



**KALKINMA YATIRIM
BANKASI**

TÜRKİYE KALKINMA VE YATIRIM BANKASI A.Ş (TKYB)

KAYITLI İSTİHDAMIN ARTIRILMASI PROJESİ

PAYDAŞ KATILIM PLANI

27 Temmuz 2020

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ/PROJE AÇIKLAMASI	4
2. PAYDAŞ KATILIM PLANININ HEDEFİ	7
3. DÜZENLEYİCİ BAĞLAM	7
4. ÖNCEKİ PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN KISA ÖZETİ	9
5. PAYDAŞ TANIMLAMA VE ANALİZİ	11
6. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI	16
7. PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİ UYGULAMAK İÇİN KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR	22
8. ŞİKAYET MEKANİZMASI	23
9. İZLEME VE RAPORLAMA	28
10. SEP DANIŞMA TOPLANTISI	29
<u>EK 1. ÖRNEK ŞİKAYET FORMU VE ŞİKAYET KAPANIŞ FORMU</u>	<u>35</u>
<u>EK 2. SEP DANIŞMA TOPLANTISI TUTANAĞI</u>	<u>37</u>

1. GİRİŞ/PROJE AÇIKLAMASI

Yakın zamanda yaşanan ekonomik daralma sonucunda kayıt dışılığa uzun vadeli eğilimin ciddi ölçüde yavaşlaması nedeniyle daha fazla ve daha iyi iş imkanı yaratmak, Türkiye için öncelikli olmaya devam etmektedir. Ekonominin ve iş gücü piyasası koşullarının yakın zamanda kötüye gitmesi, Türkiye'deki iş gücü piyasasında bazı yapısal zorlukları şiddetlendirme riskini getirmektedir. Son yıllarda ekonomik büyüme ile istihdam yaratma arasındaki bağlantı (özellikle kayıtlı istihdam yaratma) zayıflamıştır. Bununla birlikte yaratılan kayıtlı iş imkanı sayısı, iş gücü piyasasına giriş yapan yeni grupların tamamını çekecek yeterlilikte olmamıştır. Bunun sonucunda 15-24 yaş aralığındaki genç nüfustaki işsizlik oranı 2018'den bu yana ciddi bir artış göstererek neredeyse yüzde 25 seviyelerine ulaşmıştır. Toplam işsiz oranı ise yüzde 13,6 seviyesine yükselmiştir. Ayrıca Türkiye'de şu anda istihdam edilmeyen, eğitim veya öğrenim görmeyen 15-24 yaş arasındaki genç nüfus 2,8 milyon kişiye ulaşmış olup bu sayı yüzde 25,4'e karşılık gelmektedir. Öte yandan yakın zamanda artış gösterse de, kadınların iş gücüne katılım oranı yüzde 34 seviyesinde kalmıştır. Bu, erkeklerin katılım oranının (yüzde 72) çok daha altında kalmaktadır. Sonuç olarak iş gücü piyasasında genel görünümün kötüye gitmesi, son 10 yılda elde edilen refah seviyesi kazanımlarının eriyip gitmesini önlemek için Türkiye'de kayıtlı iş imkanı talebini yeniden canlandırma maksatlı müdahaleleri gerektirmiştir.

3,6 milyon Suriyeli mültecinin gelmesi, iş gücü piyasasına ekstra bir yük getirmiştir. Türkiye, Suriyelilerin yanı sıra diğer ülkelerden gelen 300.000 mülteciye (Afganistan ve Irak gibi) daha ev sahipliği yapmaktadır. Kısa sürede yaşanan bu yükseliş, ekonomiye iş gücü arzı anlamında büyük bir darbe vurmuştur. Her ne kadar çoğu mülteci yoksul ve hassas durumda olsa da, birçoğu kayıtsız olarak (yüzde 86) ve üstelik asgari ücretin de altında çalışmaktadır. Bu durum kayıtlı yerli işçileri dışarıda bırakmaktadır. Yakın zamanda yapılan bir ankete katılanların sadece yüzde 2'si çalıştığını ve çalışma izinlerinin olduğunu ifade etmiştir. Geçici bir insani yardım programı olan Sosyal Uyum Yardımı Programının (ESSN) hak sahiplerinin yaklaşık yüzde 65'i temel gelir kaynaklarını kısa vadeli kayıtsız işlerin oluşturduğunu belirtmektedir (Dünya Bankası ve WFP 2018). ESSN yakın gelecekte sona erdiğinde bu durum çok daha ciddi bir sorun haline gelecektir.

Kayıtlı istihdam yaratılmasını sınırlandıran en önemli bağlamsal faktörlerden biri, şirketlerin finansmana erişiminin yetersiz oluşudur. Kredi hizmetinin sunumu mültecilerin yaşadığı ve çalıştığı illerde daha az gelişmiş durumdadır. Suriyeli mültecilerin gelmeye başladığı günden bu yana birçok şirket, kredilerde yüksek reddedilme oranlarıyla ve yüksek teminat gereklilikleriyle karşı karşıya kalmıştır.¹ Yüksek vergi oranlarının arkasından finansmana erişim, özellikle küçük ve orta ölçekli işletmeler (KOBİ'ler) başta olmak üzere Türkiye'de iş yapmak ve büyümek isteyen şirketlerin üzerinde ciddi bir baskı unsuru olarak algılanmaktadır.² Finansmana sınırlı erişim aynı zamanda iş gücü piyasasının sonuçlarını da olumsuz etkileyebilir. Bu da yüksek işsizliğe, istihdamda yüksek kayıt dışılığa ve düşük istihdam artışına neden olmaktadır. Şirketleri iş imkanı sunma ve büyüme kapasitesini etkileyen bir diğer önemli zorluk, nitelikli işçi bulma kapasitesidir. Yeterli eğitimi almamış iş gücü, Türkiye'de iş yapmanın önünde duran en önemli beş zorluktan biri olarak algılanmaktadır.

İstihdam yaratma, kayıtlı iş imkanları, finansmana erişim ve nitelikli kişilere erişimdeki sınırlamalar ve devam eden cinsiyet ayrımları, kayıtlı iş gücü fırsatlarını artırmayı ve belirli illerde iş imkanlarının kayıt altına

¹ İşletmelerin Finansmana Erişimi Anketinin 2018 verileri (veri tabanı), Avrupa Merkez Bankası, Frankfurt, https://www.ecb.europa.eu/stats/ecb_surveys/safe/html/index.en.html.

² Bkz. İşletme Anketleri (veri tabanı), Uluslararası Finans Kurumu ve Dünya Bankası, Washington, DC, <https://www.enterprisesurveys.org/>.

alınmasına katkı yapmayı hedefleyen projeye olan ihtiyacı ve tasarlanmasının arkasındaki motivasyonu ortaya koymaktadır. Bu, işletmelerin operasyonel kapasitelerini artırmaya dönük hibelerle ve kredilerle uzun vadeli finansmana erişmelerini destekleyerek ve bu desteği, yeterli iş imkanlarını sağlayacak şekilde kayıtlı istihdam yaratma şartıyla vererek sağlanacaktır. İşletmelerin kapasite ve becerileri gelişimine yatırım yapmaları için sunulan kaynakları artırmak, projenin istihdam yaratma sonuçlarının sürdürülebilirliğini sağlayacak ve işsizliği ve kayıt dışılığı azaltarak ve sosyal gerginlikleri hafifleterek yerel ekonominin güçlendirilmesine doğrudan veya dolaylı katkı yapacaktır.

Projenin kalkınma hedefi, finansmana ve becerilere yüksek erişim yoluyla Suriyeli mültecilerin yoğunlukta yaşadığı illerde faaliyet gösteren şirketler için kayıtlı istihdam yaratma koşullarını iyileştirmektir. Projenin özel hedefleri ise kayıtlı iş imkanı yaratarak Türkiye'de kayıt dışılıkla mücadele etmek ve uygun şirketlerin finansman kaynaklarına ve becerilere erişimini kolaylaştırarak özellikle mülteci nüfusunun yoğun olarak bulunduğu yerlerde kayıtlı iş gücünü sürekli kılmaktır.

