



# Paydaş Katılım Planı

## Buca Metro Hattı Projesi

Nisan 2021  
Dr. Işıl Göltekin Avcı  
İZMİR BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ  
İZMİR METRO A.Ş.

## İçindekiler

<b>1</b>	<b>Giriş .....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Proje Bilgileri.....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Ulusal Mevzuat ve Uluslararası Gereklilikler.....</b>	<b>13</b>
<b>4</b>	<b>Paydaşların Belirlenmesi .....</b>	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>Daha Önceki Paydaş Katılım Faaliyetleri.....</b>	<b>18</b>
<b>6</b>	<b>Paydaş Katılım Yaklaşımı ve Gelecekteki Paydaş Katılım Planı.....</b>	<b>19</b>
<b>7</b>	<b>Şikâyet Mekanizması.....</b>	<b>21</b>
<b>8</b>	<b>Kaynaklar ve Sorumluluklar.....</b>	<b>23</b>
<b>9</b>	<b>Raporlama .....</b>	<b>24</b>
<b>EK A</b>	<b>Görüş/Şikâyet Formu .....</b>	<b>25</b>

# 1 GİRİŞ

## 1.1 Genel Bakış

Bu doküman İzmir Metro Ağı'nın üçüncü aşaması olarak, mevcut metro hattının 11 istasyon, 6 km'lik depo sahası bağlantı tüneli ve toplam 80 bin metrekarelik iç mekân alanıyla 13,3 kilometre uzunluğunda bir hat şeklinde genişletilmesi projesi için hazırlanmış Paydaş Katılım Planı'nı (PKP) sunmaktadır. Buca Metro Hattı olarak tanımlanan Proje, istasyonların ve tünelin yer seviyesinin ortalama 30 ilâ 45 metre altında inşa edileceği bir yeraltı metro hattı olacak ve İzmir Metro Ağı'nın ikinci aşamasıyla Fahrettin Altay - Bornova hattı üzerinde bulunan Üçyol istasyonunda, İZBAN hattıyla da Şirinyer istasyonunda kesişecektir. Metro inşaat faaliyetlerinin 2021'de başlaması ve 4 yıl içinde tamamlanması beklenmektedir. Yatırım, Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD), Asya Altyapı Yatırım Bankası (AIIB), Fransız Kalkınma Ajansı (AFD) ve diğer kredi kuruluşları tarafından finanse edilecektir.

İzmir Büyükşehir Belediyesi (İBB), dış finansmana uygun hale getirmek için, Projenin Ulusal Yıllık Yatırım Programına dahil edilmesi amacıyla merkezi hükümete başvuruda bulunarak, gerekli tüm onayları almış ve Proje dış finansmana elverişli bulunmuştur. İhale süreci, Kredi Kuruluşları EBRD, AIIB, AFD ve BSTDB'nin belirlediği çevresel ve sosyal gerekliliklere göre başlatılacaktır. Projenin inşaat aşamasından İzmir Büyükşehir Belediyesi (İBB) ve inşaat yüklenicisi firma (İBB tarafından seçilecektir), işletme aşamasından ise İzmir Metro A.Ş. (İM) sorumlu olacaktır.

Bu PKP Proje için, İM'nin ve İBB'nin çevresel ve sosyal politikalarına, uluslararası standartlara ve kredi kuruluşlarının belirlediği gerekliliklere uygun şekilde paydaş katılımı, müzakereler ve bilgilerin açıklanmasına yönelik planların sunumu amacıyla halka açık bir doküman olarak hazırlanmıştır. PKP Projenin her bir aşamasında ve gerektiğinde güncellenecek yaşayan bir dokümandır.

## 1.2 Projenin Tarafları Kimlerdir?

Metro hatlarının planlanması, ihalesi, yapımı ve işletilmesi ile ilgili taraflar İzmir Büyükşehir Belediyesi (İBB), İzmir Metro A.Ş. (İM), İnşaat Yüklenicisi ve Proje Müşaviridir.

### *İzmir Büyükşehir Belediyesi (İBB):*

İBB:

- Büyükşehir ulaşım ana planının hazırlanması ve uygulanması; ulaşım ve toplu taşımacılık 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 bir 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, toplu taşıma hizmetlerini sağlama yetkisine sahiptir; 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.

### 1.3 Bu Paydaş Katılım Planının Amacı

Bu PKP'nin temel amacı, Projeden etkilenen kişilere ve diğer paydaşlara, Proje ve etkileri hakkındaki görüşlerini ve endişelerini ifade etme fırsatına sahip olmaları için anlamlı, zamanında ve erişilebilir bilgi verilmesini sağlamaktır. Paydaş katılım süreci aşağıdakilerin gerçekleştirilmesine yardımcı olur:

- Potansiyel etkiye maruz tüm paydaşların belirlenmesi ve dahil edilmesi;
- Etkilenen paydaşlar tarafından Projenin iyi anlaşılmasının sağlanması;
- Proje veya paydaşları için risk oluşturabilecek sorunların proje döngüsünün erken aşamalarında belirlenmesi;
- Etki azaltma önlemlerinin uygunluğunun (uygulanabilir, etkili ve verimli olmalarının) sağlanması; ve
- Proje ve topluluklar arasında tüm tarafların yararına, uzun vadeli bir iletişim sistemi kurulması.

Bu dökümanın başlıca amaçları da aşağıda verilmektedir:

- Projenin inşaat ve işletme aşamalarına yönelik olarak paydaşlarla müzakere yaklaşımının tanımlanması;
- Müzakere programının uygulanması ve izlenmesi için kaynakların ve sorumlulukların belirlenmesi; ve
- Görüş ve endişelerin ele alınmasına yönelik bir süreç de dahil olacak şekilde, paydaşlar için bir şikâyet mekanizması kurulması.

Bu PKP'nin nihai amacı, Projenin çevresel ve sosyal etkilerinin başarılı bir şekilde yönetilmesi için okullar, hastaneler, üniversiteler, çevrede ikâmet edenler, dükkan sahipleri, yolcular ve, ayrıca, kadınlar, yaşlılar, engelliler ve çocuklar gibi savunmasız kişiler de dahil olacak şekilde yerel topluluklarla ve ilgili diğer paydaşlarla, gerekli olan yapıcı ilişkilerin kurulması ve sürdürülmesidir. İnşaat faaliyetleri İBB'nin sorumluluğunda olduğundan, inşaat sırasındaki paydaş katılım faaliyetleri de İBB'nin sorumluluğunda olacaktır. İşletme aşamasındaki faaliyetlerle ilgili olarak PKP, İM'nin sorumluluğundadır, ancak gerekli görüldüğünde İBB ile koordinasyonun sağlanması da önem taşımaktadır. Gerek İBB gerekse İM, ilerleyen bölümlerde ana hatlarıyla belirtildiği üzere gerekli katılım faaliyetlerini uluslararası iyi uygulamalarla tutarlı bir şekilde üstlenmeyi taahhüt etmektedir.

### 1.4 PKP'nin Yapısı

Bu PKP'nin içeriği aşağıdakilerden oluşmaktadır:

- Proje tanımı ve temel çevresel ve sosyal hususlar;
- Halkla müzakereler ve bilgileri açıklama gerekliliği;
- Paydaşların ve diğer etkilenen tarafların belirlenmesi;
- Önceki paydaş katılım faaliyetlerine genel bakış;

- Paydaş katılım programı ve katılım yöntemleri;
- Şikayet mekanizması;
- Kaynaklar ve sorumluluklar; ve
- Raporlama.

## 2 PROJE BİLGİLERİ

### 2.1 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 yayımlanmıştır. Yapılan çalışmalar, trafik incelemelerini, etütleri, ulaşım ağına ilişkin fiziksel verileri ve tamamlayıcı başlangıç araştırmasını, 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-plani-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 hattın 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.

### 2.2 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 başlanmıştır.

- **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, bugün 182 vagon, 20 kilometrelik raylı sistem ağı ve 17 istasyonu ile günde 240.000 yolcu taşıyan, esasen bir yerüstü metro sistemidir. Hatta 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. Mevcut koşullarda, 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.

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. 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 1. 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**

### 2.3 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. 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 İnkılâp İstasyonu'nda İZBAN hattıyla buluşacaktır.
- **3. Aşama:** Hat kuzey yönünde uzatılacak, İZBAN hattıyla ve diğer mevcut metro hatlarıyla başka istasyonlarda birleşecektir.

