



Ocak, 2016

## İZMİR BAYRAKLI ENTEGRE SAĞLIK KAMPÜSÜ PROJESİ

# PAYDAŞ KATILIM PLANI

**Teslim edilen:**

İzmir Bayraklı Hastane Yatırım ve Sağlık Hizmetleri A.Ş.

Rapor Numarası. 1451310053

**Distribution:**

1 copy İzmir Bayraklı Hastane Yatırım ve Sağlık  
Hizmetleri A.Ş.

1 copy Golder Associates Turkey Ltd



August, 2015





## Döküman Kaydı

Şirket	Müşteri Kontağı	Versiyon	Tarih	Teslim Yöntemi
Golder	Caner Şahin, Sibel Gülen	SEP_Final_Draft	06.05.2015	Mail
Golder	Caner Şahin, Sibel Gülen	SEP_Final_Draft_Rev01	15.05.2015	Mail
Golder	Caner Şahin, Sibel Gülen	Appendix_E_IzmirPPP_SEP_TR	Ekim, 2015	Mail
Golder	Caner Şahin, Sibel Gülen	Appendix_E_IzmirPPP_SEP_TR_Final	Ocak, 2016	Mail



## İçindekiler

<b>1.0 GİRİŞ</b> .....	<b>6</b>
1.1 PKP' nin Hedefleri .....	6
1.2 Projenin Kısa Tanımı .....	7
1.3 Terimler .....	8
<b>2.0 MEVZUAT VE ULUSLARARASI STANDARTLAR</b> .....	<b>8</b>
2.1 Ulusal Mevzuat.....	9
2.1.1 Türkiye Cumhuriyeti Anayasası .....	9
2.1.2 Medeni Kanun .....	9
2.1.3 Bilgi Edinme Hakkı Kanunu .....	9
2.1.4 Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun .....	9
2.1.5 Çevre Kanunu.....	10
2.2 Uluslararası Standartlar.....	10
<b>3.0 ÖNCEKİ KATILIM FAALİYETLERİNİN ÖZETİ</b> .....	<b>11</b>
3.1 Paydaşlarla İlgili Yürütülen Ön Çalışmalar .....	12
<b>4.0 PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ</b> .....	<b>13</b>
<b>5.0 PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI</b> .....	<b>13</b>
5.1 ÇSD ile Entegrasyon.....	13
5.2 Aşamalar ve İlgili Katılım Faaliyetleri.....	15
5.2.1 Yöntemler ve Aktiviteler .....	15
5.2.2 Aşama 1: Kapsam belirleme ve temel veri toplama çalışmaları.....	16
5.2.3 Aşama 2: ÇSD İfşası .....	17
5.2.4 Stage 3: İnşaat ve İşletme .....	18
5.2.5 Aşama 4: İşletmeden çıkarma .....	19
<b>6.0 ROLLER VE SORUMLULUKLAR</b> .....	<b>19</b>
<b>7.0 ŞİKAYET MEKANİZMASI</b> .....	<b>19</b>
7.1 Amaç ve Kapsam .....	19
7.2 Sorumluluklar .....	20
7.3 Prosedür.....	20
<b>8.0 İZLEME, DEĞERLENDİRME VE RAPORLAMA</b> .....	<b>23</b>
<b>9.0 REFERANSLAR</b> .....	<b>24</b>



**TABLOS**

Tablo 1 Stakeholder engagement activities during preconstruction.....	17
Tablo 2 Stakeholder Engagement activities during ESIA disclosure.....	17
Tablo 3: Stakeholder Engagement activities during operation.....	18
Tablo 4: Complaint Register Form.....	22

**FİGURES**

Figure 1: Diagram of the ESIA process and relationship with Stakeholder Engagement.....	15
---	----



## KISALTMALAR

<b>Kısaltmalar</b>	<b>Tanımı</b>
CLO	Toplum İşkileri Memuru
CRF	Şikayet Kayıt Formu
EBRD	Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası
EIA	Çevresel Etki Değerlendirme
ESIA	Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme
ESMP	Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı
EU	Avrupa Birliği
IFC	Uluslararası Finans Kuruluşu
MoEU	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı
NGO	Sivil Toplum Kuruluşu
PAP	Projeden Etkilenen İnsanlar
PCDP	Halkın Katılımı ve İfşa Etme Planı
SEP	Paydaş Katılımı Planı
MoLSS	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı



## 1.0 GİRİŞ

Bu Paydaş Katılım Planı ("PKP") Golder Associates ("Golder") tarafından İzmir Bayraklı Hastane Yatırım ve Sağlık Hizmetleri A.Ş. ("SPV")<sup>1</sup>. 'yi temsilen İzmir Bayraklı Entegre Sağlık Kampüsü Projesi için hazırlanmıştır. SPV PKP'nin uygulanmasından sorumlu olacaktır ve Golder'ın desteğiyle dokümanın hazırlanmasında aktif biçimde yer almıştır.

İzmir Bayraklı Entegre Sağlık Kampüsü toplam olarak 622,530 m<sup>2</sup>'lik bir alanda inşa edilecektir. Yatak kapasitesi 2060 olup toplam 573,546 m<sup>2</sup>'lik bir çevrelenmiş Alana tekabül etmektedir. Sağlık kampüsü 3 adet hastaneden oluşacak olup bunlar aşağıda listelenmiştir:

- Ana (Genel) Hastane,
- Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Hastanesi ve,
- Yüksek Güvenlikli Adli Rehabilitasyon Hastanesi.

### 1.1 PKP' nin Hedefleri

PKP'nin genel hedefi, SPV' nin Proje süresince paydaş katılımını nasıl sağlayacağını açıklamaktır. Paydaş katılımı bu gibi projeler için kilit bir faaliyettir; çünkü paydaşlarla açık bir iletişim kanalı kurulmasını, paydaşların projenin önemli etkilerini anlamalarını, finansörün yerel beklentilerini dikkate alarak bunları proje tasarımına katmasını ve bu sayede sağlıklı ve kapsamlı bir proje gerçekleştirilmesini sağlar. PKP'de görüş almaya yönelik bir plan sunulmaktadır; bu plan aşağıdaki amaçlar çerçevesinde tasarlanmıştır:

- Proje ve projeden etkilenen kişiler (PEK) ve diğer paydaşlar üzerindeki potansiyel etkileri hakkında zamanında bilgi sağlamak;
- Bu gruplara kendi durumlarına en uygun biçimde görüş ve kaygılarını dileme imkanı sağlamak; ve
- Bu gruplara / yerleşimlere teklif edilen önlemler konusunda geribildirimde bulunmak ve bu önlemleri kendileriyle görüşmek.

PKP'nin amaçları aşağıdaki gibidir:

- Kilit paydaşları belirlemek ve paydaşlara geribildirimde bulunmak ve bilgi aktarmak için yeterli mekanizmaların mevcut olmasını sağlamak;
- Projenin planlama aşamasından başlayıp işletme ve işletmeden çıkarma aşamaları süresince devam etmek kaydıyla yerel, ulusal ve uluslararası düzeyde görüş alma planı sağlamak;
- Kilit paydaşlarca dile getirilen konuların Çevresel ve Sosyal Değerlendirmesinde (ÇSD) ve ayrıca projenin karar alma ve tasarım aşamalarında ele alınmasını sağlamak;
- Bütün paydaşlar için bir şikayet mekanizması planı sunmak.

PKP, Projenin geliştirilmesi esnasında revize edilecek bir çalışma dokümanıdır. PKP'nin bu versiyonu bir planlama ve yönetim dokümanıdır ve dokümanda ÇSD sürecinde ve Projenin bütün (inşaat, işletme ve işletmeden çıkarma) aşamalarında hangi paydaş katılımı faaliyetlerinin yürütüleceği açıklanmaktadır. PKP planlanan toplantıları ve diğer paydaş katılımı faaliyetlerini içerecek şekilde sonradan revize edilecektir. Cari etkilerin ölçülmesini ve kestirimlerinin yapılmasını amaçlayan etki değerlendirmesi kapsamında yürütülen paydaş katılımıyla projenin algılanan etkileri belirlenmeye çalışılmaktadır.

<sup>1</sup> Kocaeli Hastane Yatırım ve Sağlık Hizmetleri A.Ş. is a Special Purpose Entity/Vehicle established by GAMA A.Ş. Turkerler and GE.



ÇSD sürecinde hazırlanan yönetim planları paketi kapsamında, Projenin geri kalan aşamalarında yürütülen paydaş katılımı faaliyetlerinin detaylarını içerecek şekilde güncellenmiş PKP planı da bulunacaktır.

