



TÜRKİYE CUMHURİYETİ  
SAĞLIK BAKANLIĞI

TÜRKİYE

TÜRKİYE HALK SAĞLIĞI ACİL DURUMLARINA  
HAZIRLIKLI OLMA PROJESİ (P180781)

PAYDAŞ KATILIM PLANI

MART 2024

TASLAK

## İçindekiler

<b>1. GİRİŞ/PROJE TANIMI .....</b>	<b>5</b>
<b>2. PKP'NİN AMACI/ TANIMI .....</b>	<b>7</b>
<b>3. PAYDAŞLARIN TANIMLANMASI VE ANALİZİ.....</b>	<b>7</b>
3.1 Metodoloji .....	7
3.2. Etkilenen taraflar ve diğer ilgili taraflar .....	8
3.3. Dezavantajlı / hassas durumdaki bireyler veya gruplar .....	8
<b>4. Paydaş Katılım Programı .....</b>	<b>12</b>
4.1. Projenin hazırlanması esnasında gerçekleştirilen paydaş katılımının özeti .....	12
4.2. Proje paydaş katılım ihtiyaçlarının ve yöntemlerinin, araçlarının ve tekniklerinin özeti.....	13
4.3. Paydaş Katılım Planı .....	14
4.4. Paydaşlara geri raporlama yapılması.....	16
<b>5. Paydaş katılım faaliyetlerini uygulamaya yönelik Kaynaklar ve Sorumluluklar .....</b>	<b>16</b>
5.1. Kaynaklar.....	16
5.2. Yönetim işlevleri ve sorumlulukları .....	16
<b>6. Şikâyet Mekanizması .....</b>	<b>18</b>
6.1. ŞM'nin Tanımı.....	18
6.1.1. SABİM: Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi "ALO 184" .....	18
6.1.2. Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz (CSİ/CT) konularının ele alınması: .....	20
6.1.3. SBN: Sağlık Bakanlığı'nın Sağlıkta Buluşma Noktası .....	21
6.1.4. CİMER: Türkiye Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi.....	22
6.1.6. Uzlaşma Komitesi .....	22
6.1.7. Dünya Bankası Şikâyet Çözüm Mekanizması.....	23
<b>7. İzleme ve Raporlama .....</b>	<b>24</b>
7.2. Paydaş gruplarına geri raporlama yapılması.....	24
<b>Ekler 25</b>	
Ek 1: Şikâyet Bildirim Formu Örneği .....	25
Ek 2: Düzenleme Gereklilikleri .....	26
Ulusal Yasal Çerçeve.....	26
Uluslararası Standartlar.....	26

## **Şekiller**

Şekil 1 Paydaş katılımı yaklaşımı .....	12
Şekil 2 SABİM Akış Şeması .....	19
Şekil 3 Ulusal düzeyde SBN Ekibi .....	21

## **Tablolar**

Tablo 1 Resmî Makamlar için Paydaş Listesi .....	9
Tablo 2 Sivil Toplum Kuruluşları için Paydaş Listesi .....	10
Tablo 3 Paydaş Katılım Programı.....	14
Tablo 4 Görevler ve sorumluluklar .....	17

## Kısaltmalar

AFAD	Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı
AHM	Aile Hekimliği Merkezleri
CBS	Toplum Bazlı Sürveyans
CİMER	Türkiye Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
Ç&S	Çevresel ve Sosyal
EBS	Olay Bazlı Sürveyans
ÇSÇ	Çevresel ve Sosyal Çerçeve
ESİM	Engelsiz Sağlık İletişim Merkezi
ÇSYÇ	Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standartlar
FETP	Saha Epidemiyolojisi Eğitim Programı
TCDŞ	Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet
HIS	Sağlık Bilgi Sistemleri
SuTP	Geçici Koruma altındaki Suriyeliler
ŞM	Şikâyet Mekanizması
ŞÇH	Şikâyet Çözüm Hizmeti
SSGDP	Sağlık Sisteminin Güçlendirilmesi ve Desteklenmesi Projesi
İLBANK	İller Bankası A.Ş.
KPG	Kilit Performans Göstergesi
İGYP	İş Gücü Yönetim Prosedürleri
LBYS	Laboratuvar Bilgi Yönetim Sistemi
İ&D	İzleme ve Değerlendirme
TOB	Tarım ve Orman Bakanlığı
ÇŞİDB	Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı
SB	Sağlık Bakanlığı
UAB	Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı
ÇŞGB	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
PEİ	Projeden Etkilenen İnsanlar
BBSH	Birinci Basamak Sağlık Hizmeti
PYDB	Proje Yönetim Destek Birimi
Proje	Türkiye Halk Sağlığı Acil Durumlarına Hazırlıklı Olma Projesi
HHK	Hasta Hakları Kurulu
KKD	Kişisel Koruyucu Donanım
HHB	Hasta Hakları Birimi
SABİM	SB İletişim Merkezi
SBN	Sağlıkta Buluşma Noktası
CSİ/CT	Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz

SEUM	Simülasyon Destekli Eğitim Merkezleri
PKP	Paydaş Katılım Planı
TPPHEP	Türkiye Halk Sağlığı Acil Durumlarına Hazırlıklı Olma Projesi
TÜBİTAK	Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu
DB	Dünya Bankası
DSÖ	Dünya Sağlık Örgütü

## 1. GİRİŞ/PROJE TANIMI

Bu belge, Sağlık Bakanlığı (SB) tarafından uygulanan ve Dünya Bankası (DB) tarafından finanse edilen Türkiye Halk Sağlığı Acil Durumlarına Hazırlıklı Olma Projesi (P180781) (TPPHEP veya Proje) için planlanan ve uygulanacak olan paydaş istişare ve katılım sürecini açıklayan bir Paydaş Katılım Planıdır (PKP).

Proje, Türkiye Cumhuriyeti Hükümetinin pandemiye önlemek, pandemiye hazırlıklı olmak, salgınların erken teşhisi için laboratuvar ve sürveyans kapasitesini güçlendirmek ve hastalık salgınlarına müdahaleyi desteklemek amacıyla birinci basamak sağlık sistemindeki boşlukları ele almak için etkili bir ulusal sektörler arası koordinasyon platformu oluşturma çabalarını desteklemeyi amaçlamaktadır.

TPPHEP, aşağıdaki bileşenlerden oluşmaktadır:

### **Bileşen 1: Aşı üretiminde ulusal sağlık sistemi kapasitesinin güçlendirilmesi**

Bu bileşen, yerel aşı imalatı ve üretimi yoluyla aşı teknolojilerine ve tedarikine erişimi sağlayarak ve sağlık acil durumları için ulusal hazırlıklı olma planlamasını güçlendirerek bulaşıcı hastalıkların ortaya çıkmasını ve yayılmasını önlemek için sağlık sisteminin hazırlıklı olma durumunu güçlendirmeye odaklanacaktır.

#### **Alt Bileşen 1.1: Aşı üretim kapasitesinin iyileştirilmesi**

Bu alt bileşen, Ankara Aşı Üretim Merkezinin geliştirilmesi için 2020 yılında başlatılan çabaları devam ettirecektir. Başlangıçta DB Sağlık Sisteminin Güçlendirilmesi ve Desteklenmesi Projesi (SSGDP) ile desteklenmesi amaçlanmıştı ancak finansman, Mayıs 2023'te SSGDP'nin yeniden yapılandırmasının bir parçası olarak deprem acil durum faaliyetlerine yeniden fon tahsis etmek amacıyla iptal edilmiştir. Bu proje; (i) ekipman alımını, (ii) aşı üretim teknolojileri için araştırma gündemini ve önceliklerini tanımlamak, üretim yönetmeliklerini uluslararası standartlarla uyumlu hâle getirmek ve DSÖ'nün ön yeterlilik gerekliliklerinin benimsenmesi için ekipman kurulum ve üretim planlama ihtiyaçlarını belirlemek için teknik desteği ve (iii) Aşı Üretim Merkezi personelinin eğitimini ve kapasite geliştirmesini finanse edecektir.

#### **Alt Bileşen 1.2: Ulusal Hazırlık Planlaması**

Bu, sağlık sisteminin tüm seviyelerini içeren ve tüm sektörlerde Tek Sağlık ve tüm toplum risk iletişimi yaklaşımını içeren ulusal her türlü tehlikeye hazırlık planlarının gözden geçirilmesi ve güncellenmesi için teknik destek sağlayacaktır. Bunlar i) COVID-19'dan ve diğer yakın tarihli sağlık acil durumlarından çıkarılan derslere dayanarak, tüm yardımcı sağlık meslekleri için acil iş gücü stratejilerinin geliştirilmesini içeren ve özel sektör kapasitesini de içeren SB 2019 pandemi hazırlık planının güncellenmesini; ii) öncelikli patojenleri ve tehlikeleri belirlemek için SB ulusal tehlike risk değerlendirmesini içermektedir.

### **Bileşen 2: Sağlık acil durumlarının tespiti ve bunlara müdahale için ulusal ve alt ulusal kapasitelerin güçlendirilmesi**

Bu bileşen, operasyonel acil durum hazırlığı için her düzeyde temel sağlık ve halk sağlığı sistemlerinin ve kurumsal kapasitelerin geliştirilmesini ve genişletilmesini finanse edecektir. Bu, üç alt bileşeni içerecektir:

#### **Alt Bileşen 2.1: Erken uyarı ve sürveyans sistemleri**

Bu; teknik destek, kapasite geliştirme ve mal ve ekipman temini yoluyla rutin ve acil durum bağlamlarında iş birliğine dayalı sürveyansı geliştirmek için her düzeyde sürveyans sisteminin ve halk sağlığı istihbaratının güçlendirilmesini destekleyecektir. Buna, i) kamu sektöründeki ve özel sektördeki ulusal ve alt ulusal sürveyans sistemlerinin ve kaynaklarının haritalanması ve eksikliklerin değerlendirilmesi; ii) rutin olay bazlı

sürveyansın (EBS) ve toplum bazlı sürveyansın (CBS) alt ulusal düzeyde yaygınlaştırılması ve standartlaştırılmış protokollerin güncellenmesi; iii) halk sağlığı sinyallerini tespit etmek ve raporlamak için alt ulusal yardımcı sağlık iş gücünün eğitimi; iv) gerçek zamanlı raporlama için sağlık tesislerinin ve iş gücünün iletişim araçlarıyla donatılması (ör. mobil bağlantı ve ağ bağlantısı); v) ulusal Saha Epidemiyolojisi Eğitim Programı (FETP) müfredatının güncellenmesi ve en az iki FETP kohortunun mezun edilmesi; vi) sistematik olmayan sürveyans kaynaklarının (ör. okul tarama programları) iş akışı ve veri entegrasyonu; vii) sürveyans yenilikleri için araştırma gündemi ve uygulama önceliklerinin geliştirilmesi (ör. genomik sürveyans, atık su sürveyansı, risk değerlendirme metodolojileri); viii) sağlık bilgi sistemlerinin (SBS), dijital altyapının ve hastalık sürveyansı için kurumsal ve iş gücü dijital yetkinlik kapasitesinin güçlendirilmesi dâhildir.

