

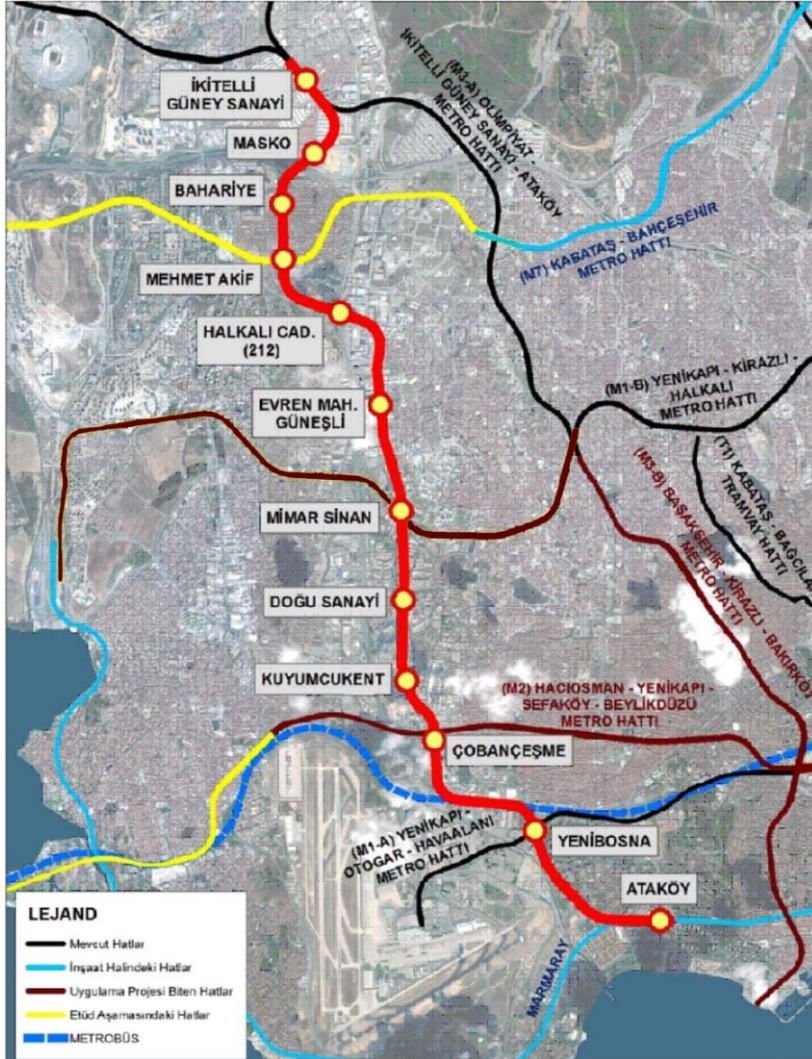
İstanbul Büyükşehir Belediyesi

Ataköy- İkitelli Metro Hattı Projesi

Teknik Olmayan Özet

1. Ataköy – İkitelli Metro Hattı Projesi nedir?

İBB tarafından yapılmakta olan, Metro İstanbul (Mİ) tarafından işletilecek olan Ataköy-İkitelli Metro Hattı Projesi (Proje) on iki (12) yeraltı istasyonundan oluşan 13,4 km uzunluğunda bir yeraltı metro hattı ile operasyon kontrol merkezi ve atölye sahasının inşaat ve işletme faaliyetlerini ve ayrıca tüm hattın elektromekanik çalışmalarını kapsamaktadır. Ataköy- İkitelli Metro Hattı (Hat) kuzeyden güneye doğru İstanbul'un batı yakasındaki ilçeleri birbirine bağlayacaktır. Hat, İstanbul'un Avrupa yakasındaki ilçeleri doğudan batıya bağlayan Marmaray, Başakşehir- Kirazlı, Kirazlı-Halkalı, Yenikapı- Havalimanı metro hatları ve ayrıca Metrobüs hızlı otobüs taşımacılığı hattı arasında bağlantı sağlayacaktır. Aşağıdaki şekil 13,4 km uzunluğundaki metro hattı boyunca mevcut metro hattı işletmeleriyle sağlanacak bağlantıları göstermektedir.



