

FESAS - II
2026

PAYDAŞ KATILIM PLANI



**Geliştirilmiş Pazar Bağlantıları Aracılığıyla Kayıtlı Tarım İstihdam Desteği
Projesi -Faz II (P508375)**





TÜRKİYE TARIM KREDİ KOOPERATİFLERİ

PAYDAŞ KATILIM PLANI

Geliştirilmiş Pazar Bağlantıları ile Tarımsal İstihdam Desteği Projesi
FAZ II

ŞUBAT 2026

KISALTMALAR

ASHB	Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı
BM	Birleşmiş Milletler
Ç&S	Çevresel ve Sosyal
ÇSÇ	Çevresel ve Sosyal Çerçeve
ÇSGB	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standart
ÇSTP	Çevresel ve Sosyal Taahhüt Planı
ÇSYÇ	Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi
DB	Dünya Bankası
DİT	Diğer İlgili Taraflar
FESAS 1	Tarım Sektöründe Kayıtlı İstihdamın Desteklenmesi Projesi I. Aşama
FESAS 2	Geliştirilmiş Piyasa Bağlantıları ile Tarımsal İstihdamın Desteği Projesi Faz II
İ&D	İzleme ve Değerlendirme
İAT	İklim-Akıllı Tarım
İŞKUR	Türkiye İş Kurumu
İYP	İşgücü Yönetimi Prosedürleri
PKP	Paydaş Katılım Planı
PUB	Proje Uygulama Birimi
SGK	Sosyal Güvenlik Kurumu
STK	Sivil Toplum Kuruluşları
ŞM	Şikayet Mekanizması
TD	Teknik Destek
TKDK	Tarım ve Kırsal Kalkınmayı Destekleme Kurumu
TKK	Türkiye Tarım Kredi Kooperatifleri
TKK-MB	Tarım Kredi Kooperatifleri Merkez Birliği
TOB	Tarım ve Orman Bakanlığı

İÇERİK**TABLOSU**

KISALTMALAR	2
1. GİRİŞ	1
1.1. Proje Özeti.....	1
1.2. Hedefler ve Kapsam Paydaş Katılım Planı	1
2. ULUSAL VE ULUSLARARASI MEVZUATA GENEL BAKIŞ	3
2.1. Ulusal Mevzuat ve Yönetmelikler Paydaş Katılımı için	3
2.2. Paydaş Katılımı için Uluslararası Mevzuat	4
3. PAYDAŞ TANIMLAMA VE ANALİZİ	6
3.1. Metodoloji	6
3.2. Paydaş Tanımlama	6
4. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI	10
4.1. Önceki Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Özeti.....	10
4.2. Proje paydaşlarının ihtiyaçlarının ve paydaşa yönelik yöntem, araç ve tekniklerin özeti	11
4.3. Paydaş Katılım Planı	13
5. UYGULAMA DÜZENLEMELERİ	18
5.1. Roller ve Sorumluluklar	18
5.2. Paydaş Katılım Bütçesi	19
5.3. Bilgi Açıklaması	19
5.4. PKP'nin İzlenmesi ve Raporlanması	19
6. VATANDAŞ KATILIMI	21
6.1. Vatandaş Katılımı Göstergeleri.....	21
7. ŞİKAYET MEKANİZMASI	22
7.1. ŞM Prosedürleri	22
7.2. İtiraz Mekanizması.....	24
7.3. Dünya Bankası Şikayet Giderme Servisi	24
EK 1- Toplantı ve İstişare Kayıtları	25
EK 2- Davet Mektubu ve İstişare Sunumu	26
EK 3- Şikayet Formu	28
EK 4- Şikayet Kapatma Formu	29
EK 5- Şikayet Kayıt Tablosu	30

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1. Paydaş Katılımı için Belirlenen Etkileneñ Taraflar	6
Tablo 2. Paydaş Katılımı için Paydaş Katılımı için Belirleneñ Diğer İlgili Taraflar	7
Tablo 3. Belirleneñ Hassas Gruplar ve Katılım Şekli	9
Tablo 4. Etkileneñ Taraflar için Katılım Planı	13
Tablo 5. Diğer İlgili Taraflar Diğer İlgili Taraflar için Katılım Planı	15
Tablo 6. Hassas Gruplar için Katılım Planı	17
Tablo 7: PKP Uygulamasında Kilit Aktörlerin Sorumlulukları	18
Tablo 8: ŞM Prosedürleri	22
Tablo 9: Giriş Kanalları	23
Tablo 10: TKK ve PUB İletişim Bilgileri	23

1. GİRİŞ

1.1. Proje Özeti

Geliştirilmiş Pazar Bağlantıları Aracılığıyla Tarımsal İstihdamın Desteklenmesi Projesi FAZ II (FESAS 2), mevcut müdahaleler kapsamında Tarım Sektöründe Kayıtlı İstihdamın Desteklenmesi Projesi Aşama I (FESAS 1) deneyimini temel almaktadır. FESAS 1'de kapsanan altı şehir (Adana, Adıyaman, Bursa, Gaziantep, İzmir ve Mersin) FESAS 2 için tekrar dahil edilmiştir. Proje üç bileşenden oluşmaktadır: (i) Ücret sübvansiyonları ve işlerin kayıt altına alınması için destek; (ii) Tarım Kredi Kooperatiflerinin (TKK) kapasitesinin artırılması ve (iii) Uygulama desteği ve kurumsal kapasite geliştirme.

Bileşen 1: Ücret Sübvansiyonları ve İşlerin Kayıt Altına Alınmasına Destek

Bu bileşen, finansal ve bilgiye erişim engellerini ele alarak kırılgan gruplar için kayıtlı istihdamı teşvik etmektedir. Bileşen kapsamında, işçileri kayıtlı olarak istihdam eden çiftçilere ücret sübvansiyonu sağlanacak ve kayıtlı istihdam süreçlerine ilişkin teknik destek sunulacaktır. Ayrıca yaklaşık 3.200 işçiye kayıtlı istihdamın faydaları hakkında bilgilendirme yapılacaktır. Potansiyel çevresel ve sosyal (Ç&S) riskler arasında işçi hakları ihlalleri, çalışanların kırılganlığı ile iş sağlığı ve güvenliği riskleri yer almaktadır.

Bileşen 2: TKK'nin Kapasitesinin Geliştirilmesi

Ürün işleme ve kalitesini iyileştirmek için, yerel TKK'lere kurutma, depolama, sınıflandırma, ayırma ve paketleme tesislerine yatırım yapmaları için mikro ve küçük hibeler sağlanacaktır. Bu, tarımsal değer zincirini güçlendirecektir. Potansiyel çevresel ve sosyal (Ç&S) riskler arasında artan atık üretimi, enerji kullanımı ve toz, gürültü ve atık yönetimi gibi inşaatla ilgili küçük etkiler yer almaktadır.

Bileşen 3: Uygulama Desteği ve Kurumsal Kapasite Geliştirme

Bu bileşen, Proje Uygulama Birimi'ni (PUB) finanse ederek, TKK personelinin kapasitesi güçlendirilerek, Şikayet Mekanizması'nı (ŞM) sürdürerek ve iletişim ve izleme çabalarını destekleyerek projenin etkili bir şekilde uygulanmasını sağlayacaktır. Temel Ç&S hususları arasında güçlü paydaş katılımı, şeffaf şikâyet mekanizmaları ve çevresel ve sosyal uyum için kurumsal kapasite sağlanması yer almaktadır.

1.2 Uygulayıcı Kurum

TKK, FESAS 2 projesini, TKK organizasyon yapısında tanımlanan yetkileri doğrultusunda önerilen faaliyetleri gerçekleştiren ilgili departmanları ile uygulayacaktır. TKK bünyesinde kurulacak olan PUB, projeye özgü görevlerin yerine getirilmesinde sorumlu departmanları destekleyecek ve projeye katılan illerin her birinde bulunan teknik uzmanları içerecektir. Saha düzeyinde, yerel TKK'ler proje gerekliliklerinden kaynaklanan ek sorumlulukları yerine getirecektir. Sözleşmelerin yerel TKK düzeyinde imzalanması nedeniyle, çiftçi erişimi, sözleşme hazırlık ve imza süreçleri, üretim sürecindeki doğrulamalar ile çevresel ve sosyal yükümlülüklerle uyumun takibi, TKK'lerin tarla içi süreçlerdeki temel sorumluluk alanını oluşturacaktır. Buna ek olarak, TKK'ler, TKK'yi ziyaret eden ve proje kapsamındaki programlar için bilgi alan veya başvuran çiftçiler için yerel bilgi ve kayıt noktası olarak işlev görecektir.

1.3 Hedefler ve Kapsam Paydaş Katılım Planı

Paydaş katılımı, proje boyunca yürütülecek kapsayıcı bir süreçtir. Doğru şekilde tasarlandığında ve uygulandığında, projenin çevresel ve sosyal etkilerinin ve risklerinin başarılı bir şekilde yönetilmesi için önemli olan güçlü, yapıcı ve duyarlı çalışma ilişkilerinin kurulmasını destekler.

Bu Paydaş Katılım Planı (PKP), yönetim ile potansiyel olarak projeden etkilenecek veya projeye herhangi bir ilgisi olan bireyler arasında sürekli bir katılım sürecinin oluşturulmasını desteklemek için bir çerçeve sunmaktadır. Ayrıca, paydaş beklentilerini yönetmeye ve risklerin yönetimini desteklemeye yardımcı olacak ve böylece proje boyunca erken, sık ve açık iletişim sağlayarak potansiyel çatışmaları ve proje gecikmelerini azaltacaktır.

PKP'nin temel hedefleri aşağıdaki şekilde özetlenebilir:

- TKK'nin paydaşlarını belirlemesine yardımcı olacak paydaş katılımına yönelik sistematik bir yaklaşım oluşturmak ve başta projeden etkilenen taraflar olmak üzere belirlenen tüm paydaşlarla yapıcı bir ilişki kurmak ve sürdürmek,
- Paydaşların projeye olan ilgi ve destek düzeyini değerlendirmek ve paydaşların görüşlerinin proje tasarımında ve çevresel ve sosyal performansta dikkate alınmasını sağlamak,
- Belirli alt proje konularının ötesinde daha geniş toplumsal kalkınma ve kapsayıcılık konularında Proje boyunca projeden etkilenen taraflarla etkili ve kapsayıcı katılımı teşvik etmek ve bunun için araçlar sağlamak,
- Çevresel ve sosyal risk ve etkilere ilişkin teknik ve kültürel açıdan uygun proje bilgilerinin zamanında, anlaşılabilir ve erişilebilir bir formatta açıklanmasını sağlamak ve
- Projeden etkilenen taraflara sorunlarını ve şikayetlerini dile getirmeleri için erişilebilir ve kapsayıcı araçlar sağlamak ve TKK'nin bu tür şikayetlere yanıt vermesine ve yönetmesine olanak tanımak.

2. ULUSAL VE ULUSLARARASI MEVZUATA GENEL BAKIŞ

2.1. Ulusal Mevzuat ve Yönetmelikler Paydaş Katılımı için

Bilgi edinme hakkı, bireylerin kamu kurum ve kuruluşlarının kayıtlarında yer alan bilgilere erişim hakkıdır. Bilgi edinme hakkına ilişkin ulusal mevzuat

- Türkiye Cumhuriyeti Anayasası
- Bilgi Edinme Hakkı Kanunu
- Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun
- Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği

2.1.1. Türkiye Cumhuriyeti Anayasası

Paydaş katılımı Türkiye Cumhuriyeti Anayasası ile güvence altına alınmıştır. Anayasa, insanların görüşlerini özgürce ifade edebilmelerini sağlayan hükümler içermektedir. Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın 25. Maddesi "Düşünce ve Kanaat Hürriyeti" maddesidir. Bu maddeye göre, her ne sebep ve amaçla olursa olsun kimse, düşünce ve kanaatlerini açıklamaya zorlanamaz; düşünce ve kanaatleri sebebiyle kınanamaz ve suçlanamaz. "Düşünceyi Açıklama ve Yayma Hürriyeti (Türkiye Cumhuriyeti Anayasası Madde 26)" ile vurgulandığı üzere; herkes, düşünce ve kanaatlerini söz, yazı, resim veya başka yollarla tek başına veya toplu olarak açıklama ve yayma hakkına sahiptir.

