

TÜRKİYE İKLİM VE AFETLERE DAYANIKLI ŞEHİRLER (İADŞ) PROJESİ

PAYDAŞ KATILIM PLANI (PKP)

Kayseri Büyükşehir Belediyesi Kartal Kavşağı ve Bağlantı Yolları İnşaatı Projesi

4 Temmuz, 2025

Sürüm No	Sunulan	Yayımlanma Tarihi	Sürüm
00	İLBANK	28.03.2025	Taslak
01	İLBANK	06.05.2025	Taslak
02	İLBANK	04.06.2025	Taslak
03	İLBANK	30.06.2025	Taslak
04	İLBANK	04.07.2025	Taslak

Bu belge POSEIDON firması tarafından hazırlanmıştır. Feragatname, telif hakkı vb. ifadeler PKP Danışmanı tarafından tercihe göre eklenecektir.

Bu doküman İngilizce aslından çeviridir. İngilizce ve Türkçe arasında bir uyumsuzluk olması durumunda İngilizce versiyon esas olacaktır.

Alt Proje Bilgileri	
Alt Proje	Detay
Adı	Kayseri Büyükşehir Belediyesi Kartal Kavşağı ve Bağlantı Yolları İnşaatı Projesi Paydaş Katılım Planı (PKP)
Proje Sahibi / Alt Borçlu	Kayseri Büyükşehir Belediyesi
Finansal Aracı Kurum	İller Bankası A.Ş. (ILBANK)
Hazırlayan	POSEİDON Çevresel Sosyal Danışmanlık Mühendislik Ticaret Ltd. Şti. (POSEİDON)

Hazırlayan Ekip: POSEİDON Çevresel Sosyal Danışmanlık Mühendislik Ticaret Ltd. Şti. (POSEİDON)

Pelin Deniz YOĞURTÇU	Çevre Mühendisi
Hilal AYDIN	Çevre Mühendisi
Fikret VAROL	Çevre Mühendisi
İrem AĞAÇCIOĞLU	Çevre Mühendisi
Gözde YURTTAŞ	Biyolog
Hüseyin GÜNGÖR	İSG Uzmanı
Cansu GÜLER	İSG Uzmanı / Çevre Mühendisi
Merve YILDIRIM	Sosyolog
Ali Can CAN	Sosyolog

İçindekiler

Şekiller Listesi.....	vi
Tablolar Listesi	vi
Kısaltmalar Listesi	vii
YÖNETİCİ ÖZETİ	1
1. GİRİŞ / PROJE TANIMI.....	2
1.1. Etki Alanı.....	4
2. PKP’NİN AMACI	11
3. PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ VE ANALİZİ	12
3.1. Yöntem	12
3.2. Etkilenen Taraflar ve Diğer İlgili Taraflar	12
3.3. Kırılgan/Dezavantajlı Bireyler veya Gruplar	12
4. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI	14
4.1. Proje Hazırlık Sürecinde Gerçekleştirilen Paydaş Katılımına İlişkin Özet.....	14
4.2. Paydaş Katılımına Yönelik Yöntemlerin, Araçların ve Tekniklerin Özeti	33
4.3. Paydaş Katılım Planı	33
4.4. Paydaşlara Geri Bildirim	35
5. PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN UYGULANMASINA YÖNELİK SORUMLULUKLAR VE KAYNAKLAR	36
5.1. Uygulama Birimi.....	36
5.2. Kaynaklar	37
5.3. Yönetim Fonksiyonları ve Sorumluluklar	38
6. ŞİKAYET MEKANİZMASI	41
6.1. Ulusal Düzeyde Şikayet Mekanizması	41
6.2. Alt Proje Düzeyinde Şikayet Mekanizması	41
6.3. Çalışanlar için Şikayet Mekanizması	44
7. İZLEME VE RAPORLAMA	48
7.1. PKP Uygulamasının Nasıl İzleneceği ve Raporlanacağına Dair Özet	48
7.2. Şikayet İzleme ve İLBANK’a Raporlama	48
EKLER	49
Ek-A: Kilit Bilgi Sahibi Görüşme Formu.....	50
Ek-B: İstişare Detayları.....	51
Ek-C: Şikayet Başvuru Formu	55
Ek-D: İstişare Formu	56
Ek-E: Şikayet Veri Tabanı Formu.....	57
Ek-F: Şikayet Takip-İzleme Formu	58

Ek-G: Şikayet Kapatma Formu.....	59
Ek-H: İstişare Fotoğrafları.....	60
Ek-I: Basın Toplantısı ve Kent Konseyi Gazete Haberleri	64

Şekiller Listesi

Şekil 1-1 Alternatif Güzergahlar	4
Şekil 1-2 K-1 kavşak noktası EA	5
Şekil 1-3 Kavşak Alanları Çevresindeki Kilit Paydaşlar ve Kurumlar Haritası-I	6
Şekil 1-4 K-2 kavşak noktası EA	7
Şekil 1-5 K-3 kavşak noktası EA	7
Şekil 1-6 Alt Proje Alanı ve 500 m Aol	8
Şekil 1-7 Kavşak Alanları Çevresindeki Kilit Paydaşlar ve Kurumlar Haritası-I	8
Şekil 1-8 Döküm Sahası Güzergahı EA	9
Şekil 1-9 Taş Ocağı Güzergahı EA	10
Şekil 1-10 Alt Proje Alanı ve Kamp Alanı	10
Şekil 5-1 Proje Organizasyon Kapasitesi	37
Şekil 6-1 İletişim Sayfası	43
Şekil 6-2 Beyaz Masa Erişimi	43
Şekil 6-3 Sosyal Medya Hesapları	43

Tablolar Listesi

Tablo 1-1 Alt Projenin Etki Alanı İçinde Yer Alan Mahalleler	4
Tablo 3-1 Dezavantajlı/Savunmasız Grupların Mahallelere Göre Dağılımı*	13
Tablo 4-1 Arka Plan Çalışmalarının Özeti	16
Tablo 4-2 Kayseri Büyükşehir Belediyesi Tarafından Yürütülen Paydaş Bilgilendirme Faaliyetleri	19
Tablo 4-3 Paydaş Katılım Programı	34
Tablo 5-1 PKP Bütçe Tablosu	38
Tablo 5-2 Sorumluluklar	39
Tablo 6-1 Şikayetlerin Sınıflandırılması	46
Tablo 7-1 Raporlama Süreci Gereklilikleri ve Rollerin Dağılımı	48

Kısaltmalar Listesi

ADNKS	Adresli Nüfus Kayıt Sistemi
Alt Borçlu	Kayseri Büyükşehir Belediyesi
Alt Proje	Kayseri Büyükşehir Belediyesi Kartal Kavşağı ve Bağlantı Yolları İnşaatı Projesi
Banka	Dünya Bankası
Ç&S	Çevresel ve Sosyal
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
CİMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
CİS/CT	Cinsel İstismar ve Sömürü / Cinsel Taciz
ÇSÇ	Çevresel ve Sosyal Çerçeve
ÇSİR	Çevresel ve Sosyal İzleme Raporları
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standartlar
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
ÇSYS	Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
DB	Dünya Bankası
DİT	Diğer İlgili Taraflar
EA	Etki Alanı
İADŞ	İklim ve Afete Dayanıklı Şehirler Projesi
İLBANK	İller Bankası A.Ş.
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
İŞKUR	Türkiye İş Kurumu
İYP	İşgücü Yönetim Planı
KPG	Kilit Performans Göstergesi
Ltd. Şti.	Limited Şirketi
m	metre
PEK	Projeden Etkilenen Kişiler
PKP	Paydaş Katılım Planı
POSEİDON	POSEİDON Çevresel Sosyal Danışmanlık Mühendislik Tic. Ltd. Şti.
Proje	Türkiye İklim ve Afete Dayanıklı Şehirler (İADŞ) Projesi
PUB	Proje Uygulama Birimi
PYB	Proje Yönetim Birimi
ŞM	Şikayet Mekanizması
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
TCDS	Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet
TMMOB	Türk Mühendis ve Mimar Odaları Birliği
TÜİK	Türkiye İstatistik Kurumu
YİMER	Yabancılar İletişim Merkezi

YÖNETİCİ ÖZETİ

Türkiye İklim ve Afete Dayanıklı Şehirler (İADŞ) Projesi (bundan böyle “Proje” olarak anılacaktır), Türkiye’de iklim ve afet risklerine karşı dayanıklılığı artırmayı ve bu etkileri yönetme kapasitesini güçlendirmeyi amaçlamaktadır. Proje Geliştirme Amaçları, Türkiye’deki Proje illerinde sismik ve iklim etkilerine dayanıklı konutlara, belediye altyapısına ve hizmetlerine erişimi artırmak ve Uygun Bir Kriz veya Acil Durum durumunda hızlı ve etkili bir şekilde müdahale etmektir.

Kayseri Büyükşehir Belediyesi (bundan böyle “Alt Borçlu” olarak anılacaktır), Kayseri İli Melikgazi İlçesi sınırlarında yer alan Kartal Kavşağı ve Bağlantı Yolları İnşaatı Projesi (bundan böyle “Alt Proje” olarak anılacaktır) için İLBANK’a alt finansman başvurusunda bulunmuştur.

İLBANK, Alt Proje’yi İADŞ Projesi kapsamında finanse etmeyi değerlendirmektedir. ÇSYS doğrultusunda, İLBANK Alt Proje için bir Ç&S tarama ve risk sınıflandırması gerçekleştirmiştir. Bu değerlendirme sonucunda, Alt Proje “orta düzeyde” Ç&S riski kategorisine alınmıştır.

Alt Proje, Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) Yönetmeliği’nin 29.07.2022 tarih ve 31907 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Ek-1 ve Ek-2 listelerinde yer almadığı gerekçesiyle Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü tarafından “Kapsam Dışı” olarak değerlendirilmiştir. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü’nün 02.10.2024 tarihli ve 10597815 sayılı yazısında Alt Proje’nin ÇED kapsamı dışında olduğu belirtilmektedir.

İklim ve Afete Dayanıklı Şehirler (İADŞ) Projesi kapsamında uygulanacak olan Kartal Kavşağı ve Bağlantı Yolları İnşaatı Projesi, Kayseri İli Melikgazi İlçesi’nde trafik kapasitesini artırmayı, trafik sıkışıklığını azaltmayı, yol güvenliğini ve afetlere dayanıklılığı geliştirmeyi amaçlamaktadır.

Alt Proje kapsamında yer alan unsurlar şunlardır:

Mevcut sinyalizasyon kavşakların yerine 3 adet farklı seviyeli kavşak (K1, K2, K3),

21 yeni bağlantı yolu, 2 ana yol (Ana Yol-1 ve Ana Yol-2), 3 adet araç altgeçidi,

2 adet altgeçit tipi tünel (Kartal ve Erciyes), yağmur suyu drenaj sistemi, tünel aydınlatması, enerji temini ve güvenlik bariyerleri.

Ana Yol-1 (1,6 km, 7 şerit) ve Ana Yol-2 (1,43 km, 8 şerit) mevcut yollarla aynı güzergah ve genişlikte olacak şekilde planlandığından yeniden yapım (rekonstrüksiyon) kapsamında değerlendirilmektedir.

Recep Tayyip Erdoğan Millet Bahçesi içerisinde, inşaat süresince trafik akışını sağlamak amacıyla 250 metre uzunluğunda ve 15,5 metre genişliğinde geçici üç şeritli, tek yönlü bir yol yapılacaktır. Ayrıca, Kayseri İl Müftülüğü’ne ait araziden geçen ilave geçici bir güzergahın kullanımı için 20.06.2025 tarihli resmi başvuru yapılmıştır.

İnşaat süresi geçici kabul dahil 18 ay olarak planlanmakta olup, yaklaşık 126 personel görev alacaktır. Hafriyat malzemeleri Yılanlı Depolama Sahası’na gönderilecek, dolgu malzemesi için kullanılacak taş ocağı ise yüklenici firma tarafından belirlenecektir.

Alt Proje kapsamında herhangi bir ilişkili tesis inşa edilmeyecektir. İnşaat sürecinde mevcut yollar erişim için kullanılacak ve gerekli görüldüğünde trafik yönlendirmeleri yapılacaktır.

İnşaat süresi boyunca Proje koridoru içinde idari ofisler ve çalışanlara yönelik konaklama birimlerinin yer alacağı bir kamp alanı kurulacaktır. İşletme ve bakım aşamasında ise bakım-onarım çalışmaları Kayseri Su ve Kanalizasyon İdaresi, Makine İkmal Bakım ve Onarım Dairesi, Fen İşleri Dairesi, Ulaşım Dairesi ile Park ve Bahçeler Dairesi’ne bağlı ekipler tarafından yürütülecektir. Bu işler için sabit bir ekip kurulmayacak, ihtiyaç oldukça ekipler oluşturulacaktır. İşletme süresince ortalama 10 personelin görev alması beklenmektedir.

Alt Proje kapsamında ihtiyaç duyulan arazi, ağırlıklı olarak Hazine, Kayseri Büyükşehir Belediyesi ve Melikgazi Belediyesi mülkiyetindeki kamu arazilerinden oluşmaktadır. Hazineye ait taşınmazlar 3194 sayılı İmar Kanunu’nun 11. maddesi uyarınca yola terk edilmiştir. Melikgazi Belediyesi’ne ait taşınmazlar aynı kanunun 15. ve 16. maddelerine dayanarak yola terk edilmiştir. Kayseri Büyükşehir Belediyesi’ne ait taşınmazlar ise Türk Medeni Kanunu’nun 999. maddesi uyarınca yola terk edilmiştir. Bu yola terk işlemlerinin tamamı inşaatın önce gerçekleştirilmiştir.

Buna ek olarak, dört adet özel mülkiyete ait taşınmaz öncelikle 2942 sayılı Kamulaştırma Kanunu’nun 8. maddesi uyarınca kısmi kamulaştırılmış, ardından Türk Medeni Kanunu’nun 999. maddesi uyarınca yola terk edilmiştir.

28 etkilenen hak sahibi ile yapılan görüşmelerde tam tazminatın ödendiği ve herhangi bir şikâyetin bulunmadığı teyit edilmiştir. Koridor güzergahında doğrudan etkilenen ticari birim bulunmamaktadır; ancak güzergâh yakınında faaliyet gösteren küçük işletmelerin inşaat sürecinde toz, gürültü gibi nedenlerle geçici rahatsızlık yaşaması mümkündür. Bu etkiler, zamanında bilgilendirme, üzeri örtülü malzeme taşınması ve alternatif erişim yolları gibi ÇSYP'de yer alan önlemlerle azaltılacaktır. Belediye mülkiyetinde olup imar planında park alanı olarak görünen kullanılmayan bir arazi üzerinde geçici işçi konaklama kampı kurulacaktır ve bu konuda herhangi bir itiraz bulunmamaktadır. Alt Proje'nin kalıcı geçim kaybına neden olması beklenmemektedir ve inşaat süresince yerel istihdama öncelik verilecektir. Gerekli tüm imar ve arazi kullanım onayları alınmıştır; tarım dışı kullanım izni veya tahsis amacı değişikliği gibi ek ruhsatlara ihtiyaç duyulduğuna dair bir işaret bulunmamaktadır. Şikâyet Mekanizması, inşaat ve işletme aşamalarında aktif olarak sürdürülecektir.

Alt Proje kapsamında habitat tahribatı beklenmemektedir. Çevresel açıdan bakıldığında, Proje alanı yoğun kentsel yapılaşma içinde yer almakta ve ekolojik açıdan hassas bir bölge bulunmamaktadır. Tüm inşaat çalışmaları mevcut yol koridoru içerisinde gerçekleştirileceğinden, doğal habitat, ağaçlar veya yeşil alanların tahrip edilmesi beklenmemektedir. Bu durum, danışman tarafından yapılan saha incelemeleri ve mekânsal analizlerle doğrulanmıştır.

Ancak, Proje alanında yer alan yaklaşık 460 adet iğne yapraklı ağaç (ladin ve karaçam türleri dahil) taşınacaktır. Taşıma işlemi, ağaç kök sistemlerine zarar verilmemesi amacıyla özel teknik ekipmanlar kullanılarak gerçekleştirilecektir.

Paydaş Katılım Süreci, proje hazırlık sürecinin erken aşamalarında başlatılmış ve muhtarlar, özel mülk sahipleri, işletmeler, okullar ve Etki Alanı (EA) içinde yer alan diğer kurumlarla görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Yaşlılar, çocuklar, engelli bireyler, mülteciler ve düşük gelirli haneler gibi kırılgan ve dezavantajlı gruplar özel olarak belirlenmiş ve bu grupların katılımını sağlamak amacıyla katılım stratejisine ek destek önlemleri planlanmıştır.

Görüşmelerde toplanan paydaş geri bildirimleri şu ana temalarda yoğunlaşmıştır: trafik sıkışıklığının azaltılması açısından projenin gerekliliği, inşaatın kaynaklı toz ve gürültüye yönelik endişeler, proje hakkında net bilgilendirme ve güvenlik önlemlerine ilişkin talepler. Bu hususlar ÇSYP'ye yansıtılmış ve risk azaltım ile toplum sağlığı ve güvenliği önlemleriyle entegre edilmiştir.

Dünya Bankası standartları ve İLBANK güncel prosedürleriyle uyumlu bir Şikâyet Mekanizması (ŞM) kurulmuştur. Bu mekanizma, etkilenen kişi ve kurumlara kolay erişilebilir kanallar sunmakta ve zamanında geri bildirim sağlamaktadır. ŞM, Kayseri Büyükşehir Belediyesi Beyaz Masa sistemiyle entegre şekilde işlemekte olup düzenli olarak izlenecektir.

Bu PKP, tüm katılım faaliyetlerinin şeffaf, kapsayıcı ve belgelenebilir olmasını sağlamaktadır. Paydaşlar ile sürekli diyalogu teşvik eder, güven ve iş birliğini geliştirir ve potansiyel çevresel ve sosyal olumsuz etkileri en aza indirirken Alt Proje'nin başarılı bir şekilde uygulanmasını destekler.

1. GİRİŞ / PROJE TANIMI

İklim ve Afete Dayanıklı Şehirler (İADS) Projesi, Türkiye'de iklim ve afet risklerine karşı dayanıklılığı artırmayı ve bu etkileri yönetme kapasitesini güçlendirmeyi amaçlamaktadır. Bu çerçevede, Kayseri İli Melikgazi İlçesi'nde yer alan Kartal Kavşağı ve Bağlantı Yolları İnşaatı Alt Projesi, artan trafik yoğunluğu ve mevcut sinyalizasyon kavşaklarının yetersiz kapasitesine çözüm getirmek amacıyla tasarlanmıştır.

Alt Projenin kapsamı ağırlıklı olarak yeni yapıların inşasını ve mevcut ana yolların yeniden yapımını (rekonstrüksiyon) içermektedir. Söz konusu Alt Proje, aşağıdaki bileşenleri kapsamaktadır: toplam üç adet yeni tasarlanmış kavşak (K-1, K-2, K-3), tünelleri ve bağlantı yollarını içeren kapsamlı altyapı birimleri ile farklı seviyeli geçişler. Alt Proje kapsamında 21 yeni bağlantı yolu, 2 ana yol (Ana Yol-1 ve Ana Yol-2), 2 altgeçit tipi tünel (Kartal Tüneli ve Erciyes Tüneli), 3 kavşak, 3 araç altgeçidi (Kartal Altgeçidi, Erciyes Altgeçidi, Tacettin Veli Altgeçidi), yağmur suyu drenaj sistemi, tünel aydınlatma sistemi, enerji altyapısı ve güvenlik bariyerleri inşa edilecektir.

Ana Yol-1 ve Ana Yol-2'nin rekonstrüksiyonu, mevcut yolların aynı yönü ve genişliği korunarak yapılacaktır; ancak bu yollar yeni inşaat faaliyetlerine tabi olacaktır. Ana Yol-1, Şehit Tarık Koçoğlu Bulvarı ve Mustafa Kemal Paşa Bulvarı yönlerini kapsamaktadır. Bu yol 1.601 kilometre uzunluğunda, ortalama 7 şeritli olup yol koridoru genişliği 50 metredir. Ana Yol-2 ise Talas Bulvarı ve Seyyid Burhanettin Bulvarı yönünde 0,82 kilometre, Mehmet Özhaseki Bulvarı yönünde ise 0,61 kilometre uzunluğundadır ve toplam uzunluğu 1,43 kilometredir. Bu güzergâh ortalama 8 şeritli olup yol koridoru genişliği 50 metreye yakındır. Ana Yol-2 güzergâhında, Talas Bulvarı ve Seyyid Burhanettin Bulvarı, Proje alanı dışında Mehmet Özhaseki Bulvarı ile birleşerek tek bir ana yol oluşturmaktadır. Toplam yol uzunluğu yaklaşık 3,031 kilometredir. Ana yolları gösteren şekil rapor içeriğinde sunulmuştur.

Proje kapsamında, Recep Tayyip Erdoğan Millet Bahçesi içerisinde geçici bir erişim yolu inşa edilecektir. Bu geçici yol, tek yönlü ve üç şeritli olup 250 metre uzunluğunda ve 15,50 metre genişliğinde tasarlanmıştır. Bu müdahalelerin, kentsel ulaşım sisteminin kapasitesini, işletme güvenliğini ve dayanıklılığını önemli ölçüde artırması beklenmektedir. Diğer yandan, Alt Proje kapsamında herhangi bir ilişkili tesis inşası planlanmamaktadır.

