



**KUZEY
MARMARA
OTOYOLU**

CEV.PR08

PAYDAŞ KATILIM PLANI

REV.NO/ REV.TARİHİ	TANIM	HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	YÖNETİM SİSTEMLERİ KONTROLÜ
16.06.2025	İlk Yayın	Kıdemli Çevre Mühendisi Irmak KARAHAHAN 	Tesisler Çevre ve Yeşil Alan Şube Müdürü Benan AKTÜRK 	İSG, Sürdürülebilirlik ve Kalite Şefi Ezgi KILINÇKAYA 
			Yönetim Sistemleri Müdürü Osman Nuri BİLEN 	Destek Hizmetleri Müdürü Ahmet KOŞKAN 

GENEL MÜDÜR YARDIMCISI

YILMAZ KOYUNCU



GENEL MÜDÜR

MEHMET CAHİT TURHAN





PAYDAŞ KATILIM PLANI

Doküman No	CEV.PR07
Yayın Tarihi	16.06.2025
Rev. No/Tarihi	00
Sayfa No	2 / 19

Revizyon Tablosu

Rev. No	Tarih	Revize Edilen Bölüm	Revizyon Açıklaması
00	16.06.2025	-	İlk Yayın

İÇİNDEKİLER

TABLO LİSTESİ.....	4
ŞEKİL LİSTESİ.....	4
1. AMAÇ.....	5
2. KAPSAM	5
3. TANIMLAR ve KISALTMALAR	6
4. SORUMLULUKLAR.....	7
4.1 Genel Müdür/ Genel Müdür Yardımcısı/Yönetim Kurulu.....	7
4.2 Yönetim Sistemleri Müdürü.....	7
4.3 İnsan Kaynakları Müdürü.....	7
4.4 KMO Çalışanları	8
4.5 KMO Alt İşveren Çalışanları.....	8
5. REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR.....	9
5.1. Referanslar.....	9
5.2. Yasal Gereklilikler ve Standartlar	9
5.2.1. Ulusal Standartlar	9
5.2.2. Uluslararası Standartlar	10
5.3. İlgili Dokümanlar	10
6. UYGULAMA	11
6.1. Genel Bilgiler	11
6.2. Paydaşların Tanımlanması	12
6.3. Paydaş Katılım Faaliyetleri	12
6.3.1. Yöntem	13
6.3.2. Açıklanmış ÇSED Belgeleri	14
6.3.3. Kurulmuş Paydaş Katılım Veri Tabanı	14
6.3.4. Proje internet sitesinin/yardım hattının varlığı/işlevselliği	14
6.4. Şikayet Mekanizması.....	14
6.4.1. Dış Paydaşlar için Şikayet Mekanizması.....	15
6.4.2. Çalışanlar Şikayet Mekanizması	15
6.4.2.1. Şikayet Formlarının Dağıtılması	16
6.4.2.2. Şikayet Formlarının Dağıtılması	16
6.4.2.3. Kayıtların Tutulması	17
6.5. İzleme ve Raporlama.....	17
6.5.1. İzleme Programı	18

 KUZEY MARMARA OTOYOLU	PAYDAŞ KATILIM PLANI	Doküman No	CEV.PR07
		Yayın Tarihi	16.06.2025
		Rev. No/Tarihi	00
		Sayfa No	4 / 19

6.5.2. Temel Performans Göstergeleri	18
6.6. Eğitim	19
6.7. Denetleme	19
6.7.1. İç Tetkik	19
6.7.2. Dış Denetim	19
7. KAYITLAR VE RAPORLAMA / DOSYALAMA	19

TABLO LİSTESİ

TABLO 1: TANIMLANAN PAYDAŞ GRUPLAR	12
TABLO 2: HEDEF PAYDAŞLAR VE YÖNTEMLER	13
TABLO 3: ŞİKÂyet KONULARINA GÖRE GİDERME ZAMAN ARALIĞI	17
TABLO 4: TEMEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ (KPI)	18

ŞEKİL LİSTESİ

ŞEKİL 1: KUZEY MARMARA OTOYOLU PROJESİ GÜZERGAHI	11
--	----

	PAYDAŞ KATILIM PLANI	Doküman No	CEV.PR07
		Yayın Tarihi	16.06.2025
		Rev. No/Tarihi	00
		Sayfa No	5 / 19

1. AMAC

Bu planın amacı, KMO'nun bünyesinde işletme aşamasına ait çevresel ve sosyal konuların kontrolü kapsamında paydaş katılımına ilişkin çalışmaların belirlenmesi, yürütülmesi ve kontrolü için ulusal ve uluslararası standartları ve proje özelinde gereksinimleri göz önüne alınarak planlamasıdır.