Ataköy-İkitelli Metro Hattı Güzergahı ve İstasyon Konumları

Proje, hattı kullananların Ataköy'den İkitelli'ye 19 dakikada ulaşmalarını sağlayacaktır; mevcut koşullarda özel araçla bu yolculuk yaklaşık 50 dakika sürmektedir. Proje'nin

yoğun trafik sıkışıklığını, hava ve gürültü kirliliğini ve karbon emisyonlarını büyük ölçüde azaltması ve hatta her gün yolculuk edeceği tahmin edilen 400.000 yolcu için daha emniyetli ve daha güvenilir ulaşım hizmetleri sağlaması beklenmektedir.

Ataköy- İkitelli Metro Hattı için on iki yeraltı istasyonu önerilmektedir (bkz. Aşağıdaki tablo). Her bir istasyonda temel olarak aşağıdaki unsurlar yer alacaktır: 90 m uzunluğunda ve minimum 14 m genişliğinde merkez platformlar, her bir platforma en az bir erişim merdiveni ve bir acil durum çıkışı (ek erişim olanakları yolcu miktarına bağlı belirlenecektir) ve giriş seviyesinde yardımcı tesis odaları kurulacaktır.

İstasyonların Listesi

İstasyonlar	Km	Mesafe (m)
İkitelli Sanayi (Mevcut M3 İstasyonu)	0-113	0
Masko	0+856	969
Bahariye	1+666	810
Mehmet Akif	2+343	677
Halkalı Caddesi	3+441	1098
Hoca Ahmet Yesevi	4+847	1406
Mimar Sinan	6+210	1363
Doğu Sanayi	7+290	1080
Kuyumcukent	8+293	1003
Çobançeşme	9+117	824
Yenibosna	11+040	1923
Ataköy	13+221	2181

İBB Proje için inşaat yüklenicisini belirlemek üzere Temmuz 2015'te ihale sürecini başlatmıştır. İhale süreci tamamlanmış ve yükleniciyle sözleşme 2 Şubat 2016'da imzalanmıştır. Ayrıca, İBB tarafından, 8 Nisan 2016'da inşaat yüklenicisinin çalışmalarını kontrol etmek/denetlemek üzere yetkin bir denetim mühendislik firması atanmıştır.

Proje'nin planlama ve inşaat faaliyetlerinin toplam süresi 38 ay olarak öngörülmüştür. İnşaat süreci Mart 2016'da başlamış olup, mevcut koşullarda sekiz noktada devam etmektedir. Proje'nin inşasının tamamlanmasının ardından sistem, işleme alınacak ve kamu kullanımına yönelik hizmete girecektir.

Metro hattı için 2019 yılı kapasite gerekliliği, yolcu sayısındaki öngörülen artış temel alınarak, 20.000 yolcu/saat-yön şeklinde belirlenmiştir. Başlangıç filusunda 2019'da, 72 araç bulundurulması planlanmıştır.