Alt Proje alanı, halk arasında genellikle “Kartal Kavşağı” olarak bilinen ve mevcut K1 ile K2 kavşakları arasında yer alan yol koridoruna karşılık gelmektedir. Hâlihazırda sinyalize kavşaklar olarak işleyen K1, K2 ve K3 kavşakları, Alt Proje kapsamında tamamen farklı seviyeli (köprülü) kavşaklar olarak yeniden inşa edilecektir.

Yeni inşaat çalışmaları yapılacak olsa da, Ana Yol-1 ve Ana Yol-2 mevcut yollarla aynı yön ve genişlikte planlandığından bu ÇSYP’de “rekonstrüksiyon” olarak belirtilmiştir. Ana Yol-1, Şehit Tarık Koçoğlu Bulvarı ve Mustafa Kemal Paşa Bulvarı yönlerini kapsamaktadır; yaklaşık 1,6 kilometre uzunluğunda, yaklaşık 7 trafik şeritli ve 50 metre genişliğindedir. Ana Yol-2, Talas Bulvarı ve Seyyid Burhanettin Bulvarı yönünde yaklaşık 0,8 kilometre, Mehmet Özhasseki Bulvarı yönünde yaklaşık 0,6 kilometre uzunluğundadır ve toplamda yaklaşık 1,4 kilometredir. Bu güzergâh yaklaşık 8 trafik şeritli olup yol koridoru genişliği yaklaşık 50 metredir. Ana Yol-2 güzergâhında, Talas Bulvarı ve Seyyid Burhanettin Bulvarı, altproje alanı dışında Mehmet Özhasseki Bulvarı ile birleşerek tek bir ana yolu oluşturmaktadır.

Alt Proje alanına Mustafa Kemal Paşa Bulvarı, Talas Bulvarı, Erciyes Bulvarı, Seyyid Burhanettin Bulvarı, Tacettin Veli Bulvarı, Yavuz Caddesi ve Kartal Bulvarı üzerinden ulaşım sağlanabilmektedir. Kartal Kavşağı’nın inşaat aşamasında yol kapanmaları uygulanacak ve mevcut trafik akışı önceden belirlenen alternatif güzergâhlara yönlendirilecektir (bkz. Şekil 1-1). İnşaat faaliyetleri süresince Alt Proje alanına yalnızca mevcut yollar üzerinden erişim sağlanacaktır. Altproje kapsamında Recep Tayyip Erdoğan Millet Bahçesi içinde geçici bir yol yapılacaktır. Millet Bahçesi içindeki bu geçici yol dışında başka geçici yol bulunmamaktadır. Söz konusu geçici yol, tek yönlü, üç şeritli olup 250 metre uzunluğunda ve 15,50 metre genişliğindedir. Alt Proje kapsamında, inşaat süresince kullanılmak üzere Kayseri İl Müftülüğü’ne ait araziden geçmesi planlanan bir geçici yol güzergâhı belirlenmiştir. Bu kapsamda, 20.06.2025 tarihli ve E-26242767-622.03-2025-62/15618 sayılı yazı ile İl Müftülüğü’ne resmi başvuru yapılmıştır.

İnşaat süresi 18 ay olarak planlanmakta olup yaklaşık 126 personelin görev alması öngörülmektedir. Kazıdan çıkan toprak ve inşaat atıkları belirlenen Yılanlı Depolama Sahası’na taşınacaktır. Dolgu malzemesi için kullanılacak taş ocağı ise yüklenici firma belirlendikten sonra seçilecektir.

Bu Alt Proje, kentsel altyapının iklim ve afetlere dayanıklılığını artırmaya katkı sağlamaktadır; aynı zamanda Kayseri’de trafik yoğunluğunu azaltmayı, yol güvenliğini artırmayı ve etkili acil durum müdahale güzergâhları oluşturmayı hedeflemektedir.



Şekil 1-1 Alternatif Güzergahlar

1.1. Etki Alanı

Alt Proje'nin Etki Alanı (EA), ÇSYP'de sunulan çevresel ve sosyal değerlendirmeye dayanarak belirlenmiştir. EA, inşaat faaliyetlerinden (gürültü, toz, trafik yoğunluğu ve geçici erişim kısıtlamaları gibi) etkilenmesi muhtemel yerleşim yerleri ve tesisleri kapsamaktadır.

Kavşak inşaat sahaları çevresinde 500 metrelik bir birincil EA tampon bölgesi tanımlanmıştır. Bu 500 metrelik EA sınırları içerisinde kavşaklar arası yol koridorları (K-1, K-2 ve K-3) da yer almaktadır (bkz. Şekil 1-6). Ayrıca, döküm sahası ve taş ocağına giden erişim yolları boyunca oluşabilecek ikincil etkiler göz önünde bulundurularak 250 metrelik bir koridor tanımlanmıştır (bkz. Şekil 1-8 ve Şekil 1-9).

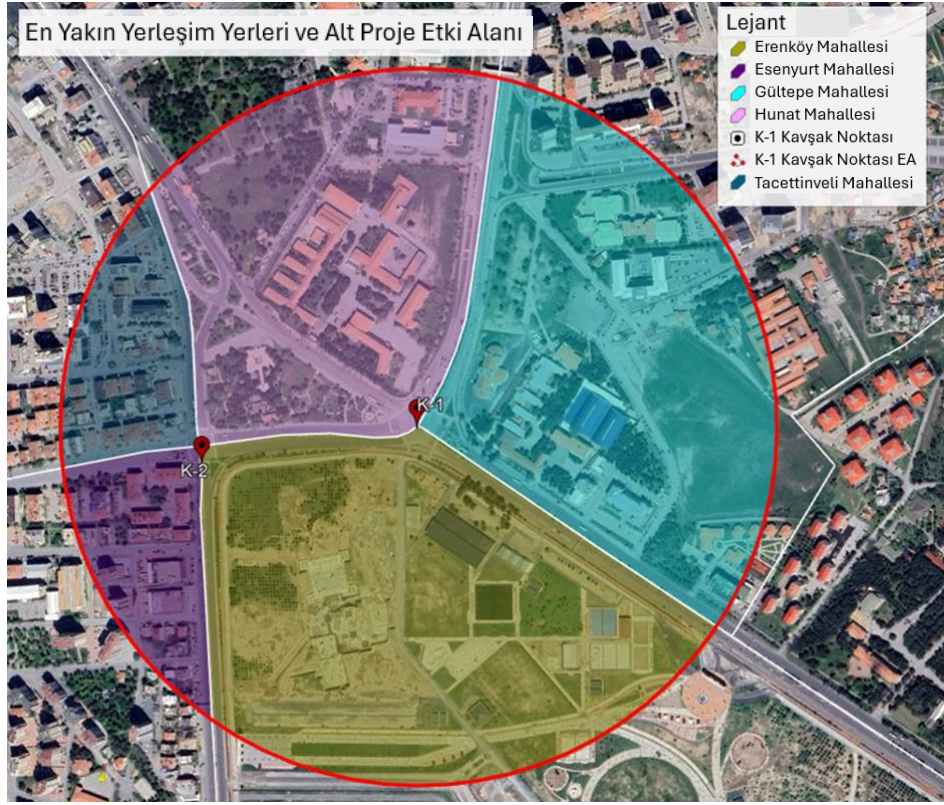
Ancak yüklenici henüz seçilmediğinden, dolgu malzemesi temininde kullanılacak taş ocağı kesinleşmemiştir. Altproje alanına en yakın ve uygun niteliklere sahip bir taş ocağının seçilmesi beklenmektedir.

EA içinde yer alan yerleşim yerleri aşağıdaki tabloda özetlenmiştir:

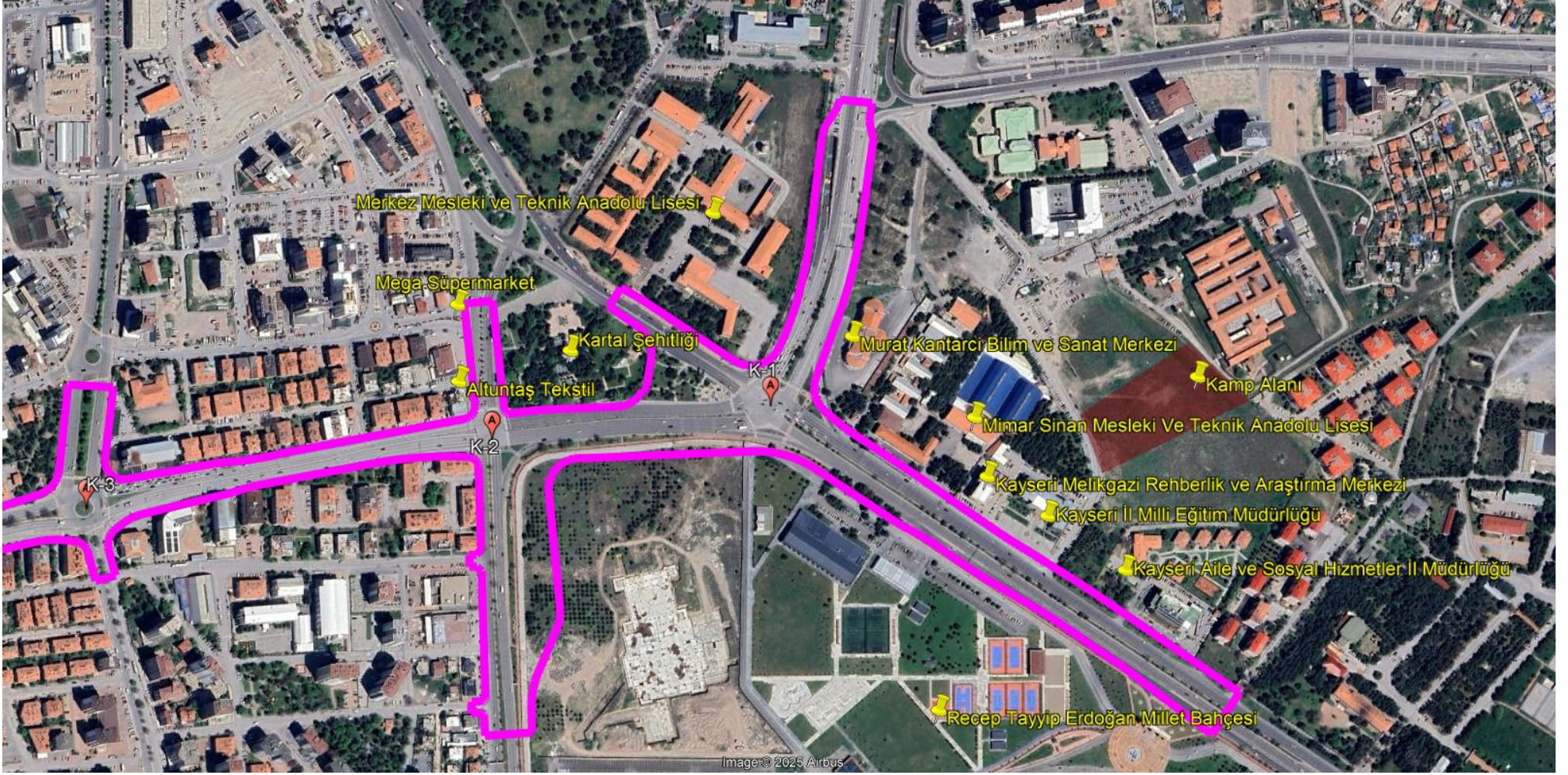
Tablo 1-1 Alt Projenin Etki Alanı İçinde Yer Alan Mahalleler

İlçe	EA içindeki mahalleler
Melikgazi	Erenköy, Esenyurt, Gültepe, Hunat, Battalgazi, Tacettinveli, Güllük, Aydınlikevler, Hürriyet, Osman Kavuncu, Yeniköy, Kazımkarabekir, Sakarya, Esentepe, Serçeönü, Fatih, Gökkent, Şirintepe, Mimarşinan Fatih, Mimarşinan Dere, Mimarşinan Kayapul, Tavlusun, Germir, Kılıçaslan, Köşk, Yıldırım Beyazıt, Konaklar, Gesi Kayabağ, Gürpınar Yeşil, Gesi Güzelköy, Büyükbürüngüz
Talas	Mevlana, Kuruköprü, Reşadiye, Yukarı, Tablakaya

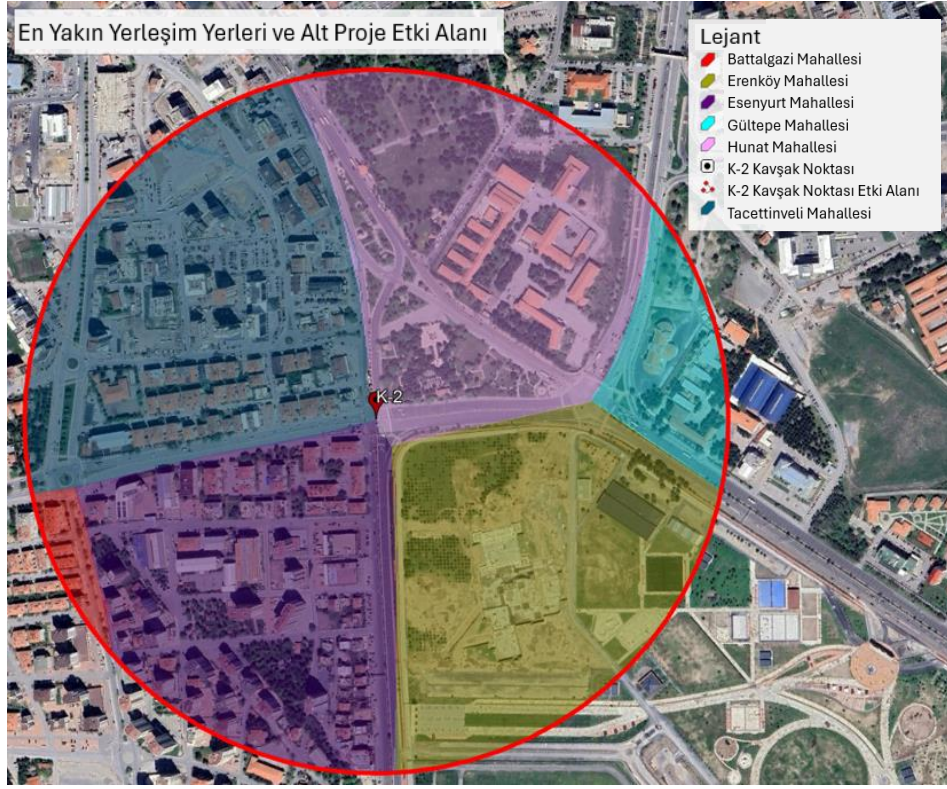
Daha fazla bilgi ve Etki Alanı (EA) haritaları için lütfen ÇSYP'nin 2.7.3 numaralı bölümüne başvurunuz (Bkz. Şekil 1.1'den Şekil 1.9'a kadar).



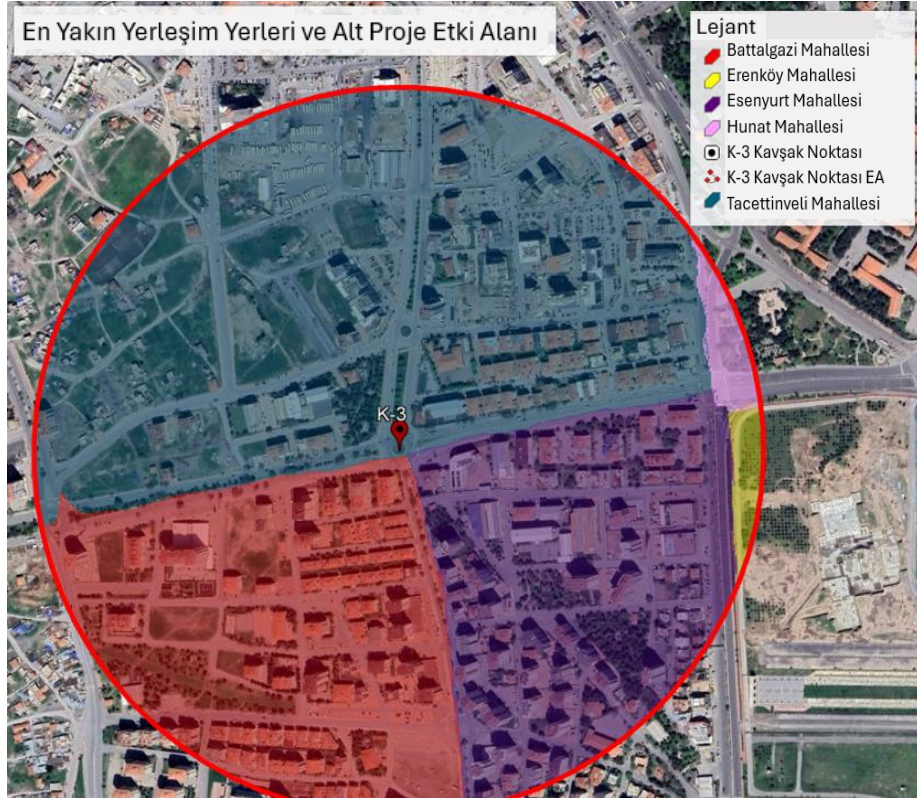
Şekil 1-2 K-1 Kavşak noktası EA



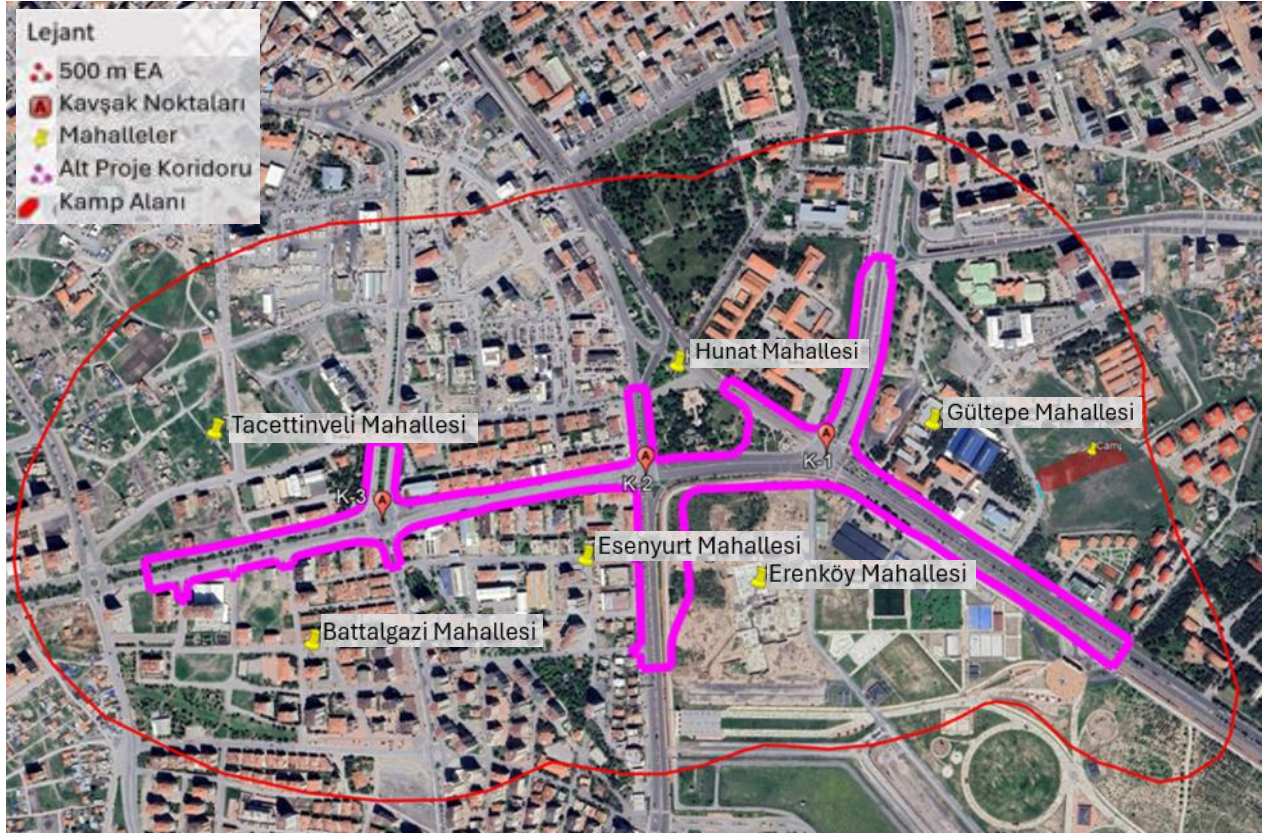
Şekil 1-3 Kavşak Alanları Çevresindeki Kilit Paydaşlar ve Kurumlar Haritası-I