Bu madde aynı zamanda resmi makamların müdahalesi olmaksızın haber veya fikir almak ya da vermek özgürlüğünü de kapsamaktadır. Aynı zamanda, herkes "Dilekçe Hakkı"na sahiptir (Türkiye Cumhuriyeti Anayasası Madde 74). Buna göre, karşılıklılık ilkesine uyulmak kaydıyla vatandaşlar ve Türkiye'de ikamet eden yabancılar, kendileriyle veya kamu makamlarıyla ilgili dilek ve şikayetleri hakkında Türkiye Büyük Millet Meclisi'ne yazılı olarak başvurma hakkına sahiptir.

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), toplumdan gelen talep, şikayet ve başvuruları almak için kullanılan resmi bir devlet aracıdır. CİMER'in iletişim kanalları aşağıdaki gibidir:

- İnternet sitesi üzerinden online başvuru;
- E-Devlet İnternet sitesi;
- Yardım Hattı: 150
- Adres T.C. Cumhurbaşkanlığı Külliyesi 06560 Beştepe - Ankara
- Telefon numarası +90 312 590 2000
- Faks: +90 312 473 6494

Kamu kurum ve kuruluşları talep edilen bilgileri 15 iş günü içinde verir. İstenen bilgi veya belgenin başvurulmuş kurum ve kuruluş bünyesinde başka bir birimden temin edilmesi veya başka bir kurumun görüşünün alınması gerekiyorsa ya da başvuru içeriği birden fazla kurumu ilgilendiriyorsa; erişim 30 iş günü içinde sağlanır. Bu durumda başvuru sahibine 15 iş günü içinde süre uzatımı ve gerekçesi yazılı olarak bildirilir (Madde 11).

2.1.2. Bilgi Edinme Hakkı Kanunu

Bu kanunun amacı, demokratik ve şeffaf yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak bilgi edinme hakkının kullanılmasına ilişkin esas ve usulleri düzenlemektir. Bilgi verme yükümlülüğüne göre (Madde5), kurum ve kuruluşlar, bu kanunda belirtilen istisnalar dışında her türlü bilgi ve belge için gerekli idari ve teknik tedbirleri almak, başvuru sahiplerine bilgi vermek, başvuruları hızlı, etkin ve doğru bir şekilde değerlendirmek ve karara bağlamakla yükümlüdürler.

2.1.3. Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun

"Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun "un 3. maddesine göre, Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları, şikayetlerini yazılı dilekçe ile Türkiye Büyük Millet Meclisi'ne iletebilirler (01.11.1984 tarih ve 3071 sayılı Resmi Gazete). Karşılıklı olmak ve dilekçelerinde Türkçe'yi kullanmak kaydıyla Türkiye'de ikamet eden yabancılar da bu haktan yararlanabilmektedir.

2.1.4. Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği

11 Ağustos 1983 tarih ve 18132 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan ve 29 Mayıs 2013 tarihli Resmi Gazete'de (6486 sayılı Kanun ile) değiştirilen 2872 sayılı Çevre Kanunu, Türkiye'deki çevre mevzuatının temel yasal çerçevesini oluşturmakta ve çok sayıda yönetmelikle desteklenmektedir. Çevre Kanunu'nun 10. Maddesi, 29 Temmuz 2022 tarihli ve 31907 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği'nin (ÇED Yönetmeliği) ana çerçevesini oluşturmaktadır.

2.2. Paydaş Katılımı için Uluslararası Mevzuat

2.2.1. BM İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi

İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi (İHEB), insan hakları tarihinde bir dönüm noktasıdır. Dünyanın tüm bölgelerinden farklı hukuki ve kültürel geçmişlere sahip temsilciler tarafından hazırlanan Bildirge, 10 Aralık 1948 tarihinde Paris'te BM Genel Kurulu tarafından tüm halklar ve tüm uluslar için ortak bir kazanım standardı olarak ilan edilmiştir (Genel Kurul kararı 217 A). İnsan haklarına saygı bağlamında paydaş katılımı, "bir şirket ile potansiyel olarak etkilenen paydaşları arasında, şirketin iş birliğine dayalı yaklaşımlar da dahil olmak üzere, onların çıkarlarını ve endişelerini duymasını, anlamasını ve bunlara yanıt vermesini sağlayan sürekli bir etkileşim ve diyalog süreci" olarak tanımlanmaktadır.

2.2.2. Dünya Bankası Gereksinimler

Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Çerçevesi'nin (ÇSÇ) Çevresel ve Sosyal Standardı (ÇSS) 10, "Paydaş Katılımı ve Bilgi İfşası", "Borçlu ile proje paydaşları arasında açık ve şeffaf katılımın önemini iyi uluslararası uygulamanın temel bir unsuru olarak" kabul etmektedir. Daha ayrıntılı olarak, ÇSS10 tarafından belirlenen gereklilikler aşağıdaki gibidir:

- Borçlular, proje geliştirme sürecinde mümkün olduğunca erken ve proje tasarımı konusunda paydaşlarla anlamlı istişarelere olanak tanıyan bir zaman diliminde başlamak üzere, proje yaşam döngüsü boyunca paydaşlarla etkileşim içinde olacaktır. Paydaş katılımının niteliği, kapsamı ve sıklığı, projenin niteliği ve ölçeği ile potansiyel riskleri ve etkileriyle orantılı olacaktır.
- Borçlular tüm paydaşlarla anlamlı istişarelerde bulunacaktır. Borçlular paydaşlara zamanında, ilgili, anlaşılabilir ve erişilebilir bilgi ve onlarla manipülasyon, müdahale, zorlama, ayrımcılık ve gözdağı içermeyen kültürel olarak uygun bir şekilde istişarede bulunacaktır.
- Paydaş katılımı süreci, bu ÇSS'de daha ayrıntılı olarak belirtildiği üzere aşağıdakileri içerecektir: (i) paydaşların belirlenmesi ve analizi; (ii) paydaşlarla katılımın nasıl gerçekleşeceğinin planlanması; (iii) bilgilerin açıklanması; (iv) paydaşlarla istişare; (v) şikayetlerin ele alınması ve yanıtlanması; ve (vi) paydaşlara raporlama.

- Borçlu, çevresel ve sosyal değerlendirmenin bir parçası olarak, danışılan paydaşların bir tanımını, alınan geri bildirim bir özetini ve geri bildirim nasıl dikkate alındığına veya neden dikkate alınmadığına dair kısa bir açıklamayı içeren belgelenmiş bir paydaş katılımı kaydını tutacak ve açıklayacaktır." (Dünya Bankası, 2017: 98).

Bu ilkeler çerçevesinde, projenin doğası ve ölçeği ile potansiyel risk ve etkileriyle orantılı bir PKP, TKK tarafından geliştirilir. Bu PKP, Proje değerlendirmesinden önce ve TKK, paydaşların belirlenmesi ve gelecekteki katılım önerileri de dahil olmak üzere PKP hakkında paydaşların görüşlerini alacaktır. İstişarelerin ardından güncellenmiş PKP, orijinal versiyonda yapılacak önemli değişikliklerin ardından TKK tarafından açıklanacaktır.

TKK, etkilenen tarafların ve diğer ilgili tarafların projenin çevresel ve sosyal performansı ile ilgili endişelerini ve şikayetlerini zamanında almak ve çözüme kavuşturmak için proje düzeyinde bir şikayet mekanizmasının kurulmasından ve uygulanmasından sorumludur. Gerekli ŞM'nin kapsamı, ölçeği ve türü, projenin potansiyel risk ve etkilerinin niteliği ve ölçeği ile orantılı olacaktır. ŞM şunları yapacaktır: (i) şikâyet ve endişelerin şahsen, telefon, e-posta ve/veya İnternet sitesi aracılığıyla iletilmesine olanak tanıyacak; (ii) şikâyetlerin yazılı olarak kaydedildiği ve bir veri tabanı olarak muhafaza edildiği bir kayıt defterine sahip olacak; (iii) kullanıcıların şikâyetlerinin kabul edilmesi, yanıtlanması ve çözüme kavuşturulması için bekleyebilecekleri süreyi belirleyen ve kamuya açık olarak ilan edilen prosedürlere sahip olacaktır; (iv) şikâyet prosedürü, yönetim yapısı ve karar mercileri hakkında şeffaflık sağlamalıdır; (v) şikâyetin çözüme kavuşturulmadığı durumlarda tatmin edilmemiş şikâyetlerin iletilebileceği bir temyiz sürecine (ulusal yargı da dahil olmak üzere) sahip olmalıdır.

3. PAYDAŞ TANIMLAMA VE ANALİZİ

3.1. Metodoloji

En iyi uygulama yaklaşımlarını karşılamak amacıyla, proje paydaş katılımı için aşağıdaki ilkeleri uygulayacaktır:

- **Açıklık yaklaşımı:** Proje(ler) için kamu istişareleri tüm proje süresi boyunca düzenlenecek, dış manipülasyon, müdahale, zorlama veya gözdağı olmaksızın açık bir şekilde yürütülecektir.
- **Bilgilendirilmiş katılım ve geri bildirim:** Bilgiler tüm paydaşlara uygun bir formatta sağlanacak ve yaygın bir şekilde dağıtılacaktır; paydaş geri bildirimlerinin iletilmesi, yorumların ve şikayetlerin analiz edilmesi ve ele alınması için fırsatlar sağlanacaktır.
- **Kapsayıcılık ve duyarlılık:** Daha iyi iletişimi desteklemek ve etkili ilişkiler kurmak için paydaş belirleme çalışmaları yürütülür. Projeler için katılım süreci kapsayıcıdır. Tüm paydaşlar her zaman istişare sürecine dahil olmaya teşvik edilir. Tüm paydaşların bilgiye eşit erişimi sağlanır. Paydaşların ihtiyaçlarına duyarlılık, katılım yöntemlerinin seçiminin altında yatan temel ilkedir. Başta kadınlar, yaşlılar, engelliler, yerinden edilmiş kişiler, göçmen işçiler ve topluluklar olmak üzere proje faydalarının dışında kalma riski taşıyan hassas gruplara ve farklı etnik grupların kültürel hassasiyetlerine özel önem verilir.
- **Esneklik:** Sosyal mesafe, kültürel bağlam veya yönetim faktörleri geleneksel yüz yüze katılım biçimlerini engelliyorsa, metodoloji çeşitli internet veya telefon tabanlı iletişim biçimleri de dahil olmak üzere diğer katılım biçimlerine uyum sağlamalıdır.

3.2. Paydaş Tanımlama

Proje paydaşları, çıkarları veya hakları Projeden doğrudan veya dolaylı olarak olumlu veya olumsuz etkilenecek, çıkarı olabilecek ve Proje sonuçlarını herhangi bir şekilde etkileme potansiyeline sahip bireyler, resmi veya gayri resmi gruplar ve kuruluşlar ve/veya devlet kurumları olarak tanımlanmaktadır. ÇSS10'a uygun olarak, bu PKP, paydaş katılımının daha verimli ve etkili olmasını sağlamak amacıyla paydaşları üç gruba ayırmaktadır.