### **Alt Bileşen 2.2: Laboratuvar ve teşhis sistemleri**

Bu, bulaşıcı tehlikeleri tespit etmek ve izlemek için laboratuvar ve teşhis kabiliyetlerinin güçlendirilmesini destekleyecek ve i) kamu sektöründeki ve özel sektördeki ulusal ve bölgesel teşhis kapasitelerinin haritalanmasını ve boşluklarının değerlendirilmesini; ii) öncelikli patojenlere yönelik yerel teşhis hazırlık ve müdahale planlarının güncellenmesini ve ulusal biyo-risk yönetimi protokollerinin uluslararası biyo-emniyet kılavuzuyla uyumlu olacak şekilde güncellenmesini; iii) biyolojik önleme ve biyolojik tehlike yönetimi için ulusal ve çevresel laboratuvar personelinin kapasitesinin geliştirilmesini; iv) laboratuvar tesislerinin gerekli kişisel koruyucu donanım (KKD), reaktifler, ekipman, ağ bağlantısı ve diğer teşhis ve iletişim kapasitesi unsurlarıyla donatılmasını; v) dijital olarak entegre çözümlerin kullanımı da dâhil olmak üzere çevresel düzeyde numune yönlendirme ve taşıma sisteminin güçlendirilmesini; vi) birlikte çalışabilir laboratuvar bilgi yönetimi sistemlerinin (LBYS) geliştirilmesini ve entegrasyonunu; vii) stok yönetim sisteminin güçlendirilmesini içerecektir.

### **Alt Bileşen 2.3: Acil durumlara hazır sağlık sistemleri için acil durum müdahale koordinasyonu ve hizmet sunumu**

Bu alt bileşen, sağlık sisteminin sağlık acil durumlarına karşı dayanıklılığını ve müdahale kapasitesini güçlendirecek ve i) öncelikli bulaşıcı tehditlere karşı multidisipliner müdahale ekiplerinin ve ön saflardaki birinci basamak sağlık çalışanlarının eğitimi ve donatılması dâhil olmak üzere yardımcı sağlık iş gücünün kapasite artışının güçlendirilmesi; ii) çok sektörlü simülasyon tatbikatları ve tatbikatlar; iii) tedarik zinciri kapasitesinin iyileştirilmesi; iv) Ankara Simülasyon Destekli Eğitim ve Uygulama Merkezinin (Ankara SEUM) donatılması ve kurulması; v) acil durumlar için ulusal bilgi paylaşım platformunun ve iletişim mekanizmasının kurulması konularına yönelik teknik desteği finanse edecektir.

### **Bileşen 3: Proje Yönetimi ve İzleme**

Bu bileşen; genel proje idaresi ve koordinasyonu, proje yönetimi, fidüsyer işlevler, çevresel ve sosyal uygunluk ve izleme ve değerlendirme (İ&D) için yapılacak harcamaları finanse edecektir.

TPPHEP , Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Çerçevesi (ÇSÇ) kapsamında hazırlanmaktadır. Paydaş Katılımı ve Bilgi Paylaşımı konulu Çevresel ve Sosyal Standartlarındaki (ÇSS) 10. Standarda göre, uygulayıcı kurumlar paydaşlara zamanında, ilgili, anlaşılır ve erişilebilir bilgi sağlamalı ve manipülasyon, müdahale, baskı, ayrımcılık veya gözdağı içermeyen kültürel olarak uygun bir şekilde paydaşlarla istişare etmelidir.

## 2. PKP'İN AMACI/ TANIMI

Bu PKP'nin genel amacı, tüm proje döngüsü boyunca kamuyla bilgi paylaşımı ve istişare de dahil olmak üzere paydaş katılımına yönelik bir program tanımlamaktır. PKP, proje ekibinin paydaşlarla olan iletişim yollarını belirlemekte ve kişilerin endişelerini dile getirmesi, geri bildirim sağlaması veya proje faaliyetleri veya proje ile ilgili herhangi bir faaliyet hakkında şikâyetlerini bildirmesi için bir mekanizma sunmaktadır.

Proje faaliyetlerinin özelliklerine ve ihtiyaçlarına uygun etkili bir paydaş yönetimi yaklaşımının tanımlanması ve paydaşların belirlenmesi amacıyla geliştirilen PKP, şikâyet mekanizması prosedürünü de içermektedir.

PKP ayrıca ulusal mevzuatta ve Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçeve standartlarında ve paydaş katılımına ilişkin gerekliliklerde tanımlanan yasal sorumlulukları karşılamayı amaçlamaktadır.

Bu genel yaklaşım temelinde, PKP'nin amaçları aşağıdaki gibidir:

- Paydaş katılım faaliyetlerinin yasal çerçevesinin belirlenmesi,
- Paydaşların belirlenmesi ve bir paydaş haritasının geliştirilmesi,
- Paydaş katılımının çerçevesini oluşturacak politikanın belirlenmesi,
- Paydaş katılım sürecini yönetecek insan kaynaklarının rollerinin ve sorumluluklarının belirlenmesi,
- Paydaş istişare planının hazırlanması,
- Şikâyet mekanizmasının geliştirilmesi,
- Kayıt tutma ve raporlama yapısının belirlenmesi,
- Bir izleme ve raporlama çerçevesinin oluşturulması.

## 3. PAYDAŞLARIN TANIMLANMASI VE ANALİZİ

### 3.1 Metodoloji

İyi uygulama yaklaşımlarını kullanabilmek için projede paydaş katılımına yönelik aşağıdaki ilkeler uygulanacaktır:

- *Açıklık ve yaşam döngüsü yaklaşımı*: Proje kapsamında kamuoyuyla istişareler, projenin tüm yaşam döngüsü boyunca, açık bir şekilde, manipülasyon, müdahale, baskı, ayrımcılık ve gözdağı içermeyen bir şekilde gerçekleştirilecektir;
- *Bilgiye dayalı katılım ve geri bildirim*: Bilgiler, tüm paydaşlara ve paydaşlar arasında uygun olacak şekilde sağlanacak ve yaygınlaştırılacaktır; paydaşların geri bildirimlerinin iletilmesi, görüş ve endişelerinin analizi ve bunların ele alınmasına ilişkin fırsatlar sağlanacaktır;
- *Kapsayıcılık ve duyarlılık*: Paydaş belirleme, daha iyi bir iletişimin desteklenmesi ve etkili ilişkilerin inşası için gerçekleştirilmektedir. Projelere katılım süreci kapsayıcıdır. Tüm paydaşların her zaman istişare sürecine katılmaları teşvik edilmektedir. Tüm paydaşlara bilgiye eşit erişim hakkı tanınmaktadır. Paydaşların ihtiyaçlarına karşı duyarlı olma da katılım yöntemlerinin seçiminin altında yatan temel ilkedir. Başta kadınlar, yaşlılar, engelliler, yerinden edilmiş kişiler, göçmen işçiler ve topluluklar olmak üzere proje faydalarının dışında kalma riskiyle karşı karşıya olabilecek hassas gruplara ve farklı etnik grupların kültürel hassasiyetlerine özel önem verilmektedir.

Paydaşları tanımlamanın ilk adımı, paydaş katılım sürecinin ilk adımıdır. Bu nedenle, en uygun istişare yöntemlerini belirlemek için paydaşlar belirlenir ve sınıflandırılır. Paydaşların tanımlanması ve analiz adımları aşağıda verilmiştir.



- i. Projedeki/alt projelerdeki etki ve ilgi düzeylerine göre paydaşları kategorize etmelidir;
- ii. Aşağıdakileri dikkate alarak her bir paydaş grubunun (hassas gruplar, bireyler, kuruluşlar, devlet kurumları, vb.) projeden nasıl etkileneceğini ve Projeyi - doğrudan veya dolaylı olarak - nasıl etkileyeceğini sunmalıdır;
- iii. Etki alanı; beklenen etkilerin (hem olumlu hem de olumsuz) meydana geleceği coğrafi konum ve dolayısıyla insanların ve işletmelerin etkilenebileceği yerler ve
- iv. Ortaya çıkabilecek etkilerin niteliği ve dolayısıyla bu konulara ilgi duyabilecek ulusal/yerel devlet kuruluşları, STK'ler, akademik kurumlar ve araştırma kurumları ve diğer organların türleri.

### **3.2. Etkilenen taraflar ve diğer ilgili taraflar<sup>1</sup>**

Etkilenen Taraflar kapsamına, Projenin doğrudan etkilerine tabi olan yerel topluluklar, topluluk üyeleri ve diğer taraflar girmektedir. Özel olarak, aşağıdaki bireyler ve gruplar bu sınıfta değerlendirilmektedir:

- i. SB'nin merkez ve taşra teşkilatı
- ii. Hastaneler ve sağlık merkezleri, laboratuvarlar
- iii. Sağlık çalışanları ve uzmanlar dahil olmak üzere sağlık kuruluşunda çalışan tüm personel ve çalışanlar
- iv. Merkezi ve taşra devlet kurumları
- v. Yerel yerleşimler ve Muhtarlar (özellikle Alt Bileşen 1.1 için)
- vi. Belediyeler
- vii. Üniversiteler/enstitüler
- viii. Hassas Durumdaki/Dezavantajlı Bireyler veya Gruplar

Proje paydaşları, doğrudan etkilenen ilgili taraflar dışındaki tarafları da içermektedir ve bunlara aşağıdakiler dahildir;

- i. STK'ler ve kuruluşlar
- ii. Yerel sektör
- iii. İşletmeler
- iv. Uluslararası mukrizler
- v. Sosyal medya dahil medya ve diğer ilgi gruplar

### **3.3. Dezavantajlı / hassas durumdaki bireyler veya gruplar<sup>2</sup>**

Proje kapsamında, savunmasız veya dezavantajlı gruplar, aşağıdakilerle sınırlı kalmamakla birlikte, şunları içerebilir:

- i. Yaşlılar
- ii. Kronik hastalığı olan kişiler
- iii. Engelli bireyler
- iv. Mülteciler, göçmenler, Türkçesi sınırlı olan vatandaşlar
- v. Ulusal yoksulluk sınırının altında yaşayan insanlar
- vi. Evin reisinin kadın olduğu haneler ve/veya çocukları yasal sorumluluk yaşının altında olan bekâr anneler
- vii. Aile içi şiddet riski altında olan insanlar
- viii. Proje sahalarına/ faaliyetlerine yakın tarım alanlarını kullanan arazi kullanıcıları

Projeden etkilenen topluluklar içindeki hassas gruplar eklenebilir, uygun şekilde ayrı araçlarla teyit ve istişare edilebilir. Proje ile gerçekleştirilecek katılım yöntemlerinin tanımı aşağıdaki bölümlerde sunulmaktadır.

Özellikle hassas veya dezavantajlı gruplar, kamu hizmetlerinden yararlanma konusunda bazı dezavantajlar yaşamaktadır ve alt projelerden doğrudan etkilenmeleri muhtemeldir.

- i. Engelli kişilerin haklarını temsil eden bölgesel kuruluşlar ve STK'ler ile de katılım çalışmaları yürütülecektir;

- ii. Yaşlı bireyler ve engelli bireyler (veya ek erişilebilirlik ihtiyacı olan kişiler), göçmenler, mülteciler ve anadili Türkçe olmayan kişiler ve proje süresince tespit edilebilecek diğer dezavantajlı/hassas gruplar için ayrı istişareler gerçekleştirilecektir;
- iii. Proje ile ilgili bilgiler, yüz yüze olarak ya da belirlenecek veya belirlenmiş olan dezavantajlı/hassas gruplara/bireylere özel uygun herhangi bir diğer yöntemle (ör. görme engelli alfabetesi, işaret dili vb.) sağlanacaktır;
- iv. İstişareler, dezavantajlı/hassas gruplara/bireylere erişilebilirlik imkanı sağlayan yerlerde gerçekleştirilecektir ve
- v. Proje sahalarında dağıtılacak olan, proje ile ilgili her türlü yazılı veya basılı materyal, projenin dezavantajlı/hassas grupları/bireyleri tarafından erişilebilir olmalıdır; materyaller ayrıca, kültürel olarak uygun ve anlaşılması kolay (teknik olmayan) bir dilde hazırlanacaktır.

