

TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ÇEVRE ŞEHİRCİLİK VE İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ BAKANLIĞI
TAPU VE KADASTRO GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



Tapu ve Kadastro
Genel Müdürlüğü

YEŞİL VE SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA İÇİN ARAZİ
YÖNETİMİ ALTYAPISI PROJESİ

(P179217)

(Müzakere edilmiş)
PAYDAŞ KATILIM PLANI (PKP)

Mayıs 2, 2023

İçindekiler

| | |
|--|----|
| Tablolar listesi | 3 |
| Şekiller Listesi | 3 |
| Ekler Listesi..... | 3 |
| Kısaltmalar Listesi..... | 4 |
| Terimler | 5 |
| Yönetici Özeti | 6 |
| 1. Giriş | 8 |
| 2. Proje Arka Planı..... | 9 |
| 2.1. Proje Geliştirme Amacı | 9 |
| 2.2. Proje Bileşenleri | 9 |
| 2.3. Uygulama Düzenlemeleri | 14 |
| 3. Ulusal Mevzuat ve ÇSS Gereklilikleri | 13 |
| 3.1. Paydaş Katılımı için Ulusal Mevzuat | 13 |
| 3.2. Paydaş Katılımı için Uluslar arası Mevzuat | 14 |
| 4. Paydaş Katılım Süreci | 16 |
| 4.1. Paydaş Tanımlama..... | 16 |
| 4.1.1. Paydaş Katılım Programına Genel Bakış | 20 |
| 4.2. Hassas grupların görüşlerini dahil etmek için önerilen strateji | 23 |
| 4.3. PKP'nin Uygulanması ve Paydaş Geri Bildiriminin Değerlendirilmesi | 24 |
| 5. Kurumsal Düzenlemeler | 25 |
| 6. Şikâyet Mekanizması..... | 27 |
| 6.1. Mevcut ŞM'ler | 28 |
| 6.1.1. Ulusal Düzeyde ŞM | 28 |
| 6.1.2. Bakanlık Düzeyinde ŞM | 28 |
| 6.2. Proje Düzeyinde ŞM'ler..... | 29 |
| 6.2.1. Proje ŞM..... | 29 |
| 6.3. Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz(CSİ/CT) | 30 |
| 6.4. Dünya Bankası Şikâyet Çözüm Sistemi | 30 |
| 7. İzleme ve Raporlama | 32 |
| Referanslar | 33 |

Tablolar listesi

| | |
|---|----|
| Tablo 1.Proje için Paydaş Grupları | 18 |
| Tablo 2. Paydaş programına genel bakış..... | 22 |
| Tablo 3.Belirlenmiş Hassas Gruplar ve Önerilen Paydaş Katılım Yöntemi | 23 |
| Tablo 4.PKP Uygulamasındaki kilit aktörlerin sorumlulukları | 26 |
| Tablo 5.Kadastro Yenileme İtiraz Süreçleri..... | 29 |

Şekiller Listesi

| | |
|---|----|
| Şekil 1. PKB ve PUB'daki ÇSÇ ana sorumlulukları | 25 |
|---|----|

Ekler Listesi

| | |
|---|----|
| EK 1. İstişare Toplantısı Katılımcı Listesi | 34 |
| EK 2.Şikâyet Formu | 35 |
| EK 3.Şikâyet Kapanış Formu..... | 36 |

Kısaltmalar Listesi

| | |
|--------|--|
| CİMER | Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi |
| Ç&S | Çevresel ve Sosyal |
| ÇSTP | Çevresel ve Sosyal Taahhüt Planı |
| ÇŞÇ | Çevresel ve Sosyal Çerçeve |
| ÇSSler | Çevresel ve Sosyal Standartlar |
| ÇŞİB | Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı |
| CDŞ | Cinsiyete Dayalı Şiddet |
| GM | Genel Müdürlük |
| ŞM | Şikâyet Mekanizması |
| ŞGH | Şikâyet Giderme Hizmeti |
| İ&D | İzleme ve değerlendirme |
| DİTler | Diğer İlgili Taraflar |
| PKB | Proje Koordinasyon Birimi |
| PUB | Proje Uygulama Birimi |
| CSİ/CT | Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz |
| PKP | Paydaş Katılım Planı |
| TKGM | Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü |
| TKMP | Tapu ve Kadastro Modernizasyon Projesi |
| ToR | İş Tanımı |
| DB | Dünya Bankası |

Terimler

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

Uygulayıcı Kurum, Projenin genel sorumluluğunu üstlenecek olan Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü'nü ifade eder.

Proje, Yeşil ve Sürdürülebilir Kalkınma için Arazi Yönetim Altyapısı Projesini ifade eder.

Proje Koordinasyon Birimi (PKB), izleme ve Dünya Bankası'na raporlamada dahil olmak üzere Projenin genel koordinasyonundan sorumlu Yeşil ve Sürdürülebilir Kalkınma için Arazi Yönetim Altyapısı Projesi (TKGM) personelini ifade eder.

Proje Uygulama Birimi (PUB'ler), ÇSÇ araçlarının hazırlanması ve uygulanması da dahil olmak üzere projenin uygulanmasından sorumlu olan PUB'un personelini ifade eder.

İl Teşkilatı, (i) Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğüne Doğrudan Bağlı Tapu ve Kadastro Müdürlüklerini içeren Genel Müdürlük taşra teşkilatını ifade eder.

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

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

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

Yönetici Özeti

Bu Paydaş Katılım Planı (PKP), Türkiye Hükümeti adına Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü (TKGM) tarafından uygulanacak ve Dünya Bankası (DB) tarafından finanse edilecek “Yeşil ve Sürdürülebilir Kalkınma için Arazi Yönetim Altyapısı Projesi” için geliştirilmiştir. PKP, *DB'nin Çevresel ve Sosyal Standart (ÇSS) 10 Paydaş Katılımı ve Çevresel ve Sosyal Çerçevesinin (ÇSÇ) Bilgi Açıklaması* ile uyumlu olarak hazırlanmıştır.

Proje Geliştirme Hedefi, arazi yönetimi bilgilerinin mevcudiyetini, doğruluğunu ve erişilebilirliğini artırmak ve veri paylaşımı ve analizi için Türkiye'nin coğrafi bilgi altyapısını güçlendirmesidir.

Proje Bileşenleri. Proje üç bileşen üzerinden uygulanacaktır:

- Bileşen A: 3B Şehir Modelleri Oluşturma ve Kadastro Verilerini Güncellenmesi
- Bileşen B: Gayrimenkul Değerlemesi
- Bileşen C: Kurumsal Kapasite Geliştirme ve Proje Yönetimi

PKP'nin amacı. Paydaş katılımı, projenin ömrü boyunca gerçekleştirilecek kapsayıcı bir süreçtir. Doğru tasarlanıp uygulandığında, projenin çevresel ve sosyal etki ve risklerinin başarılı yönetimi için önemli olan güçlü, yapıcı ve duyarlı iş ilişkilerinin kurulmasını destekler. PKP, paydaş beklentilerinin yönetilmesine yardımcı olacak verilerin yönetiminin destekleyecek ve böylece projenin ömrü boyunca erken, sık ve açık iletişim sağlayarak olası çatışmaları ve proje gecikmelerini azaltacaktır.

Bu projede belirlenen paydaşlar ve türleri şunlardır:

- **Projeden etkilenen taraflar**, fiziksel çevreleri, sağlıkları, güvenlikleri, kültürel uygulamaları, refahları veya geçim kaynakları üzerindeki fiili etkiler veya potansiyel riskler nedeniyle projeden etkilenen veya etkilenmesi olası olan kişi veya grupları ifade eder.
- **Diğer ilgili taraflar** projenin konumu, özellikleri, etkileri veya kamu yararı ile ilgili hususlar nedeniyle projeye ilgisi olan bireyleri veya grupları ifade eder. Örneğin, bu taraflar arasında kanun koyucular, hükümet yetkilileri, özel sektör, bilim camiası, akademisyenler, sendikalar, kadın örgütleri, diğer sivil toplum kuruluşları ve kültürel gruplar yer alabilir.
- **Hassas/Dezavantajlı Taraflar** özel durumları nedeniyle proje etkilerinden olumsuz etkilenme olasılığı daha yüksek olan ve/veya projenin faydalarından yararlanma yetenekleri diğerlerinden daha sınırlı olan bireyleri veya grupları ifade eder. Böyle bir bireyin/grubun ana akım istişare sürecinden dışlanması/tam olarak katılamaması daha olasıdır ve bu nedenle özel önlemler ve/veya yardımlar gerektirebilir.

Paydaş Katılımı sırasında aşağıdaki ilkelere özel önem verilecektir;

- İki yönlü iletişimi içermelidir,
- Manipülasyon ve baskıdan uzak olmalı ve
- Paydaşların cinsiyet, yaş, sosyo-ekonomik sınıf ve eğitim açısından adil bir şekilde temsil edilmesini sağlamalıdır.

PKP'nin kapsamı. PKP, PKP'nin amaç ve hedeflerini kapsayan bir girişle başlamaktadır. İkinci bölümde, proje bileşenleri özetlenmiştir. Üçüncü bölümde, paydaş katılımı için geçerli

olan ulusal mevzuat ve Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartlar (ÇSS'lar) gereklilikleri sunulmuştur. Paydaş belirleme ve analizi Bölüm 4'de verilmiştir. Paydaş katılımı için uygulama düzenlemeleri ve bütçe Bölüm 5'de ve Şikâyet Mekanizması (ŞM) Bölüm 6'da ayrıntılı bir şekilde açıklanmıştır. Son olarak Bölüm 7'de paydaş katılım sürecinin izleme ve raporlama gereklilikleri tarife dılmıştır.

Önerilen Proje için hazırlanan ÇSÇ araçlarının (PKP ve ÇSYP) Türkçe ve İngilizce tam versiyonları Proje web sayfasında (<https://www.tkgm.gov.tr/projeler/yesil-ve-surdurulebilir-kalkinma-icin-arazi-yonetimi-alt yapisi-projesi>) 2023 yılının Nisan ayı içerisinde yayımlanacaktır.

COVID-19 kısıtlamaları nedeniyle, paydaşlarla 2023 yılının Nisan ayı içerisinde sanal olarak istişareler gerçekleştirilecektir. Katılımcılar, TKGM tarafından e-posta yoluyla davet edilecektir. Katılımcı listesi ve toplantı ekran görüntüleri plan ekinde yer alacaktır.

1. Giriş

Bu belge, Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü (TKGM) tarafından yürütülen ve Dünya Bankası (DB) tarafından finanse edilen Yeşil ve Sürdürülebilir Kalkınma için Arazi Yönetim Altyapısı Projesi (Proje) için planlanan ve uygulanacak olan paydaş danışma ve katılım sürecini açıklayan bir Paydaş Katılım Planıdır (PKP).

PKP, *Çevresel ve Sosyal Standart (ÇSS)10 Paydaş Katılımı* ve Dünya Bankası'nın (DB) Çevresel ve Sosyal Çerçevesinin (ÇSÇ) Bilgi Açıklamasına uygun olarak hazırlanmıştır.

Proje, arazi idaresi ve yönetiminin mevcudiyetini, doğruluğunu ve erişilebilirliğini arttırmak ve verilerin paylaşımı ve analizi için Türkiye'nin coğrafi bilgi altyapısını güçlendirmesi beklenmektedir.

Paydaş katılımı, projenin ömrü boyunca gerçekleştirilecek kapsayıcı bir süreçtir. Doğru tasarlanıp uygulandığında, projenin çevresel ve sosyal etki ve risklerinin başarılı yönetimi için önemli olan güçlü, yapıcı ve duyarlı iş ilişkilerinin kurulmasını destekler. PKP, paydaş beklentilerinin yönetilmesine yardımcı olacak ve risklerin yönetimini destekleyecek ve böylece proje süresi boyunca erken, sık ve açık iletişim sağlayarak olası çatışmaları ve proje gecikmelerini azaltacaktır.