Projeye ait Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme (ÇSED) Raporu'nda ve Çevresel ve Sosyal Eylem Planı'nda (ÇSEP) belirlenen işletme aşaması etkilerinden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen paydaşlar için bilgi sağlamak, paydaşların en verimli şekilde görüş ve/veya kaygılarını iletebilmesini sağlamak, etki azaltıcı önlemler konusunda paydaşların geri bildirimlerini almak üzere paydaşların verimli bir şekilde katılımı için mekanizma oluşturmak ve bu planın uygulanması, denetlenmesi ve raporlanması için yöntemler belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu Plan, Proje hedeflerine ulaşmak için gerekli araçları ve önlemleri sağlamaktadır. Bu değerlendirmeler/ önlemler tüm Proje personeli, yükleniciler ve taşeronlar geçerlidir. PKP ile paydaş katılımı için yapılacak faaliyetler, değerlendirme ve izleme parametreleri, kilit performans göstergeleri, denetleme ve raporlama gereklilikleri tanımlanmaktadır. Bu plan, Kuzey Marmara Otoyolu faaliyetleri sırasındaki tüm uygulamaları ve tarafları kapsamaktadır. Planın kapsamı aşağıdaki hususları içermektedir:

- Yasal gereklilikler ve standartlar
- Görev ve sorumluluklar
- Şikâyet Mekanizması ve Paydaş Katılımı
- Kontrol ve izleme
- Denetleme, raporlama ve kayıt tutma

3. TANIMLAR ve KISALTMALAR

Kısaltma	Tanım
ÇSED	Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme
ÇSEP	Çevresel ve Sosyal Eylem Planı
ÇSİP	Çevresel ve Sosyal İzleme Planı
EYS	Entegre (Kalite,Çevre,İSG,YTG,BGYS ve KVYS) Yönetim Sistemi
EDYS	Elektronik Doküman Yönetim Sistemi
YİD	Yap-İşlet-Devret
ÇSYP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
PKP	Paydaş Katılım Planı
IFC	Uluslararası Finans Kurumu (International Finance Corporation)
KMO	Kuzey Marmara Otoyolu
Kuzey Marmara Otoyolu	Avrupa Otoyolu Yatırım ve İşletme A.Ş ve KMO Anadolu Otoyol İşletmesi A.Ş.
KPI	Temel Performans Göstergesi
ODOO	Müşteri İlişkileri Kayıt Programı
PEİ	Projeden Etkilenen İnsanlar

	PAYDAŞ KATILIM PLANI	Doküman No	CEV.PR07
		Yayın Tarihi	16.06.2025
		Rev. No/Tarihi	00
		Sayfa No	7 / 19

4. **SORUMLULUKLAR**

Bu planın hazırlanması, güncel tutulması, kontrolü ve yayınlanması Kalite Yönetim Sistemleri sorumluluğundadır. Kuzey Marmara Otoyolu'nun tüm çalışanları, bu prosedürün kullanıcılarıdır. Bu prosedür, "Genel Müdür Yardımcısı" ve "Genel Müdür" onayı ile yürürlüğe girer.

4.1 **Genel Müdür/ Genel Müdür Yardımcısı/Yönetim Kurulu**

KMO Genel Müdürü /Genel Müdür Yardımcısı/ Yönetim Kurulunun işbu PKP'nin uygulanması konusundaki sorumlulukları aşağıda sıralanmıştır.

- Bu planı ve uygulanması için gereken kaynakları onaylamak;
- Bu yönetim planı ile ilgili hedefleri kontrol etmek ve onaylamak;
- Genel performans değerlendirmelerinin yapılmasını sağlamak.

4.2 **Yönetim Sistemleri Müdürü**

KMO Yönetim Sistemleri Müdürü işbu PKP' nin uygulanması konusundaki sorumlulukları aşağıda sıralanmıştır.

- Planın uygulanması için gerekli koordinasyonu sağlamak;
- Tesisler,Çevre ve Yeşil Alan Şube Müdürünün, İnsan Kaynakları Müdürünün ve ilgili diğer birim müdürlüklerinin raporlamalarını değerlendirmek;
- Genel Müdür Yardımcısı ve İnsan Kaynakları Müdürü ile paydaş katılımı gerekliliklerinin uygulanması için ayrılacak bütçeyi belirlemek;
- İlgili faaliyetlerin bu yönetim planına ve ilgili prosedürlere uygun olarak yürütülmesini sağlamak;
- Personelin beceri ve motivasyonunu ile çalışma koşullarının iyileştirilmesini desteklemek;

4.3 **İnsan Kaynakları Müdürü**

KMO İnsan Kaynakları Müdürünün işbu PKP' nin uygulanması konusundaki sorumlulukları aşağıda sıralanmıştır.

- İşbu Planını uygulamak ve paydaş katılımı aktivitelerini koordine etmek;
- İşbu planı yıllık olarak gözden geçirmek ve gerektiği durumlarda güncellemek;
- Gerçekleştirilen paydaş katılımı faaliyetlerinin işbu planda belirlenen mevzuat gereklilikleri ve standartlara uygunluğunu sağlamak;
- İç ve dış şikâyet prosedürünün yönetiminden sorumlu olmak ve şikâyet/istek/önerileri veri tabanında bulundurmak;
- Şikâyetler ile ilgili departmanlarla birlikte düzeltici ve önleyici önlemler belirlemek ve uygulamak;

	PAYDAŞ KATILIM PLANI	Doküman No	CEV.PR07
		Yayın Tarihi	16.06.2025
		Rev. No/Tarihi	00
		Sayfa No	8 / 19

- Şikâyet mekanizmasına ait düzenli raporlanması gereken şikâyet kayıt ve şikâyet izleme formlarını ilgili birimler tarafından doldurulduğundan emin olmak ve kendisine ulaşan şikâyetleri de şikâyet izleme formları ile kayıt altına almak;
- Basın açıklamaları, toplantılar gibi uygun araçlarla yerel ve ulusal basın ve diğer medya kuruluşlarıyla şeffaf iletişim sağlamak için medya ilişkilerini koordine etmek;
- Yıllık iletişim stratejisi belirlemek.