2. Proje'nin tarafları:

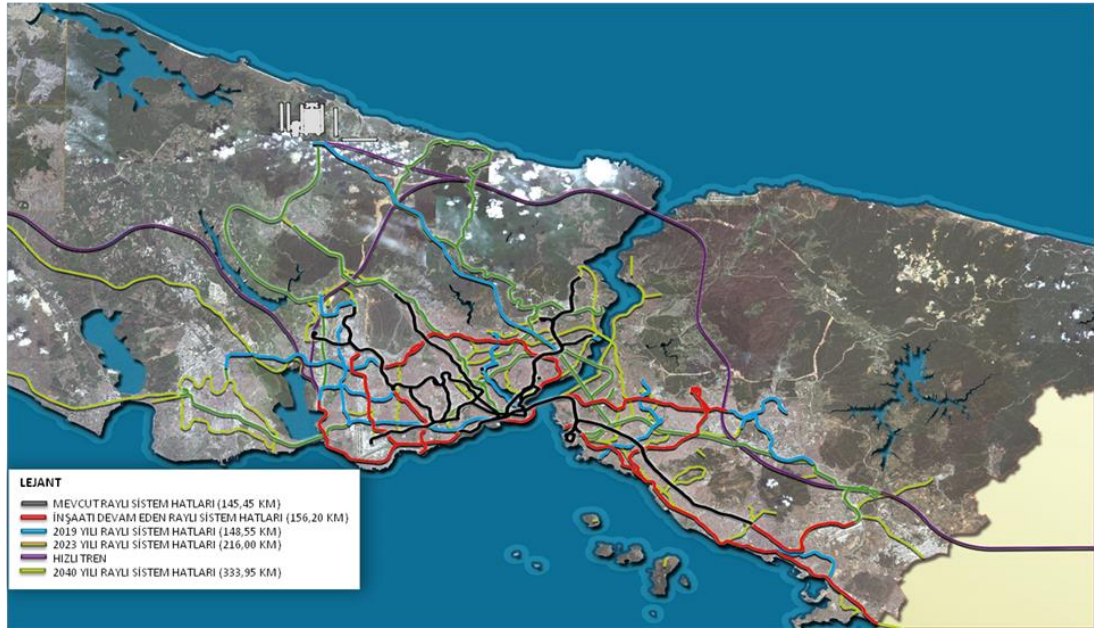
a) İnşaat Aşaması:

- İstanbul Büyükşehir Belediyesi Raylı Sistemler Daire Başkanlığı:** İstanbul Büyükşehir Belediyesi Raylı Sistemler Daire Başkanlığı tarafından ihale edilip, inşaatı tamamlanan metro hatları işletim aşamasında MI'ye devredilmektedir.
- Ana Yüklenici Firma:** Aga Enerji A.Ş. metro hattının inşaat ve işletmeye alınması görevi

b) İşletme Aşaması:

Metro İstanbul San. Tic. A.Ş. (Ataköy İkitelli Metro Hattı İşletmecisi Firma) Kimdir?

Metro İstanbul San. Tic. A.Ş. (Mİ) İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin (İBB) şehir içinde tramvay, metro, hafif raylı, feniküler ve teleferik sistemlerinin işletilmesini üstlenmiş olan, belediyeye ait bir girişimdir. 1988'de kurulmuş olan Metro İstanbul A.Ş. mevcut koşullarda 145 km'lik kentsel demiryolu hattını işletmekte olup, her gün iki milyondan fazla yolcuya hizmet vermektedir. Kullanılan mevcut filo yaş ortalaması 11 yıl olan 650 araçtan oluşur. Günümüz koşullarında işletimde olan ve gelecekteki gelişme planları dahilindeki demiryolu hatlarının yayılımı aşağıdaki şekilde gösterilmektedir.



Mevcut ve Planlanan Demiryolu Hatları

Mİ farklı teknolojilere sahip demiryolu hatlarına ve yardımcı tesislere bakım hizmeti sunmaktadır. Periyodik olarak filonun onarım-bakım faaliyetlerini ve revizyonunu gerçekleştirmektedir (her bir metro, hafif raylı metro ve tramvay vagonu yılda yaklaşık 100.000 km mesafe kateder). Mİ'nin mevcut filosunun bakım faaliyetleri aşağıdakilerden oluşur: Engelleyici bakım faaliyetleri, onarıcı bakım faaliyetleri, yenileme ve revizyon faaliyetleri, çalışan araçların hasar görmesi halinde tamir faaliyetleri, modifikasyon projeleri, tekerlek bakım ve yenileme faaliyetleri, araç kurtarma faaliyetleri, atölye donanımının onarımı ve bakımı ve elektronik kartların onarımı. Mİ, işletimde olan metro, hafif raylı metro, tramvay, feniküler ve teleferik hatlarının elektrik ve elektronik tesislerinin bakımını yürütmekten de sorumludur. Mİ hizmetleri arasında ayrıca operasyon planlama, trafik yönetim hizmetleri ve Operasyon Kontrol Merkezi yönetimi yer almaktadır.