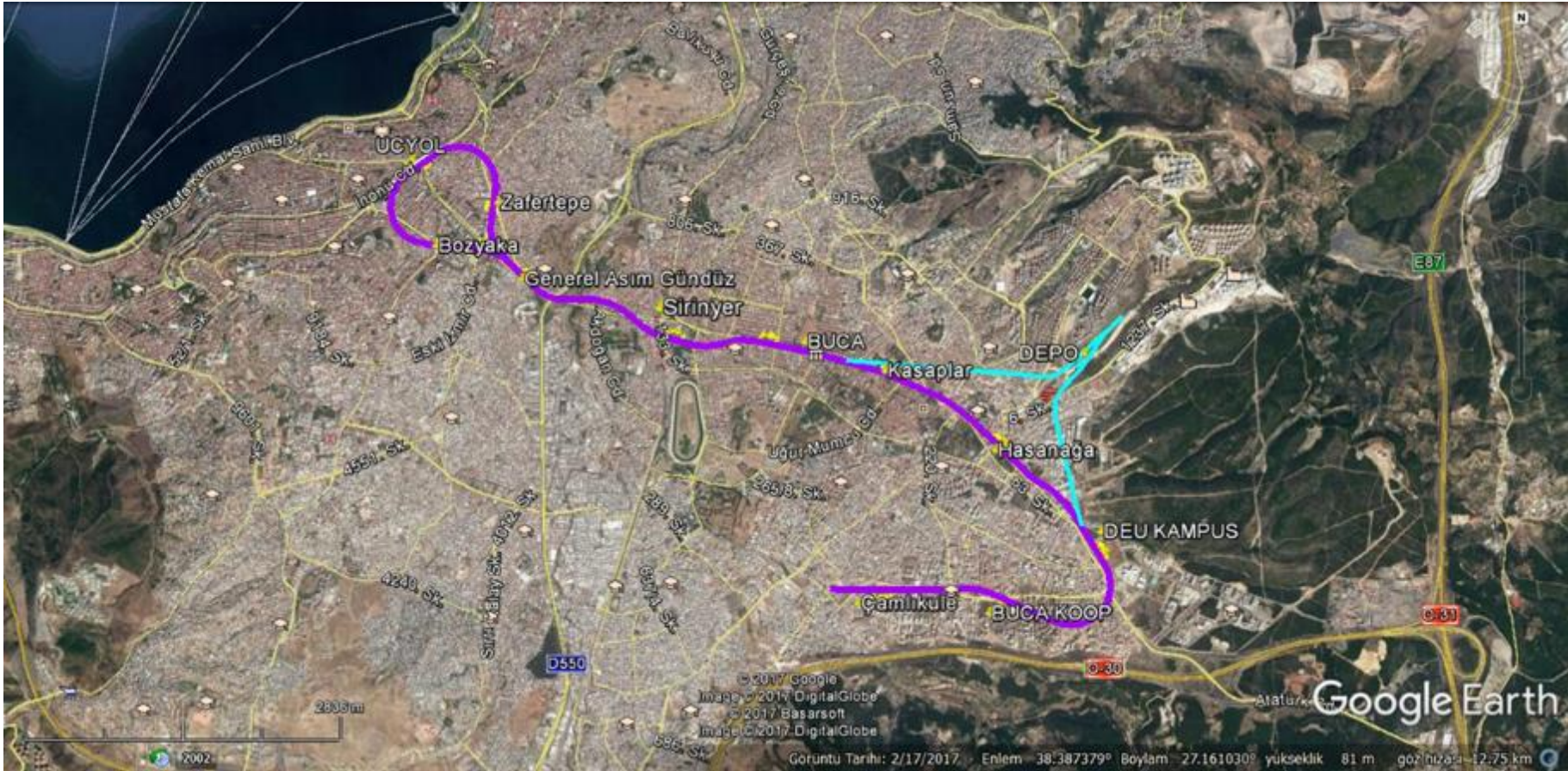
Son aşamasında Buca metro hattı 22 istasyonuyla toplam 24,8 km uzunluğa erişecektir.

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 2);
- 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*

**Tablo 1. Güzergâh ve İstasyonlar Arasındaki Mesafeler**

İstasyonlar (Yeni veya Mevcut)		Mesafe (m)	Mesafe (m)	
GÜZERGAH	General Asım Gündüz - Zafertepe	Yeni	700	3.827
	Zafertepe – Üçyol	F.Altay-Narlidere metro hattının, Üçyol'daki mevcut yeraltı kesimi	1.127	
	Üçyol – Bozyaka	F.Altay-Narlidere metro hattının, Üçyol'daki mevcut yeraltı kesimi	1.177	
	Bozyaka - General Asım Gündüz	Yeni	823	9,614
	General Asım Gündüz - Şirinyer	Şirinyer'deki yerüstü İZBAN istasyonunun altında	1.630	
	Şirinyer - Buca Belediyesi	Şirinyer'deki yerüstü İZBAN istasyonunun altında	900	
	Buca Belediyesi - Kasaplar Meydanı	Yeni	1.168	
	Kasaplar Meydanı - Hasanağa Bahçesi	Yeni	1.217	
	Hasanağa Bahçesi - Dokuz Eylül Üniversitesi	Yeni	1.380	
	Dokuz Eylül Üniversitesi - Buca Koop	Yeni	1.529	
	Buca Koop - Çamlıkule	Yeni	1.216	
	Çamlıkule-Kuyruk	Yeni	574	
	<b>TOPLAM Hat Uzunluğu</b>		<b>13.441</b>	
Adatepe Depo Sahası	DEÜ- Depo Sahasına Bağlantı Mesafesi		3.369,328	
	Kasaplar Meydanı - Depo Sahasına Bağlantı Mesafesi		4.133,101	

Buca Metro hattının inşasıyla, toplu taşımada 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.

#### Metro İstasyonları

İstasyonlar, maliyeti düşürmek şeklindeki nihai hedefe yönelik, basit ve işlevsel olacak şekilde tasarlanmıştır. Proje için yedi yeraltı istasyonu önerilmiştir. Bir istasyon temel olarak aşağıdaki unsurları içermektedir: demiryolu hatları, peron seviyesi, merdiven grubu ve yolcu salonu seviyesindeki yan tesisler.

#### Güç Kaynağı ve Cer Gücü Sistemi

Güç Kaynağı Sistemi, Hafif Raylı Sistem Araçlarını (LRV) kullanan tüm tüketiciler için yeterli enerjinin

güvenli ve verimli bir şekilde tedarik edilmesini amaçlamaktadır. Bu nedenle, sistemde, hayati fonksiyonlarla ilgili yardımcı bir güç kaynağı da bulunacaktır. Trafo merkezlerinde çekiş için elektrik gücü ve tüketilen yardımcı güç, Güç Kaynağı Sistemi tarafından sağlanacaktır.

Yolcu istasyonlarında yardımcı güç, istasyondaki en yüksek talep gücünü karşılayabilecek bir trafo kullanılarak sağlanacaktır. Şebekede arıza olması durumunda, gerekli enerji, kurulacak yeterince güçlü bir jeneratör ile sağlanacaktır. Metro sisteminde yüksek seviyede güç kaynağı kullanım olanağı sağlamak için tüm Güç Kaynağı Sisteminin uzaktan kontrolü ve denetimi için tasarlanmış bilgisayarlı bir SCADA sistemi kullanılacaktır.

### İletişim Sistemi

Metro hattının kontrol ve iletişim sisteminin istasyonların ilgili sistemleriyle ve İstasyon Şefi odalarıyla, Halkapınar Depo ve Bakım Tesislerinde bulunan TCC (Trafik Kontrol Merkezi) ile, bakım tesisleriyle ve merkezi donanımla tam entegrasyonu sağlanacaktır.

### Sinyalizasyon Sistemi

Raylı sistemdeki tüm hatlar Trafik Sinyalizasyon sistemi ile donatılacak ve bu sistem, ana hatta yoğunluk yaşanan saatlerde 90 saniyelik aralıklara olanak tanıyacak şekilde tasarlanacaktır. Trenler, ana hatta tarifeli bir seferde maksimum 80 km/s hızla çalışacaktır. Sinyalizasyon Sisteminin, ilerleyen aşamalarda, “Deprem Erken Uyarı Sistemi” gibi sistemlerden sismik veri alması durumunda, sistem Raylı Sistem İşletmecisine gönderilecek bir uyarı ile hattaki tüm çalışan trenleri güvenli ve otomatik olarak devre dışı bırakabilecektir.

### Çevresel Kontrol Sistemi

Öngörülen çalışma koşullarının sınırları dahilinde, yolculara, personele ve ekipmana uygun bir ortamın oluşturulması ve sürdürülmesi için gerekli çevresel kontrol sistemi aşağıdaki şekilde tasarlanacak ve kurulacaktır:

- Tünel Acil Durum Havalandırma Sistemi,
- Halka Açık Alanlarda Çevresel Kontrol Sistemi,
  - İstasyon Acil Durum Havalandırma Sistemi - Araç Yangını;
  - İstasyon Acil Durum Havalandırma Sistemi - Bagaj Yangını; ve
  - İstasyon Konforu Havalandırma Sistemi.
- Halka Açık Olmayan Alanlarda Çevresel Kontrol Sistemi.