4.4 KMO Çalışanları

KMO çalışanlarının işbu PKP' nin uygulanması konusundaki sorumlulukları aşağıda sıralanmıştır.

- Gözlemlenen şikâyetleri kayıt altına almak ve İnsan Kaynakları Müdürüne veya Tesisler, Çevre ve Yeşil Alan Şube Müdürüne bildirmek.

4.5 KMO Alt İşveren Çalışanları

KMO çalışanlarının işbu PKP'nin uygulanması konusundaki sorumlulukları aşağıda sıralanmıştır.

- Gözlemlenen uygunsuzlukların kayıt altına almak ve ilgili Alt Yüklenici Müdürüne ve/veya KMO İnsan Kaynakları Şube Müdürüne veya Tesisler, Çevre ve Yeşil Alan Şube Müdürüne bildirmek.

	PAYDAŞ KATILIM PLANI	Doküman No	CEV.PR07
		Yayın Tarihi	16.06.2025
		Rev. No/Tarihi	00
		Sayfa No	9 / 19

5. REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

5.1. Referanslar

- Entegre Yönetim Sistemi Standartları
- ÇSED Raporu
- Dış kaynaklı Doküman Listesi

5.2. Yasal Gereklilikler ve Standartlar

İşbu PKP için geçerli olan ulusal mevzuat gereklilikleri ve uluslararası standartlar bu bölümde belirtilmiştir. Bu planın konularına ilişkin tüm yönetmelik, standart ve yönergeler ulusal ve uluslararası standartlar olmak üzere iki farklı başlık altında toplanmıştır. Ulusal ve uluslararası standartlarda farklılık görülmesi durumunda gerekliliklerden daha katı olanı Proje için bağlayıcı olacaktır.

Projenin tüm yüklenicileri ve alt yüklenicileri, işbu PKP'de tanımlanan ulusal ve uluslararası standartlara ve gerekliliklerine uymakla yükümlüdür. Bu plan, "Yüklenici/Taşıeron Yönetim Prosedürü"ne uygun olarak, tüm yüklenicilere ulaştırılacaktır. Yüklenici, işbu PKP'yi birebir kendi planlarına alabilir veya halihazırdaki çevre ve sosyal yönetim plan ve prosedürlerini işbu PKP'de belirtilen gerekliliklere göre güncellemek durumundadır.

5.2.1. Ulusal Standartlar

KMO ve tüm yüklenicilerinin, işletme dönemi boyunca uyacağı ilgili mevzuat ve standartlar aşağıda listelenmiştir. İlgili mevzuatta değişiklikler olması durumunda geçerli en son mevzuat dikkate alınacak ve bu plan güncellenecektir.

- Türkiye Cumhuriyeti Anayasası (Resmî Gazete Tarihi: 09.11.1982 Resmî Gazete Sayısı: 17863) Madde 25, Madde 26 ve Madde 74.
- Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (Resmî Gazete Tarihi: 24.10.2003 Resmî Gazete Sayısı: 25269)
- Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun (Resmî Gazete Tarihi: 10.11.1984 Resmî Gazete Sayısı: 18571)
- Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik (Resmî Gazete Tarihi: 27.04.2004 Resmî Gazete Sayısı: 25445)

	PAYDAŞ KATILIM PLANI	Doküman No	CEV.PR07
		Yayın Tarihi	16.06.2025
		Rev. No/Tarihi	00
		Sayfa No	10 / 19

5.2.2. Uluslararası Standartlar

KMO ve tüm yüklenicileri, aşağıda listelenen genel uluslararası standartlara uyacaktır.

- IFC Performans Standardı 1- Çevresel ve Sosyal Risk ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetim¹
- IFC Performans Standardı 5 Arazi Alımları ve Zorunlu Yeniden Yerleştirme²
- Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçevesi (ÇSÇ) 10: Paydaş Katılımı ve Bilgilendirme³
- IFC Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi Uygulama El Kitabı⁴
- IFC Performans Standardı 4 Toplum Sağlığı, Güvenliği ve Emniyeti⁵
- Paydaş Katılımı: Gelişmekte Olan Piyasalarda İş Yapan Şirketler İçin İyi Bir Uygulama El Kitabı⁶

5.3. İlgili Dokümanlar

Doküman No	Doküman Adı
CEV.PR03	Çevre Performansının İzlenmesi Prosedürü
İSGÇ.PR02	Yüklenici_Taşeron Yönetim Prosedürü
İSGÇ.TH01.FR01	Taşeron Firmaların Hazırlaması Gereken ISG Evrak Listesi
İSG.PR06	Dilek Şikayet ve Ramak Kala Kullanım Prosedürü
İSG.PR06.FR01	Çalışan Dilek Şikayet Kayıt Takip Formu
İSG.PR06.FR02	Çalışan Dilek-Şikayet Ramak Kala Karekod Bildirim Formu
İSG.PR06	Karekod Kullanım Prosedürü
İSG.TL20.FR02	Çalışan Öneri ve Şikayet Kayıt Takip Formu

¹ https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/d8076ba1-5879-442a-9755-dd85e653cf63/PS_Turkish_2012_Full-Documents.pdf?MOD=AJPERES&CVID=JlAsilp

² https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/7d8aaadd-4e42-4f05-89c9-80658ca492d5/PS5_Turkish_2012.pdf?MOD=AJPERES&CVID=JlAquxV