- **Etkilenen Taraflar (ET)** - yerel topluluklar, topluluk üyeleri ve Projeden doğrudan etkilenebilecek diğer taraflar. Spesifik olarak, aşağıdaki bireyler ve gruplar bu kategoriye girmektedir:

Tablo 1. Paydaş Katılımı için Belirlenen Etkilenen Taraflar

Etkilenen Taraflar				
Paydaş	Açıklama	İlgi Alanları / Etkileşim	İlgi	Etki
Tarım Çalışanları ve iş arayanlar	Seçilen illerde ikamet eden, tarım sektöründe kayıt dışı çalışan ve iş arayan bireyler	Bileşen 1 ve 2 faaliyetleri kapsamında yaratılan istihdam fırsatlarından faydalanmak.	Yüksek	Yüksek

Çiftçiler	Kayıtlı işveren olarak kayıt altına alınan çiftçiler ve resmi olarak kayıt altına alınması beklenen kayıt dışı işverenler	Bileşen 1 faaliyetleri kapsamında ücret sübvansiyonu, kayıt altına alma desteği ve teknik yardımdan yararlanma.	Yüksek	Yüksek
TKK Merkez Birliği	Tüm eylemler için programın sorumlu yetkilisi	Koordinasyon, karar verme, veri yönetimi için bilgi sistemleri, eğitim, yatırımlar ve diğer proje faaliyetleri için kapasite desteği almak.	Yüksek	Yüksek
TKK Bölge Birlikleri	Proje illerindeki Bölge Birlikleri	Proje faaliyetleri için uygulama desteği almak ve kapasite geliştirme faaliyetlerinden yararlanmak.	Yüksek	Yüksek
Yerel TKK'ler	Proje illerindeki yerel TKK'ler	Proje faaliyetleri için uygulama desteği almak; kapasite geliştirme faaliyetlerinden ve Mikro/Küçük Yatırım hibelerinden yararlanmak.	Yüksek	Yüksek
PUB	Ankara ve proje illerindeki danışmanlar	Sorunsuz proje yönetiminin sağlanması Satın alma, mali yönetim ve uyum standartlarına bağlı kalmak	Yüksek	Yüksek

- **Diğer İlgili Taraflar (DİT)** - Proje ile ilişkili menfaatleri etkilenebilecek ve proje çıktıları üzerinde etki yaratma potansiyeli bulunan kişi veya gruplar. DİT'ler, konumu, doğal veya diğer kaynaklara yakınlığı veya projede yer alan sektör veya taraflar nedeniyle projeye ilgilenebilecek diğer kişi ve grupları içerir. Bunlar yerel hükümet yetkilileri, toplum liderleri ve sivil toplum kuruluşları, özellikle de etkilenen topluluklar içinde veya onlarla birlikte çalışanlar olabilir. Aşağıdaki kişi ve gruplar bu kategoriye girmektedir:

Tablo 2. Paydaş Katılımı için Belirlenen Diğer İlgili Taraflar

Diğer İlgili Taraflar - DİT'ler				
Paydaş	Açıklama	Sorunlar/Etkileşim	Faiz	Etki
Topluluk Üyeleri	Proje illerindeki bireyler ve gruplar	Bileşen 1 ve 2 faaliyetleri kapsamında yaratılan istihdam fırsatlarından yararlanma.	Orta	Orta
Göç İdaresi Müdürlüğü	Ankara'da Genel Müdürlük	Veri ve deneyim paylaşımı	Orta	Orta
Uluslararası İşgücü	Ankara'da Genel Müdürlük	Yabancı işçilerle ilgili çalışma mevzuatı ve çalışma izinleri hakkında bilgilendirme	Orta	Orta
SGK	Proje illerinde Genel Müdürlük ve İl Müdürlükleri	Veri ve deneyim paylaşımı	Düşük	Orta

İŞKUR	Genel Müdürlük ve İl Müdürlükleri	Veri ve deneyim paylaşımı	Düşük	Düşük
STK'lar - INGO'lar	Proje illerindeki hassas gruplar için sürdürülebilir istihdam yaratma ve sosyo-ekonomik müdahaleleri destekleme konusunda çalışan yerel ve uluslararası STK'lar	Mevcut koordinasyon mekanizmaları aracılığıyla kalkınma ortaklarıyla koordinasyon ve potansiyel işbirliklerinin araştırılması.	Orta	Düşük
Tarım ve Orman Bakanlığı	Proje illerinde Bakanlık Düzeyinde ve ÇOB İl Müdürlükleri	Veri ve deneyim paylaşımı	Düşük	Düşük
Belediyeler	Proje illerindeki belediyeler	Veri ve deneyim paylaşımı	Düşük	Düşük
Tarım ve Kırsal Kalkınmayı Destekleme Kurumu	TKDK Genel Koordinatörlüğü	Mikro ölçekli yatırımlara ilişkin veri ve deneyim paylaşımı	Düşük	Düşük
Hizmet Sağlayıcılar ve Tedarikçiler	Ulusal ve/veya uluslararası düzeyde	Eğitim, kapasite geliştirme, mikro ölçekli yatırım faaliyetlerinde bulunmak	Orta	Orta
Medya	Sosyal medya hesapları, gazeteler vb.	Projenin yerel etkilerine ilişkin haber ve başarı hikayeleri	Orta	Orta

- **Hassas Bireyler veya Gruplar** - hassas durumları nedeniyle diğer gruplara kıyasla projeden orantısız bir şekilde etkilenebilecek veya daha fazla dezavantajlı olabilecek ve projeye ilgili istişare ve karar alma sürecinde eşit temsil edilmelerini sağlamak için özel katılım çabaları gerektirebilecek kişiler hassas gruplar aşağıdakileri içerebilir ancak bunlarla sınırlı değildir:
 - Gençler, kadınlar ve tek-kadın ebeveynli aileler
 - Genel olarak yüksek işsizlik oranları, düşük ücretli kayıt dışı istihdam ve sömürüye açık çalışma koşulları ile dil kaynaklı hak farkındalığı eksiklikleri nedeniyle mülteciler, göçmenler ya da geçici koruma altındaki bireyler önemli bir hassas grup oluşturmaktadır.
 - yaşlılar, engelliler ve onların bakımverenleri, işsizler.

Projenin bu erken aşamasında belirlenen hassas/dezavantajlı gruplar/bireyler Tablo 3'te tanımlananları içerebilir ancak bunlarla sınırlı değildir.

Tablo 3. Belirlenen Hassas Gruplar ve Katılım Şekli

Hassas Gruplar				
Paydaş	Açıklama	İlgi Alanları / Etkileşim	Faiz	Etki
Fiziksel engelli kişiler (hareket, işitme, görme bozukluğu, vb.)	Erişilebilirlik, özel ihtiyaçlara yönelik eğitim için bilgi ve finansman eksikliği	Ses cihazları, erişilebilir mekanlar vb. gibi özel eğitim ihtiyaçları	Düşük	Düşük
Kadınlar	Erişilebilirlik, bilgi eksikliği	Uygun katılım yöntemleri ile erişilebilir mekanlarda iletişim	Yüksek	Yüksek
Yaşlı insanlar	Erişilebilirlik, bilgi eksikliği ve çevrimiçi araçlara, hizmetlere ve iletişim kanallarına aşinalığın düşük olması	Uygun katılım yöntemleri ile erişilebilir mekanlarda iletişim	Düşük	Düşük
Göçmenler, mülteciler Anadili Türkçe olmayan diğer gruplar	Erişilebilirlik, bilgi eksikliği ve çevrimiçi araçlara, hizmetlere ve iletişim kanallarına aşinalığın düşük olması	Alternatif dil desteği; İngilizce, Arapça	Yüksek	Yüksek

Hassas grupların görüşlerini dahil etmek için;

- Engelli bireylerin menfaatlerini temsil eden yerel kuruluşlar ve sivil toplum örgütleri ile etkileşim ve istişare süreçleri yürütülecektir,
- Hedeflenen illerde kadınlar, yaşlı nüfus, gençler, engelliler ve diğer hassas gruplar için kolay erişilebilecek yerlerde ayrı istişareler yapılacaktır,
- Projeye ilişkin bilgiler Türkçe, Arapça ve İngilizce dillerinde ve gerekirse Braille alfabesinde sağlanacaktır,
- Bilgi yaymak için projeye ilgili her türlü yazılı veya basılı materyal, kültürel olarak uygun, anlaşılması kolay bir dilde hazırlanacak ve projenin hassas grupları tarafından da bilinen ve erişilebilen sitelerde dağıtılmadan önce tercüme edilecektir.

Projeden etkilenen topluluklar içindeki hassas gruplar, uygun olduğu şekilde ilave olarak belirlenecek, doğrulanacak ve özel katılım yöntemleri aracılığıyla kendileriyle istişare edilecektir. Proje tarafından uygulanacak katılım yöntemlerinin detayları aşağıdaki bölümlerde sunulmuştur.

4. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI

4.1. Önceki Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Özeti

FESAS 2'nin öncülü olan Tarım Sektöründe Kayıtlı İstihdamın Desteklenmesi Projesi (FESAS 1), tarım sektöründeki kayıtlı istihdam sorunlarını yenilikçi bir yaklaşımla ele almak üzere tasarlanmıştır. FESAS 1, FESAS 2'nin tasarımına da katkıda bulunan güçlü paydaş katılım faaliyetleri ile uygulanmıştır. Bu faaliyetler arasında kamu kurumları (Cumhurbaşkanlığı Yardımcılığı FRiT Ofisi, ÇSGB [İş-Kur, SGK], Tarım ve Orman Bakanlığı, ASPB), STK'lar (Türk Kızılayı, FAO, UNICEF, ILO) ve çiftçiler, tarım işçileri ve GKSS'ler gibi potansiyel yararlanıcılarla toplantılar ve istişareler yer almaktadır. Daha etkin topluluk katılımını teşvik etmek için FESAS 1 ayrıca çiftçi farkındalık oturumları, işçiler için farkındalık artırma faaliyetleri yürütmüş ve birden fazla alım kanalı, açık bir çözüm süreci, bir itiraz mekanizması ve çok dilli destek (Türkçe, Arapça, İngilizce) içeren etkili bir şikâyet mekanizması (ŞM) kurmuştur. Bu çabalar, FESAS-2'nin tasarım ve planlamasını şekillendiren değerli dersler ve girdiler sağlamıştır.

Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçeve (ÇSÇ) gereklilikleri doğrultusunda, proje geliştiren kurumların, özellikle Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi (ÇSYÇ) ve Paydaş Katılım Planı (PKP) olmak üzere, çevresel ve sosyal belgeler hakkında paydaşlardan geri bildirim almak amacıyla anlamlı istişare toplantıları düzenlemesi gerekmektedir. Bu kapsamda, FESAS 2 Projesi için aşağıdaki temel Çevresel ve Sosyal etki ve riskleri ele alan belgeler hazırlanmış ve 4 Şubat 2025 tarihinde Türkiye Tarım Kredi Kooperatifleri Merkez Birliği'nin (TKK) resmi internet sitesinde Türkçe ve İngilizce olarak yayımlanmıştır:

1. Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi (ÇSYÇ)
2. Paydaş Katılım Planı (PKP)
3. İş Gücü Yönetim Prosedürleri (İYP)
4. Çevresel ve Sosyal Taahhüt Planı (ÇSTP)

Bu belgelerin yayımlanmasının ardından, paydaşlardan gelen geri bildirimleri proje dokümanlarına entegre etmek amacıyla istişare toplantıları gerçekleştirilmiştir. Anlamlı paydaş katılımını sağlamak için, işgücü piyasaları, göç ve kırsal kalkınma alanlarında rol oynayan ilgili kurumlarla toplantılar planlanmıştır. Davet mektupları ve bilgilendirici e-postalar gönderilmiş (bkz. Ek 2) ve toplantılar 7-13 Şubat 2025 tarihleri arasında yüz yüze ziyaretler veya çevrimiçi oturumlar şeklinde gerçekleştirilmiştir.

Paydaşların farklı programları ve odak alanları nedeniyle tek bir ortak toplantı düzenlemek mümkün olmamış, bu nedenle ayrı istişare toplantıları gerçekleştirilmiştir. Bu yaklaşım, her kurumun yetki ve uzmanlık alanına uygun şekilde odaklı tartışmalar yapılmasını sağlamış, derinlemesine değerlendirme ve kuruma özel geri bildirimlerin alınmasını mümkün kılmıştır. Toplamda 8 katılımcı istişare sürecine katılmış olup, katılımcıların 4'ü kadın, 4'ü erkektir.

İstişare toplantılarının ilki, 7 Şubat 2025 tarihinde Tarım ve Kırsal Kalkınmayı Destekleme Kurumu (TKDK) ile merkez ofislerinde gerçekleştirilmiştir. Bunu takiben, 10 Şubat 2025 tarihinde Türkiye İş Kurumu (İŞKUR) ile çevrimiçi bir toplantı düzenlenmiştir. 12 Şubat 2025 tarihinde ise Göç İdaresi Başkanlığı ile ofislerinde bir istişare toplantısı yapılmıştır. Her toplantıda, proje tanıtımı ve proje faaliyetlerinin çevresel ve sosyal risklerinin yönetimine yönelik temel ilkeleri ve taahhütleri açıklayan Türkçe bir sunum gerçekleştirilmiştir (bkz. Ek 2). Katılımcılar, soru-cevap oturumunda sorularını yöneltmeye ve geri bildirimlerini paylaşmaya teşvik edilmiştir. Katılımcıların tüm soruları dikkatle ele alınmış ve detaylı yanıtlar verilmiştir. Alınan geribildirimler ve öneriler Ek 1'de özetlenmiştir.

İstişare toplantıları kapsamında ele alınan temel konular şunlardır:

- İş Gücü Hakları ve Sosyal Koruma: Paydaşlar, tarımda sigortalı istihdamın sağlanması, Türk iş kanunları ile Dünya Bankası ÇSS2 gerekliliklerine uygunluk konularının önemini vurgulamıştır.
- Hassas Grupların Dahiliyeti: Göçmenler, mülteciler ve ev sahibi toplulukların tarımsal iş gücüne entegrasyonu üzerine tartışmalar yapılmıştır.