Proje için belirlenen paydaşlar kategorilerine göre aşağıda verilmiştir.

Tablo 1 Resmî Makamlar için Paydaş Listesi

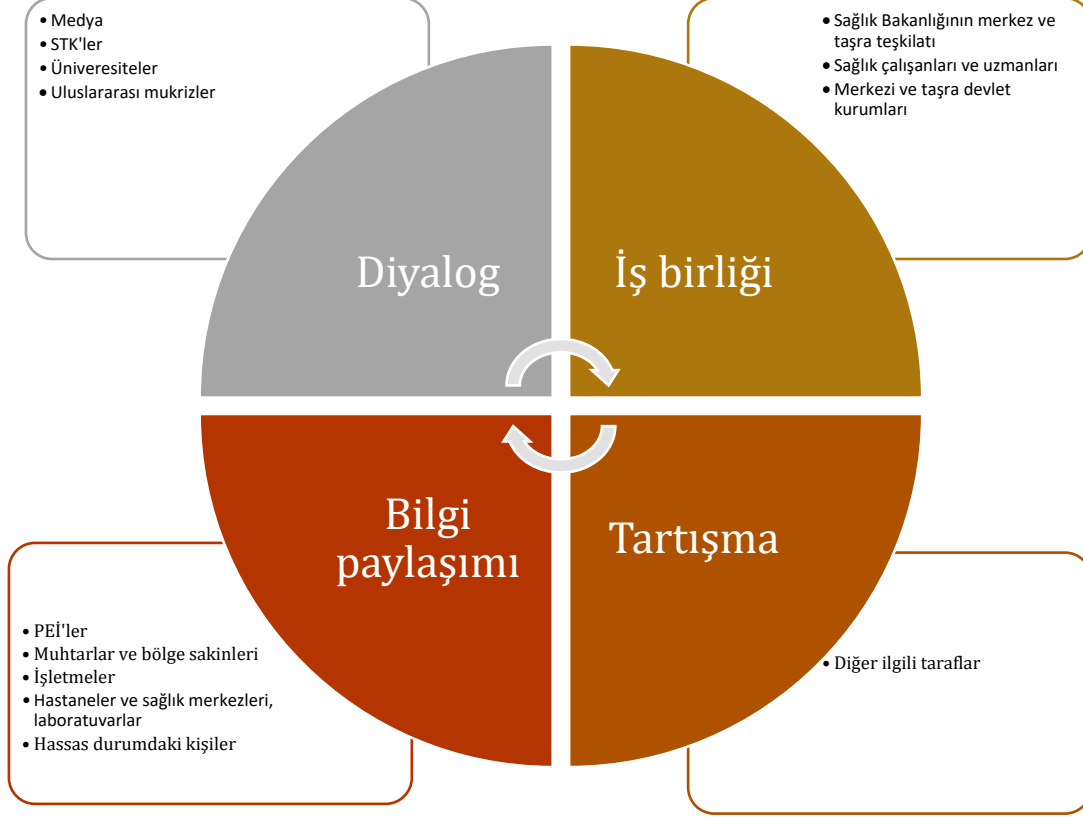
Düzye	Kurum	Etkilenen Taraflar		Diğer İlgili Taraflar
		Doğrudan Etkilenen	Dolaylı Etkilenen	
Ulusal	Sağlık Bakanlığı (SB)	X		
	Tarım ve Orman Bakanlığı (TOB)		X	
	Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı (ÇŞİDB)		X	
	ÇŞİDB, Mekânsal Planlama Genel Müdürlüğü		X	
	Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı (UAB)		X	
	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (ÇSGB)		X	
	ÇSGB, Çalışma Genel Müdürlüğü		X	
	İçişleri Bakanlığı, Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD)		X	
	Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı (STB)		X	
	Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK)		X	
	İLBANK		X	
İl	Projeden Etkilenen İllerin Valilikleri	X		
	Ankara Valiliği	X		
	Projeden Etkilenen İllerin Belediyeleri	X		
	Ankara Büyükşehir Belediyesi	X		
	Projeden Etkilenen İllerin İl Sağlık Müdürlükleri	X		
	Ankara Valiliği İl Sağlık Müdürlüğü	X		
	Ankara Valiliği Sosyal Güvenlik Kurumu İl Müdürlüğü			X
	Ankara Valiliği Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü (ÇŞİDİM)			X
	Ankara İl Tarım ve Orman Müdürlüğü			X
	Ankara İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü			X
	Ankara İl Jandarma Komutanlığı			X
Ankara Su ve Kanalizasyon İdaresi (ASKİ)			X	
İlçe Düzeyi	İlçelerin Yerel Yönetimleri			X
	İlçe Belediyeleri			X
	İlçe Sağlık Müdürlüğü			X

Tablo 2 Sivil Toplum Kuruluşları için Paydaş Listesi

Düzyey	Kurum	Etkilenen Taraflar		Diğer İlgili Taraflar
		Doğrudan Paydaşlar	Dolaylı Paydaşlar	
Ulusal	Türk Tabipleri Birliği			X
	Türkiye Sağlık İşçileri Sendikası (Sağlık-İş)			X
	Sağlık ve Sosyal Hizmet Emekçileri Sendikası (SES)			X
	Devrimci Sağlık İşçileri Sendikası (Dev-Sağlık İş)			X
	Sağlık ve Sosyal Hizmet Çalışanları Sendikası (Sağlık-Sen)			X
	Türkiye Sağlık ve Sosyal Hizmetleri Kamu Görevlileri Sendikası (Türk Sağlık-sen)			X
	Bağımsız Sağlık ve Sosyal Hizmetler Kamu çalışanları Sendikası (Bağımsız Sağlık-sen)			X
	Birlik Sağlık ve Sosyal Hizmet Çalışanları Sendikası (Genel Sağlık İş)			X
	Türk Mikrobiyoloji Cemiyeti (TMC)			X
	Türk Klinik Mikrobiyoloji ve İnfeksiyon Hastalıkları Derneği (KLİMİK)			X
	Türkiye Enfeksiyon Hastalıkları ve Klinik Mikrobiyoloji Uzmanlık Derneği (EKMUD)			X
	Bulaşıcı Hastalıkları Önleme Derneği (BUHASDER)			X
	Çocuk Enfeksiyon Hastalıkları ve Bağışıklama Derneği			X
	Klinik Araştırmalar Derneği			X
	Enfeksiyon Hastalıkları Derneği (EHD)			X
	Türk Hastane İnfeksiyonları ve Kontrolü Derneği (HİDER)			X
	Araştırmacı İlaç Firmaları Derneği (AİFD)			X
	Halk Sağlığı Uzmanları Derneği (HASUDER)			X
	Türk Toraks Derneği			X
	Kızılay			X
	Türkiye Engelliler Konfederasyonu			X
Hayvan Hakları Federasyonu (HAYTAP)			X	
Türkiye Hayvanları Koruma Derneği (THKD)			X	
Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ)			X	
Ankara Kent Konseyi			X	
Ankara Sanayi Odası			X	
Ankara Ticaret Odası			X	
<b>Projeden etkilenen yerleşim yerleri</b>	Proje bileşenlerinden ve proje faaliyetlerinden etkilenen tüm mahalle ve köy düzeyindeki yerleşim yerleri ve muhtarlıklar. Projeden etkilenen toplum üyeleri	X		
<b>Projeden etkilenen tesisler</b>	Hastaneler, sağlık merkezleri ve laboratuvarlar da dahil olmak üzere proje bileşenlerinden ve proje faaliyetlerinden etkilenen tüm tesisler.	X		

Düzyey	Kurum	Etkilenen Taraflar		Diğer İlgili Taraflar
		Doğrudan Paydaşlar	Dolaylı Paydaşlar	
<b>Hassas/Dezavantajlı Gruplar</b>	vi. Yaşlılar vii. Kronik hastalığı olan kişiler viii. Engelli bireyler ix. Mülteciler, göçmenler, Türkçesi sınırlı olan vatandaşlar x. Ulusal yoksulluk sınırının altında yaşayan insanlar xi. Evin reisinin kadın olduğu haneler ve/veya çocukları yasal sorumluluk vaaının altında olan bekâr anneler	X		
<b>Medya</b>	Yerel, bölgesel ve sosyal medya (gazeteler, televizyon kanalları, sosyal medya ağları dahil)			X
<b>Çalışanlar</b>	xiv. Proje çalışanları: Yapım ve/veya işletme aşamalarında görev alan tüm Proje çalışanları (Proje Uygulama Birimi personeli, yükleniciler, alt yükleniciler ve tedarik zinciri şirketleri dahil) xv. Sağlık çalışanları/uzmanları ve merkezî sağlık kuruluşlarının çalışanları	X		

Paydaş türlerine göre paydaş katılım yaklaşımı aşağıda verilmiştir:



Şekil 1 Paydaş katılımı yaklaşımı

## 4. Paydaş Katılım Programı

### 4.1. Projenin hazırlanması esnasında gerçekleştirilen paydaş katılımının özeti

2020 yılında Devlet, SB'nin aşılama faaliyetlerini güçlendirme çabalarının bir parçası olarak, DB SSGDP'nin de sağladığı desteklerle Ankara Aşı Üretim Merkezinin kurulmasına yönelik çalışmaları başlatmıştır. Ancak, Mayıs 2023 tarihinde SSGDP'nin yeniden yapılandırılması kapsamında, Ankara Aşı Üretim Merkezinin ekipman finansmanı iptal edilmiş ve depremle ilgili faaliyetlerin desteklenmesi amacıyla yeniden tahsis edilmiştir. Bu Proje, Aşı Üretim Merkezinin kurulmasına ilişkin çalışmaları yeniden başlatacaktır ve Alt Bileşen 1.1 kapsamında aşağıdakileri finanse edecektir:

- Ekipman alımı
- Aşı üretimine ilişkin teknolojilerin belirlenmesi amacıyla alınması gereken teknik destek; aşı üretimine ilişkin düzenlemelerin uluslararası standartlarla uyumlu hâle getirilmesi; ekipman kurulumunun gerçekleştirilebilmesi, üretim planının yapılması ve DSÖ'nün ön yeterlilik gerekliliklerin benimsenmesi için gerekliliklerin belirlenmesi
- Aşı Üretim Merkezi personelinin eğitimi ve kapasitesinin geliştirilmesi

İlgili tüm paydaşlarla iletişime geçebilmek ve SSGDP'nin güncelleştirilmiş PKP'si ve Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi (ÇSYÇ) ile Ankara Aşı Üretim Merkezini kapsayan yeni bileşen (Bileşen 4) de dahil olmak üzere Proje kapsamına dahil edilen faaliyetler hakkında paydaşları bilgilendirmek amacıyla DB ÇŞÇ ile uyumlu olacak şekilde 20 Aralık 2021 tarihinde çevrimiçi bir istişare toplantısı gerçekleştirilmiştir.

