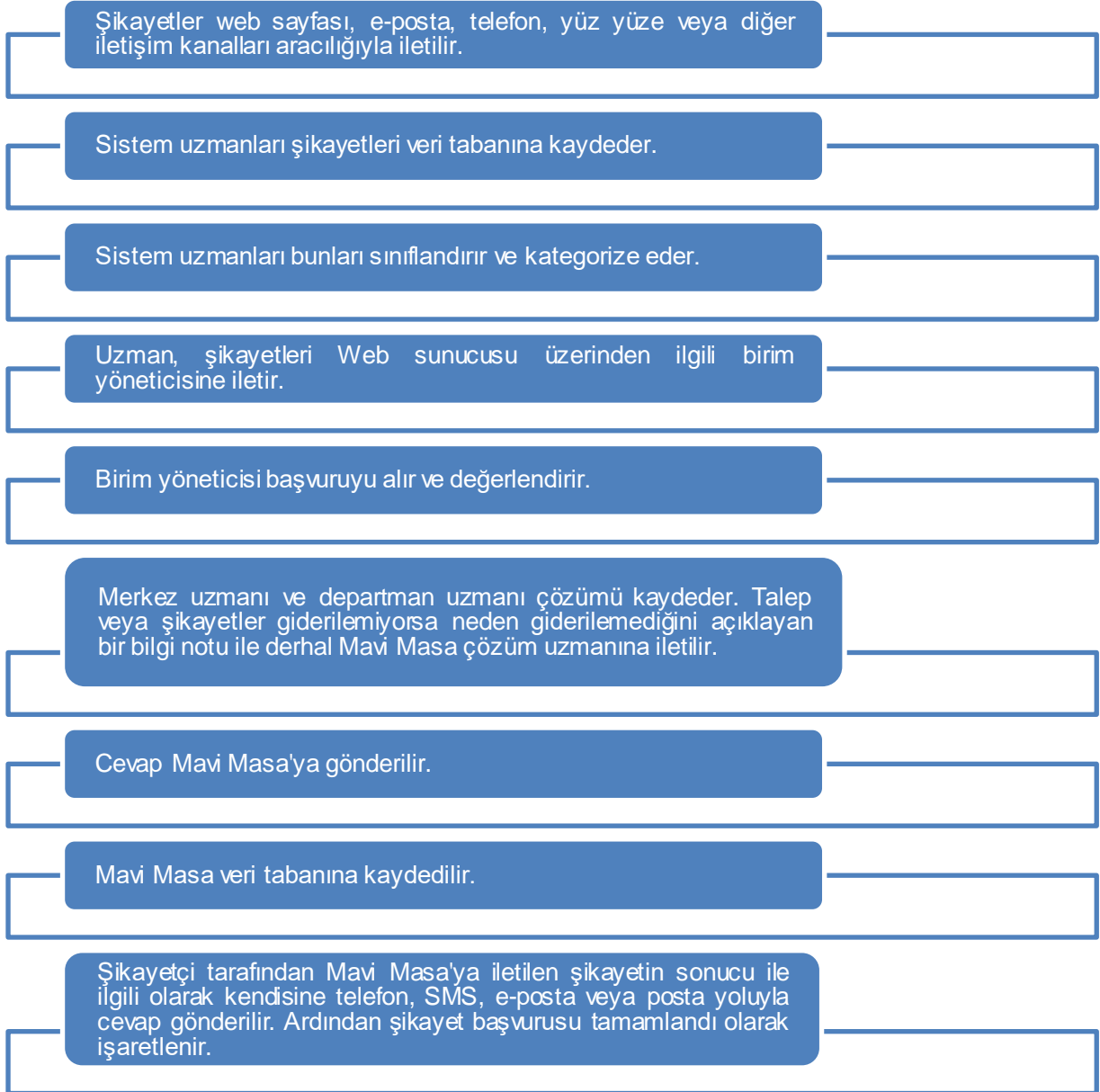
Şikayetçiler mesajlarını ilettiğinde, portala fotoğraf ve gerekirse her türlü belgeyi de yükleyebilmektedir (Şekil 4). Mesajlarını ilettikten sonra,

- Şikayetçilere takip numarası verilir.
- Gelen şikayetler, öncelikle kategorilere ayrılarak uzmanlar tarafından değerlendirilerek, şikayet yönetiminin takibi ve koordinasyonundan sorumlu ilgili departmanlardaki temas noktalarına iletilir.