Buca Metro Hattı üzerindeki istasyonların halka açık ve halka açık olmayan alanlarında ve tünellerde havalandırma sistemleri ve ekipmanları (fanlar, amortisörler vb.), klima havalandırma sistemleri, soğutma sistemleri, kanalizasyon sistemleri, drenaj sistemleri ve kontrol sistemleri kurulacaktır.

## **2.4 Projenin İnşaat Süreci**

Güzergâh, mevcut Üçyol İstasyonu da dahil olacak şekilde, Zafertepe ve Bozyaka İstasyonlarını kapsayan tek bir hat olarak planlanmış 3.827,206 m uzunluğunda bir dönüş hattı ve General Asım Gündüz İstasyonu ile Çamlıkule İstasyonu arasında, 9.529,622 m uzunluğunda çift hat olarak planlanmış kesimlerden oluşmaktadır. (Hat-2 kilometre bilgilerine göre). Tünel Açma Makinesi (TBM) yöntemi ile, General Asım Gündüz İstasyonu ve Çamlıkule İstasyonu arasındaki tünel kesimleri oluşturulacaktır. Dönüş hattında TBM tünel kesimi (B) bulunmazken, hattın diğer bölümlerinde (makas, depo bağlantı hatları ve hat sonu tüneli

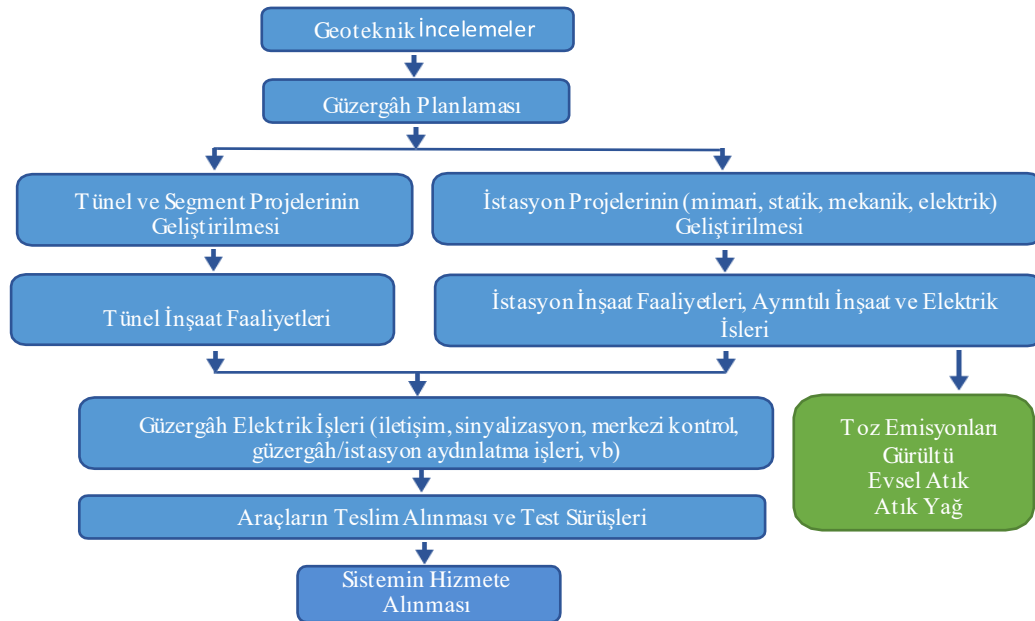
hariç) TBM tünel kesimi (B) bulunmaktadır. TBM yönteminin uygulanmadığı kesimlerin yapımında Yeni Avusturya Tünel Açma Yöntemi (NATM) kullanılacaktır.

TBM yöntemi ile gerçekleştirilen delme tünel yapımı genellikle uzun tünellerin inşasında etkili ve daha ekonomik bir sonuç verir. TBM yöntemi, daha sessiz ve titreşimsiz çalışmasından dolayı ve istenmeyen yeraltı hareketlerini önlediği için yaygın olarak tercih edilmektedir. TBM tekniğinin kullanılmasıyla, titreşim seviyesi düşük olduğu ve üst toprak hacmi yeterince kalın olduğu için; evler, okullar, hastaneler gibi binaların altındaki tünel inşaatı sırasında olumsuz etkiler en aza indirilecektir.

NATM, yük altındaki kaya kütlelerinin davranış ilkelerini ve inşaat sırasında yeraltı inşaatının performansının izlenmesini esas almaktadır. Yöntem, tünel desteğinin ana bileşeni olarak korunan, çevredeki kaya kütlelerinin doğal gücüne dayanır. Bir tünelin kazı yeri ilk önce parçalara ayrılır, daha sonra segmentler sırayla desteklerle kazılır. Birincil destek, kayanın kendisini desteklemesi için yönlendirilir. Kısa tüneller için, hazırlık süresi NATM yönteminde oldukça kısadır. NATM veya TBM'ye karar vermek için son seçim, yerel jeolojik ve çevresel koşullar uyarınca belirlenir.

Aç-kapa yöntemi, daha sonra geri doldurulan bir hendek kazısı içinde bir kutu çerçeve yapısının inşa edilmesi şeklinde uygulanır. Önemli kazı çalışmaları başlamadan önce geçici kazı destek duvarları (veya iksalar) kurulur. Kazı derinleştirildiği için bu duvarlar, kazı sahasının kenarlarındaki istikrarsızlığı önlemek ve zeminde oturmayı kontrol etmek için iç dikmeler veya ankrajlarla desteklenmelidir. Tünel bölümlerinde geçici şaftlar kullanılacaktır. Şaftlar betondan imal edilecek ve mekanik ekipmanın tünel kazı alanlarına indirileceği NATM yapım yöntemi için kullanılacaktır. Proje tamamlanana kadar şaftlar tünellerin giriş ve çıkışları olacaktır.

İş akışı, aşağıda şematik şekilde gösterilen proje planlaması ve inşaat adımlarından meydana gelmektedir. Birinci adımda alternatif güzergahlar üzerine geoteknik incelemeler yapılmış ve en uygun güzergâh planı ve profili hazırlanmıştır. Tünel yapım metodolojisinin belirlenmesinin ardından tünel, segment ve istasyon mimari, statik, elektrik ve mekanik planları hazırlanmıştır. Tünel ve istasyon inşaatları tamamlandıktan sonra elektrik ve aydınlatma işleri yapılacaktır. Araç temini ve test sürüşünden sonra herhangi bir olumsuzluk yoksa sistem devreye alınacaktır.



### *İnşaat ve Hizmete Alma Süreci*

Projenin toplam planlama ve inşaat süresi 48 ay olarak tahmin edilmektedir. İnşaat aşamasının

tamamlanmasının ardından elektrik ve aydınlatma çalışmaları gerçekleştirilecektir. Araçların teslim alınması ve test sürüşlerinin ardından sistem hizmete alınarak halkın kullanımına açılacaktır.

## 2.5 Projenin Etki Alanı

Türkiye İstatistik Kurumu'nun (TÜİK) 2019 il verilerine göre, İzmir ilinin nüfusu 4.367.251 olup, ülkenin üçüncü en kalabalık şehridir ve ülke nüfusunun yüzde 5,25'i İzmir'de yaşamaktadır. Nüfus yoğunluğu km<sup>2</sup>'de 364 kişidir. İzmir'de nüfus artış oranı 2018'den bu yana %1,05 şeklinde gerçekleşmiştir.

Projeden etkilenen yerleşim birimlerinin tümü Türk yönetmelikleri uyarınca mahalle şeklinde sınıflandırılmaktadır. Mahalle idareleri üç organdan oluşmaktadır: mahalle muhtarları, mahalle meclisi ve ihtiyar heyeti. Tüm mahalle faaliyetleri muhtarın ve ihtiyar heyetinin liderliğinde yürütülmektedir. Potansiyel olarak etkilenen mahallelerin demografik profilleri aşağıda sunulmuştur. Zafertepe istasyonu en büyük nüfusa (27.900) sahipken, DEÜ Kampüs (6.790) en küçük nüfuslu istasyondur. Projenin etki alanında ikamet eden toplam nüfus 90.307'dir.