³ <https://documents1.worldbank.org/curated/en/476161530217390609/ESF-Guidance-Note-10-Stakeholder-Engagement-and-Information-Disclosure-English.pdf>

⁴ https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/a1175817-cf1b-4069-ae58-c3f40f5cb7f/ESMS+Handbook+General_2016_Turkish.pdf?MOD=AJPERES&CVID=nzhmrCw

⁵ https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/fc2f5050-1a7a-4a77-882c-8bb546d5c5bd/PS4_Turkish_2012.pdf?MOD=AJPERES&CVID=JlAqb1-

⁶ https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/sustainability-at-ifc/publications/publications_handbook_stakeholderengagement_wci_1319577185063

6. UYGULAMA

6.1. Genel Bilgiler

Bazı yatırım ve hizmetlerin Yap-İşlet-Devret modeli çerçevesinde yaptırılması hakkında kanun uyarınca İstanbul, Kocaeli ve Sakarya İlleri sınırları içerisinde yapımı tamamlanan Kuzey Marmara Otoyolu (KMO) Projesi, Avrupa Yakası (Kınalı-Yassıören, Yassıören-Odayeri ve Habibler-Hasdal bölümleri) ve Asya Yakası (Kurtköy-Liman, Liman-İzmit ve İzmit-Akyazı bölümleri) olmak üzere iki farklı YİD sözleşmesi ile yürütülmektedir. Avrupa Yakası Avrupa Otoyolu Yatırım ve İşletme A.Ş. tarafından (Kesim-1, Kesim-2, Kesim-7) işletilmekte olup, Asya Yakası KMO Anadolu Otoyol İşletmesi A.Ş. tarafından (Kesim-4, Kesim-5, Kesim-6) işletilmektedir. KMO projesinde işletmesini yaptığımız güzergahlar İstanbul, Kocaeli ve Sakarya İllerinden geçmekte olup, her iki istikamette 4'er şeritli (2x4) bir bölünmüş yoldur. KMO Projesi güzergahı Şekil 1'de verilmiştir.



Şekil 1: Kuzey Marmara Otoyolu Projesi Güzergahı

	PAYDAŞ KATILIM PLANI	Doküman No	CEV.PR07
		Yayın Tarihi	16.06.2025
		Rev. No/Tarihi	00
		Sayfa No	12 / 19

6.2. Paydaşların Tanımlanması

İşletme dönemi paydaşları, ÇSED Raporu EK-11’de belirlenen proje paydaşları doğrultusunda aşağıdakileri kapsar. Yer değiştirme ve kamulaştırmayla ilgili çalışmalar, tazminatların ödenmesi Kamulaştırma departmanı tarafından takip edilmeye devam etmektedir.

Tablo 1: Tanımlanan Paydaş Gruplar

Paydaş Gruplar	Etki
Projeden etkilenenler: - İstanbul Büyükşehir Belediyesi - İlçe Belediyeleri - İstanbul Valiliği - Mahalle Muhtarları - Kocaeli Büyükşehir Belediyesi - Kocaeli Valiliği - İlçe belediyeleri - Mahalle Muhtarları - Sakarya Büyükşehir Belediyesi - İlçe Belediyeleri - Sakarya Valiliği - Mahalle Muhtarları	Çevre koruma: - Gürültü, - Hava Kirliliği, - Kaza Olması Durumunda Dökülme Saçılma, - Bakım-onarım konuları, - İstihdam
İlgili Kurumlar (Tarım İl Müd., Orman Bölge Müd., Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği İl müd., AFAD İl Müdürlükleri Vb)	İzinler ve Raporlama
İlgili STK'lar	Küresel ve yerel çevre etkileri
Çalışanlar	Çalışma Şartları
Diğer Paydaşlar	Hizmet kalitesi

6.3. Paydaş Katılım Faaliyetleri

KMO, proje ömrü boyunca, ÇSED Raporu EK-11’inde belirlenen proje paydaşları ile aktif iletişim kuracaktır. Proje ÇSEP’ inde işletme dönemi için belirlenen paydaş katılım faaliyetleri aşağıda sıralanmıştır.

- Yazılı PKP ve düzenli inceleme,
- Açıklanmış ÇSED belgeleri
- Kurulmuş paydaş katılım veri tabanı
- Gerçekleştirilen paydaş katılım faaliyetleri/olaylarına ilişkin kayıtlar
- Proje internet sitesinin/yardım hattının varlığı/işlevselliği
- Paydaşlar için yetersiz bilgi açıklamasına ilişkin çözülmemiş şikâyet olmaması,
- PKP doğrultusunda platformlarda (Şirket internet sitesi vb.) mevcut şikâyet ve yorum formlarına ilişkin kayıtlar
- Şikâyet kayıtları
- Şikâyetlerin yönetimine ilişkin personel (ler)in görevlendirilmesi

	PAYDAŞ KATILIM PLANI	Doküman No	CEV.PR07
		Yayın Tarihi	16.06.2025
		Rev. No/Tarihi	00
		Sayfa No	13 / 19

- İşçi şikâyetleri için ayrı bir mekanizmanın kurulması ("*Karekod Kullanım Prosedürü*")

6.3.1. Yöntem

Uygun şekil, içerik ve etkili kanallar yoluyla bilgi aktarımı yapmak ve bu bilgilerin tüm paydaşlar için erişilebilir olmasını sağlamak önemlidir. İşletme dönemi için paydaş katılımı süreci aşağıdaki hedefler doğrultusunda yönetilecektir:

- Yapılacak katılım faaliyetleri için zamanında ve yeterli duyuruların yapılması;
- Hassas ve dezavantajlı grupların katılımı için yardım ve fırsatlar sağlanması;
- Görsel – işitsel medya, Basılı medya veya internetteki internet siteleri kullanılarak paydaşların düzenli- düzensiz olarak bilgilendirilmesi;
- Gerekirse yerel halk ve kurum temsilcileri ile saha ziyaretleri düzenlenmesi;
- Söz konusu dönem için yürütülen/planlanan tüm paydaş katılım faaliyetlerini, Temel Performans Göstergelerini içeren yıllık izleme raporlarının oluşturulması.

