

İzmir Büyükşehir Belediyesi ve İzmir Metro A.Ş.

Buca Metro Hattı Projesi

Teknik Olmayan Özet



Nisan 2021

1. Bu Doküman Nedir?

Bu Teknik Olmayan Özet (TOÖ) dokümanı, önerilen Projeye genel bir bakış sağlamakta ve önerilen Buca Metro Hattı Projesinin (“Proje”) inşaat ve işletme faaliyetleriyle ilgili olası çevresel ve sosyal sorunların ve etkilerin bir özetini sunmaktadır. Projenin inşaat ve işletme faaliyetleri sırasında ortaya çıkabilecek temel olumsuz çevresel ve sosyal etkileri azaltmak için alınacak uygun önlemler de bu dokümanda paylaşılmaktadır.

2. Projenin Özeti

Belediye'nin metro sistemi, bugün 182 vagon, 20 kilometrelik raylı sistem ağı ve 17 istasyonuyla günde 240.000 yolcu taşıyan, esasen bir yer üstü metro sistemidir. Mevcut sistem büyükşehir alanının güneyinde yer alan Fahrettin Altay istasyonundan başlayarak Bornova'daki Evka-3 in istasyonunda son bulacak şekilde kuzeydoğu yönünde ilerlemekte olan tek bir hattın oluşmaktadır. Narlıdere istasyonundan Fahrettin Altay yönünde yer altında ilerleyecek 7 km'lik bir uzantının inşaat faaliyetleri hâlihazırda devam etmektedir.

Önerilen Buca Metro Hattı İzmir Metro Ağı'nın üçüncü genişleme projesi ve gelişimin beşinci aşamasıdır. Projenin, 11 istasyon, 6 km'lik depo sahası bağlantı tüneli ve toplam 80 bin metrekaarelik iç mekân alanıyla 13,3 km kilometre uzunluğunda bir hat olması planlanmaktadır. Söz konusu bu hat, istasyonların ve tünelin yer seviyesinin ortalama 30 ilâ 45 metre altında inşa edileceği bir yer altı metro hattı olacaktır. Hat Bozyaka'dan başlayacak olup, üzerinde Bozyaka, Üçyol, Zafertepe, General Asım Gündüz, Şirinyer, Buca Belediyesi, Kasaplar, Hasanağa Bahçesi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Buca Koop, ve Çamlıkule şeklinde 11 istasyon yer alacaktır. Buca Metro Hattı İzmir Metro Ağı'nın ikinci aşamasıyla Fahrettin Altay - Bornova hattı üzerinde bulunan Üçyol istasyonunda ve İZBAN hattıyla da Şirinyer istasyonunda kesişecektir. İşletme aşamasında sürücüsüz faaliyet göstermeyecek olmakla birlikte, sistem, gözetimsiz işleme olanak sağlayacak şekilde tasarlanacaktır.

Buca İlçesi İzmir'in en eski yerleşim birimlerinden biridir ve nüfus artışı açısından en hızlı büyüyen bölgeler arasındadır. Son nüfus sayımı verileri doğrultusunda, 1990'da büyükşehir ölçeğinde, 1980 rakamlarına göre %97'lik bir artışla en hızlı büyüyen ilçe olarak belirlenmiştir. Projenin günde yaklaşık 350.000 yolcu için daha emniyetli ve daha güvenilir ulaşım hizmetleri sağlayacağı ve trafik sıkışıklığı ile gürültü kirliliğinin azalmasına katkı sağlayacağı öngörülmektedir. Mevcut metro ağına entegrasyonu, yeni Buca Metro hattı özel otomobiller ve minibüsler gibi yüksek karbon salımlı ulaşım araçlarının yerini alacak ve 2026 yılından itibaren yılda yaklaşık yaklaşık 22.626t CO₂; 57.193t NO_x ve 902t PM emisyonunu azaltarak, günümüz koşullarıyla kıyaslandığında sera gazı emisyonlarında yüzde 45,7'lik bir düşüş sağlayacaktır. Metro inşaat faaliyetlerinin 2021'de başlaması ve yaklaşık 4 yılda tamamlanması öngörülmektedir.

Proje ikâmet bölgelerindeki kamusal arazilerden geçeceğinden özel mülk şeklinde herhangi bir arazi alımı ve/veya arazi alımından kaynaklı yeniden yerleşim faaliyeti gerekli olmayacaktır. Proje alanı biyolojik çeşitlilik açısından özel bölgeler veya doğal koruma alanları ya da milli parklar dahilinde yer almamaktadır. Çevresel ve sosyal etkilerin ayrıntıları ve etki azaltma önlemleri aşağıda verilmektedir.

3. Projenin Finansmanı

Proje toplam 648 milyon Avro'luk (KDV hariç) bir inşaat yatırımı gerektirmektedir; bu yatırımın 497 milyon Avro'luk kısmı yapım çalışmalarına ve kalan 151 milyon Avro'luk kısmı da mühendislik ve bakım çalışmalarına yöneliktir. Nihai yatırım maliyeti İBB ve İnşaat Yüklenicisi arasındaki son

müzakerelerle belirlenecektir.

İBB yabancı finansmana uygun hale getirmek için, Projeyi Ulusal Yıllık Yatırım Programına ("NAIP") dahil etmek üzere gerekli tüm onayları merkezi hükümetten almıştır. Her birinin ilgili yetkililerinden alınacak onaylar doğrultusunda, aşağıdaki uluslararası kredi kuruluşları Projenin finansmanını sağlamayı değerlendirmektedir:

- Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası ("EBRD")
- Asya Altyapı ve Yatırım Bankası (AIIB),
- Fransız Kalkınma Ajansı (AFD), ve
- Diğer Kredi Kuruluşları

4. Proje Sahipleri Kimlerdir?

Metro hatlarının planlanması, ihaleye açılması, inşaat ve işletme faaliyetlerinden sorumlu olan taraflar İzmir Büyükşehir Belediyesi ("İBB"), İzmir Metro A.Ş. (İM), İnşaat Şirketi ve Müşavir firmadır.

İzmir Büyükşehir Belediyesi (İBB):

İBB:

- Büyükşehir ulaşım ana planının hazırlanması ve uygulanması; ulaşım ve kamu taşımacılığı hizmetlerinin planlanması ve koordine edilmesi; ve
- Büyükşehir bünyesinde ulaşım hizmetlerinin sağlanması ve, bu nedenle, gerekli tesislerin kurulması, inşa edilmesi, işletilmesi veya işletimine izin verilmesi hususlarında yetkilidir.

İBB, bu nedenle, önerilen metro hattının planlama, tasarım ve inşaat faaliyetleri için ihale süreçlerini geliştirecek ve uygulayacaktır. İBB, Ana İnşaat Yüklenicisi ile mutabık kalınan sözleşme şartnamelerine uygun olarak inşaat sürecini izlemesi için bir Proje Müşaviri atayacak olup, söz konusu Müşavir Kredi Kuruluşlarının belirlediği gerekliliklere uygun bir tedarik süreci izlenerek seçilecektir.

İzmir Metro A.Ş.:

İzmir Metro A.Ş. ("İzmir Metro", "İM" veya "Şirket") belediyenin metro işletme şirketi olarak 2000 yılında kurulmuştur. İzmir Büyükşehir Belediyesi'ne ait olan kuruluş olan İM anonim ortaklık şeklinde faaliyet göstermektedir. Raylı sistemin varlıkları (araçlar, istasyon donanımı, v.b.) İBB'ye aitken, bu varlıkların işletilmesi İM'nin sorumluluğundadır.

Metro sisteminin inşası ve işletilmesi bağlamında İM'nin ve İBB'nin görev ve sorumlulukları 1999'da imzalanmış belirsiz süreli bir kira sözleşmesi uyarınca belirlenmiştir. Bu anlaşma uyarınca, İM, İBB adına, işletmecilik dahil, kamu ulaştırma hizmetlerini sağlama yetkisine sahiptir ve yer üstünde ve yer altında raylı, raysız ve hareketli ulaşım araçlarını çalıştırarak bu sorumluluğunu gerçekleştirmektedir.

Bu nedenle, Proje İBB'nin sorumluluğunda inşa edilecek ve İM tarafından işletilecektir.

5. İzmir'deki Toplu Taşıma Sistemi

İBB ilk İzmir Ulaşım Ana Planı'nı 2007'de hazırlamıştır. İzmir Ulaşım Ana Planı'nın en yeni versiyonu 2019'da yayınlanmıştır. Yapılan çalışmalar, trafik incelemeleri, etütler, ulaşım ağına ilişkin fiziksel veriler ile tamamlayıcı başlangıç araştırması, kuramsal ve teknik araştırmaları temel almıştır. Araştırma

ve çalışmalar, İKBNİP - İzmir Kentsel Bölge Nazım İmar Planı 2005 (<https://mpgm.csb.gov.tr/izmir-manisa-planlama-bolgesi-1-100.000-olcekli-cevre-duzeni-plan-i-82265>) kararları ve tahminleri, mevcut ve öngörülen nüfus verileri ile mevcut ve öngörülen arazi kullanım verileri uyarınca yapılmıştır.

İzmir Ulaşım Ana Planı planlanan işlerin tamamlanması için 2030 yılı hedeflenerek hazırlanmıştır. Tipik öncelik hiyerarşisi 1. Yayalar, 2. Bisikletler, 3. Toplu Taşıma, 4. Özel Araçlar ve 5. Otoparklar şeklinde belirlenmiştir. Planın kısa vadeli kısımlarını acil trafik yeniden düzenleme planları, şehir merkezindeki yaya-bisiklet ve trafik dolaşım planları, kavşak yeniden düzenleme planları ve sinyalizasyon planları, toplu taşıma rehabilitasyon planları, ara toplu taşıma rehabilitasyon planları ve park alanları planları oluşturmaktadır. Planın uzun vadeli öngörüsü (2030 hedefi) ise kentsel bölge nazım imar planı ve kararlarına uygun kapsamlı bir ulaşım planı olup, raylı sistem, kara yolları, su yolları, bisiklet ve yaya planlarından ve, ayrıca, entegre bir şehirlerarası ulaşım programından oluşmaktadır.