Toplantıya katılım sağlayan 23 kurum ve kuruluş arasında Türkiye'nin ilgili bakanlıkları, SB birimleri, il (Ankara) ve ilçe (Akyurt) yetkilileri, ÇSED danışmanlık şirketi, hastaneler, sağlık merkezleri, laboratuvarlar ve Dünya Bankası yer almıştır. Toplantıda, Projeye ilişkin bilgi içeren ve PYDB'nin organizasyonel yapısını kapsayan bir sunum yapılmıştır. Akabinde; bileşenleri, bütçesi, süresi ve uygulayıcı birimleriyle birlikte SSGDP ana hatlarıyla anlatılmıştır. Faaliyetin amacına ve uygulanacak alt faaliyetlere ilişkin yapılan bir açıklamanın ardından, tespit edilen risklerin ele alınması amacıyla planlanan azaltma tedbirleri ile ilgili bilgilerin yan sıra, her iki faaliyet için de gerçekleştirilen çevresel ve sosyal risklere ilişkin bir değerlendirme de sunulmuştur. Son olarak paydaş ilişkileri, şikâyet mekanizması ve usuli adımlar hakkında bilgi verilmiş ve ardından soru-cevap bölümüne geçilmiştir. Oturum sırasında tüm katılımcılara düşüncelerini ifade etmeleri için fırsat tanınmıştır ve sordukları sorulara değinilmiştir. Elde edilen görüşler, öneriler ve sorular daha sonra SSGDP projesi kapsamında hazırlanan ÇSYÇ'de özetlenmiştir ve PYDB'nin internet sitesinde erişime açılmıştır.<sup>1</sup>

#### 4.2. Proje paydaş katılım ihtiyaçlarının ve yöntemlerinin, araçlarının ve tekniklerinin özeti

Farklı katılım yöntemleri teklif edilmiştir ve bu yöntemler aşağıda belirtildiği gibi paydaşlara ait farklı ihtiyaçları kapsamaktadır:

Proje ömrü boyunca Proje paydaşlarının aktif katılımlarına ilişkin sürekliliğin sağlanması amacıyla her bir paydaş grubunu kapsayacak şekilde çeşitli iletişim araçları ve yöntemleri belirlenmiştir.

Paydaşların, Projeye kendi tercihlerine ve imkanlarına en uygun olan erişim yöntemiyle ulaşabilmelerinin sağlanması için iletişim araçları çeşitlendirilmiş ve kapsamı genişletilmiştir.

Aşağıda açıklanan araçlar, iç ve dış şikâyet mekanizmalarına erişimin yanı sıra paydaş istişare sürecine erişim için de kullanılacaktır. Tüm paydaşların şikâyetlerini kolaylıkla iletebilmeleri amacıyla aşağıda açıklanan iletişim araçları ve şikâyet alma yöntemleri çeşitlendirilmiştir.

Projenin paydaş katılım yöntemleri ve araçları aşağıda açıklanmıştır.

**SB PYDB İnternet Sitesi:** İnternet sitesi, Proje boyunca paydaş katılım sürecindeki aktif araçlardan biri olacaktır.

SB PYDB İnternet Sitesi: <https://pydb.saglik.gov.tr>

**Proje paydaşlarına e-posta:** Yetkili proje personeli, proje paydaşlarına e-posta adresleri aracılığıyla ulaşabilir ve/veya proje hakkında geri bildirimde bulunabilir.

E-posta: [trhealth@saglik.gov.tr](mailto:trhealth@saglik.gov.tr)

Gerekirse **Çevrimiçi görüşmeler** de izleme ve değerlendirme, bilgi edinme ve veri toplama amacıyla derinlemesine görüşmeler, anketler, odak grup toplantıları gibi araştırma tekniklerinin uygulanması için kullanılabilir. Bu toplantılarda, gerekli görülürse ve tüm paydaşların rızası alınarak tutanak tutulabilir.

**Şikâyet Mekanizması:** Paydaşların bildirim, kayıt, bilgi ve şikâyetlerinin tutulacağı, şikâyetlerin değerlendirilip izleneceği ve sonuçların geri bildirimlerle paydaşlara iletileceği sürecin işleyişini içerecek olan şikâyet mekanizması, proje süresince kullanılacak olan önemli bir paydaş katılım yönetimi aracı ve yöntemidir.

**ALTERNATİF ARAÇLAR:** İnternete, akıllı telefona, sosyal medyaya veya e-postaya erişimi olmayan dezavantajlı grupların, okuma yazma bilmeyen grupların, engellilerin ve mülteci grupların paydaş katılımını sağlamak için aşağıdaki araç ve yöntemlerin eş zamanlı olarak kullanılması planlanmaktadır.

<sup>1</sup> <https://pydb.saglik.gov.tr/Eklenti/42795/0/cevreesosyalyonetimnihaienpdf.pdf>

**Mektup/posta:** İnternete, akıllı telefona, sosyal medyaya veya e-postaya erişimi olmayan dezavantajlı veya hassas paydaş gruplarına; Proje broşürleri, Proje bilgileri, ilanlar, raporlar veya duyurular gönderilebilir.

**Halka açık panolar:** Gerektiğinde, çevre yerleşim yerlerindeki halka açık alanlarda, muhtarlıklarda, belediyelerde, Sağlık Bakanlığı İl Müdürlüklerinde; Proje ile ilgili iletişim kanallarının duyuru ve bilgilendirme afişleri kullanılabilir.

**Afişler / broşürler / el ilanları** Gerektiğinde, çevre yerleşim yerlerindeki halka açık alanlarda, muhtarlıklarda, belediyelerde, il müdürlüklerinde; iletişim kanallarını, duyuruları ve Proje ile ilgili bilgileri içeren broşürler / el ilanları bırakılabilir.

**Yerel medya:** Projenin gerektirdiği aşamalarda ve durumlarda yazılı ve görsel basında duyurular yapılacaktır.

**Paydaş ziyaretleri:** Proje sürecinde paydaşlarla yüz yüze görüşmeler yapılacak, gerektiğinde izleme ve değerlendirme süreçleri için paydaş ziyaretleri yapılacaktır.

**İstişare toplantıları:** Proje sürecinde ihtiyaç duyulduğunda ve paydaşlar talep ettiğinde istişare toplantıları gerçekleştirilebilir. Toplantılar çevrim içi olarak veya paydaş katılımını kolaylaştıran yerlerde gerçekleştirilecektir. İstişare toplantılarının zamanı, tarihi ve yeri gibi ayrıntılar, paydaşların görüş ve önerileri doğrultusunda planlanacaktır.

#### 4.3. Paydaş Katılım Planı

Projenin paydaşları için öngörülen bilgi paylaşım ve istişare konuları, katılım yöntemleri ve uygulama araçları aşağıda yer alan Paydaş Katılım Programı Tablosunda sunulmuştur.

Tablo 3 Paydaş Katılım Programı

Proje Aşaması	Tahmini Tarih/Saat Aralığı	İstişare Konusu / Mesaj	Kullanılan Yöntem	Hedef Paydaşlar	Sorumluluklar
Proje hazırlığı	2024'ün 1. Çeyreği	Projenin Ç&S koruma önlemleri planlarının hazırlanması (PKP, İGYP, ÇSTP)	- Paydaşlara e-posta - İstişare toplantıları - Çevrimiçi görüşmeler - Paydaş ziyaretleri	Etkilenen taraflar: - Devlet organları - Yerel devlet organları - Sağlık kurumları	PYDB
Projenin Ç&S belgelerinin yayımlanması	2024'ün 1. Çeyreği	PKP ve İGYP belgelerinin tüm paydaşlarla paylaşılması/istişare edilmesi	- SB PYDB İnternet Sitesi - Dış paydaşlara e-posta - Çevrim içi toplantılar Çevrimiçi görüşmeler	Tüm paydaşlar	PYDB

Proje Aşaması	Tahmini Tarih/Saat Aralığı	İstişare Konusu / Mesaj	Kullanılan Yöntem	Hedef Paydaşlar	Sorumluluklar
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Şikâyet Mekanizması</li> <li>- Mektup/posta</li> <li>- Halka açık panolar</li> <li>- Afişler/broşürler/el ilanları</li> <li>- Yerel medya</li> <li>- Paydaş ziyaretleri</li> <li>- İstişare toplantıları</li> </ul>		
<b>İnşaat ve uygulama</b>	<b>İnşaat ve İşletme</b>	Ankara Aşı Üretim Merkezi proje aşamaları hakkında istişare, Projenin olası etkileri ve paydaşlarla iletişim mekanizmaları hakkında bilgilendirme, Projenin şikâyet mekanizması, cinsel sömürü ve istismar (CSİ) ve cinsel taciz (CSİ/CT) risklerini önlemeye yönelik hükümler hakkında bilgilendirme Yerel istihdam	ÇSED raporunun, PKP'nin ve Projeye ilgili diğer belgelerin yayımlanması İstişare toplantısı İnternet sitesi Sosyal medya Afişler	Tüm paydaşlar	PYDB'deki Çevre Uzmanı ve Sosyal Uzman
Uygulama	İnşaat ve İşletme	PKP ve proje ile ilgili şikâyet mekanizmaları Halkın ve İş Gücü Yönetimi Prosedürlerinde (İGY) ve çalışanların şikâyet mekanizmalarında ele alınan sağlık çalışanlarının sağlığı ve güvenliği Ulusal Acil Durum Planı	SB PYDB İnternet Sitesi Dış paydaşlara e-posta Çevrimiçi toplantılar Çevrimiçi görüşmeler Şikâyet Mekanizması İstişare toplantıları	Aşağıdakilerin etkilenen tarafları: - Devlet organları - Yerel devlet organları - Sağlık kurumları - Sağlık çalışanları - Hassas gruplar - Belediyeler Yerel sektör STK'ler	PYDB Çevre Uzmanı ve Sosyal Uzman
Uygulama	İnşaat ve İşletme	İşçi haklarına ilişkin operasyon bilgileri, sözleşme bilgileri, CSİ/CT	Eğitimler Yüz yüze toplantılar	SB Birimleri Projenin yüklenicileri ve	PYDB SB



Proje Aşaması	Tahmini Tarih/Saat Aralığı	İstişare Konusu / Mesaj	Kullanılan Yöntem	Hedef Paydaşlar	Sorumluluklar
		hükümlerini içeren davranış kuralları, Projenin çalışan şikâyet mekanizması vb. ile ilgili proje güncellemeleri ve değişiklikleri Çalışanların şikâyet mekanizması Projenin koruma önlemleri planları	ÇSED raporu, PKP ve Proje ile ilgili diğer belgeler Ziyaret Yazışma	tedarikçileri, inşaat işçileri	

#### 4.4. Paydaşlara geri raporlama yapılması

Paydaşlar; projenin çevresel ve sosyal performansı, paydaş katılım planı ve Şikâyet Mekanizmasının uygulanması ve projenin genel uygulama ilerlemesi hakkında raporlama da dahil olmak üzere, proje gelişme gösterdikçe bilgilendirilecektir.

Sorumlu tarafların organizasyon, süreç veya düzenleyici gereksinimlerindeki değişiklikleri ele almak üzere PKP periyodik olarak gözden geçirilecektir.

Proje Yönetimi Destek Birimi (PYDB), çevre ve sosyal uzmanı vasıtasıyla bu PKP'nin uygulanmasının koordinatörü olacaktır.

Ayrıca, Ankara Açı Merkezi paydaş katılım sürecinin koordinasyonu ve uygulanması için Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü tarafından çevresel ve sosyal uzmanlar da dahil olmak üzere ek çevre ve sosyal uzmanlar atanacak veya PYDB altında işe alınacaktır.

PKP periyodik olarak (üç ayda bir) gözden geçirilecek ve gerektiğinde güncellenecektir.

Projeye ilgili faaliyetlerde ve programda yapılacak herhangi bir önemli değişiklik PKP'ye usulüne uygun olarak yansıtılacak ve güncellenen PKP duyurulacaktır.

## 5. Paydaş katılım faaliyetlerini uygulamaya yönelik Kaynaklar ve Sorumluluklar

### 5.1. Kaynaklar

Sağlık Bakanlığı, projenin uygulayıcı kurumudur. Türkiye Sağlık Sisteminin Güçlendirilmesi ve Desteklenmesi Projesi kapsamındaki Proje Yönetim ve Destek Birimi (PYDB), bu birime atanmış bir Çevre Uzmanı ve bir Sosyal Uzmanından ek destek alınarak kullanılmaktadır. PYDB, paydaş katılımı faaliyetlerini, Projenin faydalanıcıları olan, SB'nin diğer birimleri ile ortaklaşa gerçekleştirecektir.