- İzleme ve Şikayet Mekanizması (ŞM): İş gücü koşullarının izlenmesi, çocuk işçiliğin önlenmesi ve çalışan istismarının önüne geçilmesi için etkili bir şikayet mekanizmasının gerekliliği vurgulanmıştır.
- Kapasite Geliştirme ve Farkındalık Artırma: Çiftçiler, tarım işçileri ve kurumlar için eğitim programlarının düzenlenmesi, sigortalı istihdamın teşvik edilmesi ve iş sağlığı ve güvenliği (İSG) uyumluluğunun sağlanması gerekliliği belirtilmiştir.

Toplantılardan alınan geri bildirimler, güncellenmiş ÇSYÇ ve PKP belgelerine yansıtılmıştır. Bu belgelerin nihai versiyonları, paydaşların görüş ve endişelerinin yeterince ele alındığını garanti altına almak için revize edilmiştir. Güncellenen dokümanlar, proje uygulama sürecine rehberlik edecek ve proje boyunca sürekli paydaş katılımının sağlanmasına katkı sunacaktır. TTK, Bölüm 4.2 ve 4.3'te tanımlanan yöntemler doğrultusunda paydaşlarla etkileşimi sürdürmeye kararlıdır.

4.2. Proje paydaşlarının ihtiyaçlarının ve paydaşa yönelik yöntem, araç ve tekniklerin özeti

Paydaşlarla etkileşim kurmak ve onlara danışmanın yanı sıra paydaşlardan bilgi toplamak ve paydaşlara bilgi vermek için çeşitli katılım teknikleri kullanılacaktır. Paydaşların ihtiyaç ve endişelerinin yanı sıra etki düzeyi, belirli gruplarla etkileşim kurmak için seçilen iletişim araç ve yöntemlerinin temelini belirleyecektir. Proje boyunca iletişim dilinin Türkçe olması beklenmektedir; ancak katılım faaliyetlerinin etkinliğini artırmak ve tüm paydaş gruplarının katılımını sağlamak için gerekirse farklı diller de dikkate alınacaktır. Katılım faaliyetleri kültürel olarak uygun bir şekilde yürütülecek ve paydaş katılımı için etkili ilişkiler kuran paydaş gruplarıyla etkileşim kurmak için en iyi yaklaşımları içerecektir.

Proje paydaşlarının sahiplenmesini sürdürmek ve projenin sosyal etkileri konusunda farkındalığı artırmak amacıyla proje uygulaması sırasında kullanılacak paydaş katılım yöntemleri aşağıda açıklanmaktadır.

- Resmi Toplantılar:** Resmi toplantılar, TTK ve ilgili birimleri bünyesinde gerçekleştirilecek iç toplantılar ile Proje'nin hazırlık ve uygulama aşamalarında dahil olunacak farklı devlet makamları, ilgili STK'lar ve kurumlarla yapılacak toplantılardan oluşacaktır. Ayrıca paydaş katılım toplantıları da düzenlenecektir.
- Bilgi Yayma Toplantıları:** Projenin ilk aşamasında gerçekleştirilen bilgilendirme toplantıları, mali destek miktarları, muhasebe, ÇSÇ gereklilikleri, ŞM ve başvuru prosedürleri hakkında temel teknik detaylar da dahil olmak üzere doğru proje bilgilerinin yaygınlaştırılmasında önemli bir etkiye sahip olmuştur. Basit rehberlik materyalleri ile donatılan çiftçiler ve TKKS personeli, kırsal toplantı noktalarında projenin ilkeleri ile tanıştırdı. İlk aşamadaki iyi uygulamalar temel alınarak, çiftçileri ve TTK personelinin hedef alan bilgilendirme oturumları, yeni katılan illere daha fazla odaklanarak, etkilenen taraflara yönelik paydaş faaliyetlerinin bel kemiğini oluşturacaktır.
- Teknik Destek:** Bu etkinlikler, çiftçilere ulaşarak eğitimler vermek ve çiftçilerin SGK'ye kaydolmaları için gereken faydalar, işçi çalıştırmak için yasal gereklilikler ve işçi yönetimi konusunda tavsiyeler verilecektir. Ayrıca, çiftçileri iklim şoklarından korumak ve faydalanıcıların dayanıklılığını artırmak için teknik yardım sağlanacaktır.
- Farkındalık Artırma Faaliyetleri:** Topluma etkili bir şekilde ulaşabilmek için TTK saha personeli, çiftçiler aracılığıyla işçilerle iletişim kuracak ve üretim alanlarında yüz yüze bilgi verecektir. Bu yaklaşım, işçilerin merkezi tarım alanlarındaki varlığıyla uyumlu olduğu için en pratik ve erişilebilir seçenek olarak kabul edilmektedir - bu da tanıdık bir ortamda tutarlı mesajlar sağlayarak sosyal riskleri en aza indirmeye yardımcı olur.

- v. **Hasat günü:** istişare ve sonuç yaygınlaştırma amaçlarını bir araya getiren çok paydaşlı bir toplantı düzenlenecektir. Bu kapsamda proje uygulama sürecindeki saha deneyimleri paylaşılacak, çevresel ve sosyal araçlar ile ilgili uygulama belgeleri hakkında paydaşlara bilgilendirme yapılacak ve proje sonunda elde edilen çıktılar ilgili taraflara aktarılacak. Toplantı; topluluk üyeleri, çiftçiler, hassas gruplar, STK'lar ve proje döngüsü boyunca belirlenen diğer ilgili paydaşların katılımına açık olarak gerçekleştirilecektir.
- vi. **İstişare Toplantıları:** Hasat günü ve sonuç yaygınlaştırma amaçlarını bir araya getiren çok paydaşlı bir toplantı düzenlenecektir. Bu kapsamda proje uygulama sürecindeki saha deneyimleri paylaşılacak, çevresel ve sosyal araçlar ile ilgili uygulama belgeleri hakkında paydaşlara bilgilendirme yapılacak ve proje sonunda elde edilen çıktılar ilgili taraflara aktarılacak. Toplantı; topluluk üyeleri, çiftçiler, hassas gruplar, STK'lar ve proje döngüsü boyunca belirlenen diğer ilgili paydaşların katılımına açık olarak gerçekleştirilecektir.
- vii. **Sonuç Yaygınlaştırma Toplantısı:** Hasat günü ve istişare toplantılarının amaçlarını bir araya getiren çok paydaşlı bir toplantı düzenlenecektir. Bu kapsamda proje uygulama sürecindeki saha deneyimleri paylaşılacak, çevresel ve sosyal araçlar ile ilgili uygulama belgeleri hakkında paydaşlara bilgilendirme yapılacak ve proje sonunda elde edilen çıktılar ilgili taraflara aktarılacak. Toplantı; topluluk üyeleri, çiftçiler, hassas gruplar, STK'lar ve proje döngüsü boyunca belirlenen diğer ilgili paydaşların katılımına açık olarak gerçekleştirilecektir.
- viii. **Şikayet Mekanizması:** Uygun bir şikayet mekanizması (ŞM) hazırlanmaktadır ve proje için Dünya Bankası'nın ÇSS10 gerekliliklerine uygun olarak işletilecektir. ŞM'nin ayrıntıları bu belgenin 7. Bölümünde verilmiştir.
- ix. **Dijital İletişim Araçları:** Projenin dijital varlığı, mevcut İnternet sitesinin ve sosyal medya hesaplarının bakımı yoluyla geliştirilecek ve gerektiğinde bilgi dağıtımını desteklemek için tasarım ve multimedya hizmetleri ile tamamlanacaktır. TKK'nin ve Projenin İnternet siteleri, sosyal medya hesapları (LinkedIn, X, Instagram vb.), sosyal medya kanalları (YouTube), paydaşları Projenin ilerleyişi ve önemli gelişmeler hakkında bilgilendirmek için kullanılacaktır.
- x. **Basılı Materyaller:** Hazırlanan iletişim stratejisi kapsamında posterler, broşürler, el ilanları, proje dergileri, yerel TV reklamları, radyo spotları, yerel gazete reklamları vb. çeşitli materyaller sağlanacaktır.
- xi. **Diğer Katılım Yöntemleri:** Yaygın paydaş katılım yöntemleri olan odak grup görüşmeleri, saha ziyaretleri ve derinlemesine görüşmeler, ek katılım faaliyetlerine ihtiyaç duyulması halinde proje uygulaması sırasında kullanılabilir.

4.3. Paydaş Katılım Planı

Tablo 4. Etkilenen Taraflar için Katılım Planı

Etkilenen Taraflar - AP'ler					
Alt grup	Proje Aşaması	Katılım Yöntemi	Amaç	İçerik	Sorumlu
Tarım çalışanları ve iş arayanlar	Uygulama Tamamlama	Bilgilendirme Oturumları Farkındalık Artırma Faaliyetleri Hasat Günü İstişareler Şikayet Mekanizması Dijital Araçlar Basılı Materyaller Diğer Katılım Yöntemleri	Tarım sektöründe çalışma ihtimali olan her potansiyel faydalanıcıya ulaşılması Yerel düzeydeki paydaşların proje uygulamasının ilerleyişi hakkında bilgilendirilmesi	Proje faaliyetleri ve proje belgeleri (İYP, ÇSYÇ, PKP, ÇSYP) hakkında resmi bilgilerin açıklanması Yazılı bilgi paylaşımı: broşürler, posterler, el ilanları, İnternet sitesi, yerel TKK'lerdeki bilgi panoları Potansiyel çevresel ve sosyal riskler ve bunları azaltmak için alınan önlemler, vb. Şikayetlerin iletilmesi için kanallar ve ŞM prosedürleri	TKK - PUB
Çiftçiler	Uygulama Tamamlama	Bilgilendirme Oturumları Teknik Destek Hasat Günü İstişareler Şikayet Mekanizması Dijital Araçlar Basılı Materyaller Diğer Katılım Yöntemleri	Tarım sektöründe çalışma ihtimali olan her potansiyel faydalanıcıya ulaşılması Yerel düzeydeki paydaşların proje uygulamasının ilerleyişi hakkında bilgilendirilmesi	Proje faaliyetleri hakkında resmi bilgilerin açıklanması Proje belgelerinin açıklanması (İYP, ÇSYÇ, PKP, ÇSYP) Potansiyel çevresel ve sosyal riskler ve bunları azaltmak için alınan önlemler, vb. Şikayetlerin iletilmesi için kanallar ve ŞM prosedürleri	TKK - PUB
TKK Merkez Birliği	Hazırlık Uygulama Tamamlama	Resmi Toplantılar Bilgilendirme Oturumları Hasat Günü İstişareler Sonuç Yaygınlaştırma Toplantısı Şikayet Mekanizması Dijital Araçlar Basılı Materyaller Diğer Katılım Yöntemleri	Tüm proje aşamalarında TKK Birimleri arasında şeffaf iletişim ve koordinasyonun sağlanması Projenin kapsamı, gereçesi ve Ç&S gerekliliklerinin benimsenmesi Kapasite Geliştirme Danışman/yüklenici raporları hakkında geri bildirim	Proje faaliyetleri ve proje belgeleri (İYP, ÇSYÇ, PKP, ÇSYP) hakkında resmi bilgilerin açıklanması Uygulamanın ilerleyişine ilişkin düzenli güncellemelerin açıklanması Potansiyel çevresel ve sosyal riskler ve bunları azaltmak için alınan önlemler, vb. Şikayetlerin iletilmesi için kanallar ve ŞM	TKK - PUB