İzmir'de toplu ulaşım sistemi çok modüllü bir yapı olup, birbiriyle bağlı, tek bir merkezden kontrol edilen birden fazla ulaşım yönteminden (yürüme, bisiklet kullanma, otobüs, demiryolu ve denizyolu araçları) oluşmaktadır. İzmir Ulaşım Merkezi seyahat planlama, kullanılabilir park alanları, otobüs izleme, gerçek zamanlı otobüs verileri, kara yolu kazaları ve inşaat faaliyetleri ve diğer konularda çevrimiçi bilgi vermektedir. İzmir Ulaşım Merkezi'nin 10.000 akıllı araç kullanılarak denetlenen çevrimiçi bir platformu bulunmaktadır. Toplu taşıma ağı İZBAN, İzmir METRO, Tramvay, ESHOT, İZULAŞ, İZDENİZ ve BİSİM'den oluşmaktadır.

İZBAN raylı sistemi, kuzey-güney yönünde, şehir merkezi ve banliyöleri bağlayan tek bir hattan oluşmaktadır. İzmir Metro ağı, körfezin güneybatı tarafında doğu-batı doğrultusunda, batıya doğru ilerleyen inşaat faaliyetleriyle genişlemekte olup, iç bölgelere doğru yeni hatlar planlanmaktadır. Faaliyette olan iki tramvay hattı mevcuttur: Karşıyaka tramvay hattı (Körfezin kuzey yakasında) ve Konak tramvay hattı (körfezin güney yakasında). Ayrıca, körfezde kuzey-güney yönünde yolcu vapurları ve feribotlar vasıtasıyla bağlantı sağlanmaktadır. Ulaşım ağı otobüs bağlantılarıyla tamamlanarak kapsamlı bir ulaşım sistemi oluşturmaktadır. Mevcut koşullarda, ulaşım ağı Egekent, Bostanlı, Halkapınar, Konak, ve Fahrettin Altay olmak üzere beş büyük aktarma istasyonuna sahiptir.

Mevcut metro sisteminin genişletilmesi ve metro sisteminin mevcut ulaşım sistemlerine daha fazla entegrasyonu ile şehir içi otobüs hizmetlerine bağlanması, İzmir Ulaşım Ana Planı ile uyumludur ve İzmir halkına, araba kullanımına karşılık hızlı, güvenilir, konforlu ve çevre dostu bir alternatif sunmaktadır.

6. İzmir Metro Sistemi

Mevcut İzmir Metro Ağı aşağıda tarif edilen üç aşamadan oluşmaktadır:

- **1. Aşama:** Bornova ve Üçyol arasında 10 istasyondan oluşan 11,6 kilometrelik metro ağı. 1. Aşama işletme faaliyetlerine 2000 yılı Mayıs ayında başlamıştır.
- **2. Aşama:** Mevcut metro hattı, Üçyol istasyonundan Fahrettin Altay istasyonuna dek 5,5 km (5 istasyon dahil olacak şekilde) uzatılmıştır. 2. Aşama iki faz olarak planlanmıştır. İzmirspor ve Hatay istasyonları Aralık 2012'den bu yana, Göztepe, Poligon ve Fahrettin Altay istasyonları ise Temmuz 2014'ten bu yana faaliyettedir.
- **3. Aşama:** Bornova istasyonundan sonra 2,3 km'lik bir ağ (2 istasyon dahil olacak şekilde). Bu kısım Mart 2012'den bu yana faaliyettedir.

İBB'nin metro sistemi, esasen bir yerüstü metro sistemi olup, bugün 182 vagon, 20 kilometrelik raylı

sistem ağı ve 17 istasyonu günde 240.000 yolcu taşımaktadır. İzmir metro ağı sisteminde 11 yeraltı istasyonu (Evka-3, Ege Üniversitesi, Basmane, Çankaya, Konak, Üçyol, İzmirspor, Hatay, Göztepe, Poligon ve Fahrettin Altay) ve 6 yerüstü istasyonu (Hilal, Halkapınar, Stadyum, Sanayi, Bölge ve Bornova) bulunmaktadır. Yeraltı istasyonları, arazi koşullarına bağlı olarak, yer seviyesinin 20 m ilâ 36 m aşağısında kurulmuştur. Metro sisteminde iki ray bulunur ve bunlar, 750 volt DC elektrik gücü ile üçüncü raydan (iki ray boyunca uzanan elektrikli ray olarak bilinir) beslenir. Şu anda, İM tarafından işletilen 182 adet Hafif Raylı Sistem Aracı (LRV) bulunmaktadır. Tüm Hafif Raylı Sistem Araçları kendi güç donanımına sahiptir; sürüş ve frenleme sistemleri araca monte bir bilgisayar tarafından kontrol edilmektedir. Emniyetli toplu taşıma hizmeti sağlayabilmek için Kilitleme ve Otomatik Tren Koruma (ATP) sistemleri kullanılmaktadır.

Buca Metro hattı, şehrin güneydoğu kesimini raylı sisteme bağlayarak, mevcut İzmir Metro hattına dik bir açıyla bağlanmaktadır. Buca metro hattı üzerinde, Üçyol İstasyonunda, mevcut Metro hattı ile kesişen bir aktarma istasyonu ve Şirinyer istasyonunda da İZBAN hattı ile kesişen bir aktarma istasyonu bulunacaktır. Buca Metro hattı, aşağıdaki İBB raylı sistem ağı haritasında parlak sarı renkli çizgiyle temsil edilmektedir. (Şekil 1).



Şekil 1: Yeni metro hattının ulaşım sistemine entegrasyonu

Değerlendirme çalışması sırasında Fahrettin Altay'dan Narlıdere yönünde 7,5 km ilerleyen ve yerin altında yedi adet metro istasyonu bulundurması planlanan güzergâhın inşaat faaliyetlerinin devam etmekte olduğu gözlemlenmiştir. Bu proje İzmir metro ağının dördüncü gelişim fazı ve ikinci büyük genişleme projesidir. Yedi yeni istasyondan Balçova ve Kaymakamlık istasyonları 460 araç kapasiteli bir otopark eşliğinde tasarlanmıştır. İBB, işe gidip gelirken, vatandaşların metro hattına aktarma yapabilmek için özel araçlarını istasyonlardaki bu otoparklara park edeceğini öngörmektedir. Bu hat üzerinde yer alan istasyonlar Fahrettin Altay (mevcut metro istasyonu), Balçova (otopark sahali), Çağdaş, DEÜ (Dokuz Eylül Üniversitesi) Hastanesi, Güzel Sanatlar, Narlıdere – İtfaiye, Siteler ve Kaymakamlık (otopark sahali) istasyonlarıdır.



Şekil 2: İzmir Metro Ağı (Lacivert Hat) ve Planlanan Metro Hatları (Üçyol-Buca Metro Hattı Sarıyla ve Narlıdere-Balçova Metro Hattı Yeşille Gösterilmektedir), Kırmızı Hat İZBAN Ağı'nı göstermektedir

7. Buca Metro Hattı Proje Tanımı:

Buca metro hattının tamamı, toplu taşıma performansını artırarak, nüfusun yoğun olduğu ve hâlihazırda yüksek sıkışıklık seviyeleri sergileyen karayolu sistemindeki baskıyı azaltma ihtiyacının fazlasıyla hissedildiği bir bölgeye hizmet verecektir. Genişletilmiş Proje üç aşamadan oluşmaktadır.

- **1. Aşama:** Buca bölgesi İZBAN'a ve Metro hattına gerçekleştirilecek bağlantılarla raylı sisteme bağlanacaktır. Bu aşamanın inşaat faaliyetleri Proje kapsamında gerçekleştirilecektir.
- **2. Aşama:** Hat güney yönünde uzatılacak ve İnşaat İstasyonu'nda İZBAN hattıyla buluşacaktır.
- **3. Aşama:** Hat kuzey yönünde uzatılacak, İZBAN hattıyla ve diğer mevcut metro hatlarıyla başka istasyonlarda birleşecektir.

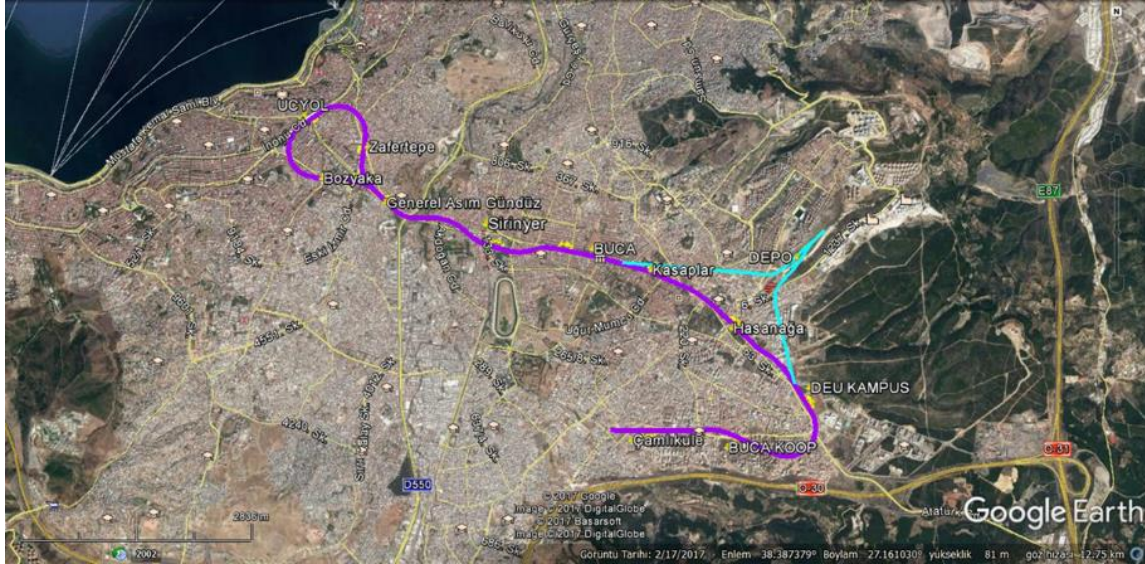
Son aşamasında Buca metro hattı 22 istasyonuyla toplam 24,8 km uzunluğa erişecektir.