Planlanan eylem, mültecilerin ve Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarının, geçici koruma altındaki Suriyeli mültecilerin yoğun olarak yaşadığı illerde faaliyet gösteren güvenilir işletmelerde kayıtlı istihdam fırsatlarına erişmelerini destekleyecektir. Türkiye Cumhuriyeti hükümetinin ve iş ortaklarının sosyo-ekonomik destek hedefleri doğrultusunda planlanan eylem, hak sahibi şirketlerin mevcut işlerini büyütme kapasitelerini artırmak üzere finansal kaynaklara ve kapasite artırıcı faaliyetlere daha fazla ulaşmasını mümkün kılacaktır. Böylece faaliyet gösterdikleri iş gücü piyasasında kayıtlı istihdamda artış yaşanacaktır. Hibe desteği durumunda bu kaynaklar, şirketin proje illerinde yaşayan mültecileri ve Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarını istihdam etmesi ve hibe süresi boyunca yeni yaratılan iş imkanlarını sürdürmeyi taahhüt etmesi koşuluyla sunulacaktır. Sunulan iş imkanları nitelik itibarıyla kayıtlı olmalı ve yeterli çalışma koşullarını sağlamalıdır. Bir diğer ifadeyle, sosyal güvenlik ve diğer yasal açıdan zorunlu olan istihdam yan hakları ve İş Kanunu hükümleri yerine getirilmeli ve bunlara uyulmalıdır. Kredi finansmanında hak sahibi şirketler istihdam şartlarına tabi tutulmayacak fakat şirketlerin işlerini büyütme, piyasa oluşturma ve üretim faktörlerinin kullanımını iyileştirme kapasitesini artıracak bir dizi adımı atmaya (örneğin, yatırım ve çalışma sermayesini artırma, çalışanlar ve yönetim için eğitim verme gibi) taahhüt etmesini gerektirecektir.

Proje aynı zamanda kredi kullanımında Geçici Koruma Altındaki Suriyeli akınından etkilenen daha az gelişmiş alt-bölgelerdeki KOBİ, büyük işletme (Bİ) ve kadın katılımlı işletmelerin yer almasını cesaretlendirecektir.

Proje, mültecilerin nüfusa oranının en fazla olduğu 24 hedef ilde hayata geçirilecektir: İstanbul, Gaziantep, Hatay, Şanlıurfa, Adana, Mersin, Bursa, İzmir, Kilis, Konya, Ankara, Kahramanmaraş, Mardin, Kayseri, Kocaeli, Osmaniye, Diyarbakır, Malatya, Adıyaman, Batman, Sakarya, Manisa, Tekirdağ ve Denizli.

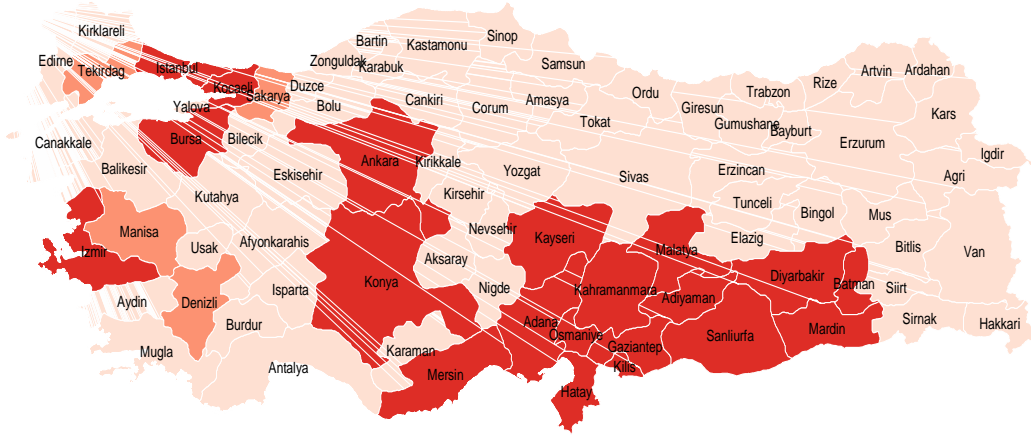
Tablo 1: 24 proje ilinde geçici koruma altında bulunan Suriyeli Mültecilerin dağılımı, 07.11.19

Sıra	İl	Kayıtlı Mülteciler	İl Nüfusu	Mültecilerin il nüfusuna oranı
1	İstanbul	552.080	15.067.724	%3,66
2	Gaziantep	452.005	2.028.563	%22,28

3	Hatay	440.628	1.609.856	%27,37
4	Şanlıurfa	429.888	2.035.809	%21,12
5	Adana	240.310	2.220.125	%10,82
6	Mersin	205.036	1.814.468	%11,30
7	Bursa	176.758	2.994.521	%5,90
8	İzmir	144.889	4.320.519	%3,40
9	Kilis	115.941	142.541	%81,34
10	Konya	110.051	2.205.609	%4,99
11	Ankara	94.836	5.503.985	%1,72
12	Kahramanmaraş	92.955	1.144.851	%8,12
13	Mardin	87.983	829.195	%10,61
14	Kayseri	80.572	1.389.680	%5,80
15	Kocaeli	56.166	1.906.391	%2,95
16	Osmaniye	50.821	534.415	%9,51
17	Diyarbakır	32.984	1.732.396	%1,90
18	Malatya	28.159	797.036	%3,53
19	Adıyaman	26.036	624.513	%4,17
20	Batman	22.403	599.103	%3,74
21	Sakarya	16.404	1.010.700	%1,62
22	Manisa	14.681	1.429.643	%1,03
23	Tekirdağ	14.429	1.029.927	%1,40
24	Denizli	12.689	1.027.782	%1,23

Kaynak: GİGM, <https://en.goc.gov.tr/temporary-protection27>

Mülteci nüfusunun en yüksek olduğu 24 il



Kaynak: Dünya Bankası ve İçişleri Bakanlığı, Göç İdaresi Genel Müdürlüğü verileri, 2019

Paydaş yönetimi, projenin yaşam döngüsü boyunca uygulanan kapsayıcı bir süreçtir. Uygun şekilde hazırlanıp hayata geçirildiğinde, bir projenin çevresel ve sosyal risklerinin başarıyla yönetilmesinde önem taşıyan güçlü, yapıcı ve uyumlu ilişkilerin geliştirilmesini desteklemektedir. Bu PKP, projenin yaşam döngüsü boyunca paydaş katılımının zamanlamasını ve bunun yöntemlerini anlatır. PKP, paydaşların temel özelliklerini ve çıkarlarını, farklı paydaşlar için uygun olan farklı katılım ve istişare seviyelerini dikkate alarak hazırlanmıştır. Aynı zamanda farklı paydaşlarla paylaşılacak bilgilerin kapsamını ve zamanlamasını ve onlardan edinilecek

bilgi türlerini de gösterir. PKP belgesi, projenin uygulanma süresinin tamamında düzenli olarak güncellenecektir.

2. PAYDAŞ KATILIM PLANININ HEDEFİ

Paydaş Katılım Planının (PKP) hedefleri aşağıdaki gibidir:

- TKYB'nin tüm paydaşları belirlemesine ve onlarla yapıcı bir ilişki kurup sürdürmesine yardımcı olacak sistematik bir paydaş katılımı yaklaşımı oluşturmak.
- Paydaşların projeye yönelik ilgi ve destek seviyelerini değerlendirmek ve proje tasarımı ile çevresel ve sosyal performansta paydaşların görüşlerinin dikkate alınmasını sağlamak.
- Etki yaratma potansiyeli taşıyan konularda projenin yaşam döngüsü boyunca doğrudan paydaşlarla etkili ve kapsayıcı bir katılım sağlayacak araçları desteklemek ve sunmak.
- Çevresel ve sosyal riskler ve etkiler yönünden uygun proje bilgilerinin paydaşlara zamanında, anlaşılabilir, erişilebilir ve uygun bir şekilde ve biçimde açıklanmasını sağlamak.
- Paydaşlara sorunlarını ve şikayetlerini dile getirmelerini sağlayacak erişilebilir ve kapsayıcı araçları sunmak ve TKYB'nin bu tür şikayetleri yanıtlamasına ve yönetmesine imkan tanımak.

3. DÜZENLEYİCİ BAĞLAM

3.1. Ulusal Mevzuat

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, vatandaşların düşünce ve fikir hürriyetini garanti altına alan en temel belgedir (Madde 25). Hiç kimse her ne sebeple ve amaçla olursa olsun düşüncesini ve fikrini açıklamaya zorlanamaz ve hiç kimse, düşünceleri ve fikirleri nedeniyle suçlanamaz ve itham edilemez. Herkesin düşüncelerini ve görüşlerini yazılı olarak veya resimlerle ya da diğer araçlarla bireysel veya toplu halde ifade etme ve paylaşma hakkı vardır. Bu hürriyet, resmi kurumların müdahalesi olmadan bilgi veya fikir alma veya bildirme özgürlüğünü kapsar (Madde 26). Ayrıca Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları ve Türkiye'de yaşayan yabancılar, mütekabiliyet ilkesini gözetmek koşuluyla, kendileriyle veya kamuyla ilgili taleplerle ve şikayetlerle ilgili olarak yetkili kurumlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazılı olarak başvuruda bulunma haklarına sahiptir (Madde 74).