Katılım, etkinlik, farkındalık ve paydaşların bilgilendirilmesi kapsamında yapılan çalışmalar yıl içinde ilgili departmanların katkıları ile planlanmakta ve takip edilmektedir.

Açıklama etkinlikleri sırasında, bilgilendirici kitapçık ve broşürler gibi belgelerin kullanıma sunulması ve topluluklar (ilçe ve mahalle sakinleri), STK'lar ve diğer proje paydaşlarına haritalar ve rakamların gösterilmesi planlanmaktadır.

PKP kapsamında, hedeflenen paydaşlar ve Proje paydaşlarının sürece katılmasını sağlamak için kullanılacak yöntemler Tablo 2'de verilmiştir. ÇSED kapsamında her bir paydaş grubuna özel olarak belirlenen ve işletme dönemini kapsayan çeşitli paydaş katılım yöntemleri ve araçları aşağıda sıralanmıştır.

Tablo 2: Hedef Paydaşlar ve Yöntemler

Hedef Paydaşlar	Yöntem
Projeden etkilenenler	• Broşürler, el ilanları, posterler, şikâyetler ve şikâyetlere ilişkin anketlerin sağlandığı, etkilenmiş mahalleler (Topluluk İrtibat Görevlileri halihazırda tayin edilmiş olacaktır). • Halkın katılımı toplantıları ve yüz yüze iletişim • Afişler • Görüşmeler • Yerel gazeteler, radyo ve televizyon • Mahallelere periyodik ziyaretler
İlgili Kurumlar	• Proje için alternatif bir telefon hattı • Tüm paydaşların katıldığı ve aralarında iletişim kurmalarını sağlayan halka açık toplantıların yapılması.
İlgili STK'lar	• Proje için alternatif bir telefon hattı • Tüm paydaşların katıldığı ve aralarında iletişim kurmalarını sağlayan halka açık toplantıların yapılması.
Çalışanlar	• Şikâyet Giderme Mekanizması
Diğer Paydaşlar	• Proje için alternatif bir telefon hattı

 KUZEY MARMARA OTOYOLU	PAYDAŞ KATILIM PLANI	Doküman No	CEV.PR07
		Yayın Tarihi	16.06.2025
		Rev. No/Tarihi	00
		Sayfa No	14 / 19

Hedef Paydaşlar	Yöntem
	Tüm paydaşların katıldığı ve aralarında iletişim kurmalarını sağlayan halka açık toplantıların yapılması.

6.3.2. Açıklanmış ÇSED Belgeleri

Avrupa ve Asya yakaları için ayrı ayrı olmak üzere, Proje ÇSED Raporlarının tamamı projeye ait <https://www.kuzeymarmaraotoyolu.com/cevre-yonetimi> sitesinde yayınlanmıştır.

6.3.3. Kurulmuş Paydaş Katılım Veri Tabanı

Proje ömrü boyunca gerçekleştirilen paydaş katılım faaliyetleri/olaylarına ilişkin bir veri tabanı oluşturulacak, bahsi geçen faaliyet ve olayların kayıt altına alınması sağlanacaktır. Bu veri tabanı, hedef paydaşlar özelinde gerçekleştirilmiş ve planlanan etkinliklerin tutanak, katılımcı listesi, fotoğraf ve/veya video kayıtlarını; gürültü, hava kalitesi gibi konularda yapılan ölçümlerin sonuçlarını; yapılan/yapılacak algı araştırması ve anketlerin sonuçlarını; paydaş katılım izleme raporlarını içerecektir.

6.3.4. Proje internet sitesinin/yardım hattının varlığı/işlevselliği

Projeye ait 3 internet sitesi aktif olarak kullanılmaktadır; bunlardan biri Kuzey Marmara Otoyolu Projesi'ne aitken, diğer iki internet sitesi Avrupa Yakası ve Asya Yakası için oluşturulmuş:

- <https://www.kuzeymarmaraotoyolu.com>
- <https://www.anadoluotoyolisletmesi.com>
- <https://www.avrupaotoyolisletmesi.com>

Bahsi geçen her bir internet sitesinde, acil yardım hattı, müşteri hizmetleri numaraları ve iletişim adresleri bulunmaktadır. Bahsi geçen internet siteleri ÇSED dokümanlarını ve halka yapılan duyurular başta olmak üzere aktif olarak güncellenen içerikler barındırmaktadır ve kullanıcı dostudur.

6.4. Şikâyet Mekanizması

Bir şikâyet mekanizması aracılığıyla, projeden etkilenen insanların ve diğer proje paydaşlarının şikâyet/istek/önerilerinin (bundan sonra hepsi şikâyet olarak anılacaktır) verimli bir şekilde ele alınması, sorunların önlenmesi veya azaltılması paydaş katılım faaliyetlerinin ayrılmaz bir parçasıdır.