*Projenin Etki Alanı dahilinde İstasyonların Çevresindeki Nüfus Verileri (2019)*

İlçe	İstasyon	Nüfus
Konak	Zafertepe	27.900
Konak	Üçyol	25.640
Karabağlar	Bozyaka	16.970
Konak	General Asım Gündüz	13.200
Buca	Şirinyer	19.800
Buca	Buca Belediyesi	23.190
Buca	Kasaplar Meydanı	20.920
Buca	Hasanağa Bahçesi	12.440
Buca	DEÜ Kampüs	6.790
Buca	Buca Koop	15.080
Buca	Çamlıkule	11.560
<b>Toplam</b>		<b>193.490</b>

## 2.6 Proje ve Mevcut İşletmelerle İlgili Olası Çevresel ve Sosyal Etkiler ve Riskler

Proje için gerçekleştirilen çevresel ve sosyal durum tespiti çalışması çerçevesinde, oluşacak potansiyel çevresel ve sosyal etkilerin temel olarak aşağıdakilerle ilişkili olacağı tespit edilmiştir:

Potansiyel Olumsuz Etkiler

- Metro istasyonu inşaatı sırasında araç ve yaya erişiminde geçici değişiklikler, otopark alanlarında geçici kayıplar ve inşaat faaliyetleriyle ilgili gürültü ve toz gibi rahatsız edici etkiler nedeniyle küçük işletmeler üzerinde oluşacak etkiler
- Metro hattı boyunca inşaat sahalarının üstündeki binaların olumsuz etkilenmesi durumunda meydana gelebilecek potansiyel geçici yer değiştirme
- İnşaat faaliyetlerinin gerçekleştiği alanlarda parklarda ve bahçelerde oluşabilecek geçici kayıplar
- İnşaat faaliyetleri sırasında özellikle okullar, hastaneler vb kamusal tesislere erişimin sınırlanması
- Hafriyat toprağının, katı atıkların (evsel atıklar ve ambalaj atıkları dahil), inşaat ve işletme

aşamalarında oluşan gürültü, titreşim, toz, hava emisyonları ile atıkların ve atıkların ve tehlikeli atıkların oluşumundan ve inşaat trafiğindeki artıştan kaynaklanan sağlık ve güvenlik riskleri

- İnşaat aşamasında tehlikeli maddelerin elleçlenmesi ve depolanmasından kaynaklanan riskler
- İnşaat ve işletme aşamasında iş sağlığı ve güvenliği riskleri

#### Potansiyel Olumlu Etkiler

- İnşaat veya işletme aşamasında Proje tarafından istihdam edilecek kişiler için iş alanı yaratma ve istihdam fırsatları
- Trafiğe çıkan araç sayısında azalma ve bunun sonucu olarak emisyonlarda azalma
- Yolculuk güvenliğinin artması
- Yolcuların trafiğe ayırdığı sürede tasarruf
- Ekonomik faaliyetlerde Projeye doğrudan veya dolaylı ilişkili artış
- Bir cinsiyet eylem planının geliştirilmesi ve uygulanması
- İBB ve İM tarafından Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Taciz politikasının geliştirilmesi

Potansiyel çevresel ve sosyal etkilerin ayrıntıları ve ilgili etki azaltma önlemleri, aşağıdaki adreste yayımlanan Teknik Olmayan Özet dokümanında verilmektedir:

<http://www.izirmetroinsaati.com/TR/cevresel-ve-sosyal-rapor-36-74.html>

### 3 ULUSAL MEVZUAT VE ULUSLARARASI GEREKLİLİKLER

Türk Çevresel Etki Değerlendirme (ÇED) Yönetmeliği (Resmi Gazete Tarih/Sayı: 25.11.2014/29186), yönetmeliğin eklerinde listelenmiş projeler için çevresel etki değerlendirmesi, halkla müzakereler ve proje bilgilerinin açıklanması hususlarında hükümler içermektedir. Tramvay, metro, hafif raylı taşıma sistemleri ve benzerleri gibi kentsel ulaşım sistemleri ÇED Yönetmeliği'nin Ek II'sinde yer almaktadır; bu nedenle Proje için sınırlı bir ÇED süreci yürütülecektir. Proje, Tanıtım Dosyasının İzmir Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü tarafından değerlendirilmesi çerçevesinde Proje için ÇED gerekmediği kararı alınmıştır (ÇED Gerekmediğine İlişkin Belge Karar Tarihi 22.09.2017 / Karar No: 48657465 220-02 E-2017281). Türk ÇED yönetmeliğine göre, yalnızca yönetmeliğin Ek I'ine veya tam bir ÇED sürecine tabi projeler için halkla müzakereler yapılması gerekmektedir. Dolayısıyla, resmi olarak herhangi bir paydaş katılımına ihtiyaç duyulmamıştır.

Daha önce belirttiğimiz gibi, İBB Projenin inşaat aşamasından sorumlu olacaktır. İBB tarafından seçilecek inşaat yüklenicisi firma, ilgili Türk kanun ve yönetmeliklerine göre çevre ve İSG yönetimini ele alan detaylı bir organizasyon yapısı oluşturacak ve İBB, inşaat yüklenicisinin çalışmalarını çevre, sağlık ve güvenlik hususları dahil olmak üzere kontrol edecektir. Projenin işletme aşamasıyla ilgili olarak ise, İM yönetim sistemleri; ISO 9001 Kalite Yönetimi, ISO 14001 Çevre Yönetimi, OHSAS 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetimi, ISO 10002: 2014 Müşteri Memnuniyeti ve Şikayetleri Ele Alma Sistemi ve ISO 50001 enerji yönetim sistemi gibi ulusal ve uluslararası düzenlemelerin yanı sıra tanınmış standartlara uygunluk sağlamaktadır.

Uluslararası finansman ve en iyi endüstriyel uygulama gerekliliği uyarınca, İBB ve İM, Projenin EBRD Çevresel ve Sosyal Politikası (2019) (ve ilgili EBRD Performans Gereklilikleri) gerekliliklerine uygun olmasını sağlayacaktır. Bu kapsamda, İBB ve İM, EBRD'nin belirlediği, bilgilerin açıklanması ve paydaş katılımı düzenlemelerine yer veren Performans Gerekliliği 1 (Çevresel ve Sosyal Etkilerin ve Sorunların Değerlendirilmesi ve Yönetimi) ve Performans Gerekliliği 10'da (Bilgilerin Açıklanması ve Paydaş Katılımı) yapılan açıklamalara aşağıdaki şekilde uyacaktır:

Performans Gerekliliği 1:

- PR10 uyarınca paydaşların belirlenmesi ve paydaşların katılımının sağlanması;
- Yerel topluluklardan veya düzenleyici otoriteler tarafından yapılan denetimlerden elde edilenler gibi paydaş geri bildirimlerinin izlenmesi dahil olacak şekilde dinamik bir performans izleme ve değerlendirme süreci;
- Projenin uygulaması sırasında paydaş katılımı hakkında EBRD'ye düzenli raporlamalar.

Performans Gerekliliği 10:

- Projeden etkilenen veya etkilenebilecek kişi veya toplulukların yanı sıra diğer ilgili tarafların belirlenmesi. Dezavantajlı veya savunmasız statüleri nedeniyle Projeden farklı veya orantısız ölçüde etkilenebilecek bireylerin ve grupların belirlenmesine özellikle dikkat gösterilmelidir;
- Paydaşların, bilginin açıklanması ve anlamlı bir müzakere süreci aracılığıyla kendilerini potansiyel olarak etkileyebilecek çevresel ve sosyal konular bağlamında uygun şekilde katılması;
- Projenin uygulaması sırasında anlamlı katılım sağlanarak, paydaşlarla sürekli ve yapıcı bir ilişkinin sürdürülmesi.

En iyi uygulamalara ve EBRD gerekliliklerine göre, İBB ve İM, aşağıdaki bölümlerde açıklandığı şekilde paydaşlara müzakere fırsatları sunmaktadır.

## 4 PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ

### 4.1 Giriş

Bu plan bağlamında bir paydaş, Projeden potansiyel olarak etkilenen veya Proje ve etkileri ile ilgilenen herhangi bir kişi, kuruluş veya grup olarak tanımlanır. Paydaş belirlemenin amacı, müzakereler için Projeden etkilenebilecek (doğrudan veya dolaylı olarak, olumlu veya olumsuz) veya projeye ilgisi olan ancak Projeden doğrudan etkilenmeyen paydaşları tespit etmek ve önceliklendirmektir. Paydaş belirleme sürecinin bir parçası olarak, dezavantajlı veya savunmasız statüleri nedeniyle Projeden farklı veya orantısız ölçüde etkilenebilecek bireylerin ve grupların belirlenmesi de önem taşımaktadır. Paydaş belirleme işleminin süreklilik arz eden bir süreç olduğu ve, bu nedenle, paydaşların Projenin farklı aşamalarında tanımlanmaya devam edebileceği de unutulmamalıdır.

İM daha önce, İM'nin web sitesinde açıklanmış olan İM 2020-2024 Stratejik Planı'nda bir paydaş listesi belirlemiştir (<https://www.izmirmetro.com.tr/UploadedFiles/Dosyalar/2020-2024%20STRATEJ%20C4%B0K%20PLANI.pdf>). Tespit edilen 42 paydaşın en önemlileri hafif raylı taşıma (LRT) sisteminin yolcularıdır. Diğer öncelikli paydaşlar yükleniciler, tedarikçiler, İBB, itfaiye, 112 acil servis, polis, metro hattı ve araç yüklenicileri, GEDİZ Elektrik A.Ş. ve Kentkart olarak belirlenmiştir. İzmir Metro A.Ş. ile yakın işbirliği içinde çalışmakta olan İZBAN da Proje için birincil paydaşlardan biri olarak tanımlanmaktadır. Taşımacılık sektöründeki diğer paydaşlar ESHOT ve İZULAŞ (otobüs işletmecileri) ve İZDENİZ (vapur/feribot işletmecisi)'dir.