3. Proje kapsamında hangi çevresel ve sosyal çalışmalar yürütülmüştür?

Çevresel Etki Değerlendirme Yönetmeliği (Resmî Gazete Tarih/Sayı: 25.11.2014/29186) uyarınca, proje için 19.03.2015'te "ÇED Gerekli Değildir" kararı verilmiştir. İBB, Proje'nin finansmanı için Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası'na (EBRD) başvurmuştur. Bu çerçevede, ACE Danışmanlık ve Mühendislik A.Ş. tarafından bir Çevresel ve Sosyal Değerlendirme (ÇSD) çalışması gerçekleştirilmiştir. ÇSD'nin amacı Proje'yle ilişkili olarak mevcut koşullarda ve

gelecekte ortaya çıkabilecek, önemli potansiyel olumsuz çevresel ve sosyal etkilerin belirlenmesi ve değerlendirilmesidir.

Proje, EBRD'nin 2014 Çevresel ve Sosyal Politikası uyarınca B kategorisinde bir proje olarak belirlenmiştir; bu kategorizasyonun nedeni potansiyel çevresel ve sosyal etkilerin ve risklerin sınırlı ölçüde, genellikle sahaya özgü olacağı ve etkin önleme planlarının uygulanmasıyla olumsuz etkilerin bertaraf edileceği veya hafifletilebileceğinin öngörülmesidir. Zira Proje'nin çevresel ve sosyal etkileri doğru bir tasarımla baştan bertaraf edilmeye veya en aza indirilmeye çalışılmıştır; örneğin tasarım aşamasında doğru bir dizayn ile şahıs arazilerinin kullanımından olabildiğince kaçınılmış, fiziki iskân gereksinimi önlenmiş ve böylece arazi maliklerine olabilecek olumsuz etkiler tasarım aşamasında en aza indirilmiştir. Buna ek olarak inşaat aşamasında diğer yöntemlere göre daha az etkisi olan delme tüneller "TBM metodu" kullanılacaktır. Kapalı tünel açma tekniğinin kullanılmasıyla Proje'nin inşaat aşamasında çevre ve insanlar üzerinde oluşturabileceği olumsuz etki en aza indirgenmiştir. Ayrıca, EBRD'nin ilgili çevresel ve sosyal performans gerekliliklerine, ulusal kanun ve yönetmeliklere ve tasarım kriterlerine uyulması durumunda bu etki ve risklerin en aza indirgenebileceği öngörülmektedir.

4. Bu dokümanın amacı nedir?

Bu Teknik Olmayan Özet, önerilen Proje'ye genel bir bakış sunarak, Proje'yle ilgili potansiyel çevresel ve sosyal etkilerin bir özetini vermektedir. Proje'yle bağlantılı olarak ortaya çıkabilecek önemli olumsuz çevresel ve sosyal etkileri azaltmak için uygun etki azaltma önlemleri de ayrıca sunulmaktadır.

5. Çevresel ve Sosyal Değerlendirme (ÇSD) çalışmasının kapsamı

ÇSD çalışması aşağıdakilerden oluşmaktadır:

- Proje sahibinin mevcut operasyonlarında uyguladığı kurumsal çevre ve sosyal yönetim sistemi ve insan kaynakları (İK) uygulamalarına yönelik Çevresel ve Sosyal Denetim;
- Proje'yle ilgili potansiyel çevresel ve sosyal etkilerin analizi

Proje için gerçekleştirilen ÇSD çalışması kapsamında, seçilmiş mevcut tesislere ve inşaat sahalarına yapılan saha ziyaretiyle gerçekleştirilen bir çevresel ve sosyal denetim, ilgili çalışanlarla yapılan görüşmeler, mevcut çevresel ve sosyal dokümanların incelenmesi ve ulusal yönetmeliklerin gereklilikleri ile ilgili uluslararası standartlar bağlamında yürütülen bir çevresel ve sosyal yönetim incelemesi yer almıştır. ÇSD'nin bir parçası olarak, Proje için ayrıntılı bir ÇSD Raporu, Bir Çevresel ve Sosyal Eylem Planı ve bir Paydaş Katılım Planı hazırlanmıştır.