Ek olarak, PKP aşağıdaki hedeflere ulaşılmasına yardımcı olur: PKP'nin temel hedefleri olan paydaş katılımına yönelik sistematik bir yaklaşım oluşturmak; (ii) paydaşın projeye olan ilgi, etki ve desteğini değerlendirmek ve proje tasarımında ve çevresel ve sosyal performansta paydaşların görüşlerinin dikkate alınmasını sağlamak; (iii) çevresel ve sosyal risklere ilişkin teknik ve kültürel olarak uygun proje bilgilerinin zamanında, anlaşılır ve erişilebilir bir şekilde paylaşılmasını sağlamak; (iv) dezavantajlı ve hassas kişi/grupları belirlemek ve projeye katılımlarını sağlamak için özel iletişim, sosyal destek ve katılım faaliyetleri düzenlemek ve (v) öneri ve şikâyetlerin projeden etkilenen kişilere (PEK'ler) iletilmesi ve uygulayıcı kurumların bu öneri ve şikâyetlere zamanında yanıt vermesi ve bunları yönetmesi için erişilebilir ve kapsayıcı bir düzen sağlamak.

PKP, projeden etkilenebilecek paydaşlarla veya proje süresince bu projeye ilgilenecek kişilerle iletişim kurmayı amaçlayan PKB/PUB'un stratejisini sunar. Ayrıca, paydaşların öneri ve şikâyetlerini PUB'ne iletebilmelerini sağlamak için kurulacak bir şikâyet mekanizmasını (ŞM) ve PUB'nin bu öneri ve şikâyetleri alma, değerlendirme, yanıtlama ve karar verme yaklaşımını açıklar. PKP, paydaşlardan gelen geri bildirimler ve proje tasarımında yapılan herhangi bir revizyon da dahil olmak üzere, gerektiğinde güncellenmeye açık bir belgedir.

Taslak PKP hem Türkçe hem de İngilizce olarak TKGM'nin resmî web sitesinde açıklanmış ve istişare edilmiştir. Bu PKP, istişareler ve değerlendirme döneminde proje yararlanıcılarından ve paydaşlardan alınan geri bildirim ve öneriler doğrultusunda güncellenmiştir.

2. Proje Arka Planı

2.1. Proje Geliştirme Amacı

Son yirmi yıldır Türkiye modern bir tapu kadastro sistemi geliştirme yolunda büyük atılımlar yapmıştır. Kadastroya yönelik bir yenileme ve dijitalleştirme programı sayesinde, kadastro veritabanının geliştirilmesi açısından kayda değer bir ilerleme gerçekleştirilmiştir. Tam olarak yenilenmiş bir dijital kadastro sistemi hedefine ulaşmak için bir dizi başka geliştirmenin yapılması gerekmektedir. Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü (TKGM) bu büyüklükte bir çalışmayı gerçekleştirmek için, özel haritalama firmalarını devreye sokmuş ve başarılı olmuştur. Bu, aksi halde kadastroya yönelik iyileştirme konusundaki hedeflere ulaşması mümkün olmayacak sektör içindeki kapasiteyi kayda değer şekilde arttırmanın yanı sıra, bu alanda özel sektörün canlanmasını sağlamıştır.

Türkiye'nin kentsel nüfusu 1960'da yüzde 25 iken, 2000'de yüzde 65'e ve 2015'de yüzde 75'e çıkmıştır. Bugün, Türkiye'nin nüfusu 80 milyondan fazla olup, bu nüfusun yüzde 75'i yıllık büyüme oranı yüzde iki olan kentsel alanlarda yaşamaktadır. Hızlı göç ve kentsel büyüme, şehirlerde çok sayıda ekonomik, sosyal, politik ve kültürel zorluklara neden olmuştur. Hızlı kentleşme, kayıt dışı konutların ve binaların inşasına neden olmuştur. Bunların kayıt altına alınmasına yönelik bir dizi af gerçekleştirilmesine rağmen, tapu kayıtlarının politikacılara arazi kullanımı hakkında doğru bilgi sağlayamama sorunu hala mevcuttur.

Projenin en önemli hedefi, şehirlerin sürdürülebilirliği ve dayanıklılığını iyileştirmeye odaklanmaktadır. Proje, daha etkin bir mülk değerlendirme sistemi ve daha entegre bir mekânsal planlama geliştirme konusunda kilit unsurlar olan entegre mekânsal veri yönetim sistemleriyle birlikte, mevcut arazi ve bina verilerini geliştirecek ve bunların yenilerini üretecektir; bu da Türkiye'yi doğal afetlere müdahale konusunda daha hazırlıklı hale getirecek, ek gelir kaynakları yaratmaya yardımcı olacak ve Türkiye'nin iklim konusundaki azimli politikalarına destek sağlayacaktır. Türkiye'nin 2019-2023 Ulusal Kalkınma Planı (UKP) kapsamındaki hedeflerden biri "yaşanabilir şehirler ve sürdürülebilir çevredir". Bu proje, geliştirilmiş arazi politikaları, kadastro modernizasyonunun tamamlanması, coğrafi bilgi sistemlerinin güncellenmesi, çok boyutlu kadastro verileri ve haritaların üretimi ve gayrimenkul değerlendirme sisteminin geliştirilmesi yoluyla sürdürülebilir kentsel dönüşümü destekleyecektir. Proje, ayrıca, entegre bir coğrafi bilgi üretiminin geliştirilmesi ve coğrafi veri altyapısından faydalanan tüm sektörlerle aktarılan kaliteli, güncel ve dinamik coğrafi bilgi sağlayan altyapının paylaşılmasını teşvik eden Ulusal Coğrafi Bilgi Stratejisi ve Eylem Planının uygulanmasına da katkıda bulunmaktadır. Bu sayede, ulusal iklim değişikliği girişimleri kapsamında bilgi akışı ve alışverişini arttırmak amacıyla bir entegre bilgi yönetim sistemi oluşturmaya yönelik birtakım eylemler belirleyen Türkiye İklim Değişikliği Eylem Planını (2011-2023) destekleyecektir.

Proje Geliştirme Hedefi, arazi idaresi ve yönetiminin mevcudiyetini, doğruluğunu ve erişilebilirliğini arttırmak ve verilerin paylaşımı ve analizi için Türkiye'nin coğrafi bilgi altyapısını güçlendirmektir.

2.2. Proje Bileşenleri

Proje üç bileşen üzerinden uygulanacaktır.

Proje, Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü (TKGM) tarafından aşağıdaki paragraflarda kısaca açıklanan dört bileşen aracılığıyla uygulanacaktır.

Bileşen A: 3B Şehir Modelleri Oluşturma ve Kadastro Verilerini Güncellenmesi Bu bileşen şunları destekleyecektir: (i) Amasya pilot uygulaması kapsamında yürütülen çalışmalara dayalı olarak 3B Şehir Modellerinin oluşturulması ve (ii) kalan 6 milyon parsel için kadastro verilerinin güncellenmesi ve doğrulanmasının tamamlanması. Proje, Türkiye'deki 81 ilin tamamı arasında, belirlenmiş büyükşehir belediyelerindeki 40.000 km² bir alanı (konut, ticari ve sınai mülkler dahil) kapsayacaktır. TKGM, bu Bileşen kapsamında finanse edilecek kilit faaliyetleri, maliyet tahminlerini ve bunların önceliklendirilmesini ve her bir faaliyet grubu için hedef belediyeleri ve illeri tanımlayan bir tablo geliştirmektedir. Bu bileşen, TKGM'nin Kadastro Dairesi, Tapu Dairesi, Harita Dairesi, Gayrimenkul Değerleme Dairesi ve Bilgi Teknolojileri Dairesi'nin yanı sıra belediyeleri, Maliye Bakanlığını, İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık Genel Müdürlüğünü (MAKS adres sistemi) ve Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı CBS Genel Müdürlüğünü içeren çok kurumlu/çok ortaklı bir girişim gerektirecektir. 3B Şehir Modellerinin sürdürülebilirliği ve bakımı açıkça ele alınmalıdır. TKGM, hali hazırda son test ve dağıtım aşamasında olan 3B Şehir Modellerini yönetmek için bir sistem geliştirmiştir. Aynı zamanda proje, belediyelerin önemli verileri muhafaza etme ve paylaşma kapasitesinin güçlendirilmesine de büyük önem verecektir.

Bileşen B: Gayrimenkul Değerlemesi. Proje, (Banka tarafından finanse edilen TKMP kapsamında yürütülen) daha önceki toplu değerlendirme pilot projeleri ve Amasya pilot uygulamasından elde edilen deneyime dayalı olarak, (i) gayrimenkuller için değer bilgi merkezi kurulması; (ii) gayrimenkullerin toplu değerlendirme modelinin belirlenmesi; (iii) temyiz sisteminin kurulması; ve (iv) itiraz sistemi, politika ve yasal altyapının hazırlanması destekleyecektir. TKGM, Türkiye Hükümeti tarafından toplu değerlendirme geliştirmekle görevlendirilmiştir; böylece bu bileşen Türkiye'nin Ulusal Kalkınma Planının önemli bir yönünün gerçekleştirilmesine yardımcı olacaktır. B Bileşeni, öncelikle bir toplu değerlendirme sistemi kullanmak suretiyle, münferit mülk birimlerinin piyasa değerlerini üretmek için bir sistem oluşturacaktır. Değerlemeler çeşitli amaçlar için kullanılabilir ve bir UKVA'daki temel veri setlerinden biridir. Genel olarak vergilendirme için kullanılır. Buradaki birincil vergi, yıllık mükerrer emlak vergisidir; ancak değerlemeler, emlak devir vergileri, tapu harçları, veraset vergileri ve sermaye kazanç vergileri dahil olmak üzere diğer emlak bazlı vergiler için de kullanılmalıdır. Diğer uygulamalar arasında; afet önleme ve kurtarma planları için hassas kullanımların belirlenmesi, afet riski finansmanı ve sigortanın iyileştirilmesi ve varlığa dayalı krediler için bankacılık sektörü tarafından alınan teminat değerinin güncellenmesi yer almaktadır. Değerlemeler yalnızca uygulandıkları gün için geçerli olduğundan, bir toplu değerlendirme sistemi, piyasa değerlerini ideal olarak yıllık bazda ve üç yılı aşmayan aralıklarla düzenli olarak güncelleyebilmelidir.

Toplu değerlendirme için gerekli bilgi ve verilerin toplanmasına, ilgili değerlendirme verilerinin depolanması, yönetimi, aktarımı ve dağıtımını için sistemin tasarımı ve uygulanması ile donanım ve yazılım yükseltme yatırımlarına odaklanacaktır. Donanım ve yazılım ihtiyaçlarının belirlenmesi ve satın alma konusunda projenin başlangıcında önemli çalışmalar yapılması gerektiği düşünülmektedir. Ayrıca, işlem fiyatlarına ve binaların niteliklerine dair bilgilere erişimi olanlardan TKGM'ye bilgi akışlarının geliştirilmesi ve veri kalitesi yönetimi konusunda da çalışma yapılmasına ihtiyaç vardır. Toplu değerlendirme yapmak için binaların özellikleri ve binaların bulunduğu alanlar hakkında bilgi sahibi olmak gereklidir. Ancak tüm mülkler için ayrıntılı imar ve iskân planları ve münferit birimlerin özellikleri dahil olmak üzere bu verilerin

bir kısmı Şu anda mevcut değildir. Yeni binalar hakkında TKGM'ye bilgi akıŐını iyileştirmek sistemler geliştirilmiş olsa da kayıt dışı binalar da dahil olmak üzere mevcut binalar hakkında toplu değerleme yapmak için bir dizi veri toplanması gerekmektedir. İmar planları, imar kısıtlamaları ve mimari çizimler dahil olmak üzere önemli veriler bakımından, belediyeler önemli birer kaynak teŐkil edecektir. Daha küçük Şehirler ve kasabalarda, yeni binalar hakkında bilgi sağlamanın yanı sıra mevcut binalarla ilgili verilerdeki boŐlukları doldurabilecek bir sistemi yönetebilecek teknik kadro ve finansman bulunmayabilir. Bu nedenle, belediyelerin TKGM sistemine (TAKBİS) ve gerektiğinde diğer sistemlere, paylaşılması/yüklenmesi gereken formatta (sayısallaŐtırılmıŐ / vektrelleŐtirilmiŐ) güvenilir veri sağlayabilmesi için kapasite geliştirme faaliyetleri dahil edilecektir. Şu anda işlem fiyatlarının kaydedildiği güvenilir bir veri tabanı bulunmamaktadır. GeçmiŐteki örneklerin çoğunda, alıcı ve satıcıların satın alma fiyatı olarak gerçek fiyattan daha düşük bir fiyat beyan ettiği bilinmektedir. Sonuç olarak, ipotek değerlemeleri, açık artırmalar ve listeleme kuruluŐlarından alınan veriler dahil olmak üzere temsili fiyat verilerini içeren bir veritabanının geliştirilmesi gerekecektir.