				prosedürleri Organizasyonel Sorunlar	
TKK Bölge Birlikleri	Hazırlık Uygulama Tamamlama	Resmi Toplantılar Bilgilendirme Oturumları Hasat Günü İstişareler Sonuç Yaygınlaştırma Toplantısı Şikayet Mekanizması Dijital Araçlar Basılı Materyaller Diğer Katılım Yöntemleri,	Tüm proje aşamalarında TKK Birimleri arasında şeffaf iletişim ve koordinasyonun sağlanması Projenin kapsamı, gerekçesi ve Ç&S gerekliliklerinin benimsenmesi Kapasite Geliştirme	Proje faaliyetleri ve proje belgeleri (İYP, ÇSYÇ, PKP, ÇSYP) hakkında resmi bilgilerin açıklanması Uygulamanın ilerleyişine ilişkin düzenli güncellemelerin açıklanması Potansiyel çevresel ve sosyal riskler ve bunları azaltmak için alınan önlemler, vb. Şikayetlerin iletilmesi için kanallar ve ŞM prosedürleri Organizasyonel Sorunlar	TKK - PUB
Yerel TKK'ler	Hazırlık Uygulama Tamamlama	Resmi Toplantılar Bilgilendirme Oturumları Hasat Günü İstişareler Sonuç Yaygınlaştırma Toplantısı Şikayet Mekanizması Dijital Araçlar Basılı Materyaller Diğer Katılım Yöntemleri	Tüm proje aşamalarında TKK Birimleri arasında şeffaf iletişim ve koordinasyonun sağlanması Projenin kapsamı, gerekçesi ve Ç&S gerekliliklerinin benimsenmesi Kapasite Geliştirme Projenin etkinliğini artırmak için doğru yararlanıcıya ulaşılmasını sağlamak	Proje faaliyetleri ve proje belgeleri (İYP, ÇSYÇ, PKP, ÇSYP) hakkında resmi bilgilerin açıklanması Uygulamanın ilerleyişine ilişkin düzenli güncellemelerin açıklanması) Potansiyel çevresel ve sosyal riskler ve bunları azaltmak için alınan önlemler, vb. Şikayetlerin iletilmesi için kanallar ve ŞM prosedürleri Organizasyonel Sorunlar	TKK - PUB
PUB	Hazırlık Uygulama Tamamlama	Resmi Toplantılar Şikayet Mekanizması Dijital Araçlar Basılı Materyaller Diğer Katılım Yöntemleri	Sorunsuz proje yönetiminin sağlanması Satın alma, mali yönetim ve Ç&S uyum standartlarına bağlı kalmak	Proje faaliyetleri ve proje belgeleri (İYP, ÇSYÇ, PKP, ÇSYP) hakkında resmi bilgilerin açıklanması Uygulamanın ilerleyişine ilişkin düzenli güncellemelerin açıklanması) Potansiyel çevresel ve sosyal riskler ve bunları azaltmak için alınan önlemler, vb. Şikayetlerin iletilmesi için kanallar ve ŞM prosedürleri Organizasyonel Sorunlar	TKK - PUB

Tablo 5. Diğer İlgili Taraflar Diğer İlgili Taraflar için Katılım Planı

Diğer İlgili Taraflar - OIP'ler					
Alt grup	Proje Aşaması	Katılım Yöntemleri	Amaç	İçerik	Sorumlu
Topluluk Üyeleri	Hazırlık Uygulama Tamamlama	Hasat Günü İstişareler Şikayet Mekanizması Dijital Araçlar Basılı Materyaller Diğer Katılım Yöntemleri	Yerel düzeydeki paydaşların proje uygulamasının ilerleyişi hakkında bilgilendirilmesi Endişe konularının belirlenmesi	Proje faaliyetleri ve proje belgeleri (İYP, ÇSYÇ, PKP, ÇSYP) hakkında resmi bilgilerin açıklanması Yazılı bilgi paylaşımı: broşürler, posterler, el ilanları, İnternet sitesi, yerel TKK'lerdeki bilgi panoları Potansiyel çevresel ve sosyal riskler ve bunları azaltmak için alınan önlemler, vb. Şikayetlerin iletilmesi için kanallar ve ŞM prosedürleri	TKK - PUB
Kamu Kurumları (ÇSGB, İçişleri Bakanlığı, Tarım ve Orman Bakanlığı, Belediyeler vb.)	Hazırlık Uygulama Tamamlama	Resmi Toplantılar Hasat Günü İstişareler Sonuç Yaygınlaştırma Toplantısı Şikayet Mekanizması Dijital Araçlar Basılı Materyaller Diğer Katılım Yöntemleri	Projenin Türkiye'nin stratejileriyle uyumu hakkında bilgilendirme Proje uygulaması ve ilerlemesi hakkında düzenli güncellemeler sağlamak Koordinasyon faaliyetleri	Proje faaliyetleri ve proje belgeleri (İYP, ÇSYÇ, PKP, ÇSYP) hakkında resmi bilgilerin açıklanması Proje faaliyetleri ve uygulanması hakkında görüşmeler Potansiyel çevresel ve sosyal riskler ve bunları azaltmak için alınan önlemler, vb. Proje etkisini artırmak için potansiyel işbirlikleri Şikayetlerin iletilmesi için kanallar ve ŞM prosedürleri	TKK - PUB
TKDK	Hazırlık Uygulama Tamamlama	Resmi Toplantılar Hasat Günü İstişareler Sonuç Yaygınlaştırma Toplantısı Şikayet Mekanizması Dijital Araçlar Basılı Materyaller Diğer Katılım Yöntemleri	Proje uygulaması ve ilerleme hakkında güncellemeler sağlamak Potansiyel işbirliklerinin araştırılması	Proje faaliyetleri ve proje belgeleri (İYP, ÇSYÇ, PKP, ÇSYP) hakkında resmi bilgilerin açıklanması Potansiyel çevresel ve sosyal riskler ve bunları azaltmak için alınan önlemler, vb. Projenin etkisini artırmak için potansiyel işbirlikleri Şikayetlerin iletilmesi için kanallar ve ŞM prosedürleri	TKK - PUB

STK'lar	Hazırlık Uygulama Tamamlama	Resmi Toplantılar Hasat Günü İstişareler Sonuç Yaygınlaştırma Toplantısı Şikayet Mekanizması Dijital Araçlar Basılı Materyaller Diğer Katılım Yöntemleri	Proje uygulaması ve ilerleme hakkında güncellemeler sağlamak Potansiyel işbirliklerinin araştırılması	Proje faaliyetleri ve proje belgeleri (İYP, ÇSYÇ, PKP, ÇSYP) hakkında resmi bilgilerin açıklanması Proje faaliyetleri ve uygulanması hakkında tartışmalar Potansiyel çevresel ve sosyal riskler ve bunları azaltmak için alınan önlemler, vb. Proje etkisini artırmak için potansiyel işbirlikleri Şikayetlerin iletilmesi için kanallar ve ŞM prosedürleri	TKK - PUB
Hizmet Sağlayıcılar ve Tedarikçiler	Uygulama Tamamlama	Dijital Araçlar Şikayet Mekanizması Diğer Katılım Yöntemleri	Gerekli faaliyetleri uygulamak ve teknik danışmanlıklar, iyi satın almalar vb. yoluyla proje etkisini artırmak için işbirlikleri. Kapsayıcılık ve şeffaflık sağlamak için proje ihtiyaçlarına ilişkin bilgilerin kamuya açıklanması	Satın alma bildirimlerinin ve ihale duyurularının açıklanması Şikayetlerin iletilmesi için kanallar ve ŞM prosedürleri	TKK - PUB
Medya	Uygulama Tamamlama	İstişareler Sonuç Yaygınlaştırma Toplantısı Şikayet Mekanizması Dijital Araçlar Basılı Materyaller Diğer Katılım Yöntemleri	Bilgilerin sosyal ağlar ve kitle iletişim araçları aracılığıyla duyurulması ve iletişim bilgilerinin sağlanması	Proje faaliyetleri ve proje belgeleri (İYP, ÇSYÇ, PKP, ÇSYP) hakkında resmi bilgilerin açıklanması Potansiyel çevresel ve sosyal riskler ve bunları azaltmak için alınan önlemler, vb. Şikayetlerin iletilmesi için kanallar ve ŞM prosedürleri	TKK - PUB

Tablo 6. Hassas Gruplar için Katılım Planı

Hassas Gruplar					
Alt grup	Proje Aşaması	Katılım Mekanizması	Amaç	İçerik	Sorumlu
Mülteciler ve Göçmenler Düşük Gelirli Gruplar İşsizler Kadınlar Çocuklar Yaşlılar Engelli bireyler	Hazırlık Uygulama Tamamlama	Şikayet Mekanizması Dijital Araçlar Basılı Materyaller Diğer Katılım Yöntemleri	Proje bilgilerine eşit erişimi kanıtlayarak kapsayıcılığın sağlanması Hassas grup ihtiyaçları için duyarlı bir paydaş katılımı biçiminin benimsenmesi İstişare sürecine dahil olmaya teşvik etmek	Proje faaliyetleri ve proje belgeleri (İYP, ÇSYÇ, PKP, ÇSYP) hakkında resmi bilgilerin açıklanması Potansiyel çevresel ve sosyal riskler ve bunları azaltmak için alınan önlemler, vb. Şikayetlerin iletilmesi için kanallar ve ŞM prosedürleri	TKK - PUB

5. UYGULAMA DÜZENLEMELERİ

5.1. Roller ve Sorumluluklar

PUB, bu PKP'de tanımlanan paydaş katılım faaliyetlerinin uygulanmasından sorumlu olacaktır. Sosyal Uzman, PKP ve ŞM'nin uygulanmasından sorumludur. PKP'de öngörülen faaliyetleri uygulamak için PUB'un tüm paydaşlarla - diğer TKK şubeleri, ulusal ve yerel devlet kurumları, STK'lar, topluluk üyeleri, tarım işçileri ve çiftçiler - yakın koordinasyon içinde olması gerekecektir. Bu paydaşların rol ve sorumlulukları aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Tablo 7: PKP Uygulamasında Kilit Aktörlerin Sorumlulukları

Aktör/Paydaşlar	Sorumluluklar
TKK	Program hedeflerine başarılı bir şekilde ulaşılmasını sağlamak
Bölgesel TKK'ler ve Yerel TKK'ler	Projenin paydaş katılımı uygulamasının gözetimi Paydaşlarla etkileşim ile ilgili her türlü konuda PUB'un bilgilendirilmesi
PUB	Paydaş katılım faaliyetlerinin denetlenmesi Bilgi paylaşım materyallerinin geliştirilmesinde TKK'ye yardımcı olmak Paydaş katılım planının sorunsuz bir şekilde uygulanmasının sağlanması Tüm paydaş katılımı faaliyetlerinin genel çevresel ve sosyal yönetim sistemlerine dahil edilmesi Paydaş katılımının ilerlemesini ve sonuçlarını üst yönetime ve personele iletmek için dahili bir sistem geliştirmek Şikayetlerin yönetimi ve çözümü Şikayet mekanizmaları ve paydaş katılımı konularıyla ilgili süreçlerin düzgün bir şekilde uygulanması için tarafların koordine edilmesi
Sosyal Uzman Çevre Uzmanı (PUB)	Paydaş katılım faaliyetlerinin bu PKP doğrultusunda planlanması ve izlenmesi Paydaş katılımının PUB üyeleri ve diğer paydaşlar tarafından anlaşıldığından emin olunması Paydaşlarla etkileşimi olabilecek diğer PUB personelinin desteklenmesi Bu PKP'nin uygulanması için Dünya Bankası'na raporlama yapılması Bu PKP'nin periyodik olarak ve büyük proje değişiklikleri üzerine güncellenmesi PUB'nin ŞM odak kişisi olarak hareket etmek ve Projenin konsolide ŞM raporlarını hazırlamak ŞM projesinin yüklenicilerini koordine etme ve denetleme
Proje İllerindeki Saha Görevlileri	Sahada paydaş katılımı faaliyetlerinin uygulanmasının desteklenmesi ŞM'nin odak kişisi olarak hareket etmek ve ŞM'nin tüm paydaşlar tarafından anlaşılmasını sağlamak Paydaşların talep ve endişelerinin Sosyal Koruma Uzmanına raporlanması ve iletilmesi

5.2. Paydaş Katılım Bütçesi

Paydaş katılım planını uygulamak için, çiftçiler için bilgilendirme oturumları, çiftçiler için teknik yardım, işçiler için farkındalık artırma faaliyetleri, hasat günü, sonuç yaygınlaştırma toplantıları, ŞM, dijital araçlar ve diğer katılım yöntemlerini gerçekleştirmek üzere yaklaşık 1 milyon \$ bütçe ayrılmıştır.

5.3. Bilgi Açıklaması

Bu PKP'nin taslak versiyonu TKK ve proje internet sitesi¹ adreslerinde Türkçe ve İngilizce olarak yayınlanacaktır. Ayrıca, paydaşların erişimini kolaylaştırmak için basılı kopyalar yerel TKK'lerde hazır bulundurulacaktır. PKP, ÇSYÇ ile birlikte kamu istişaresine tabi olacak ve paydaşların paydaş tanımlama ve katılım önerileri hakkında geri bildirimde bulunmalarına olanak sağlayacaktır. İstişarelerin ardından PKP ve ÇSYÇ, istişare detaylarını ve paydaş geri bildirimlerini içerecek şekilde revize ve Dünya Bankası tarafından onaylandıktan sonra internet sayfasında yeniden yayınlanacaktır.

5.4. PKP'nin İzlenmesi ve Raporlanması

5.4.1. PKP uygulamasının nasıl izleneceği ve raporlanacağına ilişkin özet

Paydaş katılımı faaliyetleri periyodik olarak izlenecek ve iki yılda bir DB'ye sunulacak Ç&S İlerleme Raporlarında raporlanacaktır. Paydaş katılımı faaliyetlerinin dokümantasyonu AKK arşivinde saklanacaktır. İstişare faaliyetleri ile ilgili bilgiler Ç&S İlerleme Raporları kapsamında Banka'ya raporlanacak ve aşağıdakileri içerecektir (ancak bunlarla sınırlı değildir),

- Bir raporlama dönemi içerisinde gerçekleştirilen kamuya açık oturumların, istişare toplantılarının ve diğer kamusal tartışmaların/forumların sayısı
- Toplum katılımı faaliyetlerinin sıklığı
- Toplum katılımı faaliyetlerinin coğrafi kapsamı - istişare sürecinin kapsadığı yerlerin ve yerleşimlerin sayısı
- Toplamda ve yerel düzeyde alınan şikayet sayısı
- Alınan kamu şikayetlerinin türü
- Paydaşlardan alınan ve şikayet kategorisine göre sınıflandırılan ve analiz edilen şikayet sayısı
- Raporlama dönemi boyunca şikayet kategorisine göre ayrıştırılmış olarak (i) açılan, (ii) 30 günden uzun süredir açık olan, (iii) çözüme kavuşturulan, (iv) kapatılan şikayetlerin sayısı ve (v) şikayet sahiplerini tatmin eden yanıtların sayısı,
- Yerel, bölgesel ve ulusal medyada yayımlanan/yayınlanan basın materyallerinin sayısı

5.4.2. Paydaş Gruplarına Geri Raporlama

PKP, proje uygulaması sırasında periyodik olarak gözden geçirilecek ve gerektiğinde güncellenecektir. Kamu şikayetleri, soruşturmalar ve ilgili olaylara ilişkin altı aylık özetler ve dahili raporlar, ilgili düzeltici/önleyici faaliyetlerin uygulanma durumuyla birlikte, sorumlu personel tarafından derlenecek ve projenin üst yönetimine sunulacaktır. Altı aylık özetler hem şikayetlerin ve bilgi taleplerinin sayısını ve niteliğini hem de Projenin bunları zamanında ve etkili bir şekilde ele alma becerisini değerlendirmek için bir mekanizma sağlayacaktır. Paydaşlar, projenin çevresel ve sosyal performansı, paydaş katılım planı ve Şikayet Mekanizmasının uygulanması ve projenin genel uygulama ilerlemesi hakkında raporlama da dahil olmak üzere proje geliştikçe bilgilendirilecektir.

6. VATANDAŞ KATILIMI

FESAS 2 sadece tarım sektöründe istihdamın kayıt altına alınmasını teşvik etmek için değil, aynı zamanda uygulama boyunca aktif vatandaş katılımını sağlamak için tasarlanmıştır. Çiftçilerden, tarım işçilerinden ve topluluk üyelerinden gelen geri bildirimlerin dahil edilmesi, proje etkinliğinin artırılması, şeffaflığın sağlanması ve yerel sahiplenmenin teşvik edilmesi için kilit bir unsurdur. Anlamli katılımı teşvik etmek ve geri bildirim döngülerinin etkili bir şekilde kapatılmasını sağlamak için FESAS 1'den alınan derslerden yararlanılarak güçlü bir vatandaş katılımı yaklaşımı geliştirilmiştir. Proje kapsamında vatandaş katılımı aşağıdaki temel unsurları içerecektir:

Proje Bilgilerinin Yaygınlaştırılması: Uygunluk kriterleri, başvuru süreçleri, ücret sübvansiyon mekanizmaları dahil olmak üzere projeye ilgili bilgiler, paydaşlar için birden fazla kanal aracılığıyla erişilebilir hale getirilecektir. Bunlar arasında proje internet sitesi, TTK platformları, yerel TTK'ler aracılığıyla dağıtılan basılı materyaller ve TTK personeli tarafından gerçekleştirilen saha ziyaretleri yer almaktadır.

Paydaşlarla Düzenli Görüşmeler: Çiftçilerin, tarım işçilerinin ve topluluk üyelerinin görüşlerini ve endişelerini ifade etme fırsatına sahip olmalarını sağlamak için proje döngüsü boyunca kilit noktalarda paydaş katılım toplantıları düzenlenecektir. Bu istişareler, proje faaliyetleri başlamadan önce, uygulama sırasında ve tamamlandıktan sonra sonuçları değerlendirmek ve proje performansı hakkında geri bildirim toplamak için yapılacaktır.

Şikayet Mekanizması (ŞM): İyi işleyen bir ŞM, uygulama aşaması boyunca proje paydaşlarının kullanımına açık olacaktır. Bu mekanizma, vatandaşların geri bildirimlerini, endişelerini veya şikayetlerini bir çağrı merkezi, çevrimiçi platformlar ve TTK lokasyonlarında belirlenmiş şikayet kutuları dahil olmak üzere birden fazla alım kanalı aracılığıyla iletmelerine olanak tanıyacaktır. ŞM, anonim olanlar da dahil olmak üzere tüm şikayetlerin ele alınmasında şeffaflık, ayrımcılık yapmama ve gizlilik sağlayacaktır.

İzleme, Bağımsız Doğrulama ve Süreç Değerlendirmeleri: Proje performansını değerlendirmek ve hesap verebilirliği sağlamak için, bağımsız doğrulama ve süreç değerlendirmeleri de dahil olmak üzere düzenli izleme faaliyetleri yürütülecektir. Bunlar, proje uygulaması ve sonuçları hakkında geri bildirimlerini almak için yararlanıcılar, çiftçiler ve topluluk üleriyle yapılacak görüşmeleri içerecektir.

Geri Bildirim Döngüsünün Kapatılması: Proje, izleme ve paydaş katılımı faaliyetlerinden elde edilen bulguları iletişim çabaları aracılığıyla aktif olarak paylaşacaktır. Projenin ilerleyişi, paydaş geri bildirimleri ve vatandaş girdilerine dayalı olarak yapılan iyileştirmelerle ilgili düzenli güncellemeler TTK'ler, toplantılar ve dijital sosyal yardım kanalları aracılığıyla dağıtılacaktır.

6.1. Vatandaş Katılımı Göstergeleri

Vatandaş katılımı faaliyetlerinin etkinliğini ölçmek için proje aşağıdaki göstergeleri takip edecektir:

- Vatandaş katılımı süreçlerinden ve proje sonuçlarından memnun olan yararlanıcıların oranı.
- ŞM aracılığıyla alınan ve belirlenen zaman dilimi içinde çözülen şikayetlerin yüzdesi.

FESAS 2, bu vatandaş katılımı önlemlerini entegre ederek çiftçilerin, tarım işçilerinin ve diğer paydaşların projenin uygulanmasını ve uzun vadeli etkisini şekillendirmede aktif bir rol oynamasını sağlayacaktır.

7. ŞİKAYET MEKANİZMASI

FESAS 2 Şikayet Mekanizması (ŞM), şikayet ve yakınmaların zamanında, etkili ve şeffaf bir şekilde çözülmesini sağlamak ve projenin Ç&S performansı için proje paydaşlarına karşı hesap verebilirliği güçlendirmek için tasarlanmıştır. Toplum da dahil olmak üzere tüm paydaşlara proje faaliyetleriyle ilgili geri bildirim veya endişelerini iletmeleri için erişilebilir kanallar sağlar.

ŞM, dil bariyerini ortadan kaldırmak için Türkçe, İngilizce ve Arapça dillerinde faaliyet göstermektedir ve proje boyunca gizlilik korumaları uygulanarak anonim başvurulara izin verilmektedir. Şeffaflık, ayrımcılık yapmama ve gizlilik ilkelerini sağlarken şikayetlerin alınması, kaydedilmesi ve ele alınmasından özel bir departman sorumludur.

Proje paydaşları, duyuru panoları, öneri/şikâyet kutuları, eğitim oturumları, toplantılar, proje internet sitesi, basılı materyaller ve sosyal medya dahil olmak üzere çeşitli iletişim yöntemleri aracılığıyla ŞM ve çözüm prosedürleri hakkında bilgilendirilecektir. Bölüm 3.2’de tanımlanan tüm paydaşlar için mevcut olan ŞM şunları içerir;

- Şikayetleri almak için erişilebilir kanallar
- Şikayetlere yanıt vermek için öngörülen zaman dilimleri
- Şikayetlerin zamanında çözülmesini kaydetmek ve izlemek için bir günlük
- Şikâyetlerin alınması, kaydedilmesi ve çözümünün takip edilmesi için sorumlu bir birim

7.1. ŞM Prosedürleri

ŞM Prosedürü, şikayetlerin etkili ve zamanında çözülmesini sağlamak için yapılandırılmış bir yaklaşım izlemektedir. Paydaşlar şikayetlerini çeşitli alım kanalları aracılığıyla iletebilirler (bkz. Tablo 9). Anonim şikayetler de aynı prosedür kapsamında kabul edilir ve işleme alınır. Tüm paydaşlar için erişilebilirlik, şeffaflık ve kullanım kolaylığı sağlamak amacıyla, şikayet prosedürleri, roller ve sorumluluklar ve itiraz mekanizmaları hakkında daha fazla ayrıntı proje internet sitesinde açıklanmıştır.

Bir şikayetin ilk aşamada çözüme kavuşturulamaması halinde, daha ileri inceleme için üst makamlara veya bağımsız bir itiraz organına iletilebilir (bkz. 7.2 İtiraz Mekanizması).

Tablo 8: ŞM Prosedürleri

Şikayetin İletilmesi	<ul style="list-style-type: none">• Paydaşlar şikayetlerini çağrı merkezi, çevrimiçi platformlar, belirlenmiş şikayet kutuları veya şahsen başvuru dahil olmak üzere birden fazla alımkanalı aracılığıyla iletebilirler.• Anonim şikayetler de kabul edilir ve eşit şekilde işleme alınır.
Kayıt ve Teşekkür	<ul style="list-style-type: none">• Bir şikayet alındığında, özel bir şikayet yönetim sistemi olan FESAS MIS Destek Modülüne kaydedilir.• Bildirim isimsiz olmadığı sürece, şikayet sahibine alındığına dair bir onay gönderilir.
Değerlendirme ve Kategorizasyon	<ul style="list-style-type: none">• Sorumlu ekip şikayeti inceler ve niteliğine ve ciddiyetine göre kategorize eder.• Ek bilgi gerekiyorsa şikayetçi ile iletişime geçilir.
Soruşturma ve Çözüm Önerisi	<ul style="list-style-type: none">• İlgili departman veya görevlendirilen personel konuyu araştırır.• Belirli bir zaman dilimi içerisinde bir çözüm önerisi geliştirilir.
Yanıt ve Kararın Uygulanması	<ul style="list-style-type: none">• Önerilen çözüm şikayet sahibine iletilir.• Şikayetçi kabul ederse, çözüm uygulanır ve şikayet kapatılır.• Aksi takdirde, ilave görüşmeler gerçekleştirilebilir veya konu üst mercilere taşınabilir.
İtiraz (Gerekirse)	<ul style="list-style-type: none">• Şikâyet ilk aşamada çözüme kavuşturulamazsa, daha ileri bir inceleme için üst makamlara veya bağımsız bir temyiz organına taşınabilir. (bkz. 7.2. İtiraz Mekanizması)

Kapanış ve Geri Bildirim	<ul style="list-style-type: none"> • Şikâyet, çözüme kavuşturulduktan sonra sistemde resmi olarak kapatılır. • ŞM sürecini iyileştirmek için şikâyet sahibinden geri bildirim alınabilir.
--------------------------	---

Bu yapılandırılmış ŞM prosedürü, şikâyetlerin adil, verimli ve şeffaf bir şekilde ele alınmasını sağlayarak paydaşların projenin sosyal ve çevresel hesap verebilirlik taahhüdüne olan güvenini artırır.

7.1.1. Giriş Kanalları

Tablo 9: Giriş Kanalları

FESAS İletişim Hattı	Güncellenecek
E-posta	iletisim@fesas.org
İnternet sitesi	https://www.fesas.org/iletisim/
Sosyal Medya Hesapları	https://www.instagram.com/fesasprojesi/ https://www.linkedin.com/company/fesas-projesi/ https://twitter.com/FesasP https://www.facebook.com/FesasProjesi/
Öneri Kutuları	Proje illerindeki Yerel Kooperatiflere yerleştirilecek.
TKK İletişim Hattı	444 4 855
CIMER	www.cimer.gov.tr 150 +90 312 525 55 55
YİMER	www.yimer.gov.tr 157 +90 312 157 11 22

7.1.2. TKK İletişim Bilgileri

Şikâyet yönetimi ve yerel paydaş katılım faaliyetleri ile ilgili irtibat noktası TKK Merkez Birliği ve PUB'dir. Proje ve gelecekteki paydaş katılım programları ile ilgili bilgiler Proje'nin internet sitesinde yer alacak ve Proje alanındaki bilgilendirme panolarına asılacaktır. Ayrıca PUB Çevresel ve Sosyal Koruma Uzmanlarından da bilgi alınabilir. Ulusal ve uluslararası paydaşlarla yürütülen katılım faaliyetleri ile Projenin çevresel ve sosyal performansına ilişkin bilgi almak üzere, STK'lar ve medya kuruluşları Ankara'daki TKK Merkez Birliği ve PUB ile iletişime davet edilmektedir.

Tablo 10: TKK ve PUB İletişim Bilgileri

İletişim Bilgileri	TKK- Merkez Birliği
Adres	Söğütözü Mahallesi 2185. Cadde No: 20FÇankaya Ankara
E-posta	iletisim@tarimkredi.org.tr
Telefon	+90(312) 216 40 00 / 444 4 855
İnternet sitesi	http://www.tarimkredi.org.tr/
İletişim Bilgileri	TKK - PUB
Adres	Söğütözü Mahallesi 2185. Cadde No: 20FÇankaya Ankara
E-posta	frit@tarimkredi.org.tr
İnternet sitesi	https://www.fesas.org/

7.2. İtiraz Mekanizması

Şikâyet, gösterilen tüm çaba ve alınan önlemlere rağmen çözüme kavuşturulamazsa, PUB'nin ŞM odak kişisi; uygulanan düzeltici önlemleri özetleyerek, şikâyetin ele alınış sürecini açıklayarak ve mevcut alternatif çözüm yolları hakkında bilgi vererek şikâyet sahibini süreç hakkında bilgilendirecektir. Şikâyet sahipleri her zaman Türk yasal çerçevesine uygun olarak diğer yasal yollara başvurabilir.

Şikayetleri mevcut ŞM aracılığıyla çözülemeyen veya hassas konular içeren başvuru sahipleri her zaman ilgili yasal kurumlara başvurabilirler. Bu kurumlar aşağıdaki gibi özetlenebilir:

- CIMER
- YİMER
- Asliye Hukuk Mahkemeleri
- İdare Mahkemesi
- Asliye Ticaret Mahkemeleri
- İş Mahkemeleri
- Ombudsman

7.3. Dünya Bankası Şikayet Giderme Servisi

Dünya Bankası (DB) destekli bir projeden olumsuz etkilendiklerini düşünen topluluklar ve bireyler, şikayetlerini proje düzeyindeki mevcut şikayet giderme mekanizmalarına veya DB'nin Şikayet Giderme Servisi'ne (ŞGS) iletebilirler. ŞGS, projeye ilgili endişeleri gidermek için alınan şikayetlerin derhal incelenmesini sağlar. Projeden etkilenen topluluklar ve bireyler şikayetlerini, DB'nin politika ve prosedürlerine uymamasının bir sonucu olarak zarar meydana gelip gelmediğini veya gelebileceğini belirleyen DB'nin bağımsız Teftiş Paneline sunabilirler. Şikayetler, endişeler ve geri bildirimler doğrudan Dünya Bankası'nın dikkatine sunulduktan ve Banka Yönetimine yanıt verme fırsatı verildikten sonra herhangi bir zamanda sunulabilir. Şikayetlerin Dünya Bankası'nın kurumsal Şikayet Giderme Servisi'ne (ŞGS) nasıl iletileceği hakkında bilgi için lütfen <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redrÇSS-service> adresini ziyaret edin. Şikayetlerin Dünya Bankası Teftiş Paneline nasıl iletileceği hakkında bilgi için lütfen www.inspectionpanel.org adresini ziyaret edin.

EK 1- Toplantı ve İstişare Kayıtları

Paydaşlar	Görüşmelerin Tarihleri ve Yeri	Konsültasyon İçeriği	Geribildirim Özeti
Tarım ve Kırsal Kalkınmayı Destekleme Kurumu (TKDK)	07.02.2025 TKDK Ofis	<ul style="list-style-type: none">Proje SEP belgesinin yayımlanmasının ardından proje tanıtım toplantısı gerçekleştirildi.Projenin amacı, bileşenleri, planlanan faaliyetleri, potansiyel çevresel ve sosyal etkileri, önerilen azaltıcı önlemler ve çerçeve ÇS planları hakkında detaylı bilgi verildi.Katılımcıların soruları yanıtlandı ve geri bildirimleri alındı.	Bileşen 2 ile ilgili sorular; inşaat faaliyetlerine ilişkin açıklama talebi; TKDK'nın alt proje değerlendirmelerini kendi yaptığı belirtildi; süreçlerinde kapsamlı bir ÇS değerlendirmesi olmadığı ancak projenin kapsamlı ÇS yaklaşımının takdir edildiği ifade edildi.
Türkiye İş Kurumu (İŞKUR)	10.02.2025 Çevrimiçi	<ul style="list-style-type: none">Proje SEP belgesinin yayımlanmasının ardından proje tanıtım toplantısı gerçekleştirildi.Projenin amacı, bileşenleri, planlanan faaliyetleri, potansiyel çevresel ve sosyal etkileri, önerilen azaltıcı önlemler ve çerçeve ÇS planları hakkında detaylı bilgi verildi.Katılımcıların soruları yanıtlandı ve geri bildirimleri alındı.	Tarımda sigortalı istihdamın nasıl sağlanacağına dair sorular; Şikayet Mekanizması (ŞM) hakkında detay talebi; FRIT projelerindeki %50 yabancı uyruklu istihdam hedefiyle ilgili endişeler; sosyal risk derecelendirmesi ve azaltıcı önlemler hakkında açıklama yapıldı.
Göç İdaresi Başkanlığı	12.02.2025 GİB Ofis	<ul style="list-style-type: none">Proje SEP belgesinin yayımlanmasının ardından proje tanıtım toplantısı gerçekleştirildi.Projenin amacı, bileşenleri, planlanan faaliyetleri, potansiyel çevresel ve sosyal etkileri, önerilen azaltıcı önlemler ve çerçeve ÇS planları hakkında detaylı bilgi verildi.Katılımcıların soruları yanıtlandı ve geri bildirimleri alındı.	"Göçmenler" teriminin çıkarılmasına ilişkin soru; "hassas gruplar" ifadesinin kullanımına yönelik mutabakat; %50 yabancı istihdam hedefi olup olmadığına dair soru; Yönlendirme Komitesi kurulması önerisi; önemli proje etkinliklerine davet edilme talebi.

EK 2- Davet Mektubu ve İstişare Sunumu

Sayın İlgili,

Türkiye Tarım Kredi Kooperatifleri Merkez Birliği olarak hazırlık aşamasında olduğumuz **Geliştirilmiş Pazar Bağlantıları ile Tarımsal İstihdam Desteği Projesi – FAZ II (FESAS 2)** kapsamında hazırlanan **Çevresel ve Sosyal Çerçeve Dokümanları**, paydaşlarımızın görüş ve katkılarına sunulmuştur. Dokümanlara aşağıdaki bağlantıdan ulaşabilirsiniz:

🔗 <https://www.tarimkredi.org.tr/gundem/duyurular/cevresel-ve-sosyal-cerceve-belgeleri-gelistirilmis-pazar-baglanti-ile-tarimsal-%C4%B1stihdam-destegi-projesi-faz-%C4%B1-%C4%B1-fesas-2/>

Bu çerçevede, sizin de görüşlerinizi almak amacıyla **10-11 Şubat 2025** tarihlerinde bir istişare toplantıları düzenlemeyi planlıyoruz. Görüşmeler **yüz yüze (kurumunuzda) veya çevrimiçi** olarak gerçekleştirilebilir. Size en uygun tarih ve yöntemi bildirmeniz halinde, programı buna göre şekillendirebiliriz.

Görüş ve önerileriniz, projenin sosyal ve çevresel standartlara uyumlu bir şekilde ilerlemesi açısından büyük önem taşımaktadır.

Katılımınızı bekler, değerli katkılarınız için şimdiden teşekkür ederiz.

Saygılarımızla,

Proje Uygulama Birimi
Türkiye Tarım Kredi Kooperatifleri Merkez Birliği



FESAS 2 Proje Detayları

FESAS 2 üç bileşenden oluşmaktadır:

- Bileşen 1:** Ücret sübvansiyonları ve işlerin kayıt altına alınmasına destek
 - Tarımda kayıtlı istihdamı teşvik etmek amacıyla çiftçilere ücret sübvansiyonu
 - Çiftçiler için kayıtlı istihdam süreçleri ve iklim-akıllı tarım konularında teknik destek
 - İşçiler için kayıtlı istihdamın faydaları ve işçi hakları hakkında farkındalık artırma faaliyetleri
- Bileşen 2:** Türkiye Tarım Kredi Kooperatifleri'nin kapasitesinin artırılması
 - Ürün işleme ve kalitesini iyileştirmek için, TTK'lerin kurutma, depolama, sınıflandırma, ayırma ve paketleme vb. tesislerine yatırım yapmaları için mikro ölçekli hibeler sağlamak
- Bileşen 3:** Uygulama desteği ve kurumsal kapasite geliştirme
 - PLB, TKK kapasite geliştirme eğitimleri, Şikayet Mekanizması, İletişim faaliyetleri, izleme ve değerlendirme faaliyetleri

FESAS 2 PROJE DETAYLARI

FESAS 2, FESAS 1 deneyimini ele almıştır.

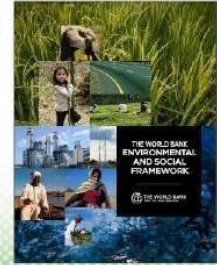
Uygulayıcı Kurum: Tarım Kredi Kooperatifleri
İdari Yönetici: Dünya Bankası
Fon Kuruluşu: Dışişleri, İngiliz Milletler Topluluğu ve Kalkınma Ofisi (FCDO)

Proje Şehirleri: Adana, Adıyaman, Bursa, Gaziantep, İzmir ve Mersin
Proje Bütçesi: 14 Milyon 200 bin \$



Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçeve

- Proje faaliyetlerinin potansiyel olumsuz çevresel ve sosyal etkilerinin önlenmesi veya azaltılması için prosedürler ve kurumsal sorumluluklar oluşturmak
- Ulusal ve uluslararası çevresel ve sosyal yükümlülüklerin yerine getirmesini sağlamak
- Kapsayıcılık, şeffaflık, katılım, hesap verebilirlik ilkelerine uyum
- Paydaş katılımı ile sürdürülebilir kalkınma sonuçlarını geliştirmek



Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi



Çevresel ve Sosyal Standartlar – ÇSS

ÇSS1	Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi
ÇSS2	İşgücü ve Çalışma Koşulları
ÇSS3	Kaynak Verimliliği, Kirliliğin Önlenmesi ve Yönetimi
ÇSS4	Toplum Sağlığı ve Güvenliği
ÇSS5	Arazi Edinimi, Arazi Kullanımında Sınırlamalar ve İstemsiz Yeniden Yerleşim
ÇSS6	Biyçeşitliliğin Korunması ve Canlı Doğal Kaynakların Sürdürülebilirlik Yönetimi
ÇSS7	Yerli Halklar / Sahra Altı Afrika Tarihsel Olarak Göz Arđı Edilmiş Geleneksel Yerel Topluluklar
ÇSS8	Kültürel Miras
ÇSS9	Finansal Araçlar
ÇSS10	Paydaş Katılımı ve Bilginin Açıklanması

Çevresel ve Sosyal Standart Belgeleri

- Çevresel ve Sosyal Yönetim Çerçevesi
- Paydaş Katılım Planı
- İşgücü Yönetimi Prosedürleri
- Çevresel ve Sosyal Taahhüt Planı

ÇSS belgeleri;

- Proje kapsamında çevresel ve sosyal risklerin yönetimine yönelik temel ilkeleri ve taahhütleri içerir,
- Belgeler kamuoyunun erişimine sunulur;

<https://www.tarimkredi.org.tr/undem/duyurular/cevresel-ve-sosyal-cerceve-belgeleri-gelistirilmis-pazar-baglantilari-ile-tarimsal-%C4%B1stihdam-destegi-projesi-faz-%C4%B1-%C4%B1-fesap-2/>

Paydaşlardan gelen geri bildirimler doğrultusunda dokümanlar güncellenerek nihai hale getirilecek ve TKK internet sitesinde paydaşlar ile paylaşılacaktır.

