

**Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve
Destekleme İdaresi Başkanlığı**



Türkiye Yeşil Sanayi Projesi

(P179255)

**Paydaş Katılım
Planı**

9 Ocak 2023

Taslak

Yayın ve Revizyon Geçmişi

Rev.	Tarih	Açıklamalar
0	09.01.2023	Taslak Paydaş Katılım Planı

İçindekiler

Tanımlar ve Kısaltmalar	5
1 Giriş	7
1.1 Proje Açıklaması	7
1.2 Paydaş Katılım Planının Amacı ve Kapsamı	9
1.2.1 Amaç.....	9
1.2.2 Kapsam	10
1.3 KOSGEB'in Paydaş Katılım İlkeleri.....	11
1.4 Geçmiş Projeden Çıkarılan Dersler	12
2 Yasal ve Kurumsal Çerçeve.....	12
2.1 Ulusal Mevzuat.....	12
2.2 Uluslararası Gereklilikler.....	14
3 Geçmiş Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Kısa Özeti.....	15
4 Paydaşların Belirlenmesi ve Analizi	17
4.1 Etkilenen Taraflar ve Diğer İlgili Taraflar	18
4.2 Dezavantajlı ve Hassas Bireyler veya Gruplar.....	21
4.3 Proje Paydaş İhtiyaçlarının Özeti	22
5 Paydaş Katılım Programı	22
5.1 Paydaş Katılım Programının Amacı ve Zamanlaması.....	22
5.2 Bilgi Paylaşımı için Önerilen Strateji	24
5.3 İstişare için Önerilen Strateji	25
5.4 Hassas ve Dezavantajlı Grupların Görüşlerinin Dahil Edilmesi için Önerilen Strateji.....	25
5.5 Zaman Çizelgesi	26
5.6 Geri Bildirimlerin Gözden Geçirilmesi	27
5.7 Projenin Gelecek Aşamaları.....	27
5.8 Halkın Katılımı.....	27
6 Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Uygulanması için Kaynaklar ve Sorumluluklar	28
6.1 Kaynaklar	28
6.2 Yönetim Fonksiyonları ve Sorumluluklar.....	30
7 Şikayet Mekanizması.....	31
7.1 KOSGEB'in Proje için Şikayet Mekanizması	31
7.2 KOSGEB'in Çalışanlar için Şikayet Sistemi.....	33
7.3 Dünya Bankası Şikayet Giderme Servisi.....	34
7.4 Şikayet Kayıt Listesi.....	34
7.5 Şikayet Veritabanı Raporlaması.....	35

8	İzleme ve Raporlama.....	35
8.1	Paydaşların İzleme Faaliyetlerine Katılımı.....	36
8.2	Paydaş Gruplarına Geri Raporlama	36
	Referanslar	36

Tablolar Listesi

Tablo 1	Proje Kapsamındaki Geçmiş Paydaş Katılım Faaliyetleri	15
Tablo 2	Paydaşların Listesi	18
Tablo 3	Paydaş Katılım Programı.....	23
Tablo 4	Paydaş Katılım Yöntemleri.....	28
Tablo 5	PKP'nin Operasyonel Harcamaları için Bütçe	29
Tablo 6	Şikayetlerin yanıtlanması ve çözümlenmesi için zaman çerçevesi	33

Tanımlar ve Kısaltmalar

i. Kısaltmalar

AB	Avrupa Birliği
APG	Anahtar Performans Göstergesi
AR-GE	Araştırma ve Geliştirme
CIMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
CoC	Mesleki ahlak kuralları (Code of Conduct)
CSİ	Cinsel Sömürü ve İstismar
CT	Cinsel Taciz
Ç&S	Çevresel ve Sosyal
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇŞÇ	Çevresel ve Sosyal Çerçeve
ÇSG	Çevre, Sağlık ve Güvenlik
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standart
ÇSTP	Çevresel ve Sosyal Taahhüt Planı
ÇSYS	Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
ÇŞİDB	Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı
ETKB	Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı
HMB	Hazine ve Maliye Bakanlığı
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
İUEU	İyi Uluslararası Endüstri Uygulamaları
İYP	İşgücü Yönetimi Prosedürü
KN	Kılavuz Notu
KOBİ	Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler
KOSGEB	Türkiye Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı
PEK	Projeden Etkilenen Kişi
PGH	Proje Geliştirme Hedefi
PKP	Paydaş Katılım Planı
PUB	Proje Uygulama Birimi
SKDM	Sınırdaki Karbon Düzenlemesi Mekanizması (CBAM)
STB	Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı
STK	Sivil Toplum Kuruluşları
ŞGM	Şikayet Giderme Mekanizması
ŞM	Şikayet Mekanizması
TSE	Türk Standartları Enstitüsü
TÜBİTAK	Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
USÖ	Uluslararası Standardizasyon Örgütü
YPF	Yatırım Projesi Finansmanı

ii. Tanımlar

Dezavantajlı veya Hassas Gruplar	Dezavantajlı veya hassas kişiler, proje etkilerinden olumsuz etkilenme olasılığı daha yüksek olan ve/veya projenin faydalarından yararlanma becerileri diğerlerine göre daha sınırlı olan kişileri ifade eder. Bu tür bir bireyin/grubun genel istişare sürecinden dışlanması/bu sürece tam olarak katılamaması daha olasıdır ve bu nedenle, bunun için özel önlemler ve/veya yardım gerekebilir. Bu bağlamda, yaşlılar ve küçükler de dahil olmak üzere yaşla ilgili hususlar ve ailelerinden, toplumdan veya bağımlı oldukları diğer bireylerden ayrı kalabilecekleri durumlar dikkate alınacaktır.
Gizlilik	Anonim şikayetler gönderilebilir ve çözüme kavuşturulabilir. Şikayette bulunmak için kişisel bilgi veya fiziksel varlık gerekmecektir.
İstişare	Paydaşlarla bilgi paylaşma ve onlardan geri bildirim ve/veya tavsiye alma ve proje kararları alınırken ve/veya hedefler belirlenirken ve stratejiler tanımlanırken bu görüşleri dikkate alma süreci.
Paydaşlar	(a) projeden etkilenen veya etkilenmesi muhtemel olan (projeden etkilenen taraflar); ve (b) projede çıkarı olabilecek (diğer ilgili taraflar) kişi veya grupları ifade eder.
Paydaş Katılımı	Projenin ömrü boyunca, etkilenen paydaşlarla yapıcı ve sürdürülebilir ilişkiler kurduğu ve sürdürdüğü sürekli bir süreçtir. Paydaş tanımlama ve analizi, bilgi paylaşımı, paydaş istişaresi, müzakereler ve ortaklıklar, şikayet yönetimi ve paydaşlara ve yönetim fonksiyonlarına raporlama gibi proje ömrü boyunca bir dizi faaliyet ve etkileşimi içerir.
Projeden Etkilenen Kişiler (PEK)	Projeden Etkilenen Kişi, bir projenin uygulanması sonucunda, inşa edilmiş bir yapıya, araziye (konut, tarım veya mera), yıllık veya çok yıllık ürünlere ve ağaçlara veya diğer sabit veya taşınabilir varlıklara sahip olma, bunları kullanma veya bunlardan başka bir şekilde yararlanma hakkını tamamen veya kısmen, kalıcı veya geçici olarak kaybeden herhangi bir kişidir.
Proje	Türkiye Yeşil Sanayi Projesini (P179255) ifade eder.
Şeffaflık	Tüm şikayetler açık ve anlaşılır bir şekilde şikayet prosedürü kapsamında değerlendirilir.
Şikâyet Mekanizması	Şikâyet mekanizması, belirli iş faaliyetleri ve operasyonlarından olumsuz etkilenen bireyler, çalışanlar, topluluklar ve/veya sivil toplum kuruluşları tarafından kullanılacak resmi bir şikâyet sürecidir.

1 Giriş

Türkiye Yeşil Sanayi Projesi (bundan böyle "Proje" olarak anılacaktır) için hazırlanması zorunlu dokümanlardan biri Paydaş Katılım Planı'dır (PKP). Proje için PKP, ilgili ulusal mevzuata, Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçevesinin (ÇSÇ) 1 ve 10 numaralı Çevresel ve Sosyal Standartlarına (ÇSS) ve ilgili İyi Uluslararası Endüstri Uygulamalarına (IUEU) uygun olarak hazırlanmıştır.

1.1 Proje Açıklaması

Yurt içinde yüksek katma değerli ürünler üretmek ve Türkiye'nin küresel rekabet gücünü artırmak için yeşil sanayileşme çok önemli görülmektedir. Bunun nedeni, yenilenebilir enerji ve döngüsel ekonomi kapasitesini geliştirerek sanayi verimliliğini artıracak olmasıdır.

Proje Geliştirme Hedefi (PDH), Türkiye'deki sanayi firmaları için sürdürülebilir ve verimli bir yeşil dönüşümü ve büyümeyi desteklemektir. Proje, sanayi ihracatçılarının ihracat pazarlarındaki yeni gerekliliklere (örneğin, CBAM (SKDM), Yeşil Anlaşma, döngüsel ekonomi eylem planı, AB ürün direktifleri) uyum sağlamalarını ve Türk sanayi firmalarının yeşil küresel değer zincirlerine daha iyi bağlanmalarını, yeni yeşil ürünler geliştirmelerini ve iklim değişikliğinin etkilerine uyum sağlamak ve ilgili azaltım çözümlerini benimsemek için daha donanımlı olmalarını desteklemeyi amaçlamaktadır. Proje, imalat firmalarının kaynakları daha verimli kullanmalarını ve gelecekteki pazar talebini karşılamak için yönetimlerinde, üretim süreçlerinde ve/veya ürünlerinde yenilik yapmalarını destekleyecektir.

KOSGEB, Bileşen 1'in doğrudan Borçlusu ve uygulayıcı kuruluşu olacaktır. TÜBİTAK, Bileşen 2'nin doğrudan Borçlusu ve uygulayıcı kuruluşu olacaktır. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı (STB) Bileşen 3'ün doğrudan Borçlusu ve uygulayıcı kuruluşu olacaktır. Her bir kurum (KOSGEB, TÜBİTAK ve STB), projenin genelindeki özel rollerine dayalı olarak hedef gruplarla paydaş katılım faaliyetleri yürütecektir. Hazine ve Maliye Bakanlığı (HMB), Borçluların Kredi Anlaşması uyarınca geri ödeme yükümlülüklerini garanti edecektir.

Projenin Çevresel ve Sosyal Risk Sınıflandırması Orta Düzeydedir. Çevresel ve sosyal risk, belirli tehlikelerin meydana gelme olasılığı ile böyle bir olaydan kaynaklanan etkilerin ciddiyetinin bir kombinasyonudur. Orta Düzey Risk, olumsuz risk ve etki potansiyelinin önemli olma ihtimalinin düşük olduğu risktir.

Genel olarak, yeşil teknolojilerin benimsenmesini teşvik ederek firmaların karbon ayak izlerini, su tüketimlerini azaltmalarını ve enerji verimliliklerini artırmalarını destekleyeceği için Projenin olumlu Ç&S etkilerinin olması beklenmektedir. Başlıca Ç&S risk ve etkilerinin geçici ve geri döndürülebilir olması, düşük büyüklükte ve yerel olması ve bilinen iyi yönetim uygulamaları ile azaltılabilirliği beklenmektedir. Proje esas olarak, Proje tasarımı kapsamında açıkça tanımlanacak yeşil teknolojiler olan makine ve ekipman alımını finanse edecektir.

Projenin temel sonuçları aşağıdaki şekilde özetlenmiştir:

- Yararlanıcı firmaların elektrik kullanım verimliliğindeki artış (toplam elektrik tüketimi/toplam çıktı, %);
- Yararlanıcı firmaların su kullanım verimliliğinde artış (toplam su tüketimi/toplam çıktı, %);
- Yararlanıcı firmaların sirküle edilmemiş atıklarında azalma (toplam atık içindeki payı, %);
- Yeşil teknolojilerde harekete geçirilen özel sektör yatırımı (ABD\$); ve
- Desteklenen yararlanıcı firmalar tarafından sunulan yenilikçi yeşil verimlilik çözümlerinin sayısı (adet).

Proje, aşağıda açıklandığı gibi üç bileşenden oluşacaktır.

Bileşen 1: İmalatçı KOBİ'lerin enerji ve kaynak performanslarını iyileştirmelerine ve karbon emisyonlarını azaltmalarına destek olunması.

Bileşen, imalatçı KOBİ'lerin kaynak verimliliklerini (elektrik, su ve atık yönetimi verimliliğine odaklanarak) iyileştirmek için yeşil geçiş planlarını benimsemelerini destekleyecektir. Bileşen, yerel ve ihracat pazarlarındaki mevcut ve gelecekteki sürdürülebilirlik gereksinimleri, firmanın sürdürülebilirliğini geliştirecek potansiyel teknolojiler ve bunların firma performansı üzerindeki beklenen etkileri ve yeşil sürdürülebilirlik için önerilen standartlar (küresel değer zincirlerine entegrasyonu kolaylaştırmak için uluslararası yeşil ürün sertifikasyonu ISO 14067 veya eşdeğeri gibi) hakkında KOBİ'ler arasında farkındalık yaratacaktır.

Bileşen, KOBİ'lerin makinelerini iyileştirme, yeni teknolojiler edinme, teknik yardım alma, yeşil sertifikalar alma ve/veya kaynakları daha verimli kullanan bir sanayiye geçişi kolaylaştıracak diğer müdahalelere yönelik planlarını finanse etmek için geri ödemeli hibeler sağlayacaktır. KOSGEB, Banka tarafından finanse edilen Mikro ve Küçük İşletmelere Hızlı Destek projesi kapsamında Türkiye genelinde KOBİ'lere geri ödemeli ödenek sağlama konusundaki deneyimini, KOBİ'lere yeşil dönüşüm planlarını uygulama konusunda rehberlik edecek farkındalık ve danışmanlık hizmetleri ile birleştirerek bileşenin uygulanmasını yönetecektir.

KOSGEB bir başvuru platformunun işletilmesini, KOBİ'lerin destek başvurularının uygunluk kriterlerine göre taranmasını ve başvuru sahibi KOBİ'lerin ödenmemiş vergi ve sosyal güvenlik yükümlülüklerinin olup olmadığının kontrol edilmesini denetleyecektir.

KOSGEB, PUB tarafından belirlenen kriterlere göre KOBİ'lere geri ödemeli desteğin sağlanmasını denetleyecektir. Bu destekler, işletmelerin makine ve ekipmanlarını geliştirmek, yeni teknolojileri benimsemek ve örneğin yeşil standartları karşılamak için teknik yardım almak için kullanılacaktır.

Bileşen 2: Firmaların yeşil inovasyonunun desteklenmesi.

Bileşen, Türkiye'de veya diğer pazarlarda yeni yeşil teknolojiler, ürünler veya süreçler geliştirmeyi içeren yeşil inovasyon faaliyetlerinde bulunan her türlü firmayı hedefleyecektir. Uygun firmalar; yeni kurulan girişimciler, KOBİ veya büyük firmalar olabilir.

Bileşen ayrıca firma konsorsiyumlarını da destekleyecektir (her biri tipik olarak büyük bir firma ve birkaç KOBİ'den ve çoğu durumda akademik kurumlardan oluşur). Uygun faaliyetler arasında araştırma ve geliştirme, prototip geliştirme, standart geliştirme ve daha yeşil üretime veya daha yüksek enerji ve/veya kaynak verimliliğine katkıda bulunan yeni ürün veya süreç geliştirme yer almaktadır.

Bileşen, firmaların yeşil Ar-Ge faaliyetlerini uygulama, yeni makineler edinme veya mevcut makineleri iyileştirme, yeni teknolojileri lisanslama, Ar-Ge personeli işe alma, teknik yardım alma, prototip geliştirme, patent başvurusu yapma, yeşil standartlar geliştirme/sertifikalandırma ve diğer ilgili faaliyetlere yönelik planlarını finanse etmek için geri ödemeli destek sağlayacaktır.

TÜBİTAK, yeni ürünlere çeşitlilik kazandırmak, Ar-Ge faaliyetlerini artırmak ve geçiş planlarında ayrıntılı olarak açıklanan yenilikçi yeşil çözümleri ve teknolojileri benimsemek için firmaları, firma platformlarını ve girişimleri finanse etme konusundaki uzun deneyimlerine dayanarak bu bileşenin uygulanmasını yönetecektir.