Şikâyet mekanizması aşağıdakileri amaçlar:

- Topluluklara ve diğer paydaşlara proje faaliyetleriyle ilgili şikâyetlerini ve endişelerini iletebilecekleri bir araç sağlamak;
- Şikâyetlerin kontrollü bir şekilde azaltılıp önlenmesi için karşılıklı olarak kabul edilebilir eylemlerin belirlendiği ve uygulandığı bir şikâyet çözümü için bir araç sağlamak;
- Şikâyet sahiplerinin şikâyet çözümünün sonuçlarından memnun olup olmadıklarını belirlemek;
- Şikâyet düzeltme yoluyla, olası davaları ve itibar kaybını en aza indirmek.

 KUZEY MARMARA OTOYOLU	PAYDAŞ KATILIM PLANI	Doküman No	CEV.PR07
		Yayın Tarihi	16.06.2025
		Rev. No/Tarihi	00
		Sayfa No	15 / 19

6.4.1. Dış Paydaşlar için Şikâyet Mekanizması

Bu şikâyet mekanizması, projeden etkilenen insanların ve diğer proje paydaşlarının şikâyetlerin kaydedilmesini, şikâyetlerin çözülüp çözülmediğine dair durumun izlenmesini, alınan çözümleri, şikâyetçiye geri bildirim yapılıp yapılmadığına dair bilgileri içerecektir.

Tüm paydaşların katıldığı halka açık toplantılar, irtibat numaraları ve internet sitesinin görüş bildirme bölümü, anketler, görüşmeler, idari bina önüne konumlandırılan şikâyet kutuları aracılığıyla ilettiği şikâyetler, şikâyet kayıt formları aracılığıyla kayıt altına alınacak ve takip edilecektir.

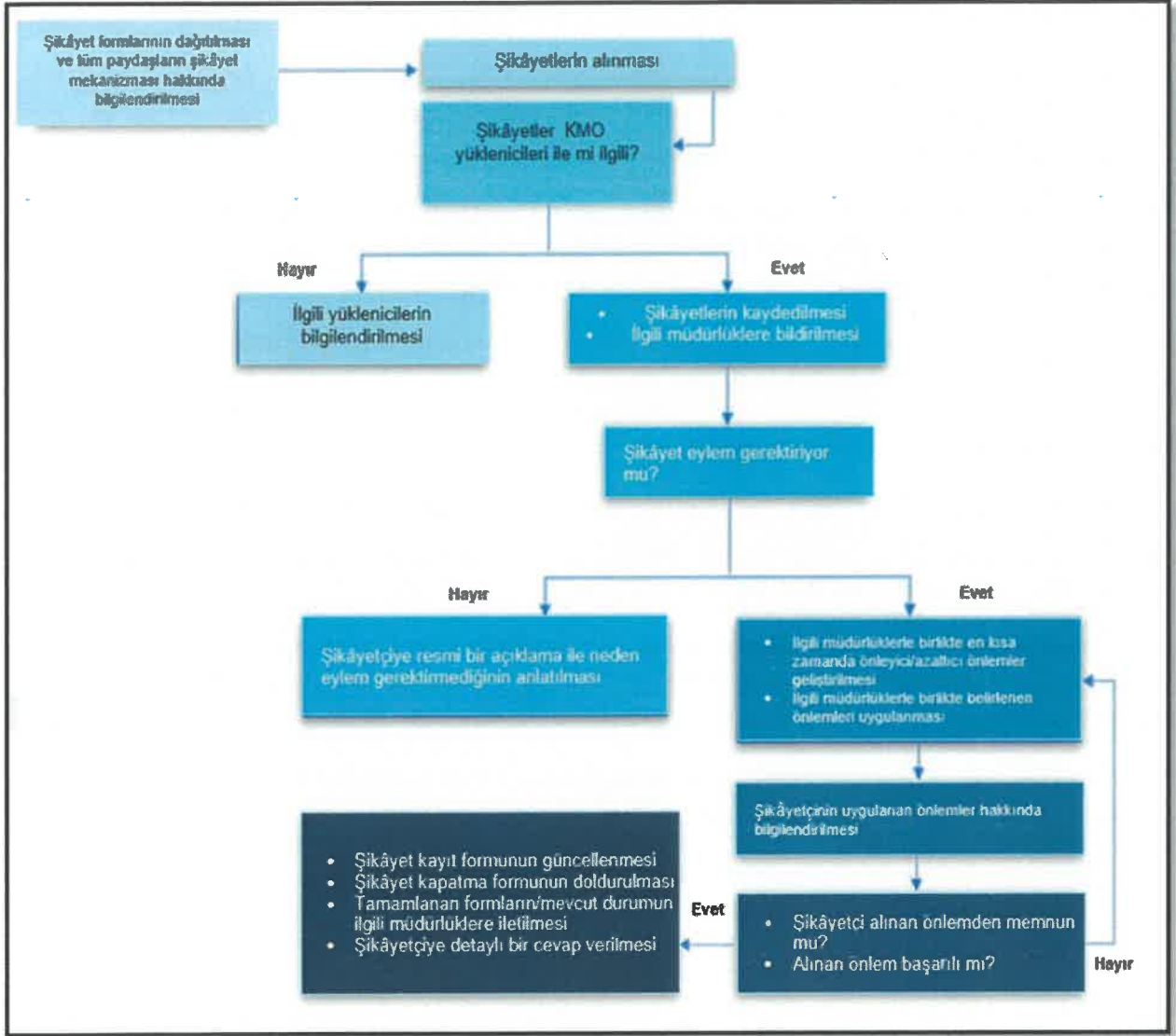
Belirli gruplar özelinde tekrar edilen şikâyetler ile karşılaşılsa, odak grup görüşmeleri yapılarak yeni düzeltici/önleyici faaliyetler belirlenecektir.