Metro hattının genişletilmesi ve Projenin (İBB'nin sorumluluğunda olan) ilgili inşaat faaliyetleri dikkate alındığında, inşaat çalışmaları yerel toplulukları, tesisleri ve mahalleleri etkileyebilir. Bu nedenle, paydaş katılım faaliyetleri, inşaat ve işletme faaliyetleri sırasında etki bölgesindeki tüm ilgili paydaşlar göz önünde bulundurularak planlanmalıdır.

Proje için belirlenen öncelikli paydaşlar, İBB tarafından hazırlanan ve İBB tarafından planlanan inşaat faaliyetleri dikkate alınarak oluşturulan Stratejik Planda verilen bilgilere dayanılarak ve aşağıda bölüm 4.2 ilâ 4.8'de ana hatlarıyla belirtilmiştir:

- Çevresel ve Sosyal Eylem Planı'nda tanımlanmak üzere, Projeden etkilenebilecek yerel topluluklar ve işletmeler (hassas gruplar dahil);
- Yolcular (engelliler, yaşlılar, çocuklar ve kadınlar, yoksullar vb. hassas gruplar dahil);
- İM çalışanları;
- Yükleniciler ve tedarikçiler;
- Yüklenici ve altyükleniciler tarafından istihdam edilecek ve inşaat sürecine ilişkin çalışma koşullarıyla ilgili kaygı ve sorunları olabilecek inşaat işçileri;
- İnşaat etkileri nedeniyle evlerinin/apartman dairelerinin yapısal olarak etkilenmesinden veya inşaat aşamasında titreşim ve gürültüyle ilgili kaygılardan dolayı geçici yer değiştirme sürecine maruz kalabilecek kişiler;Ulaşım Sektöründeki Paydaşlar;
- Bakanlıklar ve bağlı kamu kurumları dahil olmak üzere devlet kurumları (örn. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı);
- Yerel yönetimler (örn. İlçe belediyeleri);
- Baskı, internet, televizyon, radyo ve doğrudan posta dahil olmak üzere yayım içeriği ve dağıtımında uzmanlaşmış firmalardan/kuruluşlardan oluşan medya sektörü; ve
- Sivil toplum örgütleri.

### 4.2 Yerel Topluluklar ve İşletmeler (Hassas Gruplar Dahil)



Yerel topluluklar ve işletmeler, gerek işletme gerekse inşaat faaliyetleri (özellikle araç ve yaya erişiminde geçici değişiklikler, geçici otopark kayıpları ve rahatsızlık unsurları sebebiyle halkın erişiminde gerçekleşen sınırlamalar) açısından önemli paydaşlar arasındadır. Bölüm 2.6'da açıklandığı üzere, Proje faaliyetleri tarafından potansiyel olarak olumlu ve olumsuz etkilenebilecek ilçeler arasında Buca, Konak ve Karabağlar ve özellikle de Proje güzergahının hemen yakınında bulunan mahalleler bulunmaktadır.

Yerel topluluklar arasında, potansiyel olarak savunmasız gruplara paydaş olarak öncelik verilmeli ve proje bilgilerinin açıklanmasına erişimleri sağlanmalıdır. Bu tür paydaşlara kadınlar, engelliler ve bazı dezavantajlı gruplar (okuma yazma bilmeyenler, yaşlılar, özel ihtiyaçları olan kişiler ve benzerleri dahil) dahil olabilir.

Metro hattı ve istasyonlar boyunca Proje için gereksinim duyulan arsalar İBB'ye ait olduğundan inşaat faaliyetleri ile ilgili herhangi bir arazi edinimi veya yeniden yerleşim faaliyeti gerçekleşmeyecektir. İBB, tüm arazi parsellerinin kayıtlı olduğunu ve metro hattı güzergahında herhangi bir gayri resmi kullanıcı tanımlanmadığını belirtmektedir. İnşaat alanı çevresinde yaşayanları bilgilendirmek için duyurular yapılacak ve kamuoyunu bilgilendirmek için reklam panoları kullanılacaktır.

#### **4.3 Yolcular (Hassas Gruplar dahil)**

İM tarafından sağlanan hizmetlerin etkinliği ve yolcuların sağlığı ve güvenliği gibi konular bağlamında yolcular, metro işletmeleri bünyesinde Projenin en önemli paydaşlarıdır. Planlanan Cinsiyet Eylem Planı uyarınca yolcular arasında kadınlara, engelli kişilerden ve belirli dezavantajlı gruplardan (işitme, görme ve fiziksel engelliler, okuma yazma bilmeyenler ve benzeri dahil) ve hareket kısıtlılığı olan kişilerden (yaşlılar, hamile kadınlar, valiz taşıyan yolcular, bacağı kırık vb yolcular) oluşan savunmasız gruplara öncelik verilmelidir.

#### **4.4 İM Çalışanları**

İM'nin çalışanları Projeden ve iş yükü, vardiya ve benzeri konularda işletme aşamasında oluşacak değişikliklerden etkilenebilir. İM'deki devamlı çalışan sayısı 676 olup bunun 609'u erkek ve 67'si kadındır.

#### **4.5 Yükleniciler ve Tedarikçiler**

İBB tarafından seçilecek yüklenici şirket Projenin gerçekleşmesinde önemli bir paydaştır. İM'nin yüklenicileri ve tedarikçileri Proje ile ilişkili faaliyetlerdeki önemli paydaşlarıdır; ekipman, araç, yedek parça ve ilgili hizmet tedarikçileri, bakım hizmeti tedarikçileri, elektrik (GEDİZ Elektrik A.Ş.) ve su ve kanalizasyon (İZSU – İzmir Su ve Kanalizasyon İdaresi) bu paydaşlar arasında yer almaktadır.

#### **4.6 Ulaşım Sektöründeki Paydaşlar**

İBB İzmir Metro ve İZBAN sistemlerini genişletmeyi ve şehirde tramvay sistemleri kurmayı hedeflemektedir. Planlanan toplu ulaşım yatırımları göz önüne alındığında, ulaşım sektöründe faaliyet gösteren şirketler de Projenin önemli paydaşları olarak değerlendirilebilir. Ulaşım sektöründe Projenin en önemli paydaşı, İM'nin yakın ilişki içinde çalıştığı İZBAN'dır. Ulaşım sektöründe faaliyet gösteren diğer kamusal paydaşlar ESHOT ve İZULAS (Otobüs işletmecileri) ve İZDENİZ (vapur/feribot işletmecisi)'dir. Özel sektörden paydaşlar arasında İzmir Minibüsçüler Odası ve İzmir Şöförler ve Otomobilciler Esnaf Odası yer almaktadır.

#### **4.7 Resmi Kurumlar**

Resmi kurumlar ulusal, il, ilçe ve yerel (mahalle) seviyelerinde gruplandırılabilir. Bu kurumlarda, Proje veya çevresel ya da sosyal konulara ilişkin yasal sorumlulukları olan yetkililer ve Proje ile ilgili altyapıyı sağlamaktan sorumlu birimler yer almaktadır. Proje ile ilgili resmi kurumların bir listesi aşağıda verilmektedir:

<b>RESMİ KURUMLAR</b>		
<b>Seviye</b>	<b>Organizasyon</b>	<b>Proje ile ilişkisi</b>
<b>Ulusal</b>	Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı (UDHB), Altyapı Yatırımları Genel Müdürlüğü	UDHB, altyapı yatırımları için ilgili izinlerin verilmesi şeklinde düzenleyici işlev sahibidir
	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı (ÇŞB), ÇED, İzin ve Denetim Genel Müdürlüğü	ÇŞB çevresel etki değerlendirme izinleri ve çevresel izinler konusunda işlev sahibidir
	ÇŞB, Çevre Yönetimi Genel Müdürlüğü	
	ÇŞB, Mekansal Planlama Genel Müdürlüğü	
	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (ÇSGB), İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü	ÇSGB, işgücü ve çalışma koşulları ile iş sağlığı ve güvenliği hususlarında spesifik görüş belirtebilir
	ÇSGB, Çalışma Genel Müdürlüğü	
<b>İl</b>	ÇSGB, Sosyal Güvenlik Kurumu	
	İzmir Valiliği	Valilik, ilde ulusal hükümeti temsil eden en yüksek makamdır.
	İzmir Büyükşehir Belediyesi	Belediye ve ilgili departmanları Projeye ilgili sorumluluk sahibidir (örneğin, inşaat işlerinin izinlerinin ve ruhsatların verilmesi ve trafiğin planlanması gibi konularda)
	İBB İtfaiye Daire Başkanlığı	Yangın durumunda itfaiye müdahale edecek olan sorumlu kurumdur.
	İzmir Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü (ÇŞİM)	ÇŞİM, çevresel etki değerlendirme izinleri ve çevresel izinler gibi konularda Proje ile ilgili düzenleyici işleve sahiptir. ÇŞİM'nin gelecekteki inşaat faaliyetleri hakkında görüşleri olabilir
	İzmir İl Afet ve Acil Durum Yönetimi Müdürlüğü	Bu kurumun işlevi acil durumları yönetmek ve müdahale etmektir.
	İzmir İl Emniyet Müdürlüğü (Polis)	Suç işlenmesi halinde polis gerekli işlemleri yapar.
	İzmir İl 112 Acil Sağlık Hizmetleri Müdürlüğü	Sağlığı ilgilendiren olumsuz olaylarda, 112 Acil Sağlık Hizmetleri ile irtibata geçilir
	İzmir İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü	Bu kurum gelecekteki inşaat alanlarındaki arkeolojik potansiyele ilişkin görüş bildirebilir.
	<b>Yerel İdare (Kaymakamlıklar)</b>	
<b>İlçe/ Mahalle</b>	İlçe belediyeleri, kaymakamlıklar ve bunların ilgili organları acil vakalarda önemli olabilir. Ayrıca, bu yetkililer ve inşaat sahaları çevresindeki mahallelerin muhtarları Proje faaliyetlerine ilişkin görüş bildirebilirler.	
	İnşaat alanlarının yakınındaki mahalle muhtarları	

#### 4.8 Sivil Toplum Kuruluşları (STK'lar)

Projeye ilgilenme potansiyeli olan STK'lar aşağıda listelenmektedir:

<b>SİVİL TOPLUM KURULUŞLARI</b>		
<b>Seviye</b>	<b>Organizasyon</b>	<b>Proje ile İlişkisi</b>
İİ	Türk Mühendis ve Mimar Odaları Birliği (İzmir Temsilciliği)	Bu odalar ve dernekler, inşaat, işletme ve seçme faaliyetlerinin çevresel ve sosyal (kadınlar/cinsiyet çalışmaları/haklar gibi) boyutlarıyla ilgili, vilayete ve/veya sahaya özel görüş bildirebilirler.
	İnşaat Mühendisleri Odası - İzmir Şubesi	
	Çevre Mühendisleri Odası - İzmir Şubesi	
	İzmir Barosu	
	İzmir Kadın Dayanışma Derneği	
	Türk Kadınlar Birliği	
	İzmir Devlet Üniversitelerinin (9 Eylül, vb) ilgili fakülteleri	
	Şehir Plancıları Odası – İzmir Şubesi	
	Mimarlar Odası – İzmir Şubesi	
	İzmir Minibüsçüler Odası	
İzmir Şöförler ve Otomobilciler Esnaf Odası		

## 5 DAHA ÖNCEKİ PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ

Gerek İM gerekse İBB paydaş katılımına, bilgilerin açıklanmasına ve şikâyet yönetimine ilişkin mekanizmalar geliştirmiştir. İM tarafından bilgi paylaşımında kullanılan iletişim araçları İM internet sitesi ([www.izmirmetro.com.tr](http://www.izmirmetro.com.tr)-IMM; internet sitesi günceldir ve hemen her gün güncellemeler devam etmektedir), İzmir Metro Dergisi (ayda iki kez yayınlanır; İM'nin internet sitesinden ve istasyonlardaki dergi stantlarından erişilebilir), dijital/görsel ekranlar, araçlarda yapılan duyurular ve personel tarafından verilen bilgilerdir. İzmir halkını bilgilendirmek için, en yeni hattın ve istasyonların yapımına başlanmasından önce sürücüler tarafından duyurular yapılmış, dijital/görsel ekranlar kullanılarak ve dergi aracılığıyla bilgi paylaşılmıştır. Gerek İM gerekse İBB tarafından faaliyetlerin tanıtımı amacıyla kullanılan bir diğer iletişim aracı sosyal medyadır: Mevcut koşullarda İM'nin sosyal medyada bir Facebook (5.864 takipçi) ve Twitter (15.600 takipçi) hesabı bulunmaktadır. İBB'nin sosyal medya hesapları ise Facebook (223.518 takipçi), Twitter: Izmirbld (İBB 384.500 takipçi); IzmirHiM (Halkla İlişkiler 70.300 takipçi) ve Instagram (336.000 takipçi) şeklindedir. Sosyal medya platformları duyuru yapmak, halkı ulaşım hizmetlerindeki değişikliklerle ilgili bilgilendirmek ve sosyal etkinlikleri paylaşmak üzere aktif bir biçimde kullanılmaktadır.

Buca metro hattı ile ilgili bilgiler İBB'nin internet sitesinde, (<https://www.izmir.bel.tr/tr/Projeler/metroya-iki-yeni-hat-katiliyor/2611/4>), yerel ilçe belediyesinin (Buca) internet sitesinde: (<http://www.buca.bel.tr/Haberler/1658/bir-sonraki-istasyon-buca.html>) ve, ayrıca, çok sayıda ulusal ve yerel gazete ile Wikipedia sayfasında ([https://en.wikipedia.org/wiki/M2\\_\(%C4%B0zmir\\_Metro\)](https://en.wikipedia.org/wiki/M2_(%C4%B0zmir_Metro))) da yer almaktadır. Çokuluslu kredi kuruluşları tarafından finansman sağlanmasıyla ilgili haberler, istasyonların konumlarını da belirten bu gazetelerde (gazetelerin web sitelerinde) verilmiştir. Bu kaynaklarda İBB ve ilçe belediye başkanlarının metro hattının paydaş katılım süreçlerine dahil olmalarına ilişkin bilgiler de mevcuttur (<https://www.egeyebakis.com/buyuksehir-meclisinde-gundem-buca-ucyol-metrosu/14818/>)

İBB, Fahrettin Altay-Narlidere metro hattı için hazırlanmış bir paydaş katılım haritasına sahiptir (<http://www.izmirmetroinsaat.com/TR/haber/paydas-katirim-plani-51>). Bu planda paydaşlar projeye olan ilgileri, etkileşim türü ve sıklığı bağlamında belirlenmiştir. İBB'nin mevcut paydaş katılım planı için de bu kriterleri uygulaması beklenmektedir.

## 6 PAYDAŞ KATILIM YAKLAŞIMI VE GELECEKTEKİ PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI

Bu bölüm, Proje ile ilgili faaliyetler (mevcut metro işletme ve inşaat faaliyetleri) için paydaş katılımı yaklaşımına genel bir bakış sunmaktadır. Kilit paydaşlarla müzakereler için kullanılmış ve/veya kullanılacak temel iletişim yöntemleri ve mekanizmaları aşağıdaki tabloda özetlenmiştir. İBB ve İM, özellikle Projeden etkilenen kişilerin katılımını sağlayacak şekilde PKP'nin gerektiği gibi uygulanmasını sağlamalı ve desteklemelidir.

### Paydaş Katılım Yaklaşımı

Paydaş Tipi	Açıklanacak Bilgi	Katılım Aracı/Araçları	Zamanlama
Projeden etkilenebilecek yerel topluluklar ve işletmeler (hassas gruplar dahil)	Proje hakkında bilgi (Teknik Olmayan Özet, PKP ve şikâyet mekanizması dahil) ve özellikle de yakınlardaki işletmeler ve mahallelerde rahatsızlığa yol açabilecek faaliyetlerle ilgili güncellemeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Web siteleri (İM: <a href="http://www.izmirmetro.com.tr">www.izmirmetro.com.tr</a>), (İBB: <a href="http://www.izmir.bel.tr">www.izmir.bel.tr</a>)</li> <li>Yüzyüze görüşmeler</li> <li>Toplumsal etkinlikler</li> <li>Proje bilgilendirme broşürleri</li> <li>İlerleme hakkında basın bültenleri</li> <li>Dijital/görsel ekranlar ve duyurular</li> <li>Hassas gruplar için özel iletişim araçları <a href="https://www.izmirmetro.com.tr/Sayfa/28/14/engelli-hizmetleri">https://www.izmirmetro.com.tr/Sayfa/28/14/engelli-hizmetleri</a></li> <li>Gerektiğinde yazılı iletişim</li> </ul>	<p>İnşaat* ve işletme** aşamaları öncesinde/sırasında</p> <p>*İBB/inşaat yüklenicisi sorumluluğunda **İM ve uygun durumlarda İBB sorumluluğunda</p>
	Halk için şikâyet mekanizması	<ul style="list-style-type: none"> <li>İnşaat sahasının güvenlik kapılarında/metro güvenlik kapılarında, internet sitesinde, yüzyüze görüşmelerde görüş/şikâyet formları hazır bulunacaktır</li> <li>Telefon</li> <li>E-posta</li> <li>Posta</li> </ul>	İnşaat ve işletme aşamaları öncesinde/sırasında
Yolcular (Hassas gruplar dahil)	Proje hakkında bilgi (Teknik Olmayan Özet, PKP ve şikâyet mekanizması dahil) ve işletme faaliyetleriyle ilgili güncellemeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Web siteleri (İM: <a href="http://www.izmirmetro.com.tr">www.izmirmetro.com.tr</a>), (İBB: <a href="http://www.izmir.bel.tr">www.izmir.bel.tr</a>)</li> <li>Görsel/dijital ekranlar ve duyurular</li> <li>Basın bültenleri</li> <li>Hassas gruplar için özel iletişim araçları</li> </ul>	İnşaat ve işletme aşamaları öncesinde/sırasında
	Halk için şikâyet mekanizması	<p>İnşaat sahasının güvenlik kapılarında/metro güvenlik kapılarında, internet sitesinde, yüzyüze görüşmelerde görüş/şikâyet formları hazır bulunacaktır</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Telefon</li> <li>E-posta</li> <li>Posta</li> </ul>	İnşaat ve işletme aşamaları öncesinde/sırasında
İM çalışanları	Proje güncellemeleri ve faaliyetlerde, çalışan standartlarında/yan haklarında değişiklikler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yüzyüze görüşmeler</li> <li>Eğitimler</li> <li>İş güvenliği eğitimleri</li> <li>Güvenlik ve yenilikçilik kampanyaları</li> <li>Bültenler, posterler, bildiriler</li> <li>Çalışan şikâyet mekanizması</li> </ul>	İşletme sırasında