TÜBİTAK, firma uygunluk kriterleri ve finansman için uygun yenilik faaliyetleri listelerini kullanarak başvuru sürecini yönetecektir. Başvuru sahibi firmaların veya firma konsorsiyumlarının yatırım tekliflerini sunmaları gerekecek ve finansman kararları, uluslararası uzmanlar ve/veya Ar-Ge ve diğer yenilik faaliyetlerinde ilgili deneyime sahip bilim insanları da dahil olmak üzere farklı kuruluşlardan uzmanlardan oluşan bir kurul tarafından verilecektir.

TÜBİTAK, yararlanıcıları daha fazla desteklemek için araştırma enstitülerine, üniversitelere ve yenilikçi girişimlere kendi kaynaklarından hibe ve eşleştirme destekleri sağlamayı planlamaktadır.

Bileşen 3: Teknik yardım ve proje yönetimi.

Bu bileşen, STB için teknik destek ve kapasite geliştirme sağlayacak ve proje faaliyetlerinin uygulanmasını yönetmek için bir Proje Uygulama Birimi (PUB) kurulmasını finanse edecektir. PUB, KOSGEB ve TÜBİTAK da dahil olmak üzere kilit uygulayıcı ortaklarla iş birliği içinde çalışacaktır.

Paydaş Katılım Planının Proje Açıklaması bölümü devam eden bir süreçtir ve hedeflenen sektörler de dahil olmak üzere daha fazla bilgi elde edildiğinde güncellenecektir. Proje Türkiye'deki 81 ilin tamamını kapsamaktadır.

Bileşen 1'in yönetiminden tek başına sorumlu olan KOSGEB hakkında kısa bilgi aşağıda verilmiştir.

KOSGEB

KOSGEB, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu'nun II/b sayılı cetvelinde yer alan özel bütçeli, tüzel kişiliğe sahip, tüm işlemlerinde özel hukuk hükümlerine tabi, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'na bağlı bir kamu kurumudur. Kurum, ülkenin ekonomik ve sosyal ihtiyaçlarının karşılanmasında küçük ve orta ölçekli işletmelerin payını ve etkinliğini artırmak, rekabet güçlerini ve düzeylerini yükseltmek, sanayide entegrasyonu ekonomik gelişmelere uygun biçimde gerçekleştirmek amacıyla 20/4/1990 tarihinde 3624 sayılı Kanunla kurulmuştur.

KOSGEB'in idari birimleri Genel Kurul, İcra Komitesi ve Başkanlıktır. Başkanlık, KOSGEB'in icra organı olup, taşra teşkilatında KOSGEB Müdürlüklerinden, merkez teşkilatında ise birimlerden oluşmaktadır. Başkanlık, 2022 yılı itibarıyla 81 ilde 88 KOSGEB Müdürlüğü ile ülke genelinde küçük ve orta ölçekli firmalara kapsamlı yardım ve hizmetler sunmaktadır. Ayrıca, hedef kitlenin KOSGEB hizmet ve desteklerinden daha etkin bir şekilde yararlanmasını sağlamak amacıyla bilgilendirme ve yönlendirme faaliyetlerini yürütmek üzere kurum/kuruluşlarla yapılan iş birliği anlaşmaları çerçevesinde KOSGEB Temsilcilikleri oluşturulmuştur. 2022 yılı itibarıyla 106 Temsilcilik faaliyet göstermektedir.

KOSGEB, 23 Nisan 2021 tarihi itibarıyla Dünya Bankası tarafından finanse edilen Mikro ve Küçük İşletmelere Hızlı Destek Projesi'ni (P174144) yürütmektedir. Bu proje, Covid-19 salgınının mikro ve küçük işletmeler üzerindeki yıkıcı etkilerini göz önünde bulundurarak, öncelikli stratejik sektörlerde yer alan işletmeleri hızlı ve basit bir likidite bazlı destek programı ile rahatlatmayı amaçlamaktadır.

KOSGEB, 13.04.2022 tarihi itibarıyla KOBİ'lerin enerji verimliliği açısından mevcut durumlarının tespit edilmesi, sorun ve ihtiyaçlarının belirlenmesi, bu konuda gerekli stratejilerin geliştirilmesi, bu stratejiler doğrultusunda kapasitelerinin geliştirilmesi ve öncelikli ihtiyaçlarının karşılanmasını amaçlamaktadır. KOBİ Enerji Verimliliği Destek Programı KOSGEB tarafından yürütülmektedir. Programın başlangıcından itibaren 504 KOBİ programa başvurmuş ve enerji etüdü hizmeti almıştır. KOSGEB, AB Yeşil Mutabakat politikaları kapsamında yapılması planlanan düzenlemelere uyum sağlamak ve ayrıca Avrupa Birliği pazarında rekabet gücünü yakından etkileyecek gerekli dönüşüm için KOBİ'leri bilgilendirmek, geliştirmek ve desteklemek amacıyla çalışmalar başlatmıştır.

1.2 Paydaş Katılım Planının Amacı ve Kapsamı

1.2.1 Amaç

Bu PKP'nin genel amacı, Proje boyunca paydaş katılımı ve bilgi paylaşımı konusunda tutarlı, kapsamlı ve koordineli bir yaklaşım benimsenmesini sağlamaktır. Ayrıca, Bileşen 1'in ana uygulayıcı tarafı olarak KOSGEB'in katılım konusunda 'uluslararası en iyi uygulama' yaklaşımına bağlılığını göstermesi amaçlanmaktadır.

Mevcut uluslararası en iyi uygulamalarla uyumlu olarak, bu PKP paydaş katılımının zamanında, ilgili ve erişilebilir bilgiler temelinde yürütülmesini sağlamayı amaçlamaktadır. Bu şekilde PKP, paydaşlara görüşlerini ve proje kararlarını etkileyecek endişelerini dile getirmeleri için yeterli fırsat verilmesini sağlamaya çalışmaktadır. Proje için PKP'nin geliştirilmesi ve uygulanmasının ana hedefleri aşağıda özetlenmiştir:

- İlgili paydaşları belirlemek ve Projeden etkilenebilecek kişi veya kuruluşları kategorize etmek.

- Doğru Proje bilgilerini açık ve şeffaf bir şekilde dağıtmak. Bilgi, etkilenen tarafların potansiyel etkiler, riskler ve faydalar hakkında bir anlayış geliştirmelerine olanak sağlamalıdır ve bu amaca ulaşmak için açık ve şeffaf bir yaklaşım esastır.
- Proje veya paydaşları için risk oluşturabilecek konuların erken tespit edilmesini sağlamak.
- Proaktif etkileşimlere katkıda bulunmak ve mümkün olduğunca söylenti ve yanlış bilgilere dayalı gereksiz çatışmalardan kaçınmak için Proje ve paydaşlar arasında güven ilişkileri geliştirmek.
- Proje kararlarının gerekçesinin izlenmesine ve anlaşılmasına olanak sağlamak için halkın kaygılarını, sorunlarını ve önerilerini kaydetmek ve ele almak.
- Proje bilgilerinin paylaşılacağı en etkili araç, yöntem, zamanlama ve yapıları belirlenmek ve düzenli, erişilebilir, şeffaf ve uygun istişareyi sağlamak.
- Paydaşların Projenin gerçekleriyle uyumlu olmayabilecek beklentilerini yönetmek. Beklentilerin gerçekçi seviyelerde tutulmasını sağlamak, Proje uygulamasının ilerleyen aşamalarında doğrudan etkilenen tarafların hayal kırıklıklarını ve hüsrانlarını sınırlandırır ve dolayısıyla paydaşlarla çatışma potansiyelini azaltır.
- Endişelerini dile getiren paydaşlara yönelik tehdit, gözdağı veya saldırılara sıfır tolerans gösterilmesi de dahil olmak üzere istişareye ilişkin ulusal ve uluslararası gereklilikleri yerine getirmek. Uyumluğun sağlanması, esastan ziyade usule ilişkin sorunlardan kaynaklanan olası Proje gecikmelerini önleyebilir ve paydaşlarla güvene dayalı ilişkilere katkıda bulunabilir.
- PKP'nin etkinliğini sağlamak için raporlama ve izleme tedbirlerini tanımlamak ve bulgulara dayalı olarak PKP'yi periyodik olarak gözden geçirmek.

Bu PKP, doğrudan etkilenen taraflara ve diğer paydaşlara ilgili, zamanında ve erişilebilir bilgi sağlanmasını ve böylece uygulama ve etkileri hakkındaki görüş ve endişelerini ifade etme fırsatına sahip olmalarını sağlamak için formüle edilmiştir.

1.2.2 Kapsam

PKP, Proje tarafından yürütülen paydaş katılım faaliyetlerinin sonuçlarıyla düzenli olarak güncellenecek olan "canlı" bir belgedir. Benzer şekilde, yeni paydaşlar belirlendikçe, paydaş listesi de KOSGEB tarafından güncellenecektir. Paydaş Katılım Programı, Projenin gelişimine uyarlanacak ve Proje tasarımında veya uygulamasında meydana gelen önemli değişiklikleri yansıtacaktır. (i) Paydaşların tercih ettiği katılım yöntemleri hakkında daha fazla ayrıntı elde edildiğinde; (ii) bu PKP'nin uygulanması için daha fazla kaynağa ihtiyaç duyulduğunda; (iii) bu PKP'nin uygulanmasına yönelik sorumluluklar değiştiğinde veya devredildiğinde ve (iv) Proje için yeni paydaşlar belirlendiğinde, bu PKP'nin güncellenmesi gerekmektedir.

KOSGEB, Projeye başlamadan önce bu PKP'yi güncelleyecektir. Projeye ilgili faaliyetlerde ve takvimde yapılacak önemli değişiklikler nihai PKP'ye gerektiği şekilde yansıtılacaktır. Bu bağlamda, paydaş katılımı faaliyetleri; paydaş katılımı yöntemleri ve önceki katılımların sonuçları hakkındaki bilgilere dayanılarak tanımlanacaktır.

Bu PKP, Projenin 1. Bileşeni için gerekli olan çok çeşitli katılım faaliyetlerini kapsamayı amaçlamaktadır. Bu PKP, Projenin 2. Bileşeni ve 3. Bileşeni kapsamamaktadır. Bu Bileşenlerin aktiviteleri sırasındaki paydaş katılımları, ayrı PKP'lerde tanımlanacaktır ve Projenin 2. Bileşeni ve 3. Bileşeni için paydaş katılımı faaliyetlerinin geri bildirimlerini ve sonuçlarını ayrı ayrı ele alacaktır.

Bu PKP, Projeye özgü diğer belgeler tarafından desteklenmektedir. Bu belge ile özel olarak ilgili olanlar aşağıdaki gibidir:

- Çevresel ve Sosyal Taahhüt Planı (ÇSTP)

- İşgücü Yönetimi Prosedürü (İYP)
- Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS)

1.3 KOSGEB'in Paydaş Katılım İlkeleri

KOSGEB, etkili paydaş katılımı ve kamu istişaresinin başarılı Proje geliştirmenin temel taşı olduğunu anlamaktadır ve Proje yaşam döngüsü boyunca paydaşlarla özgür bir şekilde, önceden ve bilgilendirilmiş katılım sağlamayı taahhüt etmektedir. KOSGEB'in bu Projede paydaş katılımı yaklaşımına rehberlik eden temel ilkeler şunlardır:

- Paydaşlara karşı açık ve şeffaf olmak, açık bir sürece dahil olmak ve ilgili konularda anlamlı bilgiler sağlamak.
- Kurumsal bir kişilik olarak sorumluluğu kabul etmeye istekli ve hesap verebilir olmak ve Proje faaliyetleriyle ilişkili etkilerin hesabını vermek.
- Sivil toplum temsilcileri, toplum savunucuları ve sendika temsilcileri de dahil olmak üzere paydaşlarla ve paydaşlar arasında olumlu faydaların yanı sıra olumsuz etkilerin ve zorlukların da tartışılabileceği güvenli diyalog platformları ve kanalları oluşturmak ve sürdürmek. Proje; projeye ilgili sorunları veya endişeleri dile getiren paydaşlara veya medya temsilcilerine yönelik tehdit, sindirme veya saldırılara tolerans göstermez.
- Paydaşlarla güvene ve iyi niyetle hareket etme konusunda karşılıklı taahhüde dayalı bir ilişkiye sahip olmak.
- Paydaşların çıkarlarına, görüşlerine ve isteklerine saygı duymak.
- Dış manipülasyon, müdahale, zorlama, ayrımcılık ve gözdağından arınmış olmak.
- Ortak çıkarları karşılayan çözümler bulmak için paydaşlarla iş birliği ve dayanışma içinde çalışmak.
- Duyarlı olmak ve paydaşlara zamanında ve tutarlı bir şekilde yanıt vermek.
- Proaktif olmak ve bilgi ihtiyacını veya potansiyel sorunları öngörerek hareket etmek, diyalog fırsatları sunarak riskleri ortaya çıkmadan önce yönetmeye çalışmak.
- Paydaşlarla, kendilerine adil davranıldığını ve sorun ve endişelerinin adil bir şekilde dikkate alındığını hissedecekleri şekilde iletişim kurmak.
- Projeden olumsuz etkilenen PEK'lerin yeterli çözüm yollarına erişimini sağlamak.
- Hassas ve azınlık grupları da dahil olmak üzere tüm paydaşlar için kapsayıcı ve erişilebilir olmak, böylece katılabileceklerini, bilgi alabileceklerini ve anlayabileceklerini ve seslerini duyurabileceklerini hissetmelerini sağlamak.
- İlgili, şeffaf, objektif, anlamlı ve kolay erişilebilir bilgileri zamanında ve kültürel olarak uygun bir formatta açıklamak ve yaymak.
- Paydaşlara göre uyarlanmış bir yaklaşımla toplumsal cinsiyete duyarlı ve çeşitli paydaş katılımını teşvik etmek.

KOSGEB tarafından Proje için benimsenen temel PKP hedefleri ve faaliyetleri aşağıda verilmiştir:

PKP Hedefleri:

- İlgili paydaşları belirlemek,
- Paydaşları Proje hakkında bilgilendirmek,
- İstişare için ulusal ve uluslararası gereklilikleri yerine getirmek,
- Paydaşların endişelerini, sorunlarını ve önerilerini kaydetmek ve ele almak.

PKP Faaliyetleri:

- PKP'nin geliştirilmesi, uygulanması ve düzenli olarak güncellenmesi,

- Paydaşlarla düzenli etkileşimin sürdürülmesi
- Şikayet yönetimi prosedürünün geliştirilmesi, yaygınlaştırılması ve uygulanması,
- Proje çalışanları ve STK'lar ile devam eden ilişkilerin sürdürülmesi,
- Paydaşlara düzenli raporlama yapılması.

1.4 Geçmiş Projeden Çıkarılan Dersler

KOSGEB şu anda 23 Nisan 2021 tarihi itibarıyla Dünya Bankası tarafından finanse edilen Mikro ve Küçük İşletmelere Hızlı Destek Projesini (P174144) yürütmektedir. Dolayısıyla KOSGEB, çok paydaşlı bir ortamda çalıştığı için Dünya Bankası ÇSS'lerine uyma konusunda deneyim sahibidir. Bir önceki projeden öğrenilen temel dersler aşağıdaki gibidir:

- Önceki projeden çıkarılan en önemli derslerden biri, KOSGEB'in çağrı merkezi çalışanlarına gereken önemin verilmesi gerektiğidir. Yararlanıcıların şikayet mekanizmasında kullandıkları ilk yöntem her zaman KOSGEB çağrı merkezini direkt aramak olmuştur. Proje kapsamı, uygulama ve uygulama gereklilikleri ile ilgili olarak çok sayıda çağrı (şikayet, talep, öneri vb.) alınmıştır. Anlık çağrılar, yararlanıcılar tarafından diğer şikayet mekanizması araçlarından çok daha fazla kullanılmıştır. Bu nedenle çağrı merkezi çalışanları, yararlanıcılar ile Proje arasında bir bariyer görevi görmektedir. Aktardıkları bilgiler ve cevapladıkları sorular Proje için büyük önem taşımaktadır. Bu bilgilerdeki olası eksiklikler ve yanlışlıklar Projeyi olumsuz etkileyebilir. Bu nedenle, KOSGEB çağrı merkezi çalışanlarına bu PKP'de yer alan Bileşen 1 kapsamında KOSGEB PUB tarafından daha fazla eğitim (hem farkındalık hem de yenilenen) verilmelidir (en az 3 ayda bir).
- İlgili paydaşlar, Projedeki sorumluluklarına göre belirlenmelidir.
- Uygulama aşamasında herhangi bir aksaklık yaşanmaması için paydaşların görüşleri proje tekliflerinin hazırlık aşamasına dahil edilmelidir.
- Paydaşlar hem hazırlık hem de uygulama aşamasında projeye ilgili gelişmeler hakkında periyodik olarak bilgilendirilmelidir.
- İletişimde sürekliliği sağlamak için her paydaştan bir irtibat kişisi belirlemesi istenecektir. İrtibat kişisinin ilgili toplantılara ve proje faaliyetlerine katılımı beklenirken, KOSGEB herhangi bir paydaşın irtibat kişisini tüm gelişmeler hakkında bilgilendirmekten sorumlu olacaktır.
- Uygulama aşamasında, temel belgeler, çıktılar hazırlanırken ve önemli kararlar alınırken paydaşlardan gelen geri bildirimler dikkate alınmalıdır.