PKP ile ilgili faaliyetlerin (toplantılar, yaygınlaştırma materyalleri, dijital iletişim faaliyetleri vb.) uygulanmasına ilişkin maliyetler SB tarafından tahsis edilen bütçelerden karşılanacaktır.

### 5.2. Yönetim işlevleri ve sorumlulukları

Projenin hem ulusal hem de Dünya Bankası ÇŞÇ gereksinimlerine uygun olarak yönetilmesi, izlenmesi, uygulanması ve sonuçlandırılmasında görev alan birimlerin rolleri ve sorumlulukları aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Tablo 4 Görevler ve sorumluluklar

Sorumlu Taraf	Sorumluluklar
<b>SB PYDB</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SB tarafından gerçekleştirilecek tüm paydaş katılım faaliyetlerinin çevresel ve sosyal yönetim sistemlerine dahil edilmesi</li> <li>• Şikâyet mekanizması ve paydaş katılım konularına ilişkin süreçlerin uygun şekilde gerçekleştirilmesi için PKP ve ŞM PYDB'nin izlenmesi</li> <li>• Şikâyet mekanizması ve paydaş katılım konularına ilişkin süreçlerin uygun şekilde gerçekleştirilmesi için tarafların koordine edilmesi</li> </ul>
<b>Sosyal Uzman (PYDB)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proje düzeyindeki PKP'nin planlanması ve uygulanması</li> <li>• Paydaş katılımının PYDB üyeleri ve diğer paydaşlar tarafından anlaşılmasının sağlanması</li> <li>• Paydaş Katılımıyla ilgili faaliyetlerin organize edilmesi/yönetilmesi</li> <li>• PKP'nin uygulanmasına ilişkin ara yüzün koordine edilmesi ve Dünya Bankası'na/Dünya Bankası'ndan raporlama</li> <li>• Proje Düzeyinde PKP'nin periyodik olarak ve büyük Proje değişiklikleri olması durumunda güncellenmesi</li> <li>• Paydaşlarla iletişim ve paydaş katılımı konusunda PYDB'nin izlenmesi ve desteklenmesi maksimum düzeydedir.</li> <li>• SB'nin ilgili birimlerinden şikâyetlerin toplanması, altı aylık izleme raporlarında Dünya Bankası'na sunulması</li> <li>• Çözölemeyen ve tekrar eden şikâyetlerle ilgili olarak ilgili departmanlarla iletişim kurulması.</li> </ul>
<b>Çevre Uzmanı (PYDB)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projenin ilerleyişinin izlenmesi</li> <li>• Tanımlanan tüm belgelerin başarılı bir şekilde teslim edilmesinin sağlanması</li> <li>• Sosyal ve çevresel izlemenin uygulanması</li> <li>• Proje boyunca uygulanan ilgili belgelerde belirtilen sosyal ve çevresel konuların izlenmesi ve raporlanması</li> </ul>
<b>Ek Çevre Uzmanı ve Sosyal Uzman</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ankara Aşı Üretim Merkezi projesi için PKP'nin uygulanması</li> <li>• Ankara Aşı Üretim Merkezi projesinin ilerleyişinin izlenmesi.</li> <li>• Ankara Aşı Üretim Merkezi proje çalışmaları sırasında çevresel ve sosyal gerekliliklerin uygulanması hakkında PYDB'ye raporlama yapılması.</li> </ul>
<b>Satın Alma Uzmanı</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proje kapsamında yapılacak ihalelerde danışmanlık verilmesi.</li> <li>• ŞM ve diğer ilgili çevresel ve sosyal araçların ihale belgelerine dahil edilmesinin sağlanması</li> <li>• İhale belgelerinin İngilizce ve Türkçe nüshalarının hazırlanması</li> </ul>
<b>Teknik Uzman</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projeye teknik destek sağlanması</li> </ul>
<b>Resmi Makamlar (hem yerel hem de ulusal düzeyde)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hem proje düzeyindeki PKP'nin hem de alt projeye özgü PKP'lerin hazırlık ve uygulama aşamaları sırasında girdi ve geri bildirim sağlanması</li> <li>• İlgili paydaş katılım/istişare toplantılarına katılım sağlanması</li> </ul>

Proje, SB tarafından, Dünya Bankası'nın finanse ettiği ve devam etmekte olan Türkiye Halk Sağlığı Acil Durumlarına Hazırlıklı Olma Projesini uygulayan mevcut Proje Yönetim Destek Birimi (PYDB) aracılığıyla uygulanmaktadır.

PYDB, SB'yi destekleyecek ve tüm Proje faaliyetleri dahil olmak üzere teknik faaliyetleri doğrudan gerçekleştirecektir.

PYDB, bu faaliyetten ve hâlihazırda devam eden Projeden sorumlu Sağlık Bakan Yardımcısına düzenli olarak rapor verecektir.

Paydaş katılım faaliyetleri, altı ayda bir Dünya Bankası ile paylaşılacak olan proje ilerleme raporları ile belgelenecektir.

## 6. Şikâyet Mekanizması

Bir Şikâyet Mekanizmasının (ŞM) temel amacı, yakınma ve şikâyetlerin ilgili tüm tarafları tatmin edecek şekilde zamanında, etkili ve verimli bir şekilde çözülmesine yardımcı olmaktır. Özellikle; adil, etkili ve kalıcı sonuçlar için şeffaf ve güvenilir bir süreç sağlar. Ayrıca, düzeltici eylemleri kolaylaştıran daha geniş kapsamlı topluluk istişarelerinin ayrılmaz bir parçası olarak güven ve iş birliği inşa eder. ŞM, spesifik olarak aşağıdakileri gerçekleştirir:

- i. Etkilenen kişilere, şikâyette bulunmak ve projelerin uygulanması sırasında ortaya çıkabilecek herhangi bir anlaşmazlığı çözmek için yollar sağlar;
- ii. Şikâyetçilerin memnuniyeti için uygun ve karşılıklı olarak kabul edilebilir telafi eylemlerinin tanımlanmasını ve uygulanmasını sağlar;
- iii. Yakınma ve şikâyetlerin ele alınmasında erişilebilirlik, isimsiz başvuru yapma, gizlilik ve şeffaflığı destekler;
- iv. Adli kovuşturmayla başvurma ihtiyacını ortadan kaldırır (son çare olmadığı sürece).

Projede, Sağlık Bakanlığı tarafından kullanılan ve Projeye entegre edilecek olan mevcut şikâyet mekanizmasını kullanılacaktır.

### 6.1. ŞM'nin Tanımı

Proje, hâlihazırda kullanılmakta olan (aşağıda belirtilen) ulusal şikâyet mekanizmalarını, uyarlamak ve Projeye entegre etmek için kullanacaktır. Mevcut sisteme gerekli yazılım entegrasyonları sağlanarak, yalnızca Proje ile ilgili şikâyetlerin ulusal ŞM'de filtrelenmesi ve Projeye özgü şikâyet mekanizması sistemine iletilmesi planlanmaktadır.

Entegre edilecek ulusal sistemler, **SABİM** (Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi) ve **SBN** (Sağlıkta Buluşma Noktası) sistemleridir.

#### 6.1.1. SABİM: Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi "ALO 184"

Sağlık Bakanlığı 2004 yılında hasta şikâyetlerini, sorunlarını ve önerilerini gerek bizzat gerekse de anonim olarak almak üzere bir İletişim Merkezi (SABİM) kurmuştur. Bunlar:

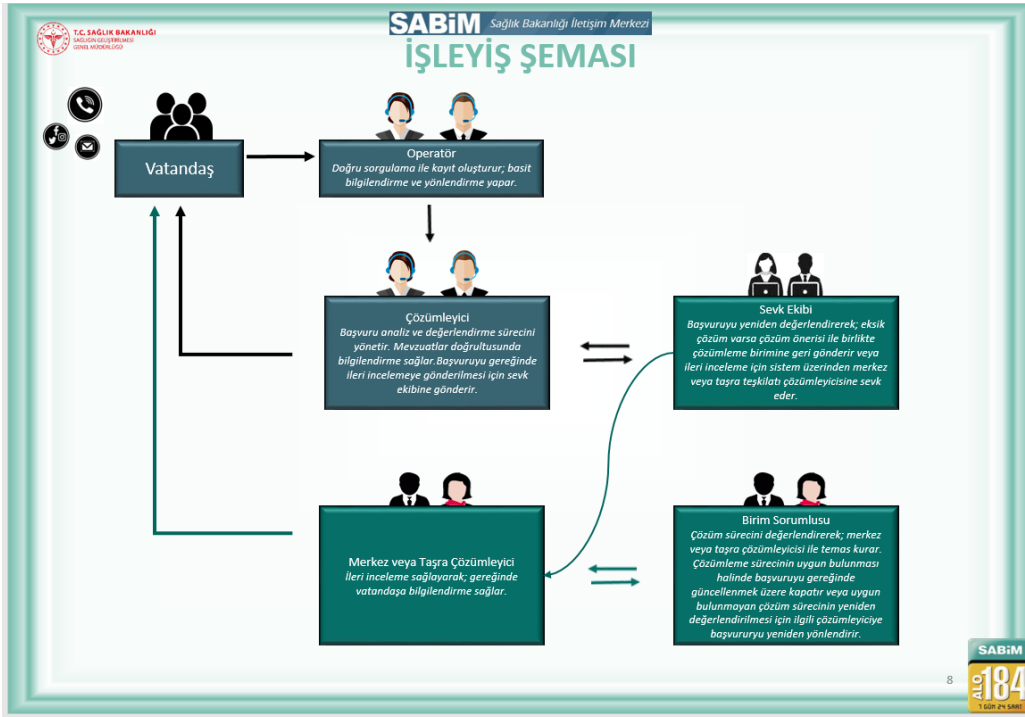
- ✚ 7/24 "Alo 184" destek hattı (Türk Telekom tarafından kurulan) üzerinden telefonla,
- ✚ <https://sabim.saglik.gov.tr/login.aspx> adresi üzerinden çevrim içi olarak,
- ✚ 0541 888 0184 WhatsApp Numarasından ya da
- ✚ Şahsen Hasta İletişim Biriminden SABİM'e bildirilebilir.

SABİM çalışanlar, sağlık çalışanları, hastalar ve genel olarak vatandaşlar için bakanlık düzeyinde bir şikâyet mekanizması olarak da hizmet göstermektedir. SB tarafından sunulan sağlık hizmetlerine ilişkin sorular, talepler, şikâyetler 260 operatör, 187 analiz uzmanı ve 69 diğer çalışandan oluşan, profesyonel olarak yönetilen bir çağrı merkezi tarafından cevaplanmaktadır. Yardım hattı ayrıca İngilizce, Almanca, Fransızca, Arapça ve Rusça ve "Engelsiz Sağlık İletişim Merkezi (ESİM)" kapsamında engellilere yönelik özellikli hizmetler dâhil olmak üzere 6 dilde çeviri desteği sunmaktadır. ESİM, engelli vatandaşların sağlık hizmetlerine erişimini sağlamak için 7/24 işaret dilinde hizmet sunmaktadır. Mobil telefonlarda ücretsiz erişilebilir olan ESİM, 112 ambulans merkezini ararken, Merkezi Randevu Sisteminden randevu alırken ve tıbbi muayeneler esnasında işitme engelli kişiler için canlı sözlü çeviri hizmeti sunmaktadır.