Bileşen C: Kurumsal Kapasite Geliştirme ve Proje Yönetimi. Bu bileşen, TKGM personelinin yanı sıra coğrafi veri üreticileri ve/veya kullanıcıları olan diğer kilit paydaşların (rneğin belediyeler, İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İŐleri Genel Müdürlüğü ve ilgili diğer kişiler) kapasite oluŐturmasını ve eğitimini destekleyecektir. Bileşen, veri alıŐveriŐi/sistemin birlikte çalıŐabilirlięi, UKVA, BT sistemi değerlendirmeleri, sistem ve yazılım tasarımı ve yazılım geliştirme için danıŐmanlık hizmetlerini de finanse edecektir. Proje, birden fazla paydaş tarafından (TKGM Daireleri, belediyeler, CBS Genel Müdürlüğü, Nüfus ve Vatandaşlık Genel Müdürlüğünün (MAKS) yanı sıra) tarafından veri giriş yapılmasına izin veren otomatik bir İzleme ve Değerlendirme sisteminin geliŐtirilmesini de destekleyebilir; ancak bu konudaki iş yükü TKGM'nin bu bağlamda kapasitesini zorlayabilir. Bu bileşen altındaki faaliyetler, tüm proje yönetimi fonksiyonlarını destekleyecektir.

3. Ulusal Mevzuat ve ÇSS Gereklilikleri

Bu bölümde, paydaş katılımı için geçerli olan ulusal mevzuat ve Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartlar (ÇSS) gereklilikleri gözden geçirilecektir.

3.1. Paydaş Katılımı için Ulusal Mevzuat

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası

Paydaş katılımı Türkiye Cumhuriyeti Anayasası ile güvence altına alınmıştır. Anayasa, insanların görüşlerini özgürce ifade edebilmelerini sağlayan hükümler içermektedir. Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın 25. maddesi "Düşünce ve kanaat özgürlüğü" maddesidir. Bu maddeye göre, hiç kimse, her ne sebeple ve amaçla olursa olsun, düşünce ve kanaatlerini açıklamaya zorlanamaz; düşünce ve kanaatlerinden dolayı kınanamaz ve suçlanamaz. "Açıklama ve Düşünce Yayma Özgürlüğü (Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın 26. Maddesi)"nin vurguladığı gibi; herkes, düşünce ve kanaatlerini bireysel veya toplu olarak söz, yazı, resim veya diğer yollarla açıklama ve yayma hakkına sahiptir. Bu madde ayrıca, resmi makamların müdahalesi olmaksızın bilgi veya fikir alma veya verme özgürlüğünü de kapsar. Aynı zamanda herkesin "Dilekçe Hakkı" vardır (Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın 74. Maddesi). Buna göre, karşılıklılık ilkesine göre Türkiye'de ikamet eden vatandaşlar ve yabancılar, riayet etmek kaydıyla, kendi başlarına veya resmi makamlar ve Türkiye hakkında dilek ve şikayetleri ile TBMM'ye yazılı olarak itiraz etme hakkına sahiptir.

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), kamuoyundan gelen talep, şikayet ve başvuruları almak için kullanılan resmi bir devlet aracıdır. CİMER'in iletişim kanalları aşağıdaki gibidir:

| | |
|------------------------|---|
| İnternet sitesi | https://www.cimer.gov.tr https://giris.turkiye.gov.tr/ |
| Yardım hattı | 150 |
| Posta adresi | TC Cumhurbaşkanlığı Külliyesi 06560 Beştepe – Ankara |
| Telefon | +90 312 590 2000 |
| Faks | +90 312 473 6494 |

Kamu kurum ve kuruluşları, talep edilen bilgileri 15 iş günü içinde sağlar. Talep edilen bilgi veya belge ilgili kurum bünyesindeki başka bir birimden alınacak ise veya başka bir kurumun görüşüne ihtiyaç duyuluyorsa veya başvuru içeriği birden fazla kurumu ilgilendiriyorsa; erişim 30 iş günü içinde sağlanacaktır. Bu durumda başvuru sahibine uzatma ve gerekçeleri 15 iş günü içinde yazılı olarak bildirilir (Madde 11).

Bilgi Edinme Hakkı Yasası (No. 4982): Bu kanunun amacı, demokratik ve şeffaf bir hükümetin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak bilgi edinme hakkının usul ve esasını düzenlemektir. Bilgi verme yükümlülüğüne (Madde 5) göre, kurum ve kuruluşların her türlü bilgi ve belge için bu Kanunda belirtilen istisnalar dikkate alınarak başvuru sahiplerine bilgi verilmesi için gerekli idari ve teknik tedbirleri almaları; başvuruları hızlı, etkin ve doğru bir şekilde değerlendirip karara bağlamaları gerekmektedir.

3071 Sayılı Dilekçe Hakkının Kullanımına Dair Kanun : "Dilekçe Hakkının Kullanımına Dair Kanun'un 3. Maddesi'ne istinaden Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları şikayetlerini yazılı

dilekçe ile (01.11.1984 tarih ve 3071 sayılı Resmi Gazete) TBMM'ye iletebilirler. Türkiye'de ikamet eden yabancılar, karşılıklılık ve dilekçelerinde Türkçe kullanmak kaydıyla bu haktan yararlanabilirler.

Çevresel Etki Değerlendirme Yönetmeliği (25.11.2014/29186):

Çevre Kanunu'nun (1983) 10. Maddesi kapsamında hazırlanan Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) (25.11.2014 tarih ve 29186 sayılı Resmî Gazete) yönetmeliği, kamuoyunu bilgilendirme toplantısı yapılması için bir proje gerektirmektedir. Bu Yönetmeliğe göre, halkı bilgilendirme toplantısının temel amacı, proje hakkında halkı bilgilendirmek ve istişare etmektir. Yönetmelik, toplantının ilgili kişilerin erişebileceği şekilde proje sahasında yapılmasını; toplantı tarihi ve yerinin önceden Vali tarafından onaylanması ve toplantıdan en az 10 gün önce yerel ve ulusal bir gazetede ilan edilmesidir. Benzer duyurular Valilik personeli tarafından çevre mahalle ve ilçelere de yapılacaktır.

Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı temsilcileri tarafından kayıt altına alınmalıdır. Bu yazılı görüş ve öneriler proje ömrü boyunca gözden geçirilmelidir.

3.2. Paydaş Katılımı için Uluslar arası Mevzuat

İnsan hakları

İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi, kadın, erkek ve çocukların temel hak ve özgürlüklerinin belirlendiği ve güvence altına alındığı bir bildirgedir. Bildirge ayrıca ekonomik, sosyal ve kültürel hakların yanı sıra medeni ve siyasi hakların genel tanımlarını da sağlar. Bildirge'nin birinci maddesi "Bütün insanlar hür, haysiyet ve haklar bakımından eşit doğarlar. Akıl ve vicdan sahibidirler, birbirlerine kardeşlik duygusuyla yaklaşmalıdırlar." ve tüm maddeler, tüm dünyadaki insanların temel, kültürel, ekonomik, siyasi ve sosyal haklarını ele almaktadır. Bildirge, Uluslararası Ekonomik, Sosyal ve Kültürel Haklar Sözleşmesi, Medeni ve Siyasi Haklara İlişkin Uluslararası Sözleşme ve İhtiyari Protokoller ile birlikte Uluslararası İnsan Hakları Hukukunu oluşturmaktadır.

Dünya Bankası Gereksinimleri

DB'nin Çevresel ve Sosyal Çerçevesinin (ÇSC) Çevresel ve Sosyal Standardı (ÇSS) 10, "Borçlu ile proje paydaşları arasındaki açık ve şeffaf katılımın iyi bir uluslararası uygulamanın temel bir unsuru olarak önemini" kabul eder. ÇSS tarafından belirlenen genel gereksinimler aşağıda özetlenmiştir;

- "Borçlular, proje geliştirme sürecinde mümkün olduğunca erken ve proje tasarımı konusunda paydaşlarla anlamlı istişareler yapılmasını sağlayan bir zaman çerçevesinde bu tür bir katılımı başlatarak proje yaşam döngüsü boyunca paydaşlarla ilişki kuracaklardır. Paydaş katılımının niteliği, kapsamı ve sıklığı, projenin niteliği ve ölçeği ve potansiyel riskleri ve etkileri ile orantılı olacaktır.
- "Borçlular, tüm paydaşlarla anlamlı istişarelerde bulunacaklardır. Borçlular, paydaşlara zamanında, ilgili, anlaşılır ve erişilebilir bilgiler sağlayacak ve manipülasyon, müdahale, zorlama, ayrımcılık ve yıldırımdan uzak, kültürel olarak uygun bir şekilde onlarla istişare edecektir."
- "Paydaş katılımı süreci, bu ÇSS'de daha ayrıntılı olarak belirtildiği üzere aşağıdakileri içerecektir: (i) paydaş tanımlama ve analizi; (ii) paydaşlarla katılımın nasıl gerçekleşeceğini planlamak; (iii) bilgilerin ifşası; (iv) paydaşlarla istişare; (v) şikayetleri

- ele almak ve bunlara yanıt vermek ; ve (vi) paydaşlara raporlama.”
- “Borçlu, çevresel ve sosyal değerlendirmenin bir parçası olarak, danışılan paydaşların bir tanımını, alınan geri bildirimlerin bir özetini ve geri bildirimlerin nasıl dikkate alındığına yada neden alınmadığına dair kısa bir açıklamayı içeren belgelenmiş bir paydaş katılımı kaydını tutacak ve ifşa edecektir.” (Dünya Bankası, 2017:98)”.

ÇSS10'a göre Borçlu, projenin çevresel ve sosyal performansı ile ilgili projeden etkilenen tarafların endişelerini ve şikayetlerini zamanında almak ve çözmek için bir şikâyet mekanizması (ŞM) önermeli ve uygulamalıdır. ŞM'nin kapsamı, ölçeği ve türü, projenin potansiyel risklerinin ve etkilerinin doğası ve ölçeği ile orantılı olacaktır.

ŞM şunları içerebilir: (i) şikayetlerin ve endişelerin şahsen, telefon, e-posta ve/veya web sitesi aracılığıyla iletilmesini sağlamak; (ii) şikayetlerin yazılı olarak kaydedildiği ve bir veri tabanı olarak tutulduğu bir günlük; (iii) kullanıcıların şikayetlerinin onaylanması, yanıtlanması ve çözülmesi için bekleyebilecekleri süreyi belirleyen, kamuya duyurulan prosedürler; (iv) şikayet prosedürü, yönetim yapısı ve karar vericiler hakkında şeffaflık; (v) şikayetin çözüme kavuşturulmadığı durumlarda, tatmin edilmeyen şikayetlerin yönlendirilebileceği bir temyiz süreci (ulusal yargı dahil).