2 Yasal ve Kurumsal Çerçeve

Projenin, Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Standartları içeren Çevresel ve Sosyal Çerçevesine (ESF) ve ulusal mevzuata uyması gerekmektedir.

2.1 Ulusal Mevzuat

Ç&S risk azaltımını düzenleyen ulusal yasa ve yönetmelikler, Dünya Bankası ÇSS'lerine ek olarak Projeye usulüne uygun olarak uygulanacaktır. Paydaş katılımı ve bilgilendirme ile ilgili Türk kanun ve yönetmeliklerinin gereklilikleri aşağıdaki başlıklarda açıklanmıştır:

a) Türkiye Cumhuriyeti Anayasası (1982)

Madde 10 - Herkes, dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım gözetilmeksizin kanun önünde eşittir. Kadınlar ve erkekler eşit haklara sahiptir. Devlet, bu eşitliğin yaşama geçmesini sağlamakla yükümlüdür. Bu maksatla alınacak tedbirler eşitlik ilkesine aykırı olarak yorumlanamaz.

Madde 25 - 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 - 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. Bu fıkra hükmü, radyo, televizyon, sinema veya benzeri yollarla yapılan yayımların izin sistemine bağlanmasına engel değildir.

Madde 74 - 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. Kendileriyle ilgili başvuruların sonucu gecikmeksizin, dilekçe sahiplerine yazılı olarak bildirilir. Herkes, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkına sahiptir. Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına bağlı olarak kurulan Kamu Denetçiliği Kurumu idarenin işleyişiyle ilgili şikâyetleri inceler.

b) Kanun Numarası 4982, Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, Resmi Gazete Sayısı 25269 (24.10.2003)

Bu Kanunun amacı; demokratik ve şeffaf yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak kişilerin bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin esas ve usulleri düzenlemektir. Herkesin, kamu kurum ve kuruluşlarının faaliyetleri hakkında bilgi edinme hakkı vardır.

Madde 5’te geçen Bilgi Verme Yükümlülüğüne göre Kurum ve kuruluşlar, bu Kanunda yer alan istisnalar dışındaki her türlü bilgi veya belgeyi başvuranların yararlanmasına sunmak ve bilgi edinme başvurularını etkin, süratli ve doğru sonuçlandırmak üzere, gerekli idarî ve teknik tedbirleri almakla yükümlüdürler.

Madde 11’de geçen Bilgi ve Belgeye Erişim Sürelerine göre Kurum ve kuruluşlar, başvuru üzerine istenen bilgi veya belgeye erişimi on beş iş günü içinde sağlarlar. Ancak istenen bilgi veya belgenin, başvuru kurum ve kuruluş içindeki başka bir birimden sağlanması; başvuru ile ilgili olarak bir başka kurum ve kuruluşun görüşünün alınmasının gerekmesi veya başvuru içeriğinin birden fazla kurum ve kuruluşu ilgilendirmesi durumlarında bilgi veya belgeye erişim otuz iş günü içinde sağlanır. Bu durumda, sürenin uzatılması ve bunun gerekçesi başvuru sahibine yazılı olarak ve on beş iş günlük sürenin bitiminden önce bildirilir.

c) Kanun Numarası 3071, Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun, Resmi Gazete Sayısı 18571 (10.11.1984)

Bu Kanunun amacı, Türk vatandaşlarının ve Türkiye’de ikamet eden yabancıların kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, Türkiye Büyük Millet Meclisine ve yetkili makamlara yazı ile başvurma haklarının kullanılma biçimini düzenlemektir.

Kanunun 3. maddesine göre Türk vatandaşları kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, Türkiye Büyük Millet Meclisine ve yetkili makamlara yazı ile başvurma hakkına sahiptirler. Türkiye’de ikamet eden yabancılar karşılıklılık esası gözetilmek ve dilekçelerinin Türkçe yazılması kaydıyla bu haktan yararlanabilirler.

d) Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği, Resmi Gazete Sayısı 31907 (29.07.2022)

Madde 9 - Halkın bilgilendirilmesi ve sürece katılımı toplantısı:

(1) Halkı yatırım hakkında bilgilendirmek, projeye ilişkin görüş ve önerilerini almak üzere; Bakanlıkça yeterlik verilmiş kurum/kuruluşlar ve proje sahibinin katılımı ile Bakanlıkça belirlenen tarihte, projeden en çok

etkilenmesi beklenen ilgili halkın kolaylıkla ulaşabileceği il müdürlüğü tarafından belirlenen merkezi bir yer ve saatte halkın bilgilendirilmesi ve sürece katılımı toplantısı düzenlenir.

(2) Bakanlıkça yeterli verilmiş kurum/kuruluşlar toplantı tarihini, saatini, yerini ve konusunu belirten bir ilanı; projenin gerçekleştirileceği yörede yayımlanan yerel süreli yayın ile birlikte yaygın süreli yayın olarak tanımlanan bir gazetede toplantı tarihinden en az 10 takvim günü önce yayımlar.

(3) Halkın bilgilendirilmesi ve sürece katılımı toplantısı, il müdürünün veya görevlendireceği bir yetkilinin başkanlığında yapılır. Toplantıda halkın; proje hakkında bilgilendirilmesi, görüş, öneri ve sorularının alınması sağlanır. Halk tarafından dile getirilen görüş, öneri ve itirazlar toplantı hakkında düzenlenecek tutanakta belirtilir. Toplantı başkanı, katılımcılardan görüşlerini yazılı olarak vermelerini isteyebilir. Toplantı tutanağı, bir sureti il müdürlüğünde kalmak üzere Bakanlığa gönderilir.

(4) Komisyon üyeleri, özel format belirleme öncesinde, projenin planlandığı alanı inceleyebilir, bildirilen tarihte düzenlenecek halkın bilgilendirilmesi ve sürece katılımı toplantısına katılabilirler.

(5) Halkı, proje ve etkileri hakkında bilgilendirmek, halkın projeye ilişkin görüş ve önerilerini almak üzere, Bakanlıkça yeterli verilmiş kurum/kuruluşlar tarafından paydaş katılım planı (PKP) hazırlanır. Hazırlanan paydaş katılım planı ÇED başvuru dosyası ekinde sunulur. Bakanlık gerekli gördüğü durumlarda, yeterli verilmiş kurum/kuruluşlardan halkın bilgilendirilmesine yönelik olarak ÇED süreci boyunca; bilgilendirici broşür dağıtılması, anket, seminer gibi çalışmalar yapılması veya proje ile ilgili internet sitesi hazırlanarak bilgi paylaşılması gibi ilave çalışmalar yapmasını da isteyebilir. Ayrıca Bakanlık tarafından talep edilmesi halinde ÇED süreci içerisinde bu plan güncellenir.

2.2 Uluslararası Gereklilikler

Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartları (ÇSS'ler), Banka tarafından Yatırım Projesi Finansmanı yoluyla desteklenen projelerle ilişkili çevresel ve sosyal risklerin ve etkilerin belirlenmesi, değerlendirilmesi ve azaltılması ile ilgili olarak Borçlular tarafından karşılanması gereken gereklilikleri belirler. Bu standartlar aynı zamanda Dünya Bankası'nın yoksulluğu sona erdirmek ve paylaşılan refahı teşvik etmek amacıyla sürdürülebilir kalkınmaya olan bağlılığını da ortaya koymaktadır. ÇSS1 ve ÇSS10, Projede uygulanması gereken paydaş katılımı hakkında bilgi içerir. KOSGEB, ÇSS1 ve ÇSS10'a tam uyum sağlamanın yanı sıra Proje'nin paydaş katılımı süreci için İyi Uluslararası Endüstri Uygulamalarına (İUEU) uyum sağlamayı taahhüt etmektedir.

a) ÇSS1 Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi

ESS1 ÇSS1, ÇSS'lerle tutarlı çevresel ve sosyal sonuçlar elde etmek amacıyla, Banka tarafından Yatırım Projesi Finansmanı yoluyla desteklenen bir projenin her aşamasıyla ilişkili çevresel ve sosyal riskleri ve etkileri değerlendirmek, yönetmek ve izlemek için Borçlunun sorumluluklarını belirler. ÇSS1, çevresel ve sosyal değerlendirmenin, değerlendirmenin ayrılmaz bir parçası olarak paydaş katılımını içereceğini belirtmektedir.

b) ÇSS10 Paydaş Katılımı ve Bilgilendirme

ÇSS10 "Paydaş Katılımı ve Bilgilendirme", Borçlu ile proje paydaşları arasında açık ve şeffaf katılımın önemini iyi uluslararası uygulamaların temel bir unsuru olarak kabul eder. Etkili paydaş katılımı, projelerin çevresel ve sosyal sürdürülebilirliğini geliştirebilir, proje kabulünü artırabilir ve başarılı proje tasarımı ve uygulamasına önemli bir katkı sağlayabilir. ÇSS10, borçluların proje yaşam döngüsü boyunca paydaşlarla etkileşim içinde olacağını, bu etkileşimi proje geliştirme sürecinde mümkün olduğunca erken ve proje tasarımı konusunda paydaşlarla anlamlı istişarelere olanak tanıyan bir zaman diliminde başlatacağını belirtmektedir. Paydaş katılımının niteliği, kapsamı ve sıklığı, projenin niteliği ve ölçeği ile potansiyel riskleri ve etkileriyle orantılı olacaktır. ÇSS10'da belirtildiği gibi,

Borçlu, projenin yaşam döngüsü boyunca paydaşların çıkarlarının niteliğine ve projenin potansiyel çevresel ve sosyal risk ve etkilerine uygun bir şekilde paydaşlarla iletişim kurmaya ve onlara yeterli bilgi sağlamaya devam edecektir.

ESS10, Borçlunun projenin doğası ve ölçeği ile potansiyel riskleri ve etkileri ile orantılı bir Paydaş Katılım Planı (PKP) hazırlamasını gerektirir. Borçlunun bunu proje değerlendirmesinden önce mümkün olduğunca erken açıklamasını gerektirir ve paydaşların belirlenmesi ve gelecekteki istişarelerin öneriler de dahil olmak üzere PKP hakkında paydaşların görüşlerini ister. Güncellenmiş bir PKP'nin, orijinal sürümde yapılan herhangi bir önemli değişikliğin ardından Borçlu tarafından yayınlanması gerekir. Ayrıca Borçlu, projeden etkilenen tarafların projenin çevresel ve sosyal performansıyla ilgili endişelerini ve şikayetlerini zamanında almak ve çözümünü kolaylaştırmak için bir şikayet mekanizması geliştirmeli ve uygulamalıdır (Dünya Bankası, 2017).

c) Kılavuz Notu-10: Paydaş Katılımı ve Bilgi Paylaşımı (Birinci Basım, Yayın tarihi: Haziran 2018)

Kılavuz Notu (KN), Borçluya Çevresel ve Sosyal Standartların uygulanması konusunda rehberlik sağlar. Dünya Bankası'nın ÇSS'lerinin gerekliliklerini açıklamaya yardımcı olurlar. KN-10 ile ÇSS10 arasında herhangi bir tutarsızlık veya çelişki olması durumunda, ÇSS10 hükümleri geçerli olacaktır.

The KN-10, PKP'nin hazırlanma sürecinin kapsayıcı olduğunu ve PKP taslağının, belirlenen dezavantajlı veya savunmasız bireylere veya gruplara özel önem verilerek, farklı paydaşların ihtiyaç ve koşullarına uyum sağlayacak şekilde tasarlandığını belirtir. Projenin her aşamasında yürütülecek bilgi ve etkileşim türlerini tanımlar, paydaşların iletişim ve fiziksel erişilebilirlik zorluklarını ele alır ve diğer ÇSS'ler tarafından gerekli görülen diğer paydaş katılımını içerir.

d) Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi

İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi, insan hakları tarihinde bir dönüm noktasıdır. İlk kez evrensel olarak korunması gereken temel insan haklarını ortaya koymuş ve 500'den fazla dile çevrilmiştir. Bildirgenin, bugün küresel ve bölgesel düzeyde kalıcı olarak uygulanan yetmişden fazla insan hakları sözleşmesinin kabul edilmesine ilham verdiği ve yol açtığı yaygın olarak kabul edilmektedir (hepsi de girişlerinde bu bildirgeye atıfta bulunmaktadır).

3 Geçmiş Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Kısa Özeti

Proje hazırlığının bir parçası olarak paydaş istişareleri gerçekleştirilmiştir. PKP çalışmaları kapsamında, taslak PKP için KOSGEB PUB tarafından yürütülmüş olan geçmiş paydaş katılım faaliyetleri aşağıdaki Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1 Proje Kapsamındaki Geçmiş Paydaş Katılım Faaliyetleri

Konum	Tarih	Katılımcılar	Tartışmanın Kilit Noktaları
Devlet Kurumları			
Ankara (Yüz Yüze Toplantı)	30.09.2022 31.12.2022	Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı (STB)	<ul style="list-style-type: none">Proje tasarımını, zaman çizelgesini ve kritik dönüm noktalarını geliştirmeSTB'nin proje stratejilerini ve önceliklerini anlamakProje uygulama düzenlemeleri hakkında tartışmaSTB'nin önceki projelerinden edindiği deneyimleri ve bilgi paylaşımı (uygulayıcı kurum olarak)

Konum	Tarih	Katılımcılar	Tartışmanın Kilit Noktaları
Ankara (Yüz Yüze Toplantı)	12.12.2022	Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı (ETKB)	<ul style="list-style-type: none"> Projenin Yeşil Endüstri bileşenine ilişkin enerji projelerinin kapsamı ve kısıtlamaları. Yeşil Endüstri bileşeni uygulaması bağlamında Yenilenebilir Enerji ile ilgili öneriler
Ankara (Yüz Yüze Toplantı)	18.12.2022	Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı (ÇŞİDB)	<ul style="list-style-type: none"> Proje kapsamı ile ilgili bilgi paylaşımı Sera gazı emisyonları, dögüsel ekonomi, atık geri kazanımı ve yeşil ekonomi ile ilgili mevcut mevzuatın tartışılması
Ankara (Yüz Yüze Toplantı)	23.12.2022	Hazine ve Maliye Bakanlığı (HMB)	<ul style="list-style-type: none"> Teknik yardım ve projelerde Dünya Bankası'nın desteğine ilişkin tartışma Proje uygulama düzenlemeleri hakkında tartışma
Ankara (Yüz Yüze Toplantı)	30.09.2022 31.12.2022	Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK)	<ul style="list-style-type: none"> Proje tasarımı, zaman çizelgesini ve kritik dönüm noktalarını geliştirme TÜBİTAK'ın proje stratejilerini ve önceliklerini anlamak Proje uygulama düzenlemeleri hakkında tartışma
Çevrimiçi	13.12.2022	TÜBİTAK Marmara Araştırma Merkezi	<ul style="list-style-type: none"> Proje kapsamına ilişkin bilgi paylaşımı Proje tasarımı için sertifikalandırma, test etme ve yeşil etiketleme iyileştirmeleri ve yeterlilikleri için Yeşil Endüstri konusunda öneriler
Çevrimiçi	14.12.2022	Türk Standartları Enstitüsü (TSE)	<ul style="list-style-type: none"> Proje kapsamına ilişkin bilgi paylaşımı Proje tasarımı için sertifikalandırma, test etme ve yeşil etiketleme iyileştirmeleri ve yeterlilikleri için Yeşil Endüstri konusunda öneriler
Odalar / Özel Sektör Temsilcileri (Potansiyel Yararlanıcılar)			
Sanayide Enerji Verimliliği Çalıştayı (Yüz Yüze Toplantı Adana)	8.11.2022	Temsilciler: <ul style="list-style-type: none"> STB Adana Sanayi Odası İstanbul Gübre Sanayii A.Ş. (İGSAŞ) SASA Polyester Kastamonu Entegre AKYEM Bireysel Danışmanlar 	<ul style="list-style-type: none"> Sanayi sektörünün yeşil dönüşümünde enerji verimliliğinin rolü; dögüsel ekonomi, geri dönüşüm, endüstriyel simbiyoz, dijital dönüşüm Alternatif hammadde kullanımının artırılması ihtiyacı (Atıktan Türetilmiş Yakıt) Yeşil dönüşüm için ilave kapasite geliştirme çalışmalarına ve destek programlarına ihtiyaç duyulması
Ankara (Yüz Yüze Toplantı)	11.12.2022	Aryasis Makina Savunma ve Havacılık A.Ş.	<ul style="list-style-type: none"> İşletmede yenilenebilir enerji ve dögüsel ekonomi uygulamalarına ilişkin deneyim ve bilgi paylaşımı Projeden Beklentiler
Ankara (Yüz Yüze Toplantı)	11.12.2022	MT Enerji	<ul style="list-style-type: none"> İşletmede yenilenebilir enerji ve dögüsel ekonomi uygulamalarına ilişkin deneyim ve bilgi paylaşımı Projeden Beklentiler
Çevrimiçi	13.12.2022	Türkiye Sınai Kalkınma Bankası (TSKB)	<ul style="list-style-type: none"> TSKB'nin önceki projelerinden edindiği deneyimleri ve bilgi paylaşımı Proje uygulama ve düzenlemeleri hakkında tartışma

Yukarıda açıklanan paydaş katılım faaliyetlerinin ardından KOSGEB, Paydaş Katılım Planı (PKP), İşgücü Yönetim Prosedürü (İYP), Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS) ve diğer gerekli belgeleri hazırlamaya başlamıştır. Çevresel ve Sosyal Taahhüt Planı (ÇSTP) da paydaş istişareleri dikkate alınarak hazırlanacaktır. Bu belgelerin ilk taslağı geliştirildikten sonra KOSGEB, önerilen Projenin kilit yönlerini sunmak için paydaşlarla fiilen bir paydaş katılım toplantısı düzenleyecektir.