Şekil 1-4 K-2 Kavşak Noktası EA



Şekil 1-5 K-3 Kavşak Noktası EA



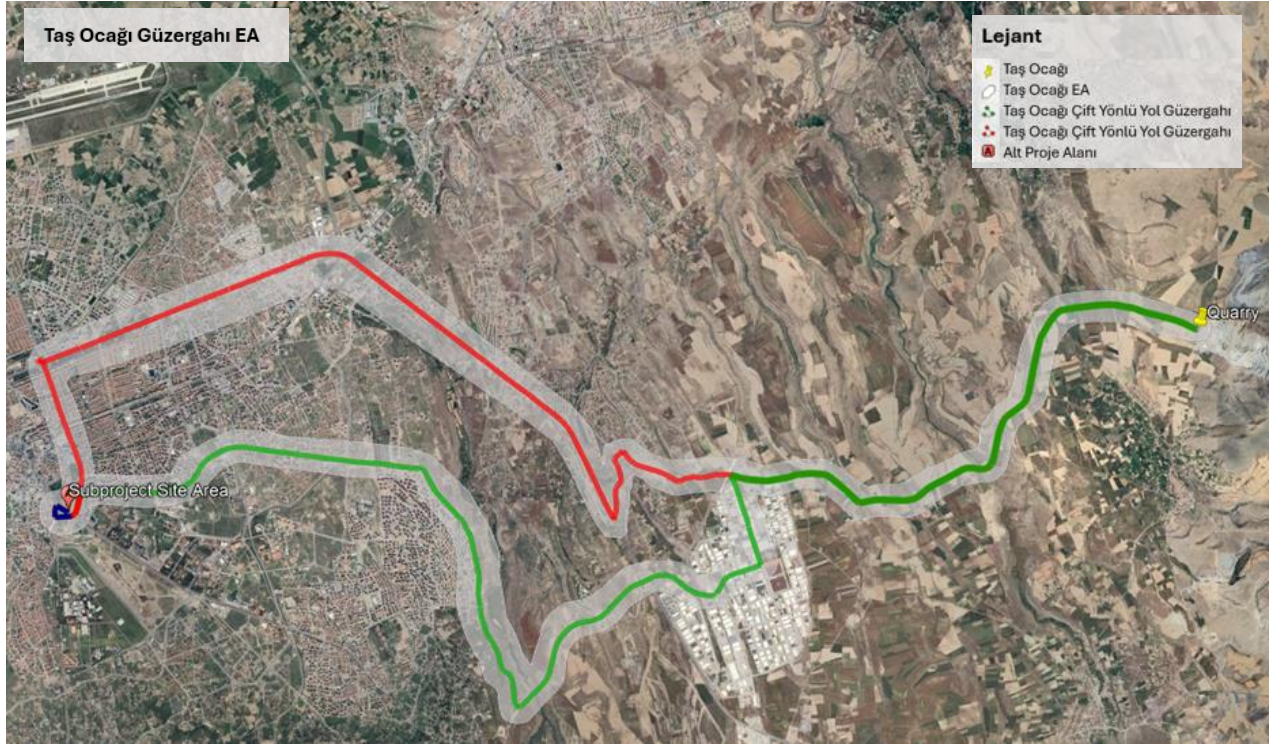
Şekil 1-6 Alt Proje Alanı ve 500 m EA



Şekil 1-7 Kavşak Alanları Çevresindeki Kilit Paydaşlar ve Kurumlar Haritası-I



Şekil 1-8 Döküm Sahası Güzergahı EA



Şekil 1-9 Taş Ocağı Güzergahı EA



Şekil 1-10 Alt Proje Alanı ve Kamp Alanı

2. PKP’NİN AMACI

Bu Paydaş Katılım Planı (PKP), Dünya Bankası’nın “Paydaş Katılımı ve Bilgi Açıklaması” konulu Çevresel ve Sosyal Standart (ÇSS) 10’u doğrultusunda hazırlanmıştır. Alt Proje süresince, başta altprojeden etkilenen kişiler olmak üzere tüm paydaşlarla anlamlı ve kapsayıcı bir katılımın sağlanmasını amaçlamaktadır.

Bu PKP’nin temel amaçları şunlardır:

- Paydaşları tanımlamak ve onlarla yapıcı ve şeffaf bir ilişki kurmak,
- Paydaş geri bildirimlerinin Alt Proje’nin tasarımı ve uygulanması sürecine yansıtılmasını sağlamak,
- Çevresel ve sosyal risk oluşturabilecek konularda Alt Proje süresince kapsayıcı katılımı teşvik etmek,
- Çevresel ve sosyal etkilere ilişkin bilgilerin erişilebilir ve zamanında paylaşılmasını sağlamak,
- Etkilenen kişilere şikayetlerini iletebilecekleri erişilebilir ve kapsayıcı kanallar sunmak, zamanında yanıt verilmesini ve çözüm üretilmesini mümkün kılmak.

Bu PKP aynı zamanda, paydaşların görüşlerinin ve kültürel hassasiyetlerinin saygıyla karşılandığı, şeffaf ve açık bir diyalog ortamının sağlandığı bir sürecin oluşturulmasını hedeflemektedir.

Bu belge şu şekilde yapılandırılmıştır:

- Giriş / Proje Tanımı: Alt Proje’nin amacı, bileşenleri ve konumunun özeti,
- PKP’nin Amacı / Tanımı: PKP’nin amacı, kapsamı ve temel ilkeleri,
- Paydaşların Belirlenmesi ve Analizi: Paydaşların (kırılgan gruplar dahil) tanımlanması ve sınıflandırılması,
- Paydaş Katılım Programı: Katılım yöntemleri, geçmişte yapılan ve planlanan faaliyetler ile iletişim araçlarının açıklanması,
- Sorumluluklar ve Kaynaklar: Paydaş katılım faaliyetlerinin uygulanmasından sorumlu taraflar ve tahsis edilen kaynaklar,
- Şikayet Mekanizması: Ulusal ve Alt Proje düzeyinde uygulanacak (çalışanlara yönelik olanlar dahil) şikayet mekanizmalarının özeti,
- İzleme ve Raporlama: Paydaş katılımı ve şikayet çözüm süreçlerinin Alt Proje süresince nasıl takip edileceği

PKP, ÇSS10’un hedefleri ve gereklilikleriyle uyumlu olarak hazırlanmış olup, Dünya Bankası’nın genel Çevresel ve Sosyal Çerçevesi’ni (ÇSÇ) desteklemektedir.

3. PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ VE ANALİZİ

3.1. Yöntem

Alt Proje kapsamında aşağıdaki paydaşlar belirlenmiş ve analiz edilmiştir. Bu paydaşlar, projeden etkilenen tarafları (PEK), diğer ilgili tarafları (DİT) ve dezavantajlı/kırılgan birey ya da grupları kapsamaktadır.

3.2. Etkilenen Taraflar ve Diğer İlgili Taraflar

Alt Proje'nin Etki Alanı (EA), Bölüm 1.1 ve ÇSYP'de belirtildiği üzere iki düzeyde tanımlanmıştır:

Birincil Etki Alanı, Alt Proje koridorundan itibaren 500 metrelik tampon alan içinde yer alan mahalleleri kapsamaktadır. Bu mahallelerde toz, gürültü, erişim kısıtlamaları gibi doğrudan etkilerin oluşması beklenmektedir. Etkilenen topluluklar şunlardır:

Melikgazi İlçesi'ne bağlı Erenköy, Esenyurt, Gültepe, Hunat, Tacettinveli ve Battalgazi Mahalleleri.

İkincil Etki Alanı, hafriyat ve dolgu malzemesi taşıma güzergâhları gibi ulaşım yolları boyunca yer alan ve trafik artışı, titreşim gibi dolaylı fakat kayda değer etkilerin görülebileceği mahalleleri kapsamaktadır. Bu mahalleler aşağıda listelenmiştir:

- Melikgazi İlçesi'nde: Gültepe, Erenköy, Hunat, Tacettinveli, Battalgazi, Esenyurt, Güllük, Aydınlikevler, Hürriyet, Osman Kavuncu, Yeniköy, Kazımkarabekir, Sakarya, Esentepe, Serçeönü, Fatih, Gökent, Şirintepe, Mimarşinan Fatih, Mimarşinan Dere, Mimarşinan Kayapul, Tavlusun, Germir, Kılıçaslan, Köşk, Yıldırım Beyazıt, Konaklar, Gesi Kayabağ, Gürpınar Yeşil, Gesi Güzelköy, Büyükbürüngüz
- Talas İlçesi'nde: Mevlana, Kuruköprü, Reşadiye, Yukarı, Tablakaya
- Kocasinan İlçesi'nde: Yakut, Argıncık, Yıldızevler, Uğurevler, Erciyesevler, Fevzi Çakmak, Yeni, Yenidoğan
- Bu alanlardaki tüm sakinler Projeden Etkilenen Kişiler (PEK) olarak kabul edilmektedir.
- Alt Proje'nin paydaşları yalnızca doğrudan etkilenen topluluklarla sınırlı olmayıp aşağıdaki ilgili tarafları da kapsamaktadır:
 - Melikgazi Belediyesi
 - Kayseri Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü
 - Kayseri Büyükşehir Belediyesi
 - Battalgazi Mahallesi Muhtarı
 - Hunat Mahallesi Muhtarı
 - Tacettinveli Mahallesi Muhtarı
 - Esenyurt Mahallesi Muhtarı
 - Erenköy Mahallesi Muhtarı
 - Gültepe Mahallesi Muhtarı
 - Kavşak noktaları altındaki işletmeler
 - Proje etki alanında yer alan eğitim kurumları
 - Arazi kullanım sürecine dahil olan özel mülk sahipleri
- Ayrıca, alt proje'nin ikincil etki alanında yer alan mahalleler de DİT kapsamında değerlendirilmiştir: Melikgazi İlçesi'ne bağlı Gültepe, Erenköy, Hunat, Tacettinveli, Battalgazi, Esenyurt, Güllük, Aydınlikevler, Hürriyet, Osman Kavuncu, Yeniköy, Kazımkarabekir, Sakarya, Esentepe, Serçeönü, Fatih, Gökent, Şirintepe, Mimarşinan Fatih, Mimarşinan Dere, Mimarşinan Kayapul, Tavlusun, Germir, Kılıçaslan, Köşk, Yıldırım Beyazıt, Konaklar, Gesi Kayabağ, Gürpınar Yeşil, Gesi Güzelköy, Büyükbürüngüz; Talas İlçesi'ne bağlı Mevlana, Kuruköprü, Reşadiye, Yukarı, Tablakaya; Kocasinan İlçesi'ne bağlı Yakut, Argıncık, Yıldızevler, Uğurevler, Erciyesevler, Fevzi Çakmak, Yeni, Yenidoğan Mahalleleri.
- İnşaat kampından şantiye alanına ulaşım için kullanılacak erişim yolu, Talas Bulvarı güzergâhı üzerinden yönlendirilecektir. Bu güzergâh, hassas alıcılar arasında yer alan şu kurumların yakınından geçmektedir: Kayseri İl Milli Eğitim Müdürlüğü, Mimar Sinan Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi, Kayseri Melikgazi Rehberlik ve Araştırma Merkezi.

3.3. Kırılgan/Dezavantajlı Bireyler veya Gruplar

Bu Paydaş Katılım Planı (PKP) kapsamında, sosyoekonomik durum, sağlık durumu, yaş, dil engeli veya hizmetlere sınırlı erişim gibi kriterler dikkate alınarak aşağıdaki gruplar kırılgan/dezavantajlı olarak tanımlanmıştır. Kırılganlık durumu, birincil Etki Alanı içinde yer alan mahallelerin muhtarlarıyla (Battalgazi, Erenköy, Hunat, Gültepe, Esenyurt ve Tacettinveli) yapılan görüşmeler ve yerel idareler tarafından sağlanan alana özgü demografik veriler doğrultusunda belirlenmiştir.

Değerlendirmeye alınan başlıca kırılganlık kategorileri şunlardır:

.

- Çocuklar (18 yaş altı),
- Yaşlı bireyler (65 yaş ve üzeri),
- Kronik hastalığı bulunan veya özel bakıma ihtiyaç duyan bireyler
- Engelli bireyler,
- Mülteciler / Göçmenler,
- İşsiz bireyler,
- Yoksul haneler (başkalarının ya da devletin yardımı ile geçinen haneler).

*Tablo 3-1 Dezavantajlı/Savunmasız Grupların Mahallelere Göre Dağılımı**

Mahalle	Çocuk	65 Yaş Üstü Bireyler	Kronik Hastalığı Olan veya Özel Bakıma İhtiyacı Olan Bireyler	Mülteci/Göçmen Haneler	Engelli Bireyler	Yoksul Haneler	İşsiz Bireyler
Battalgazi	3000	200	300	100	200	1000	300
Erenköy	5000	1000	25	-	10	15	-
Hunat	150	2500	1000	15	50	150	100
Gültepe	2000	15	15	15	10	125	30
Tacettinveli	2000	250	100	150	300	250	1000
Esenyurt	5000	1500	300	-	200	100	50
Total	17150	5465	1740	280	770	1640	1480

Bu grupların paydaş katılım süreçlerine katılımını kolaylaştırmak amacıyla, özel lojistik ve iletişim destek önlemleri uygulanacaktır:

- Etki Alanı'nda (EA) yaşayan ve maddi veya hareket kabiliyeti açısından kısıtlılığı bulunan bireyler için ulaşım hizmeti (örneğin, servisle alma/bırakma) sağlanacaktır. Özellikle bu hizmetler, etkinliklerin katılımcıların mahallesinin dışında düzenlenmesi durumunda devreye alınacaktır. Bu düzenlemelere ilişkin bilgilendirme, birincil EA içinde yer alan tüm mahallelerde PKP'nin ilan edilmesi yoluyla yapılacaktır.
- Çocuklar ve aileleri için güvenli alanlar, etkileşimli materyaller ve basitleştirilmiş iletişim araçları katılım etkinliklerinde hazır bulundurulacaktır.
- Özellikle Suriyeli mülteci haneler için gerekli görülen durumlarda tercüme desteği sağlanacaktır.
- Varsa iş ilanları, birincil EA kapsamındaki mahalle muhtarlarıyla paylaşılacaktır. Bu bağlamda "yerel halk" ifadesi, 500 metrelik birincil Etki Alanı içinde yer alan mahallelerin sakinlerini ifade etmektedir.

Bu azaltıcı önlemler, ÇSYP'nin Bölüm 4.1.2.3 "Toplum Sağlığı ve Güvenliği" başlığı altında entegre edilmiştir. Okullar ve yaşlı merkezlerinin yakınında, alana özel yaya güvenliği önlemleri ile gürültü/toz azaltım uygulamaları devreye alınacaktır. Bu önlemlerin uygulanacağı konumlar ÇSYP Matrisi içinde sunulmuştur.

4. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI

4.1. Proje Hazırlık Sürecinde Gerçekleştirilen Paydaş Katılımına İlişkin Özet

Paydaş Katılım Planı (PKP) ve Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (ÇSYP) hazırlık süreci kapsamında, ilk paydaş katılım süreci POSEİDON tarafından başlatılmıştır. POSEİDON, Alt Proje'nin konumu, amacı, potansiyel etkileri ve arazi edinim süreci hakkında bilgi paylaşımında bulunarak kamu kurumları, muhtarlar ve yerel paydaşlarla erken aşama istişarelerde bulunmuştur:

12 Şubat 2025 tarihinde, paydaş katılım süreci kapsamında saha ziyareti gerçekleştirilmiştir. Bu ziyaret sırasında, Alt Proje'nin birincil etki alanı olarak tanımlanan 500 metrelik tampon bölge içinde yer alan mahallelerin muhtarları ile planlı toplantılar düzenlenmiştir (bkz. Bölüm 1.1). Bu kapsamda Tacettinveli, Gültepe ve Hunat Mahalle muhtarları ile yüz yüze görüşmeler yapılmıştır. Ayrıca 27 Şubat 2025 tarihinde Erenköy Mahallesi muhtarı, 26 Mart 2025 tarihinde Battalgazi Mahallesi muhtarı, 14 Mayıs 2025 tarihinde ise Esenyurt Mahallesi muhtarı ile telefon görüşmeleri gerçekleştirilmiştir. Aynı gün (12 Şubat 2025) ayrıca Alt Proje kapsamına giren çeşitli kurumsal ve ticari paydaşlarla da yüz yüze görüşmeler yapılmıştır. Bu paydaşlar arasında şunlar yer almaktadır:

- Merkez Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi Müdürü,
- Recep Tayyip Erdoğan Millet Bahçesi Yönetimi,
- Murat Kantarcı Bilim ve Sanat Merkezi,
- Kavşak çevresinde faaliyet gösteren çeşitli yerel işletmeler:
- K-3 bölgesinde Duru Kasabı, Şahmar Rent A Car, Şahmar Pastanesi,
- K-2 bölgesinde Altuntaş Tekstil ve Mega Market (bkz. Şekil 1-4 ve Şekil 1-5).

Bu görüşmeler sonucunda; Merkez Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi Müdürü, Kayseri Büyükşehir Belediyesi'ne bağlı Recep Tayyip Erdoğan Millet Bahçesi yönetimi ve Murat Kantarcı Bilim ve Sanat Merkezi temsilcileri, alt projenin özellikle trafik yoğunluğunun azaltılması ve altyapının iyileştirilmesi yönünden olumlu olduğunu ifade etmiştir. Ancak, her üç paydaş da inşaat faaliyetlerinden kaynaklanabilecek geçici yol kapanmaları, gürültü, toz ve diğer rahatsızlıklarla ilgili endişelerini dile getirmiştir. Ayrıca, özellikle okul ve park çevresindeki yollar geçici olarak kapatıldığında, alternatif güzergâhlar ve güvenli erişim sağlanmasının önemi vurgulanmıştır.

27 Mart 2025 tarihinde K-3 Kavşağı yakınındaki Anadolu Koleji İlkokul ve Ortaokulu yönetimi ile telefon görüşmesi yapılmıştır. Okul, trafik yoğunluğundan dolayı Alt Proje'nin gerekli olduğunu belirtmiş, derslerin saat 09:00'da başlaması nedeniyle öğrencilerin trafikten dolayı sıklıkla geç kaldığını ifade etmiştir. Mevcut trafik yoğunluğuna ek olarak, okul yönetimi inşaat sürecinde artacak inşaat trafiği ve yaya erişiminin kısıtlanması gibi riskler nedeniyle öğrenci güvenliğinin sağlanmasının önemine dikkat çekmiştir. Bu riskleri en aza indirmek için okul çevresinde yaya yolları ve yönlendirme tabelaları gibi gerekli güvenlik önlemlerinin uygulanması önerilmiştir. Bu doğrultuda, Kayseri Büyükşehir Belediyesi ile koordineli olarak, geçici yaya erişim düzenlemeleri ve tabelalandırma gibi alana özgü azaltım önlemleri inşaat sürecinde geliştirilecek ve uygulanacaktır.

K-2 Kavşağı yakınında yer alan Mega Market, altprojeyi trafik sıkışıklığını azaltması açısından gerekli bulmuştur. Toz ve gürültü konusunda endişeler ifade edilmiş, ancak geçim kaynaklarına ilişkin bir kaygı bildirilmemiştir. Müşteri erişiminin kesintisiz devam etmesini sağlamak üzere, tabela, alternatif yaya yolları ve geçici erişim düzenlemeleri gibi yerel önlemler belediye ile istişare içinde geliştirilecek ve uygulanacaktır. Bu önlemler, ÇSYP'nin "Toplum Sağlığı ve Güvenliği" bölümünde yer almaktadır.

Yerel işletmelerle yapılan görüşmelerde, Alt Proje'nin geçim kaynakları üzerinde yaratabileceği olası etkiler hakkında sorular yöneltilmiştir. Paydaşlardan alınan geri bildirimler, altprojenin trafik sıkışıklığını azaltması açısından gerekli ve faydalı olduğu yönündedir.

19 Haziran 2025 tarihinde Kayseri Büyükşehir Belediyesi tarafından, Alt Proje'den etkilenen yerel işletmelerle yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşülen işletmeler arasında şunlar yer almaktadır:

Öz Oto Lastik, Öz Erkek Kuaförü, Furkan Ticaret, Aras Kargo, Son Oto Lastik, Sevinçer Çiğköfte, Aktam Lastik, Sofa Perde, Fat Kaplan, Mega Market, Vizyon İnşaat, Karatercan/Namizen İnşaat, Bağdat Bıçak/Bileyci, Büyüksimşitçi Et. Bu görüşmelerde, altprojenin çevresel ve sosyal etkileri, planlanan faaliyetler ve potansiyel riskler paylaşılmıştır. Paydaşlardan alınan geri bildirimler kayıt altına alınmış ve Alt Proje'nin tasarımına ve yönetimine entegre edilmiştir (Bkz. Tablo 4-2 ve Ek-H: İstişare Fotoğrafları).

Kartal Kavşağı ve bağlantı yolları çevresindeki yerel işletmeler ve küçük esnafla yapılan istişarelerde, trafik sıkışıklığının azaltılması ihtiyacı ile birlikte toz, gürültü ve erişim kısıtlaması gibi geçici olumsuz etkilerin giderilmesine yönelik talepler dile getirilmiştir. Paydaşlar, belediyeden düzenli bilgi akışı ve etkili azaltım önlemleri beklediklerini ifade etmiştir.

2 Şubat 2025 tarihinde Kayseri Büyükşehir Belediyesi tarafından bir basın toplantısı düzenlenmiş, 18 Haziran 2025 tarihinde ise Belediye tarafından bir Kent Konseyi toplantısı gerçekleştirilmiştir. Bu toplantıların amacı paydaşları bilgilendirmek ve sürece dâhil etmektir. Kent Konseyi toplantısına 14 kamu kurumu temsilcisi, 22 mahalle muhtarı, 5 üniversite temsilcisi, TMMOB'a bağlı odalardan 17 temsilci, 16 meslek odası temsilcisi, 63 sivil toplum kuruluşu, 6 siyasi parti temsilcisi katılmıştır (bkz. Ek-I: Basın Toplantısı ve Kent Konseyi Gazete Haberleri).