⁷ <https://baskent153.ankara.bel.tr/Basvuru/BasvuruYap>

- Ardından, zamanında ve doğru bir çözüm elde etmek için süreç izlenir.
- Hem merkez hem de bölüm uzmanları tarafından onaylanan yanıt şikayet sahibine iletilir (Süreç için Şekil 4'e bakınız).
- Şikayetler genellikle aynı gün yanıtlanırken, bazı durumlarda bir hafta sürebilmektedir. Ancak şikayet en geç onbeş gün içinde çözümlenir.

Proje için mevcut şikayet mekanizması kullanılacaktır. ABB, Projeden kaynaklanan şikayetleri Proje yönetiminden sorumlu birime ve ilgili departmanlara iletecektir.



Şekil 5. Şikayet Mekanizması

Ortalama bir günde 2000'den fazla talep ve şikayet (Tablo 5) ALO153'e gönderilir. EGO için 2021 yılında alınan 2737 adet şikayet bulunmaktadır. Şikayetler alındıktan sonra şikayet sorumlu birime iletilir. Ana konular metro tren planlaması, metro bakım ve onarımları ve genel bakımı içerir.

Tablo 5: Konulara ve bölümlere göre şikayet analizi, 2021

EGO Konuları	EGO Ulaşım Planlama ve Raylı Sistem Daire Başkanlığı	EGO Metro İşletmeciliği Şube Müdürlüğü	EGO Sabit Tesisler Şube Müdürlüğü	EGO Raylı Sistemler İdari İşler Şube Müdürlüğü	EGO Ankaray Yönetim Şube Müdürlüğü	EGO Planlama ve Uygulama Şube Müdürlüğü	EGO Metro Destek Hizmetleri Şube Müdürlüğü	EGO Satın Alma Şube Müdürlüğü	Toplam	%
EGO Metro Tren Sürücüler		94							94	3.43%
EGO Ankaray Duyuruları					8				8	0.29%
EGO Ankaray Tren Bakım ve Onarımı					26				26	0.95%
EGO Ankaray Tren Saatleri					64				64	2.34%
EGO Ankaray Tren Sürücüler					13				13	0.47%
EGO Ar-Ge Çalışması	1	1		1		181			184	6.72%
EGO Kitap İstasyonları							9		9	0.33%
EGO Metro Duyuruları		199							199	7.27%
EGO Metro Yüz Maskeleri Talepleri		21				1			22	0.80%
EGO Metro Sanat İstasyonu							25		25	0.91%
EGO Metro Tren Bakım Onarımları	10	369	1	1					381	13.92%
EGO Metro Tren Saatleri	13	1146							1159	42.35%
Tuvaletlerle İlgili Metro Şikayetleri							19		19	0.69%
EGO Raylı Sistem İhalesi								14	14	0.51%
EGO Raylı Sistemler Asansör - Yürüyen Merdiven Bakım ve Onarımı			22						22	0.80%
EGO Raylı Sistemler Genel Bakım - Onarım	1	1	385						387	14.14%
EGO Raylı Sistemler Hattı Bakım ve Onarımı			61						61	2.23%
Yolculardan Raylı Sistem Teşekkür Mesajları	1			49					50	1.83%
Toplam	26	1831	469	51	111	182	53	14	2737	
%	0.95%	66.90%	17.14%	1.86%	4.06%	6.65%	1.94%	0.51%		

Kaynak ABB, 2022

Şikâyetlerin büyük bir kısmı Sabit Tesisler Şube Müdürlüğü'ne, ardından Planlama ve Uygulama Müdürlüğü'ne yönlendirilmektedir. Şikâyetlerin kayıtları ve analizi, ABB'nin aktif ve işlevsel bir şikâyet mekanizması sürdürdüğünü ortaya koymaktadır.