Proje ilk aşamanın inşaat faaliyetlerinden oluşmakta olup, aşağıdaki unsurları içerecektir:

- 11 yeraltı metro istasyonu; Buca metro hattı ile mevcut metro hattı arasında Üçyol İstasyonu'nda ve İZBAN hattı arasında Şiriyer İstasyonu'nda aktarma istasyonları kurulması planlanmıştır (Bknz. Şekil 3);
- 1 depo sahası – depo sahası erişim tüneli (yaklaşık 3 km uzunluğunda iki tünel);
- Toplam 13,4 km uzunluk (Yaklaşık 3,8 km uzunluğunda bir dönüş hattı ve 9,5 km uzunluğunda bir hat).

Metro hattı, 500.000 kişilik nüfusu, kamu binaları ve iki büyük eğitim kampüsüyle (Dokuz Eylül Üniversitesi kampüsleri: Tınaztepe (DEÜ – Kampüs Metro İstasyonu) ve Dokuzçesme (Hasanağa Bahçesi Metro İstasyonu)) İzmir'in en kalabalık ilçesi olan Buca'nın ağırlıklı olarak ikâmet bölgelerinden

geçmektedir. Aşağıdaki şekil İzmir Büyükşehir Belediyesi raylı sistem ağı haritasını göstermekte olup, mor çizgiyle belirtilmiş metro hattı planlanan Buca Metro hattını işaret etmektedir.



Şekil 3: Planlanan Buca Metro Hattının uydu görüntüsü

8. Hangi Çevresel ve Sosyal Çalışmalar Gerçekleştirildi?

Çevresel Etki Değerlendirme Yönetmeliği (Resmi Gazete Tarih/Sayı: 25.11.2014/29186) uyarınca, Proje için ÇED gerekmediği kararı alınmıştır (ÇED Gerekmediğine İlişkin Belge Karar Tarihi 22.09.2017 / Karar No: 48657465 220-02 E-2017281).

EBRD bağımsız bir danışman tarafından bir Çevresel ve Sosyal Durum Tespiti (ÇSDT) çalışması yapılmasını talep etmiştir. ÇSDT'nin amacı önerilen metro hattının inşaat ve işletme faaliyetleriyle ilişkili çevresel ve sosyal etkilerinin ve Projenin bu etkileri, kredi kuruluşlarının belirlediği çevresel ve sosyal gerekliliklere uygun şekilde yönetebilme kapasitesinin tespit edilmesi ve değerlendirilmesidir.

Proje, EBRD'nin 2019 Çevresel ve Sosyal Politikası (ÇSP) uyarınca "B" kategorisinde sınıflandırılmış olup, projeye ilişkili çevresel ve sosyal etkilerin sınırlı olacağı; bir Çevresel ve Sosyal Eylem Planı (ÇSEP) uygulanarak, etkilerin kolaylıkla ele alınacağı ve yönetilebileceği değerlendirilmektedir. Tasarım aşamasında fiziksel ve ekonomik yeniden yerleşimin önlenmesi, tünel açma makinesinin (TBM) kullanımı ve diğer tekniklere oranla daha az etkiye neden olan Yeni Avusturya Tünel Açma Yöntemi (NATM) tekniğinin kullanılması gibi etkili önlemlerin dikkatle tasarlanması ve uygulanması yoluyla potansiyel çevresel ve sosyal etkiler/riskler azaltılacaktır. Potansiyel çevresel ve sosyal etkiler genellikle sahaya özgü olup ilgili Kredi Kuruluşlarının belirlediği performans gerekliliklerine, prosedürlere, yönergelere ve tasarım kriterlerine bağlı kalınarak önenebilir veya azaltılabilir.

9. Çevresel ve Sosyal Durum Tespitinin Kapsamı

ÇSDT'nin kapsamı aşağıdakilerden oluşmaktadır:

- Mevcut ve Projeye ilişkili çevresel ve sosyal etkilerin ve risklerin belirlenmesi;
- Sahadaki mevcut faaliyetlere ve Projeye bağlı risklerle ilişkili çevresel ve sosyal mevcut koşulların betimlenmesi ve karakterizasyonu;

- Devam etmekte olan metro inşaat faaliyetlerinin yönetiminde ve izlenmesinde var olan boşlukların ve tavsiye edilen önlemlerin belirlenmesi;
- Tasarım, inşaat ve işletme aşamasına yönelik cinsiyetle ilişkili risklerin ve önlemlerin belirlenmesi; bir başka deyişle, erişilebilirlik sorunları, istasyonların güvenliği, işgücüne, topluluklara ve yolculara yönelik cinsiyete dayalı şiddet ve taciz (GBVH) riskleri gibi toplumsal cinsiyet sorunlarının ve risklerin belirlenmesi ve cinsiyete yönelik riskleri ve etkileri azaltacak uygun önlemlerin önerilmesi;
- Mevcut ulaşım sisteminin kalıcı olarak değişmesi nedeniyle CO₂ ve toksik emisyonlar (NO_x, SO_x, CO, PM, vb) gibi emisyonlarda Proje kaynaklı azalmaların belirlenmesi;
- Projeye ilgili boyutların daha detaylı ele alınması için yapılması gereken ek çalışmalar (örneğin, biyolojik çeşitlilik, arazi alımı ve geçim kaynaklarının eski haline getirilmesi planı, çalışan sayısını azaltma/tasfiye planı, yüklenici kontrolü yönetim planı, v.b.) gerekip gerekmediğinin kontrolü);
- Maliyet uygunluğu ve erişilebilirlik sorunlarının belirlenmesi ve olası boşluklar için somut etki azaltma önlemlerinin önerilmesi;
- Paydaş katılımı ve şikayet yönetimi politikalarının ve uygulamalarının değerlendirilmesi; iyileştirme alanlarının tespit edilmesi ve bu boşlukların Proje için özel olarak geliştirilen ayrıntılı bir Paydaş Katılım Planı ve ÇSEP eylemleri aracılığıyla ele alınması;
- PR 1 gerekliliklerine uygun olarak engelliler, yaşlılar, çocuklar, kadınlar, düşük gelirli vb. potansiyel savunmasız toplulukların belirlenmesi ve riskleri yönetmek için önerilen önlemlerin değerlendirilmesi.

Proje için gerçekleştirilen ÇSDT'nin kapsamı, İM'nin seçilen mevcut tesislerine ve devam etmekte olan bir metro inşaat projesinin seçilen şantiyelerine yapılan saha ziyareti, yönetimle ve inşaat işgücü ile yapılan görüşmeler, ulusal yasal gereklilikler ve ilgili uluslararası standartlar bağlamında Projenin mevcut çevresel ve sosyal dokümanlarının ve çevresel ve sosyal yönetiminin detaylı incelenmesi ve analizinden oluşmaktadır.

ÇSDT'nin bir parçası olarak, Proje için ayrıntılı bir Çevresel ve Sosyal Durum Tespiti Raporu, bir Çevresel ve Sosyal Eylem Planı (ÇSEP), bir Paydaş Katılım Planı (PKP) ve bu Teknik Olmayan Özet (TOÖ) hazırlanmıştır.

10. Projenin Temel Çevresel ve Sosyal Etkileri ve Önerilen Etki Azaltma Önlemleri Neler?

Projenin yaratacağı temel fayda, mevcut metro sisteminin İzmir Ulaşım Ana Planı doğrultusunda genişletilmesini, İzmir halkına, araba kullanımına karşılık hızlı, güvenilir, konforlu ve çevre dostu bir alternatif aracılığıyla, sık ve verimli ulaşım hizmetleri sunulmasını sağlayacak olmasıdır. Otobüs ve minibüs kullanımına göre seyahat süreleri azalacak, şehir içi toplu taşıma araçlarında işletme maliyetleri düşecek ve güzergahta minibüs ve otobüs trafiğinin azalması nedeniyle karayolu bakım maliyetlerinden de tasarruf edilecektir.

Öte yandan, dikkatli bir şekilde yönetilmemesi halinde, Proje potansiyel olarak çevre ve insanlar üzerinde bazı olumsuz etkilere neden olabilir. ÇSDT, Projenin inşaat ve işletme aşamasıyla ilgili tüm potansiyel çevresel ve sosyal etkileri belirlemiştir ve ÇSEP'in bir parçası olarak uygun etki azaltma önlemleri üzerinde hemfikir kalmıştır. İBB ve İnşaat Yüklenicisi, inşaat aşamasındaki etkilerin yönetiminden sorumluyken, İM, metro hattının işletilmesinin neden olabileceği olası olumsuz etkileri önlemek, azaltmak veya hafifletmek üzere önlemler alacaktır.

Buca İlçesi İzmir'in en eski yerleşim alanlarından biridir. İlçenin 47 mahallesi bulunmaktadır ve yüzölçümü 133,90 km²'dir. Tüm yerleşim birimleri ovada kurulmuştur ve dağlık arazide şehirleşmemektedir. İlçe merkezinde 47 mahalle muhtarlığı yer almaktadır. Buca ilçesinin kuzeyinde Kemalpaşa ve Bornova, batısında Konak, güneyinde Menderes ve doğusunda Torbalı ilçeleri yer alır.