6. Proje'nin kritik çevresel ve sosyal etkileri ve önerilen etki azaltma önlemleri neler?

Proje tarafından sağlanacak başlıca iyileştirme trafikteki araç sayısının düşmesi ve bunun sonucunda emisyonlarda gerçekleşecek olan azalma, yolculuk emniyetinin artması ve yolcuların trafikte geçirdiği sürenin azalmasıdır. Potansiyel olumlu etkiler arasında yeni iş olanaklarının ortaya çıkması ve Proje tarafından gerek inşaat gerekse işletme aşamalarında istihdam edilecek olanlara iş fırsatları yaratılması ve Projeye doğrudan veya dolaylı bir bağlantı içinde artan ekonomik faaliyetler yer almaktadır. Öte yandan, faydaların yanı sıra,

Proje, iyi yönetilmezse potansiyel olarak çevre ve insanlar üzerinde bazı olumsuz etkilere yol açabilir. Bunlara ek olarak, ÇSD çalışmasıyla mevcut inşaat ve işleme faaliyetlerine ilişkin bazı iyileştirilmesi gereken alanlar tespit edilmiştir. Bu nedenle İBB, inşaat yüklenicisi firma ve Danışman Firma mevcut operasyonlar dahil olacak şekilde, Proje'nin potansiyel olumsuz etkilerini engellemek veya azaltmak için bazı ("etki azaltma önlemleri") uygulayacaktır.

Önemli potansiyel etkilerin ve etki azaltma önlemlerinin bir özeti aşağıdaki tabloda verilmektedir.

Proje'nin temel potansiyel etkileri ve etki azaltma yöntemleri

No	Konu	ÇS Riskler/Faydalar	Etki Azaltma Önlemleri
1	Çevre, Sağlık ve Güvenlik (ÇSG) yönetim sistemleri / Çevresel ve sosyal yönetim planı	Çevresel ve sosyal yönetimin resmileştirilmiş bir sistemle optimizasyonu	- İnşaat yüklenicisi firma için ISO 14001 ve OHSAS 18001 standartları gereklilikleriyle uyumlu Çevre Yönetim Sistemi ve İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi geliştirilmesi - İnşaat yüklenicisi firma bünyesinde deneyimli bir Çevre Müdürü ve deneyimli bir Sağlık ve Güvenlik Müdürü dahil olacak şekilde, görev tanımları, sorumlulukları ve yetki alanları net bir biçimde tanımlanmış güçlü bir ÇSG ekibi kurulması - İnşaat yüklenicisinin ÇSG ve sosyal gereklilik konusundaki uygulamalarının izlenmesi için İBB ve denetim mühendislik firmasına kaynak sağlanması - Bir çevresel ve sosyal yönetim planının ve inşaat faaliyetlerine yönelik destekleyici planların hazırlanması ve uygulanması