Tablo 6. İstek ve şikâyetlerin yönlendirildiği EGO birimleri

İstek ve şikâyetlerin yönlendirildiği EGO birimleri	Talep ve şikâyet sayısı
EGO Ulaşım Planlama ve Raylı Sistem Daire Başkanlığı	111
EGO Metro İşletmeciliği Şube Müdürlüğü	53
EGO Sabit Tesisler Şube Müdürlüğü	1831
EGO Raylı Sistemler İdari İşler Şube Müdürlüğü	182
EGO Ankaray Yönetim Şube Müdürlüğü	51
EGO Planlama ve Uygulama Şube Müdürlüğü	469
EGO Metro Destek Hizmetleri Şube Müdürlüğü	14
EGO Satın Alma Şube Müdürlüğü	26
Toplam	2737

Kaynak ABB, 2022

8.2. Cinsiyet

Kadın ve Aile Hizmetleri Daire Başkanlığı'na yöneltilen şikâyetlerin yanı sıra, bu daireye bağlı Kadın Danışma Birimleri, özellikle kadınların şikâyetlerini ve problemlerini çözüme yönelik toplamaktadır. Kadın Danışma Birimleri 2017 yılından itibaren 6 ilçede faaliyet göstermektedir.

Bu Birimler hem merkezlerde yüz yüze destek hem de ALO ŞİDDET (ALO Şiddet) hattı üzerinden 7/24 telefon desteği sağlamaktadır.⁸ Ayrıca GBVH ve cinsiyet eşitsizliği açısından riskli bölgeyi Mor Haritam uygulamasına (kadınların güvenlik, kreş, sosyal yardım gibi çeşitli ihtiyaçlarını gösteren ve Ankara ilinde iyileştirilmesi gereken noktaların belirlenmesine yardımcı olan, toplumsal cinsiyete duyarlı interaktif bir araç) bildiren kadınlara destek verilmektedir.⁹

2020'de toplam 151 kadından 87'si yüz yüze, 64'ü telefonla destek almıştır. Kadınların bu birime başvurma nedenleri başlıca maddi destek (76 kadın), nakdi destek (20 kadın), yiyecek ve barınma (30 kadın), istihdam desteği (17 kadın) ve hukuki danışmanlık (17 kadın) şeklindedir.¹⁰

Ankara'da yaşayan kadınların Kadın Danışma Birimlerinin faaliyetleri hakkında bilgi sahibi olmalarını sağlamak amacıyla, kadınların yoğun olarak bulunduğu alanlarda bilgilendirici kartlar dağıtılmaktadır.

⁸ <https://www.ankara.bel.tr/kadin-calismalari/kadin-danisma-merkezleri>

⁹ <https://morharitam.ankara.bel.tr/>

¹⁰ Kadın Danışma Merkezi ve Kadın Sığınma Evi Faaliyet Raporu, 2020



Şekil 6 Kadın Danışma Birimleri tarafından dağıtılan Bilgilendirici Kartlar

9. KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR

ABB, Proje ile ilgili olarak tüm paydaşların katılımını üstlenmek ve denetlemek için genel bir sorumluluğa sahip olacak ve ilgili faaliyetlerin etkin bir şekilde ve uygun standartta yürütülmesini sağlamak için mevcut kaynakları kullanacaktır. Projenin toplam bütçesi 337.4 milyon Euro'dur.