Bu PKP'de yer verilen paydaşların görüşünün alınmasına ilişkin planda aşağıdaki kilit unsurlar bulunmaktadır:

- **BİLGİLENDİRME:** İzmir Bayraklı Entegre Sağlık Kampüsü Projesi, projenin etkileri ve yararları ile ÇSD süreci hakkında paydaşlara doğru, zamanında ve kültürel açıdan uygun bilgi verilmesi;
- **KATILIM SAĞLAMA:** paydaşların Proje ile ilgili görüş ve kaygılarını dile getirmeleri için imkanlar hazırlanması, Proje ve etki yönetimi konuşlarında daha geniş paydaş desteği arayışına girilmesi;
- **ANLAMA:** İzmir Bayraklı Entegre Sağlık Kampüsü Projesi personelinin paydaşların kaygılarını ve önceliklerini anlamalarının sağlanması
- **GÖZDEN GEÇİRME:** bu kaygı ve önceliklerin İzmir Bayraklı Entegre Sağlık Kampüsü Projesinin tasarım, inşaat ve işletme aşamalarına dahil edilmesi;
- **BİLGİLENDİRME:** proje ilerledikçe paydaşlara geribildirimde bulunularak görüş alma sürecinin devam ettirilmesi.

Katılım sürecinin yapısal işlevinin, ortaklık ve öğrenme olması kritik öneme sahiptir. Paydaşların geribildirimleri çok değerli bir bilgi kaynağıdır ve temel iş ve strateji sürecine entegre edilecektir.

Bütün paydaşlar Proje faaliyetlerini gözden geçirmeye ve bu konuda geribildirimde bulunmaya davet edilmektedir. Bu geribildirimler PKP'nin gelecekteki revizyonlarında dikkate alınacaktır.

## 1.2 Projenin Kısa Tanımı

İzmir Bayraklı Entegre Sağlık Kampüsü 622.530 m<sup>2</sup>'lik bir alan üzerinde inşa edilecek olup içerisinde birçok hastane barındıracaktır. Proje 573.546 m<sup>2</sup>'lik alan ile çevrelenmiş olup toplam yatak kapasitesi 2060 olacaktır. Sağlık kampüsü, Ana Hastane, Fizik tedavi ve rehabilitasyon ve yüksek güvenli adli hastane olmak üzere toplam 3 hastaneden oluşacaktır. Ana hastane; genel, kadın doğum, kardiyovasküler ve onkoloji hastanelerinden oluşacaktır. Her bir proje bileşenine ait kapalı inşaat alanları aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

### Mevcut Proje Bilgileri Doğrultusunda Proje Bileşenlerinin Kapalı İnşaat Alanları

Proje Bileşenleri	Kapalı İnşaat Alanı (m <sup>2</sup> )
Ana Hastane	433,009
Ana Hastane Teşhis ve Yataklar	283,609
Ana Hastane Kapalı Otopark	149,400
Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Hastanesi	94,423
Rehabilitasyon Teşhis ve Yatakları	76,423
Rehabilitasyon Hastanesi Kapalı otoparkı	18,000
Yüksek Güvenlikli Adli Rehabilitasyon Hastanesi	23,347
Adli Rehabilitasyon Hastanesi Teşhis ve Yatakları	20,347
Adli Rehabilitasyon Hastanesi Kapalı Otopark	3,000
Teknik Hizmet Binaları	22,768
<b>Toplam Kapalı İnşaat Alanı</b>	<b>573,547</b>

Projenin inşaat (yatırım) aşaması 3 yıl sürecek olup bunun yanında projenin işletme aşaması ise 25 yıl kadar sürecektir.



İzmir Bayraklı Entegre Sağlık Kampüsü Projesi'nin amacı İzmir bölgesinde ve yakın çevresindeki yerleşim yerlerindeki sağlık ihtiyacını karşılamak ve sağlık hizmeti kalitesini artırmaktır.

573,547 m<sup>2</sup> kapalı alana sahip olması planlanan projenin amacı İzmir bölge ve yakınında bulunan illerin (örn: Manisa, Balıkesir, Aydın, Denizli vb.) sağlık hizmeti ihtiyaçlarını karşılamaktır. Kampüs tam kapasite ile çalışmaya başladığı zaman, günde yaklaşık olarak 355 uzman, 780 hemşire ve 340 yardımcı sağlık personeli ile toplam yaklaşık olarak 12.000 kişiye sağlık hizmeti sağlayacağı öngörülmektedir.

## 1.3 Terimler

PKP'de aşağıdaki tanımlar kullanılmaktadır. Paydaş katılımı genel çevresel ve sosyal değerlendirmeye entegre edilecektir ve dış ilişkileri ilgilendirdiği için ÇSD, çevresel ve sosyal yönetim ve sosyal yatırımla ilgili terimlerin dikkate alınmasını gerektirmektedir. Dolayısıyla, kullanılan ortak terminoloji aşağıdaki gibidir:

**Çevresel ve Sosyal Mevcut Durum Çalışması:** Projeden etkilenebilecek alanlardaki mevcut çevresel ve sosyoekonomik koşulların anlaşılmasına yönelik ÇSD süreçlerinin bir bileşenidir. Mevcut durum çalışmaları projenin ÇSD'de yer alacak potansiyel olumlu ve olumsuz etkilerinin analizine temel teşkil eder ve Çevresel ve Sosyal Yönetim Planının ("ÇSYP") uygulanması süresince etki izlemesi ve ölçülmesi amacıyla mümkün mertebe bilgi sağlamaktadır (bkz. aşağı).

**Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı (ÇSYP):** ÇSD'nin bir bileşeni olan ÇSYP'de projenin olumsuz etkilerini önlemek veya minimize etmek ve yararlı etkilerini optimal hale getirmek için bir veya bir dizi eylem planı yer alır. ÇSYP ayrıca çevresel ve sosyal performansla ilgili yönetim, izleme ve raporlama bilgileri içerir.

**Projeden Etkilenen Kişiler (PEK):** Projenin 1 km çevresindeki kentsel ve kırsal yerleşimlerin sakinlerini içermektedir.

**Kapsam Belirleme:** Mevcut durum çalışmasında ve ÇSD sırasında çalışılacak konuların içeriğini ve düzeyini belirleme sürecidir. Kapsam belirleme süreci civardaki toplulukların ne kadar yakında olduklarına, yasal gerekliliklere, yetkili mercilerin kapasitesine ve projenin spesifik özelliklerine göre değişiklik gösterir. Kapsam belirleme çalışması zaman zaman "hazırlık ÇSD" olarak adlandırılrsa da tam bir ÇSD düzeyinde ve detayında değildir.

**Paydaş:** Paydaşlar bir projeden doğrudan veya dolaylı etkilenen ve ayrıca projeden çıkarı bulunabilecek ve/veya projenin sonucunu olumlu veya olumsuz etkileyebilecek kişi veya gruplardır (IFC, 2007).

**Stakeholder Engagement:** An emerging term to describe a broader, more inclusive and continuous process between companies and stakeholders. The term encompasses a range of activities and approaches that spans the entire life of the Project (IFC, 2007).

**Paydaş Katılım Planı (PKP):** Paydaş katılımı planlama dokümanı için kullanılan nispeten yeni bir terimdir. Halkın Görüşünü Alma ve Aydınlatma Planı (HGAP) olarak da adlandırılan PKP, kamuoyunun aydınlatılmasına ilişkin uluslararası standartlara uyumu doğrulamak için gerekli bir bileşendir.

## 2.0 MEVZUAT VE ULUSLARARASI STANDARTLAR

SPV, İzmir Bayraklı Entegre Sağlık Kampüsü Projesini kısmen kredilerle finanse etmeyi amaçlamakta olup ulusal ve uluslararası standartlara ve endüstriyel iyi uygulamalara uygun bir ÇSD yürütme taahhüdünde bulunmuştur. İzmir Bayraklı Entegre Sağlık Kampüsü Projesinde:

- Ulusal mevzuata;
- Başta IFC ve EBRD olmak üzere uluslararası finans kurumlarının rehberlerine; ve
- Avrupa Komisyonunun Gerekliliklerine uyulacaktır,

Temel gereklilikler ilerleyen bölümlerde açıklanmaktadır.





## 2.1 Ulusal Mevzuat

Projenin paydaş katılımı ve görüş alma bileşenine ilişkin mevzuat aşağıda izah edilmektedir.

### 2.1.1 Türkiye Cumhuriyeti Anayasası

“Türkiye Cumhuriyeti Anayasası” projenin paydaş katılımı bileşeni ile ilgili ana dokümandır. Anayasanın katılımla ilgili maddeleri aşağıdaki gibidir:

#### VII. Düşünce ve kanaat hürriyeti

*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.*

#### VIII. Düşünceyi açıklama ve yayma hürriyeti

*MADDE 26. Herkes, düşünce ve kanaatlerini söz, yazı, resim veya başka yollarla tek başına veya toplu olarak açıklama ve yayma hakkına sahiptir. Bu hürriyet resmi makamların müdahalesi olmaksızın haber veya fikir almak ya da vermek serbestliğini de kapsar.*

#### VIII. Sağlık, çevre ve konut

##### A. Sağlık hizmetleri ve çevrenin korunması

*MADDE 56. Herkes, sağlıklı ve dengeli bir çevrede yaşama hakkına sahiptir.*

*Çevreyi geliştirmek, çevre sağlığını korumak ve çevre kirlenmesini önlemek Devletin ve vatandaşların ödevidir.*

##### XI. Tarih, kültür ve tabiat varlıklarının korunması

*MADDE 63. Devlet, tarih, kültür ve tabiat varlıklarının ve değerlerinin korunmasını sağlar, bu amaçla destekleyici ve teşvik edici tedbirleri alır.*

#### VII. Dilekçe hakkı

*MADDE 74. Vatandaşlar ve karşılıklılık esası gözetilmek kaydıyla Türkiye’de ikamet eden yabancılar kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikayetleri hakkında, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazı ile başvurma hakkına sahiptir.*

### 2.1.2 Medeni Kanun

Taşınmazlarla ilgili haklar ve sınırlamalar 4721 sayılı Medeni Kanununun (08.12.2001 tarihli ve 24607 sayılı RG) ilgili bölümünde yer almaktadır. Projenin bütün aşamalarında Türk medeni Kanunun hükümlerine ve gerekliliklerine uyulacaktır.