Potansiyel Çevresel ve Sosyal Riskler

Çevresel Riskler	Etki Azaltıcı Önlemler
Toprak Erozyonu	Yamaçlar boyunca sürme, kontur toprak işleme, aşırı toprak bozulmasından kaçınma, uygun ürün rotasyonu, bitkisel örtünün korunması
Toprak Bozulması ve Kirliliği	Enlejte zararlı yönetimini teşvik etmek, zararlı pestisit kullanımını kısıtlamak, organik gübreleri teşvik etmek ve aşırı kimyasal güdülleri önlemek
Su Kaynaklarının Tükenmesi	Verimli sulama teknikleri hakkında bilinlendirme faaliyetleri, su kaynaklarının yakınında pestisit kullanımını yasaklamak
Biyoçeşitlilik ve Habitat Kaybı	Arazi dönüşümüne izin vermemek, yeşil koridorları korumak
Hava Kirliliği	Toz bastırma önlemlerinin uygulanması, düşük emisyonlu makinelerin kullanılması, çevre dostu yakıtların teşvik edilmesi
Atık Üretimi	Uygun tarımsal atık bertarafı ve geri dönüşümü uygulayın, tehlikeli atıkları ayırın ve güvenli bir şekilde depolayın, kompostlama girişimlerini başlatın.
Altyapı ile İlgili Çevresel Riskler	Alt projeler için ÇSYP'ler geliştirmek, gürültü ve toz kontrol önlemlerini uygulamak, malzemelerin sorumlu bir şekilde tedarik edilmesini sağlamak
İklim Değişikliği ve Dayanıklılık	İklim-akıllı tarımı teşvik etmek, kuraklığa dayanıklı mahsulleri teşvik etmek
İSG endişeleri	Koruyucu ekipman ve güvenli pestisit kullanım protokollerini zorunlu kılmak, İSG eğitimleri sağlamak

Potansiyel Çevresel ve Sosyal Riskler

Sosyal Riskler	Etki Azaltıcı Önlemler
Kayıt dışı istihdam riskleri	Resmî iş sözleşmelerine uyulmasını sağlamak için izleme mekanizmalarının güçlendirilmesi.
Çalışan kıranlığı	Tarım işçileri için işyeri güvenliği, yasal haklar ve sosyal korumalar konusunda bilinçlendirme programları oluşturmak Adli ücretler ve sosyal güvenlik kaydı sağlamak, İSG standartlarını uygulamak, düzenli denetimler yapmak.
Çocuk işçiliği ve zorla çalıştırma riskleri	Sfır tolerans politikalarını uygulamak, saha denetimleri yapmak. Sıfır izleme sistemleri uygulamak, bağımsız doğrulama yapmak, çiftçiler arasında iş kanunları konusunda farkındalık yaratmak.
Kurumsal kapasite kısıtlamaları	TKK personeli işgücü korumaları, ücret sübvansiyonu yönetimi konularında eğitim vermek. Yönetimi kolaylaştırma için dijital araçlar geliştirmek.
İşçi hakları ve ŞM'lere sınırlı erişim	ŞM'lerin erişilebilirliğini artırmak, işçi hakları ve şikayet prosedürleri konusunda eğitim vermek.
İstihdamda cinsiyet eşitsizliği	Ayrımcı olmayan işe alm uygulamalarını sağlamak. Hedeflenen işe alımlar yoluyla kadınların katılımını teşvik etmek.
Sağlık ve güvenlik riskleri	Kişisel koruyucu ekipmanın sağlandığından emin olmak. Düzenli güvenlik denetimleri gerçekleştirmek, kimyasal kullanımı konusunda eğitim vermek.
Toplumsal kaygılar	Şeffaf paydaş katılım süreçleri oluşturmak, düzenli istişarelerde bulunmak, çevresel değişiklikleri proaktif bir şekilde ele almak.

FESAS Şikayet Mekanizması

Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Çerçevesi kapsamında, proje kapsamındaki değişiklikler ve şikayetlerin alınması ve çözümünün kolaylaştırılması için bir ŞM oluşturulmuştur.

- Proje kapsamındaki **tüm çalışanların** (doğrudan, sözleşmeli ve faydalanıcı çalışanlar) ve **paydaşların** şikayet / talep / soru / endişelerini iletebilmesi için
- Dil engellerini önlemek, erişilebilir ve kapsayıcı olmak için; **Türkçe, İngilizce ve Arapça**
- İsimli şikayetlerin gündeme getirilmesine ve ele alınması
- Proje uygulamasının tüm aşamaları boyunca tüm proje illerindeki tüm proje faaliyetleri için
- Cinsel istismar, taciz/insiz taciz gibi hassas şikayetler

Şikayet Alma Kanalları

FESAS İletişim Hattı	0850 811 63 80
E-posta	iletisim@fesas.org
Web sitesi	https://www.fesas.org/iletisim/
Sosyal Medya Hesapları	https://www.instagram.com/fesasprojesi/ https://www.linkedin.com/company/fesas-projesi/ https://twitter.com/fesasP https://www.facebook.com/fesasProjesi/
Öneri Kutuları	Proje illerindeki Temel Kooperatiflere yerleştirildi
TKK İletişim Hattı	444 4 855
CIMER	www.cimer.gov.tr 150 +90 312 525 55 55
YİMER	www.yimer.gov.tr 157 +90 312 157 11 22

Şikayet İşleme Prosedürü

ŞM Aşamaları	Açıklama
Şikayetin İletilmesi	Paydaşlar şikayetlerini çağrı merkezi, çevrimiçi platformlar, belirlenmiş şikayet kutuları veya şahsen başvuru dahil olmak üzere birden fazla alım kanalı aracılığıyla iletebilirler. Anonim şikayetler de kabul edilir ve eşit şekilde işleme alınır.
Kayıt ve Teşekkür	Bir şikayet alındığında, özel bir şikayet yönetim sistemi olan FESAS MIS Destek Modülüne kaydedilir. Bildirim isimli olmadığı sürece, şikayet sahibine alındığı dair bir onay gönderilir.
Değerlendirme ve Kategorizasyon	Sorumlu ekip şikayeti inceler ve niteliğine ve ciddiyetine göre kategorize eder. Ek bilgi gerekiyorsa şikayetçi ile iletişime geçilir.
Soruşturma ve Çözüm Önerisi	İlgili departman veya görevlendirilen personel konuyu araştırır. Belirli bir zaman dilimi içerisinde bir çözüm önerisi geliştirilir.
Yanıt ve Kararın Uygulanması	Önerilen çözüm şikayet sahibine iletilir. Şikayetçi kabul ederse, çözüm uygulanır ve şikayet kapatılır. Aksi takdirde, başka tartışmalar veya tırmanmalar meydana gelebilir.
İtiraz (Gerekirse)	Şikayet daha ileri bir inceleme için üst makamlara veya bağımsız bir temiz organına taşınabilir.
Kapanış ve Geri Bildirim	Şikayet, çözüme kavuşturulduktan sonra sistemde resmi olarak kapatılır. ŞM sürecini iyileştirmek için şikayet sahibinden geri bildirim alınabilir.

TKK ve PUB İletişim Bilgileri

İletişim Bilgileri	TKK - Merkez Birliği
Adres	Söğütözü Mahallesi 2185. Cadde No: 20F Çankaya Ankara
E-posta	iletisim@tarimkredi.org.tr
Telefon	+90(312) 216 40 00 / 444 4 855
İnternet sitesi	http://www.tarimkredi.org.tr/
İletişim Bilgileri	TKK - PUB
Adres	Söğütözü Mahallesi 2185. Cadde No: 20F Çankaya Ankara
E-posta	frt@tarimkredi.org.tr
İnternet sitesi	https://www.fesas.org/

TEŞEKKÜRLER



EK 3- Şikayet Formu

FESAS İLETİŞİM/BİLDİRİM FORMU	
Tarih:/...../.....	Kooperatif Adı:
İl/İlçe/Mahalle:.....	
Kişi Bilgileri	
Ad-Soyadı (isteğe bağlı):	Cinsiyet:.....
Adres:	
Telefon:	E-posta:.....
Bildirim Sahibi (Lütfen uygun seçeneği işaretleyin)	
<input type="checkbox"/>	Çiftçi
<input type="checkbox"/>	İşçi
<input type="checkbox"/>	Projeden etkilenen kişiler
<input type="checkbox"/>	Diğer (lütfen belirtin).....
Bildirim Kategorisi (Lütfen uygun seçeneği işaretleyin)	
<input type="checkbox"/>	Proje faaliyetleri
<input type="checkbox"/>	İstihdam (çalışma saatleri/koşulları, ücret)
<input type="checkbox"/>	Çocuk işçilik
<input type="checkbox"/>	Zorla çalıştırma
<input type="checkbox"/>	İş sağlığı ve güvenliği
<input type="checkbox"/>	Cinsiyete dayalı şiddet/sömürü/istismar
<input type="checkbox"/>	Çevresel konular
<input type="checkbox"/>	Diğer (lütfen belirtin).....
Bildirim Detayları	
.....	
.....	
.....	

Alan/Hazırlayan

İmza

EK 4- Şikayet Kapatma Formu

FESAS İLETİŞİM/BİLDİRİM KAPATMA FORMU

Bildirim Kapatma Tarihi: .../.../.....

İl/İççe/Mahalle.....

Bildirim Bilgileri

Kayıt No:	Kayıt Tarihi:.....
Bildirim Özeti:	

Düzeltilme Yöntemi (Lütfen uygun seçeneği işaretleyin)

<input type="checkbox"/>	Dahili Düzeltme
<input type="checkbox"/>	Paydaş Katılım
<input type="checkbox"/>	Yönlendirme
<input type="checkbox"/>	Uygun Değil (lütfen belirtin).....
Düzeltilme Detayları:	

Düzeltilme Sonucu (Lütfen uygun seçeneği işaretleyin)

<input type="checkbox"/>	Başarılı
<input type="checkbox"/>	Başarısız-Yönlendirme
<input type="checkbox"/>	Başarısız-Kapatma
<input type="checkbox"/>	Uygun Değil (lütfen belirtin).....

EK 5- Şikayet Kayıt Tablosu

FESAS İLETİŞİM VE DESTEK MEKANİZMASI KAYIT TABLOSU

Kayıt NO	Risk Derecesi	KAYIT ALMA DETAYLARI				KAYIT OLUŞTURAN KİŞİ BİLGİLERİ							KAYIT DETAYLARI					ÇÖZÜMLEME DETAYLARI					Şikayet Kapatılmadıysa/Çözülemezse lütfen ayrıntıları belirtin (Başka bir kurum/kişiyi yönlendime yapıldı vb.)
		Kayıt Alma Kanalı	Kayıtın Oluşturulduğu Tarih	Kayıt Alan Personelin/Kişinin Bilgileri (Ad-Soyad, Pozisyon, Birim)	Kayıt Türü	Kayıt Oluşturan Kişinin Kategorisi	Kayıt Oluşturan Kişinin Bilgileri *	Kayıt Oluşturan Kişinin Cinsiyeti	Kayıt Oluşturan Kişinin Adresi	Kayıt Oluşturan Kişinin Telefonu	Kayıt Oluşturan Kişinin E-Posta Adresi	Kayıtın Oluşturulduğu Şehir	İlgili Kooperatif	İlgili Proje Faaliyeti	Kayıt Kategorisi/Konusu	Kayıt Detayları	Kayıtın sisteme ulaştığı/şikayet sahibine bildirildiği ve değerlendirilmeye alındığı tarih	Kayıt Durumu	Çözümleme için Kaydın Yönlendirildiği Birim/Personel	Çözümleme Planı	Kayıtın Ele Alınması için Son Tarih	Kayıt Kapatma Tarihi	
1	Düşük	Sosyal Medya	#####		Soru	Çiftçi	X	Erkek				Adıyaman		Eğitimler	Proje Faaliyetleri	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx		İşlemde	Eğitim Uzmanı				
2	Yüksek	E-posta	2.03.2022		Şikayet	Diğer	X	Belirtmek istemiyorum				İzmir		Ücret Desteği	Çocuk/Zorla çalışma	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx		Kapatıldı	Sosyal Koruma Uzmanı		5.03.2022	5.03.2022	