



İstanbul Yeni Havalimanı ÇSED


Paydaş Katılım Planı

İGA
İstanbul, Türkiye
İçin hazırlanmıştır

Hazırlayan:
ENVIRON
Bath, İngiltere

Tarih:
Mart2015

Proje veya Baskı Numarası:
UK14-19216

Sözleşme No:	UK14-19216
Yayım:	4
Hazırlayan:	ENCON
Proje Müdürü/Yöneticisi (İmza):	ValéryVotrin/Denise Wright 
Tarih:	26.03.2015

Bu rapor ENVIRON tarafından mümkün olan tüm beceri, itina ve çaba gösterilerek ENVIRON ile Müşteri arasında kabul edilmiş olan Hizmetler ve Sözleşme Koşulları dikkate alınarak hazırlanmıştır. Bu rapor Müşteri için gizlidir ve ENVIRON, bu rapor veya bir kısmının önceden ENVIRON tarafından resmi olarak kabul edilmedikçe ifşa edildiği üçüncü taraflara karşı hiçbir sorumluluk kabul etmemektedir. Herhangi bir tarafın rapora itimadı kendi sorumluluğundadır.

ENVIRON üzerinde mutabakata varılmış olan Hizmetler dışında herhangi bir konuda Müşteri'ye veya diğer ilgililere karşı sorumlu değildir.

(Bu belgenin orijinal dili İngilizce'dir. Aslına sadık kalınarak Türkçe'ye tercüme edilmiştir.)

Versiyon Kontrol Kayıtları				
Sayie	Revizyon Durumu	Tarih	Gözden Geçiren İsim Baş Harfleri	Yazar İsim Baş Harfleri
1	İlk Taslak	30 Haziran2014	VV/KS/NS	MI
2	Son Taslak	16 Aralık 2014	VV/DW/HB	MI
3	Final	06 Şubat 2015	VV/DW	MI
4	Güncellenmiş Final	26 Mart 2015	VV/DW	MI
5	Kreditör Yorumlarını Kapsayan Final	7 Ağustos 2015		MI

İÇİNDEKİLER

5	Paydaş Katılımı	1
5.1	Giriş	1
5.2	Yasal Gereklilikler	1
5.3	Anasoruştur Proje Paydaşları	3
5.4	Zaman Çizelgesi	10

Ek 5.A: Tam Paydaş Listesi

Ek 5.B: KamuSoruşturması Formu

Ek 5.C:Kamu Şikayet Mekanizması ile ilgili Broşür

TABLO LİSTESİ

Tablo 5.1	Paydaşlar ve Etkilenen Diğer Ana Taraflar	3
Tablo 5.2	Katılım Bilgisi ve Yöntemleri	7

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 5.1	Şikayet Prosedürü Akış Şeması	11
-----------	-------------------------------	----

5 Paydaş Katılımı

5.1 Giriş

Paydaş katılımı bir projenin çevresel ve sosyal etkilerinin başarılı bir şekilde yönetilmesi açısından gerekli olan güçlü, yapıcı ve uyumlu ilişkiler kurmanın temelini oluşturmaktadır. Paydaş katılımının amacı çeşitli dış paydaşlar ile yapıcı ilişkiler kurmak ve bunları projenin ömrü boyunca sürdürmektir. Katılım sürecinin projenin erken aşamalarında başlatılması halkın ilgili tüm bilgilere zamanında erişmesine yardımcı olur ve paydaşlara proje tasarımına ve etki değerlendirmesine girdi sağlama fırsatı sunar.

Bu amaçları karşılamak için, ÇSED çalışmaları süresince ve projenin daha ileriki uygulama aşamaları süresince (örn. kazı, inşa ve işletme) bu çalışmalara zemin hazırlayan paydaş danışmanlara kılavuzluk edecek şekilde bir Paydaş Katılım Planı (SEP) oluşturulmaktadır.

Bu SEP İGA'nın tüm paydaşları belirlemesini ve projeyi geliştirme aşamasında ve Projenin ömrü boyunca etkin bir katılım stratejisi oluşturmasını sağlayacak şekilde tasarlanmaktadır. SEP'in nihai amacı şeffaf ve zamanında sağlanan bilgi ve açık diyalog temelinde yerel halk ve ilgili diğer paydaşlar ile anlamlı ve güvene dayalı ilişkiler inşa etmektir. Ek olarak, bu SEP aşağıdaki hususları da kapsamaktadır:

- Paydaş katılımı ile ilgili yürürlükte olan ulusal ve uluslararası düzenlemeler ve gereksinimler;
- İGA'nın önceki danışmanlık faaliyetleri ve projenin kazı, inşaat ve işletme aşamalarında paydaşlarla bir araya gelmeye yönelik gelecek planları;
- Belirlenmiş ve etkileşime geçilecek Ana Proje paydaşları;
- Danışmanlık ve bilgi açıklama stratejisi;
- Çeşitli paydaş katılım faaliyetleri için zaman çizelgesi;
- SEP'in uygulanmasına ilişkin kaynaklar ve sorumluluklar;
- Danışmanlık ve bilgilendirme faaliyetlerini izleme ve raporlama araçları ve
- Paydaşların ve halkın İGA'nın faaliyetleri ve şikayetlerin/yorumların nasıl ele alınacağı hakkındaki endişelerini dile getirmesi, geri bildirimde bulunması ve yorum yapması için için bir şikayet mekanizması (bkz Bölüm 5.4.2)

Bu SEP İGA'nın adına Uluslararası Finans Kurumu (IFC) Performans Standardı 1 (PS1)- Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi ve ilgili Kılavuz Notu, Ekvator Prensipleri ve Türk Mevzuatı başta olmak üzere uluslararası borç veren kurumların gereksinimlerini karşılayacak şekilde hazırlanmıştır.

5.2 Yasal Gereklilikler

5.2.1 Ulusal Gereklilikler

Bilgi paylaşımı ve paydaş katılımı 25 Kasım 2014 tarihli 29186 sayılı Türk ÇED Yönetmeliği kapsamında yapılmaktadır. Yönetmeliğin 9'uncu Maddesinin birinci fıkrasında, Proje Sahibi için (Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, bu durumda Altyapı Yatırımları Genel Müdürlüğü) Çevre ve Şehircilik Bakanlığı ile birlikte belirlenen bir tarihte Proje Alanında halkın katılımı toplantısı organize etmek yasal bir zorunluluktur. Halkın katılımı toplantısının amacı bir projeden potansiyel olarak etkilenebilecek insanları önerilen gelişme hakkında bilgilendirmek ve onlara proje ile ilgili kaygılarını ve yorumlarını dile getirme fırsatı sunmaktır.

9'uncu Maddenin ikinci fıkrası anketler ve seminerler/atölyeler gibi faaliyetlerin Proje Sahibi tarafından ÇED sürecinden önce de yapılabileceğini belirtmektedir ve bu faaliyetlerin halkın katılımını arttırmak amacıyla halkın katılımı toplantısına ek olarak yürütülmesini tavsiye etmektedir.