### 2.1.3 Bilgi Edinme Hakkı Kanunu

4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununda (24.10.2003 tarihli ve 25269 sayılı RG) demokratik ve şeffaf yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak kişilerin bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin esas ve usuller düzenlenmektedir. Herkes kamu kurum ve kuruluşları ile kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının faaliyetleri hakkında bilgi edinme hakkına sahiptir.

### 2.1.4 Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun

4982 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun (01.11.1984 tarihli ve 3071 sayılı RG) uyarınca Türk vatandaşları kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikayetleri hakkında, Türkiye Büyük Millet Meclisine ve yetkili makamlara yazı ile başvurma haklarına sahiptir. Türkiye’de ikamet eden yabancılar karşılıklılık esası gözetilmek ve dilekçelerinin Türkçe yazılması kaydıyla bu haktan yararlanabilmektedirler.



### 2.1.5 Çevre Kanunu

Yukarıda değinilen mevzuata ilave olarak, Türk çevre mevzuatının temel kanunu, 5491 sayılı Kanunla değişik 2872 sayılı Çevre Kanunudur (11.08.1983 tarihli ve 18132 sayılı RG).

## 2.2 Uluslararası Standartlar

### Avrupa Komisyonu

Türkiye Avrupa mevzuatıyla bağlı olmamakla birlikte, İzmir Bayraklı Hastane Yatırım ve Sağlık Hizmetleri A.Ş AB çevre politikasına uygun olarak paydaş katılımını geliştirmeye gayret edecektir.

ÇED, AB çevre politikasının kilit araçlarından biridir. 1985 yılında ilk ÇED Direktifinin (85/337/EEC sayılı Direktif) çıkmasından bu yana ÇED hukuku ve uygulamaları evrilmiştir. Bu Direktif 1997 yılında çıkarılan bir Direktifle (97/11/EC sayılı Direktif) değiştirilmiştir.

Paydaş katılımının birincil konuları, Çevre Konularında Halkın Katılımına ve Yargıya Başvuruya ilişkin Aarhus Sözleşmesi (Aarhus Sözleşmesi) ile uyumlu değişiklikler getiren ÇED Direktifi (85/337/EEC) ile ilintilidir.

Aarhus Sözleşmesinde üç kilit alana odaklanılmaktadır:

**Bilgiye erişim:** kamuoyunun bilgi talep edip edinebileceği, bu sayede bilgilendirilmiş olarak katılım sergileyebileceği bir sistemin mevcut olmasını sağlar;

**Halkın katılımı;** kamuoyunun önemli çevresel etkiler doğurabilecek faaliyetlerin karar alma süreçlerine erken aşamada katılmasını sağlar.

**Yargıya erişim:** kamuoyunun bilgiye erişime ve halkın katılımına ilişkin hükümlerin muhtemel ihlallerini inceleyecek yasal mekanizmalara sahip olmasını sağlar.

### Uluslararası Finans Kurumu ve Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası

IFC ve EBRD'nin proje kapsamında bilgilendirme ve aydınlatma gereklilikleri çok daha detaylıdır ve (Aarhus Sözleşmesinde tanımlandığı haliyle) AB gerekliliklerini de kapsamaktadır.

Ekvator Prensipleri Mali Kuruluşlarının temeli olan IFC Performans Standartlarında halkın görüşünü alma sürecinin proje geliştirme aşamasının başlarında başlatılması gerektiğini vurgulamakta ve ilgili tarafların katılımının her aşamada:

- "Serbest" (baskı ve zorlama olmayacaktır);
- "Önceden planlanmış" (bilginin zamanında açıklanması);
- "Bilgilendirme ışığında" (konuyla ilgili, anlaşılır ve erişilebilir bilgi) olması gerektiği vurgulanmaktadır.

IFC'nin spesifik gereklilikleri aşağıdakileri içermektedir:

- Paydaş analizi ve Katılım Planlaması
- Bilginin paylaşımı
- Görüş alma
- Bilgilendirme ışığında görüş alma ve katılım
- Dış iletişim
- Etkilenen topluluklar için şikayet mekanizması
- Etkilenen topluluklara sürekli raporlama

Benzer şekilde, EBRD gereklilikleri aşağıdaki gibidir:



- Paydaş katılımının manipülasyondan, müdahaleden, zorlamadan ve baskıdan uzak gerçekleştiği ve zamanında, konuyla ilgili, anlaşılır ve erişilebilir bilgi temelinde yürütüldüğü kanıtlanmalıdır;
- i) Projeden etkilenen veya etkilenme ihtimali bulunan (etkilenen taraflar) veya ii) projeye ilgili bulunan (diğer ilgili taraflar) birey veya grupların paydaş tespiti yapılmalıdır;
- Çevresel ve sosyal eylem planlarının veya azaltım önlemlerinin açıklanması;
- Halkın görüşünü alma sürecinin belgelenmesi;
- ÇSD dokümanlarının kamunun erişimine açılması;
- Etkilenen toplulukların bütün kesimleri için masrafsız ve herhangi bir intikam alınmasını engelleyen bir şikayet mekanizması geliştirilmesi (EBRD, 2008).
- Proje etkilerinin değerlendirilmesi;
- Şikayet prosedürleri ve uyuşmazlıkların çözümü;
- İzleme, değerlendirme ve düzeltici eylemleri uygulama yöntem ve mekanizmaları.

### 3.0 ÖNCEKİ KATILIM FAALİYETLERİNİN ÖZETİ

Sosyal mevcut durum verileri toplamak adına Golder peoje sahasında bir takım çalışmalar gerçekleştirmiştir. Bu aktiviteler sırasında, detaylı mülakatlar ve oda grup toplantıları gerçekleştirilmiştir. Yapılan detaylı mülakatlar Nisan 2015' te aşağıda sıralanan paydaşlarla gerçekleştirilmiştir:

- Bir Proje Müdürü, Bayraklı Belediyesi
  - Bayraklı şehir konseyinden bir temsilci
  - İlçeden bir tıbbi doktor,
  - İzmir büyükşehir belediyesinden bir temsilci
  - Laka Köyü, caminin imamı
  - Laka belediyesi spor kulübü, işbirliği ve dayanışma kulübü
  - Laka Köyü Muhtarı
  - Köyde yaşayan bir birey
  - Kuzey hastaneler birliğinden bir temsilci
  - Ticari bir işyeri sahibi
  - Osmangazi köyü muhtarı
  - Laka köyü kadınları
  - İki aracı
- Aşağıda listelenen gruplarla odak grup toplantıları düzenlenmiştir;
- Erkeklerle bir odak grup toplantısı
  - Kadınlarla bir odak grup toplantısı

Söz konusu mülakatlar ve odak grup toplantıları sırasında raporun Ek-A sında sunulan proje broşürleri kullanılmıştır.



### 3.1 Paydaşlarla İlgili Yürütülen Ön Çalışmalar

Gerçekleştirilen odak grup toplantıları ve mülakatlar sırasında katılan paydaşlar tarafından belirtilen genel endişe ve düşünceler aşağıda sıralanmıştır:

- Laka köyü temsilcileri tarafından özellikle işe alım ve işgücü ihtiyacı fırsatları ile alakalı hususlar gündeme gelmiştir.
- İnşaat periyodu süresince oluşacak etki ve hastanenin işletilmesi sırasında oluşacak olan alandaki trafik yükü, İzmir Belediyesi ve Laka köyü temsilcileri tarafından yolların bütünlüğü ve trafik hususu gündeme gelmiştir.
- Laka köyü ve Bayraklı belediyesi resmi temsilcileri tarafından sahaya ulaşılabilirlik konusu gündeme gelmiştir.
- Laka köyü temsilcileri tarafından yerel otoritelerle birlikte süreklilik arz edecek bir işbirliği içinde olunmasının önemi vurgulanmıştır.



## 4.0 PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ

Paydaşların belirlenmesi, genel paydaş katılım sürecinin yönetimi adına kilit bir adımdır. Bu süreç, dar bir paydaş grubunun görüş alma sürecini tekeline alma riskini azaltır.

Paydaşlar, Proje sonuçlarından ve ifasından etkilenebilecek, bunları etkileyebilecek ve bunlarda meşru çıkarı bulunabilecek birey veya gruplar olarak tanımlanmaktadır. İzinlerden sorumlu kamu mercileri, Proje yakınlarında yaşayan yerel halk ve diğer PEK gibi bazı grupların paydaş oldukları aşıkardır. İlk paydaş belirleme çalışmasının amacı, Proje ile doğrudan bağlantısı yok gibi görünen diğer birey ve kuruluşların da paydaşlar arasına dahil edilmesini sağlamaktır. Sözelimi, sağlık profesyonelleri ve eğitimciler Projenin geliştirilmesinde doğrudan dahil olmayabilirler, fakat mevcut toplum yapısını ve sosyoekonomik dinamikleri bildikleri için etki analizinin kalitesinin iyileştirilmesinde yardımcı olabilirler. Bu görüş alma süreci, mevcut durum veri toplama süreciyle birleştirilmektedir. Bu paydaşlardan alınan geribildirimler azaltım ve sosyal yatırım çalışmalarının mevcut girişimlere ve cari sosyoekonomik ihtiyaçlara uyumlu hale getirilmesine yardım etmektedir.

Belirlenen paydaşların kamu mercileriyle ve yerel halkla sınırlı tutulmaması, Projenin geliştirilmesine ilişkin farklı çıkar ve görüş gruplarının temsil edilme olasılığını artıracaktır.

Paydaşlar Proje süresince aşağıdaki kategoriler altında kaydedilecektir:

- Ulusal, bölgesel ve yerel kamu mercileri (Sağlık Bakanlığı, İl Genel meclisi);
- Çokuluslu ve uluslararası kuruluşlar (EBRD, IFC, AB);
- Bilhassa çevresel ve sosyal konularla iştigal eden uluslararası, ulusal, bölgesel ve yerel düzeyde faal ticari amaç gütmeyen, hükümet dışı ve sivil örgütler;
- Üniversiteler, üniversite vakıfları, kooperatifler, yerel işletmeler, iş dernekleri, ticaret odaları ve diğerleri gibi çıkar grupları (Bozok Üniversitesi);
- Belirli ilgi alanları bulunan veya savunmasız addedilebilecek örgütsüz PEK'ler (yaşlılar, engelliler, etnik azınlıklar vb.). Arazi sahipleri ve ortak arazi kullanıcıları gibi PEK'ler;
- Proje çalışanları;
- Medya (Yeni Ufuk gazetesi);
- Doğrudan etkilenen halk (proje alanının yakınında yaşayanlar, hastalar, hastane personeli, ziyaretçiler vb.)

Önceki katılım faaliyetleri ve ortak literatür temelinde başlangıç aşamasında yürütülen paydaş belirleme çalışmaları Ek-B'de sunulmuştur:

## 5.0 PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI

### 5.1 ÇSD ile Entegrasyon

Paydaş katılımı sürecinin sonuçları, ÇSD kapsamında yürütülen çevresel ve sosyal mevcut durum çalışmalarına entegre edilecektir. Paydaşların sorunları ÇSD'de ve proje planlama ve tasarım aşamalarında göz önünde bulundurulacaktır.

ÇSD sürecinde gerçekleştirilecek paydaş katılımında iki resmi görüş alma aşaması mevcuttur:

- Başlangıçtaki kapsam belirleme amaçlı saha ziyaretleri de dahil olmak üzere mevcut durum çalışmaları esnasında paydaş katılımı;
- Proje taslak ÇSD Raporunun ve mevcut durum çalışmalarının açıklandığı görüş alma süreci de dahil olmak üzere etki değerlendirmesi esnasında paydaş katılımı.

Paydaş katılımı, ÇSD boyunca ve sonrasında geri planda devam eden bir süreçtir. ÇSD'nin Şekil 1'de gösterilen çeşitli aşamaları büyük ölçüde aşağıda değinilen ilk iki aşamaya tekabül etmekte



birlikte, paydaş katılımının inşaat ve işletme aşamalarında devam edeceği unutulmamalıdır. İşletme esnasında paydaş katılımına ilişkin faaliyet sayısı ve yoğunluğu daha az olmakla birlikte, paydaş katılımı proje süresince devam edecektir.

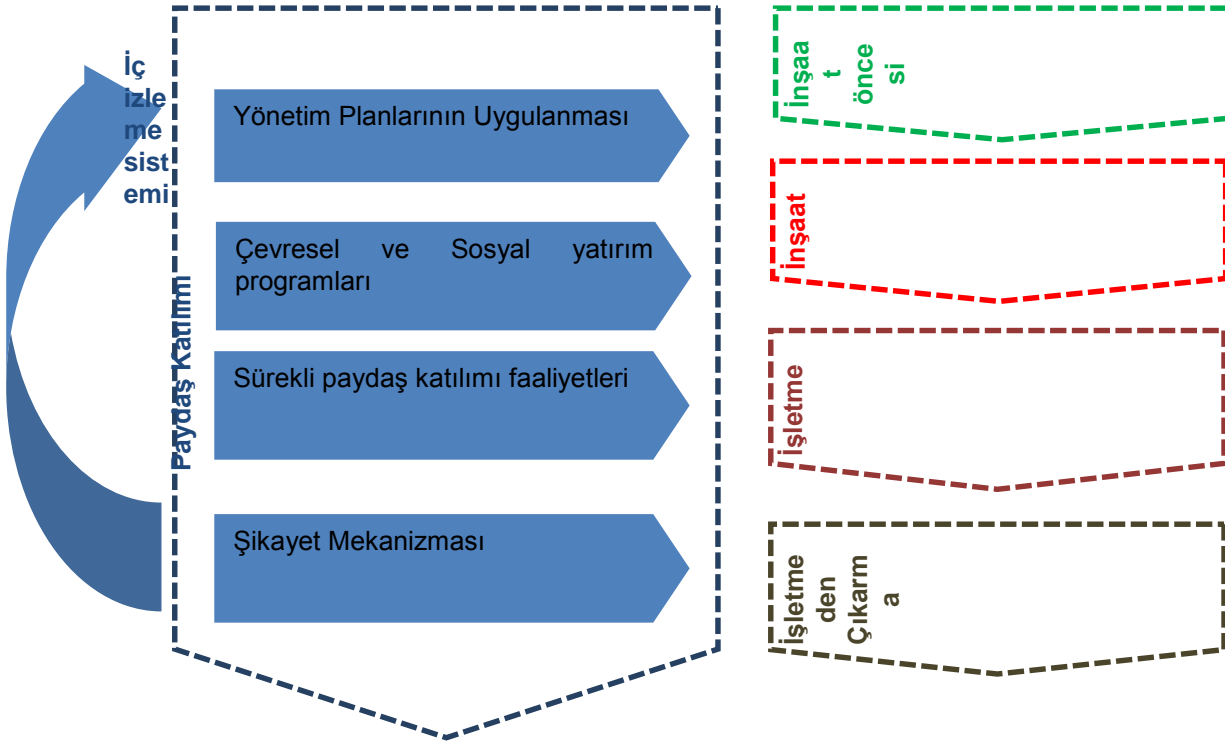
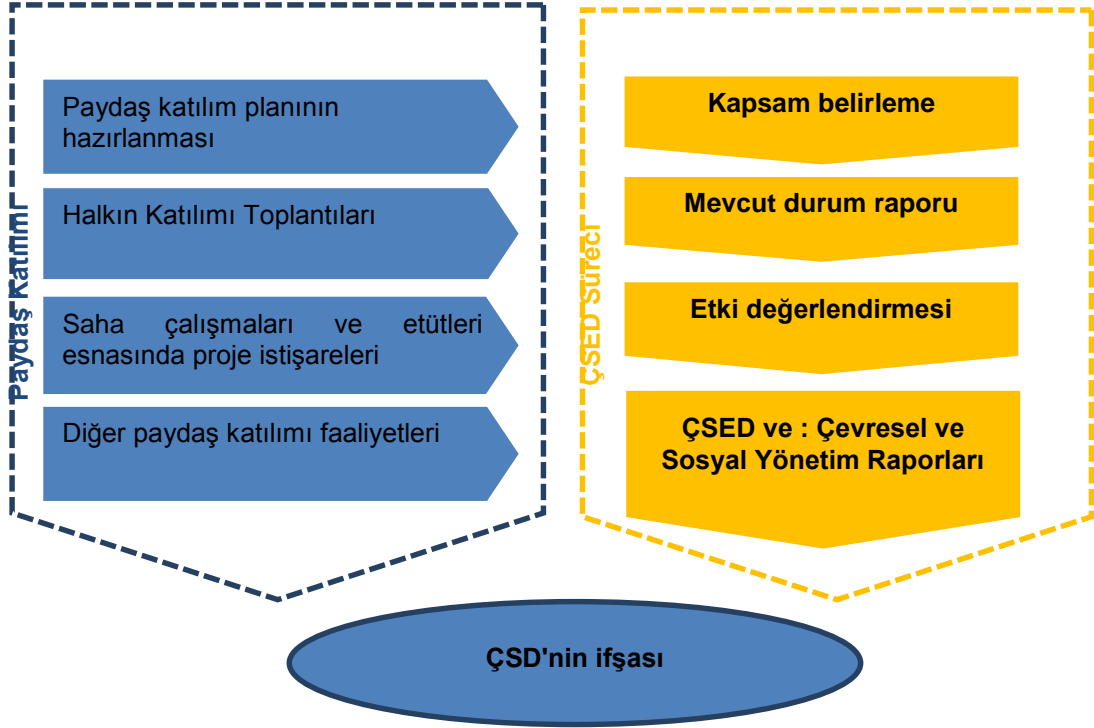




Figure 1: ÇSD süreci ve Paydaş Katılımı ile ilişkisi

## 5.2 Aşamalar ve İlgili Katılım Faaliyetleri

Paydaş katılımı, bu PKP'nin geliştirilmesinden önce başlayan ve devamlılık arz eden bir süreç olup işletmeden çıkarma aşamasına kadar Proje boyunca sürecektir. Katılımın en aktif olduğu dönem Projenin geliştirilmesi ve ÇSD süreci olacaktır; bu süreçte paydaşların girdileri projenin proje yakınındaki çevre ve topluluklar üzerindeki etkilerini en aza indirecek şekilde tasarlanması için kritik önem taşımaktadır.

Planlama bakımından, paydaş katılımı dört aşamada düzenlenmiştir:

- Aşama 1: Kapsam belirleme ve mevcut durum verilerinin toplanması
- Aşama 2: ÇSD'nin ifşası
- Aşama 3: İnşaat ve işletme
- Aşama 4: İşletmeden çıkarma ve kapama

### 5.2.1 Yöntemler ve Aktiviteler

Aşağıdaki bölümde, kullanılacak yöntem ve faaliyetler ve bunların sürecin farklı aşamalarında nasıl kullanılacağı açıklanmaktadır.

**Görüş Alma Toplantıları:** SPV, ulusal ÇED Yönetmeliği kapsamında gerekli kılınan Halkın Katılımı Toplantısını gerçekleştirmekle yükümlü olmasa da projenin sahibi olarak ÇSD sürecinde Görüş Alma Toplantısı düzenlenmiştir. Bu toplantı sayesinde paydaşlara Proje hakkında ilave bilgiler verilmiş ve paydaşlardan alınan yorum ve sorular karar alma sürecine dahil edilmiştir.

Halkın katılım toplantısı İzmir'de 29 Mayıs 2015 tarihinde gerçekleştirilmiştir.

Toplantının temel çıktıları aşağıdaki gibidir:

Proje hakkında ve altyapı gelişimi ile ilgili pozitif düşünceler bulunmaktadır.

Mevcut ulaşım güzergahlarının gelişeceği için olumlu görüşler vardır

İnşaat aşaması sırasında Laka Köyü'ne etki edebilecek sosyal ve çevresel hususların minimize edileceğine dair konuşmaların gerçekleştirilmesi

Proje ile birlikte istihdam olanaklarının artacak olması

Bölgede emlak piyasalarında oluşacak olan artılar





### Public Consultation Meeting

**Yazışmalar:** SPV personeli ve uzman danışmanları, resmi izin gereklilikleri çerçevesinde dokümantasyon için resmi yazışma prosedürlerini kullanmalıdır.

**Medya duyuruları:** Halkın katılımı toplantılarına uygun şekilde gazete, radyo, televizyon duyuruları yoluyla davette bulunulacaktır.

**Proje Broşürü:** Yukarıda ifade edildiği üzere Proje broşürü, Projenin paydaşlara takdim edilmesini sağlayan bir iletişim aracıdır. Proje broşürüne Proje ve ÇSD süreci hakkında genel bilgilerin yanısıra daha fazla bilgi ve şikayet mekanizmasını kullanmak isteyenler için irtibat bilgilerine yer verilmektedir. Proje broşüründe şunlar bulunmaktadır:

- Teknik olmayan proje tanımı ve takvim;
- Çevresel ve sosyal yönetim kapsamında gelecekte yürütülecek çalışmalar;
- Arazi edinimi ve irtifak hakkı süreci hakkında genel bilgi;
- Paydaş katılımı faaliyetlerinin özeti;
- Şikayet mekanizması ile ilgili bilgi.

**Kurumsal internet sitesi:** Kurumsal internet sitesinde, Proje dokümanlarına, raporlara ve daha fazla bilgi isteyenler için irtibat bilgilerine yer verilecektir.

**Şikayet mekanizması:** Şikayetlerin alınması ve çözüme kavuşturulmasına yönelik prosedürler, Proje boyunca başvurulacak önemli bir yöntemdir. Dış paydaşlarla teması bulunan bütün personel şikayeti olanları şikayette bulunmak üzere teşvik edecektir.

**Direkt Telefon Hattı:** Bütün paydaşların arayabileceği bir direkt telefon hattı mevcut olacaktır. Direkt telefon hattının amacı, paydaşlara faaliyet sahibine kolaylıkla ulaşma imkanı tanımaktır.

### 5.2.2 Aşama 1: Kapsam belirleme ve temel veri toplama çalışmaları

Kapsam belirleme ve temel veri toplama çalışmaları sırasında paydaş katılımının amacı paydaşların bütün sorunlarının, sorularının ve kaygılarının Proje tasarımına ve etki analizinde kullanılacak





mevcut durum çalışmalarının geliştirilmesine yeterince yansıtılmasını sağlamaktır. Söz konusu aşama kapsamında bilimsel, teknik, çevresel ve sosyoekonomik bağlam dikkate alınarak proje etkilerini en aza indirmeye yönelik bazı karakterizasyon çalışmaları halihazırda yapılmış durumdadır.

Bu aşamada gerçekleştirilen faaliyetler aşağıdaki tabloda özetlenmiştir:

**Tablo 1 İnşaat öncesi aşama sırasında paydaş katılım aktiviteleri**

Katılım Yöntemi	Yer (eğer varsa)	Paydaş grupları	Takvim
Önceki Katılımlar (Bilgi Kaynaklarının Gözden Geçirilmesi, Odak Grupları)	İlçe ve il genelinde Sosyo ekonomik temel veri toplama çalışmaları	Yerel otoriteler ve toplum bireyleri	Nisan 2015
Görüş alma toplantıları	Bayraklı İlçesi	Tümü	Mayıs 2015
Yazışmalar	Uygulanabilir değil	Devlet otoriteleri	Devam ediyor
Basın bültenleri	Uygulanabilir değil	Medya	Devam ediyor (proje süresince ihtiyaç duyulduğunda kullanılacaktır)
Proje Broşürleri	İzmir İli	Tümü	Bkz. Ek A
Kurumsal internet sitesi	Uygulanabilir değil	Tümü	Yapım aşamasında Devam ediyor
Direkt Telefon Hattı	Uygulanabilir değil	Tümü	Yapım aşamasında Devam ediyor
Şikayet mekanizması	İzmir İli	STK'lar, PEK ve ilgili kurumlar	Devam ediyor

### 5.2.3 Aşama 2: ÇSD İfşası

Bu aşamada ÇSD'nin, yani etki değerlendirmesi bulgularının ve ilgili yönetim planlarının açıklanmasıdır (ifşa). Uluslararası finans kurumlarının standartları gereğince, Çevresel ve Sosyal Değerlendirmesinin son taslak hali ve yönetim planları paydaşlara açıklanmakta ve paydaşların yorum ve soruları nihai ÇSD dokümanına dahil edilmektedir.

Düzenlenecek etkinlik sayısı ve yöntemi ilgili kamu kurumlarıyla ve başta PEK'ler olmak üzere paydaşlarla birlikte belirlenecektir.

Bu aşama sırasında açıklanacak dokümanlar asgari olarak aşağıdakileri içermektedir:

- Çevresel ve Sosyal Değerlendirmesi Raporu;
  - İlgili yönetim ve izleme planları
  - Teknik olmayan ÇSD özeti

ÇSD aşaması Ocak 2015'te başlamış olup August 2015'in sonunda tamamlanmayı hedeflemektedir.

Bu aşamadaki kilit paydaş katılımı faaliyetleri aşağıdaki tabloda özetlenmiştir:

**Tablo 2 ÇSD ifşası sırasında paydaş katılım aktiviteleri**

Katılım Yöntemi	Yer (eğer varsa)	Paydaş grupları	Takvim
Basın Bültenleri	Uygulanabilir değil	Medya	Devam ediyor (proje süresince ihtiyaç)



			duyulduğunda kullanılacaktır)
Görüş alma toplantıları	Bayraklı İlçesi	Tümü	Karar verilecek
Kurumsal internet sitesi	Uygulanabilir değil	Tümü	Devam ediyor
Direkt Telefon Hattı	Uygulanabilir değil	Tümü	Devam ediyor
Şikayet mekanizması	İzmir İli	STK'lar, PEK ve ilgili kurumlar	Devam ediyor

## 5.2.4 Aşama 3: İnşaat ve İşletme

Projenin inşaat aşaması sırasında paydaş katılımı proje ilerleyişi ve toplum ve çalışanların sağlık ve güvenliği ile alakalı olarak bilgi sağlamayı amaçlamaktadır. Bunun da amacı planlanan etki azaltım önlemlerinin uygulanıp uygulanmadığı ile alakalı olarak tüm paydaşlarla bağlantılı olma durumunun sağlanmasıdır.

İnşaat aşaması katılımı inşaat sahasına giriş çıkışların imza eşliğinde yapılması, şantiye girişinde bulunan eğitilmiş koruyucular gibi toplumun sağlık ve güvenliğinin sağlanması amaçlı faaliyetleri içerir. Bu aşamada şikayet mekanizması e mail adresleri ve telefon numaraları ile halktan gelmesi muhtemel her türlü görüş ve önerilerin alınması içinde önemlidir.

Bu aşamadaki paydaş katılımının amacı, etki azaltım çalışmalarının planlandığı şekilde uygulanmasını temin etmek üzere bütün paydaşlarla irtibatı sürdürmektir. Projenin inşaat aşamasından işletme aşamasına geçmesiyle birlikte paydaş katılımının sıklığı azalacak olmakla birlikte, ÇSD'de ve ilgili yönetim sürecinde öngörülmeleyen etki veya sorunları gidermek için şikayet mekanizması gibi kilit yöntemlerin uygulanmasına devam edilecektir.

Daha belirgin olarak, işletme aşamasında paydaş katılımı şikayet mekanizmasının bulunması ve uygulanabilmesini içermektedir. Ayrıca hastalar ve hasta aileleri arasında iletişimin sağlanması ve bilgi alışverişi için de önem arz etmektedir.

İşletme aşaması Projenin en uzun aşamasıdır ve Proje faal oldukça devam edecektir. PKP proje süresince olası büyük değişiklikler yapıldıkça güncellenecek ve gerekli olabilecek katılım faaliyetleri plana yansıtılacaktır.

Bu aşamadaki kilit faaliyetler aşağıdaki tabloda özetlenmiştir:

**Tablo 3: İşletme aşamasında paydaş katılım aktiviteleri**

Katılım Yöntemi	Yer (eğer varsa)	Paydaş grupları	Takvim
Görüş Alma Toplantıları	İzmir İli	Tümü	İnşaat aşamasında en az 3 ayda bir; işletme aşamasında en az yılda bir
Medya ilanları	İzmir İli	Tümü	İnşaat aşamasında en az 3 ayda bir; işletme aşamasında en az yılda bir
Basın Bültenleri	Uygulanabilir değil	Medya	Devam ediyor proje süresince ihtiyaç duyulduğunda kullanılacaktır)
Kurumsal internet sitesi	Uygulanabilir değil	Tümü	Devam ediyor
Direkt Telefon Hattı	Uygulanabilir değil	Tümü	Devam ediyor
Şikayet mekanizması	İzmir İli	STK'lar, çıkar grupları, PEK	Devam ediyor
Şikayet mekanizması	Türkiye	Hastalar	Sağlık Bakanlığı tarafından geliştirilecek ve uygulanacak



### 5.2.5 Aşama 4: İşletmeden çıkarma

Bu aşamada paydaş katılımının amacı, başta çevresel miras sorunları olmak üzere projenin kapama aşamasıyla ilgili etkilerini azaltmaktır.

Hastane 25 yıl işletildikten sonra Devlet'e devredilecektir. İşletmeden çıkarma aşamasıyla ilgili paydaş katılımı faaliyetleri hükümet mercileri tarafından düzenlenecektir.

## 6.0 ROLLER VE SORUMLULUKLAR

İzmir Bayraklı Entegre Sağlık Kampüsü Projesi, İzmir Bayraklı Hastane Yatırım ve Sağlık Hizmetleri A.Ş. tarafından üstlenilmektedir.

İzmir Bayraklı Hastane Yatırım ve Sağlık Hizmetleri A.Ş. projenin geliştirilmesinden sorumludur ve paydaş katılımının yönetimini gerçekleştirecektir. Ana sorumlulukları, mevcut durum çalışmaları ve etki değerlendirmesi esnasında paydaş katılımını koordine etmek ve uzman danışmanları desteklemektir. İlgili uzman, uluslararası ÇSD raporundan sorumlu olan Golder Associates'tir.

Çok sayıda İzmir Bayraklı Hastane Yatırım ve Sağlık Hizmetleri A.Ş. personeli dış paydaşlarla etkileşim halinde olup İzmir Bayraklı Hastane Yatırım ve Sağlık Hizmetleri A.Ş. bu etkileşimleri belgeleme ve özellikle kilit toplantıları ve süreklilik arz eden sorunları kayda geçirme sorumluluğuna sahiptir. İzmir Bayraklı Hastane Yatırım ve Sağlık Hizmetleri A.Ş. 'nin temel görevleri aşağıdaki gibidir:

- Bütün paydaş katılım faaliyetlerini genel çevresel ve sosyal yönetim sistemlerine dahil etmek;
- Paydaş katılımında kaydedilen ilerlemeyi ve bu faaliyetlerin sonuçlarını üst yönetime ve personele duyurmak için bir iç sistem geliştirmek;
- Halkın Katılımı Toplantılarını ve kamuoyuna bilgi açıklanmasına ilişkin diğer etkinlikleri yönetmek;
- Proje broşürüyle ilgili yorumlar ve resmi şikayetler başta olmak üzere, paydaşlardan gelen bütün sözlü ve yazılı geribildirimlerin koordinasyonu;
- Dış mesajların yönetimi ve koordinasyonu;
- Teknik, çevresel ve diğer çalışmaların uygun biçimde bütün paydaşlar için özetlenmesini sağlamak üzere dış danışmanlarla sık koordinasyonu;

İzmir Bayraklı Hastane Yatırım ve Sağlık Hizmetleri A.Ş. 'nin irtibat bilgileri aşağıda kaydedilmiştir:

Adres: İlbahar Mahallesi Galip Erdem Caddesi No:11 Çankaya/Ankara

Telefon Numarası: +90 312 492 03 06

Kontakt Kişi: Mesut Doğan

Email Adresi: infotr@golder.com

Kurumsal İnternet Sitesi: To be established in due course

## 7.0 ŞİKAYET MEKANİZMASI

### 7.1 Amaç ve Kapsam

Şikayet mekanizmasının amacı, paydaşların ihtiyaçlarına karşılık verme konusunda istekliliği göstermektir. Açık şekilde ilan edilmiş bir şikayet mekanizması, şikayetlerin yazılı kaydedilmesini ve net biçimde anlaşılmasını sağlayarak paydaş yönetiminin gerçekleştirilmesini temin etmektedir. Bütün paydaşlar şikayetlerini yazılı olarak iletmeye teşvik edilmektedir; paydaşlar, dilekçelerin hiçbir şekilde şikayet sahiplerini sindirmeye yönelik kullanılmayacağı konusunda bilgilendirilmelidir.

Şikayet mekanizmasının kilit unsurları şunlardır:



- Şikayetlerin nasıl teslim edileceği ve şikayette bulunulduktan sonra ilgiliye ne kadar süre içerisinde cevap verileceği de dahil şikayet sonrasında yapılacak işlemler ile ilgili net yönergeler;
- Paydaş, yazılı şikayette bulunamıyorsa alternatif olarak personelden birine şikayetini aktarma mekanizması.

### 7.2 Sorumluluklar

Paydaş katılım faaliyetlerin koordinasyonu ve şikayet prosedürünün yönetimi İzmir Bayraklı Hastane Yatırım ve Sağlık Hizmetleri A.Ş 'nin sorumluluğundadır. İzmir Bayraklı Hastane Yatırım ve Sağlık Hizmetleri A.Ş 'nin şikayetleri çözüme kavuşturma yetkisi yoktur; İzmir Bayraklı Hastane Yatırım ve Sağlık Hizmetleri A.Ş, şikayet konusu sorunla ilgili doğru bilgi toplamak için bir yönetici ekibiyle çalışır ve ulaşılan sonuç üst yönetime, üretilen çözüm ise şikayet sahibine iletilir.

### 7.3 Prosedür

Şikayet Mekanizması, İzmir Bayraklı Hastane Yatırım ve Sağlık Hizmetleri A.Ş 'nin faaliyetlerinden etkilenen grup ve bireylerin kaygı ve şikayetlerini şirkete ulaştırmalarını ve tarafların kabul edebilecekleri çözümlerin makul sürede bulunmasının kolaylaştırılmasını sağlayan bir yönetim prosedürüdür. Şikayet mekanizması, paydaşların kaygılarına karşılık verilmesinde ve güvene dayalı yapıcı bir ilişki tesis edilmesinde yardımcı olacak bir yönetim aracıdır.

Şikayet Mekanizması, halkın kaygılarının aktif ve şeffaf paydaş katılımı yoluyla yönetmek amacıyla İzmir Bayraklı Hastane Yatırım ve Sağlık Hizmetleri A.Ş tarafından takip edilir. Bu mekanizma kapsamında:

- bir direkt telefon hattı (+90 3124920306) tahsis edilmiştir; ayrıca, şikayetler için bir Şikayet Kayıt Formu (ŞKF, aşağıda bir örneği verilmiştir) hazırlanacaktır
- e-posta ile şikayetler için kurumsal internet sitesinde (yapım aşamasında) bir web sayfası hazırlanma aşamasındadır

Şikayetlerin yönetimi, aşağıda tarif edilen sistem aracılığıyla gerçekleştirilecektir.

Şikayetlerin yönetimine ilişkin adımlar aşağıdaki gibidir:

- Şikayetin alınması ve kaydedilmesi - 2 iş günü
- Şikayetin değerlendirilmesi ve incelenmesi - 10 iş günü
- Şikayetin çözüme kavuşturulması
- Şikayetçiye yanıt verilmesi - 30 iş günü
- Şikayetin kapatılması

Şikayetler yazılı olarak veya proje personeline sözlü olarak iletilebilir; İzmir Bayraklı Hastane Yatırım ve Sağlık Hizmetleri A.Ş sözlü iletilen şikayetleri yönetim amacıyla yazılı hale getirecektir.

Yazılı şikayetler ŞKF kullanılarak ya da aşağıdaki bilgileri dilekçede veya e-postada belirtmek suretiyle yapılabilir:

- Adı, soyadı;
- Varsa kurumu ve görevi;
- Adresi;
- Telefon/Faks No ve e-posta;
- En etkin yanıt yöntemi;
- Şikayetle ilgili bilgi (önemli detaylar, olayın tarihi, yeri vb.)



## İZMİR BAYRAKLI ENTEGRE SAĞLIK KAMPÜSÜ PROJESİ- PKP





## 8.0 İZLEME, DEĞERLENDİRME VE RAPORLAMA

İzleme kriterlerini oluşturma süreci geliştirme aşamasındadır. Analiz edilecek sonuçlar, projenin uygulanması ve kapatılması için daha iyi girişimlerin planlanmasına zemin teşkil edecektir.

İzmir Bayraklı Hastane Yatırım ve Sağlık Hizmetleri A.Ş, proje süresince ilgili paydaşlarla olan iletişim kanallarını belirlediği şekilde idame ettirecektir. Proje esnasında tespit edilen diğer ilave paydaşlar da paydaş listesine eklenecek ve kendileriyle iletişim tesis edilecektir. Projede önemli değişiklikler veya güncellemeler olması durumunda, çevresel ve sosyal konular devamlı surette ele alınarak paydaşlara raporlanacaktır. İyileştirmeler, güncellemeler ve bütün çevresel ve sosyal sorunların yukarıda açıklanan yöntemler kullanılarak zamanında duyurulması sağlanacaktır.

PKP periyodik olarak ve projede önemli değişiklikler olması durumunda güncellenecektir. Güncellemelerde ilgili konular, kaygılar ve bir önceki yıl dile getirilen sorular özetlenecek ve planlanan faaliyetlerle gerçekleştirilen faaliyetler arasındaki değişikliklerle ilgili bilgi verilecektir.

Süreç içerisinde yönetilen sorunların türlerini ve alınan, kapatılan ve işlemleri devam eden şikayet sayısını göstermek amacıyla, şikayetlerin sonuçları yıllık bazda özetlenecektir. Bu sonuçlara iç prosedürlerle çözüme kavuşturulamayan, dolayısıyla üçüncü tarafların veya yargının müdahalesini gerektiren şikayetlerin sayısı da dahil edilecektir.

Bütün paydaşlar, şikayetlerle ilgili raporlarda gizliliğin korunacağı konusunda temin edileceklerdir.

PKP'nin farklı bölümlerinde izah edildiği üzere, paydaş katılımı, sürekli çevresel ve sosyal yönetim süreçlerine bilgi aktarılmasını sağlayan bir süreçtir. PKP'de hazırlanıp kamuoyuna açıklanan çevresel ve sosyal raporlar düzenli olarak sıralanacaktır. Bu sürecin gözetimi İzmir Bayraklı Hastane Yatırım ve Sağlık Hizmetleri A.Ş ve inşaat aşamasından önce atanacak Halkla İlişkiler Görevlileri (HİG'ler) tarafından gerçekleştirilecektir.

Paydaş katılımına ilişkin raporlama taahhütleri, çevresel ve sosyal performans bilgilerinin periyodik açıklanması sürecinde yerine getirilecektir. Yılda en az bir kez rapor hazırlanacaktır. Kesin raporlama takvimi, ÇSD'nin tamamlanmasından ve inşaat çalışmalarının başlamasından sonra belirlenecektir.



## **9.0 REFERANSLAR**

EBRD, 2014. Çevresel ve Sosyal Politika Londra, Birleşik Krallık

IFC, 2007. Stakeholder Engagement: A Good Practice Handbook for Companies Doing Business in Emerging Markets (Paydaş Katılımı: Gelişen Pazarlarda İş Yapan Şirketler için İyi Uygulama Elkitabı). Washington, D.C., USA (ABD).

IFC, 2012. Çevresel ve Sosyal Sürdürülebilirlik Performans Standartları Washington, D.C., USA (ABD).





## Report İmza Sayfası

**GOLDER ASSOCIATES (TURKEY) LTD. ŞTI**

Caner Şahin  
Project Müdürü

Sibel Gulen  
Project Direktörü

CS/BK/SG

Registered in Turkey Registration No. 53/3069

Vat No. 396 056 79 79

\\ank1-s-

main02\projects\2015\gama&turkerler\1451310053\_gama&turkerler\_izmir&kocaeli\_ppp\_esia\06\_reports\tr\_final\izmir\_tr\appendix\_e\_izmirppp\_sep\_tr\_final.docx



# APPENDIX A

Sosyal temel veri toplama çalışmaları sırasında kullanılan  
Proje broşürleri



## İZMİR BAYRAKLI ENTEGRE SAĞLIK KAMPÜSÜ PROJESİ- PKP

GAMA HOLDING

TÖRKERLER

GE Healthcare

### PROJENİN TANIMI

İzmir Bayraklı Hastane Yatırım ve Sağlık Hizmetleri A.Ş. tarafından gerçekleştirilmesi planlanan proje; 2060 Yataklı İzmir Bayraklı Entegre Sağlık Kampüsü projesidir.

Proje Kamu Özel Ortaklığı (KÖO) yatırım-finansman modeli ile gerçekleştirilecektir.

Söz konusu proje ile İzmir ilinin sağlık hizmeti ihtiyacının karşılanması planlanmaktadır.



- ✓ İzmir ilinin gelişen nüfusuna paralel olarak ilde ihtiyaç duyulacak olan sağlık hizmetlerini de artırmak,
- ✓ İzmir ilindeki Uzman hekim sayısını artırmak,
- ✓ İzmir ilindeki kişi başına düşen yatak sayısı miktarını ve sağlık hizmeti kalitesini artırmak

### OLASI ÇEVRESEL ETKİLER VE ALINACAK ÖNLEMLER

- ✓ Kazı sonucu çıkan atığın uygun bertarafı,
- ✓ Toz emisyonlarının minimize edilmesi,
- ✓ Tehlikeli atıkların uygun bertarafı,
- ✓ Araç gürültü ve gaz emisyonlarının azaltılması.

Söz konusu etkiler, alınan uygun önlemlerle ve uygulanan stratejilerle azaltılabilecek etkilerdir. Yoğun inşaat döneminde bu etkiler, çevresel yönetim planlarının beraberinde personel eğitimini de içeren prosedürlerin uygulanmasıyla minimize edilebilecektir.



## İZMİR BAYRAKLI ENTEGRE SAĞLIK KAMPÜSÜ PROJESİ- PKP



### PROJE SAHİBİ

**İzmir Bayraklı Hastane  
Yatırım ve Sağlık Hizmetleri  
A.Ş.**

Adres : İlkbahar Mahallesi Galip Erder  
Caddesi N:11 Çankaya/Ankara  
Tel : 0 (312) 492 03 06

### PROJENİN ÇEVRESEL VE SOSYAL DANIŞMANI



Adres : Hollanda Caddesi 691.  
Sok. Vadi Sitesi No: 4  
Yıldız/Çankaya 06550 Ankara  
Tel : 0 (312) 441 00 31  
Faks : 0 (312) 441 07 14  
<http://www.golder.com>

**İzmir Bayraklı Hastane  
Yatırım ve Sağlık Hizmetleri  
A.Ş.**

**GAMA HOLDING**



**Izmir Bayraklı Entegre  
Sağlık Kampüsü Projesi**





# APPENDIX B

## Birincil Paydaş Listesi



**Tablo 5 Paydaş listesi**

Düzyey	Kuruluş	Projeyle İlgisi
Kamu Kurumları		
Ulusal	Sağlık bakanlığı (SB), Sağlık yatırımları Genel Müdürlüğü	Proje SB tarafından teklif edilmiştir. SB, Projenin işletme aşamasında tıbbi hizmetlerin verilmesinden sorumlu olacaktır.
	SB Yönetim Hizmetleri Genel Müdürlüğü	
	SB Kamu Hastaneleri Kurumu	
	SB Kamu Özel Ortaklığı Daire Başkanlığı	
	SB Acil Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü	
	Türkiye Halk Sağlığı Kurumu, SB	
	MoH, Public Health Agency of Turkey	
	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı (ÇŞB), ÇED, İzin ve Denetim Genel Müdürlüğü	Projeyle ilgili çevresel etki değerlendirmesi izinleri ve çevre izinleri gibi düzenleyici işlevler ÇŞB'nin sorumluluğundadır
	ÇŞB, Çevre Yönetimi Genel Müdürlüğü	
	ÇŞB, Mekansal Planlama Genel Müdürlüğü	
	ÇŞB, Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü	
	ÇŞB, Tabiat Varlıklarını Koruma Genel Müdürlüğü	ÇSGB'nin işgücü ve çalışma koşulları ile sağlık personelinin sağlık ve güvenliği konularında spesifik görüşleri olabilir.
	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (ÇSGB), Çalışma Genel Müdürlüğü	
	ÇSGB, İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü	
ÇSGB, Sosyal Güvenlik Kurumu		
Bölgesel	İzmir Çalışma ve Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü	Bölgesel sağlık işgücü ile ilgili spesifik görüşleri olabilir.
İl	İzmir Valiliği	Valilik ilde ulusal hükümeti temsil eden en yüksek makamdır.
	İzmir Büyükşehir Belediyesi	Belediye ve ilgili birimlerinin Projeye ilişkin sorumlulukları bulunacaktır.
	İzmir Belediyesi, Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü	Müdürlüğün Projenin trafikle ilgili konularında spesifik görüşleri olabilir.
	İzmir Valiliği, İl Sağlık Müdürlüğü	Bu kurumlar ilde sağlık hizmetlerinin sunulmasından ve sağlık işgücünden sorumludurlar.
	İzmir Valiliği, Halk Sağlığı İl Müdürlüğü	
	İzmir İli Kuzey Halk Hastaneleri Genel Sekreterliği	
	İzmir İli Güney Halk Hastaneleri Genel Sekreterliği	
	İzmir Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü	Projeyle ilgili çevresel etki değerlendirmesi izinleri ve çevre izinleri gibi düzenleyici işlevler Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü uhdesindedir.
	İzmir Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	
	İzmir İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü	



Düzyey	Kuruluş	Projeyle İlgisi
	İzmir İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü	Bu kurumun Proje sahasının arkeolojik potansiyeli konusunda görüşleri olabilir.
İlçe	Bayraklı İlçe Sağlık Müdürlüğü	Proje sahası Bayraklı ilçesinde bulunduğu için Kaymakamlık ve Bayraklı Belediyesi projenin planlama, inşaat ve işletme aşamalarında ilgili izinlerin, onay ve olurların alınması konusunda paydaşırlar. Proje, sahip olduğu diğer işlevler ve diğer ilçeler için arz ettiği önem nedeniyle başka kaymakamlıkları ve ilçe belediyelerini de ilgilendirmektedir.
	Bayraklı Belediyesi	
	Laka Köyü Amiri	
	Laka Köyü Amiri	
<b>Sivil Toplum Kuruluşları</b>		
Ulusal	Türk Tabipleri Birliği	Bu kuruluşun Proje ile ilgili spesifik görüşler bildirmesi söz konusu olabilir.
	Sağlık ve Sosyal Hizmet Emekçileri Sendikası	Bu kuruluşlar, Türk Tabipleri Birliği ile birlikte KOÖ'ler hakkında bir duyuru yayımlamışlardır.
	Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği	
	Tüm Radyoloji Teknisyenleri ve Teknikerleri Derneği	
	Türk Dişhekimleri Birliği	
	Türkiye Sağlık İşçileri Sendikası	Sendikalar, sağlık personelinin çalışma haklarını temsil etmeleri bakımından önemli paydaşlardır.
	Sağlık ve Sosyal Hizmet Çalışanları Sendikası	
	Tüm Sağlık ve Sosyal Hizmet Çalışanları Sendikası	
	Tıp Çalışanları Sendikası	
	Sağlık Ve Sosyal Hizmet Çalışanları Hak Sendikası	Bu kuruluşlar sağlık sektörünün farklı kollarında faaliyet göstermekte olup kendi uzmanlık alanları çerçevesinde spesifik görüşler bildirebilirler.
	Türk Kızılayı	
	Türk Hemşireler Derneği	
	Çocuk Hemşireliği Derneği	
	Onkoloji Hemşireliği Derneği	
Üroloji Hemşireleri Derneği		
Kadın Sağlığı Hemşireliği Derneği		
Türk Yoğun Bakım Hemşireleri Derneği		
Hekim Hakları Derneği		
Hekimler Derneği		



Düzyey	Kuruluş	Projeyle İlgisi
	Çağdaş Eczacılar Derneği	
	Hasta ve Hasta Yakını Hakları Derneği	
	Sağlık Çalışanları Derneği	
	Türkiye Sağlık Vakfı	
	Sağlıkta Umut Vakfı	
	Türkiye Sağlık Turizmi Derneği	
	Türkiye Engelliler Konfederasyonu	
	Türkiye Sakatlar Derneği	
ii	Ulusal bazda sağlık sektörü sendikalarının il ofisleri	Bu kuruluşlar benzer ulusal örgütlerin il düzeyindeki temsilcisi olup il ile alakalı spesifik görüşlere sahip olabilirler.
	Türkiye Kızılay İzmir Şubesi	
	Türk tabipler birliği İzmir Tabip Odası	
	Çevre Mühendisleri Odası (İzmir Bölge Temsilciliği)	
	Şehir Plancıları Odası (İzmir Şubesi)	Bu kuruluşlar benzer ulusal örgütlerin il düzeyindeki temsilcisi olup il ile alakalı spesifik görüşlere sahip olabilirler.
	İnşaat Mühendisleri Odası (İzmir Şubesi)	
	Mimarlar Odası (İzmir Şubesi)	
	Jeofizik Mühendisleri Odası (İzmir Şubesi)	
	Jeoloji Mühendisleri Odası (İzmir Şubesi)	
	İzmir Aracılar federasyonu	
Universiteler	Dokuz Eylül Üniversitesi	Projenin sağlık hizmeti sağlayacak olması, Üniversitelerin Tıp fakültesini ilgilendirmektedir.
	Şifa Üniversitesi	
	İzmir Üniversitesi	
	Ege Üniversitesi	
<b>İl Sağlık Kurumları</b>		
Bölgesel	İzmir Devlet Hastaneleri: Karşıyaka Devlet Hastanesi Buca Doğum ve Jinekoloji Hastanesi Buca Seyfi Demirsoy Devlet Hastanesi Alsancak Nevvar Salih İşgören Devlet Hastanesi	Projenin sağlık hizmeti sağlayacak olması, mevcut sağlık kurumlarını ilgilendirmektedir.
<b>Toplum Bireyleri</b>		
Bölgesel	İzmir Şehir Halkı	Toplum bireyleri proje ile alakalı görüşlerini bildirebilirler.
ii	Bayraklı İlçe Halkı	Toplum bireyleri proje ile alakalı görüşlerini bildirebilirler.
	Bayraklı İlçe Esnafı	
Proje	Laka Köyü bireyleri	Toplum bireyleri proje ile alakalı görüşlerini bildirebilirler.
	Laka Köyü esnafı	
	İnşaat alanı yakınındaki yerleşim yerleri	
	Arı kovanlarının sahibi	Bu paydaşlar gelir konusu ile ilgili görüşlerini bildirebilirler.





Düzyey	Kuruluş	Projeyle İlgisi
Medya	Ulusal ve yerel medya	Bu paydaşlar proje ile ilgili görüş ve önerilerini bildirebilirler.
<b>Çalışanlar</b>		
Proje çalışanları	İnşaat çalışanları	Çalışanlar proje ile ilgili görüş ve önerilerini bildirebilirler.
	İşletme aşaması çalışanları	
Hasta ve hasta aileleri		Hasta ve hasta yakınları proje ile ilgili görüş ve önerilerini bildirebilirler.

At Golder Associates we strive to be the most respected global company providing consulting, design, and construction services in earth, environment, and related areas of energy. Employee owned since our formation in 1960, our focus, unique culture and operating environment offer opportunities and the freedom to excel, which attracts the leading specialists in our fields. Golder professionals take the time to build an understanding of client needs and of the specific environments in which they operate. We continue to expand our technical capabilities and have experienced steady growth with employees who operate from offices located throughout Africa, Asia, Australasia, Europe, North America, and South America.

Africa	+ 27 11 254 4800
Asia	+ 86 21 6258 5522
Australasia	+ 61 3 8862 3500
Europe	+ 356 21 42 30 20
North America	+ 1 800 275 3281
South America	+ 55 21 3095 9500

[solutions@golder.com](mailto:solutions@golder.com)  
[www.golder.com](http://www.golder.com)

At Golder Associates we strive to be the most respected global company providing consulting, design, and construction services in earth, environment, and related areas of energy. Employee owned since our formation in 1960, our focus, unique culture and operating environment offer opportunities and the freedom to excel, which attracts the leading specialists in our fields. Golder professionals take the time to build an understanding of client needs and of the specific environments in which they operate. We continue to expand our technical capabilities and have experienced steady growth with employees who operate from offices located throughout Africa, Asia, Australasia, Europe, North America, and South America.

Africa	+ 27 11 254 4800
Asia	+ 86 21 6258 5522
Australasia	+ 61 3 8862 3500
Europe	+ 356 21 42 30 20
North America	+ 1 800 275 3281
South America	+ 55 21 3095 9500

[solutions@golder.com](mailto:solutions@golder.com)  
[www.golder.com](http://www.golder.com)