Proje ağırlıklı olarak yerleşim alanlarında gerçekleştirilecektir. Üçyol bölgesi, Karabağlar ve Buca ilçeleri, merkez kent nüfusunun önemli bir kısmının yaşadığı bölgelerdir. Arazi kullanımı açısından, güzargâh esas olarak ikâmet bölgelerinden geçmektedir. Bununla birlikte, Proje kamusal arazilerden geçeceğinden, projeden dolayı özel mülkiyet olan hiçbir arazi satın alınmayacak veya hiçbir kalıcı fiziksel yeniden yerleşim faaliyeti söz konusu olmayacaktır. İstasyonlardaki inşaat sahalarının etki alanı içerisinde okullar ve hastaneler gibi hassas alıcılar bulunmaktadır ve inşaat sahasının kurulması ve inşaat sürecinin yönetimi sırasında bu alıcıların dikkatlice değerlendirilmesi gerekecektir. Fiziksel çevreyle ilişkili etki alanı, gürültü yayılımına, hava emisyonlarının dağılımına, inşaat faaliyetlerinin trafik üzerinde yol açtığı etkilere, zeminin yerleşmesine ve tünel açma faaliyetlerinin toprak matrisinde neden olduğu titreşime, binaların ve yapıların üzerindeki titreşim etkilerine bağlı olacaktır. Her istasyonun çevresinde özgün bir Etki Alanı yer alacaktır; Etki Alanı tam olarak belirlendikten sonra, inşaat faaliyetleri sırasında hava, gürültü, titreşim, atık ve trafik ölçümleri ve gözlemleri yoluyla düzenli olarak izlenecektir. Konut sakinleri, dükkan sahipleri, yolcular, kadınlar, yaşlılar, engelliler ve çocuklar gibi hassas kişiler dahil olmak üzere paydaşlar, projenin her aşamasında Proje faaliyetleri, riskler ve etki azaltma önlemleri hakkında bilgilendirilecek ve paydaşlarla anlamlı müzakerelerde bulunulacaktır. Proje için etkili bir şikayet yönetim sistemi geliştirilecek ve uygulanacaktır. Kredi Kuruluşları, Proje ömrü boyunca projenin etkili bir şekilde uygulanmasını izleyeceklerdir.

Kritik potansiyel çevresel ve sosyal etkilerin ve etki azaltma önlemlerinin bir özeti aşağıdaki Tablo 1'de sunulmuştur. Daha fazla bilgi için, bu TOÖ dokümanının sonunda verilen iletişim detayları aracılığıyla Proje ekibiyle irtibata geçilebilir.

Tablo 1. İnşaat ve İşletme Aşamalarında Projenin Potansiyel Çevresel ve Sosyal Etkileri ve Önerilen Etki Azaltma Önlemleri

Etki Konusu	Potansiyel Etki/Kaynak		Önerilen İyileştirici Önlemler
	Kaynak	Önem Seviyesi	
Organizasyon Kapasitesi ve Yönetim Sistemleri	<p>İnşaat Aşaması: Proje için hazırlanan Teknik Şartname uyarınca, İBB yüklenicilerin güçlü bir çevresel ve sosyal performans sergilemesini ve inşaat sahalarına özgü yönetim planları hazırlamalarını talep etmektedir</p> <p>İşletme Aşaması: İM metro hatlarının işletilmesini gerçekleştirmektedir ve mutabık kalınan ÇSEP uyarınca operasyonel planları uygulanması talep edilecektir</p>	Yüksek	<p>Construction Phase:</p> <ul style="list-style-type: none"> İzmir Büyükşehir Belediyesi (İBB) ISO 14001, ISO 45001 ve SA 8000 standartlarıyla uyumlu bir Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Sosyal (SGÇS) Yönetim Sistemi geliştirecektir; İBB metro projelerinin inşasının izlenmesi için, paydaş katılım faaliyetlerini ve şikâyetlerini yönetmek üzere, Sağlık ve Güvenlik, çevre ve toplumla iletişim alanlarında uzmanlardan (Toplumla İletişim Sorumluları) oluşan bir SGÇS ekibi kuracaktır; Seçilecek Yüklenici ISO 14001, OHSAS 18001 (ISO 45001:2018) ve SA 8000 standartlarının gerekliliklerine uygun bir çevre, sağlık ve güvenlik sistemi geliştirecektir; Seçilecek Yüklenici çevresel ve sosyal etkileri ve riskleri azaltacak Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi'ni (ÇSYS) ve planları geliştirecek ve uygulayacaktır; Seçilecek Yüklenici, açıkça tanımlı görev, sorumluluklar ve yetkilere sahip, güçlü bir SGÇ ekibi kuracaktır; İBB tarafından seçilecek Proje Müşaviri, inşaat ve işletmeye alım faaliyetleri sırasında Yüklenici tarafından PR/ÇSEP gerekliliklerinin karşılanmasını sağlayacak şekilde uygun Çevresel ve Sosyal izleme faaliyetlerini gerçekleştirecektir; Seçilecek Yüklenici ve İBB tedarik zincirinin risk değerlendirmesi ve yönetimi için net ve kapsamlı bir prosedür geliştirecektir. <p>İşletme Aşaması:</p> <ul style="list-style-type: none"> İM, Projenin işletme aşamasındaki etkilerini yönetmek üzere mevcut ÇSG Yönetim Sistemi'ni uygulamaya devam edecek ve ÇSEP uyarınca önerilen ek eğitimlerle ekibinin kapasitesini geliştirecektir.
İzin Gereklilikleri	Hafriyat toprağı oluşumu İnşaat sahalarında evsel atıksu üretimi İM faaliyetlerinden atıksu üretimi	Orta	<p>İnşaat Aşaması:</p> <ul style="list-style-type: none"> Yüklenici hafriyat malzemesi bertarafı için tüm gerekli izinleri, İZSU'dan inşaat sahalarında su ve atıksu bağlantılarının izinlerini, çalışma izinlerini, vb izinleri alacaktır;

Etki Konusu	Potansiyel Etki/Kaynak		Önerilen İyileştirici Önlemler
	Kaynak	Önem Seviyesi	
			<ul style="list-style-type: none"> Yüklenici inşaat aşamasından önce binaların kayıt statülerinin, sit alanlarının ve koruma statülerinin belirlenmesinden ve ardından gerekli izinlerin alınmasından sorumlu olacaktır; İBB ve Müşavir tüm izinlerin alınmasını sağlayacak ve takip edecektir. <p>İşletme Aşaması:</p> <ul style="list-style-type: none"> İM metro hattının işletilmesiyle ilişkili tüm izinleri alacaktır.
Hava Kalitesi	<p>Sahanın hazırlanması ve hafriyat çalışmaları, çalışma sahasında araç hareketleri, toprak yığınları ve asfalsız yüzeyler nedeniyle toz oluşumu</p> <p>İnşaat aşamasında makinelerinden/araçlarından kaynaklanan egzoz emisyonları</p> <p>İM'nin izlenmesi gereken hava emisyon kaynakları söz konusudur</p>	Orta	<p>İnşaat Aşaması:</p> <p>Yüklenici:</p> <ul style="list-style-type: none"> İnşaat sahaları için bir Hava Kalitesi Yönetim Planı geliştirecektir; İnşaat sahalarında hava kalitesi ölçümleri gerçekleştirecektir; Kuru/rüzgârlı hava koşullarında inşaat sahalarının su püskürtülerek nemlendirilmesini sağlayacaktır; Araçların bakımlarını düzenli olarak yaptıracaktır; İBB bu önlemlerin uygulanmasını izleyecektir. <p>İşletme Aşaması:</p> <ul style="list-style-type: none"> İM tüm hava emisyonu parametrelerinin yönetmelikte belirlenen eşik değerlerin altında kalması için gerekli adımları uygulayacaktır; İM yeni depo tesisindeki faaliyetlerin hava kalitesi yönetmeliklerine uygun gerçekleştirilmesini sağlayacaktır.
Gürültü ve Titreşim	<p>İnşaat/Montaj faaliyetlerinden ve makinelerden/araçlardan kaynaklanan gürültü</p> <p>İşletme sırasında gürültü oluşumu.</p>	Yüksek	<p>İnşaat Aşaması:</p> <p>İBB tüm inşaat sahalarında aşağıdaki önlemlerin alınmasını sağlayacaktır:</p> <ul style="list-style-type: none"> Yüklenici inşaat aşaması için bir gürültü ve titreşim yönetim planı geliştirecektir; Yüklenici bu plan uyarınca inşaat sahalarında gürültü ve titreşim ölçümleri gerçekleştirecektir; İnşaat faaliyetlerinin etki alanında yer alan binaların yapısal bütünlüğüne ilişkin bir etüt gerçekleştirilecektir; <p>İşletme Aşaması:</p> <ul style="list-style-type: none"> İM Proje'nin işletme aşaması için bir gürültü ve titreşim izleme planı geliştirecek ve uygulayacaktır.