ABB:

- Büyükşehir ulaşım ana planını geliştirmek ve uygulamak, ulaşım ve toplu taşıma hizmetlerini planlamak ve koordine etmek;
- Büyükşehir içinde toplu taşıma hizmetlerini yürütmek ve bu amaçla gerekli tesisleri kurmak, inşa etmek, işletmek veya işletmesine izin vermek yetkisine sahiptir.

Bu nedenle ABB, önerilen metro hattının planlanması, tasarımı ve inşaatı için ihale sürecini geliştirecek ve uygulayacaktır. ABB, ana İnşaat Yüklenicisi ile mutabık kalınan sözleşme şartnamelerine uygun olarak inşaat sürecini izlemek üzere bir Proje Müşaviri atayacaktır ve bu, Kredi Veren gereklilikleri doğrultusunda bir tedarik süreci yoluyla seçilecektir. Metro hatlarının planlanması, ihalesi, yapımı ve işletilmesi ile ilgili taraflar;

Tablo 0-1: ABB ve Proje Yönetimindeki Roller ve Sorumluluklar

Rol	Sorumluluk
ABB Fen İşleri Daire Başkanlığı	<ul style="list-style-type: none"> İnşaat aşamasındaki faaliyetlerin yürütülmesi ve kontrolü. İnşaat aşamasında PKP'nin izlenmesi
EGO Genel Müdürlüğü Raylı Sistemler Daire Başkanlığı	<ul style="list-style-type: none"> Çalışma süresinden sorumlu birim. İşletme aşamasında PKP dahili izleme

Yüksel Mühendislik	<ul style="list-style-type: none"> • ABB Fen İşleri Daire Başkanlığı'na projenin tasarım, fizibilite ve yapım aşamaları ile ilgili danışmanlık hizmeti verilmesi
Metro İstanbul	<ul style="list-style-type: none"> • Fizibilite ve tasarım çalışmalarından sorumludur.
ABB Emlak ve Kamulaştırma Dairesi Başkanlığı	<ul style="list-style-type: none"> • Gayrimenkul ve kamulaştırma işlemlerinden sorumludur • Arazi edinimi için müzakerelerden ve kamulaştırma hakkında bilgi paylaşımından sorumludur.
ABB Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü	<ul style="list-style-type: none"> • Şikâyet mekanizmasının düzenlenmesinden, şikâyet yönetiminin dahili olarak izlenmesinden sorumludur. • Paydaş müzakere toplantıları yapılması • Projeden etkilenen yerleşim yerlerinde bilgilendirme oturumlarının düzenlenmesi • Proje bilgi paylaşım belgelerinin, broşürlerin, afişlerin, reklam panolarının, basın bültenlerinin hazırlanması • Proje bilgilendirme belgelerininin dağıtılması
ABB Kadın ve Aile Hizmetleri Daire Başkanlığı	<ul style="list-style-type: none"> • Toplumsal cinsiyet etkilerinden ve kadınlara ilişkin şikâyet ve taleplerin koordinasyonundan sorumludur. • Kadınlarla müzakere
ABB Mahalle (Muhtar) İşleri Daire Başkanlığı	<ul style="list-style-type: none"> • Proje faaliyetleri ile ilgili muhtarları bilgilendirmekten ve iletişimden sorumludur. • Muhtar bilgilendirme toplantılarının koordine edilmesi
Yüklenici	<ul style="list-style-type: none"> • İnşaat faaliyetleriyle ilgili şikâyetlerin kaydedilmesi, yanıtlanması ve kapatılması • Aylık şikâyet yönetimi verilerinin ABB'ye bildirilmesi • Projeden etkilenen yerleşim yerlerinde bilgi paylaşımı yapılması
Danışmanlar	<ul style="list-style-type: none"> • PKP dahil ÇSYS'nin hazırlanması • Projenin Çevresel ve Sosyal Performansının İzlenmesi