11 Ekim 2022 tarihinde Dünya Bankası temsilcisi ile birlikte iki işletme ziyareti gerçekleştirilmiştir. Bu ziyaretler sırasında bu işletmelerin (Aryasis Makina Savunma ve Havacılık A.Ş. ve MT Enerji) yeşil dönüşüm uygulamaları incelenmiştir. Aryasis Makina Savunma ve Havacılık A.Ş. orta ölçekli bir işletme olarak

sınıflandırılırken, MT Enerji 50'den az çalışanı olan küçük ölçekli bir işletmedir. Bu işletmelere uyguladıkları mevcut yeşil dönüşüm uygulamaları kapsamında sorular yöneltilmiştir.

Bu işletmelerin kurumsal temsilcileriyle yapılan toplantıların ardından ilgili disiplinlerde yapılması gereken uygulamalarla ilgili olarak iki ana konu üzerinde durulmuştur. Birincisi, işletmeler artan enerji fiyatları karşısında rekabetçi kalabilmek için yenilenebilir enerji uygulamalarına başvurmaları gerektiğini vurgulamışlardır. İkinci konu ise AB üyesi ülkelerle yapılan ticaretle ilgilidir. AB üyesi ülkelerle ticaret kapsamında; bu işletmelerin kurumsal temsilcileri, işletmelerinin CO₂ emisyonu konusunda, gerçekleştirdikleri uygulamaların puanlanmasının ardından işletmelerin AB üyesi ülkelerle tedarik zincirine dahil olduklarını belirtmişlerdir. Döngüsel ekonomi bu aşamada ele alınmaktadır. Kaynakların kullanım sonunda atık olarak atfedilmesinin yerine tekrar üretime kazandırıldığı döngüsel ekonomi, tedarik zinciri aşamasında dikkate alınan noktalardan biridir. Çünkü Türkiye'deki işletmeler, emisyonları azaltan döngüsel ekonomi uygulamaları için önemli bir potansiyele sahiptir.

Bu işletmelerin kurumsal temsilcileri ile yapılan bu toplantılar sonunda, bu işletmelerin bugünden yapabilecekleri yenilenebilir enerji yatırımının maliyeti tahmin edilmiştir. Bu iki işletmeden alınan bütçe tekliflerinde yaklaşık 750.000 ve 1.000.000 dolarlık yatırım ihtiyaç analizi ortaya çıkmıştır. İlgili işletmelerin yatırım ihtiyaç analizlerinin tahmini, yenilenebilir enerjiye geçiş için gerekli bir öneridir.

Bu işletmelerin endişeleri ve Projeden beklentileri aşağıdaki gibidir:

- Temiz, erişilebilir ve güvenilir enerji açısından özellikle güneş enerjisi sistemi konusunda desteğe ihtiyaçları vardır.
- Faaliyetlerinde yenilenebilir enerji kaynaklarını benimsemeye ve temiz ve güvenilir enerji dönüşümüne ihtiyaç duymaktadırlar.
- Döngüsel ekonomi çerçevesinde Atıktan Türetilen Yakıt konusunda özellikle atık yönetimi konusunda desteğe ihtiyaçları vardır.
- Projeden, özellikle AB üye ülkeleri ile olan ticari anlaşmalarından dolayı finansal beklentileri çok yüksektir.
- Bu projeye başvurmak için çok isteklidirler, ancak projelerinin reddedilmesinden korkmaktadırlar.
- Projenin başvuru sürecinin çok fazla zaman ve çaba gerektirmemesini önermektedirler.

4 Paydaşların Belirlenmesi ve Analizi

Paydaşların belirlenmesi ve analizi, etkili ve anlamlı paydaş katılımı faaliyetlerinin temel bir bileşenidir. Belirlenen paydaşlar, Projeden doğrudan veya dolaylı olarak (olumlu veya olumsuz) etkilenebilecek veya Projenin nasıl uygulanacağı üzerinde etkisi olabilecek kuruluşları ve bireyleri temsil eder. Katılım faaliyetlerine dahil edilmek üzere belirlenen paydaşlar aşağıdaki kriterlerden birini karşılamaktadır:

- Projeye ilgi duyacak;
- Projeden potansiyel olarak etkilenecek veya Proje üzerinde bir etkiye sahip olacak (olumlu veya olumsuz); veya
- Proje ile ilgili konular ve endişeler hakkında yorumda bulunacak.

Herhangi bir PKP'nin kilit unsuru, tüm paydaşların etkili bir şekilde tanımlanmasıdır. Paydaş belirleme ve analizinin Proje geliştirme süreci boyunca devam edeceği ve PKP'nin buna göre güncelleneceği unutulmamalıdır.

Paydaşlar, bir kararı etkileyen veya etkileyebilecek kişilerin yanı sıra bu karardan etkilenenler de dahil olmak üzere, bireyler veya bir grubun temsilcileri olarak belirli bir kararda çıkarı olan kişilerdir. Paydaşlar arasında projeden etkilenen kişiler ve sivil toplum kuruluşları, hükümetler, kurumlar, hissedarlar ve çalışanlar gibi diğer paydaşların yanı sıra etkilenmeyen topluluk üyeleri de yer alır.

ÇSS 10 iki geniş paydaş kategorisi tanımaktadır: i) Etkilenen Taraflar ve ii) Diğer İlgili Taraflar. Farklı grupların ihtiyaçlarına yeterince cevap verebilmek amacıyla, belirlenen tüm paydaşlar için ihtiyaçlarına uygun iletişim ve bilgilendirme kanalları tasarlanmıştır. KOSGEB, paydaşlarla anlamlı ve zamanında istişarenin Projenin başarısını etkileyebileceğini kabul etmektedir. Katılım süreci, Proje tasarımını geliştirebilecek ve daha geniş ulusal faydalar sağlayabilecek olan Projenin geliştirilmesine yönelik yorum ve önerileri almak için kullanılacaktır.

4.1 Etkilenen Taraflar ve Diğer İlgili Taraflar

Etkilenen Taraflar fiziksel çevrelerine, sağlıklarına, güvenliklerine, kültürel uygulamalarına, refahlarına veya geçim kaynaklarına yönelik fiili etkiler veya potansiyel riskler nedeniyle Projeden etkilenmesi muhtemel olanları kapsar. Bu paydaşlar, Projeden doğrudan veya dolaylı olarak (fiilen veya potansiyel olarak), olumlu veya olumsuz etkilenen veya etkilenmesi muhtemel olan ve/veya projeye ilişkili değişime en duyarlı olduğu tespit edilen ve etkilerin ve bunların öneminin belirlenmesinin yanı sıra etki azaltma ve yönetim önlemlerine ilişkin karar alma süreçlerine yakından dahil edilmesi gereken bireyleri veya grupları içerebilir.

Diğer İlgili Taraflar projenin konumu, özellikleri, etkileri veya kamu yararı ile ilgili konular nedeniyle Projeye ilgi duyan bireyleri, grupları veya kuruluşları ifade eder. Örneğin, bu taraflar arasında düzenleyiciler, hükümet yetkilileri, özel sektör, bilim camiası, akademisyenler, sendikalar, kadın örgütleri, diğer sivil toplum kuruluşları ve kültürel gruplar yer alabilir. Bu paydaşlar projeden doğrudan etkilenmeyebilir, ancak çıkarlarının projeden etkilendiğini düşünebilir veya algılayabilir ve/veya projeyi ve uygulama sürecini bir şekilde etkileyebilir.

Bu aşamada paydaşların değerleri, algıları, endişeleri, Proje faaliyet ve hizmetlerini yönlendirme, destekleme veya olumsuz etkileme güçleri, bu faaliyet ve hizmetlerden etkilenme olasılıkları ve bu etkinin derecesi ve paydaşın Projeye olan ilgi düzeyi değerlendirilmiştir. Aşağıdaki Tablo 2, masa başı çalışmasına ve istişarelere dayalı olarak hem etkilenen tarafları hem de diğer ilgili tarafları içeren paydaşların ön tanımlı listesini sunmaktadır.

Tablo 2 Paydaşların Listesi

Paydaşlar	Etkilenen Taraflar/ Diğer İlgili Taraflar/ Dezavantajlı ve Hassas Bireyler veya Gruplar	Proje Üzerindeki Ana Etki veya Projeye Olan İlgisi	Anlamlılık Düzeyi	
			İlgisi	Etkisi
Yararlanıcı İşletmeler ve Çalışanları	Etkilenen Taraflar	Projeden doğrudan faydalanan işletmeler İşletmeler büyüdükçe, çalışanların kapasitesi ve yetkinliği de artacaktır.	Yüksek	Yüksek
Yararlanıcı işletmelerin faaliyet alanlarındaki yerleşik vatandaşlar ve topluluklar	Etkilenen Taraflar	Projenin görünür ve ölçülebilir sonuçlarla başarılı bir şekilde uygulanması Yararlanıcı işletmelerin ticari faaliyetlerinden etkilenebilir	Düşük	Yüksek
ETKB	Diğer İlgili Taraflar	Projenin görünür ve ölçülebilir sonuçlarla başarılı bir şekilde uygulanması	Düşük	Orta
ÇŞİDB	Diğer İlgili Taraflar	Projenin görünür ve ölçülebilir sonuçlarla başarılı bir şekilde uygulanması	Düşük	Orta
TSKB	Diğer İlgili Taraflar	Türkiye Sınai Kalkınma Bankası (TSKB) bir yatırım bankasıdır ve yenilenebilir enerji, çevre, toplumsal cinsiyet eşitliği, Ar-Ge ve eğitim alanlarındaki	Düşük	Orta

Paydaşlar	Etkilenen Taraflar/ Diğer İlgili Taraflar/ Dezavantajlı ve Hassas Bireyler veya Gruplar	Proje Üzerindeki Ana Etki veya Projeye Olan İlgisi	Anlamlılık Düzeyi	
			İlgisi	Etkisi
		projelerin finansmanında kanıtlanmış deneyime sahiptir. IFC ve EBRD gibi uluslararası kalkınma finansmanı kuruluşları ile iş birlikleri bulunmaktadır. TSKB, proje hazırlama ve uygulama aşamalarında danışılan bir kuruluştur.		
TKYB	Diğer İlgili Taraflar	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası (TKYB), enerji, çevre, dijitalleşme ve verimlilik alanlarında ulusal hedeflere uygun projelere fon sağlamaktadır. TKYB, proje hazırlama ve uygulama aşamalarında danışılan bir kuruluştur.	Düşük	Orta
Ulusal Medya	Diğer İlgili Taraflar	Görünürlüğünü sağlamak için Proje ile ilgili bilgilerin geniş ve düzenli bir şekilde yayılmasını sağlamak Ulusal düzeyde paydaş katılımını kolaylaştırmak	Orta	Yüksek
STK'lar	Diğer İlgili Taraflar	Projenin başarılı bir şekilde uygulanması <ul style="list-style-type: none"> • Kadın ve Demokrasi Derneği (KADEM) • Sığınmacılar ve Göçmenlerle Dayanışma Derneği (SGDD ASAM) • Çevre Mühendisleri Odası (ÇMO) • Makina Mühendisleri Odası (MMO) • Elektrik Mühendisleri Odası (EMO) • Çevre Dostu Yeşil Binalar Derneği (ÇEDBİK) • Enerji Sanayicileri ve İş Adamları Derneği (ENSİA) • Türkiye Giyim Sanayicileri Derneği (TGSD) • Yeşil Düşünce Derneği (YDD) • Çevreci Enerji Derneği (ÇED) • Uluslararası Güneş Enerjisi Topluluğu Türkiye Bölümü (GÜNDER) • Sürdürülebilir Kalkınma Derneği (SKD Türkiye) • Sürdürülebilir Üretim ve Tüketim Derneği (SÜT-D) 	Orta	Orta
Yararlanıcıların faaliyet alanındaki belediyeler	Diğer İlgili Taraflar	Evsel atıkların ve Faydalanıcı İşletmelerden kaynaklanan atık suların yönetiminden belediyeler sorumludur. Projenin görünür ve ölçülebilir sonuçlarla başarılı bir şekilde uygulanması	Orta	Yüksek
Akademik Kurumlar	Diğer İlgili Taraflar	Akademik kurumlar, yararlanıcılardan gelen alt projelerin kurul aşamasında değerlendirilmesinde rol alacaklardır.	Orta	Yüksek
Türkiye İhracatçılar Meclisi	Diğer İlgili Taraflar	Projenin görünür ve ölçülebilir sonuçlarla başarılı bir şekilde uygulanması	Düşük	Orta
Sosyal Güvenlik Kurumu	Diğer İlgili Taraflar	Projenin görünür ve ölçülebilir sonuçlarla başarılı bir şekilde uygulanması	Düşük	Düşük
Gelir İdaresi Başkanlığı	Diğer İlgili Taraflar	Projenin görünür ve ölçülebilir sonuçlarla başarılı bir şekilde uygulanması	Düşük	Düşük
Kredi Garanti Fonu	Diğer İlgili Taraflar	Projenin görünür ve ölçülebilir sonuçlarla başarılı bir şekilde uygulanması	Düşük	Düşük

Paydaşlar	Etkilenen Taraflar/ Diğer İlgili Taraflar/ Dezavantajlı ve Hassas Bireyler veya Gruplar	Proje Üzerindeki Ana Etki veya Projeye Olan İlgisi	Anlamlılık Düzeyi	
			İlgi	Etki
Türkiye Teknoloji Geliştirme Bölgeleri Derneği (TGBD)	Diğer İlgili Taraflar	Projenin görünür ve ölçülebilir sonuçlarla başarılı bir şekilde uygulanması	Düşük	Düşük
TESK	Diğer İlgili Taraflar	Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu (TESK) KOSGEB Yürütme Kurulu Üyesidir. Projenin görünür ve ölçülebilir sonuçlarla başarılı bir şekilde uygulanması	Düşük	Orta
TOBB	Diğer İlgili Taraflar	Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB) KOSGEB İcra Kurulu üyesidir. Projenin görünür ve ölçülebilir sonuçlarla başarılı bir şekilde uygulanması	Düşük	Orta
Sanayi Odaları	Diğer İlgili Taraflar	Projenin görünür ve ölçülebilir sonuçlarla başarılı bir şekilde uygulanması	Düşük	Orta
Ticaret Odaları	Diğer İlgili Taraflar	Projenin görünür ve ölçülebilir sonuçlarla başarılı bir şekilde uygulanması	Düşük	Orta
Kalkınma Ajansları	Diğer İlgili Taraflar	Projenin görünür ve ölçülebilir sonuçlarla başarılı bir şekilde uygulanması	Düşük	Düşük
Faydalanıcı işletmelerin hizmet veya danışmanlık alabileceği yeşil enerji ve döngüsel ekonomi konseptinde faaliyet gösteren özel sektör firmaları	Diğer İlgili Taraflar	Projeden dolaylı olarak faydalananlar	Düşük	Yüksek
Dezavantajlı ve Hassas Bireyler veya Gruplar	Dezavantajlı Bireyler veya Gruplar	<ul style="list-style-type: none"> Kadınlar tarafından yönetilen veya kadınların sahip olduğu işletmeler, ve Mülteciler/göçmenler tarafından yönetilen veya mültecilerin/göçmenlerin sahip olduğu işletmeler. 	Yüksek	Yüksek
Dezavantajlı ve Hassas Bireyler veya Gruplar	Hassas Bireyler veya Gruplar	<ul style="list-style-type: none"> Genç işletmeler: Faaliyet süresi 5 yıldan az olan işletmeler, ve Az gelişmiş bölgelerdeki işletmeler: Büyükşehirlerin sınırları dışında yer alan işletmeler. 	Yüksek	Yüksek

Önem düzeyi (ilgi ve etki), paydaşların ihtiyaçları doğrultusunda, etki-ilgi düzeyleri ile ilgili hassasiyetlerine bağlı olarak, katılım düzeyleri, paydaşlarla nasıl bir ilişki kurulacağı, nasıl bilgilendirilecekleri ve kurulan iletişimin sürekliliği ve düzeyi hakkında bilgi verir. Belirlenen paydaşların önem düzeyine göre koşullar aşağıdaki gibi değerlendirilecektir:

		İlgi Düzeyi		
		Düşük	Orta	Yüksek
Etki Düzeyi	Yüksek	Dahil Et / Etkileşime Geç	Dahil Et / Etkileşime Geç	İş Ortağı (Birlikte Çalış)
	Orta	Bilgilendir	Görüş al	Görüş al
	Düşük	Bilgilendir	Bilgilendir	Görüş al

Projenin bu aşamasında belirlenmemiş olan paydaşlar, PKP'nin etkin bir şekilde uygulanmasını kolaylaştırmak amacıyla kendilerini ve ihtiyaçlarını bildirmek için doğrudan KOSGEB PUB ile iletişime geçebilirler.

4.2 Dezavantajlı ve Hassas Bireyler veya Gruplar

Dezavantajlı ve Hassas Bireyler veya Gruplar, projenin etkilerinden olumsuz etkilenme olasılığı daha yüksek olan ve/veya bir projenin faydalarından yararlanma becerileri diğerlerinden daha sınırlı olan kişilerdir. Bu tür bir bireyin/grubun genel istişare sürecinden dışlanması/bu sürece tam olarak katılamaması daha olasıdır ve bu nedenle, bunu yapmak için özel önlemler ve/veya yardıma ihtiyaç duyabilir. Hassasiyet, kişinin kökeninden, cinsiyetinden, yaşından, sağlık durumundan, mevcut ekonomik kısıtlamalardan ve mali güvensizlikten, toplumdaki dezavantajlı durumundan (örneğin mülteciler, azınlıklar veya marjinal gruplar), diğer bireylere veya doğal kaynaklara bağımlılıktan vb. kaynaklanabilir.

Projeden farklı veya orantısız bir şekilde etkilenebilecek veya istişare ve geliştirme süreçlerine katılmakta zorluk çekebilecek dezavantajlı ve hassas paydaşların belirlenmesi için özel çaba sarf edilmesi önemlidir.

Projeden etkilenen tüm paydaşların Proje hakkında bilgi alma, endişelerini dile getirme veya yazılı ya da sözlü yorum yapma fırsatına sahip olmasını sağlamak için dezavantajlı ve hassas grupların anlamlı bir şekilde dikkate alınması için özel hükümler uygulanacaktır.

Dezavantajlı gruplar şu şekilde kabul edilir:

- Kadınlar tarafından yönetilen veya kadınların sahip olduğu işletmeler, ve
- Mülteciler/göçmenler tarafından yönetilen veya mültecilerin/göçmenlerin sahip olduğu işletmeler.

Finansal kuruluşlar tarafından daha yüksek riskli olarak algılandıkları için Türkiye'de finansmana erişimde daha fazla engelle karşılaşmaktadırlar. Türkiye ekonomisine katılımları hala çok sınırlıdır. Proje, dezavantajlı grupların yararlanıcı olması için hedefler koyarak mevcut boşlukları giderecektir.

Hassas gruplar şu şekilde kabul edilir:

- Genç işletmeler: Faaliyet süresi 5 yıldan az olan işletmeler, ve
- Az gelişmiş bölgelerdeki işletmeler: Büyükşehirlerin sınırları dışında yer alan işletmeler.

Daha az gelişmiş bölgelerdeki genç firmalar ve işletmeler, gelişmiş bölgelerdeki olgun firmalara ve işletmelere kıyasla bilgiye ve devlet olanaklarına erişimde daha fazla zorluk yaşamaktadır. Ayrıca, bu işletmeler şikayet mekanizmalarına henüz aşına değildir. Projenin ilerleyen aşamalarında, talep/şikâyette bulunma konusunda zorluklar yaşayabilirler. Çünkü kendi bünyelerinde işlettikleri bir ŞGM olmayabilir veya kendi ŞGM'leri sistematik bir şekilde işlemiyor olabilir. Bu nedenle, Proje'nin ŞGM'sine uyum sağlamakta zorlanabilirler. Bu işletmelerin hassas olarak tanımlanmasının bir diğer gerekçesi de destek ödemesinin geri ödenmesi konusudur. Özellikle genç işletmeler, düzensiz nakit akışları nedeniyle kredileri geri ödemekte zorlanabilirler. Bu nedenle projeye başvurmadan kaçınabilirler. Krediyi geri ödeyememe sıkıntısı nedeniyle yararlanacakları Projeye başvurmadan kaçınabilirler. Son gerekçe ise bu işletmelerin yeşil dönüşüm konusunda yeterli bilgiye sahip olmayabilecekleridir. İşletmelerinde yeşil dönüşüm konusunda çalışmaları gerekse bile bunun farkında olmayabilirler. Kapasitelerinin

geliştirilmesine destek olmak gerekebilir. Bu nedenle, kaynak verimliliklerini artırmak için yeşil dönüşüm planlarını benimsemek öncelikleri olmayabilir. Ayrıca, temiz, erişilebilir ve güvenilir enerji hakkında yeterli bilgiye sahip olmayabilirler.

PKP canlı bir belge olup, Proje ile ilgili her türlü açıklamaya uygun olarak güncellenecektir ve dolayısıyla PKP'nin bu bölümü de buna uygun olarak güncellenecektir.

4.3 Proje Paydaş İhtiyaçlarının Özeti

Paydaş katılım süreci, doğru bilgileri kolay ve anlaşılır bir şekilde yayarak paydaş ve toplum beklentilerini anlamak ve yönetmek için bir mekanizma görevi görecektir. Önerilen Projenin, paydaşlar arasında Projenin potansiyel faydaları hakkında gerçekçi olmayan beklentiler yaratmamasını veya bu beklentilerin oluşmasına izin vermemesini sağlamak önemlidir.

Açık diyaloğun desteklenmesi yoluyla katılım, KOSGEB ile paydaşlar arasında verimli bir ilişki kurulmasına ve sürdürülmesine yardımcı olacaktır. Bu sadece Projenin etkili bir şekilde uygulanmasını desteklemekle kalmayacak, aynı zamanda KOSGEB ile paydaşlar arasındaki gelecekteki ilişkileri de güçlendirecektir.

Projenin paydaşlarla etkileşiminin bir parçası olarak, farklı paydaş gruplarına başarılı bir şekilde ulaşılmasını ve istişare, karar alma ve etki yönetimi çözümlerinin geliştirilmesi sürecine dahil edilmelerini sağlamak için çeşitli katılım yöntemleri kullanılacaktır.

KOSGEB, şikayetle ilgili alınan önlemlerin izlenmesi de dahil olmak üzere paydaş faaliyetlerinin yönetimi ve izlenmesi için PUB bünyesinde belirlenmiş bir uzman atayacaktır.

5 Paydaş Katılım Programı

Paydaş katılımı, bu PKP'nin geliştirilmesinden önce başlayan ve Projenin ömrü boyunca devam edecek olan sürekli bir süreçtir. KOSGEB, Proje'nin ömrü boyunca belirlenen paydaşlarla aktif iletişim halinde olacaktır. En etkili uygulama yaklaşımlarını karşılamak için, Proje aşağıdaki paydaş katılımı ilkelerini uygulayacaktır:

- Açıklık ve yaşam döngüsü yaklaşımı: Proje için halkla istişareler tüm yaşam döngüsü boyunca düzenlenecek, açık bir şekilde, dış manipülasyon, müdahale, zorlama veya korkutma olmaksızın yürütülecektir;
- Bilgilendirilmiş katılım ve geri bildirim: Bilgi sağlanacak ve tüm paydaşlar arasında uygun bir formatta geniş çapta dağıtılacaktır. Paydaşların geri bildirimlerini iletme, yorumları ve endişeleri analiz etmek ve ele almak için fırsatlar sağlanır;
- Kapsayıcılık ve duyarlılık: Daha iyi iletişimi desteklemek ve etkili ilişkiler kurmak için paydaş tanımlaması yapılır.

5.1 Paydaş Katılım Programının Amacı ve Zamanlaması

Paydaş katılımı manipülasyon, müdahale, zorlama ve gözdağı içermeyecek ve kültürel olarak uygun bir formatta, zamanında, ilgili, anlaşılabilir ve erişilebilir bilgiler temelinde yürütülecektir. Belirlenen gruplar arasındaki etkileşimleri içerecek ve paydaşlara endişelerini ve görüşlerini dile getirme fırsatı sunacak ve proje kararları alınırken bu bilgilerin dikkate alınmasını sağlayacaktır.

Paydaş katılım programının temel amacı, Proje ile ilgili kararların bilinçli bir şekilde alınmasını sağlamaktır. Sürekli paydaş katılımı, Projenin tüm planlama ve uygulama aşamalarının önemli bir unsurudur. Ayrıca paydaş katılımı, çeşitli paydaş grupları arasında temas kurmayı ve diyalogu teşvik etmeyi de amaçlayacaktır.

Paydaş Katılım Programı, bilinçli bir istişare ve katılım süreci aracılığıyla, ilgili tüm paydaşlar için maksimum katılım düzeyini sağlamak amacıyla hedef kitlesi ve sorumlulukları olan bir dizi eylem içermektedir. Paydaş katılım programı aşağıdaki Tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3 Paydaş Katılım Programı

Project Aşaması	Hedef Paydaşlar	İstişare ve Katılım Konuları	Önerilen Yöntem	Zaman Çizelgesi: Yer ve Tarih	Sorumluluk
Tasarım ve Hazırlık	Etkilenen Taraflar ve Diğer İlgili Taraflar	Proje ile ilgili Ç&S Belgeleri: <ul style="list-style-type: none"> PKP ÇSYS İYP ÇSTP Ç&S Politikası 	KOSGEB Resmi İnternet Sitesi	Projenin yürürlüğe girmesinden önce	KOSGEB PUB
Tasarım ve Hazırlık	Uygulayıcı Ortaklar (HMB, STB, TÜBİTAK)	<ul style="list-style-type: none"> Proje Kapsamı ve Başvuru/Uygulama Süreci ŞGM dahil Ç&S Belgeleri 	KOSGEB Resmi İnternet Sitesi, Koordinasyon toplantıları	Projenin yürürlüğe girmesinden önce	KOSGEB PUB
Tasarım ve Hazırlık	Yararlanıcı İşletmeler	<ul style="list-style-type: none"> Proje Kapsamı ve Başvuru/Uygulama Süreci ŞGM dahil Ç&S Riskleri ve Etkileri 	Anket	Tasarım ve hazırlık aşamasının başında	KOSGEB PUB
Tasarım ve Hazırlık	KOSGEB PUB ve Çağrı Merkezi Çalışanları	<ul style="list-style-type: none"> Proje Kapsamı ve Başvuru/Uygulama Süreci ŞGM dahil Ç&S Belgeleri 	Eğitim ve Çalıştay	Projenin yürürlüğe girmesinden önce	KOSGEB PUB'daki Proje Yöneticisi
Uygulama	Yararlanıcı İşletmeler	<ul style="list-style-type: none"> Projenin görünür ve ölçülebilir sonuçlarla uygulanması Geri bildirimye yönelik eylemler 	Anket	Projenin yürürlüğe girmesinden sonra yıllık olarak	KOSGEB PUB
Uygulama	Dezavantajlı ve Hassas Bireyler veya Gruplar	<ul style="list-style-type: none"> Proje Kapsamı ve Başvuru/Uygulama Süreci ŞGM dahil Ç&S Belgeleri 	KOSGEB Resmi Web Sitesi, Hedefli e-posta duyurusu, Sıkça Sorulan Sorular, Video Animasyon, Proje Broşürü, Resmi Toplantı	Projenin yürürlüğe girmesinden sonra	KOSGEB PUB
Uygulama	Dezavantajlı Bireyler veya Gruplar	<ul style="list-style-type: none"> Tablo 2 Paydaşlar Listesi altında tanımlanan STK'lar aracılığıyla istişare Proje Kapsamı ve Başvuru/Uygulama Süreci ŞGM dahil Ç&S Belgeleri 	Hedefli e-posta duyurusu	Projenin yürürlüğe girmesinden sonra	KOSGEB PUB
Uygulama	Yararlanıcı İşletmeler	<ul style="list-style-type: none"> Proje Kapsamı ve Başvuru/Uygulama Süreci ŞGM dahil Ç&S Belgeleri 	KOSGEB Resmi İnternet Sitesi, Kamu Duyuruları, Sıkça Sorulan Sorular	Projenin yürürlüğe girmesinden sonra	KOSGEB PUB

Project Aşaması	Hedef Paydaşlar	İstişare ve Katılım Konuları	Önerilen Yöntem	Zaman Çizelgesi: Yer ve Tarih	Sorumluluk
Uygulama	Yararlanıcı İşletmeler	Yararlanıcıların Ç&S gerekliliklerine ilişkin durum tespiti	Saha Ziyaretleri	Projenin yürürlüğe girmesinden sonra üç ayda bir (veya ÇSTP'de belirtilen aralıklarla)	KOSGEB PUB
Uygulama	Dünya Bankası	Düzenli Ç&S İzlemesi	Rapor Formatı	Projenin yürürlüğe girmesinden sonra üç ayda bir (veya ÇSTP'de belirtilen aralıklarla)	KOSGEB PUB
Uygulama	Dünya Bankası	Anahtar göstergelerle ilerleme konusunda proje uygulaması	Rapor Formatı	Projenin yürürlüğe girmesinden sonra üç ayda bir (veya POM'da belirtilen aralıklarla)	KOSGEB PUB
Uygulama	Ulusal Medya	Proje Kapsamı ve Başvuru/Uygulama Süreci (Proje hakkında halka bilgi verilmesi için ana araç olacaklardır.)	Basın Bültenleri ve Haber Bültenleri, Dijital Platformlar (Sosyal Medya), Röportajlar	Projenin yürürlüğe girmesinden sonra	KOSGEB PUB
Uygulama	Uygulayıcı Ortaklar (HMB, STB, TÜBİTAK)	Düzenli Proje Güncellemeleri	Resmi toplantı	Yürütme Kurulu Ofisinde Projenin yürürlüğe girmesinden sonra	KOSGEB PUB
Uygulama	Diğer İlgili Bakanlıklar ve Kamu Daireleri (ETKB ve ÇŞİDB)	Devam eden projeleri ve/veya faaliyetleri bu Projenin amaçları ile örtüşebilir.	Resmi toplantı	Projenin yürürlüğe girmesinden sonra	KOSGEB PUB
Kapanış	Yararlanıcı İşletmeler	Görünür ve ölçülebilir sonuçlar ve çıktılar ile Projenin işlevselliği	Anket	Kapanış sonrası	KOSGEB PUB
Kapanış	Uygulayıcı Ortaklar (HMB, STB, TÜBİTAK)	Görünür ve ölçülebilir sonuçlar ve çıktılar ile Projenin işlevselliği	Resmi toplantı	Kapanış sonrası	KOSGEB PUB
Kapanış	Dünya Bankası	Görünür ve ölçülebilir sonuçlar ve çıktılar ile Projenin işlevselliği	Resmi toplantı	Kapanış sonrası	KOSGEB PUB

Projenin bu aşamasında paydaş katılım programı Tablo 3'te verildiği şekilde belirlenmiştir. Ancak, Projenin ilerleyen aşamalarında yeni bilgiler ışığında güncellenebilir.

5.2 Bilgi Paylaşımı için Önerilen Strateji

Paydaşların proje gelişmeleri hakkında iyi bilgilendirilmesini sağlamak için KOSGEB tarafından açık, kapsayıcı ve şeffaf bir katılım ve iletişim süreci yürütülecektir. Proje ile ilgili bilgiler mümkün olduğunca erken ve kapsamlı bir şekilde açıklanacaktır.

KOSGEB PUB, paydaş katılımının bir parçası olarak, Proje ile ilgili aşağıdaki bilgi ve belgeleri açıklayacaktır:

- Paydaş Katılım Planı (PKP),

- İşgücü Yönetimi Prosedürü (İYP),
- Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS),
- Çevresel ve Sosyal Taahhüt Planı (ÇSTP),
- KOSGEB'in Çevresel ve Sosyal Politikası,
- Proje tanımı ve Projenin ilerlemesine ilişkin güncellemeler,
- Düzenlenen istişare toplantıları ve kamuoyu tartışmalarından elde edilen sonuçların özeti, ve
- Şikayet Giderme Mekanizması (ŞGM) ve amaçları.

Bilgi paketleri Türkçe ve İngilizce olarak hazırlanacak ve KOSGEB resmi web sitesi üzerinden erişilebilir olacaktır. PKP, ÇYP, ÇSYS, ÇSTP ve Ç&S Politikasının basılı kopyaları KOSGEB PUB Ofisinde bulunacaktır. KOSGEB bu belgeleri kendi web sitesinde yayınlacaktır. Bu belge ve bilgilerin Proje süresince kamu malı olarak kalacağını belirtmek önemlidir. Mevcut KOSGEB web sitesi (<https://www.kosgeb.gov.tr/>), hem Türkçe hem de İngilizce dahil olmak üzere proje belgelerini açıklamak için kullanılacaktır. Tüm bilgilendirme broşürleri/el ilanları ve animasyonlar web sitesinde ve KOSGEB resmi sosyal medya hesaplarında yayınlanacaktır. KOSGEB web sitesini düzenli olarak güncelleyecek ve bakımını yapacaktır (en az üç ayda bir).

5.3 İstişare için Önerilen Strateji

Ulusal yönetmeliklere ve uluslararası standartlara uygun olarak, paydaş katılımı, bir projenin Ç&S etkilerinin başarılı bir şekilde yönetilmesi için gerekli olan güçlü, yapıcı ve duyarlı ilişkiler kurmanın temelini oluşturur. Benzer şekilde, etkili bir PKP geliştirmek için paydaşların kimler olduğunun belirlenmesi, katılım için ihtiyaç ve beklentilerinin, Proje ile ilgili önceliklerinin ve hedeflerinin anlaşılması gerekir. Bu bilgi, daha sonra katılımların her bir paydaş türüne göre uyarlanması için kullanılır.

Proje, tüm paydaş gruplarıyla aynı sıklıkta ve/veya yoğunlukta iletişim kurmanın ne pratik ne de gerekli olduğunu kabul etmektedir. Paydaşların analiz edilmesi ve önceliklendirilmesi, belirli bir grubun Proje ile ilgili olma düzeyine göre uygun katılım yöntemlerinin belirlenmesi ve çeşitli Proje aşamalarında aktif katılımın gerekliliği açısından önemlidir.

İstişare stratejisi aşağıda açıklandığı üzere dört görevden oluşmaktadır.

- a) Bilgi ve enformasyona erişimi kolaylaştırmak
- b) Katılımı teşvik etmek
- c) Dışlananlara ses vermek
- d) Kamu politikalarını etkilemek

Proje için katılım süreci oldukça kapsayıcıdır. Tüm paydaşlar her zaman istişare sürecine dahil olmaya teşvik edilmektedir. Tüm paydaşların bilgiye eşit erişimi sağlanmaktadır. Paydaşların ihtiyaçlarına duyarlılık, katılım yöntemlerinin seçiminin altında yatan temel ilkedir. Hassas ve dezavantajlı gruplara özel önem verilmektedir.

5.4 Hassas ve Dezavantajlı Grupların Görüşlerinin Dahil Edilmesi için Önerilen Strateji

Belirli hassas ve dezavantajlı gruplara erişim ve aktif katılım sağlamak için yaklaşımlar ve yöntemler tahsis edilmesine dikkat edilecektir. Hassas ve dezavantajlı grupların ve bireylerin sürece katılımı, genellikle bu grupların farkındalıklarının ve sürece katkılarının diğer paydaşlarıyla orantılı olması için Projeye katılımlarını kolaylaştırmayı amaçlayan özel tedbirlerin ve yardımların uygulanmasını gerektirir.

İstişare yöntemi, belirlenen her bir hassas ve dezavantajlı gruba göre uyarlanmalı ve bu grupların Projeye katılımı sağlanmalıdır. KOSGEB, Projeye erişim açısından endişeleri/ihtiyaçları anlamak için hassas ve dezavantajlı gruplarla hedefli istişareler gerçekleştirecektir. Hassas ve dezavantajlı gruplarla etkin bir şekilde iletişim kurmak için benimsenecek stratejilerden bazıları aşağıdaki gibi olacaktır:

- Kadın ve mülteci/göçmen haklarını temsil eden bölgesel örgütler/kurumlar ve STK'lar ile temaslar gerçekleştirilecektir.
- Projeden yararlanacak işletmeler arasından kadınların sahip olduğu / yönettiği işletmelerin sayısı, Proje yararlanıcıları arasında asgari bir orana sahip olacaktır. Bu oran Projenin bu aşamasında henüz bilinmemektedir. Belirlendiğinde, yararlanıcıların cinsiyet dengesini korumak amacıyla nihai PKP'ye eklenecektir.
- Bu PKP'nin 4.2 bölümünde tanımlanan dezavantajlı ve hassas gruplar için düzenli ve ayrı istişareler yapılacaktır.
- Proje ile ilgili bilgilendirme yüz yüze veya dezavantajlı ve hassas gruplara özgü diğer uygun yöntemlerle yapılacaktır.
- Proje ile ilgili her türlü yazılı veya basılı materyal, Projenin dezavantajlı ve hassas grupları için erişilebilir olmalıdır. Bu materyaller aynı zamanda kültürel açıdan uygun ve anlaşılması kolay (teknik olmayan) bir dilde hazırlanacaktır. Projenin kapsamı "yeşil sürdürülebilirlik" veya "döngüsel ekonomi" gibi oldukça teknik terimler içerdiğinden dolayı belgeler, animasyonlar ve videolar tüm sektörlerdeki işletmelerin kolayca anlayabileceği bir dilde hazırlanmalıdır.
- Daha az gelişmiş bölgelerdeki işletmelerle istişareler, söz konusu işletmelerin en yakın yerlerinde yapılacaktır. Covid-19 kısıtlamaları olmadığı sürece, bu işletmelerle istişareler mümkün olduğunca kendi yerlerinde yüz yüze yapılmaya çalışılmalıdır.
- Projeye başvuran genç işletmelere yönelik olarak ŞGM konusunda kapasite geliştirme programları yürütülmelidir. Bu programlar (eğitim, çalıştay veya ŞGM için Sıkça Sorulan Sorular vb. gibi) bu genç işletmelerin bağlı olduğu KOSGEB il müdürlükleri aracılığıyla gerçekleştirilebilir.

Önerilen stratejiler, Projenin ilerleyen aşamalarında hassas ve dezavantajlı grupların görüşlerini içerecek şekilde eklenebilir.

5.5 Zaman Çizelgesi

Projenin uygulanması sırasında gerçekleştirilecek paydaş katılım faaliyetlerinin zamanında organize edilmesi ve yürütülmesi, Projenin risk ve etki yönetimi sürecinin desteklenmesinde kritik öneme sahip olacaktır. Bu durum, özellikle maliyet açısından etkin bir proje tasarımına olanak tanıyacak potansiyel olumsuz ve olumlu etkilerin ve risklerin erken tespiti ve yönetimi sırasında geçerlidir.

PKP, projenin tüm yaşam süresini kapsayan bir paydaş katılım programı içerir ve katılım faaliyetlerinin zamanlamasını, sıklığını, kullanılacak iletişim araçlarını/yöntemini, hedef paydaşları ve her proje aşaması için sorumlu tarafları Tablo 3 Paydaş Katılım Programı altında sunar.

Yayınlandıktan sonra, bu PKP uygulanabilir olacak ve proje ömrünün sonuna kadar yürütülecektir ve proje boyunca ortaya çıkabilecek ek ihtiyaçlara hizmet etmek için gerektiğinde revize edilecektir.

Taslak PKP, proje değerlendirme aşamasından önce açıklanacak ve paydaşlarla istişare edilecektir. Paydaşların geri bildirimleri PKP'nin nihai hale getirilmesi sırasında dikkate alınacaktır. Nihai PKP yayınlanacak ve Proje uygulaması sırasında gerektiğinde güncellenecektir.

5.6 Geri Bildirimlerin Gözden Geçirilmesi

Bu PKP, Projenin uygulama aşamasında etkilenen taraflar ve diğer ilgili taraflarla verimli bir etkileşim için etkili bir platform oluşturmak üzere tasarlanmıştır. Proje döngüsü boyunca anlamlı bir paydaş katılımı, etkili proje yönetiminin önemli bir parçasıdır ve aşağıdaki fırsatları sağlar:

- Anlamlı bir şekilde halkın katılımının sağlanması,
- Proje tasarımı, uygulaması, izlemesi ve değerlendirilmesi için bilgi sağlamak üzere geri bildirim talep edilmesi,
- Proje hedeflerinin, kapsamının netleştirilmesi ve beklentilerin yönetilmesi,
- Proje risklerinin değerlendirilmesi ve azaltılması,
- Proje sonuçlarının ve faydalarının iyileştirilmesi,
- Proje bilgi ve materyallerinin paylaşılması ve yayınlanması,
- Proje şikayetlerinin ele alınması.

İstişareler sırasında (hem elektronik hem de yüz yüze) ve web sitesi ve sosyal medya hesapları aracılığıyla alınan öneri ve yorumlar gözden geçirilecek ve mümkün olduğu ölçüde ve uygun şekilde PKP'ye ve proje tasarımı ve uygulamasına entegre edilecektir. Şikâyet Mekanizması aracılığıyla alınan şikâyet ve öneriler öngörülen süre içerisinde ele alınacak ve şikâyet veya öneri sahibine geri bildirimde bulunulacaktır.

5.7 Projenin Gelecek Aşamaları

Paydaşlar, projenin çevresel ve sosyal performansına ilişkin raporlama ve Paydaş Katılım Planı ile şikâyet mekanizmasının uygulanması da dahil olmak üzere proje geliştikçe bilgilendirilecektir.

KOSGEB, resmi web sitesini düzenli olarak önemli proje güncellemeleri ve projenin çevresel ve sosyal performansına ilişkin raporlarla güncelleyecektir. Web sitesi ayrıca proje için şikâyet mekanizması hakkında bilgi sağlayacaktır. İstişare toplantılarında görsel materyal kullanılacaktır. Yazılı bilgiler KOSGEB tarafından hazırlanacak ve kamuya açıklanacaktır.

5.8 Halkın Katılımı

Proje vatandaş odaklı bir tasarım içerecektir. Konsept aşamasında, çeşitli halkın katılım faaliyetleri düşünülmektedir ve bunlar değerlendirme aşamasında daha da detaylandırılacak ve kararlaştırılacaktır. Proje, katılım odaklı bir ihtiyaç değerlendirmesi (odak grupları veya anketler gibi) gerçekleştirecektir. Proje desteği için potansiyel olarak uygun olan KOBİ'ler ve araştırma odaklı firmalar ve yeni kurulan şirketler (kadınları da kapsayan firmalar) proje hakkında bilgi alacak ve KOSGEB tarafından sağlanan geri ödemeli desteklerin tasarımına ilişkin geri bildirimde bulunabilecektir.

Uygulama sırasında, paydaş katılımı faaliyetlerinin bir parçası olarak, proje uygulayıcı kurumları, geri ödemeli desteğe ilişkin zorlukların, ihtiyaçların ve önceliklerin dile getirilebilmesi fırsatı sağlamak için yararlanıcı KOBİ'lerle düzenli diyaloglar gerçekleştirecektir. Bu diyaloglar, firmaların geri ödemeli desteğin işlevselliği (erişim kolaylığı, şeffaflık, vb.) hakkında geri bildirimde bulunmalarını sağlayarak yararlanıcı geri bildirim mekanizması olarak da hizmet edebilir. Bu geri bildirim, Bileşen 1'in uygulanmasının iyileştirilmesine yardımcı olabilir.

Proje ayrıca yıllık yararlanıcı anketleri de gerçekleştirecektir. Anketlerin sonuçları paydaş istişare faaliyetleri sırasında paylaşılacak ve geri bildirimlerin ele alınmasına yönelik eylemler proje uygulama faaliyetlerine dahil

edilecektir ("geri bildirim döngüsünün kapatılması"). Önerilen faydalanıcı geri bildirim göstergesi, "Finansmanın ihtiyaçlarını yansıttığını bildiren işletmelerin payı" dır.

6 Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Uygulanması için Kaynaklar ve Sorumluluklar

6.1 Kaynaklar

Paydaşlarla iletişim kurmak, paydaşlardan bilgi toplamak, paydaşlara danışmak ve proje bilgilerini paydaşlara iletmek için kullanılan çeşitli istişare yöntemleri mevcuttur. Tutarlı ve etkili bir paydaş katılım programı uygulaması elde etmek için, aşağıdaki Tablo 4'te özetlenen yöntemler Projenin tüm aşamalarında kilit rol oynayacaktır.

Tablo 4 Paydaş Katılım Yöntemleri

Yöntem	Açıklama
Yüz Yüze Toplantılar	Paydaşlarla yüz yüze istişare toplantıları düzenlenecektir.
Yazışmalar (resmi mektuplar, e-postalar)	Hükümet yetkililerine, STK'lara, kurum ve kuruluşlara/ajanslara bilgi dağıtılması.
Sıkça Sorulan Sorular	KOSGEB, düzenli toplum ve paydaş katılımı sırasında, tutarlı yanıtlar verilmesine yardımcı olmak için Sıkça Sorulan Sorular geliştirecek ve web sitesinde yayınlayacaktır. Sıkça Sorulan Sorular, toplum beklentilerinin yönetilmesine yardımcı olacak önemli bir araçtır.
Video Animasyon	Projeyi ve başvuru sürecini erişilebilir bir şekilde anlatan video animasyon kullanılacaktır. Animasyonun amacı, yararlanıcıların Projeyi ve başvuru sürecini anlamalarını sağlamaktır.
Paydaşlara Özel Raporlama	KOSGEB, farklı paydaş gruplarına karşılaştırılan zaman çizelgeleri baz alınarak Proje ile ilgili güncel bilgileri iletecektir.
Şikayet Mekanizması	KOSGEB, şikayetlerin yanı sıra çözüm durumunu kaydetmek ve izlemek için bir paydaş şikayet veri tabanını koordine edecek ve sürdürecektir. Aynı zamanda bu şikayetleri kaydedecektir. Düzenli raporlar, bu veri tabanının analiz edilmesi sonucunda oluşturulacak ve Proje'nin uygulanması sırasında Düzenli İzleme Raporlarının bir parçası olarak Dünya Bankası'na düzenli olarak raporlanacaktır.
KOSGEB Web Sitesi	KOSGEB, web sitesini asgari olarak Türkçe ve İngilizce dillerinde ilgili proje bilgileri ile güncelleyecektir. PKP web sitesinde yayınlanacaktır. KOSGEB'in resmi web sitesi Proje ile ilgili güncellemeleri ve bilgileri sağlamak için kullanılacaktır.
KOSGEB'in Kurumsal KOBİ Bilgi Sistemi	KOSGEB'in Kurumsal KOBİ Bilgi Sistemi (KBS), Projenin uygulanması için KOSGEB PUB tarafından kullanılacaktır.
Kamu Duyuruları	Uygun olduğu takdirde, ilgili Proje bilgileri kamu medyası ile paylaşılacaktır. Paydaşlarla iletişim için sosyal medyanın kullanımı sağlanacaktır.
Saha Ziyaretleri	Yararlanıcılar tarafından sunulan Proje faaliyetlerine saha ziyaretleri.
Anketler	Yararlanıcıların deneyimlerini ve proje faaliyetleri hakkındaki geri bildirimlerini inceleyerek bireysel paydaşların görüş ve düşüncelerinin toplanması. Anketler, projenin yaşam döngüsü boyunca gerçekleştirilecektir.