4. Paydaş Katılım Süreci

4.1. Paydaş Tanımlama

Paydaş belirleme, genel paydaş katılım sürecinin yönetilmesinde önemli bir adımdır ve belirli bir paydaş grubunun istişare sürecinde baskın hale gelme riskini azaltır. Paydaşlar arasındaki dinamikler ve Projeye katılımlarının riskleri ve fırsatları dikkate alınarak, proje yaşam döngüsünde mümkün olduğunca erken gerçekleştirilmelidir. Paydaş belirleme, paydaşların ilgi düzeyine ve proje ile etkileşimlerine dayanmaktadır. ÇSS 10'a göre proje paydaşları üç grup altında sınıflandırılır:

- **Projeden etkilenen taraflar**, fiziksel çevreleri, sağlıkları, güvenlikleri, kültürel uygulamaları, refahları veya geçim kaynakları üzerindeki fiili etkiler veya potansiyel riskler nedeniyle projeden etkilenen veya etkilenmesi muhtemel olan kişi veya grupları ifade eder.
- **Diğer ilgili taraflar (DİTler)** bireylere veya gruplara atıfta bulunur projeye ilgi duyanlar projenin konumu, özellikleri, etkileri veya kamu yararı ile ilgili hususlar nedeniyle. Örneğin, bu taraflar arasında düzenleyiciler, hükümet yetkilileri, özel sektör, bilim camiası, akademisyenler, sendikalar, kadın örgütleri, diğer sivil toplum kuruluşları ve kültürel gruplar yer alabilir.
- **Savunmasız/Dezavantajlı Kişiler/Gruplar** bireyleri veya grupları ifade eder özel durumları nedeniyle proje etkilerinden olumsuz etkilenme olasılığı daha yüksek olan ve/veya bir projenin faydalarından yararlanma yetenekleri diğerlerinden daha sınırlı olan kişiler. Böyle bir bireyin/grubun ana akım istişare sürecinden dışlanması/tam olarak katılamaması da daha olasıdır ve bu nedenle bunu yapmak için özel önlemler ve/veya yardım gerektirebilir.

Farklı paydaş grupları için sıklık ve uygun katılım yöntemleri / araçları aşağıdaki üç kriter dikkate alınarak belirlenir;

- Projenin paydaş grubu üzerindeki etkisinin kapsamı,
- Paydaş grubunun proje üzerindeki etkisinin kapsamı ve
- Kültürel olarak kabul edilebilir katılım ve bilgi yayma yöntemleri.

Genel olarak katılım, ilgi ve etki düzeyi ile doğru orantılıdır ve bir projenin bir paydaş grubu üzerindeki etkisinin kapsamı arttıkça veya belirli bir paydaşın bir proje artışı üzerindeki etkisinin kapsamı arttıkça, söz konusu paydaş grubuyla angajman yapılmalıdır. Söz konusu paydaş grubuyla angajman, kullanılan angajman yönteminin sıklığı ve yoğunluğu açısından yoğunlaşmalı ve derinleştirilmelidir.

Bunun yanında proje kapsamında kayıt dışı bina ve konutların halihazırda kullanan vatandaşların proje kapsamında direkt ya da dolaylı bir şekilde etkilenmeyeceklerdir. Proje çıktılarına göre merkez ve yerel yönetimler tarafından alınabilecek aksiyonlar sonucunda etkilenebilecekleri düşünülmektedir.

Paydaş listesi gösterge niteliğinde Tablo 1 Bölümünde verilmektedir. Bu mekanizmanın düzgün ve zamanında işlemesi için, tüm süreci denetlemek üzere PKB'nin bir parçası olarak bir Şikâyet Mekanizması (ŞM) odak noktası atanacaktır. ŞM odak noktası, izleme amaçları için projenin şikâyet giderme sürecini raporlamaktan da sorumlu olacaktır. Bu kişi, şikâyet mekanizmasını koordine ederek proje içinde sorunsuz çalışmasını sağlamak için şikâyet mekanizmasını

koordine etmekten de sorumlu olacak ve proje paydaşlarına proje faaliyetleri hakkında geri bildirimde bulunmaları ve/veya endişelerini dile getirmeleri için kanallar sağlayacaktır.

Proje ile ilgili tüm bilgiler, Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü ve Dünya Bankası'nın resmî web sitelerinde, SMS yoluyla ve paydaşlarla iletişim için bir medya aracı / kanalı olarak hizmet verecek olan TKGM sosyal medya hesapları aracılığıyla erişilebilir hale getirilecektir. Proje kapsamında paydaşları proje faaliyetleri hakkında bilgilendirmek için broşür, kitapçık, kitapçık ve/veya afişler de hazırlanacaktır.

PUB proje/alt proje belgelerinin, iletişim materyallerinin ve ŞM'nin paylaşımından, tesliminden ve duyurulmasından sorumlu olacaktır.

Tablo 1. Proje için Paydaş Grupları

| Bileşenler | Paydaş Kategorisi | Paydaşlar | İlgi Düzeyi | Etki Düzeyi |
|--|---|--|-------------|-------------|
| Bileşen A: 3B Şehir Modelleri Oluşturma ve Kadastro Verilerini Güncellenmesi Alt bileşen 1: 3B Şehir Modellerinin Oluşturulması | Projeden Etkilenen Taraflar | Taşınmaz sahibi Vatandaşlar, Taşınmaz sahibi Kamu Kurum ve Kuruluşları, Taşınmaz sahibi Özel Kuruluşlar | Düşük | Orta |
| | Diğer İlgili Taraflar | Finans Kuruluşları (Bankalar), Özel harita mühendislik büroları (LİHKAB ve Serbest Mühendislik Büroları), Proje çıktıları nedeni ile Mahkeme ve Avukatlar, Yatırımcı Kamu Kurum ve Kuruluşları, Üniversiteler, Belediyeler, Muhtarlar | Düşük | Orta |
| | Savunmasız/Dezavantajlı Kişiler/Gruplar | Engelli vatandaşlar, hamile ve küçük yaşta çocuğu olan kadınlar ve yaşlı bireyler | Düşük | Orta |
| Bileşen A: 3B Şehir Modelleri Oluşturma ve Kadastro Verilerini Güncellenmesi Alt bileşen 2: Kadastro Verilerinin Güncellenmesi | Projeden Etkilenen Taraflar | Taşınmaz sahibi Vatandaşlar, Taşınmaz sahibi Kamu Kurum ve Kuruluşları, Taşınmaz sahibi Özel Kuruluşlar, Belediyeler | Yüksek | Yüksek |
| | Diğer İlgili Taraflar | Finans Kuruluşları (Bankalar), Özel inşaat büroları, Özel mimarlık büroları, Özel harita mühendislik büroları (LİHKAB ve Serbest Mühendislik Büroları), Proje çıktıları nedeni ile Mahkeme ve Avukatlar, Yatırımcı Kamu Kurum ve Kuruluşları, Üniversiteler, Muhtarlar | Yüksek | Yüksek |
| | Savunmasız/Dezavantajlı Kişiler/Gruplar | Engelli vatandaşlar, hamile ve küçük yaşta çocuğu olan kadınlar ve yaşlı bireyler | Orta | Orta |
| Bileşen B: Gayrimenkul Değerlemesi | Projeden Etkilenen Taraflar | Taşınmaz sahibi vatandaşlar, Kamu Kurum ve Kuruluşları, Taşınmaz sahibi Özel Kuruluşlar | Orta | Orta |
| | Diğer İlgili Taraflar | Finans Kuruluşları (Bankalar), İlgili Bakanlıklar ve Kurumlar, Belediyeler, SPK, GABİM, TDUB, STK'lar ve özel sektör temsilcileri, Muhtarlar | Orta | Orta |
| | Savunmasız/Dezavantajlı Kişiler/Gruplar | Engelli vatandaşlar, hamile ve küçük yaşta çocuğu olan kadınlar ve yaşlı bireyler | Orta | Orta |

| Bileşenler | Paydaş Kategorisi | Paydaşlar | İlgi Düzeyi | Etki Düzeyi |
|--|---|---|-------------|-------------|
| Bileşen C: Kurumsal Kapasite Geliştirme ve Proje Yönetimi | Projeden Etkilenen Taraflar | Taşınmaz sahibi vatandaşlar, Kamu Kurum ve Kuruluşları, Taşınmaz sahibi Özel Kuruluşlar | Orta | Orta |
| | Diğer İlgili Taraflar | Finans Kuruluşları (Bankalar), İlgili Bakanlıklar ve Kurumlar, Belediyeler, SPK, GABİM, TDUB, STK'lar ve özel sektör temsilcileri | Orta | Orta |
| | Savunmasız/Dezavantajlı Kişiler/Gruplar | Engelli vatandaşlar, hamile ve küçük yaşta çocuğu olan kadınlar ve yaşlı bireyler | Orta | Orta |

Toplantılar veya diğer istişareler, toplantılardan en az 15 gün önce; TKGM internet sitesi, resmi yazılar, SMS, sosyal medya hesapları, ulusal / yerel televizyon kanalları vb. toplantıların yeri tüm menfaat sahiplerinin uygunluğu ve erişilebilirliği dikkate alınarak düzenlenecek ve ilanlarda açıkça belirtilecektir.

4.1.1. Paydaş Katılım Programına Genel Bakış

Proje paydaşlarının projeye ilişkin görevlerini sürdürmelerini ve projenin olumlu sosyal etkisini arttırmayı amaçlayan, projenin uygulama aşamasında kullanılacak bazı paydaş katılım yöntemleri aşağıda açıklanmaktadır.

Mevcut Covid-19 koşullarına bağlı olarak büyük çapta yüz yüze toplantılar düzenlemek mümkün ve makul olmayacaktır. Bu durumun paydaş toplantılarının yürütülmesi süresince yeterli olumlu değişim göstermemesi halinde, TKGM proje hakkında sunumlar hazırlayacak ve bunları paydaşlar ile çevrimiçi toplantılar yoluyla paylaşacaktır. Çevrimiçi toplantılar süresince, katılımcılara görüşlerini/sorunlarını paylaşma ve sorularını yöneltme imkânı tanınacaktır. Toplantıları müteakiben, toplantı sırasında kullanılan sunumlar ve diğer herhangi bir materyal TKGM'nin resmi internet sitesinde paylaşılacaktır.

Covid-19 durumuna bağlı olarak TKGM, paydaşlar ile yüz yüze toplantılar düzenleyecektir.

•**Resmi Toplantılar:** Resmi toplantılar TKGM bünyesinde düzenlenecek iç toplantıları ve farklı resmî kurumlar ile ilgili STK'lar ve projenin hazırlık ve uygulama aşamalarında katılım sağlayacak kurumlar ile yapılacak toplantılardan oluşacaktır. Bu toplantıların çoğu Covid-19 önleyici tedbirlerine uygun şekilde dijital platformlar üzerinden yürütülecektir.

•**Açılış ve Kapanış Toplantıları:** Proje yaşam döngüsünün hem başında hem de sonunda, proje faaliyetlerini ve sonuçlarını duyurmak ve dağıtmak için çoklu paydaş toplantıları düzenlenecektir. Eğer Covid-19'a bağlı sağlık riski toplantıların gerçekleştirileceği zaman diliminde halen devam etmekte ise, bu toplantılar dijital platformlarda yürütülecektir.

•**Paylaşım Toplantıları:** Bilgilendirme toplantıları paydaşlarla Proje için geliştirilmiş ÇSÇ belgelerinin (PKP, Çevresel ve Sosyal Taahhüt Planı (ÇSTP) ve ilgili diğer uygulama belgeleri) paylaşılması amacıyla düzenlenecektir. Bu toplantıların çoğu hükümet tarafından tavsiye edilen Covid-19 tedbirlerine uygun biçimde dijital platformlar üzerinden yürütülecektir. Bu toplantıların duyuruları e-postalar, ilgili hükümet makamlarının resmi internet siteleri, sosyal medya ve gazeteler yoluyla yapılacaktır. Paylaşılan belgelere ilişkin geri bildirimler dijital toplantıların etkililiğini desteklemek için resmi yazışmalar, çevrim içi geri bildirim formları ve e-posta yoluyla toplanacaktır. TKGM belgeleri proje için özel olarak hazırlanmalı ve proje veya alt projelerde herhangi bir değişiklik olduğu takdirde buna göre güncellemeleri yapılmalıdır.