Etki Konusu	Potansiyel Etki/Kaynak		Önerilen İyileştirici Önlemler
	Kaynak	Önem Seviyesi	
			<ul style="list-style-type: none"> İM yönetmelik gerekliliklerine uygunluğun sağlanması için mevcut metro hattının yerüstü ve yeraltı istasyonlarında periyodik gürültü ölçümleri gerçekleştirmeyi sürdürecektir;
Jeoloji, Toprak ve Yeraltı Suları	<p>Proje hattı yakınlarındaki mevcut benzin istasyonları halihazırda toprak ve yeraltı suyu kalitesini olumsuz etkilemiş olabilir</p> <p>Toprak ve yeraltı suyu kalitesinin tehlikeli döküntüler ve çözücü tankları nedeniyle etkilenme potansiyeli</p>	Orta	<p>İnşaat Aşaması:</p> <ul style="list-style-type: none"> Yüklenici toprak ve yeraltı suyunda potansiyel kirleticilere yönelik araştırmalar yürütülecektir; Yüklenici inşaat sahalarında deprem gibi herhangi bir doğal felaket sonrası binaların yapısal bütünlüğüne ilişkin bir jeolojik değerlendirme gerçekleştirecektir. <p>İşletme Aşaması:</p> <ul style="list-style-type: none"> İM Çevre ve Şehircilik Bakanlığı yetkililerinden tamir ve bakım işlerini gerçekleştiren İM tesislerinin Toprak Kirliliğinin Kontrolü Yönetmeliği'ne uygun çalıştığına ilişkin bir görüş yazısı alacaktır.
Biyolojik Çeşitlilik	Proje, Proje koridoru boyunca yer alan mevcut ağaçları ve çalılıkları etkileyecektir; bunların yeniden dikilmesi gerekmektedir	Orta	<p>İnşaat Aşaması:</p> <ul style="list-style-type: none"> İBB inşaat aşamasından önce, uygun nitelikte uzmanlar tarafından mevcut koşullarda ağaçların durumuna ilişkin bir inceleme yapılmasını sağlayacaktır; İBB ağaçların ve bitki örtüsünün daha sonra yeniden dikilmek üzere İBB Fidanlığı'na taşınmasını ve inşaat faaliyetlerinin tamamlanmasından sonra, Proje alanındaki biyoçeşitlilik öğelerinin inşaat aşamasından önceki haline geri getirilmesini sağlayacaktır. <p>İşletme Aşaması:</p> <ul style="list-style-type: none"> İBB yeniden geliştirme aşamasının ardından biyoçeşitlilik niteliklerinin sürdürülmesini sağlayacaktır.
Yüzeysel Sular ve Atıksular	İnşaattan kaynaklanan yüzeysel akıntıların askıda katıları, yağları ve gresi ve kimyasal kirleticileri artırarak çevredeki su yollarını etkileme olasılığı söz konusudur	Orta	<p>İnşaat Aşaması:</p> <p>Yüklenici:</p> <ul style="list-style-type: none"> İnşaat aşaması için bir Yüzeysel Sular Yönetim Planı hazırlayacak ve uygulayacaktır;

Etki Konusu	Potansiyel Etki/Kaynak		Önerilen İyileştirici Önlemler
	Kaynak	Önem Seviyesi	
	İnşaat ve işletme sahalarında evsel atıksu üretimi söz konusudur		<ul style="list-style-type: none"> İnşaat sahalarındaki evsel atıksuyun İZSU kanalizasyon sistemine boşaltılması sağlanacaktır. <p>İşletme Aşaması:</p> <ul style="list-style-type: none"> İM işletme aşamasında üretilen (depoda, istasyonlarda, vs) evsel atıksuları İZSU'nun kanalizasyon sistemine deşarj edecektir. Gerek İBB gerekse İM yüzeysel suların ve atıksuların etkin yönetimini izleyecektir.
Atıklar	Hafriyat toprağı, katı atıklar (evsel atıklar ve ambalaj atıkları gibi), inşaat ve işletme faaliyetleri atıklarının oluşumundan ve atık yağ, yağlı bezler gibi tehlikeli atıkların oluşumundan kaynaklanan riskler	Orta	<p>İnşaat Aşaması:</p> <ul style="list-style-type: none"> İBB Yüklenici tarafından inşaat aşaması için bir Atık Yönetim Planı geliştirilmesini ve uygulanmasını sağlayacaktır; <p>İşletme Aşaması:</p> <ul style="list-style-type: none"> İM atık yönetim planının yenilenmesi, benzer planların uygulanması ve yeni depo faaliyetlerinin yasal yükümlülüklere uyması şeklinde atıkla ilişkili yönetim faaliyetlerine devam edecektir; İM zorunlu mali yükümlülük sigortasını yenileyecektir.
Tehlikeli Maddeler	Sahada olası kötü depolama koşullarından ve malzeme veri formları bulunmayışından kaynaklanabilecek ÇSG riskleri	Orta	<p>İnşaat Aşaması:</p> <ul style="list-style-type: none"> İBB ana yüklenici tarafından inşaat aşaması için bir Tehlikeli Madde Yönetim Planı geliştirilmesini sağlayacaktır; <p>İşletme Aşaması:</p> <ul style="list-style-type: none"> İM trafolar ve trafolarında kullanılan yağlar için bir envanter geliştirecek ve, gerekirse, ilgili yönetmelikler uyarınca analiz ve arıtma uygulayacaktır.
Trafik	Mevcut yollarda ve inşaat sahalarının çevresinde olumsuz etkiler	Yüksek	<p>İnşaat Aşaması:</p> <ul style="list-style-type: none"> İBB Yüklenicinin inşaat sahaları çevresindeki trafik risklerini belirlemesini sağlayacaktır;

Etki Konusu	Potansiyel Etki/Kaynak		Önerilen İyileştirici Önlemler
	Kaynak	Önem Seviyesi	
			<ul style="list-style-type: none"> İBB Yüklenicinin bir Trafik Yönetim Planı geliştirmesini ve uygulamasını sağlayacaktır; İBB Yüklenicinin çocuklar gibi hassas gruplara özellikle vurgu yaparak, paydaşlar için inşaat sahaları çevresinde bir trafik farkındalık kampanyası tasarlamasını ve uygulamasını sağlayacaktır. <p>İşletme Aşaması:</p> <ul style="list-style-type: none"> İBB işletme aşamasında istasyonların çevresindeki trafik risklerini yönetecektir.
Kültürel Miras	İnşaat sırasında arkeolojik buluntularla karşılaşma potansiyeli İnşaat ve işletme sırasında mevcut kültür varlıkları üzerinde olumsuz etkiler	Yüksek	<p>İnşaat Aşaması:</p> <ul style="list-style-type: none"> İBB Projenin güzergâhını, inceleme ve onay için İzmir 2 numaralı Kültür Varlıklarını Koruma Bölge Kurulu'na yeniden sunacaktır; Yüklenici bir Tesadüfi Buluntular Prosedürü geliştirecektir; İBB metro inşaat alanı çevresinde, dikey kazı çalışmalarının yapıldığı bölgelerde, kültürel mirasa ilişkin düzenli izleme faaliyetleri yürütecektir; Yüklenici metro inşaat ve işletme faaliyetlerinin etki alanındaki ilgili binalar için bir arkeoloji uzmanı eşliğinde ayrıntılı bir risk değerlendirmesi gerçekleştirilecektir.
Komşu tesislerin-halkın sağlığı ve güvenliği	İnşaat/Montaj faaliyetleri nedeniyle komşu tesisler üzerinde etkiler	Yüksek	<p>İnşaat Aşaması:</p> <ul style="list-style-type: none"> İBB, cinsiyete dayalı şiddet ve taciz riskleri dahil olacak şekilde, risk değerlendirmesi sürecinde yüklenicinin halk sağlığı hususlarını göz önünde bulundurmasını sağlayacaktır; Yüklenici şantiyelerin çevresinde güvenlik personeli nezaretinde bariyerler, güvenlik işaretleri, ve güvenlik şeritleri kullanarak önlemler alacaktır; Halkın güvenliğinin sağlanması için inşaat faaliyetleri sırasında alınan güvenlik tedbirleri İBB/Proje Müşaviri tarafından kontrol edilecektir; Yüklenici inşaat faaliyetlerinin etki alanındaki binalar için ayrıntılı bir yapısal bütünlük incelemesi gerçekleştirecektir;

Etki Konusu	Potansiyel Etki/Kaynak		Önerilen İyileştirici Önlemler
	Kaynak	Önem Seviyesi	
			<ul style="list-style-type: none"> İBB ve yüklenici, PR5 Yeniden Yerleşim Çerçevesi ile uyumlu bir bina tahliye ve yeniden yerleşim prosedürü geliştirecek ve, gerekirse, bunu uygulayacak olup, bu prosedür Acil Durumlara Müdahale Planı'na dahil edilecektir. Öngörülemeyen geçici/kalıcı yer değiştirme vakaları izlenmeli ve EBRD'ye zamanında rapor edilmelidir; İBB, ana yüklenicinin, kendi sürücülerinin yanı sıra paydaş şirketlerin ve metro inşaatının yüklenici ve altyüklenici sürücüleri için de defansif sürüş, yoldan çıkımların ve patinajın engellenmesi konulu eğitimler sağlayacaktır; Yüklenici işe almadan önce ağır araç sürücülerinin sürüş becerilerini değerlendirecek ya da mevcut sürücülerin sürüş becerilerini değerlendirerek, doğru sürüş tekniklerini kullanmalarını sağlayacak ve sürücülerin hız limitlerini günlük olarak takip edecektir; İBB ana Yüklenicisinin, üçüncü şahısların inşaat alanlarına erişimiyle ve inşaat sahalarından hafriyat atığı depolama alanlarına araç sürüşleriyle ilgili riskleri ele alacak şekilde düzenli risk değerlendirmeleri yapmasını sağlayacaktır ; İBB toplum güvenliğine yönelik riskleri ve Yüklenicinin uyguladığı önlemleri izleyecek ve inşaat faaliyetleri sırasında meydana gelebilecek tüm potansiyel hadiseler için kök neden analizi yapacaktır; Yüklenici: <ul style="list-style-type: none"> Hava Kalitesi Yönetim Planı Gürültü ve Titreşim Yönetim Planı Trafik Yönetim Planı geliştirecek ve uygulayacaktır. <p>İşletme Aşaması:</p> <ul style="list-style-type: none"> İM Projenin işletme aşaması için bir gürültü ve titreşim izleme planı geliştirecek ve uygulayacaktır İM mevcut metro hattının yerüstü ve yeraltı istasyonlarında yasal gerekliliklere uygunluğun sağlanması için periyodik gürültü izleme çalışmalarını sürdürecektir;