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu

4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (24.10.2003 tarihli ve 25269 sayılı Resmi Gazete) bilgi edinme hakkına ilişkin süreci tanımlar. Bu hakkı, demokratik ve şeffaf yönetimin ön koşulları olan eşitlik, tarafsızlık ve şeffaflık ilkeleri doğrultusunda düzenler.

Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun

Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları, Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanununun 3. Maddesi uyarınca (01.11.1984 tarihli ve 3071 sayılı Resmi Gazete) talepleri ve şikayetleriyle ilgili olarak Türkiye Büyük Millet Meclisine ve kamu kurumlarına yazılı dilekçeyle başvurma hakkına sahiptir. Türkiye'de yaşayan yabancılar, mütakabiliyet ilkesine göre ve dilekçelerinde Türkçe dilini kullanmak koşuluyla bu haktan yararlanabilir.

Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği

Çevre Kanununun (1983) 10. Maddesi bağlamında hazırlanan Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği (25.11.2014 tarihli ve 29186 sayılı Resmi Gazete) bu projenin bir kamu bilgilendirme toplantısı düzenlemesini gerektirmektedir. Bu Yönetmeliğe göre kamu bilgilendirme toplantısının temel amacı, kamuyu proje hakkında bilgilendirmek ve istişarelerde bulunmaktır. Yönetmelik, toplantının proje sahasında, ilgililerin huzurunda gerçekleştirilmesini gerektirir. Toplantının tarihinin ve toplantı yerinin Vali tarafından önceden onaylanması ve toplantıdan en az 10 gün önce yerel ve ulusal bir gazetede duyurulması gerekir. Benzer duyurular Valilik personeli tarafından komşu bölgelerde ve ilçelerde de paylaşılacaktır.

Toplantıda dile getirilen görüşler ve öneriler, Çevre ve Şehircilik Bakanlığının temsilcileri tarafından kaydedilmelidir. Bu yazılı görüşler ve öneriler, projenin yaşam döngüsü boyunca revize edilmelidir.

3.2. Dünya Bankası gereklilikleri

Dünya Bankasının Çevresel ve Sosyal Çerçevesinin (ESF) 10. Çevresel ve Sosyal Standardı (ESS) "Paydaş Katılımı ve Bilgi Açıklama", "doğru bir uluslararası uygulama olarak Borçlu ile proje paydaşları arasında açık ve şeffaf iletişimin önemini" kabul etmektedir (Dünya Bankası, 2017: 97). Özellikle ESS10 ile belirlenen gereklilikler aşağıdaki gibidir:

- Borçlular, projenin yaşam döngüsü boyunca paydaşlarla katılımında bulunacaktır. Bu katılım, proje geliştirme sürecinde mümkün olduğunca erkenden ve paydaşlarla proje tasarımı konusunda anlamlı istişareleri mümkün kılan bir zaman diliminde başlayacaktır. Paydaş katılımının yapısı, kapsamı ve sıklığı projenin yapısıyla ve ölçeğiyle ve potansiyel riskleriyle ve etkileriyle orantılı olacaktır.
- Borçlular, tüm paydaşlarla anlamlı istişarelerde bulunacaktır. Borçlular paydaşlara zamanında, uygun, anlaşılabilir ve erişilebilir bilgileri sağlayacak ve onlarla kültürel olarak uygun biçimde, manipülasyondan, müdahaleden, zorlamadan, ayrımcılıktan ve tehditten arındırılmış bir şekilde istişarede bulunacaktır.
- Paydaş katılımı süreci bu ESS'de detaylı olarak açıklandığı üzere aşağıdakileri içerecektir: (i) paydaş tanımlama ve analizi; (ii) paydaşlarla katılımın nasıl gerçekleşeceğini planlama; (iii) bilgilerin açıklanması; (iv) paydaşlarla istişare etme; (v) şikayetlerin görüşülmesi ve yanıt verilmesi ve (vi) paydaşlarla raporlama yapma.
- Borçlu, çevresel ve sosyal değerlendirme kapsamında istişare edilen paydaşlara ilişkin bir açıklama da dahil olmak üzere paydaş katılımının belgelenmiş bir kaydını, alınan geri bildirim özetini ve geri bildirim ne şekilde değerlendirmeye alındığına dair kısa bir açıklama veya değerlendirmeye alınmadıysa bunun gerekçelerini hazır tutacak ve açıklayacaktır." (Dünya Bankası, 2017: 98).

Projenin yapısıyla ve ölçeğiyle ve potansiyel riskleriyle ve etkileriyle orantılı olacak bir Paydaş Katılım Planının, Borçlu tarafından hazırlanması gerekir. Bunun mümkün olduğunca erkenden ve proje değerlemesinden önce açıklanması gerekir. Borçlunun ise ileri tarihte katılım için paydaşların ve tekliflerin tanımlanması dahil olmak üzere paydaşların PKP konusundaki görüşlerini alması gerekir. PKP'de kayda değer değişikliklerin yapılması durumunda Borçlunun güncel PKP'yi açıklaması gerekir (Dünya Bankası, 2017: 99). ESS10'a göre Borçlunun aynı zamanda projenin çevresel ve sosyal performansı ile ilgili olarak projeden etkilenen tarafların endişelerini ve şikayetlerini almak ve bunları çözüme kavuşturmak için bir şikayet mekanizması sunması ve hayata geçirmesi de gerekir (Dünya Bankası, 2017: 100).

4. ÖNCEKİ PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN KISA ÖZETİ

4.1. Temel Paydaş Toplantıları ve İstişareleri

Şimdiye kadar paydaş katılımı çalışmaları kapsamında devlet kurumları, kalkınma ajansları, kalkınma iş ortakları ve STK'lar gibi önemli paydaşlarla toplantılar yapılmıştır.

Tablo 2'de şimdiye kadar yapılan istişare çalışmalarına yer verilmektedir. Tabloda Dünya Bankasının teknik yardım desteğine ve mültecilere ve ev sahibi topluluklara yönelik projeye ilişkin farkındalık yaratma faaliyetlerinin yanı sıra ulusal uyum stratejisinin sosyal bağlılık noktalarıyla ilgili tartışmalara özet olarak yer verilmiştir.

Tablo 2. Önemli Paydaşlarla Daha Önce Yapılan Toplantıların Özeti

Konum	Tarih	Katılımcılar	Temel Tartışma Konuları
Devlet Kurumları ve Kalkınma Ortakları			
Ankara	28 Ocak 2019	Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB)	<ul style="list-style-type: none"> FRIT-II için iş birliği olanaklarını tartışma ve KOSGEB'in önceki FRIT-I deneyimleri hakkında daha fazla bilgi edinme
Ankara	13 Şubat 2019	FRIT Koordinasyon Ofisi, AB Türkiye Delegasyonu ve TKYB	<ul style="list-style-type: none"> Destekçi değerlendirmesi yapılmış kurumlarla TKYB'nin FRIT-II katılımına yönelik potansiyel projeleri tartışma.
Ankara	6 Şubat 2019	Cumhurbaşkanlığı FRIT Koordinasyon Ofisi	<ul style="list-style-type: none"> FRIT-II konusunda TKYB'nin Dünya Bankasıyla iş birliği hakkında bilgi verme ve tartışma
Ankara	17 Nisan 2019	Türkiye Cumhuriyeti Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK)	<ul style="list-style-type: none"> Dünya Bankasının Kayıtlı İstihdamın Artırılmasına yönelik kredi olanağı için Kayıtlı İstihdam Yaratma Politikası Hakkında Bilgilendirme Kayıtlı istihdamın nasıl teyit edileceğini ve SGK'nın teyit konusunda yardım edip edemeyeceğini görüşme
Ankara	19 Nisan 2019	Türkiye İş Kurumu	<ul style="list-style-type: none"> Dünya Bankasının Kayıtlı istihdamın Artırılmasına yönelik Kredi Olanağı için Kayıtlı İstihdam Yaratma Politikası Hakkında Bilgilendirme Türkiye'deki kayıtlı Suriyeli mültecilerin becerileri hakkında bilgi verme
Ankara	8 Mayıs 2019	Türkiye Cumhuriyeti Sosyal Güvenlik Kurumu	<ul style="list-style-type: none"> Veri sağlama mekanizmasının nasıl kurulacağını görüşme