•**İstişare Toplantıları:** Proje paydaşlarını alt proje aktivitelerinin kapsamı ve zaman çizelgesi hakkında bilgilendirmek amacıyla düzenlenecektir. Bu toplantılar TKGM koordinasyon halinde düzenlenecektir. İstişare toplantıları bina yönetimi temsilcilerini, engelli bireyler için Sivil Toplum Kuruluşlarını (STK'ları), vakıfları, bakanlıkların ilgili il temsilciliklerini veya Projenin ömrü boyunca belirlenen tüm diğer paydaşları dahil etmelidir. Ek olarak, bina kullanıcılarını, yerel nüfusu (hassas bireyler de dahil olmak üzere), yerel idareyi temsilcileri (örn. muhtarlar), vb. bilgilendirmek için yürütülecektir. Toplantı tutanakları ve katılım listesi kaydedilecektir.

•**Dijital İletişim Araçları:** TKGM'nin internet sitesi, sosyal medya hesapları, ulusal/yerel televizyon kanalları ve radyo istasyonları, paydaşları Projeye ilişkin önemli gelişmeler hakkında

bilgilendirmek için kullanılacaktır. Basın bültenleri de basın ile paylaşılacaktır. Bu araçlar yüz yüze toplantılara ihtiyacı azaltmak için Covid-19 önleyici tedbirler gereğince etkili bir şekilde kullanılacaktır.

•**Şikâyet Mekanizması:** Dünya Bankası'nın ÇSS10 gerekliliklerine göre, Proje için uygun bir şikâyet mekanizması (ŞM) kurulacak ve işletilecektir. Bu belgenin 6. bölümünde ayrıntılı bir şekilde açıklanmıştır. Bu mekanizmanın doğru şekilde ve zamanında işleyebilmesi için, bir ŞM irtibat kişisi tüm süreci yönetmek üzere TKGM'nin proje ekibinin bir parçası olarak görevlendirilecektir. Aynı zamanda izleme amacıyla projenin şikâyet çözüm sürecinin rapor edilmesinden de sorumlu olacaktır. Bu kişi aynı zamanda şikâyet mekanizmasını koordine ederek, mekanizmanın proje kapsamında sorunsuz işleyişini sağlamaktan sorumlu olacaktır ve proje paydaşlara proje faaliyetlerine ilişkin geri bildirim verme ve/veya endişelerini dile getirme için kanallar sağlayacaktır.

Projeye ilişkin tüm bilgiler TKGM'nin ve DB'nin internet sitelerinde ve paydaşlarla iletişim için bir medya aracı/kanalı olarak hizmet edecek TKGM sosyal medya hesapları aracılığıyla erişilebilir hale getirilmelidir. Proje kapsamında aynı zamanda paydaşları proje faaliyetleri ile ilgili bilgilendirme amaçlı broşürler, kitapçıklar ve/veya posterler geliştirilecektir.

PUB, proje/alt proje belgelerinin, iletişim materyallerinin ve ŞM'nin paylaşımı, teslimi ve duyurusundan sorumlu olacaktır.

Tablo 2. Paydaş programına genel bakış

| Proje aşaması | Danışma Konusu/ İletilecek Mesaj | Açıklanacak bilgilerin listesi | Kullanılan Yöntem | Hedef Paydaş | Sıklık | Sorumlu parti |
|-----------------|--|--|---|--|---|---|
| Hazırlık | <ul style="list-style-type: none"> • Paydaşları Projenin kapsamı ve ihtiyacı hakkında bilgilendirmek • Paydaşlara aşağıdaki konularda danışmak <ul style="list-style-type: none"> ○ Proje tasarımı, ○ Çevresel ve sosyal riskler ve etkiler, ○ önerilen etki azaltma önlemleri, • ŞM'ler • Geri bildirim istemek | <ul style="list-style-type: none"> • Proje konsepti, Ç&S ilkeleri ve yükümlülükleri • ÇSÇ belgeleri (ÇSTP, PKP) | <ul style="list-style-type: none"> • Açılış toplantısı • Kamu duyuruları • Teknik olmayan proje özetleri/sunuları • Elektronik yayınlar • Sosyal medya • Basın yayınları • İstişare toplantıları (sanal/yüz yüze) • Dijital iletişim araçları • Şikayet Mekanizması • Afiş, broşür, broşür vb. • SMS | <ul style="list-style-type: none"> • Projeden Etkilenen Taraflar • Diğer İlgili Taraflar • Dezavantajlı/Hassas Gruplar/Bireyler | <p>Bileşen faaliyetlerinin başlamasından önce</p> <p>Proje yaşam döngüsü boyunca</p> | <ul style="list-style-type: none"> • PKB • PUB |
| Uygulama & Yapı | <ul style="list-style-type: none"> • Paydaşları proje kapsamı ve devam eden faaliyetler hakkında bilgilendirmek • ÇSÇ belgeleri (ESMF, ÇSTP'ler, PKP'ler vb.) • ŞM'ler • Geri bildirim istemek | <ul style="list-style-type: none"> • PKP'ler • ŞM prosedürü • Proje geliştirme ile ilgili düzenli güncellemeler | <ul style="list-style-type: none"> • Kamu duyuruları • Teknik olmayan proje özetleri/sunuları • Elektronik yayınlar • Sosyal medya • Basın yayınları • İstişare toplantıları (sanal/yüz yüze) • Dijital iletişim araçları • Şikayet Mekanizması • Afiş, broşür, broşür vb. • SMS | <ul style="list-style-type: none"> • Projeden Etkilenen Taraflar • Diğer İlgili Taraflar • Dezavantajlı/Hassas Gruplar/Bireyler | <p>Projenin uygulanmasına başlamadan önce ve proje yaşam döngüsü boyunca gerektiğinde</p> | <ul style="list-style-type: none"> • PKB • PUB • İl Örgütleri • Denetim Danışmanı • yapıcı |
| Operasyon | <ul style="list-style-type: none"> • ŞM'ler • Geri bildirim almak | <ul style="list-style-type: none"> • Proje çıktıları • Şikayetlerin giderilmesi | <ul style="list-style-type: none"> • Kapanış toplantısı • İstişare toplantıları • Bilgilendirme toplantıları, • Dijital İletişim Araçları/sosyal medya • Afiş, broşür, broşür vb. • SMS | <ul style="list-style-type: none"> • Projeden Etkilenen Taraflar • Diğer İlgili Taraflar • Dezavantajlı/Hassas Gruplar/Bireyler | <p>Proje faaliyetleri tamamlandıktan sonra</p> | <ul style="list-style-type: none"> • PKB • PUB |

4.2. Hassas grupların görüşlerini dahil etmek için önerilen strateji

Proje etkilerinin çoğunlukla endişelerini dile getirme veya bir projenin etkilerini anlama imkânı bulunmayan dezavantajlı/hassas birey veya grupları orantısız bir biçimde etkileyip etkilemediğini anlamak özel önem arz etmektedir. Projeye ilişkin farkındalık artırma ve paydaş katılımı faaliyetleri proje faaliyetlerini ve faydalarını tam anlamıyla anlamaları için bu grupların ve bireylerin özel kısıtlamaları ve kültürel hassasiyetleri göz önünde bulundurarak uygulamaya koyulmalıdır. Hassas gruplarla ve bireylerle etkileşim çoğunlukla bu grup ve bireylerin genel süreç hakkındaki farkındalıklarının ve süreçte katkılarının diğer paydaşlarla dengeli orantıda olmasını sağlamak amacıyla ve katılımlarını tesis etme odaklı özel önlemlerin alınmasını ve yardım sağlanmasını gerektirir.

BuProjekapsamındadezavantajlıveyahassasbireyvegruplarıengellibireyler,hamileveküçükyaşta çocuğu olan kadınlar ve yaşlı bireylerden oluşmaktadır. Belirtilen grup kamu hizmetlerinden faydalanmak için belirli dezavantajlar deneyimlemektedirler ve alt projelerden doğrudan etkilenme olasılıkları söz konusudur.

Tablo 3 Proje için yürütülen dezavantajlı/hassas birey/grup tespitini ve aynı zamanda her bir dezavantajlı/hassas birey/grup için önerilen paydaş katılım yöntemlerini özetlemektedir.

Tablo 3. Belirlenmiş Hassas Gruplar ve Önerilen Paydaş Katılım Yöntemi

| Proje Bileşeni | Dezavantajlı/Hassas Gruplar ve Bireyler | Özellikler/ İhtiyaçlar | Bilgi Paylaşımı ve istişare için tercih edilen yöntem | İlave Kaynak Desteği |
|----------------|---|--|--|--|
| Tüm Bileşenler | Fiziksel engellere sahip bireyler (hareket, işitme, göz bozukluğu, vb.) | Erişilebilirlik, bilgi eksikliği ve özel ihtiyaçları olan bireylere yardım eğitimi için finansman | Ses cihazları, erişilebilir platformlar, vb. özel eğitim ihtiyaçları | Özel eğitim koordinatörleri, işaret dili mütercimleri/tercümanları |
| Tüm Bileşenler | Hamile ve küçük çocuğu olan kadınlar | Erişilebilirlik, bilgi eksikliği | Erişilebilir alanlarda iletişim yöntemleri | Gerek yok |
| Tüm Bileşenler | Yaşlı bireyler | Erişilebilirlik, çevrim içi araçlar, hizmetler ve iletişim kanalları hakkında bilgi eksikliği ve deneyimsizlik | Erişilebilir alanlarda iletişim yöntemleri | Gerek yok |

Hassas grupların görüşlerini dahil etmek için,

- Engelli bireylerin haklarını temsil eden bölgesel organizasyonlar ve STK'lar ile paylaşımlarda bulunulacak,
- Kolayerişimbölgelerindehedeflenmişillerdekihamileveküçükçocuklukadınlar,yaşlıbireyler ve engelli bireyler ve proje süresince tespit edilebilecek başka dezavantajlı/hassas gruplar için ayrıca istişareler yürütülecek,
- Projeye ilişkin bilgiler yüz yüze veya belirtilen veya belirtilecek (örn. görme engelli alfabetesi, işaret dili, vb.) hassas gruplara özel herhangi bir başka uygun yöntem ile sağlanacak,
- Dezavantajlı/hassas grupların erişimini sağlayan bölgelerde istişareler yürütülecek, ve projenin dezavantajlı/hassas grupları tarafından bilinen ve erişilebilir olan proje sahalarında

dağıtılacak projeye ilişkin herhangi bir yazılı veya basılı kaynak kültürel olarak uygun ve kolay anlaşılır (teknik olmayan) bir dil kullanılarak hazırlanacaktır.

4.3. PKP'nin Uygulanması ve Paydaş Geri Bildiriminin Değerlendirilmesi

İstişare süresi, paydaş kategorisine ve istişarenin amacına/hedefine bağlı olarak belirlenecektir. Tüm paydaşlara sorularını/geri bildirimlerini iletmeleri/sağlamaları için en az 15 gün süre verilecektir. İstişare toplantıları sırasında,

- Katılımcı isim, konum, iletişim bilgileri, tercih edilen iletişim şekli vb. içeren bir Katılımcı Listesi tutulacaktır. Ancak, katılımcıların isimlerini paylaşmama hakkına sahip oldukları, iletişim bilgilerinin anonim kalmaları gerektiği açıkça belirtilecektir,
- Her türlü angajman belgelenecektir. (tarih/yer, ana noktaların özeti ve gündeme getirilen geri bildirim/sorular ve katılımcılar tarafından verilen cevaplar, toplantı sırasında paylaşılan bilgilerin özeti/tam versiyonu vb.)ve
- Katılımcıların görüşlerini kamuoyu önünde dile getirmek istememeleri durumunda görüşlerini/sorularını paylaşabilmeleri için toplantı sırasında bir geri bildirim formu dağıtılacak ve toplantı sonrasında toplanacaktır.

Proje uygulaması sırasında paydaşlardan alınan sürekli geri bildirim ve yorumlar gözden geçirilecek ve gerekli görüldüğü takdirde PUB'nin Sosyal Uzmanı tarafından projenin sorunsuz uygulanması için gerekli düzeltici eylemler gerçekleştirilecektir. Katılımcılar, her istişare toplantısında proje için oluşturulan tüm farklı iletişim kanalları (ŞM, sosyal medya hesapları, resmî web sayfaları, e-posta adresleri, resmi mektuplar vb.) hakkında bilgilendirilecektir.

Ayrıca, Proje ŞM'si, proje ömrü boyunca iç ve dış paydaşlardan herhangi bir sorun/geri bildirim ve şikâyet almak için kullanılacaktır. Proje ayrıca alınan (veya alınmayan) hizmetler hakkında geri bildirim gibi vatandaş katılım faaliyetlerini de içerecektir.

Alınan Önerilerin Değerlendirilmesi

Paydaş analizinin/tanımlanmasının güncellenmesi konusunda paydaşlardan alınan tavsiyeler bu PKP 'ye yansıtılmıştır. İstişareler sırasında katılımcılardan alınan yorum ve geri bildirimler, alt projelerin tasarımı ve uygulanması sırasında dikkate alınacak ve hazırlanacak alt projeye özel ÇSÇ araçlarına dahil edilecektir. Proje, projenin ömrü boyunca sürekli istişare toplantısı düzenleyecektir. Projenin ömrü boyunca, vatandaşların cinsiyet, etnik ve kültürel çeşitliliği özellikle de projeye katılımlarının sağlanması ve toplantılar/paydaş katılımı/istişaresi çalışmaları için göz önünde bulundurulacaktır.

Herhangi bir katılım etkinliğinden önce şu eylemler alınacaktır;

- Dahil edilecek bireysel paydaşların belirlenmesi,
- Bilgi paylaşımı yöntemlerinin belirlenmesi (kapsam, düzen, dil ve zamanlama)
- Katılım etkinliğinin konumu ve zamanlamasının belirlenmesi (mevsimsel olabilecek işlemler ve teknik ve kültürel sorunlara bağlı olarak düzenlenebilecek gün/saatlerden kaçınmak),
- Katılım etkinliğinde paydaş bulunuşunu sağlamak için kararlaştırma mekanizmaları, ve
- Kullanılacak dönüt mekanizmalarının belirlenmesi ve uygulanması.

Son olarak, proje ömrünün tamamı boyunca iç ve dış paydaşlardan her türlü sorun/geri bildirim

ve Şikâyeti almak için proje ŞM'si kullanılacaktır.

5. Kurumsal Düzenlemeler

Bu bölüm, tam proje yönetimi ve uygulamasının PKP yönleri için kurumsal düzenlemeleri açıklamaktadır.

TKGM'deki mevcut PUB, Projenin uygulanmasının genelinden sorumlu olacaktır ve buna PKP'nin uygulanması da dahildir. TKGM, kadastro yenileme, 3B şehir modelleri üretimi, 3B kadastro, değerlendirme ve dijitalleşme işlerinde deneyim sahibi nitelikli teknik personele sahiptir. Yeni projenin yönetim planı Şekil 1'deki gibidir.

Şekil 1. PKB ve PUB'daki ÇSÇ ana sorumlulukları



PUB'un Çevre&Sosyal proje ömrü boyunca Paydaş Katılım Planlarının (PKP) uygulanmasından ve topluluklarla iletişimden sorumlu taraflar olacaklardır.

PUB, ilk PKP setini gözden geçirecek ve onay için Banka ile paylaşacaktır; Banka ile kararlaştırılmasının üzerine PUB, PKP'leri gözden geçirecek ve gerekli onayları verecektir. İl düzeyinde paydaş katılım faaliyetleri Tapu ve Kadaastro Genel Müdürlüğü'ne bağlı taşra teşkilatı ve PUB tarafından yönetilecektir. ŞM gereklilikleri ihale dokümanlarında ve yüklenicilerle imzalanan sözleşmelerde düzenlenecektir. TKGM proje faaliyetleri için bu PUB altında görevlendirilen Çevre&Sosyal Uzmanı PKP hazırlarken, bu PKP'de belirtilen ilkeler doğrultusunda PKP hazırlayacaktır. Proje kapsamında görevlendirilecek Çevre&Sosyal Uzmanı ayrıca Şikâyet Mekanizması iribat kişisi olarak da görev alacaktır. Topluluklarla iletişim, önerilen Projenin ömrü boyunca sağlanacaktır. PKP altındaki sorumluluklar ve aktörler Tablo 4'deki gibidir.

Tablo 4. PKP Uygulamasındaki kilit aktörlerin sorumlulukları

| Sorumlu Taraf | Sorumluluklar |
|-------------------------------------|---|
| PUB | <ul style="list-style-type: none">• Tüm paydaş katılım faaliyetlerini genel çevresel ve sosyal yönetim sistemlerine dahil edilmesi• Paydaş katılımının ilerleme ve sonuçlarını üst yönetime ve çalışanlara iletmek için dahili bir sistem geliştirilmesi• Şikâyet mekanizması ve paydaş katılım sorunlarına ilişkin süreçlerin doğru biçimde uygulanması için PUB oluşumunun hızlandırılması, izlenmesi ve takip edilmesi• Şikâyet mekanizması ve paydaş katılım sorunlarına ilişkin süreçlerin doğru biçimde uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlanması• Belirli PKP faaliyetleri üzerine istişare |
| Çevre&Sosyal Uzman (PUB) | <ul style="list-style-type: none">• PKP'nin planlama ve uygulaması• Paydaş katılımının PUB üyeleri ve diğer paydaşlar tarafından anlaşılmasını sağlamak• Paydaş katılım faaliyetlerini belirli paydaşlarla yönlendirmek• Kamuya açık bilgi paylaşımıyla ilgili Paydaş Katılım/İstişare Toplantıları ve ilgili etkinlikler düzenlemek/yönetmek• Paydaşlarla etkileşimi olan diğer PUB personelini desteklemek• PKP'lerin uygulanmasına ilişkin Dünya Bankası ile bağlantı ve raporlamayı koordine etmek• PKP'leri dönemsel olarak ve büyük Proje değişimlerinde güncellemek• Proje ilerleyişini izlemek• Belirtilen tüm belgelerin başarılı teslimini sağlamak• Genel PKP faaliyetleri ve proje ilerleyişine ilişkin takviyeli raporlama• Sosyal ve çevresel izlemenin uygulanması• İlgili belgelerde belirtilen sosyal ve çevresel sorunların Proje ömrü boyunca uygulanıp uygulanmadığını izlemek ve PUB'ye ve yönetime rapor etmek |
| ŞM İrtibat Kişisi (PUB) | <ul style="list-style-type: none">• Projeye ilişkin şikâyetlerin kaydının tutulması ve takibinin yapılması• Projeye ilişkin şikâyetlerin çözüm sürecinin yönetimi ve koordinasyonu• İlgili uygunsuzluk sorunlarını veya paydaş katılımına ve diğer Proje faaliyetlerine ilişkin tekrar eden sorunları ortay koymak için şikâyet |

6. Şikâyet Mekanizması

Şikâyet Mekanizması (ŞM), paydaşların proje faaliyetleri hakkında geri bildirimde bulunmaları ve şikâyetlerini dile getirmeleri için kanallar sağlayan ve projeyi etkileyen sorunların belirlenmesini ve çözülmesini sağlayan bir mekanizmadır. ŞM, şeffaflığı ve hesap verebilirliği artırarak, projenin vatandaşları/faydalanıcıları etkileme riskini azaltmayı amaçlar ve projenin etkisini iyileştirmek için önemli bir geri bildirim ve öğrenme mekanizması olarak hareket etmektedir.

Proje halihazırda finansmanı Dünya Bankası tarafından sağlanan Tapu ve Kadastro Modernizasyonu Projesine (TKMP) benzer şekilde oluşturulan PUB tarafından yönetilecektir. Proje, TKMP ile aynı iletişim kanalları ve şikâyet mekanizmasını kullanacak, şeffaflık ve hesap verebilirlik sağlayacak ve ÇSS-10 ve DB ÇSÇ'sinin gerekliliklerini karşılayacaktır. ŞM aynı zamanda PUB da dahil olmak üzere proje çalışanlarına hizmet edecektir.

TKGM halihazırda hem telefon hem de internet yoluyla erişilebilecek bir çağrı merkezine sahiptir. Bu çağrı merkezi TKGM tarafından ilgililenilen tüm sahaya özgül sorunları için kullanılmaktadır. TKGM, Proje için ilgili tüm bilgilerin istişare ve bilgilendirme için paylaşıldığı bir internet sitesine sahiptir. Ek olarak, TKGM bu internet sitesi aracılığıyla ve bir e-posta adresi ile proje özelindeki endişe ve şikâyetleri toplayabilmektedir. ŞM kapsamında paydaşlara gizlilik ilkesine uygun olarak anonim bir şekilde öneride ve şikâyetinde bulunma hakkı sağlanacaktır. Projeye ait iletişim kanallarının bilgileri aşağıda verilmiştir:

| | |
|-------------------------|---|
| İnternet Sayfası | https://www.tkgm.gov.tr/kadastro-db/ayap |
| Destek Hattı | Alo 181 |
| E-posta | ayap@tkgm.gov.tr |
| Şikâyet Bildirme | https://www.tkgm.gov.tr/kadastro-db/ayap#sikayet |
| Posta adresi | Dikmen cad. No: 14 Bakanlıklar/Ankara |
| Telefon | +90 312 413 60 00 |
| Faks | +90 312 413 61 13 |

ŞM, projeden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenmesi muhtemel olan çok çeşitli proje paydaşlarının erişimine açık olacaktır. Bu projede kurulacak ŞM, projenin genel yönetimi ve uygulanması ile ilgili şikâyet, geri bildirim, soru, öneri veya memnuniyetin yanı sıra proje tarafından finanse edilen ve desteklenen alt projelere ilişkin konuların iletilmesi için kullanılabilir.

- Yanlış yönetim, proje kredilerinin kötüye kullanılması veya yolsuzluk uygulamaları,
- Çocuk işçiliği, topluluk/sözleşme çalışanlarının sağlığı ve güvenliği, cinsel sömürü ve istismar (CSİ) ve cinsel taciz (CT) ve çevre sorunları dahil olmak üzere proje politikalarının, yönergelerinin veya prosedürlerinin ihlali
- Proje faaliyetlerinin uygulanmasından veya projenin fiili uygulamasından memnun olmayan paydaşlardan ve diğer ilgili taraflardan kaynaklanabilecek şikâyetler ve
- Genel geri bildirim, sorular, öneriler, övgüler.

6.1. Mevcut ŞM'ler

6.1.1. Ulusal Düzeyde ŞM

Ulusal düzeyde şikayet mekanizması olan CİMER'in temelini 3071 sayılı Dilekçe Hakkı Kanunu (1984) ve 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (2003) oluşturmaktadır. Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı'na bağlı olarak faaliyet gösteren CİMER, kamuoyundan talep, şikayet, memnuniyet ve bilgi taleplerinin alınması için resmi devlet aracı olarak hizmet vermektedir. Başvuru sahipleri, taleplerini (öneri, şikayet, memnuniyet, bilgi edinme veya ihbar şikayeti gibi) aşağıda belirtilen iletişim kanallarından Başkanlığa iletebilirler.

| | |
|-------------------------|--|
| İnternet sayfası | https://www.cimer.gov.tr https://giris.turkiye.gov.tr/ |
| Yardım hattı | Alo 150 |
| Posta adresi | TC Cumhurbaşkanlığı Külliyesi 06560 Beştepe – Ankara |
| Telefon | +90 312 590 2000 |
| Faks | +90 312 473 6494 |

CİMER aracılığıyla başvuru sahipleri, taleplerini doğrudan ilgili mercilere iletebilmektedir. Başvuru sahipleri, taleplerini iletecek mercii bilmiyorlarsa CİMER'e talepte bulunabilirler ve CİMER yetkili personeli tarafından ön değerlendirme yapılarak talebi ilgili devlet kurumuna yönlendirir.

CİMER yapılıcak talep yalnızca ihbar şikâyet kapsamındaysa ücretsiz gönderimlere izin verir. Başvuru sahibi günde yalnızca bir istek gönderebilir. CİMER'e iletilen talepler 30 gün içinde çözümlenmektedir. Başvuru sahipleri bu süre içinde geri bildirim almazlarsa, şikayetlerini CİMER'e yeniden iletebilir veya Ombudsman Kurumu'na (www.ombudsman.gov.tr) iletebilirler. CİMER sadece Türkçe uygulamalara izin vermektedir ve kullanıcıları için Türkçe detaylı bir kullanım kılavuzuna sahiptir (<https://cimer.gov.tr/50sorudacimer.pdf> adresinde [mevcuttur](#)).

6.1.2. Bakanlık Düzeyinde ŞM

CİMER'e ek olarak, TKGM'nin bağlı olduğu Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığına ait ve tapu ve kadastro faaliyetlerini de içeren adli kendi iletişim merkezi bulunmaktadır. Başvuru sahipleri, isteklerini (öneri, şikayet, memnuniyet, bilgi edinme veya ihbarcı şikayetleri ve çevre, şehircilik, tapu, kadastro ve konut ile ilgili sorularını) iletebilirler. İletişim kanalları aşağıda verilmiştir.

| | |
|-------------------------|--|
| İnternet sayfası | https://181.csb.gov.tr/ www.turkiye.gov.tr |
| Yardım hattı | 181 |
| Posta adresi | ÇEVRE, ŞEHİRCİLİK VE İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ BAKANLIĞI Mustafa Kemal Mahallesi, Eskişehir Devlet Yolu (Dumlupınar Bulvarı) 9. km. (Tepe Prime Yanı) No: 278 Çankaya / ANKARA |

6.2. Proje Düzeyinde ŞM

Paydaşların endişe ve şikayetlerini almak, çözmek ve takip etmek amacıyla uluslararası gereklilikler doğrultusunda TKGM tarafından bir Şikâyet Mekanizması (ŞM) kurulacaktır. ŞM, paydaşlar için erişilebilir olacak ve tüm geri bildirimlere (şikayetler, talepler, görüşler, öneriler dahil) en kısa sürede yanıt verecektir. ŞM'de en önemli nokta, tüm şikayetlerin halkla ilişkiler birimi tarafından önceden belirlenmiş bir zaman çizelgesinde ve içerikleri bazında etkin bir şekilde toplanması, kayıt altına alınması ve yanıtlanmasının sağlanması ve düzeltici/düzenleyici her iki tarafça da kabul edilebilir aksiyonun alınmasıdır. Şikayetlere verilen bu tür cevaplar her iki taraf için de tatmin edici olacaktır ve faaliyetler takip edilecek ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları hakkında şikayetçiye bilgi verilecektir.

Ayrıca proje halihazırda finansmanı Dünya Bankası tarafından sağlanan TKGM'ne ait Tapu ve Kadastro Modernizasyonu Projesinin (TKMP) bir şikâyet mekanizması bulunmaktadır. Bu şikâyet mekanizması mevzuata bağlı olarak yürütülmekte olup proje dahilinde de kullanılacaktır. TKMP'ye ait itiraz mekanizması Tablo 5'de gösterilmektedir.

Tablo 5. Kadastro Yenileme İtiraz Süreçleri

| İtirazın Kadastro Yenileme Aşamasındaki Yeri | Ne zaman başvurulur? (Öngörülen süre) | Nereye/kime başvurmalı? |
|---|---------------------------------------|---|
| Yenileme çalışmalarının başından ilana çıkışıya kadar | İstediğin zaman | Kadastro ekibi Sorun Kadastro Ekibi tarafından çözülemezse, şikayetçi 1. Halka arzı beklemeli ve ardından Kadastro Komisyonuna başvurmalıdır. |
| 1. ilanda | 15 günlük görüntüleme süresi içinde | Kadastro Komisyonu |
| 2. ilanda | 30 günlük görüntüleme süresi içinde | Yerel veya en yakın Kadastro Mahkemesi |
| 2. ilan tamamlandıktan sonra | Tescilden sonra 10 yıl içinde | Yetkili ilk derece mahkemesi |

Tüm paydaşlar geri bildirimlerini/şikayetlerini Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü'nün İl ve İlçe Müdürlüklerine iletebileceklerdir. Bu müdürlüklerdeki personel, ŞM hakkında bilgilendirilecek, eğitecek ve paydaşların geri bildirimlerini/şikayetlerini doğru kanallardan iletmeleri için yönlendirecektir. Bu nedenle TKGM, paydaşları (özellikle hibe yararlanıcıları) ŞM'ye yönlennesini sağlamak için Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü'nün İl ve İlçe Müdürlüklerine afiş, broşür vb. gönderecek ve bu iletişim araçları halka açık yerlere asılacaktır.

Ulusal veya Proje düzeyindeki ŞM'lerden alınan tüm şikayetler aynı çevrimiçi sisteme kaydedilecektir. Şikâyet kayıt sistemi, bunlarla sınırlı olmamak üzere aşağıdaki bilgileri içerecektir:

- Geri bildirimlerin alınma/çözümleme tarihleri,
- Şikayetçinin adı ve iletişim bilgileri
- Şikayetçinin niteliği (birey, PAP, STK, kurum, işçi vb. olabilir)
- Şikâyetten sorumlu birim/kuruluş ve başvuru tarihi,
- İlgili proje etkinliği,
- Konu,

- Geri bildirim/şikâyetin detaylı açıklaması,
- Çözüm için alınan önlemlere ilişkin ayrıntılar ve
- Şikâyetçiye sağlanan geri bildirimle ilgili ayrıntılar.

ŞM aynı zamanda isimsiz geri bildirimlerin gönderilmesine de izin verecektir, ancak şikâyette bulunanlar ad-soyad / iletişim bilgilerinin eksikliğinin projenin değerlendirilmesi ve çözümü sırasında gecikmelere veya sorunlara yol açabileceği konusunda bilgilendirilecektir. Şikâyetçiye ayrıca kişisel bilgilerinin (ad-soyad, iletişim bilgileri dahil) üçüncü şahıslar tarafından paylaşılmayacağı veya ifşa edilmeyeceği bilgisi verilecektir. Şikâyetçiden alınan bilgiler sadece alınan geri bildirim / şikâyetin değerlendirilmesi ve çözümlenmesi için kullanılacaktır.

Bazı gruplar (yaşlılar, engelliler, kadınlar, okuma yazma bilmeyenler vb.) ŞM'ye erişimde zorluk yaşayabilir veya erişemeyebilir. Bu nedenle aşağıdaki önlemler alınacaktır:

- İsimsiz bir şikâyette bulunma imkânı açık olmalıdır,
- ŞM, yerleşim yerlerindeki kamusal alanlara ilan verilerek duyurulmalıdır,
- ŞM ve duyuru için kullanılacak iletişim araçları gerektiğinde birden fazla dilde hizmet verebilecek; örneğin göçmenlerde dahil olmak üzere mevsimlik tarım işçileri için Arapça(veya başka herhangi bir dil) ifadeleri içermelidir;
- ŞM yerel radyo ve televizyon kanallarında da duyurulmalıdır (özellikle okuma yazma bilmeyen nüfusu bilgilendirmek için).

Sistematik ve entegre bir ŞM, belirli insan kaynakları gerektirir;

- PKB'deki şikâyet mekanizmasını sürekli olarak yönetmek için sorumlu bir personel atanacaktır,
- Görevlendirilen sorumlu personel, ŞM öncesi ve belirlenmesi süresince gerekçesi, uygulanması ve izlenmesi konusunda eğitilecektir,
- Diğer paydaş kurum ve kuruluşlarda bu mekanizma hakkında resmi yazı ile bilgilendirilecektir.

6.3. Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz(CSİ/CT)

Proje faaliyetlerinden ve Türkiye bağlamında risk düşük olsa da işçiler için şikâyet mekanizması, cinsel sömürü ve istismar (CSİ) ve cinsel taciz (CT) ifşalarının ele alınmasını içerecektir. Ülkenin mevcut prosedürlerine uygun olarak bir CSİ/CT sevk yolu oluşturulacak ve güncellenecektir. Proje çalışanları için görev yapacak olan ŞM, aynı zamanda CSİ/CT ile ilgili konuları ele almak için kullanılacak ve CSİ/CT konularının güvenli ve etik olarak belgelenmesi ile gizli raporlama için yerinde mekanizmalara sahip olacaktır. Ayrıca, ŞM, şikâyetçinin rızasıyla herhangi bir CSİ/CT şikâyetini hem PKB'yi hem de Dünya Bankasını derhal bilgilendirmek için geçerli süreçlere sahip olacaktır.

6.4. Dünya Bankası Şikâyet Çözüm Sistemi

Dünya Bankası (DB) destekli bir projeden olumsuz etkilendiklerine inanan topluluklar ve bireyler, şikâyetlerini mevcut proje düzeyindeki şikâyet mekanizmalarına veya Dünya Bankası'nın Şikâyet Giderme Hizmetine (ŞGH) iletebilirler. ŞGH, projeye ilgili endişeleri gidermek için alınan şikâyetlerin derhal gözden geçirilmesini sağlar. Projeden etkilenen topluluklar ve bireyler, şikâyetlerini DB'nin politikalarına ve prosedürlerine uymamasının bir sonucu olarak zararın meydana gelip gelmediğini veya oluşabileceğini belirleyen DB'nin

bağımsız Teftiş Paneline sunabilirler. Şikayetler, endişeler doğrudan Dünya Bankası'nın dikkatine sunulduktan ve Banka Yönetimine yanıt verme fırsatı verildikten sonra herhangi bir zamanda sunulabilir. Şikayetlerin Dünya Bankası'nın kurumsal Şikayet Giderme Hizmetine (ŞGH) nasıl gönderileceği hakkında bilgi için lütfen (<http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>) adresini ziyaret edin.

Proje denetlenen topluluklar veya bireylerde şikayetlerini Dünya Bankası Bağımsız Denetim Paneline (BDP) iletebilirler. Bu panel, şikâyette bulunan kişi veya toplulukların, Dünya Bankası'nın performans kriterlerinden bir veya daha fazlasının ihlali nedeniyle zarar görüp görmediğini belirler. Panel, alınan şikayetlerle ilgili endişelerini doğrudan Dünya Bankası'na iletebilir. Bu aşamada, Dünya Bankası şikayetlere yanıt verme fırsatına sahip olacaktır.

7. İzleme ve Raporlama

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

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

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

8. Paydaş İstişare Toplantısı

Türkiye Cumhuriyeti Hükümeti, Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü (TKGM) tarafından uygulanacak ve Dünya Bankası (DB) tarafından finanse edilecek "Yeşil ve Sürdürülebilir Kalkınma için Arazi Yönetimi Altyapısı Projesi" ile ilgili çalışmaların bir parçası paydaş kamu kurumları, üniversiteler ve sivil toplum kuruluşlarının katılımında 13 Nisan 2023 Perşembe günü saat 14:00'de paydaş istişare toplantısı video konferans olarak gerçekleştirilmiştir. İstişare toplantısına 28 paydaş Kamu kurum ve kuruluşu, üniversite ve sivil toplum örgütünden 89 temsilci toplantıya katılmıştır. Katılımcı listesi ek-1 de verilmektedir.

Bahsi geçen toplantıda TKGM tarafından katılımcılara Proje'nin Kalkınma Hedefi, Bileşenleri ve Paydaş Katılım Planı (PKP) hakkında bilgilendirme yapılmıştır. Bilgilendirmenin ardından Katılımcılar, planlanan Proje uygulamalarının, amaçlara uygun bir şekilde tamamlanmasının önemini vurgulamış olup Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartları esaslarına uygun olarak hazırlanan PKP'nin süreç içerisinde elde edilecek tecrübelerle göre güncellenebilmesini talep etmişlerdir.