İç şikâyet mekanizması	İrtibat sorumluları veya İM tarafından atanmış personel ile: <ul style="list-style-type: none"><li>• Yüzyüze iletişim</li><li>• Telefon</li><li>• E-posta</li></ul>	İşletme sırasında
------------------------	---	-------------------

Paydaş Tipi	Açıklanacak Bilgi	Katılım Aracı/Araçları	Zamanlama
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Görüş bildirme kutuları</li> </ul>	
Yükleniciler ve tedarikçiler (İnşaat İşçileri dahil)	Proje hakkında güncellemeler ve faaliyetlerdeki değişiklikler, işçi hakları ve sözleşmeler hakkında bilgiler, Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Taciz hükümlerini içeren Davranışlar Kılavuzu, çalışanlar için şikâyetlerin yönetimi İç şikâyet mekanizması	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yüzyüze görüşmeler</li> <li>Eğitimler</li> <li>İş güvenliği eğitimleri</li> <li>Bültenler, posterler, bildiriler</li> <li>Çalışan şikâyet mekanizması</li> </ul>	İnşaat ve işletme aşamaları öncesinde/sırasında
		İrtibat sorumluları veya İBB tarafından atanmış personel ile: <ul style="list-style-type: none"> <li>Yüzyüze iletişim</li> <li>Telefon</li> <li>E-posta</li> <li>Görüş kutuları</li> </ul>	İnşaat ve işletme aşamaları öncesinde/sırasında
Ulaşım sektöründeki paydaşlar	Proje hakkında bilgi ve güncellemeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Web siteleri (İM: <a href="http://www.izmirmetro.com.tr">www.izmirmetro.com.tr</a>), (İBB: <a href="http://www.izmir.bel.tr">www.izmir.bel.tr</a>)</li> <li>Gerektiğinde yüzyüze görüşmeler</li> <li>Gerektiğinde yazılı iletişim</li> </ul>	İnşaat ve işletme aşamaları öncesinde/sırasında
Resmi Kurumlar	Proje hakkında bilgi ve güncellemeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerektiğinde yüzyüze görüşmeler</li> <li>İzinler, acil durumlar ve benzeri konularda, ilgili yasal paydaşlarla sürekli iletişim</li> <li>Yatırım çalışmalarından önce yerel resmi yetkililerin yazılı bildirimleri</li> </ul>	İnşaat ve işletme aşamaları öncesinde/sırasında
Sivil Toplum Kuruluşları	Proje hakkında bilgi ve güncellemeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Web siteleri (İM: <a href="http://www.izmirmetro.com.tr">www.izmirmetro.com.tr</a>), (İBB: <a href="http://www.izmir.bel.tr">www.izmir.bel.tr</a>)</li> <li>STK'ların istemesi halinde yazılı yanıt</li> <li>Gerektiğinde yüzyüze görüşmeler</li> </ul>	İnşaat ve işletme aşamaları öncesinde/sırasında

Paydaş katılımı, tüm paydaşlarla yapıcı ilişkileri sürdürmek için yeni faaliyetlerin ihtiyaçlarına göre gerektiği şekilde izlenecek ve güncellenecek, devamlılık arz eden bir süreçtir. İBB/İM web siteleri, Proje ile ilgili faaliyetler ve izlenen çevresel ve sosyal politika, plan ve prosedürlerdeki her türlü değişikliği içerecek şekilde güncellenecektir. Tüm görüş ve şikâyetler, Bölüm 7'de açıklandığı şekilde Şikâyet Mekanizması dahilinde yönetilecektir.

## 7 ŞİKÂYET MEKANİZMASI

İM, halkın görüş ve şikâyetlerini almak üzere kullanılan resmi bir mekanizmaya sahiptir. Söz konusu mekanizma, bağımsız bir yönetim sistemi olan akredite edilmiş ISO 10002: 2014 Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyetleri Yönetim Sisteminin bir parçasıdır. Müşteri Memnuniyeti Yönetimi Personeli doğrudan İM Genel Müdürü'ne bağlı çalışmaktadır. Mevcut mekanizmanın temel özellikleri aşağıdaki gibidir:

- Görüşler ve şikâyetler telefon, faks, e-posta ve çevrimiçi başvuru sistemi aracılığıyla iletilebilir.
- Şikâyetlerin iletilmesini takiben, İM Halkla İlişkiler Bölümü 1,5 iş günü içinde yanıt verir. Konunun araştırılması gerekliliği nedeniyle yanıtlama süresinin 1,5 günü geçebileceği öngörülürse, başvuru sahibine süreçle ilgili bilgi verilir. Konu çözüme ulaştığında ise başvuru sahibi ileleme hakkında bilgilendirilir.
- Engelli bireyler şikâyetlerini ücretsiz telefon hatları aracılığıyla iletilebilir veya güvenlik görevlilerinin yardımıyla tüm istasyonlarda elektronik anket sistemlerini doldurabilirler.
- Görüş ve şikâyetler için bir kayıt sistemi bulunmaktadır. Tüm şikâyetler, görüşü/şikâyeti ileten kişinin adı ve iletişim bilgileri, şikâyetin nedeni, kişiye nasıl ve ne zaman yanıt verildiği bilgileri eşliğinde sisteme kaydedilir.
- Halkla İlişkiler Bölümü, bildirilen görüşler/şikâyetler ve başvurulara verilen yanıtlarla ilgili aylık raporlar hazırlar.

Tüm görüş ve şikâyetler, Müşteri Memnuniyeti Prosedürü izlenerek adil ve objektif bir şekilde değerlendirilir. İM, yolculara odaklanan bir metodolojiye uygun bir sistem oluşturmuştur. Bu metodoloji aşağıdaki yaklaşımları temel almaktadır:

- Görüşlerin/şikâyetlerin kolay/rahat iletilmesi;
- Adil ve gizli değerlendirme; ve
- Benzer şikâyetlerin tekrarlanmaması için gerekli iyileştirmelerin düzenli olarak takip edilmesi ve kontrollerin üstlenilmesi.

İBB, paydaşların ve ilgili grupların şikâyetlerini ve önerilerini kolayca Belediye'ye iletmelerini sağlayan, HİM (Hemşehri İletişim Merkezi) adında aktif bir şikâyet mekanizmasına sahiptir. HİM, İBB Genel Sekreterine bağlı İBB Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü çatısı altında faaliyet göstermektedir. Topluluk üyeleri ve diğer paydaşlar endişelerini Belediyenin web sitesi ya da bir çağrı merkezi (185) aracılığıyla kaydedebilir veya İBB binalarında HİM temsilcileriyle yüz yüze görüşebilirler. Ayrıca mahalle muhtarları, İBB Binasında bulunan “Muhtarlar Masası” vasıtasıyla yüz yüze görüşmeler sırasında endişelerini dile getirip kaydedebilirler. Gerekirse, metro işletme faaliyetleri hakkında alınan görüşler/şikâyetler, konuya özel bir yanıt almak için İM'ye iletilir. Çağrı Merkezinde görev yapan operatörlere günün 24 saati ve haftanın 7 günü ulaşabilmektedir; operatörler, başvuruları kayıt altına alarak, ilgili birime yönlendirmekte ve uygun aksiyon alınmaktadır. İzmir Büyükşehir Belediyesi Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü, Hemşehri İletişim Merkezi'ne bağlı Sosyal Medya Birimi'ne de başvuru yapılabilmektedir. Paydaşlar sosyal medya aracılığıyla yaptıkları başvuruları ilgili birime, Twitter'da @İzmirhim kullanıcısı aracılığıyla iletilebilir. Facebook üzerinden mesajları facebook.com/izmirbuyuksehirbel'e iletilebilir.