10.RAPORLAMA

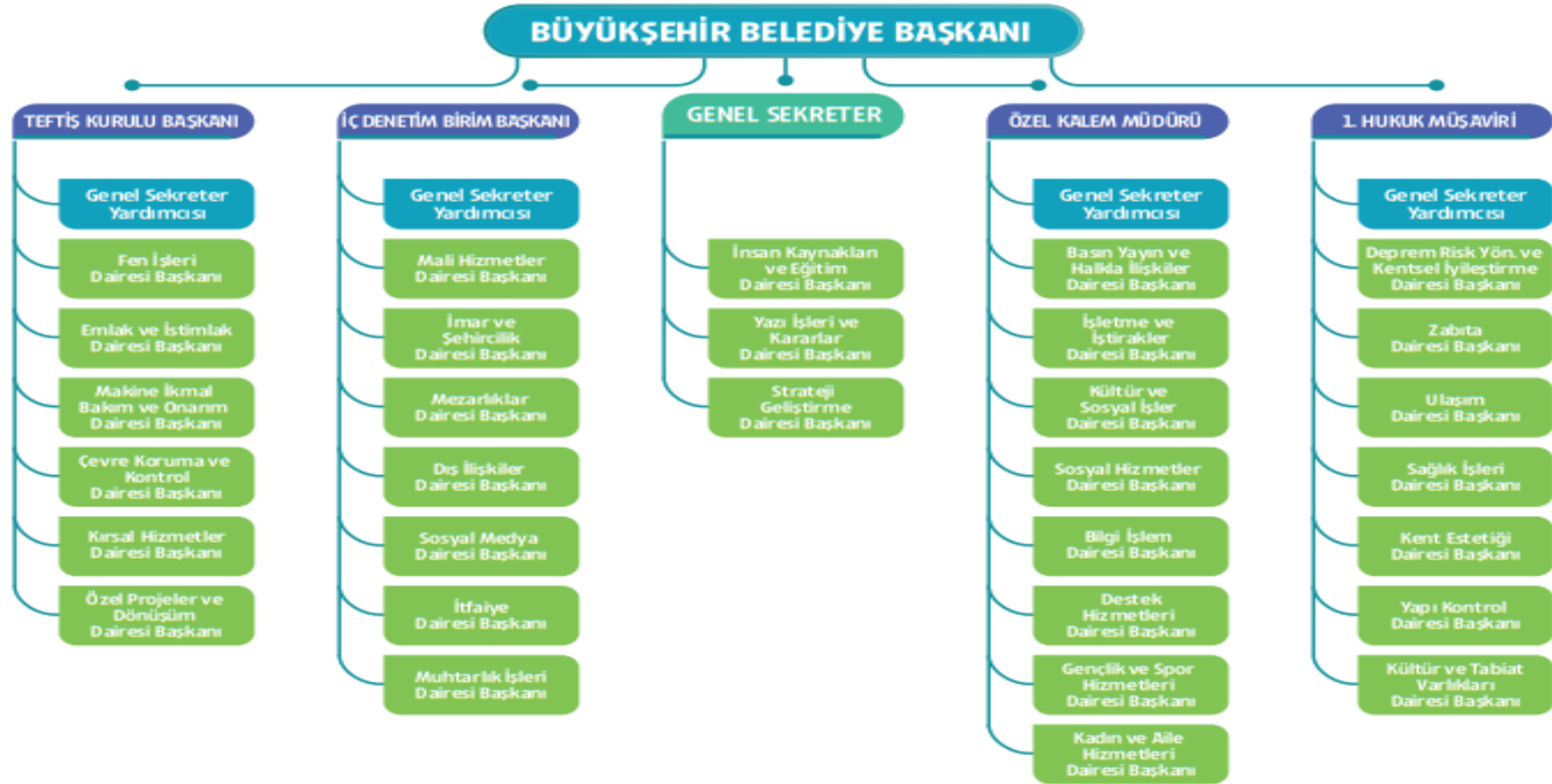
Bu PKP, periyodik olarak gözden geçirilecek ve Proje uygulaması sırasında yıllık olarak güncellenecektir. İç ve dış paydaşlar tarafından dile getirilen şikayetlerin, sorguların ve ilgili olayların aylık özetleri ile düzeltici/önleyici faaliyetlerin uygulama durumu, müzakereler ve bilgilendirme faaliyetleri Projenin tüm aşamalarında ABB'ye ve inşaat döneminde Yükleniciye iletilecektir. Ayrıca, PKP izleme ve değerlendirme raporları, ABB tarafından EBRD'ye ve diğer tüm kredi verenlere periyodik olarak sunulacaktır. ABB, bildirilen şikayetlerin bir özeti ve bunların nasıl çözüldüğü de dahil olmak üzere, çevresel ve sosyal performansı hakkında yıllık olarak kamuya rapor verecektir. Dış paydaşları bilgilendirmek için Yıllık Çevresel ve Sosyal Rapor (Yıllık Çevresel ve Sosyal İzleme Raporu'nun kısa özeti) geliştirilecek ve ABB'nin web sitesinde yayınlanacaktır.