184 SABİM Çağrı Merkezine yapılan başvurulara, özel bir yazılım kullanan operatörler aracılığıyla yanıt verilmekte ve bunlar kaydedilmektedir. Kaydedilen başvurular SABİM yetkilileri tarafından değerlendirilmekte ve ilgili idarelere iletilmektedir. İlk olarak analiz uzmanı başvuruyu incelemektedir. Acil çözüm gerektiren hallerde analiz uzmanı, derhal müdahale ederek gerekli araştırmayı ve koordinasyon

çalışmalarını yürütmektedir. Acil çözüm gerektirmeyen hallerde analiz uzmanı, başvurular arasında önem listesi oluşturarak çözüm sürecini yönetmekte ve ardından analizi gerçekleştirmektedir.

SABİM Operatörleri; ALO 184 Hattı'nı arayan vatandaşların çağrılarını yanıtlar, görüşme sırasında başvurularını oluşturur ve başvuruları sisteme dilekçe olarak kaydettikten sonra SABİM Analistine gönderir. Analist, yönlendirilen başvuruları inceler, acil durumlarda müdahale ederek gerekli arama ve koordinasyon çalışmalarını yürütür ve acil durumlarda başvuruların önem sırasına göre analiz sürecini yönetir. Vatandaşları mevzuata uygun olarak bilgilendirir. Başvurular daha ayrıntılı inceleme gerektiriyorsa, başvuruları sevk ekibine gönderirler. Sevk ekibi başvuruları inceler, gerektiğinde başvuruları sonuçlandırır veya başvuruların içeriğine bağlı olarak ilgili birimdeki Merkez veya İl Sağlık Müdürlüklerinin analistine gönderir. Merkez veya İl Analisti, yapılan başvurunun tüm detaylarını inceler ve gerekli işlemleri yapar. Bu işlemler tamamlandıktan sonra, belirlenen süre zarfında geri bildirim aldığı anda vatandaş bilgilendirilir. Yapılan işlemler ve sisteme girilen sonuçlar, SABİM Birim Görevlileri tarafından değerlendirilir. İncelemesi tamamlanan başvuru, Sorumlu Birim tarafından kapatılır.



Şekil 2 SABİM Akış Şeması

SABİM tarafından verilen sorumluluklar ve hizmetler aşağıda listelenmektedir:

1. Şikâyet sahibi ile SB arasındaki katılım ve iletişim süreçlerini telefon, e-posta, çevrim içi araçlar, WhatsApp ve sosyal medya aracılığıyla yürütmek,
2. Türkiye'de ulusal düzeydeki bilgi ve şikâyet mekanizması olan Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi tarafından yönlendirilen herhangi bir veri ve şikâyeti sisteme işlemek ve
3. Türk ve Yabancı vatandaşlara yönelik Sağlık hizmet alanı ile ilgili olarak diğer kamu kurumlarından ve kuruluşlarından alınan istek ve şikâyetlerle ilgili süreci yürütmek.

ALO 184 SABİM'e ulaşan şikâyetler, 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında **en geç on dört iş günü** içerisinde çözülmektedir. Kurum ve kuruluşlar, başvuru üzerine **on beş iş günü** içerisinde bilgi ve doküman erişimi sağlamaktadır. Ancak, gün sayısı *başvurunun birden fazla kurum ve kuruluşu ilgilendirdiği* hallerde **30 iş gününe** çıkacaktır, örneğin:

- İstenen bilgi ya da doküman başvuruda bulunulan kurum ve kuruluş içerisinde bir diğer birim tarafından sağlanmaktadır;
- Bir diğer kurum ve kuruluşun görüşü talep edilmektedir.

#### İsimsiz Başvuru Yapma

SABİM'deki başvuru kayıt ekranındaki "Kişisel Bilgilerimi Gizle" düğmesi ile, vatandaşların bilgileri, bireylerin talepleri doğrultusunda ve başvuru içeriğinin hassasiyetine bağlı olarak gizlenebilir. Ancak, taciz iddialarını içeren başvurularda, konunun adli makamlara taşınması nedeniyle kişinin bilgilerinin ifşa olacağı ve kişisel bilgilerin gizli olması durumunda başvurunun incelenemeyeceği bildirilmektedir. Vatandaş, kişisel bilgilerini gizlemeden başvuru oluşturulmasına izin verirse, başvurular ilgili kurumlara yönlendirilir. Kişinin, sağlık çalışanına karşı herhangi bir şiddet/tehdit ifadesinin söz konusu olduğu başvurularda da kişisel bilgilerin gizliliği yoktur. Çünkü kişinin ifadeleri ve bilgileri ilgili kurumu arayarak ve başvuruyu göndererek kurumun amirlerine bildirilir. Ancak, bu süre zarfında vatandaşın bir şikâyeti mevcutsa; şikâyetler, başvuru içeriğinde detaylı olarak yazılır ve başvuru, değerlendirilmek üzere ilgili kurumlara gönderilir.

#### Erişilebilirlik:

Türkiye'de kayıtlı olan engelliler, sığınmacılar, mülteciler ve geçici koruma altındakiler (Suriyeliler) de SABİM'e ulaşabilir. Anadili Türkçe olmayanlar için bir Tercüman Hattı mevcuttur, iletişim aynı anda yapılabilir. İletişim, telekonferanslar yoluyla sağlanır.

#### **6.1.2. Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz (CSİ/CT) konularının ele alınması:**

İlk müdahalede bulunanlar, CSİ/CT ifşalarının nasıl ele alınacağı konusunda eğitilecektir. Salgın müdahalesinin bir parçası olan sağlık çalışanları, salgın ile bağlantı ya da salgın dolayısıyla daha kötü hâle gelen CSİ/CT ifşalarına şefkatli ve peşin hükümsüz bir şekilde müdahale etmeye yönelik temel beceriler ve ileri bakım amacıyla mağdurları kime yönlendireceklerini bilme ya da yerinde bakım hizmeti sunmak üzere tedavi merkezlerine getirme konusunda eğitilecektir. Türkiye hâlihazırda iş yerinde CSİ/CT'nin yanı sıra sadece aile içi şiddet değil ayrıca iş yeri ile ilgili taciz, zorbalık, şiddet için de kullanılan, tüm kurumların ve sağlık tesislerinin takip ettiği Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Taciz (TCDŞT) için ulusal yönlendirme sistemine sahiptir. Bunlar Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının himayesindedir ve hem Türk İş Kanunu hem de kabul edilemez davranışların açıklandığı ve ilgili cezaların detaylarının verildiği Türk Ceza Kanununda detaylandırılmaktadır. Salgından etkilenmesi muhtemel ve ayrıca TCDŞ mağduru kadınlar ve kız çocukları için hâlihazırda psikososyal destek sunulmaktadır. Proje için uygulanacak Şikâyet Mekanizması (ŞM), iş yerindeki CSİ/CT konularının ele alınması için de kullanılacaktır ve CSİ/CT konularının güvenli ve etik dokümantasyonu ile gizli raporlanmasına ilişkin mekanizmalara sahip olacaktır. Ayrıca ŞM'de mağdurun onayı ile hem SB'yi hem de Dünya Bankası'nı herhangi bir CSİ/CT şikâyeti ile ilgili olarak derhal bilgilendiren süreçler de bulunacaktır. Böylece, mevcut ŞM'de Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet / Cinsel Sömürü ve İstismar / Cinsel Taciz iddialarını ele almaya yönelik prosedürlerle güçlendirilecektir.

İş yerinde cinsel taciz ve istismar ve haksız muamele dahil, kadın işçilerin sömürülmesi ile ilgili şikâyetler, önlem alınması için önceliklendirilecektir. Herhangi bir hakkın ihlal edildiğini düşündürecek nedenlerin olduğu durumlarda; Proje Direktörü, Proje Direktör Yardımcısı ve Sosyal Uzman, gerekli adımların atılmasından sorumlu olacaktır. Atanmış uygun makamlar; Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet / Cinsel Sömürü ve İstismar / Cinsel Taciz vakalarına yönelik soruşturmalar ve bu tür soruşturmalar sonucunda atılan adımlar hakkında bilgilendirilecektir.

- Tüm şikâyetler ve geri bildirimler adil ve objektif bir yaklaşımla ele alınacaktır. Şeffaflık ve erişilebilirlik de bu çözüm mekanizmasının iki temel kaygısıdır.
- Ayrıca şikâyet ve geri bildirimlerin sayısı, sıklığı ve konuları analiz edilerek ilgili birimlere ve idareye periyodik olarak bildirilecektir.
- Bu detaylı raporlara dayanarak, en sık ele alınan konular belirlenir ve iyileştirme faaliyetleri başlatılır.

### 6.1.3. SBN: Sağlık Bakanlığı'nın Sağlıkta Buluşma Noktası

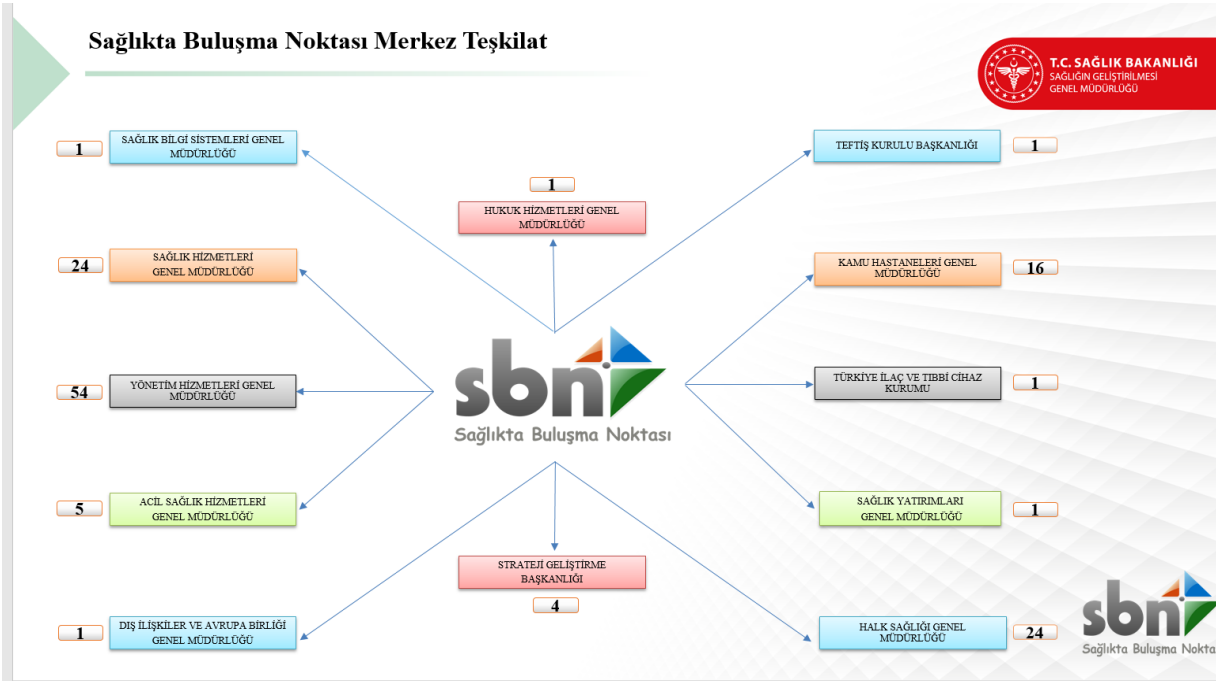
SBN, sağlık çalışanlarının birbirleriyle veya resmi kanallar aracılığıyla daha kolay iletişim kurabilmeleri için açılan SB'ye ait resmi internet sitesidir. SBN'ye SB internet sitesi üzerinden erişilebilir:

🌐 <https://sbn.saglik.gov.tr/>

SBN portalında beş bölüm bulunmaktadır:

1. Bize Sorun
2. Bir Fikrim Var
3. İlan Panosu
4. Çözüm Arıyorum
5. Becayış

SBN'nin sunduğu tüm sağlık hizmetleri ile ilgili soru, talep ve şikâyetler, 133 personelden oluşan bir ekip tarafından yanıtlanmaktadır. Şikâyetler bu sistem üzerinden doğrudan Bakana iletilebilir.



