

The Black Sea Trade and
Development Bank, BNP Paribas,
Societe Generale, Swiss ECA/SERV

**İstanbul Büyükşehir Belediyesi
Atık Yakma ve Enerji Üretim
Tesisi**

Paydaş Katılım Planı

İlk Yayın | 26 Eylül 2019

ARUP

İkinci Yayın | 28 Eylül 2020

Üçüncü Yayın | 31 Ocak 2021



Hitachi Zosen
INOVA

MAKYOL

Doküman doğrulaması

Doküman adı	Paydaş Katılım Planı				
Revizyon	Tarih	Dosya adı	Paydaş Katılım Planı		
Taslak 1	08 Temmuz 2019	Tanım	Paydaş Katılım Planı (İngilizce)		
			Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
		Adı	Arup	Ozgur Celebi (Arup)	Cem Budak (Arup)
		İmza			
Final	26 Eylül 2019	Dosya adı	Paydaş Katılım Planı		
		Tanım	Paydaş Katılım Planı (İngilizce)		
			Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Adı	Arup	Ozgur Celebi (Arup)	Cem Budak (Arup)		
		İmza			
Final (İlk Yayın)	22 Ekim 2019	Dosya adı	Lenders_SERV_WtE_SEP_TR		
		Tanım	Paydaş Katılım Planı (Türkçe)		
			Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Adı	Arup	Ozgur Celebi (Arup)	Cem Budak (Arup)		
		İmza			
Revize 1 (İkinci Yayın)	28 Eylül 2020	Dosya adı	Paydaş Katılım Planı_İBB Atık Yakma ve Enerji Üretim Tesisi_TR_Ver.02		
		Tanım	Doküman, Proje deneyimleri dikkate alınarak ve katılım yöntemleri ile birlikte paydaş listesinin geçerliliği değerlendirilerek revize edilmiştir. Ayrıca bu dokümanda açıklanan Şikayet Mekanizması halihazırdaki gerçek yaklaşımı yansıtacak şekilde güncellenmiştir.		
			Revize Eden	Kontrol Eden	Onaylayan
Adı	ACE Danışmanlık ve Mühendislik A.Ş. (İdare'nin Danışmanı)	ISTAC (İdare) & HZI-Makyol (MTİ Yüklenicisi)	İBB (Proje Sahibi)		
		İmza			
Revize 2 (Üçüncü Yayın)	31 Ocak 2021	Dosya adı	Paydaş Katılım Planı_İBB Atık Yakma ve Enerji Üretim Tesisi_TR_Rev.03		
		Tanım	Doküman, Covid-19 ile ilgili önlemler kapsamında 10. Bölüm dâhil edilerek güncellenmiştir.		
			Revize Eden	Kontrol Eden	Onaylayan
Adı	ACE Danışmanlık ve Mühendislik A.Ş. (İdare'nin Danışmanı)	ISTAC (İdare) & HZI-Makyol (MTİ Yüklenicisi)	İBB (Proje Sahibi)		
		İmza			

Belge Doğrulaması



İçindekiler

Kısaltmalar	4
1 Giriş	1
2 Faaliyetin Genel Tanımı	2
3 Paydaş Katılım Planının Amacı	4
4 Kapsam	5
5 Mevzuat Gereklilikleri	6
5.1 Ulusal Gereklilikler	6
5.2 Uluslararası Yönetmelik ve Standartlar	6
5.2.1 IFC Performans Standartları	6
5.2.2 Dünya Bankası Grubu Politikaları ve Standartları	7
6 Geçmiş Paydaş Katılım Faaliyetleri	9
7 Paydaşların Belirlenmesi	11
8 Paydaş Katılım Planı	14
8.1 Paydaş Katılım Süreçleri	14
9 Şikayet/Öneri Mekanizması	17
9.1 Şikayet/Öneri Mekanizmasının Amacı	17
9.2 Şikayet Prosedürü ve Sorumluluklar	17
9.3 PKP'nin Etkinliği, İzlemesi ve Raporlama	18
10 Paydaş Katılım Sürecinde Covid-19 Önlemleri	20
10.1 Güvenli İletişim Kanalları	20
10.2 Covid-19 Kapsamında İletişim Konuları	21
11 İletişim Bilgileri	22
EKLER	23
EK- 1 ŞİKAYET/TALEP/ÖNERİ KAYIT FORMU	24
EK- 2 ŞİKAYET/ÖNERİ/TALEP FORMU	26
TABLolar	
Tablo 1. Proje için Tanımlanmış Paydaş Listesi.....	11
Tablo 2. Paydaş Katılım Programı	16
Tablo 3. Covid-19 Salgını Açısından Güvenli İletişim Kanalları	20
ŞEKİLLER	
Şekil 1. Projenin ve Yakın Yerleşim ve Tesislerin Uydu Görüntüsü Üzerindeki Konumu	3
Şekil 2. İhsaniye ve Işıklar Köyü Muhtarları ile Yapılan Görüşme	10
Şekil 3. Kilsan Tuğla Fabrikası Yetkilisi ile Yapılan Görüşme	10

Kısaltmalar

APG	Anahtar Performans Göstergeleri
AYT	Atık Yakma ve Enerji Üretim Tesisi
BSTDB	Black Sea Trade and Development Bank
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirme
ÇSEP	Çevresel Sosyal Eylem Planı
ÇŞB	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı
ÇSDT	Çevresel Sosyal Durum Tespiti
HİS	Halka İlişkiler Sorumlusu
HZI-Makyol	Hitachi Zosen Inova – Makyol İnşaat Sanayi Turizm ve Ticaret A.Ş. Joint Venture
İBB	İstanbul Büyükşehir Belediyesi
İSTAÇ	İstanbul Çevre Yönetimi Sanayi ve Ticaret A.Ş.
IFC	International Finance Corporation
MTİ	Mühendislik, Tedarik ve İşletme
PKP	Paydaş Katılım Planı
MTİ Yüklenicisi	HZI-Makyol
İdare	İSTAÇ
PS	Performans Standardı
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
TOBB	Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği
TOÖ	Teknik Olmayan Özet

1 Giriş

Black Sea Trade and Development Bank, BNP Paribas, Societe Generale ve SERV Swiss Export Risk Insurance (Bankalar/SERV), İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ne (İBB), İstanbul ili Eyüpsultan ilçesi, Kısırmandıra mevkiinde yer alacak enerji üretim kapasitesine sahip katı atık yakma tesisinin yapımı (Proje) için finansman sağlamayı düşünmektedir.

Hitachi Zosen İnova- Makyol İnşaat Sanayi Turizm ve Ticaret A.Ş. Ortak Girişimi ("HZİ-Makyol" veya "MTİ Yüklenicisi"), Proje'nin MTİ Yüklenicisi olarak seçilmiştir. Projenin yapım müşaviri İstanbul Çevre Yönetimi San.ve Tic.A.Ş. (İSTAÇ, İdare) olup ayrıca tesisi işletecektir.

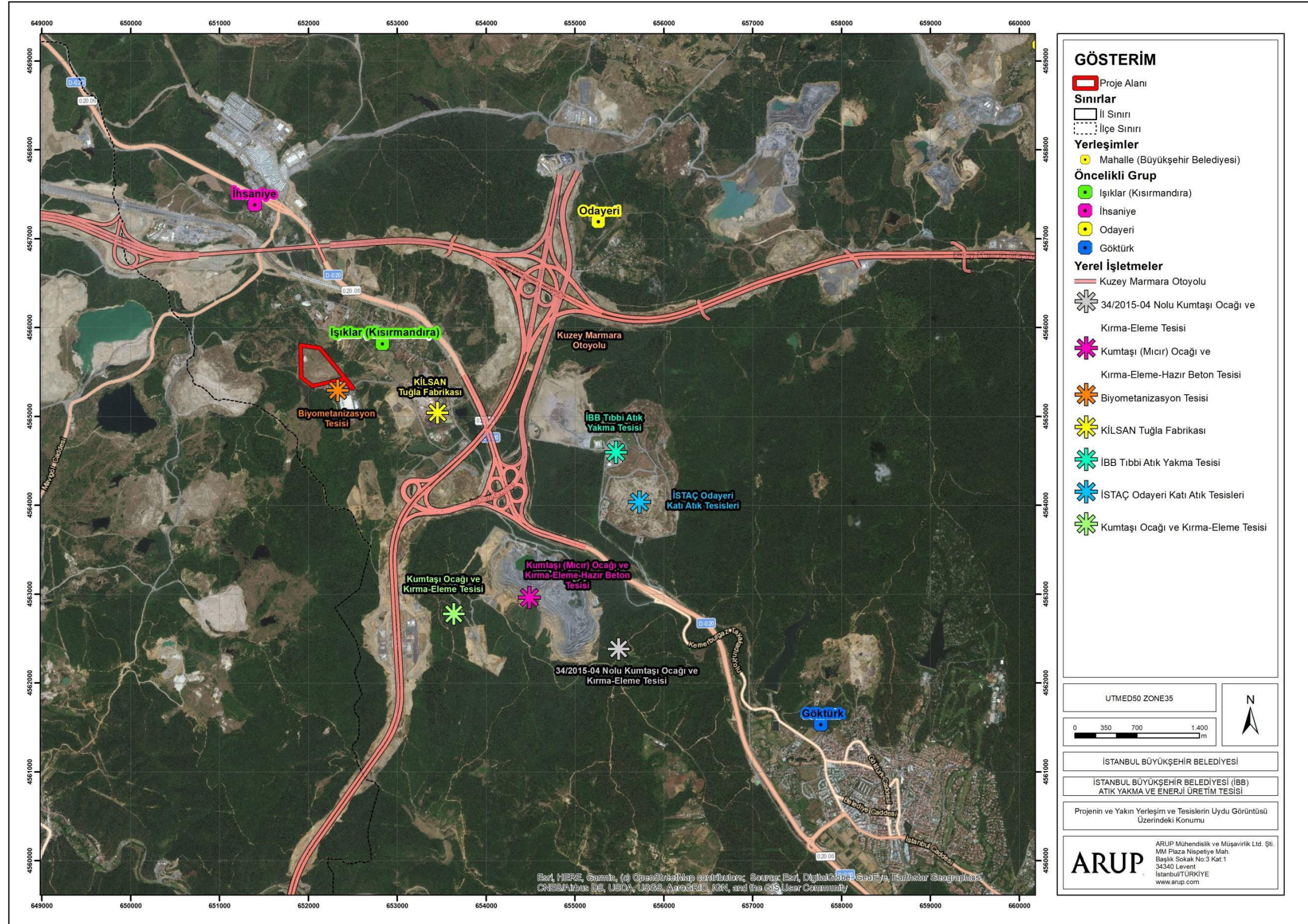
Bankalar/SERV, Proje'nin Çevresel ve Sosyal Durum Tespiti (ÇSDT) çalışmasının yürütülmesi için Arup Mühendislik ve Müşavirlik Ltd. Şti.'yi ("Arup" ya da "Danışman") görevlendirmiştir. Bu Paydaş Katılım Planı (PKP), ÇSDT raporu, Çevresel ve Sosyal Eylem Planı (ÇSEP), Kümülatif Etki Değerlendirmesi (KED) ve Teknik Olmayan Özet (TOÖ) ile birlikte ÇSDT dokümantasyonunun bir parçasını oluşturmaktadır. Aynı zamanda çalışma, mevcut Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) Raporunun (2012) da aralarında bulunduğu Proje dokümantasyonunun ve Proje uygulamalarının International Finance Corporation (IFC) Çevresel ve Sosyal Sürdürülebilirlik Politikasına (2012), IFC Performans Standartlarına (PS) ve diğer uygulanabilir ulusal ve uluslararası gerekliliklere karşı değerlendirilmesini ve hazırlanacak ÇSEP ile Projenin bu standartlarla uyumlu hale getirilmesini de içermektedir.

Bu PKP, İBB ve İdare'nin paydaşlarla iletişim kurma ve Proje hakkında zamanında bilgi sağlama stratejisini ve Proje ömrü süresince kullanılacak şikayet mekanizmalarını tanımlamaktadır. Bu PKP yaşayan bir doküman olup Projenin uygulama ve işletme aşamaları esnasında gerektiğinde revize edilmekte ve güncellenmektedir.

2 Faaliyetin Genel Tanımı

İstanbul'un Avrupa yakasında bulunan ilçe belediyeleri tarafından toplanan evsel katı atıklar Silivri, Halkalı, Yenibosna ve Baruthane Aktarma İstasyonlarına gönderilecektir. Buralarda toplanan atıklar herhangi bir ön işleme tabi tutulmadan yeni Atık Yakma ve Enerji Üretim Tesisine (AYT) gönderilecek ve ızgaralı sistemler vasıtasıyla yakılarak elektrik enerjisi üretilenektir. Proje sahasında atık depolama yapılmayacaktır. AYT'nin kapasitesi 3,000 ton/gün olup 78 MWe'a kadar elektrik enerjisi üretecektir. Planlanan tesisin günde 24 saat ve yılda 8,000 saat çalışması öngörülmektedir. Geriye kalan 760 saat de bakım ve planlı/planlanmamış durdurmalar için bırakılmıştır. Eylül 2021 itibariyle projenin inşaat aşamasının tamamlanması planlanmaktadır.

Evsel katı atıklar, yukarıda belirtilen aktarma istasyonlarından semitreyler ile tesise taşınacaktır. Günlük olarak toplam 352 aracın kullanılması beklenmektedir. Bu araçlar nakliye için D-010 devlet yolunu kullanacaktır. Ayrıca yakma sonucu üretilen taban külünün uzaklaştırılması için 46 kamyon kullanılacaktır. Şekil 1'de projenin konumu, yakındaki yerleşimler ve diğer önemli altyapılar gösterilmiştir.



Şekil 1. Projenin ve Yakın Yerleşim ve Tesislerin Uydur Görüntüsü Üzerindeki Konumu

3 Paydaş Katılım Planının Amacı

Paydaşlar:

- Bir projeden (veya bir şirketin faaliyetlerinden) doğrudan ya da dolaylı olarak etkilenen;
- Bir projede ya da onları paydaş olarak belirleyen bir şirkette “menfaatlere” sahip olan ve/veya
- Proje sonuçlarını veya şirket faaliyetlerini etkileme potansiyeline sahip olan kişi veya kuruluşlardır.

Paydaş katılımı, paydaşların Projenin planlama aşamasından faaliyetin tüm ömrü boyunca proje geliştirme sürecine dâhil olmalarını sağlayan bir mekanizmadır.

PKP’ler süreci kontrollü, sistematik ve etkili kılmak için hazırlanır. PKP’ler, projenin daha ilk aşamalarında paydaşların projenin yönetim sistemine dâhil olmalarını sağlayarak ve proje ile ilgili şikayetlerin alınmasına fırsat vererek proje yönetimi stratejilerine önemli bir katkı sağlar. Bu anlamda, İBB ve İdare’nin sorumluluğundaki bu PKP, canlı bir doküman olarak değerlendirilmekte olup proje ilerledikçe güncellenmektedir.

Bu PKP’nin temel amacı, doğru bilgilerin paydaşlarla en uygun ve ilgi çekici şekilde paylaşma yöntemlerini tanımlamaktır. PKP, bu paylaşımın adil ve net bir şekilde tanımlanmasını sağlamak için gereken unsurları ve yöntemleri ortaya koymaktadır.

4 Kapsam

Bu PKP'nin kapsamı aşağıdaki şekilde tanımlanabilir:

- Geçmiş paydaş katılım faaliyetlerinin tanımlanması,
- Proje paydaşlarının belirlenmesi ve analizi,
- Paydaşların sürece katılım yollarının tanımlanması,
- Paydaş katılım programının uygulanması amacıyla görev dağılımı/sorumlulukların tanımlanması,
- Şikayet ve öneri mekanizmasının oluşturulması,
- Raporlama ve izleme

Bu PKP, IFC PS1- Çevresel ve Sosyal Risk ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi, Dünya Bankası Grubu Politika ve Standartları, OP/BP 4.01 Çevresel Değerlendirme, 2010 Bilgiye Erişim Politikası ve ilgili Türk mevzuatı gerekliliklerini karşılamak amacıyla İBB ve İdare adına hazırlanmıştır.

5 Mevzuat Gereklilikleri

5.1 Ulusal Gereklilikler

Türkiye’de 25 Kasım 2014 tarihli ve 29186 sayılı Çevresel Etki Değerlendirme Yönetmeliğinin 9. Maddesi’nin birinci bendi halkın katılımı sürecini tanımlar. İlgili madde uyarınca projeden en çok etkilenecek yerleşim biriminde, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı ile mutabık kalınarak belirlenecek bir tarih ve yerde bir Halkın Katılımı Toplantısı organize etmek proje sahibinin yasal yükümlülüğü altındadır. Türk mevzuatına göre projeye yönelik bilgilerin aktarılmasını sağlayan bu süreç, paydaş katılımı ile ilgili tek resmi gerekliliktir. Halkın Katılımı Toplantısının amacı, projeden etkilenme potansiyeli olan insanları, yapımı planlanan proje konusunda bilgilendirmek ve projeye ilişkin endişe, görüş ve önerilerini alabilmektir.

9. Madde’nin ikinci bendine göre Çevresel Etki Değerlendirme süreci öncesinde Proje Sahibi tarafından anket ve toplantı gibi faaliyetler yürütülebilir ve yine aynı bentte, halkın katılımını artırmak amacıyla, Halkın Katılımı Toplantısına ek olarak bu faaliyetlerden yararlanılması tavsiye edilmektedir.

Proje, yürürlükte olan ÇED Yönetmeliği kapsamında, Yönetmeliğin Ek-1’inde tanımlanan projeler listesinde (Çevresel Etki Değerlendirmesi Uygulanacak Projeler Listesi) yer almaktadır. Bu kapsamda hazırlanmış olan ÇED raporu 04.07.2012 tarihinde nihai olmuştur. Proje, 2610 “Karar No” ile “ÇED Olumlu” belgesini almıştır.

Proje için düzenlenen Halkın Katılımı Toplantısının değerlendirilmesi bu PKP’nin 6. Bölümünde sunulmuştur.

5.2 Uluslararası Yönetmelik ve Standartlar

5.2.1 IFC Performans Standartları

Proje, uygulanabilir uluslararası standartları karşılamayı amaçlamaktadır. Bu PKP, geçerli IFC PS’leri ile uyum içerisinde hazırlanmıştır. Aşağıdaki dört IFC PS’i Proje için geçerlidir:

Performans Standardı 1: Sosyal ve Çevresel Değerlendirme ve Yönetim Sistemi

Performans Standardı 2: İş ve Çalışma Koşulları

Performans Standardı 3: Kirliliği Önleme ve Azaltma Performans Standardı 4:

Toplum Sağlığı, Güvenliği ve Emniyeti

PS5, PS6, PS7 ve PS8 yürütülen ÇSDT çalışması esnasında kapsam dışı bırakıldığından bunlara yukarıda yer verilmemiştir.

Performans Standardı 1 aşağıdaki konulara dikkat çekmektedir:

1. projelerin sosyal ve çevresel etkilerini, risklerini ve fırsatlarını tanımlamak için entegre değerlendirme;
2. projeye ilgili bilgilerin açıklanması ve doğrudan etkilenilen konularda yerel topluluklarla müzakere yaparak etkili bir topluluk katılımının sağlanması; ve
3. proje ömrü boyunca toplumsal ve çevresel performansın yönetimi.

Bu standardın amaçları aşağıdaki gibidir:

- Olumsuz veya faydalı, Projenin Etki Alanına yönelik sosyal ve çevresel etkilerin belirlenip değerlendirilmesi;
- İşçiler, etkilenen topluluklar ve ortam üzerindeki olumsuz etkilerin önlenmesi veya önleme mümkün değilse; en aza indirilmesi, azaltılması veya tazmin edilmesi
- Etkilenen toplulukların, kendilerini etkileme ihtimali olan sorunlara uygun bir şekilde katılmalarının sağlanması, ve
- Yönetim sistemlerinin etkin kullanımı yoluyla şirketlerin iyileştirilmiş sosyal ve çevre performansının teşvik edilmesi.

Bu hedefleri karşılamak adına, projenin inşaat ve işletme gibi aşamaları sırasında paydaş müzakerelerine rehberlik etmesi için bu PKP tasarlanmıştır.

5.2.2 Dünya Bankası Grubu Politikaları ve Standartları

Projenin finansal kaynağını sağlayan Bankalar/SERV tarafından uyulması gerekli olan uluslararası standartlardan bir diğeri Dünya Bankası Grubu Politikaları ve Standartlarıdır. Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Koruma Politikaları, projelerin çevresel değerlendirmeleri çevresel ve sosyal olumsuz etkileri, etki azaltma ve önleme konularını içeren diğer politikaları içermektedir. Proje ile ilgili özel politikalar aşağıda listelenmiştir:

- Çevresel ve Sosyal Politikalar
 - OP/BP 4.01 Çevre Değerlendirmesi
- 2010 Bilgiye Erişim Politikası

Proje ile ilgili olan Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Koruma Politikalarının ana hedef ve görevleri aşağıdaki şekildedir:

- OP/BP 4.01 Çevre Değerlendirmesi
 - Önerilen projelerin çevresel ve sosyal sürdürülebilirliğini sağlamak
 - Çevresel ve sosyal risklerle ilgili karar mevkilerini bilgilendirmek
 - Karar verme sürecinde paydaş katılımı sağlayarak şeffaflığı artırmak.
- 2010 Bilgiye Erişim Politikası

- Dünya Bankası'nın 2010 Bilgiye Erişim Politikası, bir kalkınma kurumu olan Dünya Banka'sının, küresel bilgi birikimini ve deneyimlerini mümkün olan en geniş ölçüde paylaşması için projeleri ve programları (özellikle faaliyetlerinden etkilenen gruplarla) konusunda şeffaf olmaya çalıştığını göstermektedir. Böylece, geniş bir paydaş yelpazesine ulaşarak faaliyetlerinin kalitesini artırmaktadır.

6 Geçmiş Paydaş Katılım Faaliyetleri

Bölüm 5.1.'de aktarıldığı gibi, ÇED Yönetmeliği Ek-1'de yer alan projeler için ÇED sürecine halkın katılımı toplantısı zorunludur. AYT için yapılması gerekli olan halkın katılımı toplantısı 20.12.2011 tarihinde İBB'nin Kompost ve Geri Kazanım Tesisi toplantı salonunda gerçekleştirilmiştir. Toplantı çağrısı yerel ve ulusal gazetelere verilen ilanlarla ve İhsaniye, Işıklar ve Odayeri mahallelerinin muhtarları aracılığıyla yapılmıştır. Toplantı T.C. İstanbul Valiliği Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü'nün başkanlığında gerçekleşmiştir.

Halkın katılımı toplantısına ait ÇED raporundan derlenen bilgiler aşağıda aktarılmaktadır.

“Toplantıda; proje ile ilgili bilgiler verilmiş, değişik ülkelerde faaliyette olan aynı türdeki enerji üretim tesislerinden örnekler sunulmuştur. Atıkların neden yakma teknolojisi ile bertaraf edileceği, bu sistem ile sağlanan avantajlar dile getirilmiştir. Toplantıya katılan yöre halkı tarafından ise mevcut kompost tesisindeki kokuların planlanan tesiste de olup, olmayacağı; atıksulardan kaynaklı çevre kirliliğinin olup, olmayacağı; hava kirliliğinin yaşanıp, yaşanmayacağı gibi konular dile getirilmiştir. Ayrıca yöre halkı, kötü durumda olan yollarının iyileştirilmesi ile ilgili olarak İBB'den destek belediklerini de dile getirmişlerdir.”

Halkın katılımı toplantısından günümüze kadar İBB tarafından özellikle İhsaniye ve Işıklar mahallelerinde yaşayan bölge halkı ile pek çok görüşme yapılmıştır. Gerçekleştirilen görüşmelerin hiç birine yönelik herhangi bir kayıt tutulmamıştır. İBB'den yetkililerine göre bu görüşmeler esnasında iş istekleri dışında Proje ile ilgili önemli bir yorum ya da şikâyette bulunulmamıştır.

29 Mayıs 2019 tarihinde Arup temsilcileri ve İBB proje temsilcilerinin katılımı ile gerçekleştirilen saha çalışmasında, bölge halkı, Işıklar ve İhsaniye mahallelerinin muhtarları ile ve Kilsan Tuğla Fabrikası yetkilileri ile görüşme gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler sırasında çekilmiş olan iki fotoğraf Şekil 2 ve Şekil 3'te sunulmaktadır. Bu görüşmeler sırasında proje yönelik bilgi verilmiş, bölge halkının yorumları dinlenmiştir. Bu görüşmeler sırasında dile getiren yorumlar aşağıda sıralanmıştır:

- Proje alanı yakın civarında gerçekleştirilen projelerden kaynaklı trafik yoğunluğu,
- Proje alanı etrafında özellikle işletmede bulunan malzeme ocakları kaynaklı toz oluşumu,
- Proje alanının hemen yanında bulunan kompost tesisi kaynaklı koku oluşumu ve
- Bölge halkının istihdam beklentisi.



Şekil 2. İhsaniye ve Işıklar Köyü Muhtarları ile Yapılan Görüşme



Şekil 3. Kilsan Tuğla Fabrikası Yetkilisi ile Yapılan Görüşme

7 Paydaşların Belirlenmesi

Paydaş katılım planının temel hedeflerinden biri projeden etkilenecek kişi grup veya kurum/kuruluşları projenin erken aşamalarında (mümkünse henüz planlama aşamasındayken) tanımlayabilmektir. Bu belirlemeyi yaparken etkilenecek kişi veya grupların öncelikleri ya da hassasiyetlerine göre bir sıralama çıkarılır. Böylece projeden doğrudan etkilenecek veya dolaylı olarak etkilenecek kişi veya grupların etkilenme derecelerine göre zararların giderilmesi yoluna girmek mümkün olurken, adil bir dağılım da sağlanmış olur.

Bu PKP yaşayan bir doküman olup, proje paydaşlarının listesi de dâhil olmak üzere gerektiğinde güncellenmekte ve revize edilmektedir. Listede bulunmayan, ancak proje ile ilgili bilgi sahibi olmak isteyen organizasyonlar ya da gruplar İBB veya İdare ile iletişime geçerek kendi iletişim bilgilerini listeye ekletebileceklerdir. Tablo 1’de proje için tanımlanmış paydaş katılım listesi sunulmaktadır.

Tablo 1. Proje için Tanımlanmış Paydaş Listesi

Seviye	Kategori	Kurum/İşletme	Ana Hedefler ve İlgili Alanları
Proje Alanı	MTİ Yüklenicisi	HZI-Makyol ve çalışanları	Proje’nin finansal, teknik ve uyumluluk değerlendirmeleri; Şirketlerin sürdürülebilir büyümesi; Çalışanlar için sağlıklı ve güvenli çalışma koşulları; Çevre, sosyal ve güvenlik değerlendirmeleri.
	Altyükleniciler	Doğrudan ya da dolaylı altyükleniciler ve onların çalışanları	
	AYT	AYT’nin tüm çalışanları	
Uluslararası	Bankalar/SERV	Black Sea Trade and Development Bank	Finansal, teknik ve uyumluluk değerlendirmeleri; Çalışanların çevre, sağlık ve güvenlik koşulları ve inşaat ve işletme sırasındaki etkiler; Çalışma koşulları; Toplum sağlığı; Bilgi paylaşımı.
		BNP Paribas	
		Societe Generale	
		Swiss Export Risk Insurance	
Ulusal	Ulusal İdari Kurumlar ¹	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı	Finansal, mevzuatsal ve uyumluluk değerlendirmeleri
		Orman ve Su İşleri Bakanlığı	
		Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı	
		Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı	

¹ Paydaş katılım faaliyetleri projenin yasal izin süreçlerinde yürütülmüştür.

Seviye	Kategori	Kurum/İşletme	Ana Hedefler ve İlgili Alanları	
Sivil Toplum Kuruluşları (STK'lar)		Çevre Yönetimi Genel Müdürlüğü		
		Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu		
		İstanbul Orman Bölge Müdürlüğü		
	Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği		Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği	İyileşmiş toplum sağlığı, çevresel ve sosyal durumlar (geçim koşulları dahil olmak üzere)
			Elektrik Mühendisleri Odası	
			Çevre Mühendisleri Odası	
			Türkiye Çevre Derneği	
			Türkiye Çevre Koruma Vakfı	
			WWF Türkiye	
			Doğa Derneği	
			Çevre Koruma ve Ambalaj Atıklarını Değerlendirme Vakfı	
			Elektrik Üreticileri Derneği	
			Enerji Ticareti Derneği	
			Enerji Ekonomisi Derneği	
İdari Ofisler	İstanbul Valiliği	İstanbul Valiliği	Finansal, mevzuatsal ve uyumluluk değerlendirmeleri	
		Eyüpsultan Kaymakamlığı		
		İstanbul Valiliği Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü		
	Yerel Kurumlar	İstanbul Büyükşehir Belediyesi	İyileştirilmiş atık yönetim sistemi;	
		Eyüpsultan Belediyesi	Finansal, mevzuatsal ve uyumluluk değerlendirmeleri.	
	Bölge Sakinleri (Öncelikli Gruplar)	Işıklar Mahallesi	AYT'nin inşaatı sırasında erişim; Tesisin inşaat ve işletme aşamalarının çevre, sağlık ve sosyal etkileri (ör. Gürültü ve titreşim, kirlilik); Yeni AYT'nin güvenli işletilmesi.	
		İhsaniye Mahallesi		
		Odayeri Mahallesi		
		Göktürk Mahallesi		
STK'lar		Tüm Atık ve Çevre Yönetim Derneği	İyileşmiş toplum sağlığı, çevresel ve sosyal durumlar (geçim koşulları dahil olmak üzere)	
		İstanbul İli Çevre Koruma Vakfı		
		Marmara Çevre Platformu		
		S.O.S Çevre Gönüllüleri Platformu		

Seviye	Kategori	Kurum/İşletme	Ana Hedefler ve İlgili Alanları
		İstanbul Çevre Konseyi Federasyonu	
	Yerel İşletmeler	Kuzey Marmara Otoyolu	İşletme ve gelirlerin mevcut düzeyde korunması; Potansiyel tedarikçiler ve yükleniciler; Çevre, sağlık ve güvenlik etkileri; AYT'nin işletilmesi.
		AK Madencilik	
		Atalay Kum Ocağı	
		Öztaş Maden Ocağı	
		İSTAÇ Biyometanizasyon, Geri Dönüşüm ve Kompost Tesisi	
		KİLSAN Tuğla Fabrikası	
		İBB Tıbbi Atık Yakma Tesisi	
		İSTAÇ Tıbbi Atık Sterilizasyon Tesisi	
		İSTAÇ Odayeri Katı Atık Depolama Tesisleri	

Proje alanı yakın çevresinde yer alan yerleşim birimlerinde yaşayan kişiler bu PKP'de "öncelikli grup" olarak tanımlanmıştır. Proje alanı etrafında bu tanıma uyan dört yerleşim birimindeki hane reisi kadın olan evler, engelliler, kadınlar ve çocuklar, gelir seviyesi açlık sınırında veya altında olan kişiler/aileler hassas grup olarak belirlenmiştir. Bir anlamda, projeden en çok etkilenecek grup olarak da tanımlanabilecek bu kişilerin katılımı ve bilgilendirmesi ve oluşabilecek zararlarının en kısa sürede telafi edilmesi, PKP'nin hedefleri arasındadır.

8 Paydaş Katılım Planı

8.1 Paydaş Katılım Süreçleri

İBB ve İdare projeye yönelik geri dönüşleri alabilmek için çeşitli iletişim yöntemleri geliştirecektir. Bu PKP'nin bir görevi de bu iletişim yollarını tanımlamaktır. Bu adımların ilkinin PKP'nin basılı ve elektronik kopyalarının İBB proje internet sitesi, muhtarlıklar ve kahvehaneler aracılığıyla kamuoyu ile paylaşılması olacaktır. Bu paylaşım Türkçe ve İngilizce olarak yapılacaktır. Masa başı, saha çalışmaları ve muhtarlarla yapılan görüşmeler sonucunda bölgede büyük etnik toplulukların (Kürt asıllı, Suriye asıllı vb.) yaşamadığı belirlenmiştir. İlerleyen yıllarda bölgeye büyük etnik grupların yerleşmesi halinde, PKP alternatif dillerde bu kitleye hitap edebilecek şekilde tekrar kamuoyu ile paylaşılacaktır. Buna ek olarak, muhtarlar paydaş katılım faaliyetleri/metotları ve şikayet mekanizması hakkında bilgilendirilecektir. PKP üzerinde yapılacak değişiklikler kamuoyu ile İBB proje internet sitesi üzerinden paylaşılacak ve plan periyodik olarak (en azından işletme aşamasından önce bir kere) revize edilecektir.

Paydaş katılımına yönelik yöntemler aşağıdaki şekilde olacaktır:

- Kurumlar ile yapılan yazışmalar
- İBB proje internet sitesi (<https://atikyonetimi.ibb.istanbul/atik-yakma-ve-enerji-uretim-tesisi/>)
- Olağan ve olağanüstü toplantılar
- Şikayet ve öneri mekanizması
- Telefon görüşmeleri
- Görsel, işitsel ve basılı yayın organları duyuruları
- Projeye ait broşürler

Her bir paydaş grubuyla paylaşılacak bilgiler ve bilgi paylaşımı sırasında kullanılacak iletişim yöntemleri Tablo 2'de verilmiştir.

PKP'nin İBB ve İdare tarafından uygulanması İBB Halkla İlişkiler Biriminden bir kişinin ve İdare'den görevi yerine getirebilecek niteliklere sahip özel olarak atanmış bir kişinin sorumluluğundadır. İBB, bu PKP'nin uygulanmasında nihai sorumluluğa sahiptir. İnşaat aşaması ve operasyonun ilk yılında MTİ Yüklenicisi Proje'nin gelişimi ve uygulamalar konusunda bilgilendirme yaparak ve aşağıdaki bilgileri güncel ve erişilebilir kılarak PKP'nin uygulanmasında İBB ve İdare'yi destekleyecektir:

- Temel Proje aşamaları ve programları (ör. İzinlerin alınması, inşaat ya da işletme faaliyetlerine başlanması, inşaat programı vb.)
- Projeye ilgili herhangi bir aksama (ör. Yol kapatılması, erişim ve altyapı aksaklıkları)
- Toplum ve yerel halkı etkileyebilecek sonuçlar doğurabilecek önemli danışma/toplantılar
- Çevre, sağlık ve güvenlik performansı (ör. Kazalar hakkında bilgilendirme, izleme sonuçları)

Bunların sonrasında, İBB ve İdare MTİ Yüklenicisi'nin PKP'nin uygulanmasındaki sorumluluklarını da üstlenecektir.

Tablo 2. Paydaş Katılım Programı

Eylem	Sorumluluk	Sonuç/İletişim Aracı	Zamanlama
Projenin paydaş katılımından, bu PKP'nin uygulanmasın ve şikayet mekanizmasının yönetilmesinden sorumlu olacak bir Halka İlişkiler Sorumlusunun (HİS) atanması.	İBB & İdare ve MTİ Yüklenicisi	HİS görev tanımının belirlenmesi ve hazırlanması HİS iletişim bilgilerinin İBB proje internet sitesinde ve Proje sahasında bulunması	2019 4.Çeyrek
Paydaşların bilgilendirilmesi ve Proje bilgi paketinin (2012 ÇED, ÇSDT, TOÖ, PKP, ÇSEP) paylaşılması	İBB & İdare	İBB proje internet sitesi Muhtarlıklardaki ve AYT'deki ilan panoları Proje bilgilerinin İngilizce ve Türkçe olarak paylaşılması	2019 4.Çeyrek
Paydaşların Proje gelişimi ve uygulamaları konusunda bilgilendirilmesi ve aşağıdaki konularda güncel ve erişilebilir bilginin sağlanması: 1. Temel Proje aşamaları ve programları (ör. İzinlerin alınması, inşaat ya da işletme faaliyetlerine başlanması, inşaat programı vb.) 2. Projeyle ilgili herhangi bir aksama (ör. Yol kapatılması, erişim ve altyapı aksaklıkları) 3. Toplum ve yerel halkı etkileyebilecek sonuçlar doğurabilecek önemli danışma/toplantılar 4. Çevre, sağlık ve güvenlik performansı (ör. Kazalar hakkında bilgilendirme, izleme sonuçları)	HİS/İBB, HİS/MTİ Yüklenicisi, HİS/İdare	İBB proje internet sitesi, Basın, radyo ya da televizyon açıklamaları, Yerel bilgilendirmeler, Önemli toplantıların tutanakları, Muhtarlıklar ve AYT'deki ilan panoları.	Devamlı İBB proje internet sitesi Proje ömrü boyunca erişilebilir olmalıdır.
Düzenli olarak PKP'nin ve paydaş katılım faaliyetlerinin gözden geçirilmesi ve güncellenmesi. Proje şikayet mekanizmasının işler kılınması ve gözden geçirilmesi. Gözden geçirmelerde aşağıdaki konuların değerlendirilmesi gerekmektedir:	HİS/İBB, HİS/MTİ Yüklenicisi, HİS/İdare	İBB proje internet sitesi, Fiziksel konular daha sonra belirlenecektir.	İnşaat esnasında en az 6 ayda 1 inceleme/güncelleme İşletme esnasında yıllık inceleme/güncelleme
(i) istişare ve bilgilendirme faaliyetlerinin farklı paydaş grupları için uygun olup olmadığı; (ii) danışma faaliyetlerinin sıklığının yeterliliği; (iii) yeterli şekilde ilgilenilen şikayetler; (iv) paydaş listesinin uygunluğu ve (v) herhangi bir paydaş için katılım faaliyetinin sona erdirilmesi ya da uzatılması.			

9 Şikayet/Öneri Mekanizması

9.1 Şikayet/Öneri Mekanizmasının Amacı

Başta bölge sakinleri veya STK'lar olmak üzere; İBB, MTİ Yüklenicisi ve İdare tarafından geliştirilen şikayet/öneri mekanizmaları ile proje paydaşlarının projeye yönelik dilek ve şikayetleri kayıt altına alınabilir. Şikayetin kayıt altına alınması, sorunun tam olarak giderilip giderilemediğinin kontrolü veya giderilemiyorsa buna yönelik nedenlerin tanımlanması açısından önemlidir. Bu anlamda mekanizma adil ve şeffaf bir iletişim aracı olarak tanımlanabilir. Ancak, şikayet mekanizmasının şikayeti yapan kişinin/grubun aleyhine kullanılmaması İBB ve İdare'nin sorumluluğu altındadır.

Görüş öneri ya da şikayetlerin yazılı olarak kayıt altına alınması hem İBB ve İdare tarafından hem de diğer paydaşlar açısından "şikayet konusunun" sınırlarının belirlenmesi için de önemlidir. Böylece konuya yönelik kapsam tanımlanmış ve bu kapsamın dışına çıkılmamış olur.

Proje sahibi olan İBB ve İdare'ye şikayet ya da öneri mekanizmasının en büyük faydası, özellikle bölge sakinlerinden ve diğer paydaşlardan gelen sıkıntıların önemli oranda yoğunlaşmadan çözüm önerilerinin geliştirilebilmesidir. Aynı zamanda şikayet ya da sıkıntının kayıt altına alınıyor olması, çözüm için harcanan sürenin uzamaması ya da mevcut durumun çözümüne yönelik ne kadar bir zaman dilimine ihtiyaç duyulduğunun bulunması açısından önem taşımaktadır. Paydaşlar açısından PKP'nin bir başka önemli katkısı, dile getirilen şikayetlerin, adaletli, anlaşılır ve güvenilir biçimde çözüme kavuşturulduğunun kayıt altına alınmasına imkan tanınmasıdır.

9.2 Şikayet Prosedürü ve Sorumluluklar

Projenin inşaat ve işletme aşamalarında şikayet / öneri mekanizması aktif olarak işleyecektir. Mekanizmanın işlemesinden aslen halkla ilişkiler birimi veya uygun niteliklere sahip kişi/kişiler sorumlu olacaktır.

Şikayet prosedürü ile ilgili bilgiler ilan panolarında, paydaş listesinde belirtilen muhtarlıklarda ve İBB proje internet sitesinde bulunacaktır.

Şikayet/öneri prosedürünün işlemesi ve kayıt altına alınması için kullanılacak araçlar aşağıda listelenmiştir.

- Telefon, whatsapp ile veya sözlü olarak şikayetlerin bildirimini,
- İBB'nin Beyaz Masa - internet sitesi (<https://beyazmasa.ibb.istanbul/application/beyazmasa>) veya "Alo 153" - aracılığıyla şikayetleri alması ve İdare'yi bilgilendirmesi ,
- Şikayet/Talep/Öneri Formu (bkz. Ek-2) üzerinden şikayetlerin yazılı olarak posta, elden teslimi veya MTİ Yüklenicisi tarafından proje sahasında ve Işıklar Köyü Muhtarlığında sağlanan ve periyodik olarak kontrol edilen Şikayet/Talep/Öneri toplama kutuları ile alınması,
- Toplantılar esnasında şikayetlerin bildirilmesi.

Alınan şikayet, öneri ve taleplerin kayıt altına alınması için belirlenmiş olan

Şikayet/Talep/Öneri Kayıt Formu örneği Ek-1 de sunulmaktadır. Aynı form üzerinde şikayetin giderilmesine yönelik alınan önlemler bulunur. Son olarak, şikayetin kapandığına dair ibare tarih ile birlikte bu bölüme işlenir.

Tüm şikayetler kabul edilir ve değerlendirmeye alınır. Şikayet alındıktan sonra, şikayeti araştırmak ve değerlendirmek için makul tüm çaba gösterilir. Her şikayet için yeni bir takip numarası atanır. Şikayeti çözmek için verilen süre on beş (15) takvim günüdür. Bu sürenin sona ermesinden sonra İBB, İdare ve/veya MTİ Yüklenicisi çözümleri görüşmek üzere şikayetçiyle iki gün içerisinde irtibata geçer. Şikayet sahibinin geliştirilen çözüm önerilerinden memnun kalmaması halinde yeni çözüm önerileri üzerinde değerlendirmeler yürütülerek her iki tarafın üzerinde mutabık kalacağı bir çözüm yolu bulunur. Üzerinde anlaşmanın mümkün olmadığı durumlarda şikayetçi yasal olarak hakkını arayabilir. Ancak bu noktadan sonra şikayetin kapandığına dair ibare kayıt formuna işlenebilir. Sorunlar anlık düzeltici faaliyetlerle çözülemezse; uygun, uzun vadeli eylem/eylemler tanımlanır. Şikayet sahibi isminin kayıt formu üzerinde yer almasını istemiyorsa bu isteği yerine getirilir. Ancak, şikayetçi iletişim bilgilerini paylaşmıyorsa şikayet çözümünün takibi gerçekleştirilmez.

Proje faaliyetlerine ilişkin tüm şikâyetler, proje döngüsü boyunca kaydedilecek ve şikâyete ilişkin ilerleme, projeye özgü izleme programı kanalıyla izlenecektir.

9.3 PKP'nin Etkinliği, İzlemesi ve Raporlama

Bilgilendirme ve danışma sürecinin bir parçası olarak, yürütülen paydaş katılım faaliyetlerinin sonuçları İBB, MTİ Yüklenicisi ve İdare tarafından belgelenir ve paylaşılır.

İBB, MTİ Yüklenicisi ve İdare, aşağıdakileri kapsayacak bir dizi Temel Performans Göstergesi (APG) geliştirerek bunları kullanarak paydaş katılımını izler:

- PKP güncel ve halkın yorumları için Proje bilgileri mevcuttur;
- PKP Paydaş Katılımı ve Bilgilendirme Programında belirtilen tüm eylemler planlandığı gibi uygulanmaktadır;
- Danışma toplantılarının tutanakları kaydedilmekte ve takip loguna işlenmektedir;
- Şikayetler loga kaydedilmekte ve 15 günlük çözüm süresinin sonuna kadar izlenmektedir (bu durum güncel bir şikayet kayıt logu ile desteklenmelidir);
- Yüklenici ve altyüklenicilerin sözleşmeleri, uygun olduğu şekilde PKP gerekliliklerini yerine getirmeyi zorlayan maddeleri içermektedir;
- PKP'nin ve şikayet mekanizmasının uygulanmasına ilişkin yıllık raporlar, halkla paylaşılacak Proje Ç&S performansına ilişkin yıllık dış raporlamanın bir parçası olarak sunulmaktadır.

Bu APG'ler aracılığıyla İBB, MTİ Yüklenicisi ve İdare, paydaşların katılımını izleyebilecek ve gerektiğinde PKP'yi güncelleyebilecektir.

Açıklanacak dokümanlar, yerel topluluklar da dahil olmak üzere paydaşlara dağıtılacaktır.

Bu PKP'nin uygulanmasından ve izlenmesinden HİS'ler sorumlu olacak ve aşağıdaki

görevleri yerine getirecektir:

- Bilgilerin açıklanması ve geri bildirimlerin alınması;
- Şikayetlerin zamanında yanıtlanması ve kapatılması da dahil olmak üzere şikayetlerin işlenmesi, yönetimi ve takibi;
- Şikayetlerin giderilmesi için gerekli düzenleyici faaliyetlerin uygulanmasının kontrolü;
- Etkili olmasını ve Proje koşullarını yansıtmalarını sağlamak için PKP ve paydaş katılım mekanizmasının düzenli olarak gözden geçirilmesi ve gerekirse güncellenmesi;
- Uyuşmazlıkların çözümü ile ilgili görüşmelere katılım sağlanması;
- Yıllık Çevresel ve Sosyal Performans Raporunun hazırlanmasına yardım edilmesi.

Sorunların karmaşıklığına bağlı olarak üst düzey proje yönetimi de bu konulara dahil olabilir.

Yıllık raporlar gözden geçirilmenin yapıldığı tarihten sonraki bir hafta içinde hazırlanacak ve İBB proje internet sitesinde yayınlanacaktır.

10 Paydaş Katılım Sürecinde Covid-19 Önlemleri

Bu bölüm 15 Mayıs 2020 tarihinde Uluslararası Finans Kurumu (IFC) tarafından yayınlanan “*IFC Müşterileri için Covid-19 Bağlamında Güvenli Paydaş Katılımı Konusunda Geçici Tavsiyeler*”² dokümanı dikkate alınarak geliştirilmiştir. Gerçekleştirilecek paydaş katılım faaliyetleri, Covid-19 salgını nedeniyle, ilgili ulusal ve yerel düzenlemelerin yanı sıra ulusal ve uluslararası sağlık otoritelerinin sağlıklı ilgili tavsiyeleri ve yönergeleri dikkate alınarak güvenli ve etkili kanallar aracılığıyla yürütülecektir.

10.1 Güvenli İletişim Kanalları

Proje kapsamında güvenli paydaş katılımı ve bilgi paylaşımı için tercih edilen iletişim metodları aşağıdaki tabloda verilmiştir:

Tablo 3. Covid-19 Salgını Açısından Güvenli İletişim Kanalları

Çevrimiçi İletişim Kanalları – Bilgi Paylaşımı	Çevrimiçi İletişim Kanalları – Paydaş Katılımı	Elektronik Olmayan İletişim Kanalları
<ul style="list-style-type: none">Proje internet sitesinde³ aşağıdaki bilgiler paylaşılmıştır ve gerektiğinde güncellenmektedir:<ul style="list-style-type: none">Projeye ilişkin detaylar, bilgiler ve fiziki gerçekleştirme yüzdesiProjeye ait görsellerProjenin konumuProjeye ilişkin dokümanlar: Proje ÇED Raporu, ÇSDD, TOÖ ve PKP.Projeye ilişkin bilgi paylaşımı yapılmasına müsaade eden sosyal paylaşım ağı bağlantı adresleri – facebook, twitter, linkedin, vb.	<ul style="list-style-type: none">Proje kapsamında yapılması planlanan olağan / olağan üstü toplantılar çevrimiçi toplantı uygulamaları (zoom meeting vb.) üzerinden gerçekleştirilecektir.Toplantıya erişim bağlantısı ve diğer bilgiler paydaş listesinde yer alan ilgili kişi ve kurumlara e-posta ve telefon aracılığıyla iletilecektir.Paydaşlar projeye ilişkin şikâyet/talep/önerilerini bu dokümanın 11. Bölümü’nde verilen telefon ve e-posta adresleri aracılığıyla İBB, İdare ve MTİ Yüklenisi HİS’lerine iletilebilmektedir.İlgili şikâyet/talep/öneriler bu dokümanın 9.2 başlığı altında belirtildiği üzere İBB’nin çevrimiçi “Beyaz Masa” uygulaması⁴ üzerinden de iletilebilmektedir.	<ul style="list-style-type: none">Paydaş Katılım Sürecine ilişkin her türlü duyuru Işıklar Köyü Muhtarlığı’ndaki duyuru panosu üzerinden ilan edilebilmektedir.Işıklar Köyü’nde ikamet eden paydaşlar projeye ilişkin şikâyet/talep/önerilerini Işıklar Köyü Muhtarlığı’nda sağlanan ve bir örneği Ek-2’de verilen ilgili formu doldurduktan sonra şikâyet/talep/önerisi kutusuna bırakarak da iletilebilmektedir.

² <https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/30258731-0e7d-4cb2-863c-a6fb4c6d0d95/Tip+Sheet+Interim+Advice+StakeholderEngagement+COVID19+May2020.pdf?MOD=AJPERES&CVID=n9s.b9a>

³ <https://atikyonetimi.ibb.istanbul/atik-yakma-ve-enerji-uretim-tesisi/>

⁴ <https://beyazmasa.ibb.istanbul/application/beyazmasa>

10.2 Covid-19 Kapsamında İletişim Konuları

Covid-19 pandemisiyle bağlantılı olarak proje operasyonlarında yapılabilecek ve aşağıdakilerle sınırlı olmayan birtakım değişiklikler yerel halkı etkileme potansiyeli söz konusu olması durumunda Tablo 3'te verilen uygun iletişim yöntemleri kullanılarak ilgili paydaşlarla paylaşılacaktır:

- İnşaat/operasyon süreçlerindeki değişiklikler,
- Proje kapsamında gerçekleştirilmesi planlanan sosyal sorumluluk projelerindeki değişiklikler,
- Yerel istihdam açısından işe alım süreçlerindeki değişiklikler,
- Güvenlik düzenlemelerindeki değişiklikler,
- Çözülmesi beklenen şikâyet/talep ve önerilerle ilgili değişiklikler,
- Ulusal ve uluslararası sağlık otoritelerinin sağlıkla ilgili tavsiyeleri ve yönergeleri çerçevesinde paydaş katılım süreçlerinde yapılabilecek değişiklikler.

11 İletişim Bilgileri

İBB, İdare ve MTİ Yüklenicisi HİS'lerine ait iletişim bilgileri aşağıda verilmiştir:

İBB (Proje Sahibi)

HİS	:Eray TAŞ
Adres	:Hacıahmet Mh. Muhsin Yazıcıoğlu Cd. No:1 Beyoğlu / İSTANBUL
Telefon	:0533 634 42 33
Fax	: -
e-posta	:etas@ibb.gov.tr
İnternet Sitesi	: https://beyazmasa.ibb.istanbul/application/beyazmasa

İSTAÇ (İdare)

HİS	:Fatih ARSLAN
Adres	:Paşa Mahallesi Piyalepaşa Bulvarı No:74 Şişli / İSTANBUL
Telefon	: 0505 371 9687
Fax	: -
e-posta	: farslan@istac.istanbul
İnternet Sitesi	:-

HZI-Makyol (MTİ Yüklenicisi)

HİS	:Yasin KAÇAR
Adres	:Işıklar Mah. Ege Sok. No:5/2 EYUPSULTAN/ISTANBUL
Telefon	:+905325576568
Fax	:-
e-posta	:yasinkacar@makyol.com.tr
İnternet Sitesi	:-

EKLER

EK- 1 ŞİKAYET/TALEP/ÖNERİ KAYIT FORMU

ŞİKAYET/TALEP/ÖNERİ KAYIT FORMU

Dosya Numarası	Başvuru Yapan Kurum Adı	Adı ve Soyadı	Tarih	İletişim Şekli	Şikayet Konusu	Talep Konusu	Öneri Konusu	Proje Yönetimi Değerlendirmesi	Dosya Durumu	Dosya Cevap Tarihi

EK- 2 ŞİKAYET/ÖNERİ/TALEP FORMU

ŞİKAYET/ÖNERİ/TALEP FORMU

İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ATIK YAKMA VE ENERJİ ÜRETİM TESİSİ PROJESİ			
ŞİKAYET/ÖNERİ/TALEP FORMU			
Başvuru Konusu	Şikayet	Öneri	Talep
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Şikayetin/Öneri ve/veya Talebin Açıklaması			
BAŞVURU SAHİBİNİN (Bu kısmın doldurulması isteğe bağlıdır, doldurulmadığı takdirde şikayet/öneri ve/veya talebin çözümüne ilişkin başvuru sahibine geri bildirimde bulunulamayacaktır.)			
Adı-Soyadı:			
Telefon:			
e-posta:			
Aşağıdaki kısım şikayet/öneri ve/veya talebinizin ulaştığı Halka İlişkiler Sorumlusu tarafından doldurulacaktır.			
Şikayeti/Öneri ve Talebi Alan:			
Şikayetin / Öneri ve Talebin Değerlendirilmesi:			
Sonuç:			
Geri Bildirim			
Şikayet / Öneri ve Talep Sahibine Geri Bildirim Yapıldı mı	Evet <input type="checkbox"/>	Hayır <input type="checkbox"/>	