Yöntem	Açıklama
Atölye Çalışmaları / Sanal Seminer	Proje bilgileri paydaşlara sunulacaktır. Paydaşların fikir ve görüşlerine izin verilmesi sağlanmalıdır. Tartışmaları kolaylaştırmak, konularda beyin fırtınası yapmak, bilgileri analiz etmek ve öneriler ve stratejiler geliştirmek için katılımcı çalışmaları kullanılmalıdır.
Proje Broşürü	Düzenli proje güncellemesi sağlamak için kısa proje bilgileri.
Eğitim	KOSGEB PUB ve KOSGEB çağrı merkezi çalışanlarının Proje ile ilgili bilgilerini artırmak amacıyla Proje eğitimi düzenlenecektir.
Basın ve Haber Bültenleri, Röportaj	Proje hakkında kamuoyunu bilgilendirmek için basın bültenleri, haber bültenleri ve röportajlar basınla paylaşılacaktır.
Düzenli İzleme Raporları	Düzenli İzleme Raporları KOSGEB Resmi Web Sitesinde yayınlanacaktır.
Proje ile ilgili belgeler (PKP, ÇSYS, İYP, ÇSTP, vb.)	Proje ile ilgili dokümanlar KOSGEB Resmi Web Sitesinde yayınlanacaktır.

KOSGEB; açık, tutarlı ve paydaşlara zamanında bilgilendirme sağlayan materyalleri geliştirecektir. Tüm iletişim materyalleri İngilizce ve Türkçe dillerinde geliştirilecektir. Herhangi bir proje açıklamasından önce KOSGEB, ilgili topluluklardaki tüm kilit gruplara Proje ile ilgili süreci anlama ve bunlar hakkında yorum yapma fırsatı verilmesini sağlayan bir istişare süreci tanımlamak için bir ön bilgilendirme planlaması gerçekleştirecektir.

PKP'nin uygulanması için kesin olmayan bir bütçe ayrılmıştır. PKP ile ilgili faaliyetlerin (insan kaynakları, toplantılar, dijital iletişim faaliyetleri, vb.) uygulanmasına ilişkin tahmini maliyetler aşağıdaki Tablo 5'te yer almaktadır.

Tablo 5 PKP'nin Operasyonel Harcamaları için Bütçe

Bütçe Kategorisi	Tahmini Toplam Maliyet (USD)	Açıklamalar / Bütçe Kaynağı
Personel maaşları ve ilgili giderler	180,000	Dünya Bankası tarafından finanse edilen Proje Bütçesi KOSGEB Proje Uygulama Biriminde 1 Ç&S Danışmanının İstihdamı Projenin bu aşamasında henüz kesin olmamakla birlikte, KOSGEB PUB daha fazla Ç&S bireysel danışmanı istihdam edebilir. Bu danışmanların masrafları Dünya Bankası kredisi tarafından karşılanacaktır. Dünya Bankası tarafından finanse edilen Proje Bütçesi KOSGEB PUB'daki kamu görevlileri için kullanılmayacaktır.
Ekipman	20,000	Dünya Bankası tarafından finanse edilen Proje Bütçesi Paydaş faaliyetleriyle ilgilenecek personel için ekipman (bilgisayarlar, yazıcılar, PUB ofis kırtasiye sarf malzemeleri)
İstişare Toplantıları	81,000	Dünya Bankası tarafından finanse edilen Proje Bütçesi Yer kiralama, teknik hizmetler, yiyecek içecek vb. maliyetleri içerir. Hedeflenen işletmelerle proje bilgilendirme toplantıları.
Saha ziyaretleri	12,000	Dünya Bankası tarafından finanse edilen Proje Bütçesi Ç&S durum tespiti ve istişare için KOSGEB PUB için seyahat masrafları
İletişim kampanyaları	0	Dünya Bankası tarafından finanse edilen Proje Bütçesi

Bütçe Kategorisi	Tahmini Toplam Maliyet (USD)	Açıklamalar / Bütçe Kaynağı
		Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı bu maliyeti Bileşen 3 kapsamında üstlenecektir.
Eğitimler	220,000	Dünya Bankası tarafından finanse edilen Proje Bütçesi KOSGEB PUB ve müdürlüklerdeki KOSGEB çalışanları için eğitim giderleri. Maliyete eğitim materyali, eğitmen, toplantı odası ve seyahat dahildir.
Yararlanıcı anketleri	5,000	Dünya Bankası tarafından finanse edilen Proje Bütçesi
M&E yazılımı	150,000	Dünya Bankası tarafından finanse edilen Proje Bütçesi Bir izleme ve değerlendirme sisteminin kurulması.
Diğer beklenmedik durum giderleri	5,000	Dünya Bankası tarafından finanse edilen Proje Bütçesi

Projenin bu aşamasındaki bütçe planlaması sadece masa başı tahminleri içermektedir. Bu bölüm, Projenin ilerleyen aşamalarında yeni bilgiler ışığında güncellenecektir. Bütçe; tüm paydaş katılımı faaliyetlerine ilişkin maliyetler, miktar, birim maliyet ve giderin kaç kez yapılacağına göre ayrıştırılarak açıkça belirlenecektir.

6.2 Yönetim Fonksiyonları ve Sorumluluklar

KOSGEB doğrudan Borçlu olacak ve bu PKP'nin içeriği olan Projenin 1. Bileşenini yürütecektir. KOSGEB gerekli deneyime sahiptir ve paydaş katılımı faaliyetlerinin uygulanmasından sorumludur.

KOSGEB, Bileşen 1 için Proje ömrü boyunca paydaş katılımını ve şikayet yönetimini sağlamaktan sorumlu olacaktır. KOSGEB PUB aşağıdaki faaliyetlerden sorumlu olacaktır:

- ÇSS1 ve ÇSS10'a göre bu PKP'nin uygulanmasıyla ilgili tüm hususlarda sürekli koordinasyon,
- Mevcut kaynakların gözden geçirilmesi, paydaş katılımı ve şikayet yönetimi faaliyetlerine ayrılmış ek kaynaklara yönelik ihtiyaçların belirlenmesi ve iletilmesi,
- Şikayet Veri Tabanının gözden geçirilmesi ve alınan şikayetlerin ele alınma süreci hakkında bilgi alınması,
- Potansiyel Proje risklerini erken bir aşamada tespit etmek için yararlanıcılarla sürekli bağlantı halinde olunması,
- Proje için yeni paydaşlar belirlendikçe paydaş listesinin periyodik olarak güncellenmesi,
- Proje ilerledikçe Paydaş Katılım Planının periyodik olarak güncellenmesi (üç ayda bir),
- Her bir paydaş katılım faaliyetinin ardından, uygulama için ek kurumlarla takip ve koordinasyon gerektiren eylemler üzerinde anlaşmaya varmak için bilgilendirme toplantısı,
- Dış Proje paydaşlarına raporlama içeriğinin koordine edilmesi ve kararlaştırılması.

Bu PKP'nin uygulanması genel olarak KOSGEB'in sorumluluğundadır. KOSGEB, diğer ilgili kurumlar, devlet organları, yerel yönetimler ve etkilenen topluluklar ve bireylerin yanı sıra diğer paydaşlarla yakın irtibat halinde olacak ve bu taslak PKP'de tanımlandığı şekilde bilgi ve belgelerin tam olarak açıklanmasını sağlayacaktır. STB, topluluklardaki etkilenen kişilerle kamu istişaresini ve katılımını kolaylaştıracaktır. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'nın rolü, Proje'nin kamuoyuna açıklanması olacaktır. Kamuoyunun bilgilendirilmesi ve medya kapsamı bir ölçüde Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'nın sorumluluğunda olacaktır.

Bu aşamada, KOSGEB PUB organizasyon şeması henüz tanımlanmamıştır. Nihai PKP'ye, istişare sürecine ilişkin rol ve sorumluluklarla birlikte, hazır olduğunda eklenecektir.

7 Şikayet Mekanizması

Bir Şikayet Mekanizmasının (ŞM) temel amacı, şikayetlerin ve sıkıntılarının 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. Aynı zamanda, düzeltici eylemleri kolaylaştıran daha geniş topluluk istişaresinin ayrılmaz bir bileşeni olarak güven ve iş birliği oluşturur. Özellikle, ŞM:

- Etkilenen kişilere, şikayette bulunmaları veya projelerin uygulanması sırasında ortaya çıkabilecek herhangi bir anlaşmazlığı çözmeleri için yollar sağlar;
- Uygun ve karşılıklı olarak kabul edilebilir düzeltme eylemlerinin belirlenmesini ve şikayetçileri memnun edecek şekilde uygulanmasını sağlar; ve
- Adli kovuşturmayla başvurma ihtiyacını ortadan kaldırır.

Şikayet mekanizması düzenli olarak (üç ayda bir) gözden geçirilecektir ve şikayetlerin uygun bir şekilde alınıp sonuçlandırıldığından ve amaca uygun olduğundan emin olunacaktır. Şikâyet mekanizması, toplum üyelerinin ve diğer paydaşların toplum sağlığı, emniyet ve güvenlik ve iş gücü ile ilgili konular gibi çok çeşitli konularla ilgili şikâyetlerini ele almalarına olanak tanıyacaktır.

7.1 KOSGEB'in Proje için Şikayet Mekanizması

Şikâyet mekanizması, herhangi bir paydaşın Projenin uygulanma şekli hakkında bir şikayette veya öneride bulunmasını sağlar. Şikayetler, hasarlar/yaralanmalar, rutin Proje faaliyetleri veya algılanan olaylar veya etkilerle ilgili endişeler için özel şikayetler şeklinde olabilir.

Şikayet mekanizması prosedürünün amacı, yararlanıcılardan ve diğer paydaşlardan gelen ve Projeden kaynaklanabilecek suçlamaları/şikâyetleri sistematik ve şeffaf bir şekilde yönetmek için resmileştirilmiş bir süreç (tanımlama, izleme ve giderme) uygulamaktır. Şikayet mekanizması, etkilenen taraflar, diğer ilgili taraflar ve Hassas ve Dezavantajlı Gruplar için yeterli çözüm yollarına yeterli erişimi sağlamalıdır.

KOSGEB şu anda DB tarafından finanse edilen Mikro ve Küçük İşletmelere Hızlı Destek Projesi (P174144) kapsamında proje yararlanıcıları ve diğer paydaşlar için bir Şikayet Mekanizması (ŞM) yürütmektedir. ŞM, KOSGEB'in mevcut iletişim kanallarına dayanmaktadır ve Türkiye Yeşil Sanayi Projesini de kapsayacak şekilde genişletilecektir. Şikayet mekanizmasının süreçleri aşağıdaki şikayet mekanizmaları aracılığıyla işletilmektedir:

- a. Dilekçe ile başvuru
- b. CİMER
- c. KOSGEB Çağrı Merkezi
- d. KOSGEB PUB'a doğrudan e-posta gönderilmesi (sonradan duyurulacaktır)

a) Dilekçe ile başvuru

Yararlanıcılar sorunlarını bir dilekçe ile KOSGEB PUB'a bildirebileceklerdir. Dilekçede belirtilen hususlar herhangi bir teftiş süreci gerektiriyorsa (rüşvet, iltimas, hakaret, personel şikayetleri vb.) başvuru KOSGEB Rehberlik ve Teftiş Kuruluna gönderilecektir. İnceleme süreci gerektirmeyen başvurular ise şikâyete istinaden Müdürlüğe yönlendirilecektir. Gelen cevap Müdürlük bünyesinde değerlendirildikten sonra şikâyet sahibine gönderilecektir. Şikayete ilişkin dilekçe KOSGEB Doküman Yazılımında muhafaza edilecektir. Dilekçe hakkının kullanılmasına dair kanun gereğince "Türk vatandaşlarının ve Türkiye'de ikamet eden yabancıların kendileri ve kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri konusunda yetkili makamlara yaptıkları başvuruların sonucu veya yapılmakta

olan işlemin safahatı hakkında dilekçe sahiplerine en geç otuz gün içinde gerekçeli olarak cevap verilir. İşlem safahatının duyurulması halinde alınan sonuç ayrıca bildirilir.”

b) CİMER

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), vatandaşların sorun, dilek, talep ve şikâyetlerinin en hızlı şekilde alınması ve cevaplandırılması üzerine hayata geçirilmiş bir halkla ilişkiler uygulamasıdır. CİMER üzerinden şikâyet, öneri ve taleplerini dile getirmenin üç farklı yolu bulunmaktadır:

1. İlk olarak, Başkanlığın resmi internet sitesinde (<https://www.cimer.gov.tr>) yer alan CİMER Başvuru Formu kullanılarak başvuru yapılabilir.
2. Öneri ve şikâyetler, E-Devlet portalında ve KOSGEB ana sayfasında yer alan CİMER linki üzerinden Başkanlığa iletilebilir. (<https://www.kosgeb.gov.tr/site/tr/genel/IletisimMerkezi>)
3. 150'yi tuşlayarak telefon ile başvuru yapılabilir.

T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı'na göre, CİMER'e yapılan başvurunun konusu özel bir talep, şikâyet veya ihbar içeriyorsa, ilgili kurumlar 30 gün içinde olumlu veya olumsuz kesin bir cevap vermek zorundadır. CİMER'e yapılan başvurunun konusu 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu uyarınca bilgi ve/veya belge talebi ise cevap verme süresi 15 iş günüdür.

Alınan başvurular Başkanlık tarafından öncelikle T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'na iletilir. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, KOSGEB ile ilgili başvuruları KOSGEB Kurumsal İletişim Müdürlüğü'ne yönlendirir. Başvuruda belirtilen hususlar herhangi bir inceleme süreci gerektiriyorsa (rüşvet, iltimas, hakaret, personel şikâyetleri vb.) başvuru Kurumsal İletişim Müdürlüğü tarafından Rehberlik ve Teftiş Başkanlığı'na iletilir. İnceleme süreci gerektirmeyen başvurular ise KOSGEB Kurumsal İletişim Müdürlüğü tarafından şikâyete ilişkin olarak Müdürlüğe yönlendirilir ve başvuru Müdürlük tarafından cevaplandırılır. Kişinin şikâyetine ilişkin başvuru CİMER sisteminde dijital olarak tutulur. Şikâyete verilen cevaba ilişkin adli ve idari yargı mercilerine başvuruda bulunulabilir.

c) KOSGEB Çağrı Merkezine Başvuru

Yararlanıcılar Proje ile ilgili şikâyetlerini KOSGEB Çağrı Merkezini arayarak doğrudan KOSGEB'e ileteceklerdir. Başvurular, çağrı merkezi personeli tarafından Yardım Masası yazılımında dijital olarak saklanacaktır.

7/24 aktif olan KOSGEB Çağrı Merkezi (444 1 567), Proje hakkında gelen şikâyetler ve düzeltici faaliyetler hakkında bilgi vermek için kullanılacaktır.

Proje yürürlüğe girdikten sonra, KOSGEB Çağrı Merkezi personelinin Proje ile ilgili bilgi düzeyini artırmak amacıyla, Proje ile ilgili gelebilecek şikâyet ve önerilere ilişkin bir eğitim düzenlenecektir.

d) KOSGEB PUB'a doğrudan e-posta gönderilmesi (sonradan duyurulacaktır)

Proje yürürlüğe girdikten sonra, projeye özgü bir e-posta adresi alınacaktır. KOSGEB PUB'un bu e-postası KOSGEB web sitesinde Dünya Bankası projesi özel sayfasına eklenecektir. Anonim şikâyetlerin ve Ç&S ile ilgili şikâyetlerin bu e-posta aracılığıyla KOSGEB PUB'a gönderilmesine izin verilecektir. Bu şekilde yapılan şikâyetler KOSGEB PUB tarafından kayıt altına alınacaktır.

Tüm bu kanallar Projenin yaşam döngüsü boyunca aktif olarak kullanılacaktır. KOSGEB PUB, tüm şikâyetlerin kaydını bir şikâyet kayıt listesinde tutacaktır ve şikâyetleri çözmek için gerekirse Proje Yönetimi ile birlikte çalışması gerekecektir. PUB, Proje boyunca şikâyetleri üç ayda bir Dünya Bankası'na raporlayacaktır. Şikâyetlerin kapatılması için zaman çerçevesi aşağıdaki Tablo 6'da özetlenmiştir.