Gaziantep	24 Haziran 2019	Gaziantep Ticaret Odası	<ul style="list-style-type: none"> Mültecilerin ağırlıklı olarak yaşadığı Gaziantep'te istihdamı artırmak için TKYB tarafından verilen kredi ve hibe koşullarını görüşme
Ankara	18 Temmuz 2019	Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı ve Kalkınma Örgütleri (Ankara Kalkınma Ajansı, Karacadağ Kalkınma Ajansı ve diğerleri)	<ul style="list-style-type: none"> Dünya Bankasının Kayıtlı istihdamın Artırılmasına yönelik kredi olanağı için Kayıtlı İstihdam Yaratma Politikası Hakkında Bilgilendirme Bakanlığın projeye ilgili stratejilerini ve önceliklerini anlama Anketleri dağıtmak ve şirketlerden ve işletmelerden Kalkınma Ajansları vasıtasıyla anket geri bildirimlerini toplamak için ilgili taraflarla nasıl koordinasyon sağlanacağını ve iş birliği yapılacağını görüşme
Gaziantep	30-31 Temmuz 2019	İmalat Sanayisinde Sektörel Yol Haritası Atölye Çalışması ve Yeni Trendler ile İlgili Konferans UNDP ve Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı	<ul style="list-style-type: none"> Suriye Krizine yanıt olarak, Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP) tarafından Sanayi ve Teknoloji Bakanlığıyla iş birliği yaparak başlatılan Türkiye'de Dayanıklılık Projesi (TRP) kapsamında iki günlük atölye çalışması ve konferans etkinliği, çeşitli sektörlerle yönelik yol haritalarını hazırlamak ve imalat sanayisinde yeni yaklaşımları görüşmek üzere geçtiğimiz hafta 30-31 Temmuz günlerinde Gaziantep'te gerçekleştirildi.
23 hedef il	Eylül 2019 - Aralık 2019	Özel şirketler-doğrudan yararlanıcılar	<ul style="list-style-type: none"> Potansiyel esas doğrudan hak sahiplerine (şirketler) danışmak amacıyla bir anket hazırlanmıştır ve kalkınma ajanslarından, hedef grup şirketlerin tamamladığı anketi paylaşmaları talep edilmiştir. 23 hedef ilde ankete 669 kişi katılmıştır.
Ankara	6 Kasım 2019	UNDP	<ul style="list-style-type: none"> Program ve UNDP tarafından sunulan hizmetler kapsamında UNDP ile koordinasyon olanağını görüşme
İstanbul	7 Şubat 2020	Kamu kurumları, ve diğer kuruluşlar, Cumhurbaşkanlığı FRIT Ofisi, Kosgeb, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Kızılay, kalkınma Ajansları ve potansiyel Aracı Finansal Kuruluş olan Finansal kiralama şirketleri ve bankaları vb.	<ul style="list-style-type: none"> İki farklı oturum ile bir günlük danışma toplantısı; kamu kurumlarına ve diğer kuruluşlara, kalkınma ajanslarına, sanayi ve ticaret odalarına danışmaya yönelik ilk oturum, projenin paydaş katılım stratejisini tanıtmak ve gelecekteki katılım eylemleri hakkında geri bildirim toplamak için potansiyel AFK'lara danışmayı amaçlayan ikinci oturum.

Yukarıda anlatılan paydaş katılım faaliyetlerine ek olarak Dünya Bankası Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (AÇSHB), Türkiye İş Kurumu (İŞKUR) ve Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB) ile birlikte FRIT I kapsamında proje tasarımı ve uygulama sürecine dahil olacaktır. Uygulama destek stratejisi, operasyonla ilgili riskleri ve hafifletme önlemlerini düşünerek geliştirilmiştir ve esnek ve verimli uygulamanın sunulmasını hedefler. FEC ilkelerine ilişkin önerileri kapsayan hak sahibi diyaloglarının bulguları, Proje Operasyonları Kılavuzuna eklenecektir. Aynı zamanda Türkiye'deki ev sahibi nüfus ve mülteciler arasında iş gücü piyasasının durumuna ilişkin farklı raporlar doğrultusunda (AB tarafından finanse edilen İhtiyaç Değerlendirme Raporu³ ve mültecilerin farklı zayıf yönlerini ve iş gücü piyasasına katılımlarının ve makul düzeyde çalışmaya erişimlerinin önündeki engelleri araştıran geçici bir insani yardım programı olan Sosyal Uyum Yardımının (ESSN) hak sahiplerine ilişkin Dünya Bankası/WFP çalışması gibi diğer araştırmalar) proje hazırlığı yapılmıştır.

³ Türkiye'deki Mülteciler için AB Tesisine Teknik Yardım Kapsamında.

Kurumlarla genel paydaş katılım faaliyetlerine ek olarak potansiyel esas doğrudan yararlanıcılara (şirketler) danışmak amacıyla bir anket hazırlanmıştır ve kalkınma ajanslarından, hedef grup şirketlerin tamamladığı anketi paylaşımları talep edilmiştir. Araştırmada toplanan veriler, Eylül 2019 ile Aralık 2019 tarihleri arasında Türkiye'nin 23 ilinde bulunan 668 şirketten alınmıştır. Araştırma, projeye hem kredi hem de hibe tarafında yoğun bir ilginin olduğunu göstermektedir. Araştırmanın yapıldığı 19 il şu şekildedir: Şanlıurfa, Sakarya, Mardin, Manisa, Konya, Kilis, Kayseri, Kahramanmaraş, İzmir, İstanbul, Isparta, Hatay, Gaziantep, Diyarbakır, Denizli, Bursa, Burdur, Batman, Ankara. Bu illerin 17'si projeye dahil edilecektir (Isparta ve Burdur proje bölgesinde değildir).

Şirketlere, hibe veya kredi almaları halinde hangi istihdam ve yatırım planlarını hayata geçirecekleri ve her iki senaryoda şirketlerinde mültecileri istihdam edip etmeyecekleri sorulmuştur. Araştırmanın sonuçları, projenin tasarımı hakkında bilgi vermiştir. Proje bölgelerinde istihdam edilebilir ve yararlanıcı işletmeler tarafından istihdam edilmesi beklenen ev sahibi ve mülteci nüfusu hakkında. Araştırmaya katılan şirketler aşağıdaki ana sektörlerde faaliyet göstermektedir: Gayrimenkul, seyahat acenteliği/tur operatörlüğü, yiyecek-içecek hizmetleri, eğitim, motorlu taşıt veya motosiklet onarımı/alım satımı, gıda mamulleri imalatı, perakende ürün ticari, bilgisayar programlama ve danışmanlık hizmetleri, toptan satış, inşaat ve imalat. Şirketlerin yüzde 76'sı mikro ve küçük ölçekli işletmelerden (çalışan sayısı 50'nin altında) oluşmaktadır. Yüzde 18'i orta ölçekli, yüzde 6'sı ise büyük ölçekli (çalışan sayısı 250'nin üzerinde) oluşmaktadır.

TKYB aynı zamanda olağan pazarlama faaliyetleri kapsamında büyüklükleri farklı olan ve hedef illerde faaliyet gösteren çeşitli özel işletmelerle de iletişime geçmiştir (potansiyel doğrudan yararlanıcılar) ve bu işletmeleri, finansman olanağı hakkında bilgilendirerek programa yoğun ilgi gösterdiklerini kaydetmiştir.

5). PAYDAŞ TANIMLAMA VE ANALİZİ

5.1. Etkilenen taraflar

Doğrudan Paydaşlar:

Projede dört temel doğrudan paydaş grubu bulunacaktır:

- 1. Hedef illerde eğitim verilmiş, çalışabilecek ve çalışmaya istekli mülteciler.** 24 hedef ilde ikamet eden ve kayıt dışı sektörde çalışan mülteciler ve ESSN'den çıkması istenen, kayıtlı şekilde çalışmak isteyen ve böyle bir iş bulabilecek çalışabilir durumdaki kişiler programın doğrudan paydaşları ve hak sahipleri olacaktır.
- 2. Çalışabilir durumdaki ve çalışmaya istekli olan, hedef illerde bulunan, eğitim verilmiş ev sahibi topluluk, Türk vatandaşları.** Hedef illerde şu anda çalışmayan, işini kaybetmek üzere olan veya iş piyasasına giriş yapan ve iş arayan Türk çalışanlar, projenin doğrudan paydaşları ve hak sahipleri olacaktır.
- 3. Hedef 24 ilde faaliyet gösterip finansman (kredi veya hibe) alabilecek durumda olan ve istihdam koşullarına uymaya istekli olan hak sahibi özel şirketler, KOBİ'ler ve diğer yapılar.** Bu bölgelerde yaklaşık 500 işletmenin faaliyet gösterdiği tahmin edilmektedir.

4. **Aracı Finansal Kuruluşlar.** TKYB, aracı finansal kuruluşlar üzerinden apex ile KOB'lere kredi sağlayacak ve bölgesel ve sektörel kapsamını genişletecektir. TKYB'den finansman alacak olan uygun PFI'lar daha sonrasında uygun nihai kredi yararlanıcılarına kredi sağlayacaktır.