Odak İzleme	İzleme Göstergesi	Dönem	İzleme Frekansı	İzlemeden Sorumlu Taraflar
PKP izleme	Dahili <ul style="list-style-type: none"> - Düzenlenen paydaş müzakerelerinin sayısı - Web sitesinde ve diğer sosyal medya araçlarında açıklanan materyal - Şikayet yönetimi verileri - Aylık PKP İlerleme raporları hazırlanması ve ABB Yönetimi, Fen İşleri Daire Başkanlığına gönderilmesi 	İnşaat ve işletme	Aylık	ABB Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü
Halkın güveni ve Memnuniyet	<ul style="list-style-type: none"> - Yapılan yıllık Konut Memnuniyeti anketi ve sonuçları, anketler sonucunda belirlenen ve alınan önlemler - Web sitesinde açıklanan çevresel ve sosyal performansa ilişkin yıllık rapor - Web sitesinde ve sosyal medyada paylaşılan proje dokümantasyonu ve ilerleme - Altı aylık Ç&S izleme raporları 	İnşaat ve işletme	Yıllık Altı aylık	ABB Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü
			6 ayda bir	Dış danışman
Halkla müzakere süreci ve şikayet mekanizması	<ul style="list-style-type: none"> - Tanımlanmış halkla müzakere süreci - paydaşlarla yapılan faaliyetlerin kaydı, - Yapılan toplantı sayısı, - Halkla müzakere toplantılarına katılan katılımcı sayısı, - Kamu paydaşlarına, yerel yönetimlere veya diğer yerel paydaşlara yapılan ziyaretler, - Projeden etkilenen yerleşim yerlerine yapılan ziyaretlerin sıklığı, - Muhtarlarla yapılan toplantı sayısı - Proje bilgilerinin Muhtarlarla paylaşılma sıklığı, whatsapp mesajı, telefon görüşmesi vb. sayısı, - Muhtarlardan gelen şikayetler - Şikayet yönetimi: - Yerleşim başına dile getirilen şikayet sayısı 	İnşaat ve işletme	Aylık	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü
			6 ayda bir	ABB Mahalle ve Muhtar İşleri Daire Başkanlığı
				Dış danışmanlar

- Şikayetin türüne ve konusuna göre Yüklenici tarafından kaydedilen, yanıtlanan şikayet sayısı
- Şikayet türleri (şikayet/talep) ve şikayet konusu
- Şikayetleri çözmek için gereken zaman çizelgesi
- Şikayetlerin durumu (açık/kapalı)
- Beklemeye alınan/veya kabul edilmeyen şikayetlerin sayısı
- Tekrarlayan şikayetlerin görülme sıklığı

EKLER

1. ABB Organizasyon Şeması



2. EGO Organizasyon Şeması