2	ÇSG izleme	EBRD çevre ve sosyal politikasına ve Türk yönetmeliklerine uygunluk / etki değerlendirmenin kabul edilir standartlara getirilmesi	- İnşaat yüklenicisinin büyük hafriyat çalışmalarının ve hafriyat toprağı nakliyesinin gerçekleştiği inşaat sahalarında hava emisyonu izleme ölçümleri gerçekleştirmesi ve gerekirse uygun olan etki azaltma önlemlerini belirleyerek uygulaması - İnşaat yüklenicisinin inşaat sahalarında gürültü izleme ölçümleri gerçekleştirmesi ve gerekirse uygun olan etki azaltma önlemlerini belirleyerek uygulaması - İBB-tarafından aşağıdaki konuları kapsayan çevresel izleme programının geliştirilmesi ve uygulanması: - Hava emisyonu kaynaklarının belirlenmesi ve bu kaynaklarda hava emisyonu izleme ölçümlerinin yapılması - Ataköy- İkitelli metro-Hattında gürültü izleme ölçümlerinin yapılması ve gerekirse uygun olan etki azaltma önlemlerinin belirlenerek uygulanması - İBB tarafından bir Yüklenici Yönetim Sistemi geliştirilmesi ve uygulanması - İnşaat yüklenicisinin altyüklenici çalışanlarına yönelik izleme sisteminin iyileştirmesi
3	Trafik yönetimi	Trafik etkilerinin ve risklerin yönetimi / etki değerlendirmenin kabul edilir standartlara getirilmesi	- Optimum trafik güzergahları oluşturulmasının sağlanması için İBB tarafından Ataköy İkitelli Metro Hattı İstasyon bölgesinde istasyon yapım öncesindeki trafik sirkülasyonunun üçüncü bir taraf tarafından tekrar değerlendirilmesinin yapılması - İnşaat sahaları için inşaat yüklenicisi tarafından sağlam bir trafik yönetim planı geliştirilmesi ve uygulanması
4	İşgücü ve çalışma koşulları / çalışan şikayetlerinin yönetimi	İyileştirilmiş işgücü ve çalışma koşulları İyileştirilmiş çalışan/ yüklenici ilişkisi ve yönetimi İyileştirilmiş	- İnşaat yüklenicisi tarafından ulusal kanunlarla ve EBRD PR 2 gereklilikleri ile uyumlu temel çalışan haklarını belirleyen bir İK Politikası ve bir Personel Yönetmeliği geliştirilmesi ve projeye bir İK ekibi atanması - İnşaat yüklenicisinin mevzuat uyarınca kendi çalışanlarının ve altyüklenici çalışanlarının kayıtlarını tutması ve bu kayıtların /özlük belgelerin saklanması - İnşaat yüklenicisi tarafından her bir inşaat sahasında yılın her çeyreğinde işe ve işgücüne yönelik iç denetim yapılması