Dolaylı Paydaşlar

Mülteci topluluğunun da dahil olduğu yerel ekonomi aynı zamanda büyük ölçekli finansmanın (hem hibe hem de kredi) mümkün kılacağı ekonomik kaynak akışından da yararlanacaktır. Bu bağlamda 24 hedef ilde birçok dolaylı paydaş olacaktır:

1. Programa katılan ulusal kurumlar: Hazine ve Maliye Bakanlığı, Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK), İŞKUR, Türkiye İş Kurumu, diğer eğitim hizmeti sağlayıcılar ve devlet kurumları, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (AÇSHB), Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı (STB), Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı, FRIT Koordinasyon Ofisi,
2. 24 ildeki yerel kurumlar (İstanbul, Şanlıurfa, Hatay, Gaziantep, Adana, Mersin, Bursa, İzmir, Kilis, Konya, Mardin, Ankara, Kahramanmaraş, Kayseri, Kocaeli, Osmaniye, Diyarbakır, Malatya, Adıyaman, Batman, Manisa, Denizli, Tekirdağ ve Sakarya)
3. Mültecileri ve Türk çalışanları istihdam edilmeye daha uygun ve iş bulmaya daha hazır hale getirmeyi amaçlayan farklı projelerde çalışan Türk Kızılay Cemiyeti. Bu projelerin bu proje için finansmana erişimi olan işletmelere eğitimli çalışanları temin etmesi beklenmektedir. Sığınmacılar ve Göçmenlerle Dayanışma Derneği (SGDD), **Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı** (KOSGEB) ve hedef illerde mültecilerle çalışan sivil toplum kuruluşları (STK'lar).

5.2. Dezavantajlı / hassas durumdaki kişiler ve gruplar

Bu proje kapsamındaki dezavantajlı veya hassas durumdaki kişiler ve gruplar, işsizlik oranı ortalamasının üzerinde olan veya genellikle düşük ücretlerin ödendiği kayıtsız istihdam içinde yer alan ve muhtemelen sömürü koşullarında çalışan, genellikle endişelerini ifade edecek araçlara ve fırsatlara veya haklarını veya projenin etkisini anlamalarını sağlayacak bilgilere nadiren erişebilen kadınlardan, gençlerden, mültecilerden ve engelli bireylerden oluşmaktadır.

Bu gruptakilerin yaşadığı dezavantajlı durumlar genellikle İş Kanunu ile verilen hakların daha az bilinmesi, dil veya kısıtlı hareket imkanı nedeniyle bilgiye daha az erişim, yetersiz beceriler ve yetersiz uygun iş deneyimini içerir ve yaygın sosyal normlar, uygun ücretlerden istihdam edilmelerini engeller.

Paydaş katılım stratejisi, bu kısıtlamalara odaklanacak ve bilgiye erişimi kolaylaştırıcı uygulamaları (örneğin; Arapça basılı materyallerle, dil eğitimiyle ve yüz yüze danışmalarla ilgili tercüme olanaklarıyla ve bu hassas gruptaki bireylerin ihtiyaçlarına uygun bilgilendirme araçlarıyla) ve genel istişareler için uygun konum seçimlerini hayata geçirecektir.

Tablo 3: Paydaşlar ve Paydaşların İlgileri ve Etkileri

Proje bileşeni	Paydaş Grubu	İlgi	Etki
Bil. 1 ve 2	• Hedef illerde eğitim verilmiş ve çalışabilecek ve çalışmaya istekli mülteciler.	Yüksek	Yüksek

Proje bileşeni	Paydaş Grubu	İlgi	Etki
	<ul style="list-style-type: none"> • Çalışabilir durumdaki ve çalışmaya istekli olan hedef illerde bulunan, eğitim verilmiş ev sahibi topluluk (Türkler). 		
Bil. 1: İş potansiyeli yüksek olan kurulu şirketlere yönelik krediler	<ul style="list-style-type: none"> • mültecileri kapsayan işletmeler, • geçici koruma altındaki Suriyelilerin gelmesinden etkilenen ve nispeten az gelişmiş alt bölgelerde bulunan işletmeler, • iş imkanı sunma anlamında güçlü bir kaydı bulunan nispeten büyük ölçekli kurulu şirketler. 	Yüksek	Orta
Bil. 2: Gelişmekte olan şirketlere hibeler, iş olanağı yaratma koşuluyla verilir	<ul style="list-style-type: none"> • Hem mülteciler hem de Türk vatandaşları nezdinde kayıtlı iş imkanı yaratan ve büyüme potansiyeli gösteren yeni kurulan ve nispeten küçük ölçekli şirketler. 	Yüksek	Orta
Bil. 1 ve 2	<ul style="list-style-type: none"> • Finansal durumu güçlü olan, şirket tekliflerinin kayıtlı iş imkanı yaratma potansiyelini değerlendirme kapasitesini geliştirmeyi hedefleyen bankalar veya leasing şirketleri. 	Yüksek	Yüksek
Bil. 1 ve 2	<ul style="list-style-type: none"> • Hassas durumdaki gruplar 	Orta	Düşük
Projenin tamamı	<ul style="list-style-type: none"> • Hazine ve Maliye Bakanlığı, • Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (AÇSHB), Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı (STB) • Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK), • İŞKUR, Türkiye İş Kurumu, • diğer eğitim sağlayıcılar 	Orta	Orta
Projenin Tamamı	<ul style="list-style-type: none"> • Belirlenen 24 ildeki yerel kurumlar 	Orta	Orta
Projenin Tamamı	<ul style="list-style-type: none"> • Türk Kızılayı Cemiyeti • Sığınmacılar ve Göçmenlerle Dayanışma Derneği (SGDD), • Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB) • Mültecilerle çalışan sivil toplum kuruluşları (STK'lar) 	Orta	Orta

5.3. Diğer ilgili taraflar

Tablo 4: Diğer İlgili Taraflar ve bunların Projeye olan İlgileri

Diğer ilgili taraflar	Projeye ilgi
Cumhurbaşkanlığı Ofisi, Milli Eğitim Bakanlığı (MEB),	Proje, başka bir istihdam yaratan proje kapsamında eğitim alan teknik ve mesleki eğitim mezunlarının okuldan çalışmaya ve oradan da istihdam edilmeye sorunsuz bir şekilde geçmesi için MEB ile iş birliği yapacaktır.
Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı,	Proje, önceki FRIT I projesinde AÇSHB'nin deneyiminden yararlanacaktır.
İçişleri Bakanlığı Göç İdaresi Genel Müdürlüğü,	GİGM, göç konusuyla ilgili politikaların ve stratejilerin koordinasyonu konusunda genel gözetim ve koordinasyonu

	sağlar ve FEC projesi gibi, mültecilere yardım konularında çalışan kurumlar ve örgütlerle iş birliği yapar.
Yukarıdaki hedef illerde bulunan yerel özel sektör	Yerel özel sektör, uygun finansmanın sağladığı ekonomik kaynaklardan yararlanacaktır.
Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu [Türk-İş], Hak-İş ve DİSK	İşçi sendikalarının temel hedefi, Türkiye'deki çalışma koşullarını iyileştirmektir. Programın belirlediği kayıtlı çalışanlar sendikalara üye olabilir.
FRIT kapsamında Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı	KOBİ'leri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı, FRIT i' uygulayan taraftır ve daha önceden edinilen deneyim ve çıkarılan dersler, projeye dahil edilecektir.
Ulusal medya (basılı ve elektronik) 24 hedef ildeki yerel medya	Medyanın, çalışmalar ve projenin sonuçları hakkında bilgi verme anlamında kilit bir rolü olacaktır.
AB, ILO, BM kurumları, EBRD, KfW, GIZ, AFD ve diğer IFI'lar	AB, halihazırda binlerce çalışabilir durumdaki mültecinin kayıtlığı olduğu ESSN programını finanse ettiğinden dolayı bir ilgili taraftır. AB, proje kapsamında hibe vermektedir. Türkiye'deki daha geniş kapsamlı kalkınma gündemi ve FRIT Programı, BM kurumları, EBRD, KfW, GIZ, AFD ve diğer IFI'lar dahil olmak üzere farklı iş ortakları tarafından desteklenmektedir. Proje süresince bu kurumların tavsiyelerinden yararlanılacaktır.