Ayrıca Proje süreci içerisinde tüm paydaşların katılımıyla, zamanında ve sürekli bir diyalog oluşturulmasının gerekliliği belirtilmiştir. Bu kapsamda Proje istişare toplantılarının Proje uygulama süreci içerisinde paydaşların görüş ve endişelerini dile getirebilmeleri amacıyla tekrarlanması kararı alınmıştır.



adresten tapuya kolayca geçişi
sağlanmıştır veri Entegrasyonu

Caner Coşkun Prof. Dr. Ebru GÖLAK MİP TOPLANTI ODASI Prof. Dr. Tekin BÜŞAN Prof. Dr. Volkan YILDIRIM İBRAHİM ÇANKURT

Sürdürülebilirlik

- Binaların %15 - %30 luk kısmı Tapu Sicilinde tescilli.
- Bina ve Bağımsız Bölümler Düşey Mülkiyetin çok büyük kısmını oluşturuyor.
- Kat İrtifakı - Kat Mülkiyeti geçişleri tamamlanamayan binalar mevcut.
- Tescilsiz Binaların İmar Kanunu 32.Madde kapsamında sicil belirtmelerinin yapılması Vatandaşların taşınmazları ile ilgili daha fazla bilgiye ulaşmasını sağlayacaktır.
- Çok Boyutlu Kadastro için Düşey Mimari ana bileşendir.

tkgm.gov.tr

Tapu ve Kadastro

Hüsnü Ayman Prof. Dr. Ebru GÖLAK MİP TOPLANTI ODASI Prof. Dr. Tekin BÜŞAN Caner Coşkun İBRAHİM ÇANKURT



Referanslar

1. 2017. “Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçevesi.” Dünya Bankası, Washington,DC.
2. 2018. “Borçlular için Kılavuz Not: ÇSS10: Paydaş Katılımı ve BilgiAçıklaması”
3. <https://www.cimer.gov.tr/50sorudacimer.pdf>

EK 1. İstişare Toplantısı Katılımcı Listesi

14/03/2023, 14.00-16.00

| Sıra No | Adı Soyadı | Kurumu |
|----------------|--------------------------|----------------------------------|
| 1 | Seher AYDOĞ GÜRBÜZ | Türkiye İstatistik Kurumu |
| 2 | Yeşim GÜL | Türkiye İstatistik Kurumu |
| 3 | Levent ALPAR | Türkiye İstatistik Kurumu |
| 4 | Yusuf Ziya YILMAZ | Türkiye İstatistik Kurumu |
| 5 | Ercan ÇELİK | Türkiye İstatistik Kurumu |
| 6 | Elif Özlem PAKSOY | Türkiye İstatistik Kurumu |
| 7 | Mert Kubilay Uludağ | Türkiye İstatistik Kurumu |
| 8 | Tahir Baysal | Türkiye İstatistik Kurumu |
| 9 | Mustafa Aydoğan | Türkiye İstatistik Kurumu |
| 10 | Ahmet Osmanlı | Türkiye İstatistik Kurumu |
| 11 | Mehmet Can Akman | Türkiye İstatistik Kurumu |
| 12 | Bilal Kurban | Türkiye İstatistik Kurumu |
| 13 | Nilgün Ören ZEYREK | Zonguldak Karaelmas Üniversitesi |
| 14 | Nilgün AYMAN ÖZ | Çanakkale 18 Mart Üniversitesi |
| 15 | Özgün AKÇAY | Çanakkale 18 Mart Üniversitesi |
| 16 | Mustafa ULUKAVAK | Harran Üniversitesi |
| 17 | Halil İbrahim ŞENOL | Harran Üniversitesi |
| 18 | İlgin ÖZEMİR | Gaziantep Büyükşehir Belediyesi |
| 19 | Beyza CİĞERLİ | Gaziantep Büyükşehir Belediyesi |
| 20 | Meral Gizem Afat Kılıç | Gaziantep Büyükşehir Belediyesi |
| 21 | İbrahim Deniz Keser | Gaziantep Büyükşehir Belediyesi |
| 22 | Gamze Fesligil | Gaziantep Büyükşehir Belediyesi |
| 23 | Hasan Emre Bitgin | Gaziantep Büyükşehir Belediyesi |
| 24 | Recep Burak SAPAN | Sincan Belediyesi |
| 25 | Veli Karakaya | Milli Emlak Genel Müdürlüğü |
| 26 | Nurdan BALABAN | Milli Emlak Genel Müdürlüğü |
| 27 | Zeynel Abidin POLAT | İzmir Katip Çelebi Üniversitesi |
| 28 | Osman Sami KIRTILOĞLU | İzmir Katip Çelebi Üniversitesi |
| 29 | Tarık Baran | Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi |

| | | |
|----|-----------------------|--|
| 30 | Doğuş Güler | İstanbul Teknik Üniversitesi |
| 31 | Tayfun Atay | İstanbul Teknik Üniversitesi |
| 32 | Esra Tunç Görmüş | İstanbul Teknik Üniversitesi |
| 33 | Muhammed Oğuzhan Mete | İstanbul Teknik Üniversitesi |
| 34 | Hakan Ufuk | Türkiye Değerleme Uzmanları Birliği |
| 35 | Caner COŞKUN | Türkiye Değerleme Uzmanları Birliği |
| 36 | İbrahim Halil Kalkan | Toplu Konut İdaresi Başkanlığı |
| 37 | Hakan DEMİRCİ | Toplu Konut İdaresi Başkanlığı |
| 38 | Mert Özdağ | Harita ve Kadastro Mühendisleri Odası |
| 39 | Tahsin Yomralıoğlu | İstanbul Teknik Üniversitesi |
| 40 | Hakan Güven | Coğrafi Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü |
| 41 | HAKAN GÜNGÖR | Coğrafi Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü |
| 42 | Hilal Yılmaz | Coğrafi Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü |
| 43 | Eda Soylu | Coğrafi Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü |
| 44 | Harun Badem | Coğrafi Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü |
| 45 | Yasin Tutak | Coğrafi Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü |
| 46 | BUKET GÜLŞEN | Coğrafi Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü |
| 47 | HAKAN GÜVEN | Coğrafi Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü |
| 48 | EDA SOYLU SENGÖR | Coğrafi Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü |
| 49 | YASEMİN KOÇ | Coğrafi Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü |
| 50 | NURULLAH GÜLTEKİN | Coğrafi Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü |
| 51 | Melih Altınel | Coğrafi Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü |
| 52 | Bestami Kara | Coğrafi Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü |
| 53 | Yasemin Kılıç | Coğrafi Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü |
| 54 | Tekin Susam | Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi |
| 56 | Halil Kalkan | Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi |
| 57 | Murat Yakar | Mersin Üniversitesi |
| 58 | Simge Çetinkaya | |
| 59 | Ahmet Osmanlı | Türkiye İstatistik Kurumu |
| 60 | Ceyhan Yücel | Erciyes Üniversitesi |
| 61 | Nihat Alaattinoğlu | |
| 62 | Mehtap Güzel | |

| | | |
|----|----------------------------|--|
| 63 | Caner oşkun | |
| 64 | Tayfun ay | Konya Teknik Üniversitesi |
| 65 | Selçuk Sayın | Konya Teknik Üniversitesi |
| 66 | Melih Kurnalı | Konya Teknik Üniversitesi |
| 67 | Muzaffer Ali Arat | Konya Teknik Üniversitesi |
| 68 | Fevzi KARSLI | Karadeniz Teknik Üniversitesi |
| 69 | Faruk YILDIRIM | Karadeniz Teknik Üniversitesi |
| 70 | Gülten KARA | Karadeniz Teknik Üniversitesi |
| 71 | Deniztan ULUTAŐ KARAKOL | Karadeniz Teknik Üniversitesi |
| 72 | Mustafa DİHKAN | Karadeniz Teknik Üniversitesi |
| 73 | Bayram Uzun | Karadeniz Teknik Üniversitesi |
| 74 | Yakup Emre Çoruhlu | Karadeniz Teknik Üniversitesi |
| 75 | Ebru olak | Karadeniz Teknik Üniversitesi |
| 76 | Okan Yıldız | Karadeniz Teknik Üniversitesi |
| 77 | Volkan Yıldırım | Karadeniz Teknik Üniversitesi |
| 78 | Deniz elik | evre, Şehircilik ve İklım Değişikliği Bakanlığı |
| 79 | Seçil meroğlu | evre, Şehircilik ve İklım Değişikliği Bakanlığı |
| 80 | Süleyman SavaŐ DURDURAN | Necmettin Erbakan Üniversitesi |
| 81 | Mehtap KUMDAKCI CAN | Yapı İŐleri Genel Müdürlüğü |
| 82 | Faik Ahmet SESLİ | Ondokuz Mayıs Üniversitesi |
| 83 | Volkan AęDAŐ | Yıldız Teknik Üniversitesi |
| 84 | Mehtap GL | Devlet Su İŐleri Genel Müdürlüğü |
| 85 | Berat ezik | Devlet Su İŐleri Genel Müdürlüğü |
| 86 | Aynur Talaka Akın | Devlet Su İŐleri Genel Müdürlüğü |
| 87 | Arif aędaŐ AYDINOğLU | Gebze Teknik Üniversitesi |
| 88 | Mehmet Arif TAŐDEMİR | Gaziantep Őahinbey Belediyesi |
| 89 | Grup Katılımı | Harita Mühendisleri İŞ Adamları Derneği |

EK 2.Şikâyet Formu

| ŞİKAYET FORMU | | | |
|---|--|----------|--|
| Referans No (kurum tarafından doldurulacak) | | | |
| Kişisel bilgi <i>İsim ve adres verilmesi zorunlu olmamakla birlikte, şikayete ilişkin geri bildirim sürecinde bilgi eksikliğinden dolayı bazı sorunlar yaşanabileceği unutulmamalıdır.</i> <i>Kişisel bilgileriniz, şikayetinizle ilgili özel durumlarınız olup olmadığına ilişkin bilgilerin kullanılacağı ve 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na göre saklanacak ve işlenecektir. Kısmen doldurup doldurmamayı seçebilirsiniz.</i> | | | |
| Ad Soyad | | | |
| İl | | Semt | |
| Mahalle/Köy | | Yerellik | |
| Tercih ettiğiniz iletişim şekli, (iletişim bilgilerinizi belirtiniz: mail adresi, e-mail adresi, telefon numarası vb. çözüm süreci, yapılacak işlemler hakkında bilgilendirilmek istediğinizde) | | | |
| Şikayet | | | |
| | | | |
| Çözüm öneriniz (varsa) | | | |
| | | | |
| İmza | | Tarih | |

EK 3.Şikâyet Kapanış Formu

| ŞİKAYET KAPANIŞ FORMU | |
|---|--|
| Şikâyet kapatma numarası: | |
| Şikâyetin Referans Numarası | |
| Gerekli acil eylemi tanımlayın: | |
| Gerekli uzun vadeli eylemi tanımlayın(gerekirse): | |
| Tazminat Gerekli mi? | []Evet [] Hayır |
| ÇÖZÜM İŞLEMİ VE KARARIN KONTROLÜ | |
| Çözüm Eyleminin Aşamaları | Son Tarih ve Sorumlu Kuruluşlar |
| 1. | |
| 2. | |
| 3. | |
| 4. | |
| 5. | |

TAZMİNAT VE SONAŞAMALAR

Bu kısım, tazminat ücretlerini aldıktan ve/veya şikâyeti giderildikten sonra şikâyetçi tarafından doldurulacak ve imzalanacaktır.

| Ad Soyad | İmza |
|----------|------|
| | |
| Tarih | |
| | |

Şikâyet Eden:

| Ad Soyad | İmza |
|----------|------|
| | |
| Tarih | |
| | |