Daha önce de belirtildiği gibi, ÇED süreci Mayıs 2013'de tamamlanmış ve sonuçlandırılmıştır. Proje Çevre ve Şehircilik Bakanlığında ÇED olumlu kararı almıştır. Bu sürecin bir parçası olarak, 6 Kasım 2012 tarihinde Tayakadın okul binasında resmi bir halkın katılımı toplantısı yapılmıştır. Bu toplantı ile ilgili detaylı bilgiler Bölüm 5.3.2'de verilmektedir.

5.2.2 Uluslararası Gereklilikler

Ulusal mevzuata uygunluğa ek olarak, Proje yürürlükteki uluslararası standartları karşılamayı hedeflemektedir. Bu SEP Dünya Bankası politikaları ve yürürlükteki IFC Performans Standartlarının özel kılavuzları doğrultusunda hazırlanmıştır.

Bir projenin ve bir Proje Sahibinin IFC'den veya IFC gereksinimlerini benimseyen başka bir finans kuruluşundan proje finansmanı aldığı durumlarda, projenin finanse edildiği süre boyunca IFC Performans Standartları uygulanmalıdır. 1 Ocak 2012 itibarıyla, İYH Projesi için bir bütün olarak aşağıda sayılan sekiz IFC Performans Gereksinimi geçerlidir:

Performans Standardı 1: Sosyal ve Çevresel Değerlendirme ve Yönetim Sistemi

Performans Standardı 2: İş ve Çalışma Koşulları

Performans Standardı 3: Kirlilik Önleme ve Azaltma

Performans Standardı 4: Toplum Sağlığı, Güvenliği ve Emniyeti

Performans Standardı 5: Arazi Alımı ve Zorunlu Yeniden Yerleştirme

Performans Standardı 6: Biyolojik Çeşitliliğin Korunması ve Doğal Kaynakların Sürdürülebilir Yönetimi

Performans Standardı 7: Yerli Halklar

Performans Standardı 8: Kültürel Miras

Performans Standardı 1¹ paydaş katılımının ile (i) projelerin çevresel ve sosyal etki, risk ve fırsatlarını belirlemek için kapsamlı bir değerlendirme yapmanın, (ii) projeye ilişkili bilgileri kamuoyuna açıklayarak ve yerel toplulukları doğrudan etkileyen konularda onlara danışarak etkili katılım sağlamanın, (iii) proje süresince çevresel ve sosyal performansın yönetiminin önemini ortaya koyar. Bu Standardın amaçları aşağıdaki gibidir²:

- Proje Etki Alanında hem olumsuz hem de olumlu çevresel ve sosyal etkileri belirlemek ve değerlendirmek;
- Çalışanlar, etkilenen halk ve çevre üzerindeki etkileri önlemek veya önlemenin mümkün olmadığı durumlarda azaltmak, hafifletmek veya telâfi etmek;
- Etkilenen toplulukların potansiyel olarak onları etkileyen konularda uygun bir şekilde katılımını sağlamak ve

¹PS1 halk katılımı, bilgilerin açıklanması ve danışma ile ilgili olarak net gereksinimler içerdiğinden konu ile özel olarak ilgilidir. Bu gereksinimler bu SEP'nin temel konularıdır.

²IFC Performans Standartları, Ocak 2012.

- Yönetim sistemlerini etkin bir şekilde kullanarak şirketlerin çevresel ve sosyal performansını geliştirmeyi teşvik etmek

5.3 Ana Proje Paydaşları

5.3.1 Paydaş Katılımı

Paydaş katılımı Proje ile ilgili çevresel ve sosyal sorunların değerlendirilmesi, yönetilmesi ve izlenmesinin temel bir bileşeni olarak tanımlanmaktadır. İGA, etkin halk katılımınının Projeden etkilenen toplulukların üzerindeki risklerin ve etkilerin başarılı bir şekilde yönetilmesinin ve bunun yanı sıra toplum faydalarını arttırmayı teşvik etmenin merkezi olarak kabul etmektedir.

SEP kapsamında, ana Proje paydaşları belirlenmiştir. Projeden etkilenecek veya potansiyel olarak proje ile ilgili olabilecek paydaşlar Tablo 5.1'de listelenmektedir.

Tablo 5.1 Paydaşlar ve Diğer Önemli Etkilenen Ana Taraflar

Paydaş Grupları	Paydaşlar	İlgi Özeti
Yerel Resmi Kuruluşlar	İstanbul Büyükşehir Belediyesi İSKİ İSTAÇ Eyüp Belediyesi Arnavutköy Belediyesi İstanbul Valiliği Köy Muhtarları	Sosyal ve ekonomik gelişme Çevre koruması
Ulusal Resmi Kuruluşlar	Ulaştırma Bakanlığı Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı Orman ve Su İşleri Bakanlığı Çevre ve Şehircilik Bakanlığı DHMI	Ulusal ve Bölgesel gelişme Politika Oluşturma
Sivil Toplum Kuruluşları (STK'ler) –yerel, ulusal ve uluslararası	Türkiye Çevre Vakfı WWF Türkiye Küresel Çevre Derneği (GEO) Türkiye Deniz Temiz Derneği (TURMEPA) Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB) Türkiye Sivil Havacılık Sendikası (HAVA-İŞ)	Küresel ve yerel çevresel etkiler
Yerel topluluklar/halklar	İhsaniye Mahallesi Tayakadın Mahallesi Akpınar Mahallesi Yukarı Agaçlı Mahallesi	Gürültü ve diğer çevresel ve sosyal etkiler Gelir kaybı Arazi edinim

Paydaş Grupları	Paydaşlar	İlgi Özeti
	Yeniköy Mahallesi İmrahor Mahallesi Tarım ve hayvancılık amacıyla Proje Alanı'nı kullanan yerel halk;	İstihdam Hava ulaşım erişimi
Yerel İşletmeler	Taş ocakları Madencilik Tesisleri Yerel İşletmeler	Güzergâh geliştirme İç yatırım
İktisadi Devlet Kuruluşları	Türkiye Elektrik İletim A.Ş (TEIAS) Türkiye Elektrik Dağıtım Şirketi (TEDAS)	Altyapı hizmetlerinin uygulanması
IGA	Çalışanlar Yüklenici Firma Alt Yükleniciler İmtiyaz Sahipleri	Büyüme ve gelişme. Kararlı istihdam ve fırsat
Havayolu Şirketleri(Ulusal ve Uluslararası)	Türk Hava Yolları Pegasus Hava Yolları Lufthansa Hava Yolları	Büyüme ve gelişme. Ticari gelişim. Piyasa büyümesi
Üniversiteler	İstanbul Teknik Üniversitesi Boğaziçi Üniversitesi	Teknik Danışmanlık
Diğer Gruplar	Yeni havalimanı için belirlenmiş arazinin özel sahipleri Havalimanı kullanıcıları	Gelir kaybı Ekonomik büyüme Hizmetlerin kalitesi

Ana paydaşların bir listesi Şekil 5.A'da verilmektedir. Listede yer almayan ve Proje hakkında bilgilendirilmek isteyen kurumlar veya gruplar kendi iletişim bilgilerini listeye eklemek için İGA ile iletişime geçmeye davet edilmektedir (irtibat detayları için lütfen Bölüm 5.4.4'e bakınız). Bu SEP yaşayan bir dokümandır ve ana paydaşların listesi dahil olmak üzere gerekli görüldükçe güncellenecek ve gözden geçirilecektir.

5.3.2 Önceki Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Özeti

Tek resmi paydaş katılımı ulusal ÇED sürecinde Türk ÇED yönetmeliği doğrultusunda DHMI adına yürütülmüştür. Bu ÇED sürecinde, 6 Kasım 2012 tarihinde halkın katılımı toplantısı yapılmıştır ve hem yerel hem de ulusal devlet daireleri temsil edilmiştir. Toplantıya, yerel halk, STK'ler ve çeşitli yerel gruplar (çiftçiler ve iş adamları) katılmıştır. Toplantı sırasında, ÇED katılımcılar tarafından aşağıdaki soruların veya sorunların gündeme getirildiğini belirtmektedir:

- Projenin, özellikle yerel seviyedeki olumlu etkileri;
- Proje gelişiminin erken aşamalarında halkın yeterince bilgilendirilmemiş olması;
- Projenin bölge üzerindeki olumsuz etkileri nelerdir?

- Terkos Gölü önemli bir doğal kaynaktır. Projenin Terkos gölü üzerindeki olası olumsuz etkileri nelerdir? Ve
- Yerel istihdam konularındaki endişeler.

İGA projede yer almadan önce yapılan bu resmi toplantıya ek olarak, İGA yerel paydaşlarla çok sayıda gayri resmi toplantı yapmıştır. Bu gayri resmi toplantılar yerel gruplara ve temsilcilere sorunlarını ve kaygılarını gündeme getirme ve bunları Şirket Temsilcilerine iletme şansı sağlamıştır.

Sosyo-ekonomik mevcut durum çalışması kapsamında, Nisan 2014'de İGA tarafından yerel muhtarlarla birlikteçşıitli gayri resmi görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Bu toplantılar Akpınar, Tayakadın, Yeniköy ve İmrahor mahallelerinde gerçekleştirilmiştir. Toplantının amacı mahallelerin mevcut durum koşullarını anlamak ve yerel temsilcileri öngörülen Proje gelişimleri hakkında bilgilendirmektir. Bu görüşmeler aşağıdaki konuları kapsamaktadır:

- Mahallelerin nüfus yapısı;
- Mahallelerin altyapısı;
- Mahallelerin ekonomik faaliyetleri ve
- Hassas grupların tespit edilmesi.

Aranvutköy ve Eyüp Belediyesi Kaymakamları ve Arnavutköy Belediye Başkanı ile çeşitli ilave görüşmeler yapılmıştır. Toplantıların detaylı tutanakları **Ek 7.13.A'da Bölüm 7.13 Sosyal ve Kültürel Değerlendirme** kısmında verilmektedir.

2014 yılında, İGA Projeyle ilgili bir Algı Anketi yapmıştır. Anketin amacı Projenin katılımcılar tarafından nasıl algılandığını anlamaktır. Türkiye genelinde bu anket kapsamında toplamda 1823 kişi ile görüşülmüştür. Sonuçlar halka açık değildir fakat İGA paydaş katılım faaliyetlerini planlarken iç referans noktası olarak kullanmıştır.

5.3.3 Gelecekteki Katılım Faaliyetleri

İGA'nın niyeti Projenin ömrü boyunca anlamlı ve kültürel olarak uygun bir şekilde Proje paydaşları ile aktif bir şekilde yakın ilişki kurmaktır. Bilinçli katılım temeli sağlamak için, İGA aşağıdaki yaklaşımı uygulayacaktır:

- Halkı ve paydaşları etkileyebilecek herhangi bir hazırlık veya inşaat çalışmasından önce bunlardan etkilenecek olanları bilgilendirmek;
- Kazı ve yapım çalışmaları ilerledikçe etkilenen toplulukları güncellemek;
- Kazı, inşaat ve işletme sonucunda ortaya çıkan sıkıntıları azaltmak için önerilen ve uygulanacak herhangi bir azaltıcı önlemin etkinliği hakkında topluluk üyelerinden geri bildirim isteme/teşvik etmek;
- Bir Şikayet Mekanizması uygulamak (bölüm 5.4.2 aşağıda ve Ek 5.B'de Toplum Sorgulama Formu);ve
- İGA içinde yerel toplulukların ve diğer paydaşların üyeleri ile sürekli iletişim ve irtibatın sağlanmasından sorumlu olacak bireyleri belirlemek

Yörede bulunan mahallerdeki mevcut durumu anlayabilmek için İGA, mahalle muhtarları ile görüşmeler gerçekleştirecek ve Ön Sosyoekonomik Değerlendirme Raporu hazırlayacaktır. Görüşmeler vasıtasıyla ileride gerçekleştirilmesi gerekli olan çalışmalar belirlenecek ve bulgular aynı zamanda ÇSEP içerisinde yer alacaktır. Bu çalışmalara ek olarak, belirlenen

STK'lar ile görüşmeler yapılacak, değişik gruplarla odak grup görüşmeleri gerçekleştirilecek ve bu görüşmelerden elde edilen bulgular vasıtasıyla detaylı bir eylem planı tanımlanacaktır.

Yukarıda bahsi geçen paydaş toplantılarına ek olarak 9 yerleşim biriminde (Yenikoy, Tayakadın, Akpınar, Ağaçlı, İhsaniye, Durusu, İmrahor, Odayeri ve Işıklar) Halkın Katılımı Toplantısı düzenlenecektir. Toplantı amacı ve yeri ile ilgili olarak önceden bilgilendirme yapılacaktır (örn. yerel yazılı basına bir bildiri vererek vebroşürler dağıtılacak ve afişler muhtarlar tarafından askıda ilan edilecektir). Uygulanabilir olduğu durumlarda, yaşlılar ve kadınlar gibi hassas grupların ve toplantı yerine uzak olan kişilerin katılımını kolaylaştırmak için ulaşım İGA tarafından sağlanacaktır. Engelli insanların katılımı ayrı odaklı grup toplantıları aracılığıyla katılım sağlamak için aktif bir şekilde İGA tarafından yönetilecektir. Katılımcıların listesi ve yanı zamanda soru, görüş ve önerileri kayıt altına alınacaktır. Uygun olduğu durumlarda görüşmelerde görüntüler de kayıt altına alınacaktır.

5.3.4 Paylaşılacak Proje Bilgileri

İGA kreditorlerin gereksinimleri doğrultusunda Projenin sosyal ve çevresel performansı ile ilgili bilgileri paylaşımına açacaktır. Paylaşımına açılacak dokümanlar Projeye özgü teknik dokümanları, bu SEP ve diğer ilgili dokümanları kapsayabilir. Bilgiler İGA web-sitesi (www.igairport.com) dahil olmak üzere çeşitli kaynaklarla etkilenen topluluklara ve daha geniş olarak halka sunulacaktır. Kamunun kazı, inşaat ve işletme aşamaları ile ilgili faaliyetlerden ve en güncel Proje gelişmelerinden haberdar olmasını sağlamak için bu bilgiler, mümkün olduğu durumlarda, gerçek zamanlı olarak güncellenecektir. Bölüm 5.2'de açıklanan Şikayet Prosedürü de Projenin ömrü boyunca uygulamada kalacaktır.

İstihdam konusunda açık pozisyonlar hakkındaki bilgiler İGA'nın web-sitesinden duyurulacaktır bunun yanı sıra yerel iş bulma kurumları/firmaları ve yerel ve bölgesel medya ilanları aracılığıyla da duyurulacaktır.

5.3.5 Paydaş Katılım Programı

Paydaşlara ulaşımını sağlanması ve bunların geri bildirimlerinin alınmasına yönelik olarak İGA'ya fırsatlar sağlanması için paydaş katılım sürecinde çeşitli yöntemler kullanılacaktır.

Tablo5.2 Projenin ana paydaşlarını, paydaş grupları ile paylaşılacak bilgi türlerini ve özel katılım prosedür ve yöntemlerini özetlemektedir.

Tablo5.2 Katılım Bilgisi ve Yöntemleri

Aşama	Paydaş	Katılım Prosedürü/Yöntem	Açıklanacak Proje Bilgisi
Kazı ve İnşaat	Yerel/bölgesel yetkililer ve çevre koruma yetkilileri dahil olmak üzere hükümet yetkilileri	Görüşmeler Toplantılar SEP'in yazılı kopyalarının yayımlanması Proje Durum raporları	Proje gelişimi ile ilgili düzenli durum raporları Kreditörlerin gereksinimleri doğrultusunda projeye özgü dokümanlar İzin verme ve yasal raporlama amacıyla gerekmesi halinde ilave Proje bilgisi türleri
	Çevresel ve diğer STK'lar ve inisiyatif grupları	Anketler Halkın katılımı toplantıları E-posta Posta Telefon aramaları Basılı kopyaların belirlenen halka açık noktalarda yayımlanması Proje web sitesinde basın bültenleri ve elektronik yayımlar. Yerel medyada basın bültenleri	Proje gelişimi ile ilgili web sayfasında düzenli güncellemeler Kreditörlerin gereksinimlerine uygun projeye özgü dokümanlar
	Yerel işletmeler	Görüşmeler Halkın katılımı toplantıları E-posta Posta Telefon çağrıları Proje web sitesinde basın bültenleri ve elektronik yayımlar. İhale ilanları	Şikayet Broşürleri Proje gelişimi ve ihale/teklif duyuruları ile ilgili güncellemeler Kreditörlerin gereksinimlerine uygun projeye özgü dokümanlar

Aşama	Paydaş	Katılım Prosedürü/Yöntem	Açıklanacak Proje Bilgisi
	<p>Aralarında aşağıdakilerin de bulunduğu yerel halk:</p> <p>Proje Alanı yakınında veya inşaat şantiyelerinde yaşayan insanlar;</p> <p>Tarımsal veya hayvancılık amacıyla Proje Alanını kullanan yerel halk;</p> <p>Yeni havalimanı için belirlenen arazinin özel sahipleri;</p> <p>Hassas gruplar (yaşlı kişiler, emekliler, engelli durumu bulunan kişiler, geçimi kadınların sağladığı haneler); ve</p> <p>İstihdam fırsatları ile ilgilenebilecek yerel halk (mevcut durumda işsiz olanlar, çalışmak için göç edenler ve Proje nedeniyle işini kaybedecek olanlar vs.)</p>	<p>Görüşmeler</p> <p>Araştırmalar ve anketler</p> <p>Halkın katılımı toplantıları</p> <p>Proje web sitesinde basın bültenleri ve elektronik yayımlar.</p> <p>Basılı kopyaların belirlenen halka açık noktalarda yayımlanması</p> <p>Yerel medyada basın bültenleri</p> <p>Hassas gruplarla birlikte ayrı odak grup toplantıları</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Şikayet broşürleri • Websitesinde Proje gelişimi ile ilgili düzenli güncelleme yapılması • Kreditorlerin gereksinimlerine uygun projeye özgü dokümanlar • Mevcut iş olanakları hakkında bilgiler
İşletme	Yerel ve ulusal medya	<p>Basın toplantıları/medya ile toplantılar</p> <p>Basın bültenleri</p>	<p>Proje faaliyetleri ve çalışmalar/gelecek olaylar ile ilgili duyurular</p> <p>Mevcut iş olanakları hakkında bilgiler</p>
	İGA çalışanları ve alt yüklenicileri	<p>Çalışan el kitabı</p> <p>Proje personelini ve çalışanlarını kapsayan e-posta güncellemeleri</p> <p>Yüklenici personelinin temsilcileri dahil olmak üzere personel ile düzenli yapılan toplantılar</p> <p>Ofislerdeki ve sahadaki bilgi panellerinde yayımlanan gönderiler</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Şikayet broşürlerine Şirketin web sitesinden erişilecektir • Çalışan Şikayet Prosedürü • Proje gelişimi ile ilgili güncellemeler • Kreditorlerin gereksinimlerine uygun projeye özgü dokümanlar

Aşama	Paydaş	Katılım Prosedürü/Yöntem	Açıklanacak Proje Bilgisi
	Tüm paydaş grupları	Daha geniş halk ile herkese açık görüşmeler/toplantılar Görüşmeler Odak grupları Kamuoyu anketleri ve araştırmalar Website güncellemeleri Hassas evlere ev ziyaretleri STK'ler, işletmeler, çevresel ve diğer paydaş grupları ile toplantı/müzakere/yuvarlak masa toplantıları Medya ile toplantılar/basın konferansları Şikayet mekanizması	<ul style="list-style-type: none">Halkın katılabileceği faaliyetler ve çeşitli paydaş gruplarını etkileyebilecek Proje faaliyetleri ve çalışmalar hakkında medyada yer alan bültenler ve duyurularWeb-sitede Projenin çevresel ve sosyal performansı ile ilgili yıllık raporlamaKurum içi ağ ve personel toplantıları dahil olmak üzere mevcut iç bilgi dağıtım mekanizmaları kullanılarak- e-posta veya diğer araçlar aracılığıyla Proje çalışanlarına ve personeline yönelik düzenli güncellemelerİş olanakları hakkındaki bilgiler

5.4 Zaman Çizelgesi

Bilgilerin paylaşılması ve paydaş danışmanlığı ile ilgili faaliyetler ve iş takvimi Tablo 5.3'te sunulmaktadır.

Tablo 5.3 Öngörülen Paydaş Danışmanlığı ile ilgili Faaliyetler ve İş Takvimi

1	Halkın Katılımı Toplantıları	Ağustos 2015, 3. Hafta
2	Yerel gazetede ilan verilmesi, muhtarların bilgilendirmesi ve broşürlerin hazırlanması	Ağustos 2015, 2. Hafta
2	STK Toplantıları (TOBB, Hava-İş, İstanbul Teknik Üniversitesi, WWF)	Ağustos 2015, 4. Hafta
3	Bilgi Paylaşımı	Eylül 2015, 1. Hafta
4	Odak Grup Görüşmeleri	<i>Ön Değerlendirme Raporu bulgularına göre belirlenecektir (Muhtar görüşmeleri)</i>
5	Muhtarlarla Toplantılar	Tamamlandı (Araştırma Temmuz 2015'in 3. Ve 4. Haftalarında gerçekleştirilmiştir) ve aynı zamanda devam edilecek.
6	Şikayet Mekanizması	Süreç Temmuz 2015'in 3. haftasında başlamıştır.
7	STK Toplantıları (Yukarıda belirtilenlerden farklı olarak)	Eylül/Ekim 2015 tarihi için planlanmış olup çeyrek dönem şeklinde organize edilecektir.

İGA paydaş toplantılarına gelecekte de devam edecek ve bilgi paylaşımı faaliyetlerini mümkün olduğunca sürdürecektir.

5.4.1 Kaynaklar ve Sorumluluklar

Katılım faaliyetlerini uygulamak için, İGA Çevre Yönetim Departmanı altında Halkla İlişkiler Sorumlusu (sorumluları) (CLO) görevlendirecektir. CLO Proje bilgilerinin açıklanmasını, kamu danışmanlık faaliyetlerini ve Bölüm 5.2'de açıklanan Şikayet Prosedürü yönetimini koordine ederek Sosyal Yönetim Planının uygulanmasından sorumlu olacaktır. Bu amaç doğrultusunda, Çevre Müdürü ve HİS birlikte çalışacaktır.

5.4.2 Yerel Halk Şikayet Mekanizması

Halkın şikayetleri CLO tarafından yönetilecektir. Halkın şikayetleri ile ilgilenme sorumluluğu İGA içinde halkla ilişkilerden sorumlu olacak bir departmana verilecektir. Bir kişiden, kurumdan veya halktan alınan her bir şikayet değerlendirilecek ve irtibat detaylarının verildiği durumlarda şikayeti yapan tarafa bir yanıt verilecektir. Şikayeti yapan kişi kimliğinin belirsiz kalmasını istediği durumlarda, şikayet değerlendirilecek ve İGA web sitesinde (www.igairport.com) ve kamu şikayet alım ofislerinde yanıtlanacaktır.

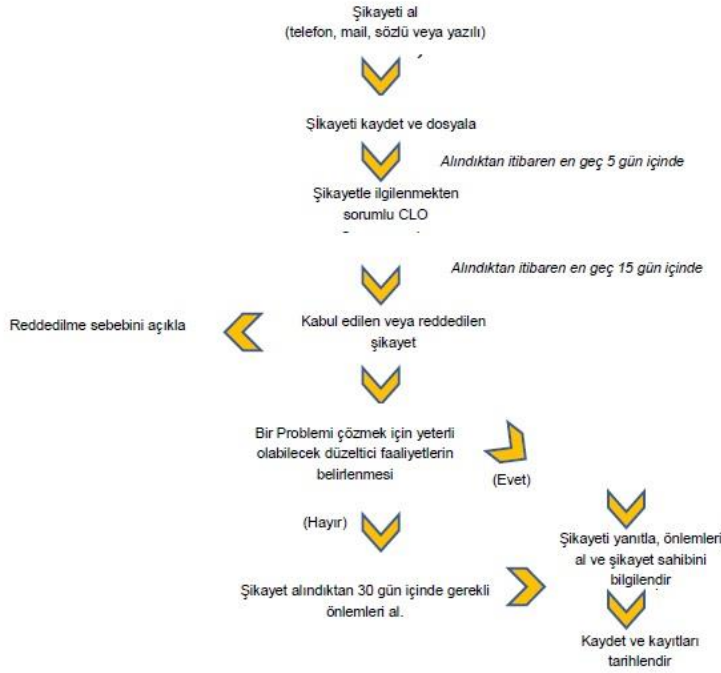
Herhangi bir birey veya kurum Bölüm 5.4'de sağlanan irtibat bilgilerini kullanarak telefon, posta veya e-posta aracılığıyla şikayet alım ofislerinde soruşturma yapabilir ve/veya kişisel olarak şikayette bulunabilir.

Kamu Şikayet Prosedüründe Bilgi broşürleri Kamu Talep Formu ile birlikte temin edilecektir (bkzEk5.Bve 5.C). Tüm yorumlar ve şikayetler şikayette bulunanın irtibat detaylarının verilmesi halinde şikayeti yapan kişi tarafından belirtilen iletişim yöntemine göre yazılı veya sözlü olarak cevaplandırılacaktır.

Tüm şikayetler ayrılmış bir şikayet kaydında kayıt altına alınacaktır ve her birine bir referans numarası verilecektir. Bir cevabın verilmesi veya daha ileri boyutta değerlendirilmesi ile ilgili zaman çizelgesi istenen bilginin veya gündeme getirilen sorunun karmaşıklığına göre değişebilecektir, talep/şikayet İGA tarafından alındıktan sonra bir ay içinde cevaplanacaktır, karmaşık sorunların gündeme getirildiği durumlarda cevap bilgileri mevcut oldukça aşama aşama verilebilir. Yorumlarını veya şikayetlerini ileten kişiler isimlerini gizli tutma hakkına sahiptir.

Şikayet prosedürü aşağıdaki akış şemasında gösterilmektedir.

Şekil 5.1 Şikayet Prosedürü Akış Şeması



5.4.3 İzleme ve Raporlama

SEP Projenin uygulanma süresi boyunca gerekli görüldükçe periyodik olarak incelenecek ve güncellenecektir.

Düzeltilici/önleyici faaliyetlerin uygulanma durumu ile birlikte şikayetlerin, sorguların ve ilgili olayların aylık özetleri İGA'nın üst yönetimine gönderilecektir. Aylık özetler İGA'nın şikayetleri zamanında ve etkin bir şekilde ele alma kabiliyeti ile birlikte şikayetlerin hem sayısı hem de niteliğini değerlendirmede kullanılacaktır.

Özet raporları da en az yıllık olarak İGA web sitesinde açıklanacaktır.

5.4.4 Paydaşlar için Proje İrtibat Detayları

Paydaşlar aşağıdaki adreste İGA ile iletişime geçebilecektir.

İGA Merkez Ofisi
İstanbul Havalimanı İşletmesi A.S.
Adres: Gokturk Merkez Mah. İstanbul Cad. Kayin Sok.
No:1/B Kat: 4-5 Eyup
İSTANBUL
TÜRKİYE
Telefon: +90 (212) 322 0090
Faks: +90 (212) 322 2360
www.igairport.com

Ek 5.A: Tam Paydaş Listesi

Seviye	Kategori	Kurum/Kuruluş	İrtibat Detayları
Dahili	Personel	IGA Personeli	Adres: Gokturk Merkez Mah. İstanbul Cad. Kayin Sok. No:1/B Kat: 4-5 Eyup İSTANBUL Telefon: +90 (212) 3220090
	Yükleniciler	CMLKK (ayrıca onun alt yüklenicileri de dahil)	Uygulanamaz
	Hava Yolları	İlgili tüm havayolları: THY, Air France, British Airways, Emirates, Lufthansa GermanAirlines, vs.	Uygulanamaz
Ulusal	Ulusal Resmi Kurumla ve İlgili Bakanlıklar	Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı	Adres: Hakkı Turaylıc Caddesi No:5 Emek/ANKARA Telefon: +90 (312) 2031116-19 E-posta: okm@ubak.gov.tr
		Karayolları Genel Müdürlüğü	Adres: İnönü Bulvarı No:14/06100/Yucetepe/ANKARA Telefon: +90 (312) 4757000 E-posta: info@kgm.gov.tr
		Kıyı Emniyeti Genel Müdürlüğü	Adres: Meclis-i Mebusan Cad. No: 14 Kat:4 Salıpazarı/İSTANBUL Telefon: +90 (312) 3344500 E-posta: info@kiyiemniyeti.gov.tr
		Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü	Adres: Mevlana Bulvarı, Konya Yolu Üzeri No:32/06330/Etiler/ANKARA Telefon: +90 (312) 2042000 E-posta: dhmi@dhmi.gov.tr
		Orman ve Su İşleri Bakanlığı	Adres: Sogutozu Cad. No:14/E- ANKARA Telefon: +90 (312) 2075000

Seviye	Kategori	Kurum/Kuruluş	İrtibat Detayları
		Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü	Adres: Devlet Mahallesi, InonuBulvari No:16 Cankaya/ANKARA Telefon: +90 (312) 4178300
		Meteroloji Genel Müdürlüğü	Adres: KutukcuAlibeyCaddesş No: 4/06120 Kalaba, Kecioren/ANKARA Telefon: +90 (312) 3597545
		Çevre ve Şehircilik Bakanlığı	Adres: Vekaletler Cad. No: 1 Bakanlıklar/ ANKARA Telefon: +90 (312) 4101000
		Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı	Adres: Eskisehir Yolu 9. Km Lodumlu / ANKARA Telefon: +90 (312) 287 33 60
		Mekansal Planlama Genel Müdürlüğü	Adres: SogutozuMh. Anadolu Bulvari, 2179 Sk. No:5, 06510 Cankaya/ ANKARA Telefon: +90 (312) 2857173
		Ekonomi Bakanlığı	Adres: InonuBulvari No:36/ 06510 Emek/ANKARA Telefon: +90 (312) 2047500
		Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı	Adres: TurkOcağı Caddesi No:2 06100 Cankaya/ANKARA Telefon: +90 (312) 2126420
		Maden Tetkik ve Arama Genel Müdürlüğü	Adres: Üniversiteler Mahallesi DumlupınarBulvari No: 139/06800 Cankaya/ANKARA Telefon: +90 (312) 2011000

Seviye	Kategori	Kurum/Kuruluş	İrtibat Detayları
			E-posta: mta@mta.gov.tr
		Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	Adres: İnönü Bulvarı No: 42 Pk: 06520 Emek/ANKARA Telefon: +90 (312) 2966000
		Türkiye İş Kurumu	Adres: Emniyet Mahallesi Mevlana Bulvarı No:42 Yenimahalle/ANKARA Telefon: +90 (312) 2163000
		Gümrük ve Ticaret Bakanlığı	Adres: Dumlupınar Bulvarı No: 151 Eskisehir Yolu 9. Km 06800 Cankaya/ANKARA Telefon: +90 (312) 4491000
		Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı	Adres: Mustafa Kemal Mahallesi Dumlupınar Bulvarı (Eskisehir Yolu 7.Km) 2151. Cadde No: 154 06510 Cankaya/ANKARA Telefon: +90 (312) 2015000
		Kalkınma Bakanlığı	Adres: Necatibey Cad. No:110/A 06100 Yucetepe-ANKARA Telefon: +90 (312) 2946877
		Kültür ve Turizm Bakanlığı	Adres: Atatürk Bulvarı No: 29 06050 Opera/ Ankara Telefon: +90 (312) 3090950
		Türkiye Elektrik İletim Anonim Şirketi	Adres: İnönü Bulvarı No: 27 Bahçelievler/ANKARA Telefon: +90 (312) 2126915-30
		Sahil Güvenlik Komutanlığı	Adres: Devlet Mah. Dikmen Cad.

Seviye	Kategori	Kurum/Kuruluş	İrtibat Detayları
			Merasim Sok. No: 10 06650 Bakanlıklar/ANKARA Telefon: +90 (312) 4175050/52E- Email: sgk@sgk.tsk.tr
		Jandarma Genel Komutanlığı	Adres: Jandarma Genel Komutanlığı 06510 Bestepe/ANKARA Telefon: +90 (312) 4561999
		Toplu Konut İdaresi Başkanlığı (TOKİ)	Adres: Bilkent Plaza B1 Blok 06800 Bilkent/ANKARA Telefon: +90 (312) 2667680
Ulusal/uluslararası	STK'lar	Türkiye Çevre Vakfı	Adres: Tunali Hilmi Caddesi No:50/20 06660 Çankaya/ ANKARA Telefon: +90 (312) 425 55 08 E-posta: cevre@cevre.org.tr
		Türkiye Çevre Koruma Vakfı	Uygulanamaz
		WWF Türkiye	Adres: Büyük Postane Cad. No: 19 Kat: 5 Fatih / İSTANBUL Telefon: +90 (212) 528 20 30 E-posta: info@wwf.org.tr
		Dünya Kuş Çarpma Derneği(World Birdstrike Association)	E-posta: board@worldbirdstrike.com
		ABD Yeşil Bina Konseyi	Adres: U.S. GreenBuildingCouncil, 2101 L Street, NW Suite 500, Washington DC, 20037 Telefon: 1 202 742 3792
		Çevre Dostu Yeşil Binalar Derneği (CEDBIK)	Adres: Baslik Sok. Hizirapt. No: 2 Daire: 8 Levent / İSTANBUL

Seviye	Kategori	Kurum/Kuruluş	İrtibat Detayları
			Telefon: +90 (212) 269 59 41 E-posta: info@cedbik.org
		Küresel Çevre Örgütü (GEO)	Uygulanamaz
		Çevre Koruma ve Ambalaj Atıkları Değerlendirme Vakfı (CEVKO)	Adres: Cenap Sahabettin Sok. No: 94 Kosuyolu 34718, Kadıköy/ İSTANBUL Telefon: +90 (0216) 428 78 90 – 94 E-posta: cevko@cevko.org.tr
		Türk DenizTemiz Derneği (TURMEPA)	Adres: Nakkastepe, Aziz Bey Sokak No:1 34674 Kuzguncuk İSTANBUL Telefon: +90 (0216) 310 93 01
		Doğa Koruma Merkezi	Adres: 1293 sok. No: 9/32 Beyazıtapt.AsagiOvecler / ANKARA Telefon: +90 (312) 287 40 67 E-posta: dkm@dkm.org.tr
		İstanbulDamizlik Manda YetistircileriBirliği	Adres: Nakkasmah.MuhtarlıkBinasi, Kat: 1 Arnavutkoy / İSTANBUL Telefon: +90 (212) 793 60 77 E-posta: istanbul@dmymb.org
		Türk Kadın Dernekleri Federasyonu	Uygulanamaz
		Bedensel Engellilerle Dayanışma Derneği	Adres: DragosYali Mah. Menekse Sok. No:6 Cevizli- Maltepe / İSTANBUL Telefon: +90 (216) 370 81 66 E-posta: info@bedd.org.tr
		Türk Sanayiciler ve İşadamları Derneği (TUSIAD)	Adres: Mesrutiyet Caddesi, No: 46, Tüsiad Genel Sekreterlik Binası, Pk:

Seviye	Kategori	Kurum/Kuruluş	İrtibat Detayları
			34420, Tepebasi, Beyoğlu/ İSTANBUL Telefon: +90 (212) 249 19 29 E-posta: tusiad@tusiad.org
		Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB)	Adres: Dumlupınar Bulvarı No:252 (Eskişehir Yolu 9. Km.) 06530 ANKARA Telefon: +90 (312) 218 20 00 E-posta: info@tobb.org.tr
		Türk Mühendis ve Mimar Odaları Birliği (TMMOB)	Adres: Selanik Caddesi 19/1 06650 Yenisehir/ANKARA Telefon: +90 (0312) 418 12 75 E-posta: tmmob@tmmob.org.tr
		Kadınlara Hukuki Destek Merkezi (KAHDEM)	E-posta: kahdem@gmail.com
		Türk Havayolu Pilotları Derneği	Adres: Senlikkoy Mah. Catal Sok. No: 5C B-1 Blok 34153 Florya/ İSTANBUL Telefon: +90 (212) 662 12 01 E-posta: talpa@talpa.org
		Türkiye Sivil Havacılık Sendikası (Hava-İş)	Adres: İncirli cad. No: 68/1 Volkan apt. Bakırköy / İSTANBUL Telefon: +90 (212) 660 20 95
Bölgesel	Devlet Yetkililer	İstanbul Büyükşehir Belediyesi	Adres: Kemalpasamah.Sehzadebasicad. No: 25 34134 Fatih İSTANBUL Telefon: +90 (212) 4551300
		İstanbul Ulaşım A.Ş.	Adres: Yavuz Selim mah. Metro sok.

Seviye	Kategori	Kurum/Kuruluş	İrtibat Detayları
			No: 3 34220 Esenler İSTANBUL Telefon: +90 (212) 5689970 E-posta: info@istanbul-ulasim.com.tr
		İstanbul Enerji A.Ş.	Adres: Harbiye mah.Kadrgalarcad. No: 7/1 Sisli İSTANBUL Telefon: +90 (212) 2193976 E-posta: info@istanbulenerji.com.tr
		İSTAC A.S.	Adres: Pasa mah.PiyalepasaBulvarı No: 74 Sisli İSTANBUL Telefon: +90 (212) 2306041
		İl Çevre Müdürlüğü	Adres: Barbaros Bulvarı No:137 Balmumcu-Besiktas İSTANBUL Telefon: +90 (212) 3184100
		İstanbul Orman İşletme Müdürlüğü	Adres: Fatih Ormanı Kampusu Maslak-Sisli İSTANBUL Telefon: +90 (212) 2620034
		Çatalca, Arnavutköy, Durusu, Kemerburgaz Orman İşletme Başkanlığı	Uygulanamaz
		Gıda, Tarım ve Hayvancılık İl Müdürlüğü	Adres: Bagdat Caddesi No: 307-309 Erenkoy-Kadikoy İSTANBUL Telefon: +90 (216) 4682100
		İSKİ	Adres: Güzeltepe mah.Alibeycad. No:7 34060 Eyup İSTANBUL Telefon: +90 (212) 3210000
Yerel		ArnavutköyBelediyesi	Adres: Arnavutkoy Merkez mah.Gencosmancad. No: 19

Seviye	Kategori	Kurum/Kuruluş	İrtibat Detayları
			Arnavutkoy İSTANBUL Telefon: 444 4 597 E-posta: arnavutkoy@arnavutkoy.bel.tr
		Eyüp Belediyesi	Adres: Nisanca mah. Feshane cad. No: 42 İSTANBUL Telefon: +90 (212) 4400500 E-posta: remziaydin@eyup.bel.tr
		İstanbul Valiliği	Adres: Ankara cad. 34410 Fatih İSTANBUL Telefon: +90 (212) 4555900
		Arnavutkoy Kaymakamlığı	Adres: YıldırımBeyazitcad. No:37 Kat: 4 34275 Arnavutkoy İSTANBUL Telefon: +90 (212) 5972487 E-posta: arnavutkoy@arnavutkoy.gov.tr
		Eyüp Kaymakamlığı	Adres: Islambeymah. Hz Halit Bulvarı No: 26 34050 Telefon: +90 (212) 5635251 E-posta: eyup@istanbul.gov.tr
		Altyapı ve Kentsel Dönüşüm İl Müdürlüğü	Adres: Halkali Merkez mah.Basin Ekspres Yolu No:33 Kat: 5 Kuzukcekmece İSTANBUL Telefon: +90 (212) 6923700 E-posta: istkentseldonusum@csb.gov.tr
		Trafik Hizmetleri Daire Başkanlığı	Uygulanamaz
	STK'lar	Su Vakfı	Adres: Atatürk Bulvarı No: 148

Seviye	Kategori	Kurum/Kuruluş	İrtibat Detayları
			Emlak Bank A Blok Kat: 4 Daire: 16 Kemalpaşa Mh. Eminönü/İSTANBUL Telefon: +90 (212) 522 35 70
		Temiz Çevre Derneği	Uygulanamaz
		Boğaziçi Çevre, Kültür ve Dayanışma Derneği (BOCEV)	Adres: Gültepe mhTüre Sok. Gursitesi A blok No:17 Sefakoy/İSTANBUL Telefon: +90 (212) 596 91 99 E-posta: info@bocev.com
		Çevre Dostları Derneği	Uygulanamaz
		Çevre Kuruluşları Dayanışma Derneği (CEKUD)	Adres: Fevzipaşa Cd. Kınalızade Sk. İlgaz Ap. No: 7/2 34080 Fatih İSTANBUL Telefon: +90 (212) 621 77 00 E-posta: bilgi@cekud.org.tr
		İstanbul Kuş Gözlem Topluluğu	Uygulanamaz
		İstanbul Ticaret Odası	Adres: Resadiye Cad. 34112 Eminönü/İSTANBUL Telefon: +90 (212) 455 60 00 E-posta: ito@ito.org.tr
		İstanbul Sanayi Odası	Adres: Mesrutiyet Cad. No:62, 34430 Tepebasi/İSTANBUL Telefon: +90 (212) 252 29 00 E-posta: info@iso.org.tr
		İstanbul Engelliler Derneği	Uygulanamaz
		Tayakadın Avcılar Derneği	Uygulanamaz