5.4. Proje paydaşı ihtiyaçlarının özeti

Tablo 5: Tanımlı Paydaşların Özellikleri ve Katılım Araçları

İl	Paydaş grubu	Temel özellikler	İletişim araçları	Dil	Ayrıntılar
Her 24 ilde	Çalışabilecek Durumdaki Mülteciler	Beceri eğitimi ve kayıtlı istihdam fırsatları	Yazılı bilgilendirme, elektronik ve basılı medya,	Arapça/Türkçe/İngilizce	Eğitim kurumlarından kursiyerlere yönelik bilgiler
Her 24 ilde	İşsiz ve çalışabilecek durumdaki ev sahibi topluluk	Hak sahibi işletmelerin istihdam gerekliliklerini yerine getirmek için sektöre uygun beceriler	Yazılı bilgilendirme, elektronik ve basılı medya,	Türkçe	Eğitim kurumlarından kursiyerlere yönelik bilgiler

İl	Paydaş grubu	Temel özellikler	İletişim araçları	Dil	Ayrıntılar
Her 24 ilde	Hak sahibi özel şirketler, KOBİ'ler: a) Kredi bileşeni için b) Hibe bileşeni için	Mültecilerin katılımında bulunduğu işletmelere ve azınlık grupların (kadınlar dahil) yönettiği işletmelere özel yardım	Yazılı bilgilendirme, elektronik, medya	Türkçe ve Arapça	Kredi ve hibe seçim süreciyle ilgili uygunluk kriterleri hakkında hedeflenen iletişim stratejisi
Her 24 ilde faaliyet gösteren	PFI'lar	Kredi görevlilerinin teknik yardımı ve eğitimi	Yazılı bilgilendirme, elektronik, yüz yüze toplantılar	Türkçe	Hedef bilgiler, PFI'lar için seçim kriterleri, TKYB'den proje kredisi için gereklilikler ve koşullardır.
Ankara'da ve her 24 ildeki genel müdürlüklerde	Ulusal kurumlar (Milli Eğitim Bakanlığı (MEB), Sağlık Bakanlığı ve Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı Göç İdaresi Genel Müdürlüğü)	Programın gidişatı hakkında düzenli bilgilendirme Program hakkında sağlıklı iletişim ve iş birliği	Yazılı bilgilendirme, elektronik Bilgilendirme ve İstişare Toplantıları	Türkçe	Genel proje bilgilendirmesi
Her 24 ilde	24 ildeki yerel kurumlar				
Her 24 ilde	İŞKUR, Türk Kızılay Cemiyeti, Sığınmacılar ve Göçmenlerle Dayanışma Derneği (SGDD), Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB) ve mültecilerle çalışan sivil toplum kuruluşları (STK'lar)	İşletmeler, istihdam kriterlerini karşılayan potansiyel mülteci ve ev sahibi topluluk çalışanlarını istihdam etmek için İŞKUR'a, MEB'ye ve diğer kurumlara (Türk Kızılay gibi) yönlendirilecektir. Kayıtlı istihdamın başarılı şekilde paylaşılması	Yazılı bilgilendirme, elektronik Bilgilendirme ve İstişare Toplantıları	Türkçe	İstihdam edilecek eğitimli çalışanların bilgileri ve hak sahibi işletmelerin gereklilikleri,

İl	Paydaş grubu	Temel özellikler	İletişim araçları	Dil	Ayrıntılar
Her 24 ilde	Hassas durumdaki gruplar	Beceri eğitimi ve kayıtlı istihdam fırsatları	Yazılı, yüz yüze, braille alfabetiyle (gerekirse) bilgilendirme, radyo, ayrı istişareler	Türkçe ve Arapça	Eğitim kurumlarından kursiyerlere yönelik bilgiler
Ankara, İstanbul	AB, ILO, BM kurumları, EBRD, KfW, GIZ, AFD ve diğer IFI'lar	Türkiye'nin geniş kapsamlı kalkınma gündeminde desteklerini sürdürme	Yazılı bilgilendirme, elektronik	İngilizce	Genel proje bilgilendirmesi
Ankara ve İstanbul ve 24 ilde şube	Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu [Türk-İş], Hak-İş ve DİSK	Türkiye'nin geniş kapsamlı kalkınma gündeminde desteklerini sürdürme	Yazılı bilgilendirme, elektronik	Türkçe	Genel proje bilgilendirmesi
Her 24 ilde	Ulusal ve bölgesel ölçekteki basılı ve elektronik Medya	Programın iletişimi ve görünürlüğü	Yazılı bilgilendirme, elektronik, Bilgilendirme ve İstişare Toplantıları Basın toplantıları	Türkçe ve Arapça	Genel proje bilgilendirmesi

6. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI

6.1. Paydaş katılım programının amacı ve zamanlaması

Bu Paydaş Katılım Planı, doğrudan ve dolaylı proje paydaşlarına uygun ve erişilebilir bilgilerin zamanında sunulması için ve onların Projeye ve Projenin etkileri hakkındaki görüşlerini ve endişelerini dile getirmelerine fırsat tanımak üzere hazırlanmıştır. PKP, projenin yaşam döngüsündeki hangi aşamalarda ve hangi dönemlerde bu çalışmaların gerçekleşeceğini belirtir. Kamu toplantıları, toplantıların yapılacağı yerler ve zaman konusunda kararların henüz verilmediği durumlarda insanların, bilgileri gözden geçirme ve görüşlerini dile getirme fırsatları hakkında nasıl bilgilendirileceği konusunda bilgi verilir.

Projede, Ocak 2020'den bu yana gelişen COVID-19 salgınının durumu göz önüne alınarak paydaş katılımı için duruma en uygun yöntemler seçilmelidir. Yetkililer, COVID-19 virüsünün yayılmasını ve bulaşmasını yavaşlatmak için günlük hayatın yanı sıra ticari faaliyetlerle de ilgili düzenlemeler ve kısıtlamalar ilan etmişlerdir. Ticari faaliyetlerdeki kısıtlamalar, paydaş katılımı açısından yeni yöntemler, araçlar ve teknikler

gerektirmektedir. Paydaşların farklı ihtiyaçlarını karşılayan farklı katılım yöntemleri, ancak bu kısıtlamaların hafifletilmesinden sonra uygulanabilecektir.

COVID-19 ile ilgili kısıtlamaların uygulandığı dönemde paydaş katılımı konusunda medya ve internet kanallarından daha fazla faydalanılacaktır. Mümkün ve uygun olan durumlarda, paydaşların türüne ve kategorisine bağlı olarak bu amaca uygun internet platformları ve özel tartışma grupları oluşturulacaktır. Paydaşların internet kanallarına erişimi olmayan durumlarda geleneksel iletişim kanalları (TV, gazeteler, radyo, kamusal ilanlar ve posta gibi) kullanılacaktır. Proje belgeleri, sunumlar, anketler ve tartışma konuları gibi içerikler katılımcılara internet üzerinden dağıtılacaktır.

PKP, saptanan dezavantajlı veya hassas durumdaki kişilere veya gruplara özel önem verir ve bu kişilerin veya grupların paydaş katılım çalışmalarına nasıl dahil edilmesi gerektiğini belirler. PKP paydaşların temel özelliklerini ve ilgisini ve farklı paydaşlar için uygun olan farklı katılım ve istişare seviyelerini dikkate alır. Öte yandan tüm paydaşlarla etkileşimi belirlerken bu paydaşlarla etkileşimin getirdiği fırsatları ve riskleri de araştırır.

Paydaşlarla karşı karşıya PKP iletişim stratejisi, aynı zamanda paydaşların kendi endişelerini dile getirebileceği ve şikayetlerini paylaşabileceği mekanizmaları ortaya koyar ve bu endişelere ve şikayetlere zamanında ve yeterli ölçüde nasıl müdahale edileceğini ve şikayetlerin nasıl çözüleceğini de belirler. Böylelikle hem TKYB hem de PFI'lar projenin başlangıcından tamamlanmasına kadar tüm paydaşlarla zamanında etkileşimi önceliklendiren bir stratejiyi hayata geçirecektir.

6.2. Bilgi açıklama konusunda teklif edilen strateji

TKYB, şikayetlerle ilgili atılan adımların takip edilmesi de dahil olmak üzere paydaş faaliyetlerinin yönetimi ve takip edilmesi için PUE dahilinde tam zamanlı bir uzman görevlendirecektir. PFI'lar paydaş katılımıyla ilgili sorunları ve şikayetleri projeye ilgili TKYB'ye iletmek için bir kişi belirleyecektir. TKYB PUE ve PFI'lar yazılı/basılı/görsel materyallerin açıklanması için mevcut çevrimiçi iletişim kanallarını ve olanaklarını kullanacaktır. Proje güncellemeleri, PFI bağlantılarının bulunduğu TKYB web sitesinde paylaşılacak ve ilgili tesislerde yayınlanacaktır (Şehir ve Bölge Ofisleri). TKYB ve İŞKUR, proje bilgilerinin hem potansiyel çalışanlarla hem de işverenlerle paylaşılması konusunda bir mutabakat anlaşması imzalayacaktır. Proje bilgileri, uygun olduğunda İŞKUR'un web sitesinde ve tesislerinde erişime sunulacaktır. Raporlarda, özetlerde ve ilgili belgelerde kullanılan terminolojiye ilişkin kolay anlaşılır bir kılavuz web sitesinde ve uygun olduğunda basılı halde tesislerde paylaşılacaktır. Projeye ilgili çalışmalar için hazırlanan iletişim materyalleri web sitesinde ve basılı halde tesislerde paylaşılacaktır. Geçerli olduğunda ve paydaşlar tarafından tercih edildiğinde TKYB ve PFI'lar aynı zamanda proje bilgilerinin ve güncellemelerini, ihtiyaç olduğunda sosyal medya, dağıtılan basılı materyaller, birebir görüşmeler ve istişare toplantıları gibi diğer yollarla paylaşacaktır.

Tablo 6: Katılım Planı

Proje aşaması	Açıklanacak bilgilerin listesi	Teklif edilen yöntemler	Zaman çizelgesi: Konumlar/ Tarihler	Hedef paydaşlar	Sorumluluklar
Tasarım ve müzakere	Paydaş Katılım Planı, ESMS belgeleri	Yazılı bilgilendirme, elektronik bilgilendirme	Aralık 2019 e-postalar, TKYB web sitesi, (belgeler gerektiğinde güncellenecektir)	Hak sahibi özel şirketler, PFI'lar Ulusal kurumlar (Milli Eğitim Bakanlığı (MEB) ve Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı Göç İdaresi Genel Müdürlüğü), SGK, İŞKUR, KOSGEB	TKYB PUE, hedef hak sahiplerine ve topluluklara proje çalışmalarını, potansiyel çevresel ve sosyal riskler hakkında bilgi verecektir
Tasarım ve müzakere	Proje tasarım belgeleri Hedef 24 ilin ekonomik-sosyal-finansal temel koşulları	Yazılı bilgilendirme, elektronik bilgilendirme ve İstişare Toplantıları	Devam eden TKYB ofisi, PFI ofisi	PFI'lar	TKYB PUE, PFI'ların FEC'ye dahil edilme olasılığını değerlendirecek ve nihai hak sahiplerine ulaşmak için bir yöntem geliştirecektir
Tasarım ve Uygulama	Teknik olmayan proje özeti; basın bültenleri, proje web siteleri ve proje sosyal medya kanalları	Resmi toplantılar, e-postalar	Şubat 2020 Gerektiğinde TKYB ofisi, kuruluşların şehir ofisleri,	KOSGEB, Ticaret odaları (OIP)	TKYB PUE farkındalık yaratacak ve siteden geri bildirim alacaktır

Proje aşaması	Açıklanacak bilgilerin listesi	Teklif edilen yöntemler	Zaman çizelgesi: Konular/ Tarihler	Hedef paydaşlar	Sorumluluklar
Uygulama Aşaması	<p>Proje çıktıları</p> <p>Mülteciler ve Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için çok sayıda kayıtlı iş imkanı</p> <p>Belirli illerde yüksek kayıtlı iş gücü</p> <p>Mültecilere ait olan şirketlere ve mülteci çalışanların istihdam edilmesine yönelik finansal hizmetlerin sunumuna dair yüksek duyarlılık</p>	Yazılı bilgilendirme, elektronik bilgilendirme	<p>Projenin uygulanması süresince</p> <p>TKYB ofisi, ilgili kuruluşların ofisleri</p>	AB, ILO, BM kurumları,	TKYB PUE, projenin hedef gruplarını bilgilendirecek ve proje hedefine ulaşmak için muhtemel iş birliği alanlarını belirleyecektir
Uygulama Aşaması	Teknik olmayan proje özeti; basın bültenleri, proje web siteleri ve proje sosyal medya kanalları	Yazılı bilgilendirme, elektronik bilgilendirme	Gerektiğinde	Doğrudan hak sahipleri - potansiyel çalışanlar (mülteciler ve Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları)	TKYB PUE, projeye ilgili bilgilendirme için TKYB PUE web sitesini güncelleyecektir
Uygulama Aşaması	Teknik olmayan proje özeti; basın bültenleri, proje web siteleri ve proje sosyal medya kanalları	Yazılı bilgilendirme, elektronik bilgilendirme	Gerektiğinde	Hassas gruplar (kadınlar, gençler, engelliler gibi) potansiyel doğrudan hak sahipleri	TKYB PUE, projeye ilgili bilgilendirme için TKYB PUE web sitesini güncelleyecektir
Uygulama Aşaması	Proje tasarım belgesi ve kredi belgesi	Yazılı bilgilendirme, elektronik bilgilendirme ve İstişare Toplantıları	<p>Mart 2020</p> <p>e-posta, web sitesi,</p> <p>TKYB ofisi,</p> <p>PFI ofisleri</p>	PFI'lar	TKYB PUE, potansiyel PUE'lerden niyet mektubu alacaktır

Proje aşaması	Açıklanacak bilgilerin listesi	Teklif edilen yöntemler	Zaman çizelgesi: Konular/ Tarihler	Hedef paydaşlar	Sorumluluklar
Uygulama Aşaması	Proje tasarım belgesi ve kredi belgesi Teknik olmayan proje özeti; basın bültenleri, proje web siteleri ve proje sosyal medya kanalları	Yazılı bilgilendirme, elektronik bilgilendirme	Mart-Nisan 2020 Gerektiğinde 24 hedef şehirdeki PFI şubeleri Ticaret Odalarının Ofisleri	Özel sektör şirketleri	TKYB PUE ve PFI'lar, kayıtlı istihdam için finansman mekanizması ve yöntemi hakkında bilgi verecek ve hibe ve kredi ile proje GRM başvurularını toplayacaktır
Uygulama Aşaması	Proje tasarımı ve kredi belgeleri	Yazılı bilgilendirme, elektronik Bilgilendirme ve İstişare ve Yüz Yüze Toplantılar	Projenin uygulanması süresince gerektiğinde	Hassas gruplar, Dolaylı paydaşlar, yerel kamu kurumları, yerel STK'lar ve diğer ilgili dolaylı paydaşlar	TKYB PUE ve PFI'lar, kayıtlı istihdam için finansman mekanizması ve yöntemi hakkında bilgi verecek ve hibe ve kredi ile proje GRM başvurularını toplayacaktır
Uygulama	Kilit göstergelerle proje uygulamasının gidişatı	Yazılı bilgilendirme, elektronik Bilgilendirme, toplantılar,	Yılda iki kez TKYB ofisi, Video Konferansları	WB	TKYB PUE ve PFI'lar proje uygulamasının gidişatını rapor edecektir

6.3. İstişare için önerilen strateji

TKYB PUE, Tablo 5'te açıklandığı üzere paydaşlarla GRM ve sürekli istişare ile uygun geri bildirim, görüş ve bilgi alacaktır ve gerektiğinde düzeltici önlemleri alacaktır.

6.4. Hassas grupların görüşlerini dahil etmek için önerilen strateji

Bu proje kapsamındaki dezavantajlı veya hassas durumdaki kişiler ve gruplar, işsizlik oranı ortalamasının üzerinde olan veya genellikle düşük ücretlerin ödendiği kayıtsız istihdam içinde yer alan ve muhtemelen sömürü koşullarında çalışan, genellikle endişelerini ifade edecek araçlara ve fırsatlara veya haklarını veya projenin etkisini anlamalarını sağlayacak bilgilere nadiren erişebilen kadınlardan, gençlerden, mültecilerden ve engelli bireylerden oluşmaktadır.

Hassas grupların görüşlerini dahil etmek için;

- Engelli bireylerin çıkarlarını temsil eden yerel kuruluşlarla ve STK'larla etkileşim sağlanacaktır.
- Hedef şehirlerdeki kadınlar, gençler ve engelli bireyler ve diğer hassas gruplar için kolay erişimin olduğu yerlerde ayrı istişareler yürütülecektir.
- Proje hakkında bilgilendirme yüz yüze, tercüme edilerek (Arapça) ve/veya gerekirse braille alfabesinde sunulacaktır.

- Hassas grupların erişimini mümkün kılan konumlarda istişareler yürütülecektir.
- Bilgilerin paylaşılması için yazılı veya basılı proje materyalleri kültürel olarak uygun, anlaşılması kolay bir dilde ve paylaşılmadan önce tercüme edilerek projedeki hassas grupların bildiği ve erişebileceği yerlerde paylaşılacaktır.

6.5. Takvimler

Hem Geçici Koruma altındaki Suriyeliler hem de Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için kayıtlı istihdam yaratma ile ilgili olarak, AB hibesi ve IBRD kredisi, TKYB ile IBRD arasında kredi sözleşmesi imzalandıktan sonra kullanılacaktır. Uygulama süresi, kredi ve hibe sözleşmeleri imzalandıktan sonra 48 ay olacaktır. Ancak bu PKP, açıklandıktan sonra projenin son geçerliliğine kadar operasyonel olacak ve uygulanacaktır ve proje süresince ortaya çıkabilecek tüm ek ihtiyaçları karşılamak için gerekli olduğunda revize edilecek ve açıklanacaktır.