6.4.2. Çalışanlar Şikâyet Mekanizması

Bu şikâyet mekanizması, KMO ve tüm yüklenici çalışanlarına ait şikâyetlerin kaydedilmesini, şikâyetlerin çözülüp çözülmediğine dair durumun izlenmesini, alınan çözümleri, şikâyetçiye geri bildirim yapılıp yapılmadığına dair bilgileri içerecektir.

Çalışanlarla yapılan toplantılar, şikâyet/talep formu, irtibat numaraları ve internet sitesinin görüş bildirme bölümü, anketler, görüşmeler aracılığıyla ilettiği şikâyetler, şikâyet kayıt formları aracılığıyla kayıt altına alınacak ve takip edilecektir.

Belirli gruplar özelinde tekrar edilen şikâyetler ile karşılaşılsa, odak grup görüşmeleri yapılarak yeni düzeltici/önleyici faaliyetler belirlenecektir.



Şekil 2: Şikâyet Prosedürü

6.4.2.1. Şikâyet Formlarının Dağıtılması

Şikâyet formları ve hemen yanında şikâyet kutuları, şikâyet formlarının nasıl kullanılacağını anlatan tanıtıcı posterler ile birlikte idari ofis içi ve dışına konumlandırılacaktır.

Elektronik şikâyet formları, internet sitelerine eklenecektir. Şikâyet formları anonim seçeneği içerecektir.

6.4.2.2. Şikâyet Formlarının Dağıtılması

Şikâyetler "Değerlendirme Komitesi" tarafından aşağıdaki eylemler doğrultusunda takip edilecektir.

Şikâyet araçları (şikâyet formları, toplantılar, irtibat numaraları ve internet sitesinin görüş bildirme bölümü, anketler, görüşmeler, internet sitesi, elektronik iletiler vb.), hakkında tüm paydaşlar bilgilendirilecektir.

	PAYDAŞ KATILIM PLANI	Doküman No	CEV.PR07
		Yayın Tarihi	16.06.2025
		Rev. No/Tarihi	00
		Sayfa No	17 / 19

Şikâyet kutuları ayda 1 kontrol edilecektir.

Diğer müdürlükler ve personeller şikâyet alması durumunda şikâyetleri iletecektir.

Şikâyetlerin Kaydedilmesi

Şikâyet araçları ile iletilen şikâyetler alınır alınmaz dış paydaş için Çağrı Merkezi biriminin kullandığı sisteme, çalışanlar tarafından iletilen şikâyetler ise “Öneri ve Şikâyet Kayıt Formuna” türüne göre kaydedilecektir.

Yüklenicilerin ilgili personeli, kendi şikâyet mekanizmalarını oluşturacak, şikâyetleri kaydedecek ve aylık raporlamalar halinde ilgili direktörlüğe iletecektir.

Şikâyetlerin Giderilmesi

İlgili şikâyeti gidermek için ilgili personelin katıldığı bir toplantı ile azaltıcı/önleyici önlemler geliştirilecek ve uygulanacaktır. Şikâyetleri gidermek için takip edilecek zaman aralığı aşağıda Tablo 3’te verilmiştir.

Tablo 3: Şikâyet Konularına Göre Giderme Zaman Aralığı

Şikâyet Konusu	Zaman Aralığı
Kaza olması, dökülme saçılma, patlama ve diğer acil durumlar	Hemen
Hava kirliliği, gürültü, trafik riskleri, bakım-onarım faaliyetleri	1-3 gün arası (risk değerlendirmesine göre yüksek veya orta riskler) 14 gün (risk değerlendirmesine göre düşük riskler)
Çalışma koşulları	1-3 gün arası (risk değerlendirmesine göre yüksek veya orta riskler) 14 gün (risk değerlendirmesine göre düşük riskler)
Diğer yorum, soru ve talepler	20 gün

Uygulanan önlemler şikâyet sahiplerine anlatılacak, memnuniyet durumları değerlendirilerek şikâyetler kapatılacaktır. Şikâyetlerin alınması ile kapatılması arasındaki süre maksimum 30 gün olmalıdır.

6.4.2.3. Kayıtların Tutulması

Şikâyet kayıt formları tüm bu süreçte gerçekleştirilen eylemlerin kısaca raporlanmasıyla güncellenecektir.

6.5. İzleme ve Raporlama

Projenin ÇSED raporlarında ve yönetim planlarında belirtilen ilgili proje standartlarına ve ÇSEP’e uygunluğunu değerlendirmek için işletme aşamasında uygulanacak izleme önlemleri bu bölümde izleme programı ve temel performans gösterge faaliyetleri olarak sunulmuştur. Proje Standartları ile herhangi bir uyumsuzluk tespit edilirse, bunlar araştırılacak ve uygun düzeltici faaliyetler ortaya konulacaktır.