Arazi edinimi süreci kapsamında, 12 Şubat 2025 tarihinde özel mülkiyete ait parsellerin 13 hissedarı ile yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Bu parseller (664/176, 664/178, 664/179 ve 664/181) üç adet kayıtlı taşınmazın ifraz edilmesiyle oluşturulmuştur. 24 Şubat – 28 Mart 2025 tarihleri arasında telefon görüşmeleri ile ek bilgilendirme sağlanmıştır. Bu süreçte görüşmeyi kabul eden 15 hissedarla daha telefon görüşmesi yapılmıştır. Toplamda 83 hissedar yasal malik olarak belirlenmiş ve tümü yasal prosedürlere uygun şekilde tazmin edilmiştir.

Bu görüşmeler sırasında, muhtarlara genel sosyo-ekonomik durumu anlamaya ve Alt Proje hakkındaki farkındalıklarını ölçmeye yönelik bir anket uygulanmıştır.

Etki alanında yer alan mahallelerdeki başlıca gelir kaynakları; kamu hizmeti, sanayi sektöründe istihdam ve esnafılık olup, bölge sakinlerinin çoğunluğu düzenli maaşlı işlerde çalışmaktadır.

Genel olarak paydaşlar, Alt Proje'yi gerekli ve faydalı bulmuş; özellikle bölgede uzun süredir devam eden trafik sorununa çözüm sunacağına inanmışlardır. Ancak aşağıdaki konularda endişeler dile getirilmiştir:

- Geçici yol kapanmaları ve ulaşım erişiminin kesintiye uğraması,
- Yaya ve araç trafiği için alternatif güzergâhların yeterliliği ve açıklığı,
- İnşaat sürecindeki gürültü, toz ve titreşim etkileri,
- İnşaat alanına yakınlık nedeniyle çocuklar ve yaşlılar için oluşabilecek güvenlik riskleri.

Bu endişelere yönelik hedefli azaltım önlemleri ÇSYP'ye entegre edilmiştir. Yapılan tüm istişarelerin özeti Tablo 4-1'de sunulmuştur. Ayrıntılı bilgi için Ek-B: İstişare Detayları bölümüne bakınız.

Tablo 4-1 Arka Plan Çalışmalarının Özeti

Paydaş	Görüşme Yapılan Kişi	Görüşme Tarihi ve Yeri	Görüşme Notları
Yerel Kurum	Merkez Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi	12.02.2025 Okul Yönetim Ofisi	K-1 Kavşak Noktası yakınındaki okul, alt proje nedeniyle girişine erişimin kısıtlanmasından endişe duyduğunu belirterek alternatif yolların mümkün olup olmadığını sordu. Alt proje ve şikayet mekanizmaları hakkında bilgi verildi.
Yerel Kurum	Recep Tayyip Erdoğan Millet Bahçesi Yönetimi	12.02.2025 Yönetim Ofisi	K-1 Kavşağı yakınında bulunan KBB Recep Tayyip Erdoğan Millet Bahçesi, akşam saatlerinde, hafta sonları ve özellikle yaz aylarında yoğun trafiğe maruz kalmaktadır. Bu alt projenin, trafik sıkışıklığını azaltması ve ülke ekonomisine katkıda bulunması açısından faydalı olduğu düşünülmektedir.
Yerel Kurum	Murat Kantarcı Bilim ve Sanat Merkezi	12.02.2025 Merkez İdare Ofisi	K-2 Kavşak Noktası yakınında bulunan Bilim ve Sanat Merkezi, özellikle yüksek öğrenci yoğunluğu ve sık veli ziyaretleri nedeniyle yoğun trafik sıkışıklığı olduğunu bildirmiştir. Alt projenin, bölgedeki trafik koşullarını iyileştirmek için gerekli olduğu düşünülmektedir.
Yerel Kurum	Anadolu Koleji İlkokul ve Ortaokulu	27.03.2025 Telefonla İstişare	K-3 Kavşak Noktası yakınındaki okul, yoğun trafik nedeniyle alt projeyi gerekli gördüğünü belirtmiştir. Derslerin sabah 9:00'da başlaması ve trafikteki gecikmelerin okul ulaşımını etkilemesi nedeniyle öğrencilerin genellikle geç geldiği belirtmiştir. Mevcut trafik sıkışıklığıyla ilgili endişelere ek olarak, okul ayrıca inşaat aşamasında öğrenci güvenliğinin sağlanmasının önemini de vurgulamıştır. Artan inşaat trafiği ve kısıtlı yaya erişimiyle ilgili potansiyel riskler kabul edilmiştir. Bu riskleri en aza indirmek için okul yakınında özel yaya yolları ve belirgin tabelalar gibi gerekli güvenlik önlemlerinin uygulanması önermiştir.
Yerel İşletmeler	Mega Market	12.02.2025 Market	K-2 Kavşak Noktası yakınında bulunan Mega Market, trafik sıkışıklığı nedeniyle alt projeyi gerekli gördüğünü belirtmiştir. Toz ve gürültüyle ilgili endişeler dile getirilse de, istişare sırasında geçim kaynaklarıyla ilgili herhangi bir endişe dile getirilmemiştir. Mega Market tarafından geçim kaynaklarıyla ilgili özel bir endişe dile getirilmese de, inşaat faaliyetleri sırasında geçici erişim kısıtlamaları riskli bulunduğu ifade edilmiştir. Müşteriler için sürekli erişilebilirliği sağlamak amacıyla, tabelalar, alternatif yaya yolları ve geçici erişim düzenlemeleri gibi sahaya özgü hafifletme önlemleri belediyeyle istişare edilerek geliştirilecektir. Bu önlemler, Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı'nın (ÇSYP) Toplum Sağlığı ve Güvenliği bölümünde yer almaktadır.

Paydaş	Görüşme Yapılan Kişi	Görüşme Tarihi ve Yeri	Görüşme Notları
Yerel İşletmeler	Şahmar Rent A Car	12.02.2025 Mağaza	K-3 Kavşak Noktası yakınında bulunan Şahmar Rent A Car, alt projenin yoğun saatler dışında tamamen gerekli olmadığını belirtmiştir. İnşaatla ilgili toz ve gürültü konusunda endişeler dile getirildi ve azaltma önlemleri hakkında bilgi sağlanmıştır.
Yerel İşletmeler	Şahmar Pastane	12.02.2025 Mağaza	K-3 Kavşağı yakınında bulunan Şahmar Pastanesi, bölgedeki trafik yoğunluğunun çok yüksek olduğunu ve özellikle öğrenciler için yol erişiminin kısıtlı olduğunu belirtmiştir. Alt projenin gerekli olduğu değerlendirilmekle birlikte, inşaat aşamasında ortaya çıkabilecek toz ve gürültü etkilerine ilişkin endişeler dile getirilmiştir.
Yerel İşletmeler	Duru Kasap	12.02.2025 Mağaza	K-3 Kavşak Noktası yakınında faaliyet gösteren Duru Kasap, özellikle saat 17:00 sonrasında bölgede yoğun trafik sıkışıklığı yaşandığını belirtmiştir. İnşaat sürecine ilişkin toz ve gürültü etkileri konusunda bazı endişeler dile getirilmiş olmakla birlikte, bu etkiler uzun vadeli sorunlar olarak değerlendirilmemiş ve alt proje genel olarak olumlu karşılanmıştır.
Yerel İşletmeler	Altuntaş Tekstil	12.02.2025 Mağaza	K-2 Kavşağı civarında bulunan Altuntaş Tekstil, bölgedeki trafik sıkışıklığını doğrudan gözlemlediğini ve alt projeyi gerekli gördüğünü belirtti. Ancak, alt projeyle ilgili doğru bilgilendirmenin sağlanmasının önemini vurguladı.
Yerel Topluluk	Özel Toprak Sahipleri (Parseller 664/176, 664/178, 664/179, 664/181)	12.02.2025 – 28.03.2025 / Yüzyüze ve Telefonla İstişare	Kısmi kamulaştırma, 2942 sayılı Türk Medeni Kanunu'nun 8. Maddesi uyarınca doğrudan Kayseri Büyükşehir Belediyesi tarafından gerçekleştirildi. İfraz işleminin sonucunda, dört özel mülkiyetli parsel (664/176, 664/178, 664/179 ve 664/181) etkilendi ve toplam 83 hissedar etkilendi. Ancak, Paydaş Katılım Planı'nın hazırlanması sırasında POSEIDON 28 hissedarla toplantılar gerçekleştirdi. Bu görüşmelerin amacı tazminat durumunu teyit etmek ve geri bildirim toplamaktı. Danışılan tüm hissedarlar tam tazminat aldıklarını ve geçim kaynakları üzerinde olumsuz bir etki olmadığını teyit ettiler. Daha fazla ayrıntı ÇSYP'nin 3.4. Bölümünde verilmiştir.
Yerel Topluluk	Gültepe Mahallesi Muhtarı	12.02.2025 Muhtarlık Ofisi	Muhtar, mahallenin istihdam olanakları nedeniyle içe doğru göç yaşadığını belirterek, yüksek nüfus yoğunluğu göz önüne alındığında alt projenin gerekli olduğunu vurguladı. Herhangi bir itiraz yapılmadı.
Yerel Topluluk	Hunat Mahallesi Muhtarı	12.02.2025 Muhtarlık Ofisi	Muhtar, bölgedeki trafik yoğunluğu nedeniyle alt projenin gerekli olduğunu belirterek, Kayseri Büyükşehir Belediyesi'nin iletişim kanallarından duyduğu memnuniyeti dile getirdi.

Paydaş	Görüşme Yapılan Kişi	Görüşme Tarihi ve Yeri	Görüşme Notları
Yerel Topluluk	Tacettinveli Mahallesi Muhtarı	12.02.2025 Muhtarlık Ofisi	Muhtar, özellikle akşam saatlerinde yaşanan yoğun trafik yoğunluğu nedeniyle mahallede alt projeye ihtiyaç duyulduğunu belirtti. Alt projeyle ilgili herhangi bir itiraz veya şikâyet iletilmemiştir.
Yerel Topluluk	Battalgazi Mahallesi Muhtarı	26.03.2025 Telefonla İstişare	Muhtar, alt projenin yüksek nüfus ve trafik yoğunluğu nedeniyle gerekli olduğunu belirterek, istihdamda yerel halka öncelik verilmesini önerdi..
Yerel Topluluk	Erenköy Mahallesi Muhtarı	26.03.2025 Telefonla İstişare	Alt proje, muhtar tarafından gerekli görülmektedir. Uygulama sırasında geçici yol kapatmaları olabileceği yönünde endişeler olsa da, alternatif güzergahlar kullanılarak bu sorunların azaltılabileceği belirtilmiştir.
Yerel Topluluk	Esenyurt Mahallesi Muhtarı	14.05.2025 Telefonla İstişare	Mahalledeki nüfus yoğunluğunun, son beş yıl içinde artan iş olanakları nedeniyle arttığı belirtilmiştir. Buna bağlı olarak trafik yoğunluğunun da artış gösterdiği ifade edilmiştir. Alt projenin gerekli olduğu değerlendirilmiştir. İnşaat aşamasında trafik, toz ve gürültü gibi geçici olumsuz etkilerin meydana gelebileceği belirtilmiş; ancak bu etkilerin kalıcı nitelikte olmadığı ve alt projenin sağlayacağı faydaların yüksek olduğu vurgulanmıştır.

Tablo 4-2 Kayseri Büyükşehir Belediyesi Tarafından Yürütülen Paydaş Bilgilendirme Faaliyetleri

İlgili İLBANK Projesi: Türkiye İklim ve Afetlere Dayanıklı Şehirler Projesi		Ref. No	Anlaşma Tarihi	Yer	Alt Proje Aşaması	Paydaş Türü	Katılım Sağlanan / Danışılan Paydaşlara İlişkin Bilgiler	Bireysel veya Grup Katılımı	Görüşülen / Danışılan Kişi Sayısı	Anlaşma Yönetmi	Anlaşma/ Danışmanlık Detayları	Takip Edilmesi Gereken Eylem
İlgili İLBANK Alt Projesi: Kartal Intersection and Link Roads Construction Project		1	19.06.2025	Öz Oto Lastik	İnşaat Öncesi	Dükkan sahibi	Ali Çetin Karakılıç	Bireysel	1	Yüz yüze istişare	Proje detayları açımlandı. İnşaat aşamasında dükkanlar için bir şerit bırakılacak.	İnşaat süresince trafik yönetim planının takibi. Mağaza sahiplerine inşaat programı hakkında düzenli güncellemeler . Toz ve gürültü kontrol önlemlerinin uygulanması. Mağaza sahipleriyle

												erişim düzenlemelerinin koordine edilmesi. Paydaşların endişelerinin izlenmesi ve raporlanması.
		2	19.06.2025	Salon Ciz Etnik Kadro	İnşaat Öncesi	Dükkan sahibi	Mustafa Tunahan Argın	Bireysel	1	Yüz yüze istişare	Proje detayları açıklandı. İnşaat aşamasında dükkanlar için bir şerit bırakılacak.	İnşaat sırasında trafik yönetim planının takibi. Mağaza sahiplerine inşaat programı hakkında düzenli güncellemeler. Toz ve gürültü kontrol önlemlerinin uygulanması.

												Mağaza sahipleriyle erişim düzenlemelerinin koordine edilmesi. Paydaşların endişelerinin izlenmesi ve raporlanması
		3	19.06.2025	Furkan Ticaret	İnşaat Öncesi	Dükkan sahibi	Mustafa Nalbantoğlu	Bireysel	1	Yüz yüze istişare	Proje detayları açıklandı. İnşaat aşamasında dükkanlar için bir şerit bırakılacak.	İnşaat sırasında trafik yönetim planının takibi. Mağaza sahiplerine inşaat programı hakkında düzenli güncellemeler Toz ve gürültü kontrol

											önlemlerinin uygulanması. Mağaza sahipleriyle erişim düzenlemelerinin koordine edilmesi. Paydaşların endişelerinin izlenmesi ve raporlanması.
		4	19.06.2025	Aras Cargo	İnşaat Öncesi	Dükkan sahibi		Bireysel	1	Yüz yüze istişare	Proje detayları açıklandı. İnşaat aşamasında dükkanlar için bir şerit bırakılacak. İnşaat sırasında trafik yönetim planının takibi. Mağaza sahiplerine inşaat programı hakkında düzenli güncellemeler.

												Toz ve gürültü kontrol önlemlerinin uygulanması. Mağaza sahipleriyle erişim düzenlemelerinin koordine edilmesi. Paydaşların endişelerinin izlenmesi ve raporlanması.
		5	19.06.2025	Son Oto Lastik	İnşaat Öncesi	Dükkan sahibi	Seyit Sarısev	Bireysel	1	Yüz yüze istişare	Proje detayları açıklandı. İnşaat aşamasında dükkanlar için bir şerit bırakılacak.	İnşaat sırasında trafik yönetim planının takibi. Mağaza sahiplerine inşaat programı hakkında düzenli

												güncellemeler . Toz ve gürültü kontrol önlemlerinin uygulanması. Mağaza sahipleriyle erişim düzenlemelerinin koordine edilmesi. Paydaşların endişelerinin izlenmesi ve raporlanması.
		6	19.06.2025	Şirinçe Köfte	Çiğ	İnşaat Öncesi	Dükkan sahibi	Erkan Mihçi	Bireysel	1	Yüz yüze istişare	Proje detayları açıklandı. İnşaat aşamasında dükkanlar için bir şerit bırakılacak. İnşaat sırasında trafik yönetim planının takibi. Mağaza sahiplerine inşaat programı hakkında

												düzenli güncellemeler . Toz ve gürültü kontrol önlemlerinin uygulanması. Mağaza sahipleriyle erişim düzenlemelerinin koordine edilmesi. Paydaşların endişelerinin izlenmesi ve raporlanması
		7	19.06.2025	Arasoy Lastik	İnşaat Öncesi	Dükkan sahibi	Feyzullah Arısoy	Bireysel	1	Yüz yüze istişare	Proje detayları açıklandı. İnşaat aşamasında dükkanlar için bir şerit bırakılacak.	İnşaat sırasında trafik yönetim planının takibi. Mağaza sahiplerine inşaat programı

											hakkında düzenli güncellemeler . Toz ve gürültü kontrol önlemlerinin uygulanması. Mağaza sahipleriyle erişim düzenlemelerinin koordine edilmesi. Paydaşların endişelerinin izlenmesi ve raporlanması.
		8	19.06.2025	Sofa Perde	İnşaat Öncesi	Dükkan sahibi	İrfan Özdemir	Bireysel	1	Yüz yüze istişare	Proje detayları açıklandı. İnşaat aşamasında dükkanlar için bir şerit bırakılacak. İnşaat sırasında trafik yönetim planının takibi. Mağaza sahiplerine inşaat

											programı hakkında düzenli güncellemeler . Toz ve gürültü kontrol önlemlerinin uygulanması. Mağaza sahipleriyle erişim düzenlemelerinin koordine edilmesi. Paydaşların endişelerinin izlenmesi ve raporlanması.
		9	19.06.2025	Samsun Kaplan	İnşaat Öncesi	Dükkan sahibi	Fatih Kaplan	Bireysel	1	Yüz yüze istişare	Proje detayları açıklandı. İnşaat aşamasında dükkanlar için bir şerit bırakılacak. Dükkan sahibi dükkanını taşıyacağını söyledi.

		10	19.06.2025	Mega Market	İnşaat Öncesi	Dükkan sahibi	Ahmet Berk	Bireysel	1	Yüz yüze istişare	Proje detayları açıklandı. İnşaat aşamasında dükkanlar için bir şerit bırakılacak. İnşaat sırasında trafik yönetim planının takibi. Mağaza sahiplerine inşaat programı hakkında düzenli güncellemeler Toz ve gürültü kontrol önlemlerinin uygulanması. Mağaza sahipleriyle erişim düzenlemelerinin koordine edilmesi. Paydaşların endişelerinin
--	--	----	------------	-------------	------------------	------------------	------------	----------	---	----------------------	---

												izlenmesi ve raporlanması.
		11	19.06.2025	Vizyon İnşaat	İnşaat Öncesi	Dükkan sahibi	Mehmet Altuntaş	Bireysel	1	Yüz yüze istişare	Proje detayları açıklandı. İnşaat aşamasında dükkanlar için bir şerit bırakılacak.	İnşaat sırasında trafik yönetim planının takibi. Mağaza sahiplerine inşaat programı hakkında düzenli güncellemeler · Toz ve gürültü kontrol önlemlerinin uygulanması. Mağaza sahipleriyle erişim düzenlemeleri nin koordine edilmesi.

												Paydaşların endişelerinin izlenmesi ve raporlanması.
		12	19.06.2025	Kazımercan Namıken Taş	İnşaat Öncesi	Dükkan sahibi	Mehmet Kazımercan	Bireysel	1	Yüz yüze istişare	Proje detayları açımlandı. İnşaat aşamasında dükkanlar için bir şerit bırakılacak.	İnşaat sırasında trafik yönetim planının takibi. Mağaza sahiplerine inşaat programı hakkında düzenli güncellemeler . Toz ve gürültü kontrol önlemlerinin uygulanması. Mağaza sahipleriyle erişim düzenlemeleri

												nin koordine edilmesi. Paydaşların endişelerinin izlenmesi ve raporlanması.
		13	19.06.2025	Bağdat Bıçak	İnşaat Öncesi	Dükkan sahibi	Ahmet Bacanak	Bireysel	1	Yüz yüze istişare	Proje detayları açıklandı. İnşaat aşamasında dükkanlar için bir şerit bırakılacak. Toz ve gürültü kontrol önlemlerinin uygulanması. Mağaza sahipleriyle erişim	İnşaat sırasında trafik yönetim planının takibi. Mağaza sahiplerine inşaat programı hakkında düzenli güncellemeler

												düzenlemeleri nin koordine edilmesi. Paydaşların endişelerinin izlenmesi ve raporlanması.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

4.2. Paydaş Katılımına Yönelik Yöntemlerin, Araçların ve Tekniklerin Özeti

Aşağıda belirtildiği üzere, farklı paydaş ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik çeşitli katılım yöntemleri önerilmektedir:

Halk / Toplum Toplantıları

İnşaat süresi boyunca her 6 ayda bir halk bilgilendirme toplantıları gerçekleştirilecektir. Bu toplantılara ek olarak, muhtarlar ve doğrudan etkilenen kişi/işletmelerle aylık olarak bireysel toplantılar veya saha ziyaretleri yapılacaktır. Bu toplantılar, paydaşları projenin ilerleyişi, çevresel ve sosyal etkiler ve azaltım önlemleri, hizmetlere erişimdeki potansiyel kısıtlamalar ve paydaşlardan gelen geri bildirimler hakkında bilgilendirmeyi amaçlamaktadır. Proje Uygulama Birimi (PUB), alt proje ile ilgili bilgileri paylaşacak ve katılımcıların görüş ve önerilerini alacaktır.

Medya Yoluyla Bilgilendirme

Alt proje etki alanındaki topluluklarda farklı yaş ve geçmişe sahip bireyler arasında yerel medya kullanımı yaygın olduğundan, bilgilerin yayılması için medya kanalları mümkün olduğunca kullanılacaktır. Bu kanallar; yerel gazeteler (örneğin, Kayseri Anadolu Haber), yerel televizyon kanalları (örneğin, TV1 Kayseri) ve yerel radyo istasyonlarını içerebilir. Ayrıca, altproje ile ilgili güncellemeler Kayseri Büyükşehir Belediyesi'nin resmi sosyal medya hesapları üzerinden de paylaşılabilir.

İletişim Materyalleri

Broşürler, el ilanları, afişler gibi çeşitli iletişim araçları ve materyalleri kullanılarak yazılı bilgiler kamuoyuna sunulacaktır. Özellikle yol kapanmaları ve trafik yönlendirmeleri; yerel muhtarlar, mahalle WhatsApp grupları, belediyenin resmi sosyal medya hesapları ve mahallelerdeki hoparlör anonsları aracılığıyla önceden duyurulacaktır. Alt borçlu ayrıca proje kapsamında çevresel ve sosyal performansla ilgili bilgileri düzenli olarak resmi internet sitesinde güncelleyecektir. Bu internet sitesinde ayrıca alt proje için kullanılacak şikayet mekanizmasına dair bilgiler de yer alacaktır (Bkz. Bölüm 6). PKP, <https://www.kayseri.bel.tr/> adresinde kamuoyuna duyurulacaktır. Tüm paydaş katılım süreçleri kayıt altına alınacak, izlenecek, değerlendirilecek ve şikayet başvuru formu (Ek-C: Şikayet Başvuru Formu) ile birlikte katılımcı listeleri, fotoğraflar, ses kayıtları gibi belgelerle yedeklenecektir.

Medya ve Yerel Temsilciler İçin Proje Alanı Geziler

Gerekli görülmesi halinde, inşaat süresinin uygun dönemlerinde medya mensupları veya yerel idarelerden seçilen paydaşlar için şantiye ziyaretleri düzenlenecektir.

Uygulanan yöntemler, paydaşların erişebilirliğine ve ihtiyaçlarına uygun çeşitli kanallar aracılığıyla sürece dâhil edilmesini sağlamayı, şeffaflık, katılım ve etkin iki yönlü iletişim ile altproje sürecini desteklemeyi amaçlamaktadır.

4.3. Paydaş Katılım Planı

Tablo 4-3'te sunulan paydaş katılım programı; katılım süreci, yöntemler, zamanlama, görüşülecek konular ve hedef paydaşları içermektedir. Alt borçlu, paydaş katılım programının uygulanmasından ve altproje süresince ilgili paydaşlarla sürekli iletişimin sağlanmasından sorumludur.

Tüm paydaş katılım faaliyetleri belgelenerek izlenecek ve değerlendirilecektir. Görüşme formları, katılımcı listeleri, toplantı tutanakları ve diğer ilgili dokümanlar, paydaş katılım etkinliğinin izlenmesi amacıyla saklanacaktır.

Ayrıca, Dünya Bankası ve İLBANK, alt proje hakkında görüş beyan eden paydaşlara yönelik hiçbir şekilde yıldırma ya da misillemeye tolerans göstermez. Paydaş katılım faaliyetleri sırasında dile getirilen her türlü şikayet veya endişe, Bölüm 6'da açıklanan Şikayet Mekanizması çerçevesinde ele alınacaktır.

Tablo 4-3 Paydaş Katılım Programı

Proje Aşaması	Tahmini Tarih/Zaman Aralığı	Danışma Konusu / Mesaj Başlığı	Kullanılan Yöntem	Hedef Paydaşlar	Sorumluluk
İnşaat Öncesi	ÇSYP ve PKP'nin nihai hale getirilmesinden önce	Alt proje genel tanıtımı, öngörülen Ç&S riskleri, önerilen azaltım önlemleri, şikayet mekanizması	Paydaş Katılım Toplantısı	Doğrudan etkilenen kişiler (PEK), kırılgan gruplar dahil; yerel kurumlar (DİT)	PYB
İnşaat	Aylık	İnşaat faaliyetlerine ilişkin bilgilendirme (yol kapanışları, alternatif güzergâhlar vb. dahil), azaltım önlemleri, Ç&S uygunluğu, şikayet mekanizması	İletişim ekipmanları, Katılım Toplantısı, Bireysel Görüşmeler, Toplum İrtibat Desteği	PEK (ikamet edenler, yol kenarı kullanıcıları, işletmeler, kurumlar), Kırılgan Gruplar, DİT	PYB
İşletme	Yıllık	Şikayet mekanizması, gerektiğinde devam eden paydaş iletişimi	İletişim ekipmanları, Paydaş Katılım Toplantısı	DİT (varsa)	PYB

4.4. Paydaşlara Geri Bildirim

Taslak ÇSYS (Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı) ve PKP (Paydaş Katılım Planı) kamuoyuna duyurulduktan sonra bir Paydaş İstişare Toplantısı düzenlenecektir. Bu toplantının ardından, danışma sürecinden elde edilen geri bildirimler doğrultusunda ÇSYS ve PKP nihai hale getirilecek ve Türkçe olarak Kayseri Büyükşehir Belediyesi'nin resmi internet sitesinde (<https://www.kayseri.bel.tr/>) yeniden yayımlanacaktır.

Alt proje belgeleri, Kayseri Büyükşehir Belediyesi ve Melikgazi Belediyesi ofislerinde erişime açık olacaktır. Şikayet mekanizması hakkında bilgiler, ilgili mahallelerin muhtarlık ofislerinde sağlanacaktır. Alt projenin güncellemeleri (inşaat faaliyetlerine dair haberler, temel çevresel ve sosyal veriler dahil) Kayseri Büyükşehir Belediyesi'nin internet sitesinde yayımlanacaktır. Ayrıca, şikayet mekanizmasına ilişkin detaylar da yine bu internet sitesinde yayımlanacaktır. Alt borçlu, internet sitesini düzenli olarak güncelleyecek ve sürdürülebilirliğini sağlayacaktır.

Ulaşım yetersizliği, dil farklılıkları ve engellilik, savunmasız/dezavantajlı bireylerin/grupların danışma toplantılarına ve etkinliklerine katılımını zorlaştırabilecektir. Alt projenin uygulama sürecinde, bu grupların alt proje kapsamından dışlanmalarını önlemek amacıyla özel önlem ve destekler devreye alınacaktır. Örneğin, bu grupların etkinliklere ulaşımının araçlarla sağlanması gibi düzenlemeler uygulanacaktır.

Bu önlemler, tüm paydaşların – özellikle de savunmasız grupların – danışma süreçlerine ve proje faaliyetlerine eşit şekilde erişimini garanti altına almayı amaçlamaktadır.

Paydaş katılım faaliyetlerinde aşağıdaki ek destekler veya kaynaklar da sağlanacaktır:

- Proje ile ilgili yazılı materyallerin büyük puntolu olarak hazırlanması,
- Danışma etkinlikleri için erişilebilir mekânların seçilmesi,
- Hassasiyetlerine bağlı olarak savunmasız bireyler için küçük çaplı etkinlikler veya toplantılar düzenlenmesi,
- İnşaat nedeniyle kapatılacak yollar yerine, engelli ve yaşlı bireylerin kullanabileceği alternatif erişim yollarının belirlenmesi ve açık bir şekilde işaretlenmesi,
- Tekerlekli sandalye kullanıcıları ve hareket kabiliyeti kısıtlı bireylerin kolay erişimini sağlamak amacıyla geçici rampalar ve erişim noktaları oluşturulması,
- Engelli bireyler ve ailelerinin, inşaat süreci hakkında düzenli olarak bilgilendirilmesi ve özel ihtiyaçlarına uygun şekilde destek sağlanması.

Bu önlemlerin etkin bir şekilde uygulanmasını sağlamak ve savunmasız gruplar dâhil tüm paydaşları sürece dâhil etmek amacıyla, paydaş katılım faaliyetleri için seçilecek toplantı mekânlarının herkes için erişilebilir olmasına özen gösterilecek ve ulaşım desteği, muhtarlarla yerel koordinasyon yoluyla, alt borçlu tarafından sağlanacaktır. Bu kapsamda, yaşlılar, engelliler ve diğer paydaşlar için evden alma hizmeti de sunulacaktır.

Türkçe bilmeyen katılımcılar (örneğin Suriyeli mülteciler) için ise yerel gönüllüler veya tercümanlar aracılığıyla çeviri desteği sağlanacaktır. Bu toplantıların tarih ve gündemi, en az iki hafta önceden muhtarlıklar ve Kayseri Büyükşehir Belediyesi'nin internet sitesi aracılığıyla duyurulacaktır.

5. PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN UYGULANMASINA YÖNELİK SORUMLULUKLAR VE KAYNAKLAR

5.1. Uygulama Birimi

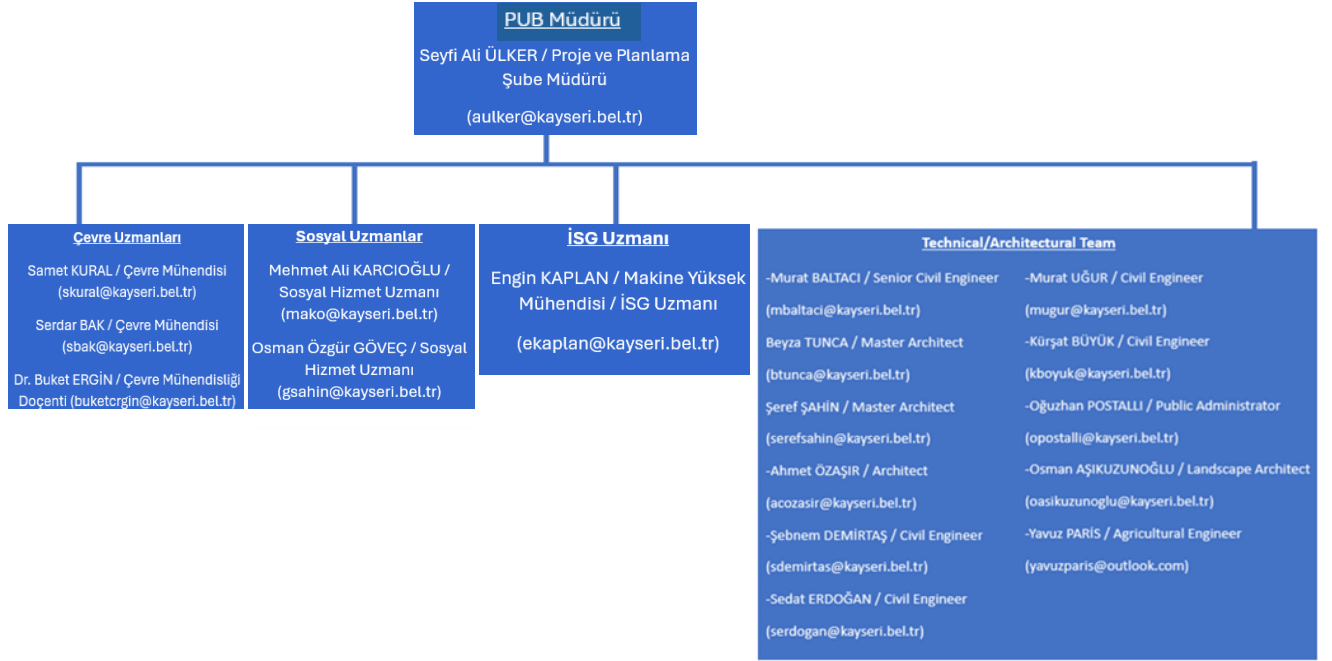
Proje Uygulama Birimi (PUB), alt projenin planlama, tedarik, inşaat denetimi, çevresel ve sosyal risk yönetimi ile paydaş katılımı dâhil olmak üzere tüm aşamalarından sorumludur. PUB ekibinde aşağıdaki roller yer almaktadır:

- PUB Yöneticisi
- Kıdemli İnşaat Mühendisi
- Yüksek Mimar
- Mimar
- İnşaat Mühendisi
- Makine Yüksek Mühendisi / İSG Uzmanı
- Çevre Mühendisi
- Doçent Doktor (Çevre Mühendisliği)
- Sosyal Uzman
- Peyzaj Mimarı
- Ziraat Mühendisi

Sosyal Uzman, Paydaş Katılım Planı'nın (PKP) uygulanmasında lider rol üstlenecek; danışma faaliyetlerinin koordinasyonu, toplantı çıktıların kaydedilmesi ve katılım performansının izlenmesinden sorumlu olacaktır. Çevre Mühendisi, çevresel gerekliliklere uyumu sağlayacak; İSG Uzmanı ise altproje süresince iş sağlığı ve güvenliği risklerinin yönetimini yürütecektir.

PUB, etkili bir paydaş katılımı için yeterli bütçe ve kaynak tahsis edilmesini sağlayacak ve tüm faaliyetlerin ulusal mevzuata ve Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Standartları'na, özellikle de ÇSS10: Paydaş Katılımı ve Bilgi Paylaşımı standardına uygun şekilde yürütülmesini sağlayacaktır.

Paydaşlarla iletişim, muhtarlar, yerel kurumlar ve ilgili belediye birimleriyle doğrudan koordinasyon yoluyla yürütülecektir.



Şekil 5-1 Proje Organizasyon Kapasitesi

PUB, alt projenin inşaat öncesi, inşaat ve işletme dönemlerinin tamamında çevresel ve sosyal (ÇS) yönetim ile paydaş katılımı faaliyetlerinden sorumludur.

Paydaş Katılım Planı'nın uygulanmasına ilişkin genel sorumluluk PUB Yöneticisine aittir. Sosyal Uzman, paydaş katılımı faaliyetlerini koordine edecek, PKP uygulamasını izleyecek ve toplantı tutanakları dahil olmak üzere (bkz. Ek-D: İstişare Formu) belgelemeyi yürütecektir. Paydaşlar tarafından dile getirilen tüm geri bildirimler, yorumlar ve sorular, alt projenin şikayet mekanizması aracılığıyla ele alınacaktır (bkz. Bölüm 6).

İLBANK Eğitimine Katılım

İklim ve Afetlere Dayanıklı Şehirler (İADŞ) Projesi kapsamındaki kurumsal kapasite geliştirme faaliyetleri doğrultusunda, Proje Uygulama Birimi (PUB) personelinin bazıları İLBANK'ın düzenlediği Çevresel ve Sosyal Yönetim eğitimi programına katılmıştır. Eğitime katılan personelin görev unvanları aşağıdaki gibidir:

Çevre Mühendisi

Sosyal Uzman

İSG Uzmanı / Makine Yüksek Mühendisi

Mimar

İnşaat Mühendisi

Bu personel, alt projenin uygulanması ve izlenmesinde aktif rol almakta olup, ÇSYP, İYP ve diğer çevresel ve sosyal dokümanlara uyumun sağlanmasında kilit görev üstlenmektedir. Eğitime katılımları, PUB'un Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartları, özellikle ÇSS1, ÇSS2, ÇSS4 ve ÇSS10 kapsamındaki yükümlülüklerini yerine getirme kapasitesini artırmıştır.

Yüklenici, doğrudan paydaş katılımı faaliyetlerinden sorumlu olmayacaktır. Ancak inşaat faaliyetlerinden kaynaklı rahatsızlıklar (ör. yol kapatmaları, gürültü) hakkında toplumu bilgilendirmekle yükümlü olacaktır. Bu amaçla, yüklenicinin çevresel ve sosyal (ÇS) ekibinde bir Sosyal Uzman görevlendirilecek olup, bu kişi toplumla iletişim ve şikayet mekanizmasının uygulanmasından sorumlu olacaktır.

5.2. Kaynaklar

Paydaş katılım faaliyetlerinden Proje Uygulama Birimi (PUB) sorumlu olacaktır. Bütçe tablosu Tablo 5-1'de sunulmuştur.

Tablo 5-1 PKP Bütçe Tablosu

Bütçe Kategorisi	Açıklamalar	Maliyetler
Danışmalar / Katılımcı Planlama, Karar Alma Toplantıları	-	Kamu bilgilendirme toplantısı için Kayseri Büyükşehir Belediyesi Meclis Salonu'nun kullanılması planlanmaktadır. Bu işlem için bütçe gerekmemektedir.
Proje açılış toplantıları	-	Belirlenecek.
Dil sınırlamaları olan paydaşlar için çeviri hizmeti sağlanması (uygulanabilirse)	-	Katılımcılar arasında dil anlama güçlüğü yaşanması durumunda, Kayseri Büyükşehir Belediyesi'ne bağlı KAYMEK'in desteğiyle tercüman temin edilecektir.
Paydaş katılımı faaliyetlerine erişimde zorluk yaşayabilecek paydaşlar için ulaşım sağlanması	-	Paydaş katılım faaliyetlerine erişimde zorluk yaşayan paydaşlar için, belediye bünyesindeki araçlar ile ulaşım sağlanabileceği düşünülmektedir. Bu nedenle ayrı bir bütçe ayrılmasına gerek görülmemektedir.
İletişim Kampanyaları (Afişler, broşürler, kamu/toplum toplantılarına davetiyeler, medya ve yerel temsilciler için saha gezileri)	-	Belediyeye ait tanıtım tabelaları ve panoları proje sahasında çeşitli noktalarda tanıtım için kullanılmıştır. Bu panolar belediyeye ait olduğu için herhangi bir bütçe ödenmemiştir.
PYB ve yüklenici personel için sosyal/çevresel konularda eğitim	-	Belirlenecek.
PYB ve yüklenici personel için Cinsel Temelli Şiddet Eğitimi	-	Bu eğitim, PYB'nin Sosyal Uzmanı tarafından kapasite geliştirme çabaları kapsamında sağlanacaktır.
Şikayet Mekanizması komiteleri için eğitim	-	Bu eğitimler genellikle belediyenin beyaz masa personeline düzenli olarak verilmektedir. Ancak, Alt Proje'ye özel şikayet mekanizması eğitimi de verilecek ve Alt Proje'nin özel ihtiyaçlarıyla uyumlu hale getirilecektir.
Mahallelere şikayet kutuları yerleştirilmesi	-	Bu PKP kapsamında uygulanacak şikayet mekanizması, Kayseri Büyükşehir Belediyesi'nin mevcut sistemine (ALO 153, Beyaz Masa vb.) dayanmaktadır ve Dünya Bankası ÇSS10 standartlarına uygun hale getirilmiştir. Bu kapsamda anonimlik, belgeleme, zamanında yanıt ve yönlendirme gibi unsurlar bulunmaktadır.
ŞM iletişim materyalleri	-	Mevcut dilekçe ve şikayet sisteminde, Alt Proje'ye özel ayrı bir konu başlığı belirlenecektir. Bu başlık altında dilekçe ve şikayet verileri ile istatistikleri toplanacaktır.

5.3. Yönetim Fonksiyonları ve Sorumluluklar

Paydaş Katılım Planı (PKP), alt projenin yönetim sistemine entegre edilecek ve bu sayede paydaş katılımının altproje süresince sistematik bir şekilde yürütülmesi sağlanacaktır. Proje Uygulama Birimi (PUB), Kontrol Müşaviri ve Yüklenici ile birlikte paydaş katılım faaliyetlerinin uygulanmasını koordine edecektir. Bu süreç; paydaş veritabanları, taahhüt kayıtları ve diğer araçlar aracılığıyla belgelenecek, izlenecek ve yönetilecektir.

Tablo 5-2 Sorumluluklar

Sorumlu Taraf	Sorumluluklar	Faaliyetler
Kontrol Müşaviri	PKP'nin uygulanmasını denetlemek ve etkinliğini sağlamak	Paydaş katılım faaliyetlerini izlemek, PYB'ye teknik destek sağlamak ve tüm paydaşların endişelerinin ele alınmasını sağlamak.
Yüklenici	PKP'yi sahada uygulamak ve projenin günlük işleyişinde ortaya çıkan sorunları ele almak	Paydaşlarla istişare toplantıları düzenlemek, etkilenen gruplarla etkileşimi sağlamak ve paydaşlar tarafından dile getirilen proje ile ilgili konulara yanıt vermek.
PYB Ekibi		
PYB Yöneticisi	PYB ekibinin tamamını yönetmek, etkin şekilde projenin uygulaması ve birim faaliyetlerinin koordinasyonunu sağlamak	Projenin genel yönlendirmesinden, kaynak tahsisinden ve tüm proje hedeflerinin mevzuat ve paydaş beklentileriyle uyumlu olmasının sağlanmasından sorumludur.
Çevre Mühendisi	Çevre mevzuatına uyumu sağlamak	Çevresel istişare toplantılarına katılmak, çevresel endişeleri olan paydaşlarla etkileşim kurmak ve çevresel risk azaltım çabalarını yürütmek.
İSG Uzmanı	İş sağlığı ve güvenliği konularını yönetmek	İş sağlığı ve güvenliği konularında paydaşlarla istişareler yürütmek, İSG uyumunu sağlamak ve güvenlik önlemleri hakkında geri bildirim kanalları sunmak.
Sosyal Hizmet Uzmanı	PKP'nin sosyal boyutunu yönetmek (paydaş katılım faaliyetlerini koordine etmek, uygulamayı izlemek, belgelemeyi yürütmek – ör. Ek-D: İstişare Formu'nda yer alan toplantı tutanakları)	Sosyal konularda (hassas gruplar dahil) paydaşlarla etkileşimi sağlamak, sorunları tespit edip çözümlemek, sosyal etkilerin anlaşılmasını ve azaltılmasını sağlamak. Şikâyetler için ana irtibat noktası olmak, şikâyetlerin belgelenmesini ve çözülmesini sağlamak.
İnşaat Mühendisi	Saha odaklı etkileşimleri yönetmek, trafikle ilgili konuları ele almak	Proje uygulamasına ilişkin saha ile ilgili konuların yerel toplulukla etkili biçimde paylaşılmasını sağlamak. Trafik yönetimi, kesintiler ve risk azaltım önlemleri konusunda paydaşlarla istişarede bulunmak.

Yönetim Katılımı

Yönetim ekibi, paydaş katılımı faaliyetlerinin genel koordinasyonu ve izlenmesinden sorumlu olacak; paydaşlar tarafından dile getirilen önemli konuları değerlendirecek, raporları gözden geçirecek ve Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartları (ÇSS) gerekliliklerine uyumu sağlayacaktır.

Süreç Belgeleme, İzleme ve Yönetim

- *Paydaş Veritabanı:* Tüm ilgili paydaşlara ait bilgiler, kaygıları, paydaş katılım geçmişleri ve takip edilen eylemler dâhil olmak üzere kapsamlı bir veritabanında düzenli olarak tutulacak ve güncellenecektir.
- *Taahhüt Kayıt Defteri:* Paydaş katılım süreci boyunca verilen tüm taahhütler kaydedilecek ve bu taahhütlerin yerine getirilmesi izlenecektir.
- *Raporlama:* Gerçekleştirilen faaliyetler, alınan geri bildirimler ve paydaş görüşleri doğrultusunda projede yapılan revizyonları içeren düzenli ilerleme raporları hazırlanacaktır.

- *Şikayet Takip Sistemi:* Tüm şikayetler kayıt altına alınacak, takip edilecek ve zamanında yanıtlanarak çözüme kavuşturulacaktır. Bu sistem sayesinde paydaşların seslerinin duyulması ve endişelerinin uygun şekilde giderilmesi sağlanacaktır.

6. ŞİKAYET MEKANİZMASI

6.1. Ulusal Düzeyde Şikayet Mekanizması

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER): Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi ("CİMER"), Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları, tüzel kişiler ve yabancılar için merkezi bir şikayet sistemi sunmaktadır. CİMER, proje paydaşlarının proje ile ilgili şikayet ve geri bildirimlerini doğrudan devlet makamlarına iletebilmeleri için alternatif ve yaygın şekilde bilinen bir kanal olarak kullanılabilir.

- Web sitesi: www.cimer.gov.tr
- Çağrı Merkezi (Alo): 150
- Telefon numarası: +90 312 525 55 55
- Faks numarası: +90 312 473 64 94
- Resmi Yazı/Dilekçe Adresi: Türkiye Cumhuriyeti, İletişim Başkanlığı, Kızılırmak Mah. Mevlana Bulvarı No:144 Çankaya / ANKARA
- Türkiye Cumhuriyeti İletişim Başkanlığı'na hitaben
Valilikler, bakanlıklar ve kaymakamlıklarda bulunan halkla ilişkiler masalarına bireysel başvurular

Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER): Yabancılar İletişim Merkezi ("YİMER"), yabancılar için merkezi bir şikayet sistemi sunmaktadır. YİMER, proje paydaşlarının proje ile ilgili şikayet ve geri bildirimlerini doğrudan devlet makamlarına iletebilmeleri için alternatif ve bilinen bir kanal olarak hizmet verecektir.

- Web sitesi: www.yimer.gov.tr
- Çağrı Merkezi (Alo): 157
- Telefon numarası: +90 312 157 11 22
- Faks numarası: +90 312 920 06 09
- Resmi Yazı/Dilekçe Adresi: Türkiye Cumhuriyeti Göç İdaresi Başkanlığı, Çamlıca Mahallesi 122. Sokak No:4 Yenimahalle / ANKARA
- Türkiye Cumhuriyeti İletişim Başkanlığı'na hitaben
Türkiye Cumhuriyeti Göç İdaresi Başkanlığı'na bireysel başvurular

CİMER ve YİMER sistemleri aracılığıyla alınan alt proje özelindeki şikayetler, içeriği gözden geçirecek, alt projenin Şikayet Mekanizması (ŞM) veri tabanına kaydedecek ve gerekli takip prosedürlerini başlatacak olan Proje Uygulama Birimi (PUB) Sosyal Uzmanı aracılığıyla alt projenin şikayet mekanizmasına yönlendirilecektir. Ulusal kanallar ile alt proje düzeyindeki şikayet mekanizması arasındaki koordinasyon, resmi yazışmalar ve Şikayet İzleme Tablosu (bkz. Ek-E: Şikayet Veri Tabanı Formu) üzerinden sağlanacaktır.

6.2. Alt Proje Düzeyinde Şikayet Mekanizması

Şikayetlerin yönetimi, önlenmesi, en aza indirilmesi ve etkin şekilde ele alınması, sağlam bir paydaş katılım stratejisinin ayrılmaz bir parçasıdır. Uygulama deneyimleri, şikayetlerin önemli bir kısmının yanlış anlamalardan kaynaklandığını ve bu tür şikayetlerin, topluluklarla proaktif ve tutarlı bir iletişim yoluyla önlenebileceğini veya azaltılabileceğini göstermektedir. Katılımcı iletişim aynı zamanda topluluk endişelerinin önceden fark edilmesine ve değerlendirilmesine yardımcı olarak bu endişelerin şikayete dönüşmeden ele alınmasını sağlar. Bu nedenle, aşağıda açıklanan Dünya Bankası standartlarına uygun Şikayet Mekanizması (ŞM), alt projenin planlama, inşaat ve işletme aşamalarının tamamı boyunca Proje Uygulama Birimi (PUB) tarafından uygulanacaktır.

Başvurularda kullanılacak şikayet kanalları Türkçe olacaktır. Şikayet formları ve danışma kayıtları da Türkçe tutulacaktır. Gerekli görülmesi halinde, diğer diller için çeviri desteği sağlanacaktır.

Şikayet Kanalları: İletişim sayfasında santral numarası, adres, çağrı merkezi numarası, WhatsApp numarası, faks numarası, e-posta adresi ve KEP adresi yer almaktadır (Bkz. Şekil 6-1). Ayrıca, hizmetler bölümünde "Beyaz Tahta" başlığı altında bir bölüm bulunmaktadır (Bkz. Şekil 6-2). Buna ek olarak, Kayseri Büyükşehir Belediyesi ana sayfasından çeşitli sosyal medya hesaplarına da erişim sağlanmaktadır (Bkz. Şekil 6-3).

Alt proje kapsamında şikayet veya talep iletimi için kullanılabilir başvuru kanalları şunlardır:

- Web sitesi: <https://www.kayseri.bel.tr/>
- E-posta: kayseribelediyesi@hs01.kep.tr
- Telefon numarası: 0 (352) 222 89 60

- WhatsApp: 0 (552) 153 38 38
- Çağrı merkezi: Alo 153
- Resmi Yazı/Dilekçe Adresi: Sahabiye Mahallesi Mustafa Kemal Paşa Bulvarı No: 15 Kocasinan / KAYSERİ

Şikayet Süreci: Yukarıda belirtilen kanallar aracılığıyla iletilen şikayetler, şikayet veritabanına kaydedilecek ve Proje Uygulama Birimi (PUB) bünyesinde yer alan Sosyal Hizmetler Dairesi temsilcisi olan atanmış Şikayet Mekanizması İletişim Kişisi (ŞMİK) tarafından yönetilecektir.

Yanıt Süresi: Şikayetler, atanmış Şikayet Mekanizması İletişim Kişisi (ŞMİK) tarafından 2 iş günü içinde incelenecektir. Başvuru sahibine, şikayetin alındığına dair bir teyit mesajı gönderilecektir. Detaylı bir yanıt, 10 iş günü içinde sağlanacaktır. Önerilen çözüm başvuru sahibi tarafından kabul edilirse, gerekli düzeltici önlemler alınacak ve 15 iş günü içinde tamamlanacaktır. Şikayetlerin 30 iş günü sonunda hâlâ çözülememesi durumunda, gerekçeler belgelenecek raporlanacaktır. Bu zaman çizelgesi, İLBANK Şikayet Mekanizması ile uyumludur.

Geri Bildirim: Bu şikayet mekanizmasının tüm adımları — alınması, sınıflandırılması, yanıtlanması, çözülmesi ve kapatılması — İLBANK'ın https://www.ilbank.gov.tr/userfiles/files/Sikayet_Mekanizmas%C4%B1.pdf adresinde yayımlanan Şikayet Mekanizması ile tam uyum içinde tasarlanmıştır. Alt projeye özel şikayetler, İLBANK'ın kayıt, zaman yönetimi ve dokümantasyon standartlarına uygun şekilde işleme alınacaktır.

6.3. Çalışanlar için Şikayet Mekanizması

Çalışanlar için Şikayet Mekanizması (ŞM), Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Standardı ESS2 ile uyumlu şekilde oluşturulacaktır. Bu mekanizmanın uygulanması, alt projenin finansman yaşam döngüsü boyunca sürdürülecektir. Proje Uygulama Birimi (PUB), işe başlamadan önce yüklenicilerin, alt yükleniciler dâhil olmak üzere işgücü için bir şikayet mekanizması geliştirmesini ve uygulamasını talep eder. Alt yükleniciler, çalışanlara yönelik şikayet mekanizmasının detaylı açıklamasını içeren iş gücü yönetim prosedürlerini hazırlayacaktır.

Çalışanlara işe alım sırasında; çalışan hakları, temel iş sağlığı ve güvenliği (İSG) konuları ile şikayet mekanizması ve işleyişi hakkında bilgi verilir. Güncel iletişim noktaları listesi çalışan el kitaplarında ve/veya duyuru panolarında sağlanır. Şikayet mekanizmasına ilişkin tüm süreçler, çalışanların anlayabileceği bir dilde iletilir. Çalışan haklarıyla ilgili bir uyuşmazlık ortaya çıktığında, sorunun tarafları olan çalışan ve yöneticinin öncelikle gayriresmi olarak görüşerek konuyu şikayet mekanizmasına veya hukuki yollara başvurmadan çözmeleri esastır.

Çalışanlar, gerekli önlemler alınmayan iş sağlığı ve güvenliği riskleri ve tehlikeleri tespit ettiğinde, bu durumu çalışan temsilcisi, iş sağlığı ve güvenliği uzmanı ve/veya işyeri hekimi ile paylaşır. Çalışan temsilcisi, bu bilgiyi varsa İSG Kuruluna veya yoksa doğrudan işverene/işveren temsilcisine aktararak değerlendirilmesini talep eder. Sorunun çözülememesi durumunda, çalışanlar yüklenici/alt yüklenici düzeyinde belirlenmiş şikayet mekanizması iletişim kişilerine başvurabilir veya iş yerinde bulunan şikayet kutularını kullanarak başvuru yapabilir. Çalışanların hakları ve İSG konularına dair başvurular, kolay erişilebilir yerlere konumlandırılmış kutular aracılığıyla toplanır. Toplanan şikayet ve öneriler, şikayet mekanizmasının temel süreçlerinde belirtilen süreler doğrultusunda değerlendirilir.

Başvurular değerlendirildikten sonra, tehlikenin acil ve hayati boyutta devam ettiği durumlarda, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nın ALO 170 hattına veya İl İŞKUR Müdürlüklerine bildirim yapılabilir. Başvurunun alınmasıyla birlikte, şikayet mekanizması süreci iş akış şemasına uygun olarak yürütülür.

PUB Ekibi, çalışma koşullarına ilişkin şikayetlerin ele alınmasından sorumlu olacaktır. Bu ekip, doğrudan ve dolaylı çalışanların erişebileceği iç şikayet mekanizmasını kullanarak başvuruları değerlendirecek ve çözüm önerileri sunacaktır.

PUB Ekibi, Dünya Bankası tarafından finanse edilen projelerde Cinsel Sömürü, İstismar ve Taciz (CİS/CT) ile Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet (TCDŞ) önlenmesine ilişkin hazırlanmış rehber hakkında bilgilendirilecektir. TCDŞ ve CİS/CT şikayetleri, toplumsal baskılar nedeniyle sessizliğe neden olabilir. Bu nedenle, Cinsel Sömürü, Taciz ve Şiddet şikayetleri ayrı şekilde ele alınmalı ve ilgili kurumlara bildirilmelidir. Mağdurun korunması ve gizliliğin sağlanması için gizlilik ve etik veri kaydı önemlidir. İlgili yetkililer bu tür durumlarla tarafsız ve gizlilik içinde ilgilenmelidir.

Kamuya ait görüş, öneri, talep ve şikayetler; Alt Borçlu tarafından atanacak Şikayet Mekanizması İletişim Kişisi (ŞMİK) aracılığıyla kaydedilecektir. Tüm başvuruların proje faaliyetleriyle ilgili olup olmadığı kontrol edilecek ve gerçek olup olmadığı değerlendirilecektir. Proje ile ilgisi olmayan veya gerçekliği olmayan başvurular araştırılmayacak ve bu durum başvuru sahibine gerekçesiyle birlikte bildirilecektir. Uygun bulunan şikayetler, Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (ÇSYP) ve Paydaş Katılım Planı (PKP) çerçevesinde değerlendirilerek ilgili birimlere yönlendirilir ve yanıtlanır.

Telefon, e-posta, yüz yüze iletişim ve web sitesi aracılığıyla alınan tüm şikayetler kayıt altına alınır ve ŞMİK, kayıt sonrasında iki (2) iş günü içinde başvuru sahibine sürecin işleyişi ve yanıt süreci hakkında bilgilendirme yapar. Çözüm geliştirme süreci, başvuru sahibiyle istişare edilerek yürütülebilir ve başvuru sahibi süreç hakkında bilgilendirilir. Tüm başvurular titizlikle, adaletili ve tarafsız biçimde değerlendirilir.

Çözüm önerisi, başvuru sahibine ikinci bir bildirim ile iletilir. Eğer başvuru sahibi bu öneriyi kabul ederse, Alt Borçlu en geç on beş (15) iş günü içinde gerekli düzeltici adımları atar ve çözüm sürecini tamamlar.

Alt projeye ilişkin şikayetler, Ek-C: Şikayet Başvuru Formu’de yer alan Şikayet Başvuru Formları kullanılarak kaydedilecek ve Şikayet Veritabanı’na (bkz. Ek-E: Şikayet Veri Tabanı Formu) işlenecektir. Formlar, ilgili gün içerisinde (mümkünse başvuru alındığı anda) Proje Uygulama Birimi Sosyal Uzmanına veya Yüklenici E&S Uzmanına iletilmelidir. Başvurudan sonra iki (2) iş günü içerisinde başvuru sahibine şikayetin alındığı ve değerlendirme sürecinin başladığına dair bildirim yapılmalıdır.

Tüm süreçler, Şikayet Veritabanı Formu ve Şikayet İzleme Formu (Ek-E: Şikayet Veri Tabanı Formu ve Ek-F: Şikayet Takip-İzleme Formu) ile takip edilecektir. Proje kapsamındaki tüm kayıtlar, ŞMİK veya PYB Sosyal Uzmanı tarafından düzenli olarak güncellenecek şekilde erişime açık tutulacaktır. Şikayet İzleme Tablosu; başvuru sahibinin bilgileri, şikayet tarihi, geri dönüş tarihi ve yöntemi, şikayetin mevcut durumu (açık, değerlendirmede, kapalı, reddedildi) ve gerekçeleri gibi verileri içerecektir.

Yüklenici ve alt yüklenicilerden gelen şikayetler, Yüklenici Ç&S Uzmanı tarafından ŞMİK’ee iletilecek ve aynı gün sistemde kayda alınarak PYB’nin erişimine açılacaktır. Süreç boyunca sorumlu kişiler, başvuru sahibiyile iletişimde kalacak ve tüm iletişimler ŞM sistemine işlenecektir.

Şikayet çözüme kavuşturulduğunda başvuru kapanır. Kapanış sonrası, üçüncü bir bildirimle başvuru sahibine bilgi verilir ve tüm kayıtlar arşivlenir. Şikayetler, başvuru tarihinden itibaren otuz (30) iş günü içinde kapatılır; aksi durumlarda gerekçeler belgelenir ve raporlanır.

Şikayet çözüldüğünde ve başvuru sahibine sonucu bildirildiğinde, ŞMİK ilgili imzaları alır ve Şikayet Kapanış Formu’nu (bkz. Ek-G: Şikayet Kapatma Formu) doldurarak şikayeti kapatır.

Eğer çözüm önerisi başvuru sahibi tarafından kabul edilmezse, durum tekrar değerlendirilir ve yeni bir çözüm önerisi sunulabilir. Nihai olarak, alınan, çözülmüş ve bekleyen başvuru sayılarının izlenmesi ve raporlanmasından PUB sorumlu olacaktır. Bu veriler aylık olarak raporlanacaktır.

PUB, zamanında çözülemeyen durumlar için uzun vadeli düzeltici önlemleri belirleyecek ve başvuru sahibine çözüm önerisini ve takip sürecini bildirecektir. Eğer şikayet mekanizması yoluyla sorun çözülememişse veya herhangi bir işlem yapılmayacaksa, başvuru sahibine gerekçeli bir açıklama yapılacaktır ve daha üst makamlara başvuru yolları gösterilecektir.

6.3.1 Kapsam

Dünya Bankası (DB) Çevresel ve Sosyal Standartları (ÇSS2) doğrultusunda, projede doğrudan istihdam edilen çalışanlar ile yüklenici ve alt yüklenici çalışanlarını kapsayan bir Çalışanlar İçin Şikayet Mekanizması (ŞM) oluşturulmuştur.

Bu mekanizma, projenin mali yaşam döngüsü boyunca uygulanacaktır. Yükleniciler ve alt yükleniciler, kendi işgüçleri için ayrıca bir şikayet mekanizması geliştirmek ve uygulamakla yükümlüdür. Ayrıca, alt yükleniciler çalışanların ŞM’ye erişimini ayrıntılı şekilde açıklayan iş gücü yönetim prosedürlerini hazırlamak zorundadır.

Tüm çalışanlara işe alım sürecinde temel çalışma hakları, iş sağlığı ve güvenliği (İSG) konuları ve şikayet mekanizmasının işleyişi hakkında bilgi verilecektir. Güncel iletişim bilgileri, çalışan el kitaplarında ve ilan panolarında yer alacaktır. Şikayet mekanizması, çalışanların anlayabileceği dillerde duyurulacaktır.

6.3.2 Çalışan Hakları ve İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG)

Çalışanlar, iş sözleşmeleri kapsamında sahip oldukları hak ve yükümlülükler hakkında bilgilendirilecektir. İş sağlığı ve güvenliği (İSG) önlemlerine ilişkin farkındalığı artırmak amacıyla düzenli eğitimler gerçekleştirilecektir.

Çalışanlar, eksik İSG önlemleri nedeniyle herhangi bir risk veya tehlike fark ettiklerinde, durumu çalışan temsilcisine, İSG uzmanına veya işyeri hekimine bildirmelidir. Temsilciler, konuyu mevcutsa İSG Kurulu’na veya doğrudan işveren temsilcisine iletilecektir.

Eğer sorun çözülmezse, çalışanlar şikayetlerini Proje Şikayet Mekanizması (ŞM) iletişim noktaları ya da işyerinde bulunan şikayet kutuları aracılığıyla iletebilir. Şikayetler ayrıca Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı’na bağlı ALO 170 hattına veya İŞKUR İl Müdürlüklerine de bildirilebilir.

6.3.3 Şikayet Kategorileri ve Süreci

Geri bildirimler ve şikayetler; ciddiyet, sıklık ve daha da önemlisi hassasiyetlerine göre sınıflandırılacaktır. Şikayet kategorileri, açıklamaları ve sorumlu taraflar aşağıda sunulmaktadır (bkz. Tablo 6-1).

Tablo 6-1 Şikayetlerin Sınıflandırılması

Proje Kaynaklı Şikayetler		
Kategori	Açıklama	Sorumlu Taraf
Seviye 1	Cevabın hemen verilebildiği ve/veya ŞMİG ve PYB Ekibinin çözüm üzerinde çalışmakta olduğu durumlar	• ŞMİG • PYB Ekibi
Seviye 2	Proje takvimini veya İLBANK ile Dünya Bankası'nın itibarını etkilemeyecek tek seferlik bir şikayet	• ŞMİG • PYB Ekibi
Seviye 3	Projeyi veya İLBANK ve/veya Dünya Bankası'nın itibarını tehlikeye atabilecek yinelenen, kapsamlı ve dikkat çeken şikayetler	• ŞMİG • PYB Ekibi • İLBANK PYB • Dünya Bankası tarafından atanan (gerekğinde) Harici Uzman*
Çalışan Şikayetleri		
Kategori	Açıklama	Sorumlu Taraf
Seviye 1	Cevabın hemen verilebildiği ve/veya ŞMİG ile Yüklenici Halkla İlişkiler Görevlilerinin çözüm üzerinde çalışmakta olduğu durumlar	• ŞMİG • PYB Ekibi
Seviye 2	Projeyi veya Banka'nın itibarını tehlikeye atabilecek yinelenen, kapsamlı ve dikkat çeken şikayetler	• PYB Ekibi • İLBANK PYB Ekibi • Dünya Bankası tarafından atanan (gerekğinde) Harici Uzman*

* Mümkün olan durumlarda, tüm tarafları memnun edecek dengeli ve adil çözümler bulma olasılığını artırmak için sorumlu taraflar arasına üçüncü bir taraf ve şikayetçilerin bir temsilcisi dahil edilebilir.

Şikayet grupları içindeki her kurum, başvuruları merkezi bir şikayet veri tabanı oluşturarak kaydetmekten, takip etmekten ve her başvuru sahibine ayrı bir kayıt numarası vermekten sorumludur. Alt Borçlu tarafından sunulan Şikayet Mekanizması araçlarının yanı sıra, iç ve dış paydaşlar ile etkilenen gruplar, Çevresel ve Sosyal (Ç&S) Ekip tarafından sunulan çözümlerden memnun kalmamaları veya daha üst düzeyde açıklama talep etmeleri durumunda, şikayetlerini/taleplerini/önerilerini aşağıda verilen iletişim adresleri üzerinden iletebilirler.

İLBANK, finanse ettiği tüm uluslararası projelere ilişkin şikayetleri almak, değerlendirmek ve çözmek amacıyla Eylül 2021 tarihinde şeffaf ve kapsamlı bir Şikayet Mekanizması (ŞM) kurmuş; bu mekanizmayı Ekim 2023'te erişilebilirliğini, şeffaflığını ve uluslararası standartlarla uyumunu güçlendirmek üzere güncellemiştir. İlgili mekanizma, alt projenin uygulanması süresince yürürlükte olacaktır.

İLBANK Şikayet Mekanizması (ŞM) kapsamında çeşitli başvuru kanalları sunmaktadır:

- Web sitesi: <https://www.ilbank.gov.tr/form/bilgiedinmeuluslararası>
- E-posta: bilgiuidb@ilbank.gov.tr ve etikuidb@ilbank.gov.tr
- Telefon numarası: +90 0312 508 79 79
- Resmî yazı/dilekçe için posta adresi:
İLBANK Uluslararası İlişkiler Dairesi Başkanlığı, Şikayet Mekanizması Ekibi
(gönderilen yazılar “kişiyeye özel” veya “gizli” ibaresiyle işaretlenmelidir)
Emniyet Mahallesi Hipodrom Caddesi No:9/22
Merkez Ankara R Blok Kat:26 PK.06330 Yenimahalle / ANKARA.

6.3.4 Taciz, Şiddet ve Ayrımcılığın Ele Alınmasına Yönelik Mekanizma

Proje kapsamında, toplumsal cinsiyete dayalı şiddet (TCDS), cinsel istismar ve sömürü (CİS) ile cinsel taciz (CT) ile ilgili şikayetler hassasiyetle ele alınacaktır.

Bu tür durumlar, mağdurun güvenliğini sağlayacak şekilde gizlilik içinde ve etik ilkeler doğrultusunda yönetilecektir. Sosyal baskıların mağdurların şikayet bildirmesini engelleyebileceği göz önünde bulundurularak, şikayet mekanizması güvenli başvuru imkânı sunacak şekilde tasarlanmıştır.

Bu vakalar ilgili yetkili kurumlara bildirilecek olup, bağımsız bir süreç izlenecektir. Mağdurun kimliği korunacak ve ikincil mağduriyetin önlenmesi için gerekli önlemler alınacaktır.

6.3.5 Şikayet Kayıt ve İzleme

Tüm şikayetler, Şikayet Veritabanı ve Şikayet Takip Formları aracılığıyla kaydedilecektir. Şikayetlerin geçerliliği ve projeye ilgisi değerlendirilecek ve başvuru sahibine gerekçeli bir yanıt sağlanacaktır.

Şikayetler; telefon, e-posta, yüz yüze iletişim, proje internet sitesi veya şikayet kutuları aracılığıyla iletilebilir. Şikayet Mekanizması (ŞM) temas noktaları, başvuru sahiplerini sürecin işleyişi hakkında 10 iş günü içinde bilgilendirecektir.

6.3.6 Raporlama ve İzleme

Tüm şikayetler ilgili birimler tarafından düzenli olarak raporlanacak ve izlenecektir. Proje Uygulama Birimi (PUB), alınan, çözümlenen ve beklemede olan şikayetleri takip etmek amacıyla aylık raporlar hazırlayacaktır.

Şikayetler, Şikayet Kapatma Formları ve Takip Tabloları aracılığıyla kayıt altına alınacak ve sonuçlar şikayet sahipleriyle paylaşılacaktır. Bir şikayet 30 iş günü içerisinde çözülemezse, şikayet sahibine gerekçesi ve alternatif çözüm önerileri hakkında bilgi verilecektir.

PUB, çözümlenmemiş şikayetler için uzun vadeli düzeltici faaliyetleri tanımlayacak ve takibini sağlayacaktır. Şikayet mekanizması (ŞM) kapsamında çözülemeyen durumlarda, şikayet sahibine konunun dış kurumlara nasıl iletebileceği konusunda rehberlik sunulacaktır.

7. İZLEME VE RAPORLAMA

7.1. PKP Uygulamasının Nasıl İzleneceği ve Raporlanacağına Dair Özet

Paydaş Katılım Planı'nın (PKP) uygulanması, projenin ulusal mevzuata ve Dünya Bankası standartlarına uygunluğunu sağlamak amacıyla proje süresince izlenecektir. Raporlama süreci; yürütülen faaliyetlerin takibi, şikayetlerin ele alınması ve paydaş katılımının sağlanması açısından kritik öneme sahiptir.

Proje faaliyetlerinin belgelenmesi, şikayet mekanizmasının (ŞM) izlenmesi ve paydaş katılımının etkinliğinin değerlendirilmesi için, Tablo 7-1'de sunulan kapsamlı raporlama yapısı takip edilecektir.

Tablo 7-1 Raporlama Süreci Gereklikleri ve Rollerin Dağılımı

Sorumlu Taraf	Rol ve Sorumluluklar
PYB	PKP'nin tüm proje faaliyetlerine entegre edilmesini sağlamak, şikayetlerin yönetimini ve paydaşlarla yapılan istişareleri koordine etmek.
İnşaat Kontrol Müşaviri	PKP'nin sahada uygulanmasını denetlemek, ŞM'nin etkinliğini izlemek ve ilerleme durumunu PYB'ye raporlamak.
Yüklenici	Şikayetleri ve geri bildirimleri toplamak, çözüm süreçleri hakkında düzenli güncellemeler sağlamak ve inşaat sürecinde PKP'ye uyumu sağlamak.

7.2. Şikayet İzleme ve İLBANK'a Raporlama

Paydaş geri bildirimleri ve şikayetler sistematik olarak takip edilecek ve aşağıdaki süreç aracılığıyla İLBANK'a raporlanacaktır:

- **Şikayet Toplama ve Takibi:**
 - Sıklık: Yüklenici/Alt Yüklenici, İnşaat Kontrollük Firması ve PIU Ekibi tarafından aylık olarak raporlama yapılacaktır.
 - Temel Bilgiler: Alınan şikayet sayısı, çözümlenen şikayetler, cinsiyete göre dağılım ve şikayetlere yanıt süreleri.
 - Raporlama Yöntemleri: Şikayet Veritabanı, Şikayet Kayıt Defteri ve İzleme Tabloları. Geri bildirimler gözden geçirilecek ve eğilimler, tekrarlayan sorunlar ve memnuniyet düzeyleri analiz edilecektir.
- **Şikayet İzleme:** Kontrollük Firması, şikayet mekanizmasının PKP ilkeleri ve hedeflerine uygun şekilde işleyip işlemediğini izleyip değerlendirecektir. ŞM performansına ilişkin aylık özetler PUB'a ve İLBANK'a sunulacaktır.
- **Paydaş Katılımına İlişkin Raporlama:** Paydaş katılım faaliyetlerine ilişkin üç aylık özet, Alt Borçlu'nun internet sitesinde yayımlanacaktır. Bu özet, istatistiksel analizleri ve niteliksel değerlendirmeleri içerecek, böylece şeffaflık sağlanacaktır. Kişisel bilgiler, veri koruma mevzuatına uygun şekilde anonim hale getirilecektir.
- **Performans Göstergeleri:**
 - İzleme: Şikayet sayısı, çözüm süreleri ve memnuniyet düzeylerini içeren kilit performans göstergeleri (KPG'ler) izlenecek ve Çevresel ve Sosyal İzleme Raporlarında (ÇSİR) raporlanacaktır.
 - ÇSİR Raporlama: Dünya Bankası'na sunulan üç aylık raporlar; şikayet, talep, öneri sayılarına ve katılım süreçlerinin etkinliğine ilişkin ayrıntılı bir döküm içerecektir.

Şikayet Mekanizması, topluluk endişelerine ve alt proje zorluklarına duyarlı kalması için sürekli olarak değerlendirilecek ve geri bildirimlere göre güncellenecektir.

EKLER

Ek-A: Kilit Bilgi Sahibi Görüşme Formu

Kilit Bilgi Sahibi Görüşme Formu	
Paydaşın Adı / Kurum Adı: Stakeholder Name / Institution Name:	
İletişim Bilgileri: / Contact Information:	
Proje hakkında bilgi düzeyiniz nedir? Level of knowledge about the project:	
Projenin olumlu etkileri nelerdir? / Positive impacts of the project:	
Projenin olumsuz etkileri nelerdir? / Negative impacts of the project:	
Ana geçim kaynağınız nedir? / What is your primary source of livelihood?	
Bu projenin sizin veya kurumunuzun ekonomik faaliyetleri üzerinde bir etkisi olacak mı? Olacaksa nasıl? / Will this project have any impact on your or your institution's economic activities? If so, how?	
Proje nedeniyle gelir veya geçim kaybı yaşanacağını düşünüyor musunuz? Eğer evet ise, nasıl bir destek veya önlem alınmasını önerirsiniz? / Do you anticipate any loss of income or livelihood due to the project? If yes, what kind of support or mitigation measures would be helpful?	
Bu projenin hayata geçirilmesi size veya kurumunuza ne tür avantajlar sağlayabilir? / What kind of benefits could this project bring to you or your institution?	
Projenin çevredeki işletmeler, konutlar ve kurumlar üzerindeki etkisini nasıl değerlendiriyorsunuz? / How do you evaluate the project's impact on surrounding businesses, residences, and institutions?	
Projenin uygulama aşamasında veya tamamlandıktan sonra yaşanabilecek olası sorunlar nelerdir? / What potential issues might arise during the implementation or after the completion of the project? Bu sorunlara karşı önerileriniz nelerdir? / Do you have any recommendations to address these potential challenges?	
Geri bildirimlerinizi, şikayetlerinizi iletmek için hangi iletişim kanallarını tercih edersiniz? (Telefon, e-posta, mobil uygulama, yüz yüze toplantılar vb.) / Which communication channels do you prefer for submitting feedback or complaints? (Phone, email, mobile application, face-to-face meetings, etc.)	
Proje sürecinde düzenli bilgilendirme almak ister misiniz? / Would you like to receive regular updates about the project?	
Hangi sıklıkla bilgilendirme yapılmasını tercih edersiniz? / How frequently would you prefer to receive information?	
Proje ile ilgili eklemek istediğiniz başka bir görüş veya öneriniz var mı? / Do you have any additional opinions or suggestions regarding the project?	

Ek-B: İstişare Detayları

Paydaş / Tarih / Yer	İstişare Notları
Tacettinveli Mahalle Muhtarı / 12.02.2025 / Muhtarlık	Mahalle yaklaşık 5.900 kişilik bir nüfusa sahiptir. Muhtara göre, istihdam olanaklarının artması nedeniyle nüfus son beş yılda artış göstermiştir. Mahallenin temel geçim kaynağı, düzenli ücretli işlerde mavi yakalı istihdamıdır. Muhtar ayrıca mahalledeki bazı hassas grupları da tespit etmiştir: - 100 kronik hastalığı olan birey, - 300 engelli kişi, - 65 yaş üstü 250 yaşlı birey, - 2,000 çocuk, - 150 Suriyeli göçmen hane, - 250 hane devlet veya özel yardıma muhtaçtır, - ve 1.000 işsiz birey bulunmaktadır. Muhtar, özellikle işçilerin evlerine döndüğü yoğun saatlerde yaşanan trafik sıkışıklığı nedeniyle alt projeye mahallede özellikle ihtiyaç duyulduğunu vurguladı. Alt projeye ilişkin herhangi bir şikayet ya da itiraz dile getirilmemiştir.
Gültepe Mahalle Muhtarı / 12.02.2025 / Muhtarlık	Mahalle yaklaşık 10.000 kişilik bir nüfusa sahiptir. Başlıca geçim kaynakları küçük ölçekli ticaret (yerel esnaf) ve sanayi sektöründe istihdamdır. Muhtara göre bölge, artan iş olanakları nedeniyle göç alan bir yer haline gelmiş, bu da nüfusun artmasına ve yoğunluğun yükselmesine neden olmuştur. Muhtar, alt projenin bu nüfus artışının yarattığı zorlukları ele almak için gerekli olduğunu vurgulamıştır. Mahallede tespit edilen hassas gruplar şunlardır: - 15 kronik hastalığı olan birey, - engelli birey, - 65 yaş üstü 15 yaşlı birey, - 2,000 çocuk, - 15 göçmen hane, - 125 düşük gelirli hane, - ve 30 işsiz birey. İstişare sırasında alt projeye ilişkin herhangi bir itiraz veya endişe bildirilmemiştir.
Hunat Mahallesi Muhtarı / 12.02.2025 / Muhtarlık	Mahalle yaklaşık 3.800 kişilik bir nüfusa sahiptir. Başlıca geçim kaynakları emekli maaşları ve ücretli işçiliktir. Muhtara göre, nüfus son beş yılda, başta konutlardaki eskimiş altyapı olmak üzere kötü barınma koşulları nedeniyle azalmıştır. Mahallede tespit edilen hassas gruplar şunlardır: - 1.000 kronik hastalığı olan birey, - 50 engelli kişi, - 65 yaş üstü 2.500 yaşlı birey,

	- 150 çocuk, - 15 göçmen sakin, - 150 düşük gelirli hane, - ve 100 işsiz bireyi kapsamaktadır. Bölgedeki mevcut trafik sıkışıklığı nedeniyle alt projenin gerekli olduğunu belirten muhtar, Kayseri Büyükşehir Belediyesi'nin iletişim kanallarından duyduğu memnuniyeti de dile getirdi.
Esenyurt Mahalle Muhtarı / 14.05.2025 / Telefon Görüşmesi	Mahalle yaklaşık 30.000 kişilik bir nüfusa sahiptir. Ana geçim kaynağı sanayi sektöründeki istihdamdır. Muhtara göre, artan iş olanakları nedeniyle bölge göç alan bir yer haline gelmiş, bu da nüfusun artmasına ve yoğunluğun yükselmesine yol açmıştır. Muhtar, alt projenin bu nüfus artışının yarattığı zorlukları ele almak için gerekli olduğunu vurgulamıştır. Mahallede tespit edilen hassas gruplar aşağıdaki gibidir: - 300 kronik hastalığı olan birey, - 200 engelli kişi, - 65 yaş üstü 1500 yaşlı insan, - 5,000 çocuk, - göçmen haneler, - 100 düşük gelirli hane, - ve 50 işsiz birey. İstişare sırasında, alt projenin inşaat aşamasında trafik, toz ve gürültü gibi olumsuz etkilerinin olmasının beklendiği, ancak bu etkilerin kalıcı olmadığı ve alt projenin faydalarının yüksek olduğu vurgulanmıştır.
Battalgazi Mahalle Muhtarı / 26.03.2025 / Telefon Görüşmesi	Mahalle yaklaşık 21.000 kişilik bir nüfusa sahiptir. Başlıca geçim kaynakları organize sanayi bölgesinde istihdam ve küçük ölçekli ticarettir. Belirlenen hassas gruplar şunlardır: - 300 kronik hastalığı olan birey, - 200 engelli kişi, - 65 yaş üstü 200 yaşlı birey, 3.000 çocuk, - 100 göçmen sakin, - 1.000 düşük gelirli hane, - ve 300 işsiz birey bulunmaktadır. Muhtar, bölgedeki yüksek nüfus ve trafik yoğunluğu nedeniyle alt projenin gerekli olduğunu vurguladı. Ayrıca, alt proje ile yaratılacak istihdam olanaklarında yerel halka öncelik verilmesi tavsiye edildi.
Erenköy Mahalle Muhtarı / 27.03.2025 / Telefon Görüşmesi	Mahalle yaklaşık 12.000 kişilik bir nüfusa sahiptir. Başlıca geçim kaynakları küçük ölçekli ticaret ve kamu sektörü istihdamıdır. Belirlenen hassas gruplar şunlardır: - 25 kronik hastalığı olan birey, - 65 yaş üstü 700 yaşlı birey, - 3,000 çocuk, - 10 engelli kişi,

	- ve 15 düşük gelirli hane. Alt projenin mahalle için gerekli olduğu düşünülmektedir. Geçici yol kısıtlamalarıyla ilgili endişeler olmasına rağmen, bu sorunların alternatif güzergahların kullanılmasıyla çözülebileceği belirtilmiştir.
Altuntaş Tekstil / 12.02.2025 / Mağaza	K-2 Kavşak Noktası civarında bulunan Altuntaş Tekstil, bölgedeki trafik sıkışıklığını doğrudan gözlemlediğini ve alt projenin gerekli olduğunu düşündüğünü belirtmiştir. Bununla birlikte, alt projeye ilişkin doğru bilgi paylaşımının sağlanmasının önemini vurgulamıştır.
Mega Market / 12.02.2025 / Market	Mega Market, Kavşak Noktası K-2'nin etki alanı içerisinde yer alan yerel bir işletmedir (bkz. Şekil 1-4). Trafik sıkışıklığının özellikle akşam zirve saatlerinde yoğun olduğu ve bu nedenle alt projenin gerekli görüldüğü belirtilmiştir. İstisare sırasında, inşaat aşamasında potansiyel geçim kaynağı kaybına ilişkin herhangi bir endişe olup olmadığına özellikle dikkat edilmiştir. Toz, gürültü ve inşaatla ilgili diğer rahatsızlıklarla ilgili endişeler dile getirilirken, geçim kaynağı kaybıyla ilgili özel bir endişe ifade edilmemiştir.
Şahmar Araba Kiralama / 12.02.2025 / Mağaza	K-3 Kavşak Noktası yakınında bulunan Şahmar Rent A Car, trafik sıkışıklığının öncelikle akşam yoğun saatlerde meydana gelmesi nedeniyle projenin tamamen gerekli olmayabileceğini belirtti. İşletme, inşaat aşamasında olası toz ve gürültü rahatsızlıkları ile ilgili endişelerini dile getirmiştir. Bu tür etkileri en aza indirmek için uygulanacak hafifletici önlemler hakkında bilgi verilmiştir.
Şahmar Pastanesi/ 12.02.2025 / Dükkan	K-3 Kavşak Noktası yakınında bulunan Şahmar Pastanesi, bölgedeki trafik sıkışıklığının çok yüksek olduğunu ve yol erişiminin özellikle öğrenciler için sınırlı olduğunu belirtmiştir. Alt projenin gerekli olduğu düşünülmektedir; ancak inşaat aşamasında olası toz ve gürültü etkilerine ilişkin endişeler dile getirilmiştir.
Duru Kasap / 12.02.2025 / Mağaza	K-3 Kavşak Noktası yakınında bulunan Duru Kasap, özellikle akşam saat 5'ten sonra yoğun trafik sıkışıklığı yaşandığını belirtmiştir. İnşaat sırasında toz ve gürültüyle ilgili endişeler olsa da bunlar uzun vadeli sorunlar olarak görülmemiş ve alt proje genel olarak olumlu karşılanmıştır.
Murat Kantarcı Bilim ve Sanat Merkezi / 12.02.2025 / Merkez Yönetim Ofisi	K-2 Kavşak Noktası yakınında bulunan Merkez, özellikle yüksek öğrenci yoğunluğu ve sık veli ziyaretleri nedeniyle ciddi trafik sıkışıklığı bildirmiştir. Alt projenin bölgedeki trafik koşullarını iyileştirmek için gerekli olduğu düşünülmektedir.
Recep Tayyip Erdoğan Millet Bahçesi/ 12.02.2025 / Yönetim Ofisi	K-1 Kavşak Noktası yakınında bulunan Millet Bahçesi, akşam zirve saatlerinde, hafta sonlarında ve özellikle yaz sezonunda yoğun trafiğe maruz kalmaktadır. Alt projenin trafik sıkışıklığını azaltması ve ülke ekonomisine katkı sağlaması açısından faydalı olduğu düşünülmüştür.
Merkez Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi Müdürü / 12.02.2025 / Okul Yönetim Ofisi	K-1 Kavşak Noktası yakınında bulunan okul, alt proje yollarının okul girişine erişimi kısıtlayabileceğine dair endişelerini dile getirmiştir. Proje ile ilgili bilgiler ve şikayet mekanizmaları paylaşıldı ve okul, bölgedeki mevcut trafik sıkışıklığı nedeniyle alternatif güzergah seçeneklerinin mümkün olup olmadığını sordu.

Anadolu Koleji İlkokul ve Ortaokul / 27.03.2025 / Telefon Görüşmesi	K-3 Kavşak Noktası yakınında bulunan okul, bölgedeki ciddi trafik sıkışıklığı nedeniyle alt projenin kesinlikle gerekli olduğunu belirtti. Derslerin sabah 9:00'da başladığı, ancak okul otobüslerini ve bireysel ulaşımı etkileyen trafik gecikmeleri nedeniyle birçok öğrencinin geç geldiği vurgulandı. Okul, süregelen bu soruna bir çözüm olarak alt projeyi desteklediğini ifade etmiştir.
Özel Arazi Sahipleri (664/176, 664/178, 664/179, 664/181 Parseller) / 12.02.2025 - 28.03.2025 / Yüz yüze ve Telefon Görüşmeleri	Arazi edinim sürecinin bir parçası olarak 13'ü yüz yüze toplantılar ve 15'i telefon yoluyla olmak üzere toplam 28 özel arazi sahibine danışılmıştır. Görüşülen tüm mal sahipleri tazminat ödemelerini eksiksiz olarak aldıklarını teyit etmişlerdir. Görüşmeler sırasında veya sonrasında herhangi bir ekonomik yerinden edilme veya geçim kaynağı kaybı vakası bildirilmemiştir. Arazi edinimi kısmi kamulaştırma yoluyla gerçekleştirilmiştir. Daha fazla ayrıntı için lütfen Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı'nın (ÇSYP) Arazi Edinim Durumu bölümüne bakınız.

Ek-C: Şikayet Başvuru Formu

ŞİKAYET İLETİM FORMU		
Formu Dolduran Kişi:		Tarih:
Görüşme Gündemi:		Referans No:
1. GÖRÜŞME BİLGİLERİ		
İsim Soyisim:		Form of Communication
T.C. No:		Telefon ☐
Telefon:		Yüz yüze ☐
Adres:		Websitesi/ E-posta ☐
E-posta:		Diğer ☐
Paydaş Grubu		
Projeden Etkilenen Kişi ☐	Diğer İlgili Traf ☐	Savunmasız/Dezavantajlı Birey veya Grup ☐
2. GÖRÜŞME DETAYLARI		
Proje hakkında sorular:		
Proje endişeleri/geri bildirimleri:		
Yukarıda ifade edilen görüşlere yanıtlar:		

Ek-D: İstişare Formu

İstişare Formu	Paydaş (Ad-Soyad) (Kurum/Pozisyon)	Tarih	Yer	Görüş ve Öneriler	İmza
1.	Muhtar - Tacettinveli Mahallesi	12.02.2025	Muhtarlık	Yol kapanmalarıyla ilgili endişeler, önerilen alternatif erişim yolları.	
2.	Muhtar - Gültepe Mahallesi	12.02.2025	Muhtarlık	İnşaat etkileri konusunda erken uyarı istiyor; istihdam fırsatları bekliyor.	
3.	Muhtar - Hunat Mahallesi	12.02.2025	Muhtarlık	Kavşağın kritik olduğu paylaşıldı; önemli bir endişe dile getirilmedi.	
4.	Muhtar - Erenköy Mahallesi	27.02.2025	Telefon Görüşmesi	Genel destek not edildi; trafiğin önemli bir sorun olduğu vurgulandı.	
5.	Muhtar - Battalgazi Mahallesi	26.03.2025	Telefon Görüşmesi	Yaşlı sakinler için muhtarlık aracılığıyla güncelleme talep etti.	
6.	Müdür - Merkez Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi	12.02.2025	Okul Yönetim Ofisi	Okul saatlerinde erişimin sağlanmasını talep etti.	
7.	Müdür - Murat Kantarcı Bilim ve Sanat Merkezi	12.02.2025	Merkez Yönetim Ofisi	Okul tesislerinin yakınında güvenlik ihtiyacı vurgulandı.	
8.	Yönetim - Recep Tayyip Erdoğan Millet Bahçesi	12.02.2025	Yönetim Ofisi	Toz ve gürültünün azaltılması konusunda açık iletişim talep edildi.	
9.	Müdür - Anadolu Koleji	27.03.2025	Telefon Görüşmesi	Sabah trafiği konusunda endişe; daha iyi otobüs zamanlaması talep edildi.	
10.	Sahibi - Mega Market	12.02.2025	Market	Toz/gürültü konusunda endişe, ancak geçim kaygısı yok.	
11.	Sahibi - Şahmar Araba Kiralama	12.02.2025	Mağaza	Dükkana sürekli erişim talep etti.	
12.	Sahibi - Şahmar Pastanesi	12.02.2025	Mağaza	Endişe yok, inşaat hakkında zamanında bilgi istiyor.	
13.	Sahibi - Duru Kasap	12.02.2025	Mağaza	Malzeme taşıma dönemlerinde tabela önerildi.	
14.	Sahibi - Altuntaş Tekstil	12.02.2025	Mağaza	Küçük ölçekli işler için yerel istihdam beklentisi.	
15.					

Ek-E: Şikayet Veri Tabanı Formu

Şikayet Tarihi	Şikayetçinin Adı (İsteğe Bağlı)	Paydaş Türü (PEK / DİT / Kırılgan)	İletişim Kanalı (Telefon / E-posta / Yüz yüze / Diğer)	Şikayetin Konusu	Önerilen Düzeltici Faaliyet	Şikayet Durumu (Açık / İncelemede / Kapatıldı / Reddedildi)	Kapanış Tarihi	Açıklamalar / Takip Faaliyeti

Ek-F: Şikayet Takip-İzleme Formu

No	Şikayet Kayıt Numarası	Şikâyetin Alınış Şekli (Şikâyet Formu, Toplantılık Toplantısı, Telefon)	Şikâyet Seviyesi (Belediye/İşletme Seviyesi, Bölgesel)	Şikayetin Alındığı Tarih	Şikayetin Alındığı Yer	Şikayeti Alan Kişinin Adı	Arazi Parsel # (Şikayet arazi ile ilgili ise)	Ad / Soyad	Kimlik Numarası	Tel / e-posta	Köy – İlçe	Cinsiyet	Şikayete İlişkin Proje Bileşeni	Şikayet Kategorisi (kamulaştırma/arazi edinimi ile ilgili, çevresel konular, yapılara verilen zararlar vb.)	Şikâyet Özeti	Şikayet Durumu (açık, kapalı veya beklemede)	Sorumlu Kişi/Birim	Planlanan Eylem	Şikayetin Ele Alındığı Son Tarih	Alınan Eylem Tarihi	Şikayet Kapatma için Destekleyici Belgeler (tazminat için banka dekontu, şikayet kapatma protokolü)
1																					

Ek-G: Şikayet Kapatma Formu

ŞİKAYET KAPATMA FORMU	
Şikayet Kapanış Numarası:	
Alınacak acil önlemlerin belirlenmesi:	
Uzun vadeli önlem (gerekliyorsa):	
Tazminat gerekli mi?	☐ Evet ☐ Hayır
ÇÖZÜM SÜRECİ VE KARARIN KONTROLÜ	
Çözüm Sürecinin Aşamaları	Bitiş Tarihi ve Sorumlu Kurum
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

TAZMİNAT VE NİHAİ AŞAMALAR:

Bu bölüm, tazminat ödemesi yapıldıktan ve şikayet çözüldükten sonra şikayetçi tarafından doldurulup imzalanacaktır.

Notlar:

[Ad-Soyad ve İmza]

Tarih: ____ / ____ / ____

Şikayetçi:

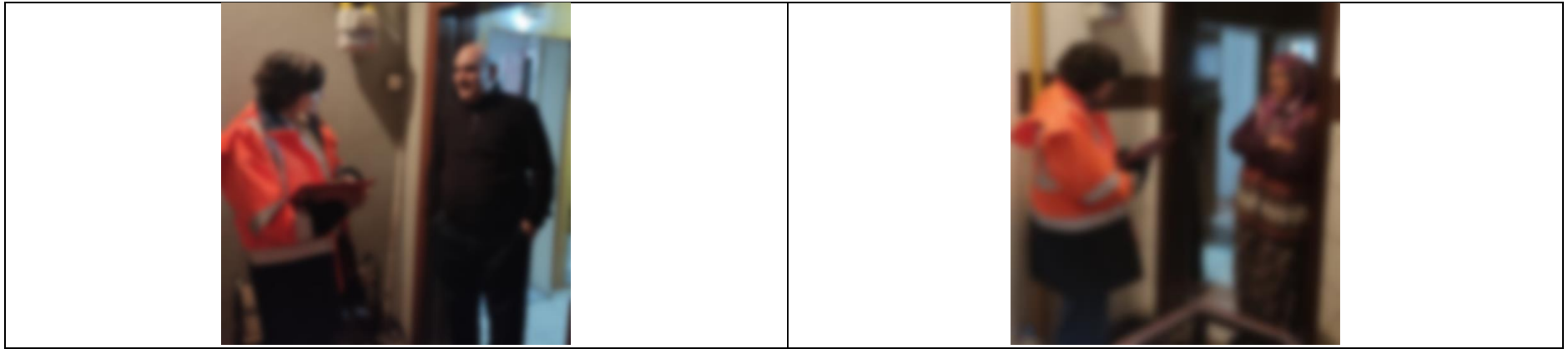
Sorumlu Kurum/Firma Temsilcisi:

[Unvan-Ad-Soyad ve İmza]

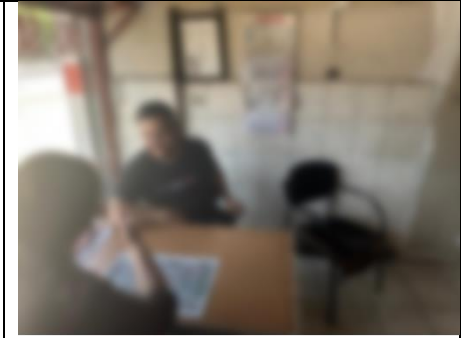
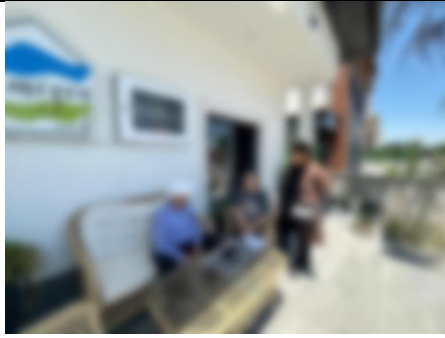
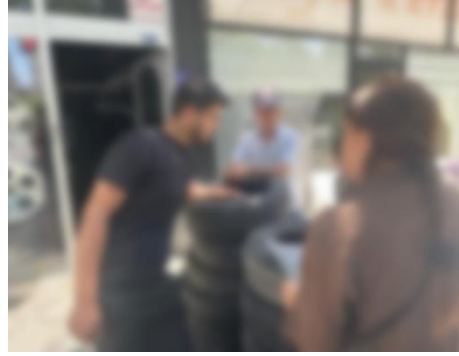
Ek-H: İstişare Fotoğrafları

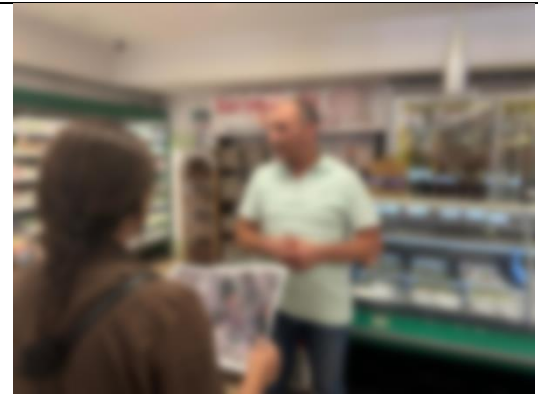
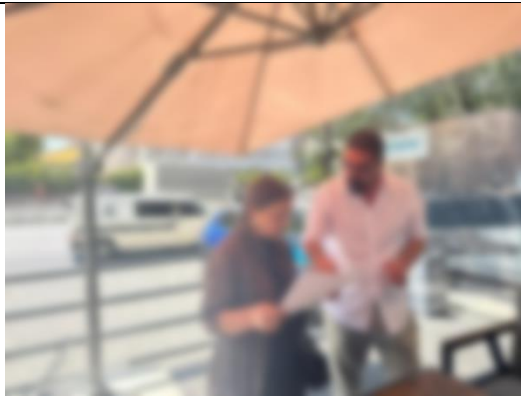
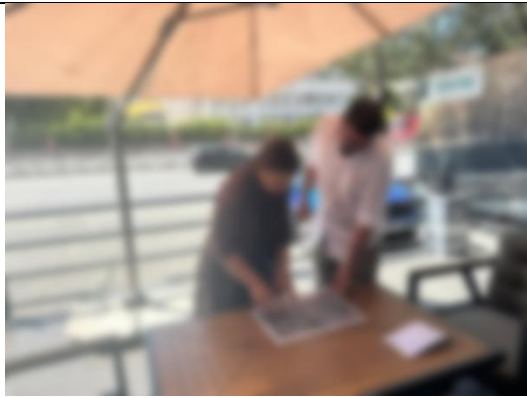
POSEİDON Tarafından Yapılan İstişare Fotoğrafları





Kayseri B y k    r Belediyesi Tarafından Yapılan İ    re Fotoğrafları





Ek-I: Basın Toplantısı ve Kent Konseyi Gazete Haberleri



Inceci'da 2.'si düzenlenen festivale yüz binler kahkılı

Karabük'te düzenlenen 2.'si düzenlenen festivale yüz binler kahkılı. Karabük'te düzenlenen 2.'si düzenlenen festivale yüz binler kahkılı. Karabük'te düzenlenen 2.'si düzenlenen festivale yüz binler kahkılı.

TOBB 81. Mali Genel Kuruluna, Ankara'da yapıldı

TOBB 81. Mali Genel Kuruluna, Ankara'da yapıldı. TOBB 81. Mali Genel Kuruluna, Ankara'da yapıldı. TOBB 81. Mali Genel Kuruluna, Ankara'da yapıldı.



Vekil Ersoy: Herkes rahat olsun

Vekil Ersoy: Herkes rahat olsun. Vekil Ersoy: Herkes rahat olsun. Vekil Ersoy: Herkes rahat olsun.

GAZETE KAYSERİ

www.gazetekayseri.com.tr

03 HAZİRAN 2025 SALI gazetekayseri2@gmail.com 6 TL



Kese gündeizi gizeş hep ediyor

Kese gündeizi gizeş hep ediyor. Kese gündeizi gizeş hep ediyor. Kese gündeizi gizeş hep ediyor.

PROJE, KAYNAK HAZIR

Kayseri'de özellikle son dönemde ciddi bir tarımına konusuna dönögen Kartal Kavşagi Projesi 2025 yılında hayata öatacağı. Başkırı Büyöklük, proje ve kaynak konusunaın gööüdüğüne riade öetir.



CDD Eseriy Öretin AŞ'öen ömök ööeröy

CDD Eseriy Öretin AŞ'öen ömök ööeröy. CDD Eseriy Öretin AŞ'öen ömök ööeröy. CDD Eseriy Öretin AŞ'öen ömök ööeröy.



KARTAL KATLI KAVŞAGI

Kartal Katlı Kavşagi. Kartal Katlı Kavşagi. Kartal Katlı Kavşagi.



Vatandaşların huzuru için tedbirler öadı

Vatandaşların huzuru için tedbirler öadı. Vatandaşların huzuru için tedbirler öadı. Vatandaşların huzuru için tedbirler öadı.

Kayseri'de tek, Türkiye'ye ömek

Kayseri'de tek, Türkiye'ye ömek. Kayseri'de tek, Türkiye'ye ömek. Kayseri'de tek, Türkiye'ye ömek.

45 PUAN İLE BİTİRDİ

BİR ZON DANA BİTTİ

45 PUAN İLE BİTİRDİ. BİR ZON DANA BİTTİ. 45 PUAN İLE BİTİRDİ. BİR ZON DANA BİTTİ.

GAZETE KAYSERİ

www.gazetekayseri.com.tr

03 HAZİRAN 2025 SALI gazetekayseri2@gmail.com 6 TL

[illegible][illegible][illegible]

DOĞAN tv 1 Kayseri Haber Merkezi

GÖKER GÖZÜKÇÜ

KAVSAK YAPILIYOR

KARTAL KAVSAGI

2 MİLYAR TL

Melikgazi'nin Yeni Kavşak Ve Refüjleri

TÜRKİYEYE ÖRNEK

KTO, KAYSU ve KTB TOBB Genel Kuruluna Katıldı

Boccia ile hayata tutuldu

Çocuklar İçin Şenlik Başladı

KURBAN PAZAR YERLERİ HAZIR

BAĞIRAM ÖNCESİ NİZMET SEFERBERLİĞİ

ÇOCUKLARDAN GELECEK UMUTU FRANI

HABER 38

KARTAL KAVSAGI'NDA SONA DOĞRU

BAKAN SİMSEK KAYSERİ'DE

16 İLÇEDE DANIŞMA MECLİSİ

İBB'nin 'GİRİŞİMİ VE YATIRIMCI' BÜYÜK KURULU'na Katıldı

İNCEER KANAKIN VE KAMP FİESTALI

ÖRNEK BİR YAŞAM ALANI MELİKGAZİ'DE HIZLA YÜKSELİYOR

MEMLEKET İÇİNADOLU

KAYSERİ'YE "KORAMAZ VADİSİ MÜZESİ" HEDİYESİ

KORAMAZ VADİSİ MÜZESİ BİR ASK HİKAYESİ HATIRASI

Hacılar'da 130 Milyon TL'lik Dev Yatırımın Temeli Atıldı

Kayseri Pazar Ekicileri Kooperatifinde Hüseyin Akay yeniden başkan seçildi

Dünyada, Turizmin Yeni Adresi 'BAYRAMHACI' OLACAK!

Başkan Bilal Özdoğan: "Vatandaşlarımızın huzuru için tüm tedbirleri aldık"

Melikgazi'nin yeni kavşak ve refüjleri ile çok beğenildi

GÜR HABER

BAŞKAN BÜYÜKKILIÇ "PROJE HAZIR, KAYNAK HAZIR"

HAGİAD'da yeni yönetim, yeni dönem

Yatırım tutarı 32 milyon Euro

Bakan Simsek Muflak Sanatları Mahallesi'ni ziyaret etti

ERÜ'nün Girişimci ve Yatırımcı Üniversite Cebelakı'na

KAYSERİSPOR'DA KAFALAR KARIŞIK

Yatırım Makine Mühendisleri Odası (TMMOB) Kayseri Şube Başkanı Süleyman Varol, Yürütme Kurulu Üyeleri ile birlikte KayseriGün Gazetemizi ziyaret etti.

MAKİNE MÜHENDİSLERİNDEN GAZETEMİZE ZİYARET!

KAYSERİGÜN GAZETESİ

BAKAN ŞİMŞEK İŞİN MUTFAĞINDA

KARTAL KAVSAĞI PROJESİ TANITILDI

Böyle Pazara KURBAN olunur

İNCESE, FESTİVALDE YÜZ BİNLERİ AĞIRLADI

YERLİKAYA DUYURDU!

TALASTA YAZ SEZONUNU BAŞLADI...

YATIRIMCI VE KURUMSAL TİCARET ODASI TOBB GENEL KURULUNDA

Mahsur kalan araçlar kurtarıldı

KAYSERİSPOR 45 PİYANLA BİTİRDİ

Gazeteciler tehdit edildi

KAYSERİ ANADOLU HABER

KARTAL KAVSAĞI'NDA İLK ADIM ATILDI

ULAŞIM YATIRIMLARI TANITILDI

"PROJE HAZIR, KAYNAK HAZIR"

Kocasinan Belediyesi Kurban Bayramı'na hazır

GENÇ NÜFUS KAYSERİ'Yİ TERK EDİYOR!

ERÜ'DEN ÖNEMLİ BAŞARI

TOBB'DA KAYSERİ RÜZGARİ ESTİ

MUTFAK SANATLARI MERKEZİNİ GEZDİ

O BOĞAZLAR TÜRK COĞRAFYASIDIR, HERKES MADDENİ BİLMEK...

KAPUZBASLI YOLUNDA ARAÇLAR MAHSUR KALDI

KAYSERİ GERÇEK HABER

ERÜ 14. SIRADA YER ALDI

BÜLBÜLPINARI KESİM ÜNİTELERİ BAYRAMA HAZIR

KARTAL KAVSAĞI İÇİN DÜĞMEYE BASILDI

1000 KİLO KAVSAGI, 11 TANE KÜPÜSE İNŞAATINA BAŞLADI

PROJE HAZIR, KAYNAK HAZIR, 5 AYDA TAMAMLANACAK

COD ENERJİ ÜRETİM A-ŞİDEN GÖRNEK DAVRANIŞI

CHP MELİNGAZ'DEN İLDEN'DE HALK BULUŞMASI

BU PROJENİN ZARARLI DEĞERİ VE MERALAR RİSKİ ALTINDA

SANTİVEDE SEĞİT DÜĞME

İNŞAAT MÜHÜRLEMLERİ İÇİN KONTROLÜMÜ DÜZENLENDİ

MESLEKİ ONURA YÖNELİK SAĞIRILARA KESİRE KALINIRMIYIZ