Şekil 3 Ulusal düzeyde SBN Ekibi

SABİM hem dış hem de iç şikâyetleri kapsarken, SBN sağlık çalışanlarının birbirleriyle veya resmi kanallar aracılığıyla daha kolay iletişim kurabilmeleri için açılan SB'ye ait resmi internet sitesidir. Her türlü şikâyet veya talep bu iki mekanizma aracılığıyla SB'ye iletilebilir.

#### 6.1.4. CİMER: Türkiye Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi

Üçüncü ulusal Şikâyet Mekanizması ise “Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi”, yani “CİMER”dir. Şikâyetler aşağıdaki kanallarla CİMER'e iletilebilmektedir:

- ✚ “Alo 150” destek hattıyla (Türk Telekom tarafından sağlanmaktadır),
- ✚ Yazılı olarak - www.cimer.com.tr adresi üzerinden Çevrim içi olarak,
- ✚ Yazılı olarak – T.C. Cumhurbaşkanlığı Külliyesi 06560 Beştepe, Ankara, TÜRKİYE adresine mektup yazarak.

CİMER, alınan şikâyetlerin %99'unu ilgili devlet kurumlarına iletmektedir. Sağlık sektörü için CİMER üzerinden alınan her şikâyet hâlihazırda SABİM'e iletilmektedir, dolayısıyla CİMER ve SABİM sistemleri entegre şekilde çalışmaktadır.

SSGDP'nin paydaşları, SABİM hizmetinin yanı sıra CİMER'i (Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi) de şikâyet mekanizması olarak kullanmaktadır. Yaklaşık 30.000 CİMER başvurusu SB'ye yönlendirilmiş ve SB personeli tarafından öngörülen zaman dilimi içinde yanıtlanmıştır. CİMER'de yaklaşık 30 kişi çalışmaktadır.

Hem SABİM hem de CİMER, şikâyetlerin zamanında çözülmediği durumlarda kurumlara para cezası kesmektedir.

Proje kapsamında; Proje Şikâyet Mekanizması (ŞM) olarak SABİM Çağrı Merkezinin mevcut Şikâyet Mekanizmasından yararlanılacaktır ve SB, çalışanların şikâyetleri dâhil olmak üzere, vatandaşların projeye ilişkin şikâyetlerini takip etmek için SABİM'i uyarlayacaktır.

ŞM; aşağıdakiler dahil olmak üzere, projenin genel yönetimi ve uygulanması ile ilgili şikâyetlerin, geri bildirimlerin, soruların, önerilerin veya teşekkürlerin yanı sıra, proje kapsamında finanse edilen ve desteklenen hizmetler ile ilgili sorunları iletme için de kullanılabilir:

- i. Hatalı yönetim, Proje Fonlarının kötüye kullanımı veya yolsuzluk uygulamaları.
- ii. Proje politikalarının, kılavuz ilkelerinin veya prosedürlerinin ihlali; suistimal veya herhangi bir uygunsuz davranış/kusurlu davranış.
- iii. Etkilenen topluluklar arasında ortaya çıkabilecek, kaynak kullanımı kısıtlamalarıyla ilgili uyuşmazlıklar.
- iv. Proje faaliyetlerinden veya gerçekleşen proje uygulamasından memnun olmayan topluluk üyelerinden kaynaklanabilecek şikâyetler.
- v. Genel geri bildirimler, sorular, öneriler, teşekkürler.

#### 6.1.6. Uzlaşi Komitesi

##### **Bakanlık Düzeyinin Altındaki ŞÇM: Projenin Uzlaşi Komitesi ve Hasta Hakları Kurulu**

2003 yılında, Sağlık Bakanlığı, hasta haklarının tanınmasının artırılmasını ve hasta haklarının uygulamaya konmasını amaçlayan “Sağlık Tesislerinde Hasta Hakları Uygulamaları” başlıklı bir yönerge yayımlamıştır. Bu belgede hakların ihlal edilmesi durumunda işleme konulacak şikâyet prosedürü mekanizmaları tanımlanmaktadır. Bu belgede aynı zamanda yeni oluşturulan Hasta Hakları Birimi ve Hasta Hakları Kurulunun yapısı ve görevleri tanımlanmaktadır. Hasta Hakları Birimi (HHB) ve Hasta Hakları Kurulu (HHK) şikâyet mekanizmasında özel olarak önemli bir yer tutmaktadır. Başvuru sisteminin temelini oluşturmaktadırlar ve iddia edilen herhangi bir olayın değerlendirmesinde görev alan organlardır. 100 ve üstü yataklı hastanelerde Hasta Hakları Birimlerinin olması ve 100 ve daha az yataklı hastanelerde Hasta Hakları İletişim Birimlerinin olması zorunludur. Sağlık Bakanlığı, aynı zamanda, özel hastaneler hakkındaki yönergeyi değiştirerek özel hastanelerde de hasta hakları birimlerinin ve komisyonlarının kurulmasını sağlamıştır.

Süreç:



Hastayla görüşen ilk görevli olan Birim Görevlisi, bir sağlık çalışanıdır (sosyal hizmet uzmanı, psikolog, hemşire vb.) ve halkla ilişkiler konusunda uyum eğitimi aldıktan sonra çalışmaya başlamaktadır. Eğer söz konusu problem, Hasta Hakları Biriminde sözlü iletişim ile çözülemezse, hasta şikâyetini yazılı olarak iletmekte ve konu Hasta Hakları Kuruluna iletilmektedir (Hasta internet sitesi üzerinden başvuru formu doldurduğunda da süreç aynı şekilde ilerlemektedir). Hasta Hakları Kuruluna, hastane hizmetlerinin niteliğinden sorumlu olan hastane başkan vekili başkanlık etmektedir. Hasta Hakları Kurulu; bir Hasta Hakları Birimi Görevlisi, hakkında suçlamada bulunan bölüm başkanı, hasta hakları alanında çalışan bir sivil toplum kuruluşu temsilcisi (gerekliyse), hasta avukatı ve kurum tarafından yetkilendirilen sendika temsilcisi, bir vatandaş ve vali tarafından tayin edilen bir kent konseyi üyesinden oluşmaktadır. Hasta Hakları Kurulunun yaptırım yetkisi bulunmamaktadır, söz konusu şikâyet dosyası gereken hallerde disiplin soruşturması için hastanenin idaresine gönderilmektedir.

Sağlık çalışanları veya sağlık kuruluşunun hatalı olması durumunda, en geç bir ay içerisinde bir karar verilmektedir. Başvuran veya hasta ile beraber ilgili sağlık çalışanı ve sağlık kuruluşunun en üst yöneticisi alınan karar hakkında bilgilendirilmektedir. Komisyonun sağlık çalışanını veya kuruluşunu suçlu bulması durumunda, en üst yöneticinin çalışan hakkında soruşturma yapma ve ceza verme yetkisi bulunmaktadır.

#### **Projeye yönelik Uzlaşma Komitesi**

Mevcut ŞM'yi güçlendirmek ve ŞM sürecinin güvenilirliğini artırmak için, Sağlık Bakanlığı; Türk sağlık sistemi ve sahadaki uygulaması hakkında bilgi sahibi 11 danışmandan oluşan "Uzlaşma Komitesi"ni kurmuştur. Bu danışmanlar; 8531 No'lu Dünya Bankası İkrasının sağlandığı, UNDP tarafından hâlihazırda uygulanmakta olan "Sağlık Sisteminin Güçlendirilmesi ve Desteklenmesi Projesi"nin saha koordinatörleridir.

Uzlaşma Komitesi, Sağlık Bakanlığı ve şikâyetçinin aşağıdaki konularda mutabakat sağlayamadığı şikâyetleri değerlendirecektir:

- ✚ Satın alınan ekipmana ulaşmada kısıtlamalar,
- ✚ Satın alınan ekipman ve malzemelere ilişkin operasyonel sorunlar

Şikâyetçi; Sağlık Bakanlığı tarafından değerlendirilmiş ancak çözümlenemeyen şikâyetlerin Komite tarafından yeniden değerlendirilebilmesi için, şikâyetinin "Uzlaşma Komitesi"ne aktarılması talebini iletmekte serbesttir.

#### **6.1.7. Dünya Bankası Şikâyet Çözüm Mekanizması**

Proje ile ilgili talepler/sorular/şikâyetler; bu mevcut ŞM kapsamında, bu Projenin bir parçası olarak geliştirilecek olan ayrı bir IT modülü altında izlenecek ve uygulama sırasında her altı ayda bir Dünya Bankası'na rapor edilecektir. Proje, Sağlık Bakanlığı internet sitesine bağlı bir internet sayfasına sahip olacak ve faaliyetler ve sonuçlara ilişkin düzenli olarak bilgi paylaşılacaktır. Ayrıca, ulusal ŞÇM'ye ek olarak web sayfasına çevrim içi bir şikâyet kutusu da eklenecektir. PKP; PYDB bünyesinde, projeye özel web sayfası ve projeye özel bir telefon hattı tahsis edildikten sonra güncellenecektir.

ŞM için iletişim bilgileri, projenin yürürlük tarihinden 30 gün sonra sonuçlandırılacak olan güncellenmiş PKP'de sunulacaktır.

Dünya Bankası destekli bir projeden olumsuz etkilendiğini düşünen birey ve topluluklar, mevcut proje düzeyindeki sorun çözme mekanizmalarına veya Banka'nın Sorun Çözme Hizmetine (GRS) şikâyetlerini iletebilirler. ŞÇH, projeye ilişkin endişelerin ele alınması için, alınan şikâyetlerin derhal incelenmesini sağlamaktadır. Projenin etkilediği topluluklar ve bireyler; şikâyetlerini, Banka'nın politika ve prosedürlerine riayet etmemesi sonucunda herhangi bir hasarın meydana gelip gelmediğini veya gelip



gelemeyeceğini belirleyen, Banka'nın bağımsız Denetleme Paneline iletebilirler. Endişeler doğrudan Dünya Banka'nın dikkatine sunulduktan sonra şikâyetler herhangi bir zaman diliminde iletilebilir ve Banka Yönetimine yanıt verme imkânı verilir. Dünya Bankasının kurumsal Şikâyet Çözüm Hizmeti (GRS) şikâyetlerin nasıl iletileceğine ilişkin bilgi için, lütfen <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service> adresini ziyaret ediniz. Dünya Bankası Denetim Paneline şikâyetlerin nasıl iletileceğine ilişkin bilgi için, lütfen [www.inspectionpanel.org](http://www.inspectionpanel.org) adresini ziyaret ediniz.

## 7. İzleme ve Raporlama

PKP; burada sunulan bilgilerin tutarlı ve en güncel olmasını ve belirlenen katılım yöntemlerinin proje bağlamı ve gelişimin spesifik aşamalarıyla ilgili olarak uygun ve etkili kalmasını sağlamak amacıyla, gerektiğinde, proje uygulaması sırasında periyodik olarak gözden geçirilecek ve güncellenecektir. Proje ile ilgili faaliyetlerde ve programında yapılacak büyük değişiklikler PKP'ye gereğince yansıtılacaktır. İlgili düzeltici/önleyici faaliyetlerin uygulama durumu ile birlikte, paydaş katılım faaliyetleri, işçilerin veya halkın şikâyetleri, soruşturmalar ve ilgili olaylarla ilgili altı aylık özetler ve dahili raporlar, SB'nin ilgili birimleri aracılığıyla PYDB sosyal ve çevre uzmanları tarafından derlenecektir. Altı aylık özetler, şikâyetlerin ve bilgi taleplerinin hem sayısını hem de niteliğini değerlendirmek için bir mekanizma sunmanın yanı sıra Projenin bunları zamanında ve etkili bir şekilde ele alabilmesini sağlayacaktır.