Tablo 6 Şikayetlerin yanıtlanması ve çözülmesi için zaman çerçevesi

Yöntemler	Zaman Sınırı
Dilekçe ile başvuru	<ul style="list-style-type: none"> 2577 sayılı İdari Yargılama Usulü Kanununa göre 60 gün içerisinde
CİMER	<ul style="list-style-type: none"> T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığına göre; özel talep, şikayet veya ihbar için 30 gün içinde 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu gereğince bilgi ve/veya belge talebi için 15 iş günü içinde
KOSGEB Çağrı Merkezi	<ul style="list-style-type: none"> Anında Şikayetin çözülmesi için 15 iş günü içinde (yalnızca, zorlayıcı nedenlerden dolayı şikayeti ele almak için fazladan bir süreç varsa)
PUB'a doğrudan e-posta gönderme	<ul style="list-style-type: none"> Şikayete yanıt vermek için 2 iş günü içinde Şikayetin çözülmesi için 15 iş günü içinde (yalnızca, zorlayıcı nedenlerden dolayı şikayeti ele almak için fazladan bir süreç varsa)

7.2 KOSGEB'in Çalışanlar için Şikayet Sistemi

KOSGEB, çalışanlarının ihtiyaç ve beklentilerini bir şikayet mekanizması aracılığıyla karşılamayı amaçlamaktadır. Doğrudan çalışanlar ve sözleşmeli çalışanlar dahil olmak üzere KOSGEB çalışanları için şikayetleri zamanında, planlı ve saygılı bir şekilde almak, kabul etmek, sınıflandırmak, araştırmak, yanıtlamak ve çözmek için bir iç şikayet mekanizması vardır. Bu çalışanlar, işe alım sırasında şikayet mekanizması ve bu mekanizmanın kullanımı nedeniyle herhangi bir misillemeye karşı kendilerini korumak için alınan önlemler hakkında bilgilendirilecektir. Tüm KOSGEB çalışanları, amirleri veya işyeri tarafından kendilerine uygulanan idari prosedürler nedeniyle şikayet ve taleplerini iletme ve dava açma hakkına sahiptir. Şikâyet mekanizması, cinsel sömürü ve istismar ile cinsel taciz şikâyetlerini alacak şekilde uyarlanmıştır.

Şikayetler sözlü veya yazılı olarak yapılır. KOSGEB bünyesindeki Proje çalışanları için ŞM süreçleri, bu PKP'nin 7.1 bölümünde açıklanan şikayet mekanizmaları aracılığıyla işletilmektedir. Bu nedenle ŞM; CİMER, doğrudan e-posta ve dilekçe gibi çeşitli yollarla tüm çalışanlar tarafından erişilebilir olacaktır. Takip, analiz ve izleme kayıt listesini kolaylaştırmak için şikayet veri tabanı KOSGEB PUB ofisinde tutulacaktır.

Başvurular ve şikayetler, söz veya yazı ile en yakın amirden başlanarak silsile yolu ile ve şikayet edilen amirler atlanarak yapılır. Yazılı şikayetler mevzuata uygun olarak yazılmış bir dilekçe ile yapılır. Dilekçede tespit edilen eksikliklerin giderilmesi ve suç teşkil etmeyen mağduriyetler, şikayeti kabul eden amirler tarafından ele alınır. Sözlü şikayetlerde de bu esaslara uyulur. Tüm personel dilekçe doldurarak KOSGEB İnsan Kaynakları Müdürlüğü'ne teslim etme hakkına sahiptir.

Çalışanlar, amirleri veya işyeri tarafından kendilerine uygulanan idari eylem ve işlemlerden dolayı öneride bulunma, işyeri ile ilgili endişe ve şikayetlerini dile getirme, şikayet ve dava açma hakkına sahiptir. Şikâyet konusu çalışma koşulları ile ilgili ise, giderilmesi için KOSGEB İdari Destek Hizmetleri Müdürlüğü devreye girecektir.

KOSGEB çalışanlarından (PUB dahil) gelen cinsel istismar/taciz gibi etik konularla ilgili şikayetler, çalışan bilgilerinin gizliliğine dikkat edilerek değerlendirilir. Etik konularda gelen şikayetler hassas konular içerdiğinden mutlaka Rehberlik ve Teftiş Başkanlığı ile paylaşılmaktadır. Şikayetlerin incelenmesi ve karara bağlanarak şikâyet sahiplerine bildirilmesine ilişkin tüm işlemlerin, şikâyet dilekçesinin karar merciine intikal ettiği tarihi izleyen en

geç 30 gün içinde tamamlanması zorunludur. Adli ve idari soruşturmaya konu olacak şikayetler için ilgili mevzuat hükümleri uygulanır. Proje çalışanlarının şikayet mekanizması, çalışanların adli prosedürü kullanmasını engellemeyecektir. Şikayet mekanizması, ayrıca, mağdurun rızası ile herhangi bir GBV şikayetini derhal hem uygulayıcı kuruma hem de Dünya Bankasına bildirecektir.

Şikayetler isimsiz olarak iletilebilir. Şikâyetler, bazı durumlarda zorluklara yol açabileceği anlayışıyla, şikâyetçinin adı veya iletişim bilgileri verilmeden de gönderilebilir. İsimsiz şikayetlerin e-posta yoluyla PUB'a gönderilmesine izin verilecektir (bu e-posta sonradan duyurulacaktır). Bu şekilde yapılan şikayetler PUB tarafından kayıt altına alınacaktır. İsimsiz olarak iletilen bir şikayet, şikayeti başlatan kişinin adı bilinmeden ele alınacaktır.

Bu süreç, diğer adli veya idari çözüm yollarına ya da yürürlükteki Toplu Sözleşmelerde yer alan çözüm yollarına erişimi engellemeyecektir. Tüm Proje çalışanları işe başladıklarında şikayet süreci hakkında bilgilendirilecektir. Şikayet sürecinin izlenmesi ve denetlenmesi, sürecin etkinliğini belirlemek ve ayrıca tekrarlayan çalışan sorunlarını tespit etmek için yapılacaktır. İzleme ve denetim üç ayda bir ve/veya üst üste üç kez tekrarlandığında uygulanacaktır.

7.3 Dünya Bankası Şikayet Giderme Servisi

Dünya Bankası (DB) destekli bir projeden olumsuz etkilendiklerini düşünen topluluklar ve bireyler, şikayetlerini proje düzeyindeki mevcut şikayet giderme mekanizmalarına veya Dünya Bankasının Şikayet Giderme Servisi'ne (GRS) iletilebilirler. GRS, projeye ilgili endişeleri gidermek için alınan şikayetlerin derhal incelenmesini sağlar. Projeden etkilenen topluluklar ve bireyler şikayetlerini, Dünya Bankası'nın politikalarına ve prosedürlerine uymamasının bir sonucu olarak zararın oluşup oluşmayacağını belirleyen bağımsız Teftiş Paneline iletilebilir. Şikayetler, doğrudan Dünya Bankası'nın dikkatine sunulduktan ve Banka Yönetimine yanıt verme fırsatı verildikten sonra herhangi bir zamanda sunulabilmektedir.

Şikayetlerin Dünya Bankası'nın kurumsal Şikayet Giderme Servisi'ne (GRS) nasıl iletileceği hakkında bilgi için <https://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service#file> adresi ziyaret edilmelidir. Şikayetlerin Dünya Bankası Teftiş Paneline nasıl iletileceği hakkında bilgi için lütfen www.inspectionpanel.org adresini ziyaret edin.

Şikayet İngilizce veya Türkçe olarak sunulabilir. Şikayette, Banka destekli projenin neden olduğu veya neden olabileceği iddia edilen olumsuz etki(ler) açıkça belirtilmelidir. Bu, mümkün olduğu ölçüde mevcut belgeler ve yazışmalarla desteklenmelidir. Şikayet sahibi, şikayetinden elde etmek istediği sonucu da belirtebilir. Son olarak, şikayet servisinde, şikayetçi(ler) veya atanmış temsilci(ler) tanımlanmalı ve iletişim bilgileri verilmelidir. GRS aracılığıyla iletilen şikayetler, projeye ilgili endişelerin hızlı bir şekilde ele alınmasını sağlamak için derhal incelenir.

7.4 Şikayet Kayıt Listesi

KOSGEB PUB bünyesindeki Ç&S uzmanı, her şikayetin ayrı bir referans numarasına sahip olmasını ve uygun şekilde izlenmesini ve kaydedilen eylemlerin tamamlanmasını sağlamak için şikayet kayıt listesi tutacaktır. Liste aşağıdaki bilgileri içerecektir:

- Şikayetin iletilme tarihi
- Şikayetin içeriği ve detayları
- Önerilen düzeltici faaliyetin ayrıntıları
- Şikayeti ileten kişinin e-posta veya telefon numarası (veya anonim)

- Şikayet yöntemi (e-posta, CİMER, KOSGEB çağrı merkezi, dilekçe ile)
- Önerilen düzeltici eylemin şikayet sahibine gönderildiği tarih (uygunsa)
- Kapanış için son tarih
- Kapanış tarihi
- Yanıtın şikayet sahibine gönderildiği tarih
- Durum (Kapalı / Açık)
- CİMER şikayet bilgileri (sadece CİMER şikayetleri için)
 - CİMER Numarası
 - CİMER Şikayet Türü ((i) İstek, (ii) Görüş ve Öneri, (iii) Bilgi Edinme, (iv) Şikayet)

Şikayetin kapatılması, çözümün uygulandığı doğrulandıktan sonra gerçekleşir. Bir anlaşmaya varılamasa veya şikayet reddedilse bile, sonuçlar belgelenecek, eylemler ve çözüm için harcanan çaba kaydedilecektir. Şikâyet dostane yollarla çözülemezse, ilgili kişi resmi adli prosedürlere başvurabilir. Bir şikayetin kaydedilmesi, yasal çerçevede sağlanan herhangi bir zamanda (şikayet süreci de dahil olmak üzere) resmi bir makamdan, adli veya diğer bir makamdan çözüm aranmasını engellemez veya önlemez.

7.5 Şikayet Veritabanı Raporlaması

KOSGEB PUB bünyesindeki Ç&S uzmanı, Proje ŞGM'nin performansını değerlendirmek için Düzenli Ç&S İzleme Raporunun bir parçası olacak şikayet veri tabanını raporlamaktan sorumlu olacaktır. Raporlama aşağıdaki bilgileri içerecektir:

- Proje ile ilgili şikayetler (kategorilere göre ayrılacaktır)
- Alınan toplam şikayet/talep sayısı (Projenin başlangıcından bu yana)
- Raporlama döneminde alınan şikayet/talep sayısı
- Açık şikayetler (sayı ve yüzde)
- Kapatılan şikayetler (sayı ve yüzde)
- İtiraz komitesinin kararının beklenmesi (sayı ve yüzde)
- Açık şikayetlerin 30 günden fazla sürmesi (sayı ve yüzde)

8 İzleme ve Raporlama

PKP'nin ilgili Proje Standartları ile uyumluluğunu değerlendirmek için izlemeler, Proje aşamaları boyunca uygulanacaktır. İzlemeler sırasında Proje Standartlarına uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda, bunlar araştırılacak ve uygun düzeltici eylemler belirlenecektir. Paydaş katılımı, aşağıdakileri içerecek şekilde projenin tüm yaşam döngüsü boyunca KOSGEB tarafından izlenmeli ve rapor edilmelidir:

- Paydaş listesinin güncellenmesi;
- Paydaş katılımını gerçekleştirmek için yeterli kaynak;
- Tüm toplantıların tutanakları ve katılım kayıtları (cinsiyete göre ayrıştırılmış);
- Dezavantajlı ve Savunmasız Bireylerin veya Grupların dahil edilebilirliği;
- Yapılan tüm istişarelerin kayıtları;
- Alınan ve çözüme kavuşturulan tüm şikayetlerin kayıtları;
- Şikayet konularına ilişkin istatistikler;
- Şikayetlerin durumu (açık/kapalı); ve
- Ortalama şikayet çözüm süreleri.

Topluluklar ve çalışanlar tarafından iletilen ve KOSGEB tarafından kayıt altına alınan şikayetler özetlenecek ve üç ayda bir PUB'daki Proje Yöneticisine raporlanacaktır. Tüm paydaş katılım faaliyetleri, şikayetler ve geri bildirimler Çevresel ve Sosyal izleme raporunda açıklanacaktır. Raporlama sıklığı hazırlanacak ÇSTP'nin içeriğine bağlı olarak değişebilir.

8.1 Paydaşların İzleme Faaliyetlerine Katılımı

KOSGEB, belirlenen paydaşlarla iletişim kanallarını belirlendiği şekilde sürdürecektir. KOSGEB, proje boyunca yararlanıcı firmalardan ve diğer ilgili paydaşlardan geri bildirim isteyecek ve PUB, ilerleme raporlarının sonuçlarını gerektiğinde ilgili paydaşlarla görüşecektir. Yararlanıcı firmalardan Projeden memnuniyetleri hakkında geri bildirim almak için KOSGEB PUB tarafından Vatandaş Katılımı üzerine ara dönem anketi yapılacaktır.

KOSGEB, Şikâyet Mekanizmaları ve Proje ile ilgili istişareler yoluyla paydaşlardan alınan girdileri ve yorumları dikkate alacaktır. Belirli bir husus veya başka bir izleme sorgusu hakkında herhangi bir soru olması durumunda, geri bildirim KOSGEB'in resmi kurumsal iletişim prosedürlerinde değerlendirilecek ve ilgili paydaşa uygun yanıt verilecektir.

KOSGEB, hazırlanacak ÇSTP'de belirtilecek düzenli aralıklarla yararlanıcılara düzenli çevresel ve sosyal durum tespiti ziyaretleri gerçekleştirecektir. Projenin yararlanıcıları da paydaş olarak kabul edildiğinden, bu ziyaretlerde izleme faaliyetleri gerçekleştirilecektir.

8.2 Paydaş Gruplarına Geri Raporlama

Paydaşlarla istişare yapıldıktan sonra, paydaşlar genellikle hangi önerilerinin dikkate alındığını, endişelerini gidermek için hangi risk veya etki azaltma önlemlerinin uygulanacağını ve örneğin proje etkilerinin nasıl izleneceğini bilmek isterler.

ÇSS10 tarafından öngörülen uluslararası en iyi uygulamalar doğrultusunda, Proje; paydaşlara Proje geliştirme ve uygulama boyunca sürekli olarak Proje bilgileri sağlamayı taahhüt etmektedir. Geri bildirimlerin Projede değişiklik ve/veya uyarılama gerektirdiği durumlarda, bu güncellemeler paydaşlara iletilecektir.

KOSGEB, istişare toplantıları aracılığıyla paydaş gruplarına raporlama yapacaktır. Toplantı tutanakları bir sonraki istişare toplantılarında paylaşılacaktır. ŞGM aracılığıyla alınan geri bildirimlere sözlü ve yazılı olarak yanıt verilecektir. Önemli Proje güncellemeleri KOSGEB resmi web sitesinde yayınlanacaktır.

Paydaş katılımı faaliyetlerini içeren proje güncellemeleri, KOSGEB'in resmi web sitesinde yayınlanacak ve gerektiğinde basılı olarak sunulacaktır.

Paydaş katılım faaliyetleri, düzenli Ç&S izleme raporlarının bir parçası olarak Dünya Bankası'na üç ayda bir raporlanacaktır. Raporlama sıklığı, hazırlanacak ÇSTP'nin içeriğine bağlı olarak değişebilir.

Referanslar

Dünya Bankası (28 Ekim 2022). *Türkiye Yeşil Sanayi Projesi (P179255) için Türkiye Cumhuriyeti'ne 300 (ABD\$M) Tutarında Önerilen Krediyeye İlişkin Kavram Notu.*

Dünya Bankası (2017). *Çevresel ve Sosyal Çerçeve.* Uluslararası Yeniden Yapılanma ve Kalkınma Bankası (s. 15-31 & s. 97-103).

Dünya Bankası (2018, Haziran). *Borçlular için Kılavuz Notu, ESS1: Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi (Birinci Baskı)*. IPF Operasyonları için Çevresel ve Sosyal Çerçeve.

Dünya Bankası (2018, Haziran). *Borçlular için Kılavuz Notu, ESS10: Paydaş Katılımı ve Bilgilendirme (Birinci Baskı)*. IPF Operasyonları için Çevresel ve Sosyal Çerçeve.

KOSGEB Mevzuat (9 Ekim 2022). <https://www.kosgeb.gov.tr/site/tr/genel/detay/5560/mevzuat>.

KOSGEB Teşkilat Şeması (22 Haziran 2022). <https://www.kosgeb.gov.tr/site/tr/genel/detay/6320/teskilat-semasi>

KOSGEB Bilgi Edinme. <https://www.kosgeb.gov.tr/site/tr/genel/iletisimMerkezi>.

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (t.y.). *50 Soruda CİMER*. Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı. <https://www.cimer.gov.tr/50sorudacimer.pdf>