No	Konu	ÇS Riskler/Faydalar	Etki Azaltma Önlemleri
		şikâyet yönetimi	- İnşaat yüklenicisi tarafından yatakhane koşullarının iyileştirilmesi - İnşaat yüklenicisi tarafından tüm doğrudan ve altyüklenicilere bağlı çalışanlar için bir “resmi çalışan şikâyet mekanizması” kurulması ve uygulanması ve çalışanlara firma içi iletişim ve şikâyetlerin bildirilmesi için kullanılacak kanallar hususunda bilgi verilmesi
5	izinler	Ulusal yönetmeliklere uyum	- İnşaa aşamasında İBB, inşaat yüklenici firmanın proje sahalarının Toprak Kirliliğinin Kontrolü ve Noktasal Kaynaklı Kirlenmiş Sahalara dair Yönetmelik (TKKNKKS) kapsamına girip girmediğinin netleştirilmesi ve gerekirse TKKNKKS uyarınca Faaliyet Ön Bilgi Formu’nun doldurulması - İşletme aşamasında Mİ’nin Atölye ve Bakım Tesisleri için gerekli izinler konusunu Çevre ve Şehircilik Bakanlığı ile netleştirmesi ve eğer gerekiyor ise gerekli izinlerin alınması
6	Atık Yönetimi	Atık yönetim kontrolü Ulusal yönetmeliklere uyum	- İnşaat yüklenicisi firma tarafından hafriyat atıklarının bertarafı ile ilgili iznin revize edilmesi - İnşaat yüklenicisi firma tarafından atıkların inşaat sahalarında yönetmeliklere uygun bir şekilde depolanmasının, atık kayıtlarının ve bertaraf kayıtlarının saklanması sağlanması. - İşletme aşamasında Mİ,Ataköy-İkitelli Metro Hattı depo tesisinde üretilen tehlikeli atıkların Mİ tarafından lisanslı taşıyıcılarla doğrudan lisanslı bertaraf tesislerine taşınması.
7	İş sağlığı ve güvenliği (İSG) uygulamaları	İşyerinde artırılmış sağlık ve güvenlik performansı	- İnşaat yüklenicisi firma tarafından, inşaat aşamasındaki tüm faaliyetlere rehber olacak şekilde mevcut İSG uygulamalarının güçlendirilmesi. İşletme aşamasında Mİ, İnşaa aşamasında İBB ve Danışman Firmanın (İkitelli-Ataköy Metro Hattı İnşaat ve Elektromekanik İşlerin Kontrollük, Mühendislik ve Danışmanlık Hizmeti) inşaat yüklenicisinin gözetimini artırması ve ilgili sağlık ve güvenlik uygulamalarına ilişkin kayıtları tutması için yüklenici izleme programı geliştirmesi. - Yüklenici Firma tarafından inşaatta çalışan işçilerin sağlığının korunması için gerekli önlemlerin alınması - Yüklenici Firma tarafından İnşaat yüklenicisinin personel taşıyan araçların tasarım kapasitesi, vinç temelinin tasarımı ve makinelerin kanca tasarımı için akredite edilmesi
8	Toplum sağlığı ve güvenliği / Acil durumlar	Toplum sağlığı ve güvenliğinin korunması	- Proje’de görev yapan sürücüler ve beton santrali tedarikçisinin sürücülerini için defansif, devrilme ve kaymalara karşı sürüş teknikleri eğitimi dahil olacak şekilde inşaat yüklenicisi tarafından yol güvenliği politikası, uygulamaları ve prosedürlerin geliştirilmesi - İnşaat yüklenicisinin inşaat faaliyetleriyle ilgili kamuyu ilgilendiren kaza ve sıradışı durumları izlemesi ve analiz etmesi - İBB/Yüklenici Firma tarafından Çobançeşme’deki güzergâh değişikliğiyle ilgili yol işaretlerinin yerleştirilmesi ve Çobançeşme kavşağının daha iyi trafik akışı için düzenlenmesi - Yüklenici Firma Acil durumlara müdahale planlarının üçüncü şahısların karıştığı kazaları; heyelan, tünel çökmesi ve yeraltı suyu taşkını gibi olayları daha detaylı ele alacak şekilde revize edilmesi - Yüklenici Firm tarafından Proje bileşenleriyle ilgili eksiksiz bir can güvenliği ve yangın emniyeti değerlendirmesi yapması için uygun niteliklere sahip bir profesyonelin atanması
9	Potansiyel arazi alımı	Arazi sahipleriyle etkin ilişkiler kurulması ve sürdürülmesi	- İBB’nin kamulaştırma sürecini devreye sokmadan özel mülkiyet altındaki arazileri, sahipleriyle anlaşarak alması - Kamulaştırma sürecinin devreye girmesi halinde, İBB’nin Geçim Koşullarını Eski Haline Getirme Planını hazırlaması. Bu Plan, Proje’nin arazi alım ilkelerini ve yasal çerçeveyi belirleyecek ve izleme ve değerlendirme süreçlerini tanımlayacaktır.
10	Paydaş Katılımı	Paydaşlarla iyi ilişkiler kurulması ve sürdürülmesi	- Yayınlar ve kurumsal internet sitesi aracılığıyla paydaşlarla etkin bir iletişim sağlanması için Paydaş Katılım Planı’nın İBB/ Yüklenici Firma tarafından uygulanması. - İnşaat yüklenicisinin inşaat faaliyetlerine özel resmi bir Şikâyet

No	Konu	ÇS Riskler/Faydalar	Etki Azaltma Önlemleri
			Mekanizması geliştirmesi ve uygulaması. İBB/Danışman Firma tarafından tüm şikâyetlerin zamanında ve etkin bir şekilde çözüme ulaşmasını sağlamak için inşaat yüklenicisine iletilen şikâyetlerin düzenli incelenmesi

7. İBB 'nin paydaş katılım yaklaşımı nedir?

Gerek İBB gerekse Mİ paydaş katılımı, bilgilerin açıklanması ve şikâyet yönetimine ilişkin mekanizmalara sahiptir. İBB, metro hatlarının inşaat ve işletme faaliyetleri dahil, tüm belediye projeleri ve hizmetleriyle ilgili şikâyetleri yönetmek için etkin bir toplumla/halkla ilişkileri ekibi ve 24 saat aktif bir çağrı merkezi (Alo 153) kurmuştur.

Proje, İBB internet sitesi, reklam panoları, medyaya verilen reklamlar ve yüz yüze görüşmeler yoluyla çeşitli paydaşlara ve etkilenen topluluklara anlatılmıştır. Paydaş katılımı süreci kapsamında, birincisi 18-19 Ağustos 2016 tarihlerinde Çobançeşmede, ikincisi 29-30 2016 Kasım tarihlerinde Mimar Sinan Caddesi ve çevresinde inşaat faaliyetleri sırasında gerçekleşen trafik yönlendirmeleri ve yolların geçici olarak kapatılması hakkında bilgilendirme çalışması yapılmıştır. Çobançeşme mahallesi sakinleriyle (yaklaşık 9.600 kişi) Mimar Sinan Caddesi (4000 kişi) sınırlı olan çalışma sırasında ev ve iş ziyaretleri yapılmış ve toplam 6.200 broşür dağıtılmıştır. Tüm görüşmeler kaydedilmiş ve anket sonuçları şirket-İBB Halkla ilişkiler Müdürlüğü tarafından belgelenmiştir. İBB Ataköy İkitelli Metro hattının inşaat faaliyetleri süresince etkilenen tüm topluluklarla benzer paydaş katılım faaliyetlerini gerçekleştirmeyi sürdürecektir.

8. İBB paydaşlarla nasıl iletişim kuracak?

Proje için yerel toplumla ve işyerleriyle, yolcularla, yerel hükümet temsilcileriyle ve örgütlerle sürekli bir iletişim sağlanarak, bu paydaşlara planlar ve gelişmelerle ilgili düzenli bilgi verilmesine ve her türlü şikâyet ve geri bildirimin toplanmasına yönelik Bir Paydaş Katılım Planı geliştirilmiştir. Paydaş Katılım Planı www.istanbulunmetrosu.com internet adresinde duyurulmaktadır.

9. Paydaşlar şikâyet veya sorularını nasıl yönlendirebilir?

İBB halkın şikâyetlerini ve görüşlerini şikâyet değerlendirme ve çözüm prosedürü uyarınca yönetmektedir. Farklı kanallardan alınan şikâyetler/görüşler tek ve merkezi bir sistemde toplanmakta ve halkla ilişkiler bölümü tarafından incelenmekte/sonuçlandırılmaktadır. Şirkete bir görüş veya şikâyet iletmek isteyenler için aşağıdaki kanallar mevcuttur:

- Çağrı Merkezi 153 (Alo 153)
- Kısa Mesaj Servisi 1530
- E-posta (beyazmasa.ibb.gov.tr)
- İBB Resmi İnternet Sitesi(<http://beyazmasa.ibb.gov.tr/>)
- Belirli yerlerde kurulan İBB Yardım Masaları (Beyaz Masa)
- Facebook (@ibbbeyazmasa)
- Twitter (@ibbbeyazmasa)
- Bazı akıllı telefonlar için özel geliştirilmiş 'ibbBeyazMasa' uygulaması
- İstasyonlara yerleştirilen şikâyet ve istek bildirim kutuları

- Metro Hattının İnşası aşamasında şikâyetlerin sunulmasıyla ilgili İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin irtibat bilgileri de ayrıca aşağıda verilmektedir:

İstanbul Büyükşehir Belediyesi

Halkla İlişkiler Müdürlüğü

Kemalpaşa Mahallesi Şehzadebasi Caddesi No:25 Fatih / İstanbul

E-posta: halklailiskiler@ibb.gov.tr

Tel: 0 (212) 455 17 35

Tel:153

Faks: 0 (212) 455 26 32

İnternet Sitesi: <https://halklailiskiler.ibb.gov.tr/> veya <http://beyazmasa.ibb.gov.tr/>

- İşletme aşamasında veya İşletme hakkında şikâyetlerin sunulmasıyla ilgili Metro İstanbul A.Ş.'nin ilgili biriminin irtibat bilgileri aşağıda verilmektedir:

Metro İstanbul Sanayi Ticaret A.Ş.

Yavuz Selim Mahallesi Metro Sokak No: 3 Esenler / İstanbul

E-posta: info@metro.istanbul

Tel: 0 (212) 568 99 70

Tel:153

Faks: 0 (212) 568 89 00

İnternet Sitesi: <http://www.metro.istanbul/>