	PAYDAŞ KATILIM PLANI	Doküman No	CEV.PR07
		Yayın Tarihi	16.06.2025
		Rev. No/Tarihi	00
		Sayfa No	18 / 19

6.5.1. İzleme Programı

İzleme faaliyetleri, projenin ÇSYS'i kapsamında periyodik olarak iç izlemeler ve denetçiler tarafından yıllık olarak gerçekleştirilecektir.

İzleme ve denetim faaliyetlerinin bir sonucu olarak uyumsuzluğun tespit edilmesi halinde, uyumsuzluğun ortadan kaldırılmasına ilişkin tüm çalışmalar KMO tarafından gerçekleştirilecektir. İzleme çalışmaları aşağıdaki gibi listelenmektedir:

- Yazılı PKP'nın güncelliğinin sağlanması,
- Kurulmuş paydaş katılım veri tabanının güncellenmesi
- Gerçekleştirilen paydaş katılım faaliyetlerin/olayların fotoğraf, video, sunum, katılımcı listesi gibi ispatlayıcı dokümanlarla birlikte kayıt altına alınması
- Proje internet sitesinin/yardım hattının var olması ve işlevsel olması
- Şikâyet kayıt formunun güncellenmesi
- Şikâyetlerin kapatılıp kapatılmadığı
- Şikâyet sayısı ve Şikâyet konularının tekrarı
- PKP doğrultusunda lokasyonlarda/platformlarda (Ör: Şirket internet sitesi) şikâyet ve yorum formlarının mevcut ve yeterli sayıda olması

6.5.2. Temel Performans Göstergeleri

Paydaş katılımı yönetimi konularının izleme gereklilikleri, temel performans göstergeleri işbu PKP içerisinde belirlenmiş olup birebir takip edilecektir. Bahsi geçen KPI'lar KMO ve tüm yüklenicileri için geçerlidir.

Tablo 4: Temel Performans Göstergeleri (KPI)

KPI	Hedef	İzleme Aracı
Yazılı PKP'nın güncelliği	Güncel olması	Periyodik raporlama
PKP veri tabanının güncelliği	Güncel olması	Periyodik raporlama
Şikâyet kayıt formlarının güncelliği	Güncel olması	Periyodik raporlama
Paydaş katılım toplantısı sayısı	Yılda 1 yapılması	Toplantı kayıtları
Etkilenen insanlar için yapılan memnuniyet anketleri sayısı	Yılda 1, tüm grupları kapsayacak temsili sayıda anket yapılması	Anket kayıtları ve anket analiz sonuçları
Mahallelere yapılan periyodik ziyaret sayısı	Yılda bir düzenli ziyaretler yapılması	Ziyaret kayıtları
Şikâyet sayısı	Hiç şikâyet alınmaması, şikâyet sayısının azaltılması	Şikâyet mekanizması Şikâyet kayıtları
Alınan şikâyetlerin kapalı olması	Tüm şikâyetlerin kapatılması	Şikâyet mekanizması Şikâyet kayıtları
Şikâyet konularının tekrarı	Tekrar etmemesi	Şikâyet kayıtları

 KUZEY MARMARA OTOYOLU	PAYDAŞ KATILIM PLANI	Doküman No	CEV.PR07
		Yayın Tarihi	16.06.2025
		Rev. No/Tarihi	00
		Sayfa No	19 / 19

KPI	Hedef	İzleme Aracı
Yüklenicilerin PKP gerekliliklerini uygulaması konusundaki raporlamaları	Yılda olarak şikâyet mekanizması raporlamasının yapılması	Aylık raporlar
Çalışanların eğitimlerine katılma oranı	İşe girdikleri bir ay içinde personelin tamamının şikâyet mekanizması hakkında eğitim alması	Eğitim kayıtları

6.6. Eğitim

Bu planın uygulanmasında görev alacak tüm personele işçi hakları, optimum çalışma koşulları ve şikâyet mekanizması hususlarında ile ilgili eğitimler verilecektir:

- İşçi Hakları
- Optimum Çalışma Koşulları
- Paydaş Katılımı Planı ve Şikâyet Mekanizması Prosedürü uygulaması,
- Tüm referans yönetim planlarının işleyişi, gereksinimleri ve bu plan ile bağlantısı.

6.7. Denetleme

6.7.1. İç Tetkik

Entegre Yönetim Sistemlerine, İSG, Çevre, halk sağlığı ve güvenliği konularının rutin proje toplantılarına dahil edilmesi sağlanacaktır. Tetkikçiler, Çevre ve İSG Departmanı saha rutin teftiş ve tetkik sonuçlarını yönetime bildirecektir. Gerekli düzeltici faaliyetler Üst Yönetim liderliğinde belirlenecektir.

6.7.2. Dış Denetim

Kuzey Marmara Otoyolu faaliyetlerinin bu Yönetim Planına uygunluğunun değerlendirilmesi için üçüncü kuruluş tarafından (ISO ve Banka Danışmanı) periyodik değerlendirmeler gerçekleştirilecektir. Denetimler, yönetim planının verimliliğini ve projenin performansını etkin bir şekilde arttırmayı amaçlayacaktır.

7. KAYITLAR VE RAPORLAMA / DOSYALAMA

Tüm kayıtlar "Kayıtların Kontrolü ve Arşiv Yönetimi Prosedür"ü şartlarına uygun olarak sorumluları tarafından EDYS ve KMO Ortak alanda ve/veya bilgisayarında muhafaza edilir.