Etki Konusu	Potansiyel Etki/Kaynak		Önerilen İyileştirici Önlemler
	Kaynak	Önem Seviyesi	
			<ul style="list-style-type: none"> İBB işletme aşamasında cinsiyete dayalı şiddet ve taciz riskleri dahil olacak şekilde toplum güvenliğine yönelik riskleri yönetecektir. Deprem senaryoları ve COVID-19 gibi vakaları da içeren periyodik acil durum eylem planaları geliştirilecektir.
Çalışanların Sağlık ve Güvenlik Risklerinin Değerlendirilmesi	İSG yönetim sisteminin yazılı bir izin prosedürünün olmayışı kaza ve yaralanma riskleri yaratmaktadır Covid 19 pandemisi	Yüksek	<p>İnşaat Aşamasında:</p> <p>İBB Yüklenicinin aşağıdakileri gerçekleştirmesini sağlayacaktır:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bir İSG yönetim planının ve prosedürlerinin geliştirilmesi ve uygulanması; Tüm gerekli risk değerlendirme dokümantasyonunun geliştirilmesi ve uygulanması; Yazılı çalışma izni prosedürlerinin geliştirilmesi ve uygulanması; Covid 19 önlemlerinin eksiksiz uygulanması; Tüm çalışanlar ve toplum için bir İSG eğitim programı uygulanması; Sahada bir İSG izleme ve denetim programının uygulanması. <p>İşletme Aşaması:</p> <ul style="list-style-type: none"> İM, mevcut ÇSG yönetimini Projenin işletme aşamasının etkilerini de yönetecek şekilde uygulayacak ve İK politikasının, cinsiyete dayalı şiddet ve taciz, çocuk işçi çalıştırma ve zorla çalıştırma ile ilgili hükümler dahil, Banka tarafından belirlenmiş gerekliliklere uygun hale getirilmesi gibi ÇSEP’de belirtilmiş gelişim alanlarını güçlendirecektir.
Kaza Raporlama Sistemi ve Kritik Performans Göstergeleri	Yazılı prosedür olmaması kaza raporlama sisteminin etkinliğini engellemektedir KPG tanımının olmaması yürürlükteki güvenlik sistemlerinin etkinliğinin ölçülmesini engellemektedir.	Yüksek	<p>İnşaat Aşaması:</p> <p>İBB Yüklenicinin aşağıdakileri gerçekleştirmesini sağlayacaktır:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hedeflerin ve amaçların net tanımlarının geliştirilmesi ve KPG’lerin geliştirilmesi, uygulanması ve düzenli raporlanması; Halkı ilgilendiren kazaların ve hadiselerin kaydedilmesi <p>İşletme Aşaması:</p>

Etki Konusu	Potansiyel Etki/Kaynak		Önerilen İyileştirici Önlemler
	Kaynak	Önem Seviyesi	
	İnşaat faaliyetleriyle ilişkili kamusal kazaların ve hadiselerin izlenmediği ve analiz edilmediği görülmektedir		<ul style="list-style-type: none"> İM işletme aşamasının etkilerinin yönetilmesi için bir kaza raporlama sistemi ve KPG'ler geliştirilerek mevcut ÇSG Yönetim Sistemini uygulamayı sürdürecektir.
Ekipman Kullanımı	Güvenli Sürüş Politikası ve Prosedürü yokluğundan, ve Şaftlarda onaylanmamış personel asansörü kullanımından kaynaklanan riskler	Yüksek	<p>İnşaat Aşaması:</p> <p>İBB Yüklenicinin aşağıdakileri gerçekleştirmesini sağlayacaktır:</p> <ul style="list-style-type: none"> Yük güvenliği politikası ve defansif sürüş teknikleri eğitiminin geliştirilmesi; Personel asansörleri ve yükleme ekipmanının test edilmesi. <p>İşletme Aşaması:</p> <ul style="list-style-type: none"> Personel asansörleri ve yükleme ekipmanının test edilmesi; Ekipman testlerinin düzenli olarak gerçekleştirilmesi
Çalışma koşulları	Gürültü, titreşim, aydınlanma, termal konfor ve hava kalitesi ölçümlerinin olmaması çalışma ortamında risklere yol açmaktadır; Şaftlarda ve tünellerde havalandırma sistemlerinin olmaması ortam hava koşullarını olumsuz etkilemektedir	Yüksek	<p>İnşaat Aşaması:</p> <p>İBB Yüklenicinin aşağıdakileri gerçekleştirmesini sağlayacaktır:</p> <ul style="list-style-type: none"> İnşaat sürecinde gürültü, titreşim, aydınlatma, termal konfor ve hava kalitesi ölçümlerinin yapılması; Rutin olmayan işler için bir çalışma izni sisteminin geliştirilmesi. Kapalı alanlara girilmesinden önce CH₄, O₂, H₂S, VOC ölçümleri yapılmalıdır. Bu işlem her üç tarafın da (İBB, İM ve Yüklenici) sorumluluğundadır; LOTO (Kilitleme/Etiketleme) Prosedürünün uygulanması; İnşaat faaliyetleri sırasında yüklenicilerin çalışma koşullarının düzenli izlenmesi <p>İBB çalışan şikâyetlerinin yönetimine yönelik bir sistem geliştirecektir;</p> <p>İşletme Aşaması:</p>

Etki Konusu	Potansiyel Etki/Kaynak		Önerilen İyileştirici Önlemler
	Kaynak	Önem Seviyesi	
			<ul style="list-style-type: none"> İM, mevcut ÇSG yönetimini Projenin işletme aşamasının etkilerini de yönetecek şekilde uygulayacaktır; İM bir LOTO (Kilitleme/Etikletleme) Prosedürü uygulayacaktır.
Acil Durum Planlama	Tüm potansiyel senaryoları karşılaması yetersiz acil durum planlamasından kaynaklanan riskler	Yüksek	<p>İnşaat Aşaması:</p> <ul style="list-style-type: none"> İMM Yüklenicinin kapsamlı bir acil durum müdahale planı geliştirmesini ve deprem senaryolarına kuvvetli bir vurgu yapan en kötü durum senaryosu üzerinden uygulama yapılmasını sağlayacaktır; Sahada bir COVID-19 eylem planı üç paydaş (İBB, Yüklenici ve altyükleniciler) tarafından da uygulanacak şekilde saha acil durum planına entegre edilecektir; İBB tarafından hizmete alma öncesi, Proje bileşenleri için bağımsız yangın uzmanları tarafından tam bir can güvenliği ve yangın incelemesi gerçekleştirilecektir. <p>İşletme Aşaması:</p> <ul style="list-style-type: none"> İBB kapsamlı acil durum müdahale planını güncelleyecek ve deprem senaryolarına kuvvetli bir vurgu yapan en kötü durum senaryosu üzerinden uygulama yapılmasını sağlayacaktır,
İstihdam İnsan Kaynakları Politikaları ve İlişkiler	İnşaat süreçlerinde istihdam fırsatlarının yaratılması; İşgücü ve çalışma koşulları; İK prosedürünün uygulanmasında ve politika bilgilerinin yayılmasındaki yetersizlikten, Etik ve sosyal sorumluluk politikalarına ve çalışan personelle ilgili prosedürlere ilişkin farkındalığın olmamasından, Bir Personel Yönetmeliği dokümanının bulunmamasından,	Yüksek	<p>İnşaat Aşaması:</p> <ul style="list-style-type: none"> İBB ana inşaat Yüklenicisinin, temel çalışan haklarını ulusal mevzuata ve kredi kuruluşlarının belirlediği gerekliliklere uygun şekilde, ayrımcılık yapmamaya, cinsiyet eşitliğine, çocuk işçi çalıştırmamaya ve zorla çalıştırmamaya ve cinsiyete dayalı şiddet ve tacizden kaçınmaya yönelik net şartlar eşliğinde tanımlayan bir İK Politikası, Personel Yönetmeliği Prosedürü ve Davranış Kuralları kılavuzu geliştirmesini ve uygulamasını sağlayacaktır; İBB Yüklenicinin, işçilerin çalışma hakları ve şikayet mekanizması da dahil olacak şekilde İK prosedürlerini ve politikalarını işe alım

Etki Konusu	Potansiyel Etki/Kaynak		Önerilen İyileştirici Önlemler
	Kaynak	Önem Seviyesi	
	İK faaliyetlerinin belgelerinin hazırlığı için personelin yetersiz olmasından, İM ile İşçiler ve İşçi Temsilcileri arasında zayıf iletişimden kaynaklanan riskler		<p>sırasında tüm altyüklenicilerle ve çalışanlarla paylaşmasını sağlayacaktır;</p> <ul style="list-style-type: none"> • İBB ve Yüklenici İK Politikasının ve standartlarının tüm alt yüklenicilerle sözleşme gereği ve düzenli denetimler vasıtasıyla benimsenmesini sağlayacaktır; • İBB inşaat işçilerinin iş ve çalışma koşullarını düzenli olarak izleyecektir; • İBB tüm barınma tesislerinin EBRD/IFC kılavuzlarına uygun inşa edilmesini ve yönetilmesini sağlayacaktır; • İBB çalışanlar için bir şikâyet yönetim sistemi geliştirecek ve uygulayacaktır. Şikâyet Mekanizmasının işlevselliği Kredi Kuruluşlarına düzenli olarak raporlanacaktır. <p>İşletme Aşaması</p> <ul style="list-style-type: none"> • İM işyerlerinde sosyal diyalogu güçlendirmek için net iletişim kanalları, araçları ve üst yönetimle çalışanlar ve çalışan örgütleri arasında sık sık görüşmeler dahil olacak şekilde bir Çalışan Katılım Programı geliştirilecek ve uygulanacaktır; • İM ayrımcılık yapmamaya, cinsiyet eşitliğine, ve cinsiyete dayalı şiddet ve tacizin engellenmesine yönelik net şartlar içeren bir Cinsiyet Eylem Planı geliştirecek ve uygulayacaktır; • İzmir Metro A.Ş.'nin ve İzmir Büyükşehir Belediyesi'nin diğer kuruluşlarının çalışanları için bir ücret/maaş karşılaştırması ve görev bazında ücret anketi yapılacaktır. Karşılaştırma sonuçlarına göre iyileştirmeler ve düzeltici eylemler gerçekleştirilecektir; • İM üst yönetime, orta kademe yöneticilere ve beyaz ve mavi yaka amirlere genel yönetim becerilerini güçlendirmek için ve ayrıca cinsiyet eşitliği ve GBVH (cinsiyete dayalı şiddet ve taciz) konularında geliştirici kapasite/beceri artırma eğitimleri geliştirecek ve uygulayacaktır; • İM Mavi yaka personele ve yüklenici çalışanlarına yönelik, örgütlenme özgürlüğü ve toplu sözleşme hakları gibi çalışan haklarıyla ilgili düzenli eğitimler organize edecektir;