İBB'nin şikâyet yönetimine ilişkin temel prosedürleri aşağıda açıklanmaktadır:

- İstasyonlardaki elektronik anketler doğrudan HİM sistemine bağlıdır.
- Görüşler ve şikâyetler İBB web sitesi, telefon, e-posta ve posta yoluyla iletilebilir. Bu sistemin yanı sıra kişiler İBB'nin ilgili birimlerine dilekçe de sunabilmektedir.
- Tüm görüş ve şikâyetler, İBB'nin tüm bölümlerine ve İZSU ve İZBAN gibi diğer ana paydaşlara bağlı bir yazılımda toplanmaktadır. İlgili tüm bölümler ve paydaşlar HİM sisteminin ilgili kısmına erişebilir.



HİM sistemine ek olarak, vatandaşlar görüş ve şikâyetlerini BİMER-Başbakanlık İletişim Merkezi adlı ulusal bir kayıt sistemine iletebilirler. Görüşler ve şikâyetler BİMER'in web sitesi, telefon ya da posta yoluyla ya da şahsen iletebilir. Yasal olarak, bildirilen tüm görüş ve şikâyetlere en fazla 15 gün içinde yanıt verilmelidir.

İBB'de ve İM'de Cinsiyete Dayalı Şiddet (taciz dahil) ile ilişkili şikâyetleri (gerek inşaat gerekse işletme aşamalarında, inşaat ve metro sahalarında) yönetmek üzere atanmış bir görevli/sistem henüz bulunmamaktadır. İBB ve İM tarafından riskleri, yönetimi, uygulamayı ve izleme aşamalarını ele alan ve, ayrıca, İBB'nin ve İM'nin yönetim seviyesinin sahip çıkarak desteklediği ve yüklenici, danışmanlık, işletme şirketlerine de benimsettiği kapsamlı bir Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Taciz (GBVH) Politikası hazırlanacaktır. Şikâyet mekanizması ve şikâyet hattı GBVH kaynaklı sorunların takip edilebileceği şekilde revize edilecektir. GBVH şikâyetlerinin uygun şekilde ele alınmasını sağlayacak nitelikte irtibat sorumluları atanacak ve eğitilecektir. Sahadaki yükleniciler ve faaliyetler de yetersiz bildirim ve uygunsuz davranış risklerini izlemek üzere dikkatle incelenecektir.

İM ve İBB, metro işletme faaliyetlerinin hizmet süresi boyunca mevcut şikâyet mekanizmalarını ve aralarındaki gerekli koordinasyonu sürdürmeye devam edecektir. İnşaat aşamasında Yüklenici ve Proje Müşaviri ile işçiler tarafından da bir şikâyet mekanizması uygulanacaktır. İnşaat sahasında Yüklenici veya Müşavirin kontrolörü tarafından alınan her türlü şikâyet İBB'ye bildirilmelidir.

## 8 KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR

Bu PKP uygun şekillerde İM/İBB tarafından uygulanacak ve izlenecektir. İM/İBB, Proje ile ilgili tüm paydaşların katılımını sağlama ve denetleme sorumluluğunu üstlenecek ve ilgili faaliyetlerin (Proje bilgilerinin açıklanması, halkın katılımı faaliyetleri ve Proje yönetimi gibi) etkin şekilde ve uygun standartlarda yürütülmesini sağlamak için mevcut kaynaklarını kullanacaktır.

İBB / İM, Proje Müşaviri ve Yüklenici, Paydaş Katılım Planı'nı, Şikayet Yönetim Planı'nı ve Yüklenici Kontrol Planı'nı yönetmek, denetlemek ve izlemek amacıyla sosyal/toplumsal ilişkilerden sorumlu bir personel (CLO: Toplumla İrtibat Sorumlusu, en az bir kadın olacak şekilde) atayacaktır. CLO'lar ve görevlendirilen proje personeli saha formlarını kullanacak ve sahada faaliyet gösterecek; risk matrisi ve üç aylık dahili izleme çalışmalarında ilgili tüm sosyal risklere ve kontrol önlemlerine yer verilecektir.

İnşaat yüklenicisinin de, ayrıca, dış paydaşlardan gelen şikâyetleri kaydetmek ve yönetmek üzere atanmış personeli olacaktır.

İM ve İBB'ye şikâyetlerin iletilmesi için uygun iletişim bilgileri aşağıda verilmiştir:

**İzmir Metro A.Ş.**  
**2844 Sok. No.5 35110-01 Mersinli – İZMİR**  
**E-posta: [info@izmirmetro.com.tr](mailto:info@izmirmetro.com.tr)**  
**Telefon: 0232 461 54 45**  
**Fax: 0232 461 47 69**  
**Web sitesi:**  
**[www.izmirmetro.com.tr](http://www.izmirmetro.com.tr)**  
**<https://www.izmirmetro.com.tr/1st-ekOneriSikayet/34>**

**İBB Hemşehri İletişim Merkezi (HİM)**  
**Şair Eşref Bulvarı No: 50 Kültürpark içi**  
**1 No lu Hol Konak-İZMİR E-posta:**  
**[him@izmir.bel.tr](mailto:him@izmir.bel.tr)**  
**Telefon: 444 40 35 or 185 Website:**  
**<http://him.izmir.bel.tr/> Twitter:**

## 9 RAPORLAMA

Alınan tüm görüşler ve şikâyetler sırasıyla bir görüş kayıt dosyasına ve şikâyet kayıt dosyasına girilecektir. İnşaat sahasında İnşaat Yüklenicisi veya Müşavirin kontrolörü tarafından alınan her türlü şikâyet kaydedilecek ve İBB'ye bildirilecektir. Yüklenici, şikâyetleri kaydedecek ve gerektiğinde İBB'ye bildirecektir.

İM/İBB, yıllık bazda, çevresel ve sosyal performansları hakkında, gündeme getirilen şikâyetlerin ve bunların nasıl çözüldüğünün bir özetini de içerecek şekilde halka açık raporlar hazırlayacaktır. Ayrıca, İM/İBB periyodik olarak EBRD'ye ve tüm diğer kredi kuruluşlarına PKP izleme ve değerlendirme raporları sunacaktır. Bu PKP, Projenin uygulanması sırasında periyodik olarak revize edilecek ve gerektiğinde güncellenecektir.

**EK A**  
**GÖRÜŞ/ŞİKÂYET FORMU**

## GÖRÜŞ/ŞİKÂYET FORMU

GÖRÜŞ/ŞİKÂYET BİLDİREN KİŞİ HAKKINDA BİLGİ (İsimsiz bildirimde bulunmak istiyorsanız lütfen boş bırakın. Görüşleriniz/şikâyetleriniz İzmir Metro A.Ş. tarafından dikkate alınacaktır)

Ad-Soyad:

Cinsiyet:

Tarih:

İletişim Bilgileri: (Lütfen sizinle iletişime geçilmesi için tercih ettiğiniz yöntemi belirtiniz)

Posta ile .....

Telefonla .....

E-postayla.....

Amacınızı belirtiniz:  Görüş  Şikâyet

Kaydeden:  Görüş/şikâyet sunan kişi

Başkası (Lütfen kim olduğunu belirtin)

Tamamlanmış Şikâyet/Görüş Formunun bir kopyasının teslim alındığına ilişkin imza

.....

PROJE HAKKINDAKİ GÖRÜŞLERİNİZ (Gerekirse sayfanın arka yüzünde devam ediniz)

ŞİKÂYETİNİZ HAKKINDA BİLGİ

Şikâyetinizi Açıklayınız (Gerekirse sayfanın arka yüzünde devam ediniz)

Şikâyete Konu Olan Olayın Tarihi

Tek seferlik olay/şikâyet (Tarih.....)

Bir kereden fazla yaşanan olay (Kaç kere?.....)

Süreklilik arz eden (şu anda da deneyimlenen problem)

Problemin çözülmesi için siz ne öneriyorsunuz? (Gerekirse sayfanın arka yüzünde devam ediniz)

Bu kısım Metro A.Ş. tarafından doldurulacaktır

ŞİKÂYETİN DURUMU

Görüş kaydedildi (E/H)

Bildirim tarihi:

Kayıt alan:

Müdahale Gerekli (E/H)

Gönderilen yanıtın tarihi:

ŞİKÂYETİN DURUMU

Şikâyet kaydedildi (E/H)

Bildirim tarihi:

Kayıt alan:

Gönderilen yanıtın tarihi

Şikâyet Kapanı (E/H):

Kapanış tarihi ve imza: