

# BURSA SU PROJESİ

## PAYDAŞ KATILIM PLANI

2 Mayıs 2023

Hazırlatan:



**European Bank**  
for Reconstruction and Development



# PAYDAŞ KATILIM PLANI



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

13 Nisan 2023

Hazırlatan:

EBRD

Hazırlayan:

Stantec



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

REV	DÜZENLEME TARİHİ	RAPOR	HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN
0	13 Nisan 2023	Paydaş Katılım Planı (PKP)	Stantec Proje Ekibi	Eghert Daniel



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

PAYDAŞ KATILIM PLANI adlı Raporda yer alan sonuçlar, Raporun hazırlandığı tarih itibarıyla ve Raporda açıklanan kapsamla ilgili olarak Stantec'in profesyonel görüşünü yansıtmaktadır. Dokümanda yer alan görüşler, çalışma kapsamının yürütüldüğü tarihte mevcut olan koşullara ve bilgilere dayanmaktadır ve daha sonra meydana gelen değişiklikleri dikkate almamaktadır. Rapor, yalnızca Stantec'in görevlendirildiği ilgili projeye ve Raporun belirtilen hazırlanma amacıyla ilgilidir. Rapor, proje ile ilgili herhangi bir değişiklik veya genişletme için veya başka herhangi bir proje veya amaç için kullanılmamalı veya dayanak olarak alınmamalıdır ve her türlü izinsiz kullanım veya dayanak olarak gösterme eylemi ile ilgili risk alıcıya aittir.

Stantec, Raporun hazırlanması sırasında EBRD ("Müşteri") ve üçüncü taraflardan alınan tüm bilgilerin doğru olduğunu varsaymıştır. Stantec, bu tür bilgilerin kullanımında alışlagelmiş düzeyde muhakeme veya gerekli özeni göstermiş olmakla birlikte, burada yer alan herhangi bir hata veya ihmalin sonuçları ile ilgili hiçbir sorumluluk kabul etmemektedir.

Bu Rapor, Stantec ile Müşteri arasındaki sözleşme uyarınca, Müşteri ve Bursa Su Projesi Paydaşları tarafından kullanılmak üzere hazırlanmıştır. Rapor, yargı yetkisine sahip ilgili makamlara ve Müşterinin sorumlu olduğu diğer makamlara sunulabilir, ancak Stantec herhangi bir üçüncü tarafa hizmet garantisi vermemektedir. Bu rapor, Stantec'in kendi takdirine bağlı olarak vereceği açık yazılı izni olmadan başka herhangi bir tarafça dayanak olarak alınamaz.



## İÇİNDEKİLER

Tablolar Listesi.....	vii
Şekiller Listesi.....	vii
Kısaltmalar.....	viii
1 GİRİŞ .....	1
1.1 Paydaş Katılım Planının Amacı .....	1
1.2 Paydaş Katılımının Hedefleri .....	2
2 Proje Açıklaması .....	2
2.1 Öncelikli Yatırım Programı.....	2
2.1.1 Projenin Faydaları .....	3
2.1.2 Projenin Kapsamı.....	4
3 Projenin Sosyal Etki Alanı (EA).....	6
4 Projenin Olası Etkileri ve Önlemlerin Özeti .....	10
5 Düzenleyici Gereklilikler .....	18
5.1 Ulusal Mevzuat.....	18
5.1.1 Türkiye Cumhuriyeti Anayasası .....	18
5.1.2 Bilgi Edinme Hakkı Kanunu .....	18
5.1.3 Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun .....	18
5.1.4 Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği .....	18
5.2 Uluslararası Standartlar.....	19
5.2.1 EBRD Gereklilikleri.....	19
6 BUSKİ'nin Önceki Paydaş Katılım Faaliyetleri .....	21
7 ÇSDD Paydaş Katılımı Faaliyetleri.....	21
7.1 Muhtarlarla İstişare.....	21
7.2 Arazi İstimlakı Kapsamında PEK'lerle İstişare .....	22
7.3 Kadın gruplarıyla istişare .....	22
7.4 BUSKİ Yöneticileri ve Çalışanları ile İstişareler.....	23
8 Paydaş Tespiti ve Analizi .....	23
8.1 İç Paydaşlar .....	24



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

8.2	Dış paydaşlar .....	24
8.2.1	Doğrudan Etkilenen Paydaşlar .....	25
8.2.2	Hassas Gruplar .....	26
8.2.3	Devlet kurumları .....	26
8.2.4	STK'ler .....	26
8.2.5	Diğer İlgili Taraflar .....	27
8.2.6	Medya/Basın Kuruluşları .....	27
8.2.7	Özel Sektör .....	27
9	Paydaş Katılım Programı .....	30
9.1	İnşaat Esnasında Kullanılacak Katılım Yöntemlerine İlişkin Detay .....	30
9.1.1	Halk/topluluk toplantıları .....	30
9.1.2	Medya iletişimi.....	30
9.1.3	İletişim Araçları.....	31
9.2	Hassas Grupların Görüşlerini Dahil Etmek İçin Önerilen Strateji.....	31
9.3	Bilgilendirme.....	31
9.4	PKP Uygulamasına İlişkin Roller ve Sorumluluklar .....	39
9.5	İşletme Aşamasında Paydaş Katılımı ve İletişimi.....	40
10	Şikayet / Çözüm Mekanizması.....	41
10.1	Kurum Dışından Gelen Şikayetlerin Yönetimi .....	42
10.2	Kurumiçi Şikayetlerin Yönetimi .....	42
10.3	Paydaşlar İçin Şikayet Mekanizmasının İşleyişi.....	43
10.4	İletişim bilgileri.....	47
11	İzleme ve Raporlama .....	47
EKLER.....		50
EK – 1 İSTİŞARE FORMU .....		51
EK – 2 ŞİKAYET VE ŞİKAYET KAPATMA FORMU.....		52
EK – 3 ÖRNEK ŞİKAYET KAYDI VE KATILIM KAYDI .....		55



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

### TABLolar LİSTESİ

Tablo 3-1 Proje den etkilenen yerleşim yerlerinin özet bilgi tablosu (*) .....	7
Tablo 3-2 Arazi İstimlak Planı .....	9
Tablo 4-1 Proje nin inşaat aşamasında Sosyal Etki Alanı (EA) içinde yer alan yerleşimler .....	11
Tablo 4-2 İnşaat ve İşletme Aşamasında Etki Alanı Üzerindeki Olası Etkiler ve Hafifletme Önlemleri.....	14
Tablo 8-1 Paydaş Belirleme Tablosu Özeti.....	28
Tablo 9-1 Paydaş Katılım Planı ve İnşaat Aşaması için Gelecekteki Paydaş Katılımı .....	33
Tablo 9-2 PKP Uygulamasına İlişkin Roller ve Sorumluluklar .....	39
Tablo 10-1 Şikayet Mekanizması Akış Şeması .....	45
Tablo 11-1 İzleme ve Raporlama Metodolojisi .....	48

### ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2-1 Boru Hattı Güzergahı .....	3
Şekil 2-2 Proje Genel Yerleşim Planı .....	5
Şekil 3-1 Önerilen Proje Güzergahı ve Çevresindeki Yerleşimler .....	6
Şekil 8-1 Paydaşların Belirlenmesi ve Katılım Şeması.....	25
Şekil 10-1 BUSKİ Çevrim içi başvuru formu.....	44



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

### KISALTMALAR

AFD	Fransız Kalkınma Ajansı (Agence Française de Développement)
BOTAŞ	Boru Hatları ile Petrol Taşıma Anonim Şirketi
BUSKİ	Bursa Su ve Kanalizasyon İdaresi
ÇSDD	Çevresel ve Sosyal Değerlendirme ve Denetim
DSİ	Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü
EBRD	Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (European Bank for Reconstruction and Development)
İAT	İçme Suyu Arıtma Tesis
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
TOÖ	Teknik Olmayan Özet
PEK	Projeden Etkilenen Kişiler
PKP	Paydaş Katılım Planı
TEİAŞ	Türkiye Elektrik İletim Anonim Şirketi
UEDAŞ	Uludağ Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi





# 1 GİRİŞ

Bu Paydaş Katılım Planı (PKP), BUSKİ tarafından Bursa Su Projesi (Proje) için hazırlanmıştır ve Eylül 2022 ile Şubat 2023 arasında Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) ve Fransız Kalkınma Ajansı (AFD) için hazırlanan Çevresel ve Sosyal Değerlendirme ve Denetimin (ÇSDD) bir parçasıdır.

Bursa Su ve Kanalizasyon İdaresi (BUSKİ), yeni su temin boru hatları, bir su arıtma tesisi ve üç su depolama tankı inşa ederek Bursa şehrinin içme suyu temin sisteminin iyileştirilmesi için finansman sağlanması talebiyle EBRD ve AFD'ye başvurmuştur. Çevresel ve sosyal etki değerlendirme çalışması yapılmış ve Öncelikli Yatırım Programı (ÖYP) sonucu elde edilmiştir. Bu Paydaş Katılım Planı, aşağıda özetlenen EBRD-AFD destekli ÖYP ile bağlantılı tasarım ve inşaat faaliyetleri ve müteakip işletim faaliyetleriyle ilgilidir.

PKP, paydaşlarla etkili ve etkileşimli iletişim yöntemini belirleyerek, Projenin karar alma ve yürütme süreçlerine paydaşların anlamlı katılımını teşvik etmek için gerekli stratejileri ve eylemleri tanımlayan Proje yönetim planının bir bileşenidir.

## 1.1 PAYDAŞ KATILIM PLANININ AMACI

Paydaş katılımı, bu tür projeler için kilit öneme sahip bir faaliyettir, çünkü paydaşların projenin her aşamasında bilgi sahibi olmalarını, beklenti ve kaygılarını dile getirmelerini ve yatırımcının yürüttüğü faaliyetlerde paydaşlarla açık bir iletişim kanalının oluşturulmasını sağlar. Ayrıca, paydaşların ve halkın endişelerini dile getirmesi ve operasyonlar ve bu şikayetlerin/yorumların nasıl ele alınacağı hakkında geri bildirim ve yorumlarda bulunması için bir şikayet mekanizması (ŞM) içerir.

Bu PKP'nin genel amacı, Proje boyunca paydaş katılımı ve Proje açıklaması için tutarlı, kapsamlı ve koordine edilen bir yaklaşımın benimsenmesini sağlamaktır. BUSKİ, tüm Türk Mevzuatına tam uygunluğu sağlamanın yanı sıra uluslararası standartlar olan Paydaş Katılımı ve Arazi İstimlakı ile ilgili EBRD performans gerekliliklerini (Çevresel ve Sosyal Politika, 2019) yerine getirmeyi taahhüt eder. Mevcut uluslararası en iyi uygulamalar doğrultusunda bu PKP, paydaş katılımının zamanında elde edilen, ilgili ve erişilebilir bilgilere dayanarak yürütülmesini sağlamayı amaçlamaktadır. Bu şekilde PKP, paydaşlara görüşlerini ve kaygılarını dile getirmeleri için yeterli fırsatın verilmesini ve bu kaygıların proje kararlarını etkilemesine olanak tanımaya çalışır.

Bu paydaş katılım planının amaçları şunlardır:

- Projeden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen veya etkilenebilecek kişi ve toplulukların yanı sıra diğer ilgili tarafları belirlemek; paydaşların kendilerini potansiyel olarak etkileyebilecek konularda uygun şekilde bilgilendirilmesini ve kendilerine danışılmasını sağlamak;
- Projede rol oynayacak paydaşların ve her biri için kullanılacak katılım yöntemlerinin belirlenmesi;



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

- Tüm paydaşların Proje ile ilgili endişelerini ve isteklerini ele almak için yeterli şekilde işleyen şikayet mekanizmalarını ve diğer kanalları açıklamak;
- Yapım ve işletim sırasında paydaşlarla sürekli olarak yapıcı bir ilişki sürdürmek;
- Projenin paydaş katılımının bilgi ifşası ve istişare ile ilgili ulusal ve uluslararası gerekliliklere (Kredi Verenin gereklilikleri dahil) uygun olarak yürütülmesini sağlamak.

### 1.2 PAYDAŞ KATILIMININ HEDEFLERİ

ÇSDD sürecinde ve proje boyunca paydaşların sürece dahil edilmesinin hedefleri şunlardır:

- Projenin Anlaşılmasının Sağlanması: Paydaşların önerilen proje hakkında iyi bir şekilde bilgilendirilmelerini sağlamak için BUSKİ tarafından açık, kapsayıcı ve şeffaf bir katılım ve iletişim süreci yürütülecektir. Bilgiler mümkün olduğunca erken ve kapsamlı bir şekilde açıklanacaktır.
- Paydaşların Değerlendirmeye Dahil Edilmesi: Paydaşlar, ÇSDD raporunda tanımlanan konuların kapsamının belirlenmesine, etkilerin değerlendirilmesine ve yönetim/azaltma önlemlerine dahil edilmiştir.
- İlişkiler Kurulması: Katılım, açık diyalogu destekleyerek, BUSKİ ekibi ve paydaşlar arasında verimli bir ilişkinin kurulmasına ve sürdürülmesine yardımcı olacaktır. Bu, yalnızca etkili bir ÇSDD uygulamasını desteklemekle kalmaz, aynı zamanda gelecekte BUSKİ ile paydaşlar arasındaki ilişkileri de güçlendirecektir.
- Beklentilerin Yönetilmesi: Katılım süreci, doğru bilgileri kolayca anlaşılır bir şekilde yayarak paydaş ve topluluk beklentilerinin anlaşılması ve yönetilmesi için bir mekanizma görevi görecektir.
- Uygunluğun Sağlanması: Süreç hem yerel düzenleyici gerekliliklere, hem de uluslararası iyi uygulamalara uygunluğu sağlayacak şekilde tasarlanmıştır.

PKP canlı bir belge olduğundan düzenli olarak gözden geçirilecek ve güncellenecektir. Faaliyetlerin değişmesi veya paydaş katılımıyla ilgili yeni faaliyetlerin başlaması durumunda, PKP güncellenecek ve proje paydaşlarıyla paylaşılacaktır. PKP, tüm ilgili paydaşların Projenin yapımı ve işletilmesi süreçlerine katılımına odaklanmaktadır.

## 2 PROJE AÇIKLAMASI

### 2.1 ÖNCELİKLİ YATIRIM PROGRAMI

Bursa Su Projesi, Aralık 2021'de hazırlanan Bursa Çınarcık Barajı İçme Suyu Tesisleri Fizibilite Raporuna dayanmaktadır ve iki etaba ayrılmıştır.

Projenin 1. Etabının hedefi, Bursa İl Merkezi (Nilüfer, Osmangazi, Yıldırım), Gürsu, Kestel ve Mudanya ilçeleri, Bursa İline kayıtlı Sanayi Bölgelerine ham su temini dahil olmak üzere Bursa Batı Kalkınma Bölgesinde yer alan Görükle, Çalı, Hasanağa, Akçalar, Başköy, Fadıllı, Gölyazı,



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

Kayapa, Tahtalı ve Yaylacık mahalleleri ve Bursa ovası çevresinde bulunan tüketicilere artırılmış içme suyu sağlanmasıdır.

Öncelikli yatırım programı, mevcut hidroelektrik santralini ve nihai olarak Ulubat gölünü beslemek için Çınarcık Barajında inşa edilen cazibe boru hattının branşman odasından başlayarak isale hatlarının, üç adet temiz su deposunun, 300.000 m<sup>3</sup>/gün kapasiteli yeni içme suyu arıtma tesisinin (İAT), Bursa şehir merkezi ve çevre ilçelerdeki tüketicilere kuyular yerine yüzey sularından (Çınarcık Barajı) sürdürülebilir su temini sağlamak için gerekli olan güneş enerjisi santrallerinin ve diğer yardımcı tesislerin inşasını içermektedir.



Şekil 2-1 Boru Hattı Güzergahı

### 2.1.1 PROJENİN FAYDALARI

1. Şu anda Bursa ve çevresine verilen suyun yaklaşık %25'i kuyulardan sağlanmaktadır. Çınarcık ve İkitçe'deki organize sanayi bölgeleri ve köyler dikkate alındığında bu oran %40'lara kadar çıkmaktadır.
2. BUSKİ'nin bu Projeye yatırım yapmasının ana nedenlerinden biri, yer altı suyu talebini azaltmak ve iklim değişikliğinin bölgedeki etkilerinin azaltılmasına katkıda bulunmaktır. Çünkü bu proje kapsamında isale hatlarının inşa edilmesiyle birlikte, Bursa'ya halihazırda işletilen yer altı suyu kuyuları yerine Çınarcık Barajı tarafından su sağlanacaktır. İsale hattı ve yeni arıtma tesisinin yapımı tamamlandığında BUSKİ, mevcut kuyulardaki faaliyetleri durduracak ve mevcut tesislerdeki bakım ve onarımlarda veya doğal afet gibi acil durumlarda kullanılmaları gerekli olabileceği için kuyuları kullanıma hazır durumda bekletecektir. Bu sayede iklim değişikliğinin bölge üzerindeki etkilerinin azaltılmasının yanı sıra çok fazla



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

elektrik tüketimi gerekmeceğinden CO2 (karbon dioksit) emisyonları da azalacaktır. Yakın gelecekte meydana gelmesi olası yer altı suyu sıkıntısı nedeniyle bu çalışmaların hayata geçirilmesi ve 2027 yılı başında tamamlanması planlanmaktadır.

3. Projenin hayata geçmesiyle Bursa şehrinin 2050 yılına kadar olan içme suyu ihtiyacı karşılanacaktır. Dolayısıyla projenin mevcut içme suyu sistemine bir an önce entegre edilmesi, yer altı suyu kullanımının ve enerji maliyetlerinin düşürülmesi açısından büyük önem taşımaktadır.

### 2.1.2 PROJENİN KAPSAMI

Proje kapsamında Bursa halkının temiz su ihtiyacını sürdürülebilir bir şekilde sağlamak için bir içme suyu arıtma tesisi yapılacaktır. Bu arıtma tesisi 2050 yılına kadar su ihtiyacını karşılayacak bir kapasitede tasarlanmıştır. İçme suyu arıtma tesisinin (İAT) yeri, Hasanağa Barajı ile Kayapa Göleti arasındaki ormanlık alan ve Gümüştepe devlet ormanı olarak belirlenmiştir. Tesise ulaşım yolu orman yolu olup ulaşımı kolaydır. Enerji arzının uygunluğu, arazi koşullarının uygunluğu ve mülkiyet durumunun elverişliliği teyit edilmiştir. Aşağıdaki Şekil 2'de yer alan harita, İAT sahasının çevresiyle birlikte konumunu göstermektedir. Halihazırda tahsis edilen alan devlet ormanı içinde yer almaktadır ve çalılıktır, ancak arazinin yeni İAT'nin inşası için kullanılması amacıyla gerekli tahsis protokolü başlatılmıştır. 1. Eapta tüm proses üniteleri, binalar ve yardımcı yapılar (su hattı, çamur hattı ve bekçi kulübesi, yönetim binası, trafo ve jeneratör binası gibi diğer tesisler) inşa edilecektir.

Projeye artan ihtiyaçlar ele alınarak, Bursa ve çevresindeki yerleşim yerlerine içme suyu temininin iyileştirilmesi ve artırılması amaçlanmaktadır.

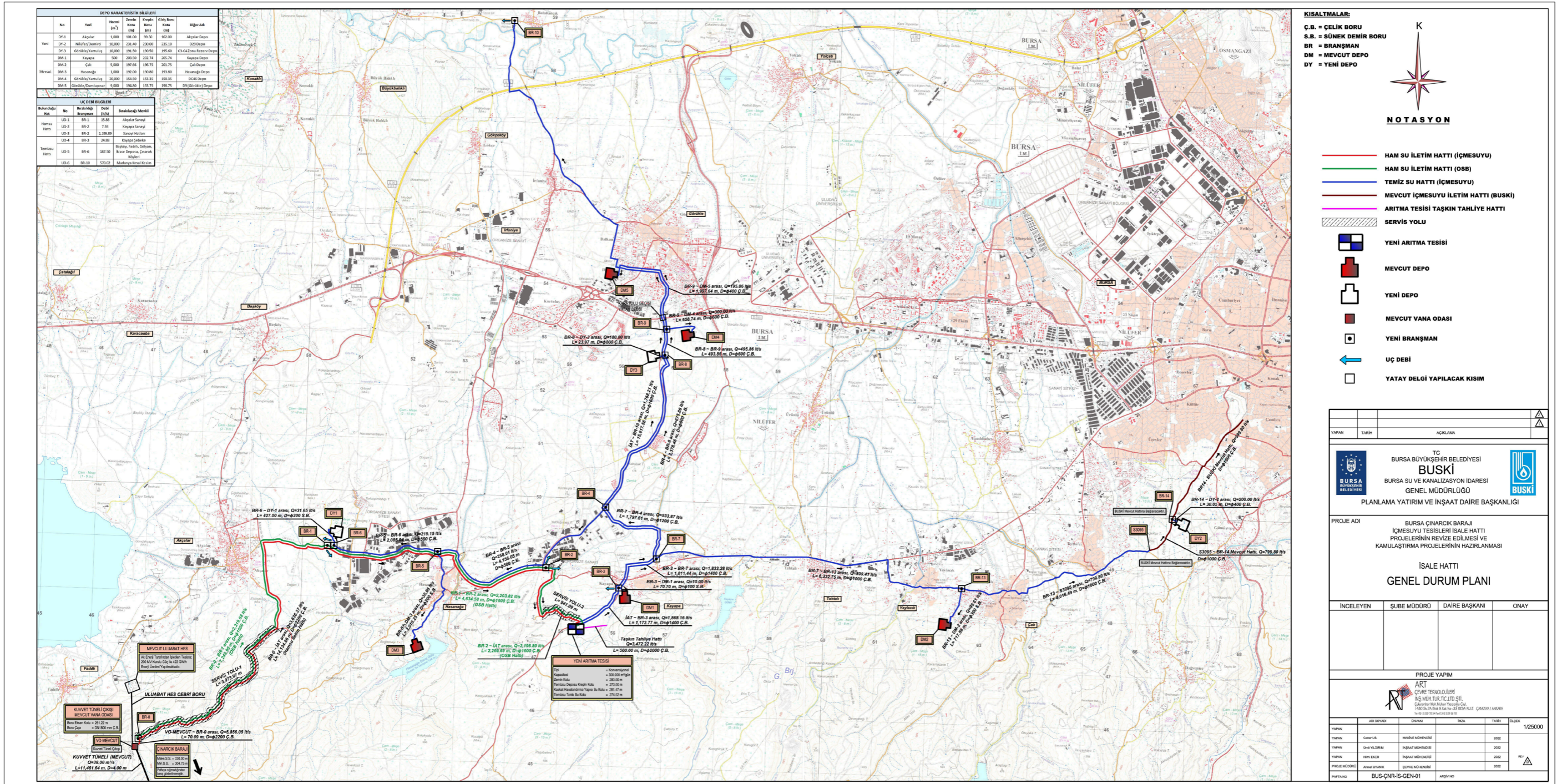
Proje kapsamı şu şekilde özetlenebilir:

- 1- 67,21 km isale hattının (ham su, arıtılmış su ve endüstriyel su hatları) yapımı
- 2- 33.000 m<sup>3</sup> kapasiteli 3 adet su deposunun yapımı
- 3- 300.000 m<sup>3</sup>/gün kapasiteli Su Arıtma Tesisinin yapımı

Projenin genel yerleşim planı aşağıda Şekil 2-2 Proje Genel Yerleşim PlanıProje Genel Yerleşim Planında gösterilmiştir.



PAYDAŞ KATILIM PLANI



Şekil 2-2 Proje Genel Yerleşim Planı

### 3 PROJENİN SOSYAL ETKİ ALANI (EA)

Projenin etki alanı, projenin amacı doğrultusunda kalıcı, sağlıklı ve yüksek standartlarda su temini sağlanacak olan Nilüfer ilçesi yerleşim alanlarıdır. Bu yerleşim yerlerinin içinde bazı sanayi bölgeleri de bulunmaktadır.

Bursa'nın mevcut kıt su kaynakları göz önüne alındığında, projenin yer altı sularının korunması ve su aboneleri için sürekli ve güvenilir suya erişimin sağlanması açısından önemli olumlu sosyal ve çevresel etkileri de bulunmaktadır.

Projenin inşaat ve işletme aşamaları için sosyal etki alanı (EA), Projenin ÇSDD hazırlığı sırasında belirlenmiştir. EA, projenin inşaat ve işletme aşamalarından doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen veya etkilenecek olan yerleşimleri, iş yerlerini ve diğer paydaşları içerir. Bu yerleşimler, su isale hattı boyunca yüzey tesisleri kurmak için inşaat faaliyetlerinin yürütüleceği kentsel yerleşim alanları ve aynı amaçla arazinin istimlak edileceği tarım alanlarıdır. İsale hattının geçeceği yerleşim yerleri Nilüfer ilçesine bağlı Akçalar, Hasanağa, Görükle/Kurtuluş, Cali, Yaylacık, Kayapa/Zafer, Tahtalı, Demirci, Gümüştepe mahalleleridir.



Şekil 2-3 Önerilen Proje Güzergahı ve Çevresindeki Yerleşimler

Bu mahallelerin sosyal özellikleri ve bu mahallelerde gerçekleştirilecek proje faaliyetleri aşağıda Tablo 2-1'de özetlenmiştir. Proje uygulamaları sırasında gereken arazi istimlak sürecinde etkilenecek yerleşim yerleri ve arazi büyüklükleri verilmiştir.



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

Tablo 2-1 Projeden etkilenen yerleşim yerlerinin özet bilgi tablosu (\*)

Mahalle adı	Toplam nüfus	Geçim kaynakları	İlkokul sayısı	Ortaokul sayısı	Hassas gruplar	Sağlık tesisi sayısı	Sosyal tesisler	Kamu kurumları	Proje ile ilgili faaliyetler	Kültür varlıkları
<b>Akçalar</b>	8.271	Esnaflık, hayvancılık, tarım	1	1	Mülteciler, SYDV tarafından desteklenen aileler, Aile reisinin kadın olduğu haneler	1	-	-	Ormanlık alanda su deposu inşaatı.	Arkeolojik sit alanı, açık hava müzesi, hamam
<b>Hasanağa</b>	1.576	Ulaştırma, lojistik, ücretli işçilik	1	1	Mülteciler, SYDV tarafından desteklenen aileler, Aile reisinin kadın olduğu haneler	1	-	Mesleki eğitim merkezi	Tarım arazileri ve sanayi bölgelerinden geçen su isale hattı.	
<b>Kayapa/Zafer</b>	2.369	Hayvancılık, tarım, ücretli işçilik	1	1	Aile reisinin kadın olduğu haneler	1	-	Belediye Binası	Su isale hattı	
<b>Görükle/Kurtuluş</b>	33.321	%50 ücretli işçilik, %50 tarım ve hayvancılık	1	1	SYDV tarafından desteklenen aileler, reisi kadın olan haneler, engelliler, Mülteciler	1	Kongre Merkezi	BUSKİ hizmet binası, nüfus dairesi	Su isale hattı, su deposu inşaatı	Mübadele müzesi



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

Mahalle adı	Toplam nüfus	Geçim kaynakları	İlkokul sayısı	Ortaokul sayısı	Hassas gruplar	Sağlık tesisi sayısı	Sosyal tesisler	Kamu kurumları	Proje ile ilgili faaliyetler	Kültür varlıkları
<b>Tahtalı</b>	1.215	Esnaflık ve ücretli işçilik	1	1	-	-			Yerleşim yerleri dışında su isale hattı	Osmanlı kale surları, tarihi evler
<b>Yaylacık</b>	2.065	Hayvancılık, ücretli işçilik	1		Mülteciler ve SYDV tarafından desteklenen aileler	1 sağlık evi	-	-	Su isale hattı inşaatı	
<b>Çalı</b>	16.794	Esnaflık, endüstriyel faaliyetler, ücretli işçilik, tarım	1	1	Aile reisinin kadın olduğu haneler, Mülteciler	1		Orman İşletme Müdürlüğü, Tarım Kredi Kooperatifi, Nilüfer Belediyesi Ek Hizmet Binası ve Sosyal Destek Hizmetleri binası	Su isale hattı.	
<b>Demirci</b>	14.265	Tarım, esnaflık, ücretli işçilik	1	1		2	Kongre Merkezi		Su isale hattı	Telai ve Antidion Manastırı
<b>Gümüştepe</b>	1.715	Tarım, ücretli işçilik, ulaştırma	1	-	-	-	-	-	Su deposu inşaatı	

(\*) Tablodaki veriler muhtarlar ile yapılan görüşmelerden, TÜİK'den, masa başı araştırmalardan ve BUSKİ'den derlenmiştir.





## PAYDAŞ KATILIM PLANI

Tablo 2-2 Arazi İstimlak Planı

Etkilenen Yerleşimler	Boru Hattı Uzunluğu (*)	İstimlak Edilecek Parsel Sayısı				Mülk sahibi sayısı	İstimlak alanı	İrtifak alanı	Kamu arazisi tahsisi	Toplam alan
		İstimlak	İrtifak	Tahsis	Toplam					
<b>Akçalar</b>	8.550	36	0	6	42	305	12.775,15	0,00	44.356,03	57.131,18
<b>Çalı</b>	3.145	2	0	3	5	5	87,60	0,00	216,19	303,79
<b>Demirci</b>	1.727	9	0	1	10	21	713,79	0,00	204,44	918,23
<b>Gümüštepe</b>	825	1	0	2	3	12	473,57	0,00	7.014,69	7.488,26
<b>Görükle/ Kurtuluş</b>	4.015	6	22	0	28	132	7.358,37	7.782,31	0,00	15.140,68
<b>Hasanağa</b>	5.560	19	3	4	26	58	1.372,53	43,89	336,86	1.753,28
<b>Kayapa/Zafer/İstiklal</b>	12.675	22	0	5	27	56	7.235,76	0,00	101.140,28	108.376,04
<b>Tahtalı</b>	1.994	0	0	8	8	8	0,00	0,00	1.573,30	1.573,30
<b>Yaylacık</b>	1.316	3	0	5	8	8	674,14	0,00	480,68	1.154,82
<b>Toplam</b>	39.807	98	25	34	157	605	30.690,91	7.826,20	155.322,47	193.839,58

(\*) Boru hatlarının uzunluğu inşaat aşamasında biraz değişebilir.



### 4 PROJENİN OLASI ETKİLERİ VE ÖNLEMLERİN ÖZETİ

Projenin olası çevresel ve sosyal etkileri, Projenin Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi (ESDD) çalışması sırasında değerlendirilmiştir. ÇSDD sırasında, bir altyapı projesi olarak, inşaat faaliyetlerinden kaynaklanan gürültü, titreşim, trafik, halk sağlığı ve güvenliği, su kesintileri ve arazi kullanımından kaynaklanan geçim kaynaklarına yönelik etkiler gibi etkiler beklenmektedir. İnşaat sırasında ortaya çıkabilecek olumsuz proje etkilerinin yanı sıra, Bursa ili için yer altı su rezervlerinin korunması ve BUSKİ'nin su abonelerine sürdürülebilir ve tutarlı su temini gibi faydalı etkiler de beklenmektedir. Projenin diğer olumlu etkileri ise özellikle mal alımı (inşaat malzemeleri, araç kiralama, benzin, gıda vb.) ile ilgili olacaktır. İşletme sürecinde de bakım ve onarım çalışmalarından kaynaklanan benzer çevresel ve sosyal etkilerin oluşması beklenmektedir. İnşaat aşamasında alınacak tüm önlemler işletme aşamasında da eksiksiz olarak alınacaktır.

Projenin olası olumsuz etkileri şunlardır:

- Özellikle toprak kazma ve hendek açma işlemlerinin yapıldığı yerleşim yerlerinde gürültü, toz, titreşim gibi inşaat kaynaklı etkiler.
- Servis yolu kullanımından ve ana caddelerden ara sokaklara yapılan yönlendirmelerden kaynaklanan geçici trafik aksamları. Ara sokaklardaki sıkışık trafik, hassas grupları orantısız bir şekilde etkileyebilir.
- Su temininin geçici olarak kesintiye uğraması.
- Toplum sağlığı ve güvenliğine ilişkin riskler.
- İnşaat işlerinden kaynaklanan iş sağlığı ve güvenliği riskleri.
- Arazi ediniminin etkileri.

Olası olumlu sosyal etkiler şunlardır:

- Projenin yapımı sırasında istihdam olanaklarının artması.
- Yer altı su kaynaklarının korunması ve Bursa ve çevresindeki tüketicilere daha sürdürülebilir ve kaliteli su temini.
- Yerel tedarikçilerin, esnafın yerel alımlar (inşaat malzemeleri, boru, yiyecek, içecek, ofis sarf malzemeleri, güvenlik ekipmanları, akaryakıt, araç kiralama vb.) sayesinde gelirinin artması.



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

Tablo 2-3 Projenin inşaat aşamasında Sosyal Etki Alanı (EA) içinde yer alan yerleşimler



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

Yerleşimler	İnşaatın Niteliği (*)	Olası Çevresel Olumsuz Etkiler	Olası Sosyal Olumsuz Etkiler
<b>Akçalar</b>	DY 1 orman arazisi üzerine yapılacaktır. Ormanlık alandan geçen 3.400 m su hattı. Yerleşim bölgesinden geçen 5.150 m su hattı.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Biyolojik çeşitlilik etkisi</li><li>• Toprak kalitesi</li><li>• Hava kirliliği ve gaz emisyonları</li><li>• Gürültü</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Arazi istiklakinin etkileri.</li><li>• Toz, gürültü ve işlerin aksamasına bağlı olarak sanayi bölgesindeki işletmeler üzerinde geçici etkiler</li><li>• Trafik etkileri</li><li>• Sağlık ve güvenlik etkisi</li><li>• Gürültü etkisi</li><li>• Su temininin geçici olarak kesilmesi.</li></ul>
<b>Çalı</b>	Konut, sanayi bölgesi ve imarlı yol üzerinden geçen toplam 3.145 m su isale hattı.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hava kirliliği ve gaz emisyonları</li><li>• Gürültü</li><li>• Toprak kalitesi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Toz, gürültü ve işlerin aksamasına bağlı olarak sanayi bölgesindeki işletmeler üzerinde geçici etkiler</li><li>• Arazi ediniminin etkileri</li><li>• Toz etkisiSağlık ve güvenlik etkisi</li><li>• Trafik etkileri</li><li>• Gürültü etkisi</li><li>• Su temininin geçici olarak kesilmesi.</li></ul>
<b>Görükle/Kurtuluş</b>	DY 3 inşa edilecek Tarım arazisi + imarlı yoldan geçen 4.015 m su hattı	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hava kirliliği ve gaz emisyonları</li><li>• Gürültü</li><li>• Toprak kalitesi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Arazi ediniminin etkileri</li><li>• Gürültü etkisi</li><li>• Trafik etkileri</li><li>• Toz etkisi</li><li>• Suyun geçici olarak kesilmesi</li></ul>
<b>Gümüštepe</b>	DY2 orman arazisi üzerine inşa edilecek ve mevcut su hattına 1 km'den kısa bir boru hattı ile bağlanacaktır.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Biyolojik çeşitlilik etkisi (orman arazisinde DY2)</li><li>• Toprak kalitesi</li><li>• Hava kirliliği</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Toz etkisi</li><li>• Trafik etkileri</li><li>• Su temininin geçici olarak kesilmesi.</li></ul>



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

Yerleşimler	İnşaatın Niteliği (*)	Olası Çevresel Olumsuz Etkiler	Olası Sosyal Olumsuz Etkiler
<b>Hasanağa</b>	Sanayi bölgesinden geçen toplam 5560 m su hattı Yerleşim bölgesinden geçen artırılmış su hattı	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hava kirliliği ve gaz emisyonları</li> <li>Gürültü</li> <li>Toprak kalitesi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arazi ediniminin etkileri</li> <li>Toz, gürültü ve işlerin aksamasına bağlı olarak sanayi bölgesindeki işletmeler üzerinde geçici etkiler</li> <li>Su temininin geçici olarak kesilmesi.</li> <li>İş yerleri üzerindeki etkiler</li> <li>Toz etkisi</li> <li>Sağlık ve güvenlik etkisi</li> <li>Trafik etkileri</li> <li>Gürültü etkisi</li> </ul>
<b>Kayapa</b>	İAT orman arazisi üzerine inşa edilecektir Sanayi arazisinden ve imarlı yoldan geçen toplam 12.675 m su hattı	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hava kirliliği ve gaz emisyonları</li> <li>Gürültü</li> <li>Toprak kalitesi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trafik etkileri</li> <li>Toz etkisi</li> <li>Gürültü etkisi</li> <li>Su temininin geçici olarak kesilmesi.</li> <li>Toz, gürültü ve işlerin aksamasına bağlı olarak sanayi bölgesindeki işletmeler üzerinde geçici etkiler</li> </ul>
<b>Tahtalı</b>	Yerleşim alanı boyunca 1.994 m su hattı	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hava kirliliği ve gaz emisyonları</li> <li>Gürültü</li> <li>Toprak kalitesi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gürültü etkisi</li> <li>Toz etkisi</li> <li>İnşaat hattı boyunca mevcut iş yerleri üzerindeki etkiler</li> <li>Trafik etkileri</li> <li>Su temininin geçici olarak kesilmesi.</li> <li>Sağlık ve güvenlik etkisi</li> </ul>
<b>Yaylacık</b>	Yerleşim bölgesinden geçen 1.316 m su hattı İmarlı yoldan geçen su hattı	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hava kirliliği ve gaz emisyonları</li> <li>Gürültü</li> <li>Toprak kalitesi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arazi ediniminin etkileri</li> <li>Trafik etkileri</li> <li>Sağlık ve güvenlik etkisi</li> <li>Gürültü etkisi</li> <li>Su temininin geçici olarak kesilmesi.</li> </ul>
<b>Demirci</b>	Yerleşim alanı ve tarım arazisinden geçen toplam 1.727 m su hattı	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hava kirliliği ve gaz emisyonları</li> <li>Gürültü</li> <li>Toprak kalitesi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arazi ediniminin etkileri</li> <li>Trafik etkileri</li> <li>Toz etkisi</li> <li>Gürültü etkisi</li> <li>Sağlık ve güvenlik etkisi</li> <li>Su temininin geçici olarak kesilmesi.</li> </ul>

(\*) Tabloda verilen su hatlarının uzunlukları inşaat sırasında biraz değişebilir.



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

Tablo 2-4 İnşaat ve İşletme Aşamasında Etki Alanı Üzerindeki Olası Etkiler ve Hafifletme Önlemleri

Etkiler	Etkilere Maruz Kalan Kesimler	Önlemler
<b>Olumsuz Etkiler</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>Gürültü ve Titreşimler</li></ul>	<p>İsale hattı ve yer üstü yapılara yakın evlerde yaşayan PEK'ler ve işçiler. OSB'lerde çalışanlar.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>Motorlarda sessizleştirilmiş ekipmanlar kullanılacaktır.</li><li>Makine ve ekipmanların kullanılmadığı ancak motorların çalıştığı durumlar asgari düzeye indirilecektir.</li><li>Boru hattı kurulum ve inşaat faaliyetleri sırasında çevresel gürültü seviyeleri, proje çalışmaları çevresinde periyodik gürültü ölçümleri ile kontrol edilecektir.</li><li>Makine ve ekipmanlar iyi koşullarda muhafaza edilecektir.</li><li>Projenin topluluk alanlarından geçen nakliye faaliyetleri önlenecek veya en aza indirilecektir.</li><li>Gürültü nedeniyle doğabilecek şikayetlerin çözüme kavuşturulması ve önlemlerin açıklanması için etkin bir paydaş iletişimi sağlanacaktır.</li><li>Gürültü oluşturan ekipmanları kullanan işçiler, uygun gürültü koruma teçhizatı ile donatılacaktır.</li><li>Gece faaliyetlerinden mümkün olduğunca kaçınılacaktır.</li><li>İnşaat faaliyetleri sosyal hayata ve etkilenen hassas kesimlere göre planlanacaktır.</li><li>Tüm inşaat araçlarının hız limitlerine uyması sağlanacaktır.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Egzoz gazı emisyonları/Hava kirliliği</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>İsale hattı ve yer üst yapılarına yakın evlerde yaşayan PEK'ler ve araçlardan dolayı tarım arazileri ve çiftçiler.</li><li>OSB'lerde çalışanlar.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Araç motorları ve diğer makineler sadece gerektiğinde çalıştırılarak gereksiz emisyonlar önlenecektir.</li><li>Tüm ekipman ve makinelerin bakımları standartlara ve teknik düzenlemelere uygun olacak, çevrenin korunması için periyodik olarak kontrol edilecek ve ekipman ve makineler uygun sertifikalara sahip olacaktır.</li><li>Yüklenici tarafından bir Hava Emisyon Yönetim Planının hazırlanması ve uygulanması tavsiye edilir.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Toz</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>İsale hattı ve yer üstü yapılara yakın evlerde yaşayan PEK'ler ve toprak kazma çalışmalarından dolayı tarım arazileri ve çiftçiler.</li><li>OSB'lerde çalışanlar.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Toz yayılımını azaltmak için su püskürtme uygulanacaktır.</li><li>Örtüler, su bastırma veya açık malzeme depolama alanları için nem içeriğinin artırılması gibi toz kontrol yöntemleri uygulanacaktır.</li><li>Toz oluşturan malzemeleri taşıyan tüm kamyonlara tozu bastırmak için su püskürtülecektir.</li></ul>



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

Etkiler	Etkilere Maruz Kalan Kesimler	Önlemler
		<ul style="list-style-type: none"><li>Hafriyat malzemesi taşıyacak tüm ulaşım araçlarının üstü kapatılacaktır.</li><li>Şantiye içerisinde seyahat eden araçlar için hız sınırı uygulanacaktır.</li><li>Toz etkisini önlemek için inşaat alanı mümkün olan en kısa sürede asfaltlanacaktır.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li><b>Trafik</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>İsale hattı ve yer üstü yapılara yakın evlerde yaşayan PEK'ler.</li><li>OSB'lerde çalışanlar</li><li>MTİ Yüklenicisi çalışanları</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>İnşaat takvimi ve trafik kısıtlamaları medya, cami anonsları ve belediye anonsları ile duyurulacaktır.</li><li>Araçlara hız kontrolü uygulanacak ve izleme yapılacaktır.</li><li>Uygun yerlere gerekli trafik işaretleri koyulacak ve trafik akışı sorunsuz bir şekilde sağlanacaktır.</li><li>Trafik işaretleri ve önlemleri, hassas kişilere (bedensel engelliler, yaşlılar, okuma yazma bilmeyenler, kadınlar, çocuklar, öğrenciler vb.) duyarlı olacak tasarlanacaktır.</li><li>Araçlar hız sınırlarını aşmayacak, bu durum BUSKİ ve yükleniciler tarafından izlenecektir.</li><li>Yükleniciler bir Trafik Yönetim Planı hazırlayacaktır.</li><li>İnşaat çalışmaları nedeniyle kapatılan yollara alternatif güzergahlar belirlenecek ve uygun tabelalarla gösterilecektir.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li><b>Toplum Sağlığı ve Güvenliği</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>İsale hattı ve yer üstü yapılara yakın evlerde yaşayan PEK'ler.</li><li>Çiftçiler</li><li>OSB'lerde çalışanlar</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Çalışma alanlarının çevresine çitler, tabelalar, korkuluklar yerleştirilecektir.</li><li>Ana yollar üzerindeki dükkanlara erişim, korkuluklu sağlam bir köprü ile sağlanacaktır.</li><li>İnşaat çalışmaları başlamadan önce duyurular yapılacaktır.</li><li>Kazı ve kapatma işleri aynı gün içerisinde tamamlanacak ve şantiye alanında istiflenerek boru depolanmayacaktır.</li><li>Toz etkisini önlemek için, inşaat sırasında açılan hendekler toprakla kapatıldıktan kısa bir süre sonra asfaltlanacaktır.</li><li>Toplum Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Planı hazırlanacaktır.</li><li>Etik davranış kuralları hazırlanacak ve inşaat işçileri göreve başlama sırasında cinsiyete dayalı şiddet ve taciz konusunda eğitilecektir.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li><b>Su temininde geçici kesintiler</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>İsale hattı ve yer üstü yapılara yakın evlerde yaşayan PEK'ler.</li><li>İş yerleri ve OSB'lerde çalışanlar</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Su kesintileri etkin bir şekilde önceden duyurulacaktır.</li><li>Su kesintilerinin uzun sürmemesi için inşaat faaliyetleri iyi planlanacaktır.</li><li>Su kesintisi süreleri ve nedenleri ile ilgili bilgiler duyurulacaktır.</li></ul>



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

Etkiler	Etkilere Maruz Kalan Kesimler	Önlemler
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Arazi istimlakı</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arazi sahipleri ve arazi kullanıcıları</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Su kesintisi ile ilgili şikayet ve endişelere zamanında yanıt verilecektir.</li> <li>İnşaat çalışmaları başlamadan önce PEK'lere, arazi istimlak prosedürleri, hakları, şikayet mekanizması ve danışmanlık olanakları hakkında broşürlerle ve doğrudan temas yoluyla bilgi verilecektir.</li> <li>BUSKİ uzmanları, Halkla İlişkiler Sorumlusu ile birlikte PEK'lerle kamuyu aydınlatma toplantıları düzenleyecektir.</li> <li>BUSKİ, bu Proje için hassas gruplar olarak tanımlanan yaşlılar, kadın hane reisleri, hasta ve engelli PEK'lerle yapılacak istişarelere özel önem verecektir.</li> <li>Hassas gruplarla yapılacak toplantıların zamanlaması ve yeri, onların koşullarına göre düzenlenecektir.</li> <li>Beklenmedik zararlar için hafifletici önlemler alınacaktır.</li> <li>İrtifak hakkı tesis edilen yerlerde, araziye giriş ve araziden çıkış protokolleri arazi sahibi tarafından hazırlanarak imzalanacaktır.</li> <li>Maliklerin kamulaştırma sürecinde ve arazi bedelinin ödenmesinde herhangi bir sorun yaşaması halinde, BUSKİ'nin hukuk müşavirleri maliklere danışmanlık hizmeti verecektir.</li> <li>Tapuda miras nedeniyle devredilmemiş araziler varsa, kamulaştırmadan önce maliklerin tapuyu almaları sağlanmalıdır.</li> <li>İnşaat sırasında meydana gelebilecek zararlar, hasarlar veya gelir kaybı için, arazi sahipleri ve gayri resmi kullanıcılar da dahil olmak üzere kullanıcılar tamamıyla tazmin edilecektir.</li> <li>Şikayet mekanizması, arazi istimlakı ile ilgili etkilerden kaynaklanan şikayetleri içerecek şekilde etkinleştirilecektir.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Cinsiyete dayalı şiddet ve taciz (CDŞT)</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Şantiye çevresinde yaşayan kadınlar, BUSKİ'nin kadın personeli.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CDŞT'yi içeren bir etik davranış kuralları hazırlanacaktır.</li> <li>BUSKİ personeli ve yüklenicilerin çalışanları, CDŞT konularında göreve başlama eğitimi alacaktır.</li> <li>Şikayet mekanizması, CDŞT'ye duyarlı şikayetler için kullanılabilir olacaktır.</li> </ul>
<b>Olumlu Etkiler</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Sosyo-Ekonomik Etkiler</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yerel işletmeler, yerel işçiler,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yerel satın alma (akaryakıt, gıda, inşaat malzemeleri ve ekipmanları, araçlar vb.)</li> <li>Yerel istihdam.</li> </ul>





## PAYDAŞ KATILIM PLANI

Etkiler	Etkilere Kesimler	Maruz	Kalan	Önlemler
				<ul style="list-style-type: none"><li>Evsel ve evsel olmayan su aboneleri için istikrarlı/güvenilir su temini.</li></ul>



# 5 DÜZENLEYİCİ GEREKLİLİKLER

## 5.1 ULUSAL MEVZUAT

Önerilen proje bileşenlerinin ölçeği ve kapsamı, ulusal ÇED Yönetmeliğine (25 Kasım 2014 tarih ve 29186 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan) göre bir Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) yapılmasını gerektirmez. Dolayısıyla, ÇED Yönetmeliğinde öngörülen halkın bilgilendirilmesi ve sürece katılımına ilişkin prosedürler, önerilen yatırımlar için geçerli değildir.

Ancak, halkın bilgi alma ve görüş bildirme hakkı aşağıda açıklandığı gibi Türkiye Cumhuriyeti Anayasası ve çeşitli kanun maddeleri ile güvence altına alınmıştır.

### 5.1.1 TÜRKİYE CUMHURİYETİ ANAYASASI

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, vatandaşların düşünce ve kanaat hürriyetlerinin teminat altına alınması bakımından temel belgedir (Madde 25). Her ne sebep ve amaçla olursa olsun kimse, düşünce ve kanaatlerini açıklamaya zorlanamaz, düşünce kanaatleri sebebiyle kınanamaz ve suçlanamaz. Herkes, düşünce ve kanaatlerini söz, yazı, resim veya başka yollarla tek başına veya toplu olarak açıklama ve yayma hakkına sahiptir. Bu hürriyet resmi makamların müdahalesi olmaksızın haber veya fikir almak ya da vermek serbestliğini de kapsar (Madde 26). Ayrıca, vatandaşlar ve karşılıklılık esası gözetilmek kaydıyla Türkiye'de ikamet eden yabancılar kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikayetleri hakkında, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazı ile başvurma hakkına sahiptir (Madde 74).

### 5.1.2 BİLGİ EDİNME HAKKI KANUNU

4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (24.10.2003 tarih ve 25269 sayılı Resmi Gazete) bilgi edinme hakkına ilişkin süreci tanımlamaktadır. Bu hakkı, demokratik ve şeffaf yönetimin ön koşulu olan eşitlik, tarafsızlık ve şeffaflık ilkeleri doğrultusunda düzenler. Kanun, kamu kurum ve kuruluşları ile kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının faaliyetleri ile ilgilidir. Başvuru sahiplerine 15-30 iş günü içinde talep edilen bilgi veya belgelere erişim izni verilmeli veya izin reddedilmelidir. Kanun, erişimin reddedilmesi durumunda kamuya açık şikayet prosedürlerini de içerir.

### 5.1.3 DİLEKÇE HAKKININ KULLANILMASINA DAİR KANUN

Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları, Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanunun (01.11.1984 tarihli ve 3071 sayılı Resmi Gazete) 3. maddesi uyarınca, talep ve şikayetleri ile ilgili olarak Türkiye Büyük Millet Meclisine ve resmi makamlara yazılı dilekçe ile başvurma hakkına sahiptir. Türkiye'de ikamet eden yabancılar, karşılıklılık şartıyla ve dilekçelerinde Türkçe kullanmak kaydıyla bu haktan yararlanabilirler.

### 5.1.4 ÇEVRESEL ETKİ DEĞERLENDİRMESİ YÖNETMELİĞİ

Çevre Kanununun 10. maddesi (1983) kapsamında hazırlanan Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliğinin (25.11.2014 tarihli ve 29186 sayılı Resmi Gazete) kapsamına giren projelerde



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

halkı bilgilendirme toplantısının yapılması gerekmektedir. Bu Yönetmeliğe göre, halkı bilgilendirme toplantılarının temel amacı, proje hakkında halkı bilgilendirmek ve halkla istişarede bulunmaktır. Yönetmelikte, toplantının ilgili kişilerin erişebileceği proje sahasında yapılması öngörülmektedir; toplantı tarihi ve yerinin Başkan tarafından önceden onaylanması ve toplantıdan en az 10 gün önce yerel ve ulusal bir gazetede ilan edilmesi zorunludur. Benzer ilanlar Valilik personeli tarafından çevre mahalle ve ilçelere de asılacaktır.

Toplantıda dile getirilen görüş ve öneriler Çevre ve Şehircilik Bakanlığı temsilcileri tarafından kayıt altına alınmalıdır. Bu yazılı görüş ve öneriler proje ömrü boyunca gözden geçirilmelidir.

## 5.2 ULUSLARARASI STANDARTLAR

### 5.2.1 EBRD GEREKLİLİKLERİ

EBRD'nin Çevresel ve Sosyal Politikası (ÇSP 2019) çevresel ve sosyal sınıflandırma sürecine göre Proje, "B" Kategorisindeki bir proje olarak sınıflandırılmaktadır. EBRD tarafından finanse edilen tüm projeler, PG10 Bilgi İfşası ve Paydaş Katılımı dahil olmak üzere projelerin karşılaması gereken kilit öneme sahip çevresel ve sosyal sürdürülebilirlik alanları için on Performans Gerekliliğini (PG) içeren EBRD Çevresel ve Sosyal Politikasının (2019) gerekliliklerini karşılayacak şekilde yapılandırılır. EBRD'nin on Performans Gerekliliğinde (PG), EBRD tarafından finanse edilen projelerin çevresel ve sosyal riskleri ve etkilerinin nasıl değerlendirileceği, yönetileceği ve izleneceği özetlenmektedir. Bu PG'lerde, çevresel ve sosyal risk yönetimine ve projelerin ömrü boyunca sosyal faydaların teşvik edilmesine ilişkin stratejik hedefler tanımlanmaktadır. Ayrıca, projelerin bu politikaya uygun olarak tasarlanması ve uygulanmasında hem EBRD'nin hem de müşterilerinin ilgili rolleri ve sorumlulukları tanımlanmaktadır.

Bu kapsamda BUSKİ, PG1, PG5 ve PG10'da belirtildiği gibi EBRD'nin Çevre ve Sağlık Politikasının (2019) açıklama ve paydaş katılımı gerekliliklerine uyacaktır:

#### **PG 1: Çevresel ve Sosyal Risk ve Sorunların Değerlendirilmesi ve Yönetimi**

- Olumsuz çevresel ve sosyal riskleri ve etkileri olabilecek tüm projeler için müşteri, projenin paydaşlarını belirleyecek ve paydaşların görüşlerini, endişelerini ve önerilerini anlamlı bir şekilde ifade edebilecekleri ve yanıt alabilecekleri bir paydaş katılımı planı tasarlayacaktır. Bu plan, proje değerlendirme sürecinin ayrılmaz bir parçasıdır. Projenin planlanması ve uygulanması, paydaş katılım prosedürlerini açıklayan PG 10'a uygun olarak gerçekleştirilecektir. Bu paydaş belirleme sürecinde, müşteri orantısız bir şekilde etkilenebilecek paydaşları belirleyecek ve hassas grupların orantısız bir şekilde etkilenmemesi için hafifletme önlemleri geliştirecek ve uygulayacaktır.



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

### PG 5: Arazi İstimlaki, Zorunlu Yeniden Yerleştirme ve Ekonomik Olarak Yer Değiştirme

- BUSKİ, Projeden etkilenen insanlar ve topluluklarla anlamlı istişarelerde bulunacak ve arazi istimlaki ve geçim kaynaklarının restorasyonunun planlanması, uygulanması, izlenmesi ve değerlendirilmesi dahil olmak üzere yeniden yerleştirme süreci boyunca ilgili bilgileri ifşa edecektir.
- BUSKİ, hassas gruplar da dahil olmak üzere tüm kişi ve grupların, proje uygulamasına ilişkin hakları, çıkarları ve fırsatları hakkında etkili yöntemlerle bilgilendirilmesini sağlayacaktır.
- BUSKİ, belgelerin paydaşlar tarafından anlaşılabilir, kültürel açıdan uygun, açık, basit ve doğru bir şekilde hazırlanmasını ve geniş çapta dağıtılmasını sağlayacaktır.

### PG 10: Bilgilendirme ve Paydaş Katılımı

EBRD'nin PG 10'da, devam eden paydaş katılımına ilişkin koşullar devamlı bir süreç olarak tanımlanmaktadır. BUSKİ, Projeden doğrudan etkilenen yerel topluluklar ve diğer ilgili paydaşlarla aşağıdaki standartlarda paydaş katılım faaliyetleri yürütecektir:

- Kolayca anlaşılabilir ve hedef paydaş grup(lar)ının ihtiyaçlarına göre özelleştirilmiş bir biçim ve dilde anlamlı bilgiler sağlayan anlamlı paydaş istişareleri.
- Paydaşların bilgiye erişmesini kolaylaştıran ve kültürel olarak uygun olan yol ve yerlerde bilgilendirme;
- Paydaş katılımı şu unsurları içerecektir: Paydaş belirleme ve analizi, paydaş katılımı planlaması, bilgilerin açıklanması, istişare ve katılım, şikayet mekanizması ve ilgili paydaşlara sürekli raporlama.
- Paydaş katılımının niteliği ve sıklığı, Projenin niteliği ve ölçeği ve etkilenen topluluklar üzerindeki olası olumsuz etkileri, çevrenin hassasiyeti ve kamu yararının düzeyi ile orantılı olacaktır. Uluslararası hukuk kapsamında ev sahibi ülke yükümlülüklerini uygulayan yasalar da dahil olmak üzere, halkı bilgilendirme ve istişare ile ilgili ulusal yasaların gereklilikleri her zaman karşılanmalıdır.
- Gerekliliklerden biri, insanların yorum yapabileceği veya şikayette bulunabileceği ve olası anlaşmazlıkları çözebileceği etkili bir prosedür veya mekanizmanın oluşturulmasıdır.
- BUSKİ, paydaş katılımı faaliyetlerinin sürdürülmesinde kendi yetki, sorumluluk ve rollerini tanımlayacak ve proje süresi boyunca paydaş katılımını uygulamak ve izlemek için bir personel görevlendirecektir.
- Ayrıca, bağımsız bir son çare aracı olarak EBRD'nin Bağımsız Proje Hesap Verebilirlik Mekanizması (IPAM), PEK'ler ve sivil toplum kuruluşları tarafından EBRD'nin finanse ettiği projeler hakkında ortaya atılan sosyal, çevresel ve kamunun aydınlatılmasıyla ilgili sorunların proje paydaşları arasında çözümlenmesini veya EBRD'nin Çevresel ve Sosyal Politikasına ve Bilgiye Erişim Politikasının Projeye özgü hükümlerine uyup uymadığının belirlenmesini ve uygulanabilir



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

olduğunda bu politikalara mevcut herhangi bir uygunsuzluğun ele alınmasını ve EBRD'nin gelecekteki uygunsuzluğunun önlenmesini sağlamayı amaçlamaktadır.

## 6 BUSKİ'NİN ÖNCEKİ PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ

BUSKİ tarafından geliştirilen projeler Ulusal ÇED yönetmeliği kapsamında değildir ve halkın katılımı veya bilgilendirme gerekli değildir. Bu nedenle, ÇSDD'den önce halkın katılımı toplantısı yapılmamıştır.

BUSKİ, başta sosyal medya, BUSKİ'nin İnternet sitesi (<https://www.buski.gov.tr>) ve kitle iletişim araçları olmak üzere çeşitli kanallar aracılığıyla bilgilendirme yapmaktadır. Bu ağırlıklı olarak, devam eden rehabilitasyon çalışmaları, proje planları ve BUSKİ Genel Müdürü tarafından düzenlenen etkinliklerle ilgilidir. Abonelerle iletişim kurmak için farklı sosyal medya araçları (Facebook, Twitter ve Instagram) kullanılmaktadır. Sosyal medya hem halkın görüş ve şikayetlerini almak hem de BUSKİ'nin faaliyetleri ile ilgili duyuru ve haber yapmak için kullanılmaktadır. Ocak 2023'te, BUSKİ Facebook sayfasının 12.000, Instagram sayfasının ise yaklaşık 7.000 takipçisi olduğu bildirilmiştir. Ancak şimdiye kadar, projeye ilgili eylem ve sorunların dahil edilmesi, kaydedilmesi, izlenmesi ve raporlanması için hiçbir yapılandırılmış sistem geliştirilmemiştir.

## 7 ÇSDD PAYDAŞ KATILIMI FAALİYETLERİ

Önerilen projenin ÇSDD sürecinde gerçekleştirilen ön istişarelerde, Bursa Su Projesi hakkında bilgi verilmesi ve Proje hakkında görüşlerini ifade etmelerinin sağlanması amaçlanmıştır.

### 7.1 MUHTARLARLA İSTİŞARE

ÇSDD kapsamında proje uygulama alanındaki muhtarlarla derinlemesine görüşmeler yapılmıştır. Faaliyetler ve proje faaliyetlerinden kaynaklanan kısıtlamalar ile ilgili sorular yanıtlanmış ve olumlu veya olumsuz etkilerin neler olabileceği hakkında tartışmalar yapılmıştır. Görüşmelerde mahallelerin genel sosyo-ekonomik yapısı, ana geçim kaynakları, mevcut hassas gruplar, BUSKİ ile ilişkileri ve Proje hakkındaki bilgi düzeylerine dair bilgiler toplanmıştır.

Muhtarların BUSKİ saha çalışanları ile yakın temas halinde olduğu, mahalle sakinlerinden dinledikleri su ve atık su sorunları için BUSKİ yetkililerine rahatlıkla ulaşabilecekleri anlaşılmıştır. Ayrıca kendilerine tahsis edilmiş özel bir hattın (185 numaralı telefon hattı) olması sorunların hızlı bir şekilde çözülmesini kolaylaştırmaktadır. Toplantılarda dile getirilen başka bir konu da, muhtarların PEK'lerle WhatsApp ve sosyal medya araçlarını kullanarak kolay bir iletişim ağı kurmaları ve böylelikle mahalle sakinlerinin sorun ve şikayetlerinin iletilmesinde aracılık yapmalarıdır.

Görüşmelerde, Proje hakkında ve inşaat sırasında yolların kapatılması ve trafik akışının sağlanması için alternatif yolların oluşturulması başta olmak üzere olumsuz etkilere karşı alınması gereken hafifletici önlemler hakkında bilgi verilmiştir. Muhtarların Proje hakkında bilgi sahibi olmadığı, bazılarının Bursa'nın suyunun yeterli olduğunu, ayrıca bir çaba ve masrafa gerek



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

duyulmadığını düşündükleri belirlenmiştir. Proje faaliyetleri başlamadan önce toplantılar ve broşürler aracılığıyla Projenin faydaları anlatılacaktır.

### 7.2 ARAZİ İSTİMLAKI KAPSAMINDA PEK'LERLE İSTİŞARE

Projeden en çok etkilenmesi beklenen mahallelerden seçilen arazi sahipleri ile görüşmeler yapılması planlanmıştır. Ancak saha çalışmasında planlanan sayıda mal sahibi ile görüşmek mümkün olmamıştır. Bunun nedenlerinden biri, Türkiye'nin güneydoğusundaki deprem felaketi mağdurlarının yoğun yer değiştirme hareketleri nedeniyle muhtarlıklara yoğun olarak başvurması sonucunda toplantıların organize edilememesi, bir diğer neden ise kamulaştırma listesine alınan bazı mal sahiplerinin Bursa'da ikamet etmemesi nedeniyle kendilerine muhtarlar tarafından ulaşılamamasıydı.

Ancak Görükle, Demirci ve Akçalar mahallelerinde toplam 15 PEK ile görüşülmüştür. Yapılan toplantılarda arazi sahiplerine Proje hakkında bilgi verilmiş ve kamulaştırma gerekçeleri açıklanmıştır. PEK'ler ayrıca Proje uygulaması sırasında yürütülecek paydaş katılım programı hakkında bilgilendirilmiştir. BUSKİ kamulaştırma uzmanları, kamulaştırılacak araziyi parsel numaralarına göre paydaşlara harita üzerinde göstermiştir. Bu toplantılarda öne çıkan önemli konular ve görüşler şunlardı:

- PEK'ler, projenin kamu yararına olduğunu ve Bursa'daki su ihtiyacının önemini bildiklerini belirtmişlerdir.
- Paydaşlar piyasa değeri üzerinden ödeme yapılması gerektiğini belirtmiştir.
- Arazi sahiplerinin çoğu tarımsal faaliyetlerin yanı sıra hayvancılıkla uğraşmakta ve arazilerini yem bitkileri yetiştirmek (kuru tarım) için kullanmaktadırlar. Bir diğer kısım ise çeşitli sektörlerde faaliyet gösteren girişimciler, maaşlı çalışanlar ve emeklilerdi. BUSKİ kamulaştırma uzmanının kamulaştırılacak parsel büyüklüklerini açıklamasının ardından paydaşlar, genel olarak tarımsal faaliyetlerin tek gelir kaynakları olmadığını ve geçim kaynakları üzerinde büyük bir etki beklemediklerini belirtmişlerdir.

### 7.3 KADIN GRUPLARIYLA İSTİŞARE

Etkilenen yerleşim yerlerinden yaklaşık 25 kadın ve ayrıca ÇSDD kapsamındaki kadın STK'lerinden temsilcilerle odak grup görüşmeleri ve derinlemesine görüşmeler toplumsal cinsiyet uzmanı tarafından gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler sırasında, projeye ilgili endişeleri ve BUSKİ'nin çeşitli duyuru ve bildirimler için kullandığı iletişim yöntemleri tartışılmıştır. Proje hakkında bilgilendirilmedikleri anlaşılmıştır. Bunun dışında Bursa'daki sınırlı su kaynaklarının farkında olmadıkları ve BUSKİ'nin su tasarrufu konusunda yürüttüğü kampanyaların kendilerine ulaşmadığı anlaşılmıştır. Görüşmeler sırasında gündeme gelen bir diğer konu da boru hatları için gerçekleştirilecek arazi istimlakine ilişkin endişeler olmuştur.

Kadınların halihazırda kullanılan SMS, WhatsApp, İnternet sitesi vb. gibi iletişim kanallarından bilgi alma alışkanlığının olmadığı tespit edilmiştir. Proje uygulamaları sırasında daha etkin ve doğrudan iletişim kanalları kullanılarak halkın bilgilendirilmesi faydalı olacaktır. Bunlar altyapı çalışmaları sırasında camilerden su kesintisi duyurusu yapılması, okullarda öğrencilere duyuru yapılması, belediye, sağlık ocağı, eğitim merkezi gibi diğer kamu kurumlarına ve muhtarlıklara duyuru



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

asılması gibi vatandaşların sıklıkla kullandığı yöntemlerdir. Projenin planlanması ve yürütülmesi sırasında etkili bilgilendirme için proje kapsamında toplumsal cinsiyete duyarlı iletişim yöntem ve araçlarının geliştirilmesi tavsiye edilmektedir.

### 7.4 BUSKİ YÖNETİCİLERİ VE ÇALIŞANLARI İLE İSTİŞARELER

Proje faaliyetlerinin yürütülmesinde uyulması gereken EBRD ilkeleri, BUSKİ'nin Proje ile ilgili birimlerinin çalışanları ve bu birimlerin üst düzey yöneticileri ile görüşülerek tanıtılmıştır.

Bireysel görüşmelere ek olarak, Proje uygulamasının Çevresel ve Sosyal Yönetimine ilişkin olarak EBRD'nin 10 performans gerekliliği (PG'ler) bir toplantıda BUSKİ üst yönetimine tanıtılmıştır. Özellikle, arazi istimlak konularına ilişkin PG5 tartışılmış ve acil kamulaştırma sırasında BUSKİ'nin alması gereken hafifletme önlemleri ele alınmıştır.

CDŞT'nin saha çalışanlarının eğitimlerinde yer alması ve Davranış Kuralları belgesinde ayrı bir konu olarak ele alınması gerektiği Eğitim Dairesi Başkanlığı ile görüşülmüştür.

Kayıtların şikayet mekanizmasında cinsiyete göre ayrıştırılmış olarak tutulması gerektiği Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı ile görüşülmüştür.

BUSKİ'nin kamulaştırma usulleri, uygulama esasları ve paydaşların mağduriyetinin önlenmesi için alınması gereken tedbirler Emlak ve Kamulaştırma Daire Başkanı ve Şube Müdürü ile görüşülmüştür. Hazırlanacak bilgilendirme broşürleri ve arazi istimlakine dair iç prosedür hakkında denetim uygulamaları ve örnekler verilmiştir.

## 8 PAYDAŞ TESPİTİ VE ANALİZİ

Paydaş tespiti/analizi, Paydaş Katılım Planının ilk adımıdır. Paydaş analizinin amacı, her bir paydaş grubunu ve bunların projeye dair ilgi ve etkilerinin niteliğini belirlemektir.

Paydaş analizi, proje döngüsünde mümkün olduğunca erken yapılır ve bu analizde yalnızca paydaşlar listelenmekle kalmaz, aynı zamanda projeden nasıl etkilenecekleri (doğrudan veya dolaylı etki) ve projeye ilgi düzeyleri ve proje üzerindeki olası etkileri de değerlendirilir. Paydaş analizi sürecinde paydaşlar arasındaki dinamikler, projeye katılımın riskleri ve fırsatları dikkate alınır.

Paydaşlar, projeden olumlu veya olumsuz olarak ve doğrudan veya dolaylı olarak etkilenebilecek bireyler, gruplar, yerel topluluklar ve diğerlerinden oluşur. Etkilerin yoğunluğu (doğrudan/dolaylı), katılım açısından farklı şekillerde etkileşimi gerektirir.

BUSKİ daha önce, İnternet sitesinde (<https://www.BUSKI.gov.tr/Rapor/Raporlar/3>) yayımlanan BUSKİ 2020-2024 Stratejik Planında yer alan bir paydaş listesi belirlemiştir.

BUSKİ, paydaşlarını dış paydaşlar ve iç paydaşlar olarak tanımlamıştır. BUSKİ'nin paydaş analizinde belirlediği iç ve dış paydaşlara ek olarak, Proje için sürece dahil edilmesi gereken diğer paydaşlar da aşağıdaki Tablo 5'te kategorilere göre tanımlanmaktadır.



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

### 8.1 İÇ PAYDAŞLAR

Projenin iç paydaşları, BUSKİ'nin çalışanları, yöneticileri, yüklenicileri ve hizmet aldığı bağlı şirketleridir. Belediye Meclisi, Kent Konseyi ve konseyin ilgili paydaş komisyonları, Bursa Büyükşehir Belediyesi bünyesindeki birimler ve belediye işletmelerinin de iç paydaş olarak bilgilendirilmeleri ve iş birliği yapmaları gerekmektedir. Dış paydaşlarla doğru ve anlamlı iletişimin kurulması ve daha geniş paydaş kitlesine ulaşılması açısından proje ile ilgili gelişmelerin ve bilgilerin iç paydaşlarla paylaşılması önemlidir.

### 8.2 DIŞ PAYDAŞLAR

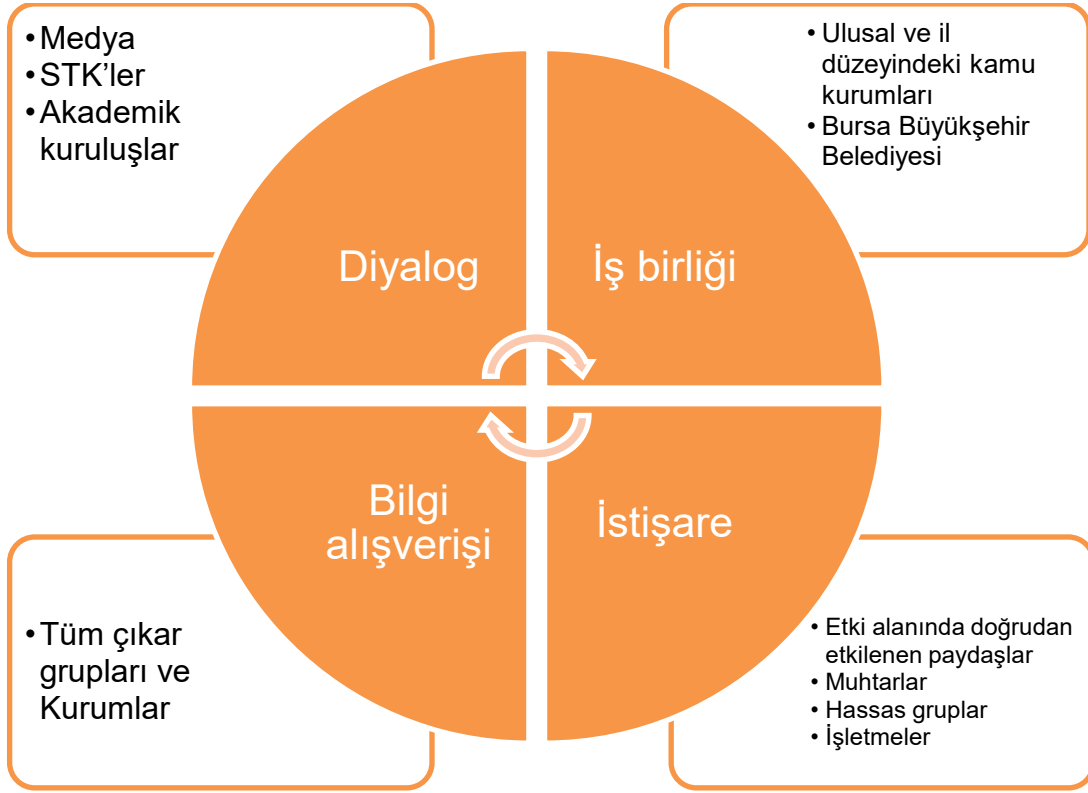
Bursa Su Projesi için doğrudan veya dolaylı olarak etkilenebilecek ilgili paydaşlar şu şekilde belirlenmiştir:

- Ulusal ve yerel kamu kurum ve kuruluşları (Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, Bursa Valiliği, Bursa Büyükşehir Belediyesi vb.)
- Belirli ilgi alanları olan veya hassas grup olarak nitelendirilebilecek örgütlü olmayan gruplar dahil PEK'ler (yani yaşlılar, engelliler, kadın grupları vb.).
- PEK'ler, umuma ait/devlet/hazine arazilerini resmi ve/veya gayri resmi olarak kullanabilen arazi sahiplerini ve sakinlerini ve iş yeri sahiplerini içerir.
- Proje uygulama/inşaat alanında yaşayan ve etkilenecek olan yerel halk.
- Proje faaliyetlerinin yakın çevresindeki işletmeler.
- Hem evsel hem de evsel olmayan su aboneleri.
- Üniversiteler ve vakıfları, kooperatifler, yerel ticari kuruluşlar, iş dernekleri, ticaret odaları vb. gibi çıkar grupları (örneğin işçi, gençlik, din, ticaret, vb.)
- Proje ve yüklenici çalışanları ve
- Medya
- STK'ler, kadın kooperatifleri, köy ve mahalle toplulukları.





## PAYDAŞ KATILIM PLANI



Şekil 8-1 Paydaşların Belirlenmesi ve Katılım Şeması

### 8.2.1 DOĞRUDAN ETKİLENEN PAYDAŞLAR

Bu paydaşlar, projenin inşaat ve işletme faaliyetlerinden doğrudan etkilenen paydaşlardır. BUSKİ Projesinin uygulanacağı alanlarda yaşayan sakinler (ev sahibi topluluk), inşaat aşamasında etkilenecekleri ya da Projenin tamamlanmasıyla sağlanan hizmetlerden yararlanacakları için paydaşlar arasındadır.

Diğer doğrudan etkilenen paydaşlar, farklı alt projeler kapsamında sağlanan hizmetlere erişimi geçici veya kalıcı olarak etkilenecek olan kişilerdir. Bazı etkiler olumsuz (örneğin su hizmetlerinin geçici olarak kesilmesi, güzergah değişikliklerinden ve araçlardan kaynaklanan trafik etkisi, toz etkisi, gürültü etkisi ve toplum sağlığı ve güvenliği üzerindeki riskler) ve diğer etkiler olumlu olabilir (örneğin uzun dönemde daha iyi hizmet sunumu). Doğrudan etkilenen kişiler arasında, arazi istimlakine tabi olan veya olacak ve arazi kaybı yaşayan veya araziye erişimi engellenen veya proje nedeniyle ürün veya mülklerin zarar görmesi gibi diğer geçim kaynakları etkileriyle karşı karşıya kalan aileler veya kişiler olabilir.

Doğrudan etkilenen paydaşlar ve yerleşim yerleri aşağıdaki gibi belirlenebilir:

- Muhtarlar: Nilüfer'in Çalı, Akçalı, Hasanağa, Kayapa, Görükle, Tahtalı, Yaylacık, Demirci ve Gümüştepe mahalleleri.
- Proje uygulama alanında yaşayan sakinler



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

- Kamulaştırılan arazilerin sahipleri ve/veya kullanıcıları.
- Sanayi bölgelerindeki ticari ve sınai işletmeler
- İnşaat yollarında bulunan iş yerleri.

### 8.2.2 HASSAS GRUPLAR

BUSKİ, Proje alanlarında dezavantajlı veya hassas olabilecek tüm bireyleri veya grupları dikkate alacaktır. Bu grup, sınırlı hareket kabiliyetine sahip veya Projenin olası olumsuz etkilerinden orantısız bir şekilde etkilenebilecek savunmasız kişileri içerir. Tespit edilen hassas gruplar arasında kadınlar, bekar anneler (reisi kadın olan haneler), çocuklar ve öğrenciler, engelliler, okuma yazma bilmeyenler, hastalar, yaşlılar, deprem sonrası taşınan kişiler ve sığınmacılar yer almaktadır. BUSKİ özellikle hassas grupların arazi istismali sürecinde dezavantajlı durumda olmamasını sağlamak için gerekli önlemleri alacaktır. Bu gruplar, ÇSDD raporunda (PR1 ve PR10'da özetlendiği gibi) belirlendiği gibi ihtiyaçları ve sınırlı fırsatları dikkate alınarak, haklarından haberdar olmaları için uygun iletişim yöntemleri ve araçlarıyla tam olarak bilgilendirileceklerdir.

Hassas gruplar, özellikle trafiğin ara sokaklara yönlendirilmesinden, kapalı yollar nedeniyle ana caddelere araç erişiminin olmamasından ve yaya erişim yollarının kullanılmasından kaynaklanan toplum sağlığı ve güvenliği endişeleri bağlamında, Projenin inşaat aşaması etkilerinden etkilenebilir. Hassas gruplarla etkileşim, ulaşım hizmetlerine güvenli ve kesintisiz erişimlerini sağlamak açısından kritik öneme sahiptir. Projede, hassas gruplar bilgilendirilecek ve inşaat aşamasında seyahat hizmetlerinin erişilebilir ve kesintisiz olması sağlanacaktır.

BUSKİ, geçici su kesintilerinden önce hassas durumdaki insanlar üzerindeki etkileri azaltmak için muhtarları bilgilendirecek ve varsa mahallelerindeki hassas durumdaki insanlara ulaşacak ve gerekirse su depolama konusunda onlara destek olacaktır. İnşaatın gürültü ve toz etkileri şantiye çevresindeki konutlara bildirilecek ve etki azaltma önlemlerinde tanımlanan önlemler uygun şekilde alınacaktır. Bu politikada tanımlanan yoksul haneler ve hassas kişiler için daha düşük tarife (%50 indirim) politikası BUSKİ Genel Kurulu ve Belediye meclisinin kararı ile devam edecektir. Yararlanıcı abonelerinin listesi, hassas grupların yapacakları başvurular üzerine inşaat çalışmaları tamamlandıktan sonra güncellenecektir.

Tüm hafifletme önlemleri EBRD'nin PG1, PG4, PG10 şartlarına uygun olacaktır.

### 8.2.3 DEVLET KURUMLARI

Bu paydaşlar, projenin tasarım, uygulama ve işletme aşamalarında etkisi olan devlet kurumlarıdır. Projenin gerçekleştirilmesinde onay ve kabul prosedürleri son derece önemli olduğundan, bu kurumlar, Proje bağlamında BUSKİ için hayati öneme sahiptir. Proje süresince, bu paydaşlarla ulusal, bölgesel ve yerel düzeyde etkin bir şekilde çalışılmaktadır.

### 8.2.4 STK'LER

Kadınlarla ilgili olanlar da dahil olmak üzere sosyal, çevresel, ticari ve teknik alanlarda faaliyet gösteren STK'lerle proje uygulamaları sırasında istişarelerde bulunulması, görüş ve



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

yaklaşımlarının alınması ve Projeden etkilenmesi muhtemel bazı paydaş gruplarına daha kolay ulaşılabilmesi önemlidir.

### 8.2.5 DİĞER İLGİLİ TARAFLAR

Diğer ilgili taraflar, konumu, doğal veya diğer kaynaklara yakınlığı veya projeye dahil olan sektör veya taraflar nedeniyle Proje bileşenleriyle ilgisi olabilecek kişiler, gruplar ve diğerlerini içerir. Bu grup yerel yönetim yetkililerini, topluluk liderlerini, medyayı ve sivil toplum kuruluşlarını, özellikle de etkilenen topluluklarda veya onlarla birlikte çalışanları içerebilir.

### 8.2.6 MEDYA/BASIN KURULUŞLARI

Medya paydaşları ile düzenli ilişkiler sürdürülmesi, Bursa İlinde yerel ve ulusal düzeyde düzenli bilgi aktarımı için yeterlidir. Her halükarda, özellikle yerel medya, halkın bilgilendirilmesinde ve Proje hakkında kamuoyu oluşturulmasında önemli bir rol oynar.

### 8.2.7 ÖZEL SEKTÖR

Gaz ve elektrik tedarikçileri dahil yatırımcılar, imalatçılar, yükleniciler, taşeronlar, firmalar ve dükkanlar ve çalışanlar da çeşitli nedenlerle Projeden etkilenecek olan paydaşlardır. Bu paydaşların özellikle mal satışı ve gelir elde etme açısından Projeden olumlu etkilenecekleri öngörülebilir.



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

Tablo 8-1 Paydaş Belirleme Tablosu Özeti

Paydaş Grupları	Kesin Paydaşlar	Özel İlgili/İlgililik Özeti
<b>Dış Paydaşlar</b>		
<b>Ulusal Devlet Kuruluşları</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Altyapı Yatırımları Genel Müdürlüğü</li><li>Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı</li><li>Kültür ve Turizm Bakanlığı</li><li>İller Bankası</li><li>Karayolları 14. Bölge Müdürlüğü</li><li>Maden ve Petrol İşleri Genel Müdürlüğü</li><li>Orman Bölge Müdürlüğü</li><li>Devlet Su İşleri (DSİ)</li><li>Kültür Varlıklarını Koruma İlçe Müdürlüğü</li><li>Kültür Varlıklarını Koruma Bölge Kurulu</li><li>Balıkesir İnşaat Emlak Bölge Başkanlığı</li><li>Kamu-Özel Sektör Ortaklığı Bölge Müdürlüğü</li><li>Karayolları 14. Bölge Müdürlüğü</li><li>BOTAŞ</li></ul>	<p>Ulusal ve bölgesel kalkınma Politika oluşturma ve planlama İzinlerin verilmesi</p> <p>Arazi istimlakı ve kadastro işleri Kümülatif etkiler</p>
<b>Yerel Yönetim Kuruluşları</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Bursa Valiliği</li><li>Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü</li><li>İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü</li><li>Nilüfer Belediyesi</li><li>Mudanya Belediyesi</li><li>TEİAŞ</li></ul>	<p>Sosyal ve ekonomik kalkınma Çevre koruma Çevresel etkilerin yönetimi (örneğin atıklar, atık su) Acil durum planlaması ve müdahalesi</p> <p>Çevresel ve sosyal etkiler İzinlerin verilmesi</p>
<b>Uluslararası, ulusal ve yerel Sivil Toplum Kuruluşları (STK'ler)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Bursa Türk Mühendis ve Mimar Odaları Birliği (TMMOB)</li><li>Bursa Çevre Mühendisleri Odası</li><li>Bursa İnşaat Mühendisleri Odası</li><li>Bursa Barosu (Çevre Komisyonu dahil)</li><li>Kadın dernekleri</li><li>Nilüfer Kadın Dayanışma ve Kültür Derneği</li><li>Yıldırım Kadın Girişimi Üretim ve İşletme Kooperatifi</li><li>Köy Kadın Dayanışma Dernekleri</li><li>Bursa Belediyesi Fırsat Eşitliği Komisyonu</li><li>Nilüfer Belediyesi</li><li>Türk Kadın Demekleri Federasyonu</li><li>Demirci Kadın Dayanışma Derneği</li><li>Akçalar Kadın Dayanışmasını Geliştirme ve Kültür Derneği</li><li>Yaylacık Kadın Dayanışma ve Kalkınma Derneği</li></ul>	<p>Çevresel ve sosyal etkiler Kümülatif etkiler Ekonomik kalkınma</p> <p>Kapsayıcılık ve erişilebilirlik Güvenlik etkileri</p>



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

Paydaş Grupları	Kesin Paydaşlar	Özel İlgililik Özeti
<b>Muhtarlar/Yerel Topuluklar/Sakinler</b>	Akçalar, Demirci, Görükle, Kayapa, Çalı, Gümüştepe, Hasanağa, Tahtalı, Yaylacık'ta ikamet eden, çalışan, okuyan veya seyahat eden kişiler	Çevresel ve sosyal etkiler, özellikle trafik etkileri ve toplum sağlığı ve güvenliği PEK'lerle iletişim İstihdam
<b>Hassas kişiler/gruplar</b>	Projeden etkilenen yerleşimlerdeki yoksullar, yaşlılar, engelliler, bekar anneler, çocuklar ve öğrenciler	Toplum sağlığı ve güvenliği etkileri, CDŞT, geçim etkileri
<b>Kadın PEK'ler</b>	Nilüfer ilçesinde, özellikle Projeden etkilenen yerleşim yerlerinde yaşayan kadınlar	Çevresel ve sosyal etkiler CDŞT Arazi istismali
<b>Kamulaştırılan arazilerin sahipleri ve/veya kullanıcıları ve aileleri</b>	Akçalar, Demirci, Görükle, Kayapa, Çalı, Gümüştepe, Hasanağa, Tahtalı, Yaylacık'taki PEK'ler	Arazi ediniminin etkileri
<b>Yerel İşletmeler ve Özel Hizmet Sağlayıcılar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yerel işletmeler ve küçük işletmeler</li> <li>Sanayi Bölgelerindeki Fabrikalar</li> <li>Bursagaz</li> <li>UEDAŞ</li> </ul>	Trafik etkisi, mal tesliminde gecikme, gürültü ve toz etkileri, inşaat faaliyetlerinin planlanması, sağlık ve güvenlik
<b>Akademik kuruluşlar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bursa Uludağ Üniversitesi</li> <li>Mudanya Üniversitesi</li> <li>Bursa Teknik Üniversitesi</li> </ul>	Çevresel ve sosyal etkiler, eğitim ve öğretim
<b>Medya</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yerel (Olay, Bursa Hakimiyet, Gündem, Yıldırım, Yeni Dönem, Bursa'da Bugün vb.) ve ulusal gazeteler,</li> <li>TV kanalları (Bursa TV, Renk TV; Marmara TV vb.)</li> <li>Sosyal medya, Belediye ve BUSKİ'nin Twitter, LinkedIn, Facebook, Instagram hesapları</li> </ul>	Topluluklara doğru Proje bilgilerinin iletilmesi Reklamlar
<b>Borç verenler</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uluslararası finans kuruluşları (EBRD, AFD)</li> </ul>	Proje finansmanı
<b>İç Paydaşlar</b>		
<b>BUSKİ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Çalışanlar</li> <li>Yükleniciler ve Alt Yükleniciler ve Çalışanları</li> </ul>	Büyüme ve gelişme Topluluklara doğru Proje bilgilerinin iletilmesi İstikrarlı istihdam ve fırsat İş sağlığı ve güvenliği



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

Paydaş Grupları	Kesin Paydaşlar	Özel İlgililik Özeti
<b>BURSA Büyükşehir Belediyesi ve Nilüfer Belediyesi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Belediye Başkanı</li><li>Çalışanlar</li><li>Belediye Meclisi, Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü</li><li>Kent Konseyi</li></ul>	Topluluklara doğru Proje bilgilerinin iletilmesi Reklamlar Kadın gruplarına ulaşılması ve buluşma yeri sağlanması

## 9 PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI

BUSKİ Genel Müdürlüğü, inşaat ve işletme aşamasında ve sonraki faaliyetlerde paydaş katılımı ve iletişim faaliyetlerinin yürütülmesinden sorumludur.

Teknik Destek Danışmanı tarafından desteklenen Proje Uygulama Birimi (PUB) ekibi, PKP'nin uygulanmasından ve izlenmesinden sorumlu olacaktır. PUB'de kurulması planlanan Sosyal Durum Değerlendirmesi Ekibi ve Yüklenici, bu PKP belgesinde belirtildiği gibi paydaş katılımı faaliyetlerinin uygulanmasından sorumlu ana birimler olacaktır. Aşağıda Tablo 9-1'de açıklanan sorumlulukları ve rolleri yerine getirmek için PUB ekibi içinde bir halkla ilişkiler görevlisi (HİS) istihdam edilecektir. BUSKİ, raporların ve yerinde uygulama faaliyetlerinin kalitesini ve tutarlılığını sağlayacaktır. PEK'lerin birkaç önemli topluluk temsilcisi, muhtarlar, ticaret ve sanayi odaları temsilcileri, bölgesel makamların ve yerel okulların bir temsilcisi dahil olmak üzere paydaş gruplarıyla toplantılar düzenlenecektir. Yerel işletme sahipleri ve gençler ve arazi sahipleri gibi diğer gruplar da bu toplantılara katılmaya davet edilecektir.

### 9.1 İNŞAAT ESNASINDA KULLANILACAK KATILIM YÖNTEMLERİNE İLİŞKİN DETAY

#### 9.1.1 HALK/TOPLULUK TOPLANTILARI

BUSKİ, Projenin etki alanındaki muhtarlar ve doğrudan etkilenen diğer PEK'ler ile toplantılar düzenleyecektir. Bu halka açık toplantılar, inşaat aşamasında düzenli olarak gerçekleştirilecek ve paydaşları projenin ilerleyişi, çevresel etkiler ve hafifletme önlemleri, trafik etkisi ile ilgili olası sınırlamalar, su kesintileri, hizmetlere erişim hakkında bilgilendirme ve paydaşlardan geri bildirim alma amacıyla düzenlenecektir. BUSKİ'nin Emlak ve Kamulaştırma Dairesi Başkanlığı ve HİS, kamulaştırmanın yürütülmesi sırasında PEK'lerle yakın temas halinde olacaktır.

#### 9.1.2 MEDYA İLETİŞİMİ

Projenin tanıtımı, ilerleyişi, halka faydaları ve finansal kaynaklar dahil olmak üzere halka düzenli, etkili ve şeffaf bilgi sağlamak için yerel ve ulusal medya kanalları kullanılacaktır. Halk arasında yüksek reytinglere sahip yerel TV kanalları ve basılı medya (çevrim içi dahil) proje hakkında düzenli bilgi sağlayacaktır.



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

### 9.1.3 İLETİŞİM ARAÇLARI

Yazılı bilgiler, broşür, reklam panosu, afiş gibi çeşitli iletişim araçları ve materyalleri aracılığıyla kamuya duyurulacaktır. Paydaşlara başlangıç aşamasında arazi alımı ve inşaat faaliyetleri başlamadan önce sunulacak olan proje tanıtım broşürlerinde, proje ve arazi istimlak süreci hakkındaki genel bilgilerin yanı sıra şikayet mekanizması ve şikayet kanalları hakkında bilgi verilecektir. BUSKİ ve Bursa Büyükşehir Belediyesi ayrıca İnternet sitesini önemli proje güncellemeleri ve projenin çevresel ve sosyal performansına ilişkin raporlarla düzenli olarak güncelleyecektir. İnternet sitesinde ayrıca projenin şikayet mekanizması hakkında bilgi verilecektir. Kent Konseyi ve ilgili paydaş komiteleri, başta kadın grupları olmak üzere paydaşlarla temas halinde olacak ve iletişim ve proje alanındaki kadın PEK'lerle toplantılar düzenlenmesi için HİS'ye yardımcı olacaktır.

### 9.2 HASSAS GRUPLARIN GÖRÜŞLERİNİ DAHİL ETMEK İÇİN ÖNERİLEN STRATEJİ

Projede, dezavantajlı ve hassas gruplara (kadınlar, yaşlılar, engelliler, çocuklar, öğrenciler, okuma yazma bilmeyenler, sığınmacılar, deprem sonrası Bursa'ya taşınan kişiler) bilgiye erişme, geri bildirimde bulunma veya şikayetlerini iletme fırsatı sağlamak için özel önlemler alınacaktır. Örneğin inşaat faaliyetleri sırasında uygulanacak güvenlik önlemleri ve kullanılacak levhalar, yaşlı, engelli ve okuma yazma bilmeyen kişiler için açık ve anlaşılır olacaktır. Saha çalışmasında etkili bir yöntem olduğu kanıtlanmış olan belediye ve cami hoparlörlerinden anonslar yapılacaktır. Hassas paydaş tespiti de devamlı bir süreçtir ve düzenli olarak gözden geçirilip güncellenmesi gerekecektir. Buna göre, kadınları, yaşlıları, engellileri ve sığınmacıları bilgilendirmek ve onların görüş ve endişelerini uygun bir şekilde anlamak için katılım yöntemleri uyarlanabilir.

### 9.3 BİLGİLENDİRME

Bilgilendirme ve katılım faaliyetleri BUSKİ PUB (Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı) tarafından yürütülecektir. BUSKİ, paydaşlarla olan ilişkilerinde şeffaflığı sağlamayı ve tüm halkla istişare belgelerini en iyi uygulamalara uygun olarak açıklamayı taahhüt eder. Bu bağlamda, bu PKP, BUSKİ'nin ve Bursa Büyükşehir Belediyesinin İnternet sitelerinde yayımlanacaktır: [BUSKİ Genel Müdürlüğü | Anasayfa \(BUSKİ.gov.tr\)](#)

Hem Türkçe hem de İngilizce olarak yayımlanacak diğer belgeler, Teknik Olmayan Özet (TOÖ) ve PEK'leri arazi istimlak süreci ve yasal hakları hakkında bilgilendirmek için hazırlanan Broşürdür.

Paydaşları aşağıdaki konularda bilgilendirmek için inşaat faaliyetleri öncesinde ve sırasında muhtarlarla ve PEK'lerle bilgilendirme ve istişare toplantıları düzenlenecektir:

- Projenin amacı, niteliği ve ölçeği;
- Önerilen proje faaliyetlerinin süresi;
- Arazi edinim prosedürleri;
- Bu topluluklara dair riskler ve olası etkiler ve ilgili hafifletme önlemleri;



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

- Öngörülen paydaş katılım süreci ve
- Şikayet mekanizması.

Proje dokümanları BUSKİ ofisinde ve ilçe belediyelerinde bulunacaktır. Proje broşürleri, posterleri ve şikayet mekanizmasına ilişkin bilgiler muhtarlık, kamu binaları ve cami gibi yerel alanlarda sağlanacaktır. Proje güncellemeleri (inşaat faaliyetlerine dair haberler ve temel çevresel ve sosyal veriler dahil) BUSKİ'nin İnternet sitesinin ana sayfasında da yayımlanacaktır. Ayrıca, Proje Şikayet Mekanizması ile ilgili ayrıntılar, şikayetlerin sunulabileceği mevcut kanalları duyurmak için İnternet sitesinde yayımlanacaktır. BUSKİ'nin İnternet sitesinde bir elektronik başvuru sistemi ve şikayet bildirimini için bir telefon numarası da paydaşların kullanımına sunulacaktır. BUSKİ İnternet sitesini düzenli olarak güncelleyecek ve bakımını yapacaktır.

Projenin Halkla İlişkiler Sorumlusu (HİS), PEK'lere, Projenin arazi istimlak ve inşaat aşamalarında meydana gelen gelişmeler ve değişiklikler hakkında güncel bilgiler vermekten sorumlu olacaktır.

Proje ile ilgili bilgiler doğrudan PEK'lerle paylaşılacak, PEK'lerin soruları, endişeleri ve talepleri kaydedilecektir. Alınan tüm geçerli yorumlar şikayet formuna aktarılacaktır.

Tarım arazileri üzerinde etkisi olan herhangi bir inşaat çalışmasından önce, etkilenen arazi sahipleri ve/veya kullanıcılarıyla istişareler yapılacaktır. Arazi kamulaştırma süreci, etkilenen kişilerin yasal hakları, inşaat süresi, öngörülen Proje etkileri ve etki azaltma önlemlerini içeren bilgi broşürleri dağıtılacaktır. BUSKİ, kamulaştırma sırasında ihtiyaç duyan PEK'lere hukuki danışmanlık verecektir.





## PAYDAŞ KATILIM PLANI

Tablo 9-1 Paydaş Katılım Planı ve İnşaat Aşaması için Gelecekteki Paydaş Katılımı

No.	Paydaşlar	Faaliyet Düzeyi	Etki	İstişare Konuları	İstişare Yöntemi	Dönem	İzleme Göstergeleri	Katılım Sıklığı	Sorumlu Taraf
<b>A</b>	Yerel Topluluklar								
1	Sanayi bölgelerinde ki sakinler, çiftçiler, fabrikalar, iş yerleri.	Yerel	Geçici etkiler: Çevresel ve sosyal etkiler (gürültü, trafik, toz), toplum sağlığı ve güvenliği, maddi zararlar İstihdam	Proje aşamaları hakkında istişare; projenin olası etkileri ve paydaşlarla iletişim mekanizması hakkında bilgilendirme.	Ziyaret, Broşür, Yüz yüze İstişare toplantısı, İnternet sitesi Sosyal medya Afişler, duyurular	İnşaat	Gerçekleştirilen ziyaret sayısı. Gerçekleştirilen istişare sayısı, Ulaşılan PEK sayısı, Alınan talep/şikayet sayısı Tazmin edilen zarar miktarı Basılan broşür sayısı, dağıtılan yerler Sosyal medya analizi İnternet sitesi bilgileri Reklam panolarının konumu	İnşaat öncesi ve sonrası ziyaretler Aylık sosyal medya güncellemeleri	Halkla İlişkiler Sorumlusu BUSKİ basın birimi
2	Arazi ediniminden etkilenen arazi sahipleri	Yerel	Arazi kamulaştırılmasından kaynaklanan etkiler, maddi zararlar	Arazi istimlakinden önce istişare, olası etkiler ve iletişim ve şikayet mekanizması hakkında bilgilendirme	Ziyaret, Broşür dağıtımı, Yüz yüze istişare toplantısı.	Arazi istimlakli	Gerçekleştirilen ziyaret sayısı, basılan, dağıtılan broşür sayısı, alınan talep/şikayet sayısı Arazi sahipleri tarafından imzalanan arazi giriş ve çıkış protokolleri Resmi ve gayri resmi kullanıcıların kaydı Tazmin edilen zarar miktarı	Arazi ediniminden önce ve sonra ve PEK'lerden talep edildiğinde gerçekleştirilen ziyaretler	Halkla İlişkiler Sorumlusu, BUSKİ'nin Emlak Dairesi Başkanlığı personeli



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

No.	Paydaşlar	Faaliyet Düzeyi	Etki	İstişare Konuları	İstişare Yöntemi	Dönem	İzleme Göstergeleri	Katılım Sıklığı	Sorumlu Taraf
							Şikayet kayıtları		
3	Projeden Etkilenen Mahallelerin Muhtarları  Akçalar, Demirci, Görükle, Kayapa, Çalı, Gümüştepe, Hasanağa, Tahtalı, Yaylacık Muhtarları	Yerel	Çevresel ve sosyal etkiler, toplum sağlığı ve güvenliği	Proje aşamaları hakkında istişare; projenin olası etkileri ve paydaşlarla iletişim mekanizmaları hakkında bilgilendirme; BUSKİ ve Bursa Büyükşehir Belediyesinin şikayet ve talep mekanizması hakkında bilgilendirme.	Ziyaret, Broşür, İstişare toplantısı, İnternet sitesi Sosyal medya/WhatsApp Afişler	İnşaat	Gerçekleştirilen ziyaret sayısı. Muhtarlarla gerçekleştirilen istişare sayısı, Ulaşılan muhtar sayısı, Muhtarlardan alınan talep/şikayet sayısı Paylaşılan Whatsapp ve diğer sosyal medya mesajlarının sayısı Muhtarlıkta dağıtılan broşür sayısı	Üç aylık ziyaretler Aylık sosyal medya güncellemeleri	Halkla İlişkiler Sorumlusu BUSKİ basın birimi
4	Hassas Gruplar  Yaşlılar, engelliler, kadınlar, çocuklar, öğrenciler	Yerel	Çevresel ve sosyal etkiler, toplum sağlığı ve güvenliği	Proje aşamaları hakkında istişare; projenin olası etkileri ve paydaşlarla iletişim mekanizmaları hakkında bilgilendirme; BUSKİ ve Bursa Büyükşehir Belediyesinin şikayet ve talep mekanizması hakkında bilgilendirme	Ziyaret, Broşür, İstişare toplantısı, İnternet sitesi Sosyal medya Afişler	İnşaat ve İşletme	Gerçekleştirilen ziyaret sayısı. Gerçekleştirilen istişare sayısı, Ulaşılan hassas PEK sayısı, Alınan talep/şikayet sayısı	İhtiyaca göre (asgari olarak Üç Aylık ziyaretler) Aylık sosyal medya güncellemeleri Yıllık broşür dağıtımı	Halkla İlişkiler Sorumlusu BUSKİ basın birimi BUSKİ'nin Eğitim Dairesi Başkanlığı



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

No.	Paydaşlar	Faaliyet Düzeyi	Etki	İstişare Konuları	İstişare Yöntemi	Dönem	İzleme Göstergeleri	Katılım Sıklığı	Sorumlu Taraf
5	Kadın PEK'ler	Yerel	Çevresel ve sosyal etkiler, toplum sağlığı ve güvenliği CDST etkisi	Proje aşamaları hakkında istişare; projenin olası etkileri ve paydaşlarla iletişim mekanizmaları hakkında bilgilendirme; BUSKİ ve Bursa Büyükşehir Belediyesinin şikayet ve talep mekanizması hakkında bilgilendirme. Şikayet kanallarının bildirilmesi	Muhtarlar ve kadın STK'lerinin desteğiyle düzenlenen ziyaretler, broşürler, toplantılar	Kamulaştırma ve inşaat sırasında	Gerçekleştirilen ziyaret sayısı. Gerçekleştirilen istişare sayısı, Ulaşılan kadın sayısı, Alınan talep/şikayet sayısı	Üç aylık ziyaretler	HİS, sosyal durum değerlendirme si ekibi
<b>B</b>	Kamu kurumları								
5	Ulusal Düzey	Ulusal	Etkileyen	Proje aşamaları hakkında istişare; BUSKİ ve Bursa Büyükşehir Belediyesinin şikayet ve talep mekanizması hakkında bilgilendirme	Ziyaret, Yazışmalar	İnşaat ve İşletme	Gerçekleştirilen ziyaret sayısı Kaydedilen resmi yazışmalar	Yıllık Gerektiğinde	Halkla İlişkiler Sorumlusu BUSKİ basın birimi
6	İl ve İlçe Düzeyi	Bölgesel	Etkileyen	İzinler, Proje aşamaları hakkında istişare; BUSKİ ve Bursa Büyükşehir Belediyesinin şikayet ve talep mekanizması hakkında bilgilendirme	Ziyaret, Yazışmalar	İnşaat ve İşletme	Gerçekleştirilen ziyaret sayısı Kaydedilen resmi yazışmalar Alınan talep/şikayetler	Yıllık Gerektiğinde	Sosyal durum değerlendirme si ekibi Halkla İlişkiler Sorumlusu BUSKİ basın birimi
7	İlçe Belediyeleri	Bölgesel	Etkilenen	Proje hakkında istişare, şikayet ve taleplerle ilgili	Ziyaret, Yazışmalar	İnşaat ve İşletme	Gerçekleştirilen ziyaret sayısı Kaydedilen resmi yazışmalar	Yıllık Gerektiğinde	Sosyal durum değerlendirme si ekibi



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

No.	Paydaşlar	Faaliyet Düzeyi	Etki	İstişare Konuları	İstişare Yöntemi	Dönem	İzleme Göstergeleri	Katılım Sıklığı	Sorumlu Taraf
				görüşme, görüş ve önerilerin alınması.			Alınan talep/şikayetler		Halkla İlişkiler Sorumlusu BUSKİ basın birimi
<b>C</b>	Eğitim Kurumları								
<b>8</b>	Okullar ve Üniversiteler	Bölgesel	Etkilenen	Proje aşamaları hakkında istişare; projenin olası etkileri ve paydaşlarla iletişim mekanizmaları hakkında bilgilendirme; BUSKİ ve Bursa Büyükşehir Belediyesinin şikayet ve talep mekanizması hakkında bilgilendirme	Ziyaret, Broşür, İstişare toplantısı, İnternet sitesi	İnşaat ve İşletme	Gerçekleştirilen ziyaret sayısı Kaydedilen resmi yazışmalar Alınan talep/şikayetler	Yıllık Gerektiğinde	Halkla İlişkiler Sorumlusu BUSKİ basın birimi
<b>E</b>	Meslek Odaları								
<b>9</b>	Meslek Odaları	Bölgesel	Etkileyen	Proje hakkında istişare, şikayet ve taleplerle ilgili görüşme, görüş ve önerilerin alınması	Ziyaret, Broşür, İstişare toplantısı, İnternet sitesi Sosyal medya Afişler	İnşaat ve İşletme	Gerçekleştirilen istişare sayısı, Ulaşılan oda sayısı Alınan talep/şikayet sayısı	Yıllık Gerektiğinde	Halkla İlişkiler Sorumlusu BUSKİ basın birimi
<b>F</b>	STK'ler								



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

No.	Paydaşlar	Faaliyet Düzeyi	Etki	İstişare Konuları	İstişare Yöntemi	Dönem	İzleme Göstergeleri	Katılım Sıklığı	Sorumlu Taraf
10	STK'ler	Ulusal ve Bölgesel	Etkilenen	Projenin genel aşamaları ve inşaat faaliyetleri hakkında istişare, Projenin beklenen olumlu ve olumsuz etkileri hakkında istişare, şikayet ve talep mekanizmasının işleyişi hakkında bilgilendirme	Ziyaret, Broşür, İstişare toplantısı, İnternet sitesi Sosyal medya Afişler	İnşaat ve İşletme	Gerçekleştirilen istişare sayısı, Ulaşılan oda sayısı Alınan talep/şikayet sayısı	Yıllık	Halkla İlişkiler Sorumlusu BUSKİ basın birimi
<b>G</b>	Medya								
11	Medya Dernekleri ve Ajansları	İl ve Bölgesel	Etkileyen	Projenin genel aşamaları ve inşaat faaliyetleri hakkında bilgi paylaşımı; şikayet ve talep mekanizmasının işleyişi hakkında istişare	Basın açıklaması Ziyaret, TV programları Broşür, İstişare toplantısı, İnternet sitesi Sosyal medya	İnşaat	Basın açıklaması sayısı Halkla istişare sayısı	Gerektiğinde	Halkla İlişkiler Sorumlusu BUSKİ basın birimi
<b>H</b>	İç Paydaşlar								
13	BUSKİ (çalışanlar, temsilciler, yöneticiler), Bursa Belediyesi Yükleniciler ve tedarikçiler, inşaat işçileri	İl	Etkileyen	Proje güncellemeleri ve değişiklikleri, işçi hakları, sözleşme bilgileri, CDŞT, işçiler için şikayet mekanizması vb . hakkında hükümler içeren davranış kurallarına dair bilgilendirme İç şikayet mekanizması	Eğitimler Yüz yüze görüşmeler, Broşür Ziyaret Yazışmalar	İnşaat ve İşletme	Eğitim sayısı CDŞT konulu eğitim sayısı Yüz yüze görüşme sayısı Ziyaret sayısı Yazışma sayısı CDŞT ile ilgili şikayetler	Yeni çalışanlar için oryantasyon Aylık eğitimler ve bilgilendirme oturumları	Sosyal durum değerlendirme si ekibi Halkla İlişkiler Sorumlusu BUSKİ basın birimi



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

No.	Paydaşlar	Faaliyet Düzeyi	Etki	İstişare Konuları	İstişare Yöntemi	Dönem	İzleme Göstergeleri	Katılım Sıklığı	Sorumlu Taraf
							İç şikayet kayıtları/açıklık-kapalılık durumu/ortalama kapanma süresi		



**9.4 PKP UYGULAMASINA İLİŞKİN ROLLER VE SORUMLULUKLAR**

Paydaş Katılım Planının uygulanmasından, gerektiğinde revizyonundan, yayımlanmasından ve dağıtılmasından PUB sorumludur. BUSKİ birimlerinin aşağıdaki özet tabloda açıklanan farklı uygulama ve izleme sorumlulukları vardır. PUB, PKP'den ve şikayet mekanizmasından sorumlu personel tayin edecektir. PKP'nin uygulanması için gerekli bütçe, BUSKİ iç kaynaklarından sağlanacaktır.

**Tablo 9-2 PKP Uygulamasına İlişkin Roller ve Sorumluluklar**

Sorumlu Birim	Roller	Zaman
Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı	<ul style="list-style-type: none"><li>• Paydaş memnuniyet anketi yapılması ve sonucun BUSKİ İnternet sitesinde yayımlanması</li></ul>	Yılda bir kez
Sosyal Durum Değerlendirmesi Ekibi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Üyelerin şikayet mekanizması hakkında eğitilmesi</li><li>• CDŞT eğitimi dokümanlarının hazırlanması ve bu eğitimlerin BUSKİ çalışanlarına ve yüklenicilerine verilmesi</li><li>• PKP'nin planlanması ve uygulanması;</li><li>• Lider paydaş katılım faaliyetleri;</li><li>• Şikayetlerin yönetimi ve koordinasyonu;</li><li>• Belirli PKP faaliyetleri hakkında istişare;</li><li>• Şikayet mekanizması dahil PKP faaliyetlerinin PUB'ye raporlanması</li><li>• Önemli inşaat faaliyetlerinin duyurulması (yol kapanmaları ve hizmet kesintileri gibi)</li></ul>	Yılda iki kez
Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığı	<ul style="list-style-type: none"><li>• Arazi istismaki başlamadan önce bilgilendirme broşürünün hazırlanması,</li><li>• İnşaat faaliyetlerine başlamadan önce projenin Bursa ili için faydalarını içeren reklam ve afişlerin hazırlanmasına başlanması.</li><li>• Proje faaliyetlerine ilişkin basın açıklaması.</li><li>• Proje faaliyetleriyle ilgili diğer medya ve sosyal medya iletişimlerinin yönetilmesi.</li></ul>	Proje faaliyetleri başlamadan önce ve Proje uygulaması sırasında
İK Dairesi Başkanlığı	<ul style="list-style-type: none"><li>• İç şikayet mekanizmasının işlevselliğinin sağlanması</li><li>• Elektronik bilgi yönetim sistemi aracılığıyla iç şikayetlerin yönetilmesi</li><li>• Yüklenicilerin personeli de dahil olmak üzere personelin şikayet mekanizması hakkında bilgilendirilmesi.</li></ul>	Proje bitene kadar



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

Emlak ve Kamulaştırma Dairesi Başkanlığı	<ul style="list-style-type: none"><li>Haklarına dair bilgi vermek için arazi sahipleri/kullanıcıları ile düzenli olarak iletişim kurulması</li><li>Kamu arazilerindeki gayri resmi arazi kullanıcılarının belirlenmesi</li><li>Arazi istimlak ile ilgili şikayetlerin alınması ve kaydedilmesi</li><li>Arazi istimlak faaliyetleri ile ilgili tüm süreçlerin ilgili Türk Mevzuatına uygun olarak yürütülmesi</li><li>Şikayetler ve müzakere toplantılarının tutanakları vb. dahil olmak üzere düzenli arazi istimlak verilerinin sağlanması</li></ul>	Arazi istimlak sürecinde
Yükleniciler / Taşeronlar	<ul style="list-style-type: none"><li>ÇSYP'lerin hazırlanması</li><li>BUSKİ'nin paydaşlarla ilişkilere ilişkin konularda bilgilendirilmesi;</li><li>İnşaat faaliyetlerinden kaynaklanan şikayetlerin BUSKİ ile yakın iş birliği içinde ve onun yönlendirdiği şekilde iletilmesi ve çözülmesi</li><li>Önemli inşaat faaliyetleri (yol kapanmaları ve hizmet kesintileri gibi) hakkında BUSKİ'nin bilgilendirilmesi.</li><li>Tüm çalışanlara CDŞT eğitimleri verilmesinin sağlanması.</li><li>Tüm çalışanların şikayet mekanizmasına erişiminin sağlanması</li><li>Şikayetlerin anonimliğinin korunması</li></ul>	Sözleşme süresi
Halkla İlişkiler Sorumlusu	<ul style="list-style-type: none"><li>BUSKİ ve PEK'ler arasında iyi ilişkilerin sürdürülmesi</li><li>PEK'ler ve diğer paydaşlar ile halkın katılımı toplantılarının yapılmasının sağlanması.</li><li>Bilgilendirme ve ilgili belgelerin sağlanması.</li><li>Proje ile ilgili şikayetlerin alınması, kaydedilmesi ve izlenmesi.</li><li>Çevre, sağlık, güvenlik ve sosyal yönlerle ilgili olarak doğrudan PUB'ye raporlama yapılması.</li><li>Emlak Dairesi Başkanlığı yöneticileriyle müzakere sürecinin ve anlaşmazlıkların çözülmesinin sağlanması</li></ul>	Proje bitene kadar

### 9.5 İŞLETME AŞAMASINDA PAYDAŞ KATILIMI VE İLETİŞİMİ

Paydaşlarla iletişim, işletme aşamasında da sürdürülecektir. Paydaşlar bakım ve onarım çalışmaları hakkında önceden bilgilendirilecek, BUSKİ'nin iletişim bilgileri ve irtibat kurulacak kişiler güncellenecektir. Paydaşlar esas olarak aşağıdaki konularda bilgilendirilecektir:

- Nedenleri ve beklenen süresi dahil olmak üzere su kesintileri;
- Kanalizasyon ve su iletim sistemi ile ilgili sorunlar ve nedenleri;
- İşlerin tahmini süresi ve kapsamı;





## PAYDAŞ KATILIM PLANI

- Su kalitesi izleme çalışmalarının sonuçları;
- İnşaat faaliyetlerinden kaynaklanan trafik değişiklikleri ve güvenlik önlemleri
- Hem su temini hem de kanalizasyon için tarife belirleme gerekçesi;
- Yoksul hanelerin daha düşük tarife ödemesi için başvuru işlemleri (BURSA, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı belgeli yoksul haneler için tam tarifenin %50'si oranında daha düşük su tarifesi uygulamaktadır).
- Şikayet mekanizması ve iletişim bilgileri.

BUSKİ saha personeli ve HİS, muhtarlarla ve diğer topluluk temsilcileriyle iletişim halinde olacak ve aşağıdaki yöntemlerle hem inşaat hem de işletme aşamalarında onları faaliyetler hakkında bilgilendirecektir:

- Çağrı hattı
- Mesajlar
- Yerel medya
- BUSKİ İnternet sitesi
- Yerel duyurular
- Yazılı materyaller (broşür, afiş, reklam panosu vb.)
- Halk toplantıları
- Sosyal medya

## 10 ŞİKAYET / ÇÖZÜM MEKANİZMASI

Bu bölümde bir şikayet mekanizması sunulmaktadır ve bu mekanizmayla aşağıdakiler amaçlanmaktadır:

- **Etkilenen Tarafalara** geri bildirim, yorum veya şikayetlerini sunma şansı verilmesi.
- **Alınan Şikayetlerin ve Yorumların Kaydedilmesi:** Katılım süreci boyunca alınan tüm girdiler, toplantı kayıtları ve şikayet formu aracılığıyla kaydedilmelidir.
- **Yanıt Verilmesi:** BUSKİ ekibi, alınan yorumları gözden geçirecek ve katılımın her aşamasından sonra yorumlar oluşturacaktır.
- **Yorumda bulunan paydaşlara yorumların iletilmesi:** Paydaş katılımları sırasında not edilen tüm görüşler ve endişeler BUSKİ tarafından kaydedilmeli ve geri bildirim ve yorumların bir özeti çıkarılmalıdır.

Şikayet mekanizmasındaki en önemli nokta, PUB'nin sorumlu personeli, yani HİS tarafından tüm şikayetlerin önceden belirlenmiş bir takvim içinde ve içeriklerine göre etkin bir şekilde alınmasını, kaydedilmesini, çözülmesini ve yanıtlanmasını ve her iki taraf için de kabul edilebilir bir düzeltici/düzenleyici eylemin gerçekleştirilmesini sağlamaktır. Şikayetlere verilecek cevaplar her iki taraf için de tatmin edici olacak, faaliyetler takip edilecek ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları hakkında şikayetçiler bilgilendirilecektir. Ayrıca bu mekanizma, isimsiz olarak gönderilen şikayetlerin ele alınmasına imkan tanıyacak şekilde tasarlanmalıdır.



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

### 10.1 KURUM DIŞINDAN GELEN ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ

BUSKİ, Kalite Yönetim Sistemi TS ISO 10002 kapsamında etkin bir şekilde kullanılan ve iyi işleyen bir şikayet mekanizmasına sahiptir. Aboneler ve diğer paydaşlar talep, görüş ve şikayetlerini bu mekanizma üzerinden iletmekte ve BUSKİ de şikayetlere yanıt vermektedir. Projeye özel bir şikayet mekanizmasının hazırlanmasına gerek olmadığı görülmektedir. Ancak şikayet kayıtlarının Proje çalışmaları sırasında ayrı bir veri olarak değerlendirilmesi gerekmektedir. Saha ekibi ve HİS'nin takibi ile Proje faaliyetleri ve arazi istimlakı ile ilgili şikayetler HİS tarafından geliştirilecek bir sistemde, izleme için uygun bir yöntemle kayıt altına alınacaktır. PKP belgesinde bir şablon Excel sayfası önerilmektedir.

Şikayet başvuru sistemleri de cinsiyete göre ayrıştırılabilecek şekilde düzenlenecektir. Şikayetlere ilişkin cinsiyete göre ayrıştırılmış verilerin toplanması için ek bir sekmenin gerekli olduğu önerilmiştir.

Proje ile ilgili şikayetler, BUSKİ'nin mevcut şikayet mekanizmasına uyarlanacaktır. Proje faaliyetlerinden ve yüklenicinin uygulamalarından kaynaklanan şikayetlerin projeden sorumlu iribat görevlilerine (yüklenici temsilcileri, HİS, muhtarlar, BUSKİ saha ekibi vb.) iletilmesi için halk bilgilendirilecektir. Bu kişiler PEK'lerden alınan şikayetleri HİS'ye ilettiklerinde, şikayetler şikayet günlüğüne iletilecektir. BUSKİ'nin mevcut şikayet mekanizması aracılığıyla alınan Proje faaliyetleriyle ilgili şikayetler de kayıt için HİS'ye iletilecektir. Örnek şikayet kaydı günlüğü, PKP'de Ek-3'te sunulmuştur.

BUSKİ, tüm paydaşların projenin şikayet mekanizmasından haberdar olmasını sağlayacaktır. Şikayet mekanizması, bireysel ve halka açık toplantılarda halka açıklanacak ve iletişim bilgileri sağlanacaktır. Proje sürecinde bu bilgiler olası değişiklikler (kişi isimleri, telefon numaraları vb.) dikkate alınarak güncellenecek paydaşlarla paylaşılacaktır. Toplumsal cinsiyet eşitliği eğitimi kapsamında, CDŞT ile ilgili iç ve dış şikayetler konusunda, şikayetleri yöneten birimlerdeki personele BUSKİ Eğitim Dairesi Başkanlığı uzmanları tarafından eğitim verilecektir. Paydaşlarla istişareler sırasında kadın grupları, cinsiyete duyarlı şikayet mekanizması hakkında bilgilendirilerek CDŞT ile ilgili şikayetlerin gizli bir şekilde kaydedileceği ve çözüme kavuşturulacağı ifade edilecektir.

#### ***Halkla İlişkiler Sorumlusunun Rolü***

Halkla ilişkiler sorumlusu (HİS), Projenin inşaat ve arazi istimlak faaliyetleri sırasında sunulan talep ve şikayetlerin alınması, kaydedilmesi ve takip edilmesi ile ilgili işlemleri yürüterek şikayet mekanizmasının yönetilmesinde kilit bir rol oynayacaktır. İstişare toplantıları sırasında ve broşürler, İnternet sitesi ve sosyal medya gibi diğer araçlar ve uygun olduğunda resmi duyurular vasıtasıyla şikayet mekanizmasının PEK'lere duyurulmasını sağlayacaktır. Şikayet mekanizması, Proje sorumlu personeli ile iletişime geçilecek iletişim kanallarını, telefon numaralarını, e-posta adreslerini içerecektir. Şikayet formları şantiyelerde ve muhtarlık ofisinde bulunacaktır. HİS, paydaşlara formlara nasıl ulaşılabileceği konusunda bilgi verecektir.

### 10.2 KURUMİÇİ ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ

BUSKİ personeline yönelik şikayetler İK Dairesi Başkanlığı tarafından yönetilmektedir. Şikayet bildirim kanalları mavi şikayet ve öneri kutuları, yazılı dilekçe, Ulak-Bel ve CİMER'dir. Alınan



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

şikayetler ilgili birime yönlendirilmekte ve çözümlere ilişkin cevaplar Ulak-Bel sistemine kaydedilmektedir.

Personelin birbirleri ile olan sorunları İnsan Kaynakları Daire Başkanlığı tarafından ilgili birime yönlendirilmektedir. Tüm şikayetler elektronik bilgi yönetim sistemine kaydedilir ve aynı zamanda elektronik kopya olarak dosyalanır. Tüm talep ve şikayetler en geç 15 iş günü içerisinde cevaplandırılmaktadır.

Proje faaliyetlerine ilişkin personel şikayetleri, hem BUSKİ hem de yüklenici personeli tarafından PUB'ye iletilecektir. CDŞT konularıyla ilgili şikayetler, cinsiyete göre ayrıştırılmış şikayetler alınarak kaydedilecektir. İK Dairesi Başkanlığı, bu şikayetlerin ele alınması ve çözülmesi için etik kurulunu bilgilendirecektir.

Proje ofisleri, şantiyeler ve şantiye bürolarındaki çalışanlar ve işçiler bilgilendirilecektir. PUB belgesinde, kurum içi şikayetleri yönetmek üzere PUB bünyesinde bir etik komisyonunun<sup>1</sup> kurulması önerilmektedir.

İşçilerin ve yüklenici çalışanlarının şikayetlerini bildirebilecekleri diğer kanallar aşağıda Bölüm 10.4'te özetlenmiştir.

### 10.3 PAYDAŞLAR İÇİN ŞİKAYET MEKANİZMASININ İŞLEYİŞİ

Proje personeli, toplum üyeleriyle etkileşim halinde olduklarından, günlük faaliyetlerinin bir parçası olarak şikayetlerin çözümünde asli role sahiptir. Sözlü bir şikayet alan personel, bu şikayeti, dikkate alınması için yazılı olarak iletmelidir. Paydaşların şikayetlerini resmi olarak iletmeleri için çeşitli kanallar bulunmaktadır:

1. Şikayet mekanizması için hazırlanan bilgi araçları. PEK'leri ve diğer paydaşları bilgilendirmeye yönelik araçlar aşağıdaki şekilde tanımlanmıştır:
  - İnternet sitesi
  - E-posta adresi
  - Broşür
  - Halka açık toplantılar
  - Telefon (SMS, WhatsApp)
  - Sık Sorulan Sorular (Broşür, İnternet sitesi, bülten vb.)

<sup>1</sup> Türkiye Cumhuriyeti Kamu Görevlileri Etik Kurulu, Türkiye'de 25 Mayıs 2004 tarihli ve 5176 sayılı kanun kapsamında kurulmuştur. Kurumun yönlendirmesi ile kanunla kurulmuş tüm kamu kurumları etik komiteleri oluşturmuş ve kendi komitelerinde görev yapan çalışanların isimlerini Kamu Görevlileri Etik Kuruluna bildirmiştir. BUSKİ'nin de bir etik kurulu bulunmaktadır.



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

BUSKİ İnternet sitesi

Kişi bilgileri gizli mi?  HAYIR

Abone No

Kimlik No \*

Doğum Tarihi \*  Gün  Ay  Yıl giriniz.

Adı \*

Soyadı \*

Cep Telefonu \*

Email

İlçe \* --- seçin ---

Olay Adresi

Başvuru Metni

Dosya  Dosya seçilmedi.

Başvuru Tipi

Şekil 10-1 BUSKİ Çevrim içi başvuru formu



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

2. Şikayet ve endişeleri iletmek için birden fazla kanal vardır. Şikayetler aşağıdaki kanallardan iletilir:

- Alo 185 çağrı merkezi,
- Mobil uygulama,
- BUSKİ İnternet sitesi çevrim içi başvuru
- Ulak-Bel (1 yıldır Bursa Büyükşehir Belediyesinde kullanılmaktadır)
- Posta ve e-posta,
- SMS,
- Belediyenin beyaz masası
- Bursa Belediyesi hattı - 153
- Mavi şikayet kutuları
- WhatsApp numarası,
- Twitter, Facebook ve Instagram gibi sosyal medya platformları,
- E-Devlet Kapısı,
- Açık Kapı kanalı (Bursa Valiliği)
- CİMER (Başkanlık şikayet mekanizması) ve
- Yüz yüze irtibat noktaları.
- Toplantılar
- Saha ziyaretleri sırasında
- İlgili kamu idareleri (kaymakamlık, belediye, muhtarlıklar) aracılığıyla.

3. Yukarıdaki kanallar aracılığıyla Proje ile ilgili olarak alınan tüm şikayetler, HİS tarafından PUB'de toplanır.

4. Alınan şikayetler, şikayet kaydı günlüğüne/veri tabanına kaydedilir ve korunur.

5. PUB Görevlisi (HİS), şikayetin alındığını teyit etmek için şikayette bulunan kişiyle telefon ve/veya e-posta yoluyla yedi gün içinde iletişime geçer.

6. PUB Görevlisi taslak yanıtı hazırlar ve Proje Yönetiminin onayına sunar.

7. Yanıtın ardından Şikayet/Şikayet Formu, sürecin sonucuna göre güncellenir ve şikayet sahibine beş gün içinde, düzeltici eylem gerçekleştirilmesi gerekiyorsa 15 iş günü içinde sonuç bildirilir. Kararın başvuru sahibi tarafından 30 gün içinde kabul edilmesi ile dosya kapatılır. Başvuru sahibinin yanıtın memnun kalmaması ve Şikayet Formunu imzalamaması durumunda HİS, PUB yönetimi ile şikayete ilgili PUB'nin ilgili üyelerinin katıldığı bir toplantı düzenleyecektir. Şikayetçi, sorununu yönetime iletmek için bu toplantıya katılacaktır. Toplantıda, şikayete her iki taraf için de kabul edilebilir başka bir çözüm önerilmesi amaçlanır.

8. Şikayetler için bir izleme-değerlendirme sistemi kurulmuştur. Şikayetleri izleme süreci, izleme ve değerlendirme sistemine kaydedilir.

**Tablo 10-1 Şikayet Mekanizması Akış Şeması**



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

Şikayet Süreci	Gereklilik / Eylem
Şikayetin alınması ve kaydedilmesi (toplantılar, İstek ve Şikayet Kutuları, telefon veya bireysel başvuru vb. yoluyla)	Şikayet formunun doldurulması, Gerekirse şikayetçinin adının gizli tutulmasının sağlanması. Şikayetçiler, cinsiyete göre ayrıştırılmış olarak kaydedilir.
Şikayetlere yanıt verilmesi	5 gün içinde veya düzeltici eylem gerekiyorsa 15 iş günü içinde yanıt verilmesi
Şikayet kapatma	Şikayetçi ile alternatif bir anlaşma yapılmadığı takdirde şikayetler, başvuru tarihinden itibaren otuz (30) iş günü içinde kapatılır. Şikayetlerin otuz (30) iş günü içinde kapatılmaması durumunda, hafifletici sebeplerin belgelenip raporlanmaktadır.
Bir şikayet çözülemezse	Gerekirse, şikayet yerinde incelenecektir. Çözülmemişse, şikayete bağlı olarak BUSKİ hukuk danışmanı veya Asliye Mahkemesi devreye girer.
Raporlama	Tüm sürecin sorumlu birim tarafından şikayet sürecine uygun olarak yürütülmesinin sağlanması Sonuçların yönetime bildirilmesi



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

### 10.4 İLETİŞİM BİLGİLERİ

Şikayetler birden fazla kanaldan iletilebilir. Mevcut şikayet kanalları şunlardır:

- 1- BUSKİ Genel Müdürlüğü:

Adres: Sırameşeler Mh, Avrupa Konseyi Blv. No:6/3, 16190 Osmangazi/Bursa

Telefon: [\(0224\) 270 24 00](tel:02242702400)

- 2- Bursa Büyükşehir Belediyesi, Telefon: 444 16 00 / ALO 153

Faks: (0224) 716 15 50

Adres: Zafer Mh. Ankara Yolu Cd. C Blok No:1 PK:16080 Osmangazi / BURSA

- 3- E-posta: [bursabuyuksehir.genelevrak@hs03.kep.tr](mailto:bursabuyuksehir.genelevrak@hs03.kep.tr)

- 4- Alo 185: <https://www.BUSKI.gov.tr/AboneRehberi/AboneRehberi/2>

- 5- <https://beyazmasa.bursa.bel.tr/WebBasvuru/BUSKIweb#/>

- 6- HİS'nin Telefonu:

- 7- BUSKİ Görükle Şube Müdürlüğü

Adres: Dumlupınar Mahallesi Atatürk Bulvarı N.53 Nilüfer

Tel : 483 49 00 Faks: 493 26 34

- 8- CİMER

- 9- Sosyal medya kanalları: Social Medya: <https://www.facebook.com/BursaBUSKI>,  
<https://www.instagram.com/BUSKIgenelmudurlugu/> <https://twitter.com/BUSKIbasin>

- 10- BUSKİ ofislerindeki mavi kutular

- 11- BUSKİ saha ekibi ve yöneticilerine sözlü bildirim

### 11 İZLEME VE RAPORLAMA

Bu PKP, Proje uygulaması sırasında periyodik olarak revize edilecek ve yıllık olarak güncellenecektir. Paydaşlar tarafından dile getirilen şikayetlerin aylık özetleri, sorgular ve ilgili olaylar ile birlikte düzeltici/önleyici faaliyetlerin uygulama durumu, istişareler ve bilgilendirme faaliyetleri, Projenin tüm aşamalarında BUSKİ'ye ve inşaat döneminde Yükleniciye iletilecektir. Ayrıca, PKP izleme ve değerlendirme raporları BUSKİ tarafından kredi verenlere periyodik olarak sunulacaktır. BUSKİ, dile getirilen şikayetlerin ve bunların nasıl çözüldüğünün bir özeti de dahil olmak üzere çevresel ve sosyal performansı hakkında genel erişime açık bir raporu yıllık olarak hazırlayacaktır. Dış paydaşları bilgilendirmek için Yıllık Çevresel ve Sosyal İzleme Raporunun (YÇSİR) kısa bir özeti çıkarılarak BUSKİ'nin İnternet sitesinde yayımlanacaktır. İzleme metodolojisi ve göstergesi Tablo 11-1'de sunulmuştur.



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

Tablo 11-1 İzleme ve Raporlama Metodolojisi

İzleme Hedefi	İzleme Göstergesi	Zaman	İzleme Sıklığı	İzlemeden Sorumlu Taraflar
<b>PKP iç izleme</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Paydaşlarla gerçekleştirilen istişare sayısı</li><li>• İnternet sitesinde ve diğer sosyal medya araçlarında yayımlanan materyal</li><li>• Şikayet yönetimi verileri</li><li>• HİS tarafından hazırlanan ve BUSKİ Sosyal Durum Değerlendirmesi Ekibine gönderilen aylık PKP ilerleme raporları</li></ul>	İnşaat ve işletme aşamaları	Aylık	PUB; HİS
<b>Halkın memnuniyeti ve güveni</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Yapılan yıllık PEK memnuniyet anketi ve sonuçları, anketler sonucunda belirlenen ve alınan önlemler</li><li>• İnternet sitesinde yayımlanan çevresel ve sosyal performansla ilişkin yıllık rapor</li><li>• İnternet sitesinde ve sosyal medyada paylaşılan altı aylık Proje belgeleri ve ilerleyişi</li><li>• Altı aylık çevresel ve sosyal izleme raporları</li></ul>	İnşaat ve işletme aşamaları	Yıllık	PUB, HİS
<b>Halkla istişare süreci ve şikayet mekanizması</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Belirlenen halkla istişare süreci - paydaşlarla gerçekleştirilen faaliyetlerin kaydı,</li><li>• Yapılan toplantı sayısı,</li><li>• Halkla istişare toplantılarına katılan katılımcı sayısı,</li><li>• Kamu paydaşlarına, yerel yönetimlere veya diğer yerel paydaşlara yapılan ziyaretler,</li><li>• Projeden etkilenen yerleşim yerlerine yapılan ziyaretlerin sıklığı,</li><li>• Muhtarlarla yapılan görüşme sayısı</li><li>• Muhtarlarla paylaşılan proje bilgilerinin sıklığı,</li><li>• WhatsApp mesajı, telefon görüşmesi, e-posta vb. sayısı</li><li>• Muhtarlardan alınan şikayetler</li></ul> <p><b>Şikayet yönetimi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Yerleşim başına iletilen şikayet sayısı</li><li>• Şikayetin türüne ve konusuna göre BUSKİ ve Yükleniciler</li></ul>	Arazi istimlakı, İnşaat ve İşletme	Aylık	PUB; HİS





## PAYDAŞ KATILIM PLANI

İzleme Hedefi	İzleme Göstergesi	Zaman	İzleme Sıklığı	İzlemeden Sorumlu Taraflar
	<p>tarafından kaydedilen ve yanıtlanan şikayet sayısı</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Şikayet türleri (şikayet/talep) ve şikayet konusu</li><li>• Şikayetleri çözmek için gereken zaman</li><li>• Şikayetlerin durumu (açık/kapalı)</li><li>• Beklemeye alınan/veya kabul edilmeyen şikayetlerin sayısı</li><li>• Tekrarlayan şikayetlerin görülme sıklığı</li></ul>			



## EKLER



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

### EK – 1 İSTİŞARE FORMU

İSTİŞARE FORMU / CONSULTATION FORM			
Formu Dolduran Kişi / Person filling out the form		Tarih / Date:	
Toplantı Gündemi / Agenda of the Meeting		Görüşme Kayıt No/ Consultation Register Number	
1 - TOPLANTI BİLGİLERİ / 1 - MEETING INFO			
Kurum Yetkilisinin Adı / Name of Authorized Person:		İletişim Şekli / Form of Communication :	
İstişare Edilen Kurum / Kişi Institution / Individual Consulted		Telefon-Ücretsiz Hat / Phone-Free Phone Line	
Telefon / Telephone:		İstişare Toplantısı / Consultation Meeting	
Adres / Address:		Website / E-mail Web Sitesi / E-posta	
Köy - İlçe - İl Village -District -Province:		Diğer (Açıklayın) / Other (Specify)	
Paydaş Tipi /Consultee/Stakeholder Type/ Gender			
2 - İSTİŞARE DETAYLARI / 2 - DETAILS OF CONSULTATION			
Projeyle İlişkin Sorular / Questions regarding the project :			
Kaygılar & Geri bildirimler / Concerns & Feedbacks :			
Özel Notlar (Formu dolduran kişinin düşünceleri)			



## EK – 2 ŞİKAYET VE ŞİKAYET KAPATMA FORMU

### ÖRNEK ŞİKAYET VE ŞİKAYET KAPATMA FORMU

#### Şikayet Formu

*Sitede Türkçe ve Arapça versiyon kullanılacaktır*

<b>Referans no.</b>	
<b>Ad Soyad</b> <i>İsim ve adres verilmesi zorunlu olmamakla birlikte, şikayete ilgili geri bildirim sürecinde bilgi eksikliğinden dolayı bazı sorunların yaşanabileceği unutulmamalıdır.</i>	
Nasıl iletişim kurulmasını istediğinizi lütfen işaretleyin	Tercih ettiğiniz iletişim için gerekli ayrıntıları lütfen verin
E-posta	
Telefon	
Posta	
Diğer	
Cinsiyet	
<b>İl/İlçe/Yerleşim Yeri</b>	
<b>Tarih</b>	
<b>Şikayet Kategorisi</b>	
1. Projeden etkilenen varlıklar/mülkler hakkında	
2. Altyapı hasarları (yollar, kanalizasyon sistemi veya su kaynakları vb.) hakkında	
3. Gelir kaynaklarının azalması veya tamamen kaybedilmesi hakkında	
4. Çevresel konular (örneğin kirlilik) hakkında	
5. İstihdam süreci hakkında	
6. Trafik, ulaşım ve diğer riskler hakkında	



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

7. Uygunsuz davranışlar hakkında	
8. Diğer (lütfen belirtin):	
<b>Şikayetin Açıklaması</b> Ne oldu? Ne zaman oldu? Nerede oldu? Sorunun sonucu nedir?	
<b>Sorunun çözülmesi için ne yapılmasını istersiniz?</b>	

İmza:

Tarih:



## PAYDAŞ KATILIM PLANI

### Şikayet Kapatma Formu

Şikayet kapanış numarası:	
Gerekli acil eylemi tanımlayın:	
Gerekli uzun vadeli eylemi tanımlayın (gerekirse):	
Tazminat Gerekli mi?	[ ] EVET [ ] HAYIR
<b>DÜZELTİCİ EYLEM VE KARARIN KONTROLÜ</b>	
Düzeltilici Eylemin Aşamaları	Süre ve Sorumlu Kurumlar
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	

#### TAZMİNAT VE SON AŞAMALAR

Bu kısım, tazminat bedelleri alındıktan ve şikayet giderildikten sonra şikayetçi tarafından doldurulup imzalanacaktır.

Notlar:

Şikayetçinin Adı-Soyadı ve İmzası

Sorumlu Kurum/Firma Temsilcisinin Unvanı-Adı-Soyadı ve İmzası

Tarih..../...../.....



**EK – 3 ÖRNEK ŞİKAYET KAYDI VE KATILIM KAYDI**



BURSA SU PROJESİ ÖRNEK ŞİKAYET KAYIT GÜNLÜĞÜ											
No.	Alınma Tarihi	Alınma Türü	Şikayetçinin/Başvuru Sahibinin Adı	Şikayetçinin/Başvuru Sahibinin Cinsiyeti	Şikayetin/Sorunun Açıklaması	İlgili Birime Bildirilen Şikayet/Sorun	Yanıt için Son Tarih	Yanıt Verilme Tarihi	Düzeltilici ve Önleyici Eylemlerin Detayları	Şikayetçiye/Başvuru Sahibine Yanıt Tarihi	Durum (Kapalı/Açık)