Etki Konusu	Potansiyel Etki/Kaynak		Önerilen İyileştirici Önlemler
	Kaynak	Önem Seviyesi	
			<ul style="list-style-type: none"> İM, İK bağlamında kendi içinde ve yüklenicilere de düzenli uygulayacağı bir iç denetim sistemi kurarak, yüklenicilerin ve alt yüklenicilerin ulusal çalışma mevzuatıyla uyum içinde çalışmalarını sağlayacaktır; normal ve fazla mesai çalışmalarına uygun ücret ödeme ve mecburi yan hakların uygulanması denetlenecektir.
Ücretler, yan haklar, çalışma ve barınma koşulları	<p>İş programının Türk İş Kanunu'na ve ILO Sözleşmeleri'ne uygun olmaması</p> <p>Barınma koşullarının IFC/EBRD – çalışanların barınması; süreç ve standartlar kılavuzuna uygun olmaması</p>	Yüksek	<p>İnşaat Aşaması:</p> <ul style="list-style-type: none"> İBB her inşaat sahasında üç ayda bir iç denetim uygulanarak, istihdam dokümanlarının uygun, ücretlerin ve bordro kayıtlarının tüm çalışanlar için yönetmeliklerle uyumlu olup olmadığı ve yüklenici ve alt yüklenicilerin mevzuat ve PR2' ye göre davranıp davranmadığı ve işçilerin barınma koşulları kontrol edilecektir; İBB çalışanlar için bir şikâyet yönetim sistemi geliştirecek ve uygulayacaktır; İBB tüm barınma tesislerinin EBRD/IFC kılavuzlarına uygun inşa edilmesini ve yönetilmesini sağlayacaktır. <p>İşletme Aşaması:</p> <p>İM,</p> <ul style="list-style-type: none"> İM'nin faaliyetleri için “Sosyal Uygunluk” ve “Çalışma Hakları ve Yönetmelikler” konularında eğitimli bir iç denetim ekibi kuracaktır; Uluslararası akreditasyon kurumları tarafından onaylanmış bir bağımsız denetim sürecinden geçecek ve denetimin bulguları İM Faaliyetleri için ele alınacaktır; Çalışanlar için çalışma saatlerini kaydedecek doğru bir sistem geliştirecektir; İş programlarının ve ücretli izinlerin Türk İş Kanunu ve ILO Sözleşmeleri'ne uygunluğunu sağlayacaktır.

Etki Konusu	Potansiyel Etki/Kaynak		Önerilen İyileştirici Önlemler
	Kaynak	Önem Seviyesi	
Şikâyet Mekanizması	Doğrudan kadroda yer alan ve alt yükleniciye bağlı (inşaat yüklenicisine) çalışanların önerilerini/şikâyetlerini toplamak için bir şikâyet mekanizmasının bulunmaması	Yüksek	<p>İnşaat Aşaması:</p> <ul style="list-style-type: none"> İBB Yüklenicinin, tüm doğrudan veya altyüklenici kadrosu üzerinden çalışanlar/işçiler için bir “resmi şikâyet mekanizması” geliştirmesini ve uygulamasını ve çalışanlara kurum içi iletişim ve şikâyet bildirimine yönelik kanallar hakkında bilgi vermesini sağlayacaktır. İBB ve Yüklenici şikâyet mekanizmasının uygulanmasını izleyecek ve Kredi Kuruluşlarına düzenli raporlamada bulunacaktır. <p>İşletme Aşaması:</p> <ul style="list-style-type: none"> İM tüm yüklenicilerle ve altyüklenicilerle olan sözleşmelere çalışan şikâyet mekanizmasının dahil edilmesini sağlayacaktır. Çalışan şikâyet mekanizması tüm çalışanların erişimine açık ve isim belirtmeden şikâyet bildirimlerine elverişli olacaktır; cinsiyete dayalı taciz ve şiddetle ilgili özel raporlama kanallarına olanak sağlanacaktır. İBB uygulamayı izleyecek ve Kredi Kuruluşlarına düzenli raporlamada bulunacaktır.
Sahaya İzinsiz Erişim	İnşaat yüklenicisinin alt yüklenicisinde yasal olmayan işçilerin (örn. çalışma izni olmayan) çalıştırılmasından kaynaklı riskler	Yüksek	<p>İnşaat Aşaması:</p> <ul style="list-style-type: none"> İBB Yüklenicinin çalışma izni sistemi uygulamasını sağlayacak ve altyüklenici ve tedarikçiler dahil, sahaya giriş yapacak herkesin kimlik bilgilerinin ve çalışma izinlerinin kontrolleri yapılacaktır; Sahaya izinsiz kişilerin giremeyeceğine ilişkin uyarı işaretleri bulunmaktadır; Güvenlik görevlisinin kontrolü altında, uygun bariyer, güvenlik işaretleri ve güvenlik şeritleri kullanılarak güvenlik kontrol önlemleri sağlanacaktır. <p>İşletme Aşaması:</p>

Etki Konusu	Potansiyel Etki/Kaynak		Önerilen İyileştirici Önlemler
	Kaynak	Önem Seviyesi	
			<ul style="list-style-type: none"> İM, faaliyetleri sırasında güvenlik hizmeti almak üzere bir altyüklenici ile çalışmaya devam edecektir; Güvenlik görevlileri GBVH (Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Taciz) konularında eğitilecektir.
Altyüklenici Yönetimi	<p>Yetersiz altyüklenici yönetiminden/yetersiz kontrol mekanizmalarından kaynaklanan riskler</p> <p>Alt yüklenici çalışanlarının ücret ve yan haklarının yetersiz kontrolünden kaynaklanan riskler</p>	Yüksek	<p>İnşaat Aşaması:</p> <ul style="list-style-type: none"> İBB altyüklenici yönetimi için açık ve kapsamlı bir prosedür geliştirecektir İBB tüm Çevresel ve Sosyal gerekliliklerin yükleniciler tarafından benimsenmesini sağlamak üzere bir yüklenici yönetim planı geliştirecektir; İBB uygulamanın izlenmesi için Müşavir'in bir yetkilisini ve ÇSGS ekibini görevlendirecektir; Seçilecek yüklenici ve İBB tedarik zincirinin değerlendirilmesi ve yönetimi için net ve kapsamlı bir prosedür geliştirecektir <p>İşletme Aşaması:</p> <ul style="list-style-type: none"> Altyüklenici yönetimine ilişkin hiçbir eylem öngörülmektedir.
Arazi alımı ve ekonomik yer değiştirme	<p>Metro hattı ve istasyonlar boyunca planlanan araziler İBB'ye ait olduğundan inşaat faaliyetleri ile ilgili herhangi bir arazi alımı veya yeniden yerleşim faaliyeti gerçekleşmeyecektir.</p> <p>Metro inşaatı sırasında yapılarda hasar meydana gelmesi halinde, ekonomik yer değiştirme ve potansiyel geçici yeniden yerleşim uygulanabilir.</p>	Yüksek	<p>İnşaat Aşaması:</p> <p>İnşaat Yüklenicisi aşağıdakilerden sorumlu olacaktır:</p> <ul style="list-style-type: none"> Uzman kurumlar tarafından bir risk değerlendirmesi ve bina yapısı araştırması yapılması; risk altındaki potansiyel apartman dairelerinin/hanelerin bir listesinin yapılması ve risklerin izlenmesi; Bir bina tahliye planı geliştirilmesi ve binalardaki haneler için riskli olduğu tespit edilen durumlarda uygulanması. EBRD PR 5 gereklilikleri ve Yeniden Yerleşim Çerçevesi doğrultusunda değerlendirme yapılması ve tazminat önlemlerinin uygulanması. Yaşlılar, hastalar, geçim güclüğü çeken ve imarsız binalarda yaşayanlar, bekar kadınlardan oluşan haneler, geçim güclüğü çeken üniversite öğrencileri veya kayıt dışı kiracı olan öğrenciler ve

Etki Konusu	Potansiyel Etki/Kaynak		Önerilen İyileştirici Önlemler
	Kaynak	Önem Seviyesi	
			<p>mülteciler gibi hassas grupların da tanımlanarak, sürece anlamlı şekilde katılmaları gerekmektedir;</p> <ul style="list-style-type: none"> • İnşaat sırasında geçici ya da kalıcı yer değiştirme gereksinimi duyan etkilenen kişilere zamanında bilgi verilmesi ve bu kişilerle anlamlı müzakerelerin yürütülmesi; • Yer değiştirmenin daha kötü durumlara neden olmaması için uygun bir izleme ve değerlendirme planı geliştirilmesi; • Evlerine geri döndükten sonra, hane halkı ile yüklenicinin, herhangi bir pürüze yer vermeyecek şekilde, yer değiştirme sürecini imzalı bir kapanış belgesi ile sonlandırması. • İnşaat alanlarına en yakın yerel işletmelerin bir listesinin oluşturulması, bunların temel ekonomik verilerinin (müşteriler, satışlar ve gelirler), İBB'nin gözetiminde Yüklenici tarafından kayıt altına alınması ve izlenmesi. Tüm önlemlere rağmen, inşaat etkileri nedeniyle kayıplar meydana gelirse bunlar vaka bazında değerlendirilerek, tazmin edilecektir. • İBB, yerel işletmeler üzerindeki ekonomik etkilerin önüne geçmek için, seçilecek Yüklenici ile yol kapamalar ve trafik/yaya kısıtlamaları uygulanmayacağını veya işletmelerin yükleme ve sergileme alanlarının kapatılmayacağını teyit edecektir; • Yerel işletmeleri müşteri ve gelir kayıplarından korumak için toz ve gürültü kontrolü etkin bir biçimde sağlanacaktır; • Etkin bir şikâyet yönetim süreci uygulanacaktır <p>İşletme Aşaması:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metro hattının işletilmesi bölgede yaşayanlar üzerinde olumlu etkilere yol açacaktır. Bu gelişme hareketliliği ve halkın sosyal hizmetlere, sağlık hizmetlerine, üniversitelere ve kamu kurumlarına erişimini artıracaktır.