Seviye	Kategori	Kurum/Kuruluş	İrtibat Detayları
		Arnavutköy Kuş Severler Derneği	Uygulanamaz
	Meskun Topluluk	Projenin planlanan inşaat ve işletme sahasının hemen yakınındaki nüfus	Uygulanamaz
		Tayakadın Mahallesi	
		Akpınar Mahallesi	
		Ihsaniye Mahallesi	
		YeniköyMahallesi	
		Ağaçlı Mahallesi	
	Yerel Medya	Şehir genelindeki medya kuruluşları (TV istasyonları, gazeteler, radyo istasyonları, internet bazlı kuruluşlar vs.)	Uygulanamaz
	Üniversiteler	Boğaziçi Üniversitesi	Adres: 34342 Bebek İSTANBUL Telefon: +90 (212) 3595400
		İstanbul Teknik Üniversitesi	Adres: İTÜ AyazagaYerleskesi 34469 Maslak İSTANBUL Telefon: +90 (212) 2856677 E-posta: kurumsaliletisim@itu.edu.tr
		İstanbul Üniversitesi	Adres: 34452 Beyazıt İSTANBUL Telefon: +90 (212) 4400000 E-posta: iubilgi@istanbul.edu.tr
		Yıldız Teknik Üniversitesi	Adres: Barbaros Bulvarı 34349 Yıldız İSTANBUL Telefon: +90 (212) 3837070
		Gazi Üniversitesi	Adres: Gazi Üniversitesi Rektörlüğü 06500 Teknikokullar ANKARA

Seviye	Kategori	Kurum/Kuruluş	İrtibat Detayları
			Telefon: +90 (312) 2126840
		Hacettepe Üniversitesi	Adres: Hacettepe Üniversitesi Rektörlüğü Beytepe ANKARA Telefon: +90 (312) 3055050
	İş Dernekleri	Projenin planlanan inşaat ve işletme sahasının hemen yakınındaki iş dernekleri	Uygulanamaz
		Maden şirketleri	Uygulanamaz
		Kemberburgaz Rüzgar Santrali (Lodos Elektrik Üretim A.S.)	Adres: Bankalar Yenikapı Tenha sok. Ucarlar Han No: 8 34420 Karakoy İSTANBUL Telefon: +90 (212) 2568190 E-posta: lodoselektrik@lodoselektrik.com.tr
		Tayakadın Rüzgar Santrali (İstres Elektrik Üretim A.S.)	Adres: Kısıklıcad.Sarkuysan Ak Is Merkezi NO: 4 Kat:1 A-Blok 34662 Telefon: +90 (216) 5545400 E-posta: finaenerji@finaenerji.com

Ek 5.B: Kamu Talep Formu

Kamu Talep Formu
İstanbul Havalimanı İşletmesi A.Ş.*alıcı tarafından
doldurulacak*

Referans No.

Alınma Tarihi

Alan

Tam İsim (Anonim kalmak istiyorsanız yalnızca ANONİM yazın- ANONİM olmanız bile yorumlarınız değerlendirilecektir)

İrtibat Bilgisi

Lütfen tercih ettiğiniz iletişim aracını işaretleyin

(mail, telefon, e-posta)

posta (lütfen posta adresinizi girin):**telefon** (lütfen telefon numaranızı girin):**e-posta** (lütfen e-posta adresinizi girin):**Dil** Tercih Edilen Türkçe Diğer (_____)**Olayı/Şikayeti/Talebi açıklayın**

(Ne oldu? Nerede oldu? Kime karşı oldu? Problemin sonucu nedir?):

Olay/Şikayet/Talep Tarihi

- ____ - 20__

Tek seferlik olay/şikayet

Birden fazla kez meydana geldi (kaç kez? _____)

Devam ediyor (mevcut durumda devam ediyor) evet hayır **Söz konusu problemi çözmek için neyin gerçekleşmesini görmek isterdiniz?**

İmza ve Tarih: _____ Bu formu aşağıdaki adrese teslim edin:

Halkla İlişkiler Sorumlusu
İstanbul Havalimanı İşletmesi A.Ş.

Gokturk Merkez Mah. İstanbul Cad. Kayın Sok.

No:1/B Kat: 4-5 Eyup İSTANBUL, TÜRKİYE

Tel: +90 (212) 322 0090

Ek 5.C: Kamu Şikayet Mekanizması ile ilgili Broşür

BİR ŞİKAYET NASIL RAPOR EDİLİR?

1. İGA çeşitli şekillerde şikayetlerinizi alabilir:

- Ekteki Kamu Talep Formunu doldurup bunu formun üzerindeki adrese gönderebilirsiniz veya Halkla İlişkiler Sorumlusuna (CLO) veya belirtilen adreslerden birine teslim edebilirsiniz;
- Sözlü şikayette bulunmak için Halkla İlişkiler Sorumlularından (CLO) biriyle yüzyüze veya telefon üzerinden iletişime geçebilirsiniz. HİS daha sonra şikayetinizin izlenmesini sağlamak için bir form dolduracaktır; veya
- Şikayetinizi İGA'nın web sitesi aracılığıyla iletebilirsiniz(www.igairport.com).

TAKİP

2. SEP İşletim Müdürü şikayetinizle hemen ilgilinemezse, İGA şikayetinizle ilgilenmek için aşağıdaki adımları takip edecektir

- İGA şikayet formunuzu aldığı anda veya şikayetiniz sözlü olarak yapıldığında, bunu incelemek için bir CLO görevlendirilecek;
- İGA şikayetinizi aldıktan sonra 15 gün içinde mektup (postalanan veya bir CLO tarafından bizzat teslim edilen) veya e-posta aracılığıyla şikayetinizi aldığınızı bildirecektir. Bu mektupta İGA'da iletişim kurduğunuz kişinin adı yer alacaktır ve şikayetiniz için bir referans numarası verecektir.
- İGA şikayetinizi soruşturacaktır ve bunun için sizinle iletişim kurması gerekebilir. Soruşturma tamamlandığında, İGA soruşturma bulguları ve önerilen yanıtla ilgili olarak sizle iletişime geçecektir. İGA şikayetin yapılmasından sonra 30 gün içinde sizle iletişime geçmeyi amaçlamaktadır.
- Soruşturmada veya yanıtta hoşnut değilseniz, İGA sizinle şikayeti çözümlenmekle ilgili diğer seçenekleri görüşecektir ve bir cevap üzerinde karara varmaya çalışacaktır.

GİZLİLİK VE ANONİMLİK

3. Yorumda veya şikayette bulunan kişiler isimlerini gizli tutma hakkına sahiptir. İGA için kimliğinizi açığa çıkarmadan şikayeti çözmek mümkün değilse, İGA bu durumun nasıl ele alınmasını tercih ettiğinizi sormak için sizle iletişime geçecektir.
4. Anonim olarak bir şikayette bulunmak isterseniz şikayette bulunabilirsiniz ve İGA şikayeti inceleyecektir. Bununla birlikte soruşturmanın sonuçları ve önerilen azaltıcı önlemlerle ilgili sizinle görüşemeyecektir. İGA yalnızca web sitesinde genel bir yanıt verebilecektir.
5. Şikayette bulunanlar her durumda Türk yasaları ve yönetmelikleri doğrultusunda hukuki yollara başvurabilecektir.