

TÜRKİYE CUMHURİYETİ
TARIM VE ORMAN BAKANLIĞI
AVRUPA BİRLİĞİ VE DIŞ İLİŞKİLER GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



**TÜRKİYE'DE DEPREMDEN BÖLGESİNDE TARIM SEKTÖRÜNÜN
İYİLEŞTİRİLMESİ PROJESİ**

(P181428)

PAYDAŞ KATILIM PLANI

Eylül 2024

İçindekiler

Tablolar Listesi	ii
Ekler Listesi	ii
Kısaltmalar Listesi	iii
Terimler	iv
Yönetici Özeti.....	1
1. Giriş	2
2. PKP'nin Amacı/Tanımı	2
3. Paydaş Tanımlama ve Analizi	3
3.1. Metodoloji	3
3.2. Etkilenen taraflar ve diğer ilgili taraflar	3
3.3. Dezavantajlı / hassas bireyler veya gruplar	4
4. Paydaş Katılım Programı.....	8
4.1. Proje Hazırlığı Sırasında Yapılan Paydaş Katılımının Özeti.....	8
4.2. Proje Paydaş Gereksinimlerinin ve Paydaş Katılımı için Metotların, Araçların ve Tekniklerin Özeti.....	8
4.3. Paydaş Katılım Planı	9
4.4. Paydaşlara Geri Bildirim Vermek.....	12
5. Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Uygulanmasına İlişkin Kaynaklar ve Sorumluluklar	12
5.1. Kaynaklar	12
5.2. Yönetim Fonksiyonları ve Sorumlulukları	12
6. Şikayet Mekanizması	13
6.1. Şikayet Mekanizmasının Açıklaması	13
7. İzleme ve Raporlama	15
7.1. PKP uygulamasının nasıl izleneceği ve raporlanacağıın özeti	15
7.2. Paydaş gruplarına geri bildirim sağlama	16
8. Kaynakça.....	17
Ekler	18
Ek 1: Toplantı veya İstişare Kayıtları	19
Ek 2: Şikayet Formu	20
Ek 3: Şikayet Kapanış Formu	21
Ek 4: Şikayet Kayıt Defteri	22

Tablolar Listesi

Tablo 1: Paydaş Grupları	5
Tablo 2: Paydaş Programına Genel Bakış	10
Tablo 3: PKP Bütçesi	12
Tablo 4: ŞM'nin Açıklaması	13

Ekler Listesi

EK 1: Toplantı veya İstişare Kayıtları

EK 2: Şikâyet Formu

EK 3: Şikâyet Kapanış Formu

EK 4: Şikâyet Kayıt Defteri

Kısaltmalar Listesi

ABDGM	Avrupa Birliği ve Dış İlişkiler Genel M¼d¼rl¼đ¼
B¼GEM	Bitkisel Üretim Genel M¼d¼rl¼đ¼
CDş	Cinsiyete Dayalı şiddet
CIMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
CSİ/CT	Cinsel Söm¼r¼ ve İstismar/Cinsel Taciz
Ç&S	Çevresel ve Sosyal
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇSÇ	Çevresel ve Sosyal Çerçeve
ÇSS'ler	Çevresel ve Sosyal Standartlar
ÇSTP	Çevresel ve Sosyal Taahh¼t Planı
ÇSYÇ	Çevresel ve Sosyal Y¼netim Çerçevesi
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Y¼netim Planı
DB	D¼nya Bankası
DİT'ler	Diğer İlgili Taraflar
GM	Genel M¼d¼rl¼k
HAYGEM	Hayvancılık Genel M¼d¼rl¼đ¼
İ&D	İzleme ve değerlendirme
İYP	İřg¼c¼ Y¼netimi Prosed¼rleri
PKB	Proje Koordinasyon Birimi
PKP	Paydaş Katılım Planı
şGH	şikâyet Giderme Hizmeti
şM	şikâyet Mekanizması
TOB	Tarım ve Orman Bakanlığı
ToR	Başvuru şartları
TRGM	Tarım Reformu Genel M¼d¼rl¼đ¼
YYÇ	Yeniden Yerleşim Çerçevesi
YYP	Yeniden Yerleşim Planı

Terimler

Şikâyet Mekanizması, şikâyetleri ve iyileştirme önerilerini zamanında alan ve bunlara göre hareket eden ve bir projeye bağlantılı olarak ortaya çıkan endişe ve şikâyetlerin çözümünü kolaylaştıran erişilebilir ve kapsayıcı bir sistem, süreç veya prosedürdür.

Uygulayıcı Kurum, Projenin genel sorumluluğunu üstlenecek olan Tarım ve Orman Bakanlığı'nı ifade eder.

Proje, Türkiye'de Depremden Etkilenen İllerde Tarım Sektörünün İyileştirilmesi ve Yeniden İnşası Projesi'ni ifade eder.

Proje Koordinasyon Birimi (PKB), izleme ve Dünya Bankası'na raporlama da dahil olmak üzere Projenin genel koordinasyonundan sorumlu Avrupa Birliği ve Dış İlişkiler Genel Müdürlüğü (ABDGM) personelini ifade eder.

Genel Müdürlükler (GM'ler), ÇŞÇ enstrümanlarının hazırlanması ve uygulanması dahil olmak üzere, projenin uygulanmasından sorumlu Tarım Reformu Genel Müdürlüğü (TRGM), Bitkisel Üretim Genel Müdürlüğü (BÜGEM) ve Hayvancılık Genel Müdürlüğü (HAYGEM)'nü ifade eder.

İl Teşkilatı, (i) Merkeze Doğrudan Bağlı İl Teşkilatı (Araştırma Enstitüleri ve Veteriner Kontrol Enstitüleri) ve (ii) Merkeze Doğrudan Bağlı İl Teşkilatlarını (İl Müdürlükleri ve İlçe Müdürlükleri) içeren Bakanlığın taşra teşkilatını ifade eder.

Paydaş, (a) projeden etkilenen veya etkilenmesi muhtemel olan (projeden etkilenen taraflar); ve (b) projeye ilgisi olabilecek (diğer ilgili taraflar) birey ya da grupları ifade eder.

Paydaş Katılımı, projeyi sahiplenme duygusu oluşturmak ve kabul edilen sonuçlara ulaşmak için net bir amaç için ilgili paydaşları dahil etmek için proje tarafından kullanılan sürekli bir süreçtir. Paydaş belirleme ve analizi, bilgi açıklama, paydaş istişareleri, müzakereler ve ortaklıklar, şikâyet yönetimi, paydaşların proje izlemeye katılımı, paydaşlara raporlama ve yönetim işlevleri gibi proje ömrü boyunca bir dizi faaliyet ve etkileşimi içerir. Hem devlet hem de devlet dışı aktörleri içerir.

Paydaş Katılım Planı (PKP), proje paydaşları ile alt proje veya faaliyet düzeyindeki iletişimi yönetmek için bir araçtır. PKP, projeden etkilenen taraflar ile diğer ilgili taraflar arasında ayırım yaparak Banka ve Borçlu arasında kararlaştırıldığı şekilde projenin yaşam döngüsü boyunca paydaşlarla etkileşimin zamanlamasını ve yöntemlerini tanımlayacaktır. PKP ayrıca projeden etkilenen taraflara ve diğer ilgili taraflara iletilecek bilgilerin kapsamı ve zamanlamasının yanı sıra onlardan istenecek bilgi türünü de açıklayacaktır. Proje bir programdan ve/veya bir dizi alt projeden oluşuyorsa ve paydaşlar/paydaş katılım programı, program/alt proje ayrıntıları belirlenene kadar ayrıntılı olarak tanımlanamıyorsa, PKP başlangıçta bir çerçeve aracı olarak hazırlanabilir.

Yönetici Özeti

Bu belge, Türkiye'de Depremden Etkilenen İllerde Tarım Sektörünün İyileştirilmesi ve Yeniden İnşası Projesi (Proje) için planlanan ve uygulanacak olan paydaş danışma ve katılım sürecini açıklayan bir Paydaş Katılım Planı'dır (PKP). Bu proje Tarım ve Orman Bakanlığı (TOB) tarafından yürütülmekte ve Dünya Bankası (DB) tarafından finanse edilmektedir.

Bu PKP'nin genel amacı, proje döngüsü boyunca paydaşlarla iletişim, kamu bilgilendirme ve danışma için bir program ortaya koymaktır. PKP, Proje ekibinin paydaşlarla nasıl iletişim kuracağını belirler ve insanların proje faaliyetleri veya projeye ilişkin herhangi bir faaliyet hakkında endişelerini dile getirebilecekleri, geri bildirim sağlayabilecekleri veya şikâyetle bulunabilecekleri bir mekanizma içermektedir.

Proje paydaşları üç grup altında sınıflandırılır: "Projeden Etkilenen Taraflar", "Diğer İlgili Taraflar" ve "Hassas/Dezavantajlı Bireyler/Gruplar". Paydaş gruplarının detayları Bölüm 3'te verilmektedir."

Çevresel ve sosyal raporlar ve planlar, TOB web sitesi aracılığıyla (<https://www.tarimorman.gov.tr/>) kamuoyuna açıklanmıştır. İstişarelerde alınan geri bildirimler, paydaş katılım faaliyetlerinden sonra sunulacaktır. Paydaş Katılım Planı'na entegre edilen ana önerilerin özeti Ek 1 Toplantı ve İstişare Kayıtları'nda sunulacaktır.

Proje uygulaması sırasında kullanılacak ve proje paydaşlarının sahipliğini sürdürmeyi ve projenin sosyal etkisi konusunda farkındalığı artırmayı amaçlayan metotlar Bölüm 4.2 de açıklanmış ve paydaş katılım planının özeti Bölüm 4.3'te verilmiştir.

Paydaşlar, proje geliştikçe, projenin çevresel ve sosyal performans raporlamaları, paydaş katılım planı ve Şikâyet Mekanizması'nın uygulanması ve projenin genel uygulama ilerlemesi hakkında, bilgilendirilecektir.

Yönetim ve koordinasyon da dahil olmak üzere projenin genel uygulamasının sorumluluğu, uygulama birimleri aracılığıyla TOB'ye ait olacaktır. Genel Müdürlükler (GM'ler) (TRGM, HAYGEM ve BUGEM) projenin spesifik alt bileşenlerinden sorumlu olacaktır. Genel Müdürlükler, ilgili alt bileşenleri kapsamındaki proje faaliyetlerini denetlemekten ve TOB'nin birimleri ve ilgili paydaşlarla il düzeyinde etkin katılımın sağlanmasından sorumlu olacaklardır. Proje Koordinasyon Birimi (PKB), ABDGM altında kurulacak olup genel proje koordinasyonundan sorumlu olacaktır. Projenin genel uygulamasını ve yönetimini denetlemekten, projeye ilgili tüm gereksinimlerin uygun şekilde uygulanmasını sağlamaktan ve Banka'ya sunulacak tüm proje belgelerini hazırlamaktan sorumlu olacaktır. PKB, Dünya Bankası için yeterli niteliklere sahip, proje yönetimi, teknik, mali yönetim, satın alma, çevresel ve sosyal uzmanlardan oluşan özel bir multidisipliner ekibi ağırlayacaktır. PKB'nin işlevleri, ilgili Bakan Yardımcısı tarafından denetlenecektir.

Proje uygulaması sırasında kullanılan ŞM'nin açıklaması Bölüm 6.1'de özetlenmiştir. Projede meydana gelebilecek herhangi bir şikâyet dört düzeyde ele alınacaktır. İlk düzeyde ABDGM tarafından yürütülen Genel Müdürlük. İkinci olarak, yükleniciler alt yükleniciler ve işçilerden gelen şikâyetleri ele almak üzere kendi ŞM'lerini kuracaklardır. Üçüncü düzeyde, TOB'nin ŞM'si (TİMER), Proje için etkili bir şekilde adapte edilecektir. Son olarak, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), bu projenin ŞM'sinin dördüncü düzeyini oluşturacaktır.

Paydaş katılım faaliyetleri periyodik olarak izlenecek ve yılda iki kez proje ilerleme raporlarında rapor edilecektir. Paydaş katılım faaliyetlerinin dokümantasyonu TOB arşivinde saklanacaktır. İstişare faaliyetlerine ilişkin bilgiler, Proje İlerleme raporları kapsamında Banka'ya rapor edilecektir.

1. Giriş

Bu belge, Türkiye'deki Depremden Etkilenen İllerde Tarım Sektörünün İyileştirilmesi Projesi (Proje) için planlanan ve uygulanacak olan paydaş danışma ve katılım sürecini açıklayan bir Paydaş Katılım Planı'dır (PKP). Bu proje Tarım ve Orman Bakanlığı (TOB) tarafından yürütülmekte ve Dünya Bankası (DB) tarafından finanse edilmektedir.

DB, Türkiye'nin depremden etkilenen illerinde (Adana, Adıyaman, Diyarbakır, Elâziğ, Gaziantep, Hatay, Kahramanmaraş, Kilis, Malatya, Osmaniye, Şanlıurfa ve Sivas [Gürün İlçesi]) tarım ve gıda alt sektörlerinde kısa vadeli ekonomik iyileşmeyi desteklemek ve orta vadeli iyileşme ve yeniden yapılanma ihtiyaçlarını ele almak adına Türkiye Hükümetine finansal destek sağlayacaktır. Proje yatırımları, çiftçilerin ve tarım işletmelerinin temel girdilere ve hizmetlere sürekli erişimini sağlayarak etkilenen illerde tarım ve gıda tedarik zinciri akışlarını yeniden tesis etmeye katkıda bulunmayı amaçlamaktadır. Ayrıca, daha yüksek iklim direnci, kapsayıcılık ve çevresel ve sosyal açıdan sürdürülebilir tarım ve gıda üretimi ve işlemesine odaklanarak orta ve uzun vadeli iyileşmeyi teşvik etmeyi amaçlamaktadır.

Proje, TOB'nin üç genel müdürlüğü tarafından uygulanacak üç bileşenden oluşmaktadır. Bu bileşenler aşağıda açıklanmıştır. Detaylı açıklamalar Proje'nin Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi'nde (ÇSYÇ) sunulmuştur.

Bileşen (1): İklim Dayanıklı Bir Tarım Sektörü için Sağlanan Hizmetin Etkinleştirilmesi

Bu bileşen Tarım Reformu Genel Müdürlüğü (TRGM) tarafından uygulanacak olup aşağıdaki alt bileşenlerden oluşmaktadır.

- Alt Bileşen 1.1: Su Verimliliğinin Artırılması ve İklim Değişikliğine Dayanıklılık için Sulama Yatırımları
- Alt Bileşen 1.2: Ortak Makine Kullanım Modellerinin Teşvik Edilerek Mekanizasyona Erişimin Geliştirilmesi

Bileşen (2): Hayvancılık Sektörünün İklim-Akıllı İyileştirilmesi

Bu bileşen Hayvancılık Genel Müdürlüğü (HAYGEM) ve Bitkisel Üretim Genel Müdürlüğü (BÜGEM) tarafından uygulanacak olup aşağıdaki alt bileşenlerden oluşmaktadır.

- Alt Bileşen 2.1: Küçük ve Orta Ölçekli Hayvancılık İşletmelerinin Üretken Kapasitelerinin Geri Kazanılması ve Geliştirilmesi
- Alt Bileşen 2.2: Geçim Kaynaklarının Geliştirilmesi ve Dirençli ve Sürdürülebilir Hayvansal Üretim Sistemleri için Restore Edilmiş ve İyileştirilmiş Mera Alanları

Bileşen (3): Proje Yönetimi, İzleme ve Değerlendirme

Bu bileşenin uygulanmasından Avrupa Birliği ve Dış İlişkiler Genel Müdürlüğü (ABDGM) sorumlu olacaktır. ABDGM, projenin tüm yönlerini yönetecek ve başarılı bir şekilde yürütülmesini sağlayacaktır.

Proje, Dünya Bankası'nın Çevre ve Sosyal Çerçevesi (ÇSÇ) kapsamında hazırlanmaktadır. Çevresel ve Sosyal Standart (ÇSS)10 "Paydaş Katılımı ve Bilgi Açıklama"sına göre, uygulayıcı kurumlar paydaşlara zamanında, ilgili, anlaşılabilir ve erişilebilir bilgi sağlamalı ve onlarla kültürel olarak uygun bir şekilde danışmalıdır; bu süreç manipülasyon, müdahale, zorlama, ayrımcılık veya tacizden uzak olmalıdır.

2. PKP'nin Amacı/Tanımı

Bu PKP'nin genel amacı, proje döngüsü boyunca paydaşlarla iletişim, kamu bilgilendirme ve danışma için bir program ortaya koymaktır. PKP, Proje ekibinin paydaşlarla nasıl iletişim kuracağını belirler ve insanların proje faaliyetleri veya projeye ilişkin herhangi bir faaliyet hakkında endişelerini dile

getirebilecekleri, geri bildirim sağlayabilecekleri veya şikâyetinde bulunabilecekleri bir mekanizma içermektedir.

3. Paydaş Tanımlama ve Analizi

3.1. Metodoloji

Proje, paydaşlarla ilişkilerde en iyi uygulama yaklaşımlarını karşılamak için aşağıdaki prensipleri uygulayacaktır:

- *Açıklık ve yaşam döngüsü yaklaşımı:* Proje(ler) için kamu görüşmeleri, tüm yaşam döngüsü boyunca düzenlenecek ve dış müdahale, baskı, zorlama veya tehdit olmaksızın açık bir şekilde gerçekleştirilecektir.
- *Bilgilendirilmiş katılım ve geri bildirim:* Bilgiler, uygun bir formatta tüm paydaşlara sağlanacak ve geniş bir şekilde dağıtılacaktır; paydaşların geri bildirim sağlaması için fırsatlar sunulacak ve yorumlar ve endişeler analiz edilip ele alınacaktır.
- *Kapsayıcılık ve hassasiyet:* Paydaş tanımlaması, daha iyi iletişimi desteklemek ve etkili ilişkiler kurmak için yapılır. Projeler için katılım süreci kapsayıcıdır. Tüm paydaşlar, her zaman danışma sürecine katılmaya teşvik edilir. Tüm paydaşlara eşit erişim sağlanır. Paydaşların ihtiyaçlarına duyarlılık, katılım yöntemlerinin seçiminde temel ilkedir. Proje faydalarından dışlanma riski altında olan hassas gruplara, özellikle kadınlar, yaşlılar, engelliler, yerinden edilmiş kişiler ve göçmen işçiler ve topluluklar ve çeşitli etnik grupların kültürel hassasiyetine özel dikkat gösterilir.
- *Esneklik:* Sosyal mesafe, kültürel bağlam (örneğin, belirli cinsiyet dinamikleri) veya yönetim faktörleri (örneğin, misilleme riskinin yüksek olması) geleneksel yüz yüze katılım biçimlerini engelliyorsa, metodoloji diğer katılım biçimlerine, çeşitli internet veya telefon tabanlı iletişim biçimlerine uyum sağlamalıdır.

3.2. Etkilenen taraflar ve diğer ilgili taraflar

Etkilenen taraflar, yerel topluluklar, topluluk üyeleri ve Projeden doğrudan etkilenen diğer tarafları içeren gruplardır. Özellikle, aşağıdaki bireyler ve gruplar bu kategoriye girer (Tablo 1):

- Topluluklar
- Çiftçiler
- Çobanlar
- İşletme sahipleri

Doğrudan etkilenen toplumların yanı sıra, projelerin paydaşları aşağıdakileri içermektedir (Tablo 1):

- Tarım ve Orman Bakanlığı'nın merkezi ve bölgesel kuruluşları
- Yetkililer
- Kooperatifler
- Yükleniciler ve Denetim danışmanları
- Tedarikçiler
- Üniversiteler
- Sivil toplum kuruluşları
- Medya

3.3. Dezavantajlı / hassas bireyler veya gruplar

Proje kapsamında, hassas veya dezavantajlı gruplar aşağıdakileri içerebilir ancak bunlarla sınırlı değildir (Tablo 1):

- Yaşlılar
- Engelli bireyler
- Okuma yazma bilmeyenler
- Kiracılar
- Kadınlar
- Göçmenler

Projeden etkilenen topluluklar içindeki hassas gruplar, uygun görüldüğünde eklenebilir, teyit edilebilir ve özel yollarla danışılabilir. Proje tarafından gerçekleştirilecek katılım yöntemlerinin açıklaması aşağıdaki bölümlerde sunulmuştur.

Tablo 1: Paydaş Grupları

Alt Bileşen	Paydaş Kategorisi	Paydaş	İlgi Düzeyi	Etki Düzeyi
Bileşen (1): İklim Dayanlı Bir Tarım Sektörü için Sağlanan Hizmetin Etkinleştirilmesi				
Alt Bileşen 1.1: Su Verimliliğinin Artırılması ve İklim Değişikliğine Dayanıklılık için Sulama Yatırımları	Projeden Etkilenen Taraflar	<ul style="list-style-type: none">• Çiftçiler• İnşaat alanlarının yakın çevresindeki arazi sahipleri/topluluklar	Yüksek	Yüksek
	Diğer İlgili Taraflar	<ul style="list-style-type: none">• Sulama kooperatifleri• TOB Bölgesel/il/ilçe Müdürlükleri/ Kuruluşları• İl/ilçe Belediyeleri• Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı/il Müdürlüğü• Yükleniciler ve Taşeronlar• Denetim danışmanları• Devlet Su İşleri (DSİ)• STK'lar• Medya	Yüksek/ Orta	Yüksek/ Orta
	Hassas/Dezavantajlı Bireyler/Gruplar	<ul style="list-style-type: none">• Yaşlılar• Engelli bireyler• Okuma yazma bilmeyenler• Kiracılar• Kadınlar• Göçmenler	Düşük	Düşük
Alt Bileşen 1.2: Ortak Makine Kullanım Modellerinin Teşvik Edilerek Mekanizasyona Erişimin Geliştirilmesi	Projeden Etkilenen Taraflar	<ul style="list-style-type: none">• Hayvancılık işletmeleri	Yüksek	Yüksek
	Diğer İlgili Taraflar	<ul style="list-style-type: none">• Hayvancılık işletmeleri• TOB Bölgesel/il/ilçe Müdürlükleri/ Kuruluşları• Yükleniciler ve Taşeronlar• Ekipman ve Malzeme Tedarikçileri• STK'lar• Medya	Yüksek / Orta	Yüksek / Orta

Alt Bileşen	Paydaş Kategorisi	Paydaş	İlgi Düzeyi	Etki Düzeyi
	Hassas/Dezavantajlı Bireyler/Gruplar	<ul style="list-style-type: none"> Yaşlılar Engelli bireyler Okuma yazma bilmeyenler Kiracılar Kadınlar Göçmenler 	Orta / Düşük	Orta
Bileşen (2): İklim Dostu Hayvancılık Sektörünün İyileştirilmesi				
Alt Bileşen 2.1: Küçük ve Orta Ölçekli Hayvancılık İşletmelerinin Üretken Kapasitelerinin Geri Kazanılması ve Geliştirilmesi	Projeden Etkilenen Taraflar	<ul style="list-style-type: none"> Çiftçiler 	Yüksek	Yüksek
	Diğer İlgili Taraflar	<ul style="list-style-type: none"> TOB Bölgesel/il/ilçe Müdürlükleri/ Kuruluşları il/ilçe Belediyeleri Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü Yükleniciler ve Taşeronlar STK'lar Medya 	Yüksek/ Orta	Yüksek/ Orta
	Hassas/Dezavantajlı Bireyler/Gruplar	<ul style="list-style-type: none"> Yaşlı çiftçiler Engelli çiftçiler Okuma yazma bilmeyen çiftçiler Kiracı çiftçiler Kadın çiftçiler Göçmen çiftçiler 	Düşük	Düşük

Alt Bileşen	Paydaş Kategorisi	Paydaş	İlgi Düzeyi	Etki Düzeyi
Alt Bileşen 2.2: Düşük Karbonlu ve Dirençli Hayvansal Üretim Sistemleri ve Ekosistemin Korunması için Restore Edilmiş ve İyileştirilmiş Mera Alanları	Diğer İlgili Taraflar	<ul style="list-style-type: none"> • TOB Bölgesel/il/ilçe Müdürlükleri/ Kuruluşları • Makine ve ekipman tedarikçileri • STK'lar (Veteriner Farmakoloji ve Toksikoloji Derneği gibi) • Medya 	Yüksek	Yüksek
			Yüksek / Orta	Yüksek / Orta
	Hassas/Dezavantajlı Bireyler/Gruplar	<ul style="list-style-type: none"> • Yaşlılar • Engelli bireyler • Okuma yazma bilmeyenler • Kiracılar • Kadınlar • Göçmenler 	Orta / Düşük	Orta

4. Paydaş Katılım Programı

4.1. Proje Hazırlığı Sırasında Yapılan Paydaş Katılımının Özeti

Proje hazırlık döneminde gerçekleştirilen paydaş katılım faaliyetleri, bu planın Ek 1'inde sunulacaktır. Çevresel ve sosyal raporlar ve planlar, TOB web sitesi aracılığıyla (<https://www.tarimorman.gov.tr/>) kamuoyuna açıklanmıştır. İstişarelerde alınan geri bildirimler, paydaş katılım faaliyetlerinden sonra sunulacaktır. Paydaş Katılım Planı'na entegre edilen ana önerilerin özeti Ek 1'de sunulacaktır.

4.2. Proje Paydaş Gereksinimlerinin ve Paydaş Katılımı için Metotların, Araçların ve Tekniklerin Özeti

Proje uygulaması sırasında kullanılacak paydaş katılım metotları aşağıda açıklanmıştır. Bu metotlar, proje paydaşlarının sahipliğini sürdürmeyi ve projenin sosyal etkisi konusunda farkındalığı artırmayı amaçlamaktadır.

Resmi Toplantılar: Resmi toplantılar, TOB ve ilgili GM'ler ile yapılacak iç toplantıları; hazırlık ve uygulama aşamalarında farklı hükümet otoriteleri ve ilgili STK'lar ile yapılacak olan toplantıları içerecektir. Ayrıca, paydaş katılımı toplantıları düzenlenecektir.

Proje Açılış ve Kapanış Toplantıları: Proje faaliyetlerinin duyurulması ve sonuçlarının yayılması için birçok paydaş toplantısı, proje yaşam döngüsünün başında ve sonunda düzenlenecektir.

Bilgilendirme Toplantıları: Bilgilendirme toplantıları, Proje için hazırlanan ÇSÇ araçlarını (ÇSYÇ, PKP, YYÇ, İYP, Çevre ve Sosyal Taahhüt Planı [ÇSTP] ve diğer ilgili uygulama belgelerini) paydaşlarla paylaşmak amacıyla düzenlenecektir. Bu toplantıların duyuruları, e-posta yoluyla, TOB'nin ve ilgili GM'lerin resmî web siteleri, sosyal medya hesapları (WhatsApp, Facebook, vb.), halka açık duyuru panoları, reklam panoları, köylerde hoparlörler aracılığıyla duyurular ve gazeteler aracılığıyla yapılacaktır. Toplantılar dijital platformlar aracılığıyla gerçekleştirilirse, paylaşılan belgelerle ilgili geri bildirimler, bu toplantıların etkinliğini desteklemek için resmi yazışmalar, çevrimiçi geri bildirim formları ve e-postalar yoluyla toplanacaktır. Proje veya alt projeler için hazırlanacak olan ÇSÇ araçları, projede veya alt projelerde herhangi bir değişikliğe uygun olarak güncellenebilen yaşayan belgelerdir.

İstişare Toplantıları: Bu toplantılar, alt proje faaliyetlerinin kapsamı ve zamanlaması hakkında proje paydaşlarını bilgilendirmek ve projeden etkilenen taraflardan (hassas gruplar dahil olmak üzere) geri bildirim almak amacıyla düzenlenecektir. İstişare toplantıları, projenin faaliyetlerinden etkilenecek topluluk üyeleri, hassas/dezavantajlı grupları, STK'ları ve/veya projenin yaşam döngüsü boyunca belirlenen diğer tüm paydaşlar dahil olmak üzere tüm potansiyel paydaşları içermelidir. Toplantıların tutanakları ve katılımcı listeleri kaydedilecektir. İstişare toplantıları sanal ortamda veya yüz yüze halkın katılım toplantıları şeklinde düzenlenebilir (özellikle yerel toplantılar).

Atölye çalışmaları ve eğitimler: Bu etkinlikler, Projeye ve Proje kapsamında verilecek eğitimlere/desteklere ilişkin farkındalığı artırmak amacıyla her alt bileşen için hedeflenen paydaşlara (çiftçiler, çiftçi birlikleri, sera inşaat şirketleri ve teknoloji sağlayıcıları vb.) ulaşmak için düzenlenecektir.

Dijital iletişim araçları: TOB ve ilgili GM'lerin web siteleri, sosyal medya hesapları, ulusal/yerel televizyon kanalları, Tarım TV (<https://www.tarimtv.gov.tr/>), radyo istasyonları ve SMS araçları kullanarak paydaşların Projedeki ilerleme ve önemli gelişmeler hakkında bilgilendirilmesi sağlanacaktır. Basın bültenleri de basınla paylaşılacaktır.

Diğer Katılım Yöntemleri: Odak grup tartışmaları, saha ziyaretleri ve derinlemesine görüşmelerde yaygın paydaş katılım metotlarıdır ve projenin uygulanması sırasında gerektiğinde kullanılabilir.

Şikâyet Mekanizması: Proje için, Dünya Bankası'nın ÇSS10 gerekliliklerine uygun olarak, bir şikâyet mekanizması (ŞM) kurulacak ve işletilecektir. ŞM'nin ayrıntıları bu belgenin 6. bölümünde verilmektedir. Bu mekanizmanın düzgün ve zamanında çalışması için, ŞM odak noktası PKB'nin bir parçası olarak atanacaktır ve tüm süreci denetleyecektir. ŞM odak noktası ayrıca, izleme amaçları için projenin şikâyet çözüm sürecini rapor etmekten sorumlu olacaktır. Bu kişi aynı zamanda, projenin sorunsuz çalışması için şikâyet mekanizmasını koordine etmekten ve proje paydaşlarına proje faaliyetleri hakkında geri bildirim verme ve/veya endişelerini dile getirme kanalları sağlamaktan sorumlu olacaktır.

4.3. Paydaş Katılım Planı

Önceki paragraflarda verilen bilgiler ışığında, paydaş katılım planının özeti Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2: Paydaş Programına Genel Bakış

Proje Dönemi	İstişare Konusu / İletilecek Mesaj	Açıklanacak Bilgiler Listesi	Kullanılacak Metot	Hedef Paydaş	Sıklık	Sorumlu Taraf
Hazırlık	<ul style="list-style-type: none">• Projeye ilişkin kapsam ve gereklilikleri paydaşlara bildir.• Paydaşlarla aşağıdaki konular hakkında danış:<ul style="list-style-type: none">○ Proje tasarımı,○ Çevresel ve sosyal riskler ve etkiler,○ Önerilen hafifletme önlemleri,• ÇSYÇ, ŞM(ler)• Geri bildirim al	<ul style="list-style-type: none">• Proje kavramı, çevre ve sosyal prensipler ve yükümlülükleri• ÇSÇ dokümanları (ÇSTP, ÇSYÇ, PKP, İYP, YYÇ)	<ul style="list-style-type: none">• Açılış toplantısı• Toplum duyuruları• Teknik olmayan proje özetleri/sunumları• Elektronik yayınlar• Sosyal medya• Basın bildirileri• İstişare toplantıları (sanal/yüz yüze)• Dijital iletişim araçları• Şikâyet Mekanizması• Poster, broşür, el ilanı vb.• SMS	<ul style="list-style-type: none">• Projeden Etkilenen Taraflar• Diğer İlgili Taraflar• Dezavantajlı / Hassas Bireyler/Gruplar	<p>Bileşen faaliyetlerinin başlamasından önce</p> <p>Proje yaşam döngüsü boyunca</p>	<ul style="list-style-type: none">• PKB• GM'ler
Uygulama & İnşaat	<ul style="list-style-type: none">• Projenin kapsamı ve devam eden faaliyetler hakkında paydaşları bilgilendir• ÇSÇ dokümanları (ÇSYÇ, ÇSYP(ler), YYP(ler), PKP(ler), vb.)• ŞM(ler)• Geri bildirim al	<ul style="list-style-type: none">• ÇSYP(ler)• PKP(ler)• İYP• YYP(ler)• ŞM Prosedürü• Proje gelişmeleri hakkında düzenli güncellemeler	<ul style="list-style-type: none">• Toplum duyuruları• Teknik olmayan proje özetleri/sunumları• Elektronik yayınlar• Sosyal medya• Basın bildirileri• Bilgilendirme toplantıları• İstişare toplantıları (sanal/yüz yüze)• Odak grup tartışmaları• Saha ziyaretleri• Derinlemesine görüşmeler• Atölye çalışmaları ve eğitimler• Dijital iletişim araçları• Şikâyet Mekanizması• Poster, broşür, el ilanı vb.• SMS	<ul style="list-style-type: none">• Projeden Etkilenen Taraflar• Diğer İlgili Taraflar• Dezavantajlı / Hassas Bireyler/Gruplar	<p>Proje uygulamasının başlamasından önce ve proje yaşam döngüsü boyunca gerek duyulduğunda</p>	<ul style="list-style-type: none">• PKB• GM'ler• İl Kuruluşları• Denetim Danışmanları• Yüklenici

İşletme	<ul style="list-style-type: none">• ŞM(ler)• Geri bildirim al	<ul style="list-style-type: none">• Proje çıktıları• Şikayetlerin çözümü	<ul style="list-style-type: none">• Kapanış toplantısı• İstişare toplantıları• Bilgilendirme toplantıları• Odak grup tartışmaları• Saha ziyaretleri• Derinlemesine görüşmeler• Atölye çalışmaları ve eğitimler• Dijital iletişim araçları / sosyal medya• Poster, broşür, el ilanı vb.• SMS	<ul style="list-style-type: none">• Projeden Etkilenen Taraflar• Diğer İlgili Taraflar• Dezavantajlı / Hassas Bireyler/Gruplar	Proje faaliyetlerinin tamamlanmasının ardından	<ul style="list-style-type: none">• PKB• GM'ler
----------------	--	---	--	--	--	--

4.4. Paydaşlara Geri Bildirim Vermek

Paydaşlar, proje geliştikçe, projenin çevresel ve sosyal performans raporlamaları, paydaş katılım planı ve Şikâyet Mekanizması'nın uygulanması ve projenin genel uygulama ilerlemesi hakkında, bilgilendirilecektir.

5. Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Uygulanmasına İlişkin Kaynaklar ve Sorumluluklar

5.1. Kaynaklar

TOB PKB ve GM'ler paydaş katılım faaliyetlerinden sorumlu olacaktır.

PKP'nin bütçesi 845.000 USD'dir ve projenin 3. bileşenine dahil edilmiştir.

Tablo 3: PKP Bütçesi

Bütçe Kategorileri	Tahmini Maliyet (USD)
İletişim ve Görünürlük Faaliyetleri	
İletişim Uzmanı (1)	182,000
Proje Açılış Töreni	30,000
Proje Kapanış Töreni	30,000
Devreye Alma Törenleri	600,000
Şikâyet ve Çözüm Mekanizması	3,000
Toplam SEP Bütçesi	845,000

5.2. Yönetim Fonksiyonları ve Sorumlulukları

Bu bölüm, PKP'ye ilişkin tam bir proje yönetimi ve uygulanmasının kurumsal düzenlemeleri açıklar.

Yönetim ve koordinasyon da dahil olmak üzere projenin genel uygulamasının sorumluluğu, uygulama birimleri aracılığıyla TOB'ye ait olacaktır. Bir çevre uzmanı ve bir sosyal uzman, bu projeye ilişkili çevresel ve sosyal konuların yönetilmesine ve uygulanmasına yardımcı olacaktır. Ç&S uzmanları PKB bünyesinde istihdam edilecek ve önerilen Projenin ÇSY gerekliliklerine genel olarak uygunluğunu sağlamaktan sorumlu olacaktır. Her uzmanın birincil odak noktası olmakla birlikte, gerektiğinde alt bileşenler arasında destek sağlamak için hazır bulunacaklardır ve GM'lere destek verecektir. Tüm uzmanlar önerilen Projenin başlangıcında işe alınacak ve proje uygulaması boyunca pozisyonlarını koruyacaklardır.

PKP uygulamaları ile olarak anahtar birimler göre ve sorumlulukları aşağıda verilmektedir.

GM'ler, ilgili alt bileşenleri kapsamındaki proje faaliyetlerini denetlemekten ve TOB'nin birimleri ve ilgili paydaşlarla il düzeyinde etkin katılımın sağlanmasından sorumlu olacaklardır.

Proje Koordinasyon Birimi (PKB), ABDGM altında kurulacak olup genel proje koordinasyonundan sorumlu olacaktır. Projenin genel uygulamasını ve yönetimini denetlemekten, projeye ilgili tüm gereksinimlerin uygun şekilde uygulanmasını sağlamaktan ve Banka'ya sunulacak tüm proje belgelerini hazırlamaktan sorumlu olacaktır. PKB, Dünya Bankası için yeterli niteliklere sahip, proje yönetimi, teknik, mali yönetim, satın alma, çevresel ve sosyal uzmanlardan oluşan özel bir multidisipliner ekibi ağırlayacaktır. PKB'nin işlevleri, ilgili Bakan Yardımcısı tarafından denetlenecektir.

Proje Yönlendirme Komitesi (PYK), daha üst düzeyde etkili koordinasyon sağlamak ve stratejik tavsiyelerde bulunmak amacıyla oluşturulacaktır. PYK'ye, ilgili Genel Müdürlüklerin Genel Müdür Yardımcıları, Strateji Geliştirme Direktörlüğü Başkanı, Bütçe Dairesi Başkanı ve PKB Koordinatörü dahil olmak üzere TOB'nin üst düzey liderlerinin katılımı sağlanacaktır. Hazine ve Maliye Bakanlığı ile Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Dairesi üst düzey yetkilileri, proje ihtiyaçlarına göre belirli oturlara davet edilecektir. PYK'ye TOB'nin ilgili Bakan Yardımcısı başkanlık edecek ve PKB Sekreterlik görevini üstlenecektir. PYK'nin temel işlevleri, Yıllık Çalışma Planlarını ve Bütçeleri gözden geçirmek, uygulamadaki ilerlemeyi izlemek, etkili kurumsal koordinasyonu sağlamak ve proje çıktılarının teslimini ve proje sonuçlarına ulaşılmasını sağlamak için gerektiğinde rehberlik sağlamak olacaktır.

Önerilen Projenin ömrü boyunca topluluklarla iletişim sağlanacaktır.

6. Şikâyet Mekanizması

Şikâyet Mekanizmasının (ŞM) temel amacı, şikâyetlerin ve mağduriyetlerin ilgili tüm tarafları tatmin edecek şekilde zamanında, etkili ve verimli bir şekilde çözülmesine yardımcı olmaktır.

6.1. Şikâyet Mekanizmasının Açıklaması

Proje uygulaması sırasında kullanılan ŞM'nin açıklaması aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Tablo 4: ŞM'nin Açıklaması

Adım	Sürecin Tanımı	Zaman Aralığı	Sorumluluk
ŞM uygulama yapısı	Ulusal Düzey: CİMER Web sitesi: https://www.cimer.gov.tr https://giris.turkiye.gov.tr/ Yardım hattı: Alo 150 Posta Adresi: T.C. Cumhurbaşkanlığı Külliyesi 06560 Beştepe – Ankara Telefon: +90 312 590 2000 Faks: +90 312 473 6494	-	Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı
	Ulusal Düzey: TİMER Web sitesi : https://timer.tarimorman.gov.tr/ https://www.turkiye.gov.tr Yardım hattı: ALO 180 Posta Adresi: T.C. TARIM VE ORMAN BAKANLIĞI Tarım ve Orman İletişim Merkezi Üniversiteler Mahallesi Dumlupınar Bulvarı, No: 161 06800, Ankara		TİMER aracılığıyla TOB
	Proje Düzeyi: PKB, GM, bölge müdürlükleri, denetim danışmanları ve yüklenicilerin temsilcilerinden oluşan Şikâyet Komitesi.		Şikâyet Komitesi
	Bölgesel Düzey: TOB'nin il ve ilçe Müdürlükleri		TOB, il ve ilçe müdürlükleri aracılığıyla
	Alt Proje Düzeyi: Proje sahaları		Yükleniciler
	Uluslararası Düzey: Dünya Bankası ŞM Bağımsız Denetim Paneli (BDP)		Dünya Bankası

Adım	Sürecin Tanımı	Zaman Aralığı	Sorumluluk
	http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service		
Şikâyet alımı	<p>Şikâyetler yukarıda belirtilen uygulama yapısı ile aşağıdaki kanallar aracılığıyla iletilir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ücretsiz telefon hattı/Kısa Mesaj Servisi (SMS) hattı • E-posta • Yerel tesislerdeki Şikâyet Mektubu odak noktaları • Yukarıdaki kanallardan herhangi biri aracılığıyla iletilecek şikâyet formu (Ek 2) • Randevusuz gelenler, bir tesisteki şikâyet kayıt defterine veya öneri kutusuna bir şikâyet kaydedebilir. 	-	<p>Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı</p> <p>TİMER aracılığıyla TOB</p> <p>PKB aracılığıyla TOB</p> <p>TOB, il ve ilçe müdürlükleri aracılığıyla</p> <p>Yükleniciler</p> <p>Dünya Bankası</p>
Sıralama, işleme	Alınan herhangi bir şikâyet PKP'ye iletilir, şikâyet günlüğüne kaydedilir (Ek 4) ve aşağıdaki şikâyet türlerine göre kategorize edilir: iç/dış	Şikâyetin alınması üzerine	Yerel şikâyet odak noktaları ve PKB
Teşekkür ve takip	Şikâyetin alındığı, uygulayıcı yapılar tarafından şikâyet sahibine bildirilir.	Alındıktan sonraki 2 gün içinde	<p>Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı</p> <p>PKB aracılığıyla TOB</p> <p>TOB, il ve ilçe müdürlükleri aracılığıyla</p> <p>Yükleniciler</p> <p>Dünya Bankası</p>
Doğrulama, soruşturma, eylem	Şikâyetin araştırılması PKB tarafından yürütülür. Şikâyet Komitesi tarafından önerilen bir çözüm hazırlanır ve şikâyet sahibine telefon veya e-posta yoluyla iletilir.	Alındıktan sonraki 10 gün içinde	Şikâyet Komitesi PKB, GM, bölge müdürlükleri, denetim danışmanları ve yüklenicilerin temsilcilerinden oluşmaktadır.
İzleme ve değerlendirme	Şikâyetlere ilişkin veriler PKB tarafından toplanır ve her 6 ayda bir Dünya Bankası'na rapor edilir.	Her 6 ayda bir	PKB
Geri bildirim sağlanması	Şikâyetçilerden şikâyet çözümünden duydukları memnuniyete ilişkin geri	-	PKB

Adım	Sürecin Tanımı	Zaman Aralığı	Sorumluluk
	bildirimler Şikâyet Sonuç Formu (Ek 3) aracılığıyla toplanır.		
Eğitim	GM'ler, il/ilçe müdürlükleri, Yükleniciler ve Denetleme Danışmanlarındaki personel/danışmanlara yönelik eğitim ihtiyaçları aşağıdaki gibidir: - Şikayetleri yönetme prosedürleri konusunda ŞM komitelerinin eğitimi - Toplumsal cinsiyete dayalı şiddet (CDŞ) eğitimi	PKB ve GM'leri oluşturulmasından sonraki 3 ay içinde	PKB

Şikâyetçinin şikâyetin önerilen çözümünden memnun olmaması durumunda ŞM bir itiraz süreci sağlayacaktır. Şikâyeti çözüme kavuşturmak için mümkün olan tüm yöntemler önerildikten sonra ve şikâyet sahibi hâlâ tatmin olmamışsa, kendisine yasal başvuru hakları konusunda bilgi verilmelidir.

Projede meydana gelebilecek herhangi bir şikâyet dört düzeyde ele alınacaktır. İlk düzeyde ABDGM tarafından yürütülen Genel Müdürlük. İkinci olarak, yükleniciler alt yükleniciler ve işçilerden gelen şikayetleri ele almak üzere kendi ŞM'lerini kuracaklardır. Üçüncü düzeyde, TOB'nin ŞM'si (TİMER), Proje için etkili bir şekilde adapte edilecektir. Son olarak, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), bu projenin ŞM'sinin dördüncü düzeyini oluşturacaktır.

Projeye dahil olan iç ve dış paydaşlar için projenin ŞM'sine ek olarak, ÇSS 2, çalışanlar için bir İşçi Şikâyet Mekanizması (İŞM) kurulmasını gerektirmektedir. Proje çalışanları, çalışma koşulları ve iş yeri hakkındaki endişelerini veya önerilerini iletmek için İŞM'yi kullanacaklardır. İŞM ile ilgili ayrıntılar Proje'nin İYP'sinde sağlanmaktadır.

Proje faaliyetlerinden kaynaklanan risk düşük olsa da şikâyet mekanizması Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz (SEA/SH) şikayetlerini ele almayı içerecektir. Proje çalışanları için oluşturulacak şikâyet mekanizması, SEA/SH ile ilgili sorunları ele almak için de kullanılacak ve SEA/SH konularının güvenli ve etik bir şekilde belgelenmesi için gizli raporlama mekanizmalarına sahip olacaktır.

7. İzleme ve Raporlama

7.1. PKP uygulamasının nasıl izleneceği ve raporlanacağına özet

Paydaş katılım faaliyetleri periyodik olarak izlenecek ve yılda iki kez proje ilerleme raporlarında rapor edilecektir.

Paydaş katılım faaliyetlerinin dokümantasyonu TOB arşivinde saklanacaktır. İstisare faaliyetlerine ilişkin bilgiler, Proje ilerleme raporları kapsamında aşağıdaki unsurlar dahil edilerek Banka'ya rapor edilecektir.

- Sayı, danışma türü
- Katılımcı sayısı, katılan paydaşların türü
- Görüşmeler sırasında tartışılan, gündeme getirilen kritik konular,
- Alınan şikayetlerin sayısı (ayrıştırılmış veriler: cinsiyet, il, şikâyet kategorisi, şikayetlerin durumu [kapalı, beklemede, çözülmüş vb.] vb.)

7.2. Paydaş gruplarına geri bildirim sağlama

PKP, proje uygulaması sürecinde gerekli olduğunda periyodik olarak (yıllık olarak) gözden geçirilecek ve güncellenecektir. Kamu şikayetleri, sorular ve ilgili olaylarla ilgili yarı yıllık özetler ve iç raporlar, ilişkilendirilmiş düzeltici/önleyici önlemlerin uygulanma durumuyla birlikte sorumlu personel tarafından derlenecek ve proje yönetiminin üst düzeyine iletilmek üzere hazırlanacaktır. Yarı yıllık özetler, hem şikayetlerin ve bilgi taleplerinin sayısını ve doğasını değerlendirmek için bir mekanizma sağlayacak hem de Projenin bu şikayetleri zamanında ve etkili bir şekilde ele alabilme becerisini değerlendirecektir. Proje tarafından yürütülen kamuya yönelik etkinliklere ilişkin bilgiler, yıl boyunca Bakanlık web sitesi, reklamlar veya PKP gibi çeşitli yollarla paydaşlara iletilebilecektir.

8. Kaynakça

1. 2017. "Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçevesi." Dünya Bankası, Washington, DC.
2. 2018. "Borçlular için Kılavuz Not: ÇSS10: Paydaş Katılımı ve Bilgi Açıklaması"
3. 2022, Türkiye İklim Akıllı ve Rekabetçi Tarımsal Büyüme Projesi Paydaş Katılım Planı, TOB, Ankara
4. <https://www.cimer.gov.tr/50sorudacimer.pdf>

Ekler

- EK 1: Toplantı veya İstişare Kayıtları
- EK 2: Şikâyet Formu
- EK 3: Şikâyet Kapanış Formu
- EK 4: Şikâyet Kayıt Defteri

Ek 1: Toplantı veya İstişare Kayıtları

Paydaş (Grup ve Bireysel)	İstişare Tarihleri	Geri Bildirim Özeti	Proje Uygulama Ekibine Yanıt	Takip Eylem(leri)/Sonraki Adımlar	Takip Eylem(ler)inin Tamamlanması İçin Zaman Çizelgesi/Tarihi
<ul style="list-style-type: none">- ABDGM (Proje Koordinasyon Birimi)- Uygulayıcı Genel Müdürlükler (Daire Başkanları):<ul style="list-style-type: none">• ABDGM• HAYGEM• BÜGEM• TRGM- İl Müdürlüklerinden temsilciler (İl Müdürleri ve yardımcıları):<ul style="list-style-type: none">• Adana• Adıyaman• Diyarbakır• Elâzığ• Gaziantep• Hatay• Kahramanmaraş• Kilis• Malatya• Osmaniye• Şanlıurfa ve Sivas	29.12.2023	<ul style="list-style-type: none">- Şirket içi proje tanıtım toplantısı yapıldı.- Projenin alt bileşenleri uygulayıcı kurumlara tanıtıldı.- Sorular cevaplandı ve yorumlar alındı.	-	Gelecekte, Projenin başlangıç ve uygulama aşamalarında toplantılar düzenlenecektir.	-

Ek 2: Şikâyet Formu

ŞİKÂYET FORMU			
Referans No (kurum tarafından doldurulacak)			
KiŐisel Bilgi <i>İsim ve adres verilmesi zorunlu olmamakla birlikte, Őikâyete ilişkin geri bildirim sũrecinde bilgi eksikliğinden dolayı bazı sorunlar yaŐanabileceĐi unutulmamalıdır. KiŐisel bilgileriniz, Őikayetinizle ilgili ȳzel durumların olup olmadığını tespit etmek iin kullanılacak ve 6698 Sayılı KiŐisel Verilerin Korunması Kanunu'na gȳre saklanacak ve iŐlenecektir. Kısmen doldurup doldurmamayı seebilirsiniz.</i>			
Ad Soyadı			
il		ile	
Mahalle/Kȳy		Yerellik	
Tercih ettiğiniz iletişim Őekli, (iletişim bilgilerinizi belirtiniz: posta adresi, e-posta adresi, telefon numarası vb. ȳzũm sũreci, yapılacak iŐlemler hakkında bilgilendirilmek istediğinizde)			
Şikâyet			
ȳzũm ȳneriniz (varsa)			
İmza		Tarih	

Ek 3: Şikâyet KapaniŐ Formu

ŞİKÂYET KAPANIŞ FORMU	
Şikâyet kapatma numarası:	
Şikâyetin Referans Numarası	
Gerekli acil eylemi tanımlayın:	
Gerekli uzun vadeli eylemi tanımlayın (gerekirse):	
Tazminat Gerekli mi?	[] EVET [] HAYIR
ÇÖZÜM İŐLEMİ VE KARARIN KONTROLÜ	
Çözüm Eyleminin AŐamaları	Son Tarih ve Sorumlu Kuruluşlar
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

Ek 4: Şikâyet Kayıt Defteri

Şikâyet Tarihi	Şikâyet Edenin Adı	Şikâyet Konusu	Çözüm Önerileri	Şikâyet Kapanış Durumu	Kapanış Tarihi	Açıklama