Aşağıdaki parametreler de dahil olmak üzere bir dizi Kilit Performans Göstergesi (KPG), proje ile düzenli olarak izlenecektir:

- vi. Proje hakkında bilgi alan ve geri bildirim paylaşan sağlık çalışanlarının sayısı.
- vii. Raporlama döneminde (altı ayda bir) yapılan istişare toplantılarının ve diğer kamuya açık tartışmalar/forumların sayısı;
- viii. Projeye ilişkin olarak, bir raporlama döneminde (örneğin altı ayda bir) alınan şikâyetlerin ve öngörülen zaman çizelgesi içerisinde çözümlenlerin sayısı.

### 7.2. Paydaş gruplarına geri raporlama yapılması

PKP, proje uygulaması sırasında periyodik olarak gözden geçirilecek ve gerektiğinde güncellenecektir. İlgili düzeltici/önleyici faaliyetlerin uygulama durumu ile birlikte kamu şikâyetleri, soruşturmalar ve ilgili olaylarla ilgili üç aylık özetler ve dahili raporlar, sorumlu personel tarafından derlenecek ve projenin üst yönetimine yönlendirilecektir. Üç aylık özetler, şikâyetlerin ve bilgi taleplerinin hem sayısını hem de niteliğini değerlendirmek için bir mekanizma sunmanın yanı sıra Projenin bunları zamanında ve etkili bir şekilde ele alabilmesini sağlayacaktır.

## Ekler

### Ek 1: Şikâyet Bildirim Formu Örneği

Başvuru Formu		
Başvuru Türü	Şikâyet	
	Öneri	
	Bilgi	
Başvuru Yapılan İl		
Başvuru Konusu Kurum/Kuruluş		
Başvuru Konusu		
İsim-Soyisim (İsimsiz olarak başvuru yapmak için bölümü boş bırakınız)		
İrtibata Geçmek İçin Tercih Edilen Yöntem ve İrtibat Bilgisi (Lütfen en az bir yöntem seçiniz)	Telefon:	
	E-posta	
	Posta:	
	Faks:	
Başvuru Tarihi	Gün/Ay/Yıl	

## Ek 2: Düzenleme Gereklilikleri

Paydaş Katılım Planı (PKP), paydaşların Proje sürecine sürekli ve yapıcı bir şekilde nasıl dahil edileceğine dair yol gösterici bir belgedir. Bu amaç ve kapsamdan hareketle, hem ulusal hem de uluslararası yasal çerçevelerle uyumlu bir yapıda geliştirilmiştir.

Bu bölümde, aşağıda belirtilen ulusal ve uluslararası gereklilikler doğrultusunda Projenin inşaat ve işletme aşamaları için PKP'ye özgü düzenleyici çerçeve özetlenmektedir.

### Ulusal Yasal Çerçeve

Paydaş Katılım Planının yasal çerçevesi Türkiye Cumhuriyeti Anayasasına uygun olarak geliştirilmiştir.

Paydaş katılımına ilişkin aşağıdaki anayasa maddeleri Paydaş Katılım Planının temelini oluşturmaktadır.

- Madde 25 Düşünce ve Kanaat Hürriyeti: Herkes, düşünce ve kanaat hürriyetine sahiptir. Her ne sebep ve amaçla olursa olsun kimse, düşünce ve kanaatlerini açıklamaya zorlanamaz; düşünce kanaatleri sebebiyle kınanamaz ve suçlanamaz.

- Madde 26 Düşünceyi Açıklama ve Yayma Hürriyeti: Herkes, düşünce ve kanaatlerini söz, yazı, resim veya başka yollarla tek başına veya toplu olarak açıklama ve yayma hakkına sahiptir. Bu hürriyet Resmî makamların müdahalesi olmaksızın haber veya fikir almak ya da vermek serbestliğini de kapsar.

- Madde 56 Sağlık, Çevre ve Konut / Sağlık Hizmetleri ve Çevrenin Korunması: Herkes, sağlıklı ve dengeli bir çevrede yaşama hakkına sahiptir. Çevreyi geliştirmek, çevre sağlığını korumak ve çevre kirlenmesini önlemek Devletin ve vatandaşların ödevidir.

- Madde 63 Tarih, Kültür ve Tabiat Varlıklarının Korunması: Devlet, tarih, kültür ve tabiat varlıklarının ve değerlerinin korunmasını sağlar, bu amaçla destekleyici ve teşvik edici tedbirleri alır.

- Madde 74 Dilekçe, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı: Vatandaşlar ve karşılıklılık esası gözetilmek kaydıyla Türkiye'de ikamet eden yabancılar kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazı ile başvurma hakkına sahiptir.

"Kanun önünde eşitlik", "Düşünce ve kanaat hürriyeti", "Düşünceyi açıklama ve yayma hürriyeti", "Düzeltilme ve cevap hakkı", "Sağlık, çevre ve konut / Sağlık hizmetleri ve çevrenin korunması", "Tarih, kültür ve tabiat varlıklarının korunması" ve "Dilekçe, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı, Paydaş Katılım Planının hukuki çerçevesini belirleyen maddelerdir.

Bu PKP belgesi, Anayasanın ilgili maddelerine ek olarak aşağıda açıklanan kanunlar doğrultusunda hazırlanmıştır:

- 24.10.2003 tarihli ve 25269 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununda yer alan bilgi edinme hakkı ve bilgi verme yükümlülüğü,

- 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına dair Kanunda yer alan dilekçe hakkı, 11/8/1983 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan 2872 sayılı Çevre Kanunu.

### Uluslararası Standartlar

Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standardı 10 (ÇSS10), Dünya Bankası yaklaşımına uygun olarak "Paydaş Katılımı ve Bilgi Paylaşımı" gerekliliklerini tanımlamaktadır.

Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Çerçevesi (ÇSÇ), "iyi bir uluslararası uygulamanın temel bir unsuru olarak, Borçlu (SB) ile proje paydaşları arasındaki açık ve şeffaf katılımın önemini kabul etmektedir."

ÇSS10 ile belirlenen gereklilikler aşağıdaki gibidir:

- Borçlular, proje yaşam döngüsü boyunca paydaşların katılımını sağlayacaktır ve bu tür bir katılım, proje geliştirme sürecinde mümkün olduğunca erken bir aşamada ve proje tasarımı konusunda paydaşlarla anlamlı istişarelerde bulunulmasını sağlayan bir zaman diliminde başlayacaktır. Paydaş katılımının doğası, kapsamı ve sıklığı, projenin doğası ve ölçeği ile olası riskleri ve etkileri ile orantılı olacaktır.
- Borçlular, tüm paydaşlar ile anlamlı istişarelerde bulunacaktır. Borçlular paydaşlara zamanında, ilgili, anlaşılır ve erişilebilir bilgi sağlayacaktır ve manipülasyon, müdahale, baskı, ayrımcılık ve gözdağı içermeyen kültürel olarak uygun bir şekilde paydaşlarla istişare edecektir.
- Paydaş katılımı süreci, bu ÇSS'de daha detaylı olarak belirtildiği üzere aşağıdakileri içerecektir: (i) paydaşların belirlenmesi ve analizi; (ii) paydaş katılımının nasıl gerçekleşeceğini planlanması; (iii) bilgi paylaşımı; (iv) paydaşlarla istişare; (v) şikâyetlerin ele alınması ve yanıtlanması ve (vi) paydaşlara bildirimde bulunulması.
- Borçlu, çevresel ve sosyal değerlendirmenin bir parçası olarak, istişare edilen paydaşların tanımı, alınan geri bildirim bir özeti ve geri bildirim nasıl dikkate alındığına veya neden dikkate alınmadığına dair kısa bir açıklama da dahil olmak üzere paydaş katılımının belgelenmiş bir kaydını muhafaza edecektir ve paylaşacaktır (Dünya Bankası, 2017: 98).

DB ÇSS 10, uluslararası uygulamanın temel bir unsuru olarak, Borçlu ile Proje paydaşları arasındaki açık ve şeffaf katılımın önemini vurgulamaktadır. Dolayısıyla ÇSS10, etkili bir paydaş katılım sürecini, Projenin çevresel ve sosyal sürdürülebilirliğine, kabulüne ve başarılı proje tasarımına ve uygulamasına önemli katkılar sağlayan bir süreç olarak tanımlamaktadır.

Bu yaklaşım doğrultusunda, ÇSS10'a göre paydaş katılım süreci aşağıdaki konuları kapsamalıdır;

- (i) Paydaşların tanımlanması ve analizi,
- (ii) Paydaş katılımının nasıl gerçekleşeceğini planlanması;
- (iii) Bilgi paylaşımı,
- (iv) Paydaşlarla istişare;
- (v) Şikâyetlerin ele alınması ve yanıtlanması,
- (vi) Paydaşlara bildirimde bulunulması.

## Son Notlar

---

<sup>1</sup> Etkili ve kişiye özel katılım amacıyla, teklif edilen projenin/projelerin paydaşları aşağıdaki temel kategorilere ayrılabilir:

- **Etkilenen Taraflar:** Projeden doğrudan etkilenen (fiilen veya potansiyel olarak) ve/veya proje ile bağlantılı olarak değişime en yatkın olarak belirlenen ve etki ve önem belirleme ve azaltma ve yönetim tedbirleri konusunda karar alma sürecine yakinen dâhil olması gereken, Proje Etki Alanında bulunan kişiler, gruplar ve diğer oluşumlardır.
- **Diğer İlgili Taraflar:** Projeden doğrudan etkilenmeyen fakat çıkarlarının projeden etkileneceği düşünen veya algılayan ve/veya projeyi veya projenin uygulama sürecini bir şekilde etkileyebilecek kişiler/gruplar/oluşumlardır;
- **Hassas Gruplar:** Hassas konumlarından dolayı proje(ler)den orantısız bir şekilde etkilenebilecek veya diğer gruplara kıyasla daha fazla dezavantajlı konuma düşebilecek ve projeye bağlantılı olan istişare ve karar alma süreçlerinde eşit şekilde temsil edilmelerini sağlamak üzere özel katılım çabalarına ihtiyaç duyabilecek kişilerdir.
- Bazen projelerin her bir bileşen için çok farklı paydaş gruplarına sahip farklı bileşenleri olduğunu belirtmek gerekmektedir. PKP hazırlanırken bu farklı paydaşlar dikkate alınmalıdır.

<sup>2</sup> Projenin orantısız olarak, çoğunlukla endişelerini ifade edemeyen veya proje etkilerini anlamayan dezavantajlı veya hassas bireyleri ve grupları etkileyip etkilemeyeceğini anlamak ve farkındalık yaratma ve paydaş katılımının söz konusu grupların veya bireylerin özel hassasiyetlerini, endişelerini ve kültürel hassasiyetlerini dikkate alacak ve proje faaliyetlerinin ve faydalarının tam olarak anlaşılmasını sağlayacak şekilde uyarlanmasını sağlamak özellikle önemlidir. Hassas gruplarla ve bireylerle ilişki kurmak çoğunlukla projeye ilgili karar alma sürecine katılımlarını kolaylaştıran özel tedbirlerin ve yardımların uygulanmasını gerektirir, böylece genel süreç hakkındaki farkındalıkları ve genel sürece katkıları diğer paydaşlarıinkiyle orantılı olacaktır.