Etki Konusu	Potansiyel Etki/Kaynak		Önerilen İyileştirici Önlemler
	Kaynak	Önem Seviyesi	
Paydaş Katılımı ve Bilgilerin Açıklanması	Paydaş katılımının yokluğu, bilgi sahibi olmadan projeden etkilenen kişilerin var olmasına yol açar ve projeye karşı çıkılmasına neden olur	Yüksek	<p>İnşaat Aşaması:</p> <ul style="list-style-type: none"> • İBB, Buca Metro Hattı için savunmasız topluluklara özellikle vurgu yapan bir Paydaş Katılım Planı'nın derhal uygulanmaya başlamasını sağlayacaktır; • İBB, Buca Metro Hattı için geliştirilen Paydaş Katılım Planının PR 10 gereklilikleri doğrultusunda uygulanmasını, belgelenmesini ve Bankalara raporlanmasını sağlayacaktır; • İBB Proje için (gerek İBB gerekse Yüklenici bünyesinde) güçlü bir toplumla ilişkiler ekibinin kurulmasını sağlayacaktır; • İBB efektif bir şikâyet mekanizmasının kurulmasını, duyurulmasını ve uygulanmasını sağlayacaktır; • İBB Yüklenicinin halka yönelik emniyet ve güvenlik risklerini yönetmek için toplumda farkındalığı artırmaya yönelik bir program uygulamasını sağlayacaktır. • İBB şikâyet mekanizmasının uygulanmasını izleyecek ve Kredi Kuruluşlarına düzenli raporlamada bulunacaktır. <p>İşletme Aşaması:</p> <ul style="list-style-type: none"> • İM tüm tesislerdeki işletme faaliyetleri için bir paydaş katılımı/iletişim planı uygulamaya devam edecektir • İM yolcuların cinsiyete dayalı şiddet ve taciz ve diğer güvenlik konularında farkındalığını yükseltecektir; • İM şikâyet yönetim mekanizması uygulamaya devam edecektir; • İM işletme faaliyetleri sırasında şirketin dış ilişkilerini yönetmek üzere yeterli sosyal kaynak sağlayacaktır. • İBB şikâyet mekanizmasının uygulanmasını izleyecek ve Kredi Kuruluşlarına düzenli raporlamada bulunacaktır.

Etki Konusu	Potansiyel Etki/Kaynak		Önerilen İyileştirici Önlemler
	Kaynak	Önem Seviyesi	
Cinsiyet Sorunları / Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Taciz (GBVH)	Türkiye’de cinsiyete dayalı şiddet ve taciz riskleri genel olarak yüksektir. Bu risk sadece kadınların ruhsal ve fiziksel sağlığını etkilemekle kalmayıp, aynı zamanda kadınların hareketliliğine engel de teşkil etmektedir.	Yüksek	<p>İnşaat ve İşletme Aşamaları:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kadınların hareketliliğine engel teşkil eden cinsiyet sorunları/bariyerler tespit edilecek ve metro hattının tüm inşaat ve işletme aşamalarında, emniyetli ulaşım inisiyatifi (İstasyonlarda aydınlatma ve CCTV kullanımı gibi fiziksel önlemler ve işletme önlemleri) dahil olacak şekilde, bu bariyerler yönetilecektir. Projenin tasarımında, inşaat ve işletme faaliyetlerinde kadınlar için fırsatların ve refah koşullarının tespit edilmesi sağlanacaktır. İBB tarafından bir GBVH politikası geliştirilecek ve Proje Müşavirine, yüklenicilere ve işletmeci İzmir Metro A.Ş.’ye sirküle edilerek bu kurumların da çevresel ve sosyal politikalarına entegre edilmesi sağlanacaktır; Tüm ilgili dokümanların (ihale dokümanları, davranış kuralları kılavuzu, çevresel ve sosyal yönetim planları, şikâyet yönetim planı, işletme planları, yüklenici kontrol planı, risk dokümanları, izleme ve değerlendirme planları, denetimler/raporlar ve saha kontrol formları) ilgili kurumlarca benimsenmesi sağlanarak bu Politika hayata geçirilecektir; GBVH Politikası ve belirlenen eylemler İBB ve tüm yükleniciler/ilgili kurumlar tarafından eğitim ve farkındalık artırıcı programlarla tamamlanacaktır; Bu politika, cinsiyete dayalı şiddet ve taciz hakkında farkındalığı ve katılımı artırmak için etkilenen topluluklara, yolculara ve daha geniş ölçekte topluma kamusal kampanyalar (örn. posterler, broşürler, dijital panolarda sergileme, vb) vasıtasıyla iletilecektir. Şikâyet mekanizması ve şikâyet hattı, GBVH sorunlarını takip edecek şekilde revize edilecektir. Trenlerde ve istasyonlarda kadınlara yönelik şiddete karşı şikâyet ve yardım hatlarına erişim bilgileri daha görünür hale getirilecektir; GBVH ilişkili şikâyetleri ele almak üzere bu konuda özel eğitim almış personel (istasyonlardaki güvenlik personeli dahil) ve GBVH’den sorumlu kişiler görevlendirilecektir;

Etki Konusu	Potansiyel Etki/Kaynak		Önerilen İyileştirici Önlemler
	Kaynak	Önem Seviyesi	
			<ul style="list-style-type: none">• Yükleniciler ve sahadaki operasyonlar yetersiz raporlama ve kadın çalışanlarla toplum üyelerine yönelik yanlış uygulamaların risklerinin izlenmesi için detaylı gözlemlenecektir;• İM ile cinsiyet konularıyla ilgilenen kadın örgütleri, STKlar, ilgili bakanlıklar ve uluslararası organizasyonlar arasında işbirliği sağlanacaktır;• İBB ve İM bu Projede cinsiyetle ilgili eylemleri web siteleri, bültenler ve sosyal media aracılığıyla halka duyuracaktır.

11. İM ve İBB Paydaşlarla Nasıl İletişim Kuracak ve Paydaş Katılımını Nasıl Sağlayacak?

Gerek İM gerekse İBB paydaş katılımını (diyalog, müzakere ve bilgilerin açıklanması dahil) Projenin planlanması, geliştirilmesi ve uygulanması süreçlerinin temel bir ögesi olarak değerlendirmektedir ve paydaşlarla şeffaf ve saygılı bir diyalog kurmayı taahhüt etmektedirler.

İBB potansiyel paydaşları ve bu paydaşların ilgilendiği hususları belirlemiş ve bir Paydaş Katılım Planı geliştirmiştir. Bu plan, Projeden etkilenen ve savunmasız kişilerle, daha geniş topluluklarla, yerel/ulusal idareyle, sivil toplum kuruluşlarıyla ve medyayla, proje faaliyetleri, planlar ve gelişmeler hakkında onları bilgilendirmek üzere düzenli bir etkileşim gerçekleştirilmesini ve şikâyet veya geri bildirim alınmasını sağlayacaktır. Proje faaliyetleri boyunca kadınlar, yaşlılar, engelliler ve çocuklar gibi savunmasız gruplara özel ilgi gösterilecektir. Paydaş katılım planı (SEP) aşağıdaki adreste halka açıklanmaktadır:

<http://www.izmirmetroinsaati.com/TR/haber/paydas-katilim-plani-51>

12. Paydaşlar Rica ve Şikâyetlerini ya da Sorularını Nasıl İletebilir?

Gerek İM gerekse İBB, herkesin şikâyet ve önerilerini kolayca iletmelerine uygun bir süreç sağlayan ve Projenin sorunlara müdahale ederek, uygun şekilde çözüme ulaştırmasına olanak tanıyan Şikâyet Mekanizmaları geliştirmiştir. Şikâyet prosedürleri, istedikleri takdirde bireylere isimsiz şikâyette bulunma fırsatı sağlamaktadır.

Aşağıda verilen iletişim bilgileri aracılığıyla istek, soru, geri bildirim ve şikâyetler iletebilecektir:

Şikâyetlerin İzmir Büyükşehir Belediyesi'ne (İBB) ve İzmir Metro A.Ş.'ye (İM) iletilmesi için irtibat bilgileri aşağıda verilmektedir:

İBB HEMŞEHİRİ İLETİŞİM MERKEZİ
(HİM)

CUMHURİYET BULVARI NO: 1

KONAK / İZMİR

E-posta: him@izmir.bel.tr

Telefon (Çağrı Merkezi): +90 444 40 35 veya 185

Website: <http://him.izmir.bel.tr/>

İZMİR METRO A.Ş.

2844 SOK. NO:5 35110-01 MERSİNLİ / İZMİR

E-mail:

info@izmirmetro.com.tr

Telephone: +90 232 461 54 45