6.6 Paydaşlardan Gelen Geri Bildirimlerin İncelenmesi

Projenin uygulanması sırasında paydaşlardan gelen kesintisiz geri bildirimler ve görüşler gözden geçirilerek projenin sorunsuz şekilde uygulanması için ilgili paydaşlarla birlikte gerekli olduğu takdirde TKYB PUE tarafından düzeltici adımlar atılacaktır.

TKYB PUE proje memnuniyetleri hakkında hak sahibi şirketlerden geri bildirim almak için bir ara dönem paydaş katılım araştırması düzenleyecektir. PUE, araştırmanın sonuçlarını PFI'larla paylaşacak ve sonuçlar, uygun olduğunda projenin uygulanması hakkında bilgi verecektir.

Ayrıca, hem kurum içinden (proje çalışanları) hem de kurum dışından paydaşların endişelerini almak için projenin yaşam süresi boyunca proje GRM mevcut olacaktır.

6.7 Projenin İlerleyen Aşamalarında Katılım Çalışmaları

Projenin tasarım ve müzakere aşamasında ve uygulama aşamasında hedef hak sahiplerini ve toplulukları proje çalışmaları, potansiyel çevresel ve sosyal riskler hakkında bilgilendirmek için resmi kurumlar, İŞKUR, diğer mesleki eğitim özel sektör işletmeleri, ticaret odaları gibi paydaşlarla birlikte istişare toplantıları yapılacaktır.

Eğitim atölye çalışmaları

TKYB aşağıdaki esas alanlarda eğitim ve kapasite geliştirme eğitimleri düzenleyecektir: i) teknik beceriler (yazılım ve BT bilgisi gibi); ii) sosyo-duygusal beceriler (liderlik, takım çalışması, müşteri oryantasyonu gibi); iii) finansal okuryazarlık; iv) hak sahibi işletmeler için yönetim uygulamaları.

Eğitim faaliyetlerinin etkililiğini ve bu faaliyetlerin şirketlerin performansı, verimi, iş yaratma olanağı, verimliliği ve iş yeri refahı üzerindeki etkilerini değerlendirmek üzere orta hat ve uç hat araştırmalar hazırlanacaktır.

TKYB, uygun işletmelerin tekliflerinde kayıtlı istihdam yaratma potansiyelini değerlendirmek ve mültecilerin yoğunlukla bulunduğu bölgelerde faaliyet gösteren uygun işletmelere kredi kapasitesini geliştirmek üzere her aday PFI için eğitimler düzenleyecektir.

TKYB ve PFI personeli, işletmelere istihdam edilebilir mültecilerin ve vatandaşların belirlenmesinde ve işe alınmasında rehberlik etmek üzere eğitilecektir.

İletişim Materyalleri

TKYB tarafından yazılı bilgilendirme hazırlanacak ve projenin uygulanması sırasında broşürler ve el ilanları gibi çeşitli iletişim materyalleriyle kamuya açıklanacaktır. Uygun olan durumlarda PFI'lar bu materyalleri hedef gruba projenin ayrıntıları hakkında bilgi vermek için de adapte edecektir/kullanacaktır. Materyaller her üç ayda bir gözden geçirilecek ve gerektiğinde dağıtım için güncellenecektir. Başlangıç aşamasında paydaşlara sunulacak olan projeye giriş broşürlerinde proje hakkında genel bilgi ve şikayet mekanizması ve irtibat/geri bildirim kanalları hakkında bilgilendirme sağlanacaktır. Hazırlanacak olan iletişim materyallerinde, hassas grupların ihtiyaçları dikkate alınacak ve her iki dilde (Türkçe ve Arapça) hazırlanacaktır.

TKYB PUE ve PFI'lar, önemli proje güncellemeleriyle ve projenin çevresel ve sosyal performansı hakkında raporlarla web sitelerini düzenli olarak güncelleyecektir (en az her altı ayda bir). Web sitesi aynı zamanda projenin şikayet mekanizması hakkında her iki dilde de bilgi sağlayacaktır.

İstişare toplantılarında görsel materyal kullanılacaktır. Ulusal resmi makamlar, yerel resmi makamlar, STK'lar, PFI'lar, hak sahibi özel işletmeler için istişare toplantıları sırasında sunumlar yapılacaktır.

7. PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİ UYGULAMAK İÇİN KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR

7.1. Kaynaklar

TKYB programı mevcut organizasyon yapısı kapsamında uygulayacaktır: PUE, TKYB içerisinde ve farklı departmanlardan özel olarak belirlenmiş tam zamanlı personelin katılımıyla oluşturulacaktır (Müşteri Değer Yönetimi ve İş Geliştirme, projeyi Mühendislik, Kalkınma Finans Kuruluşları, Kredi Tahsisi, Finansal Analiz ve BT'nin desteğiyle projeyi yönetecektir) ve olağan rutinleri kapsamında projeyi yönetecek ve uygulayacaktır.

3 yıllık süre zarfında paydaş katılım planının uygulanması için ayrılan bütçe, farklı paydaşlarla ve iletişim ve görünürlük faaliyetleri için aşağıda belirtilen faaliyetlerin yürütülmesi amacıyla kullanılacaktır.

Paydaş katılım çalışmaları, finansman seviyelerine bağlı olarak (TKYB tarafından veya PFI'lar üzerinden doğrudan finansman) TKYB PUE ve PFI'ların özel personeli tarafından takip edilecektir. TKYB PUE ve PFI'lar PKP'nin gidişatını ve alınan geri bildirimleri ve şikayetleri izleyecektir. PFI seviyesinde PKP faaliyetleriyle ilgili tüm kayıtlar, diğer proje ilerleme bilgileriyle birlikte TKYB'ye düzenli olarak bildirilecektir. GRM'ye özel bilgiler dahil olmak üzere tüm proje katılım kayıtları, TKYB PUE tarafından tutulacaktır.

Tablo 7: Katılım Planının Uygulanması ve Sorumlu Tarafları

Aktör/Paydaş	Sorumluluklar
TKYB PUE	<ul style="list-style-type: none"> • PKP planlama ve uygulama • Gelişim ortaklarıyla, özel sektörle, PFI'larla birlikte paydaş katılım faaliyetlerini yönetme • Şikayetlerin çözümünün yönetimi ve koordinasyonu • Çevresel ve sosyal performansın izlenmesi ve Dünya Bankasına bildirilmesi • Projenin geneli için PKP faaliyetlerine ilişkin konsolide raporlama • Açıklanan ESMS belgelerini kullanıma sunma • Özellikle ihtiyaç değerlendirmeleri, pazar değerlendirmeleri, eğitim ihtiyaçları değerlendirmeleri için girdilerle ilgili olarak PUE'ler tarafından düzenlenecek paydaş katılım çalışmalarına katılım
Aracı Finansal Kuruluşlar (PFI'lar)	<p>Aşağıdakilerle ilgili olarak PKP faaliyetlerini planlama ve uygulama:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bölgesel ve şehir düzeyinde sosyal yardım • PFI'nın TKYB PUE'ye uygulanmasına ilişkin raporlama • PFI Proje bölgelerinde Projenin Etkilediği İnsanlara (PAP'ler)/paydaşlara sosyal yardım

8.ŞİKAYET MEKANİZMASI

8.1 GRM Tanımı

TKYB'nin, web sitesi üzerinden ulaşılabilen öneri ve proje şikayet mekanizması bulunmakta olup, çalışanları dahil tüm proje paydaşlarının şikayetlerinin düzenlenmesi ve ele alınmasına yönelik onaylı politika ve prosedürleri tanımlanmıştır. Uluslararası Finansal Kuruluşlarla Yürütülen Projelerde Uygulanacak Şikâyet Yönetimi Prosedürü yakın zamanda onaylanmış olup yürürlüktedir. ESS.10'un (Stakeholder Engagement and Information Disclosure) gereklilikleri doğrultusunda, projeye özgü şikâyet mekanizması tüm paydaşların kullanımına açık olacak olup herhangi bir paydaş veya projeden etkilenen kişinin, olası herhangi bir mesaj, şikâyet ve/veya öneri sunması için kullanılabilir. Proje kapsamında, aracı finansal kuruluşlardan (AFK), nihai kredi kullanıcısı KOBİ'lerden ve ayrıca finanse edilen alt projeden etkilenen kişilerden (PEK'ler) her türlü geri bildirim alınması beklenmektedir (Şekil 1).

ESS.2'nun (Labor and Working Conditions) gereklilikleri doğrultusunda, TKYB'nin Personel Şikâyet Yönetimi Prosedürü yürürlüktedir. Çalışanlar, Banka Intranet sayfasındaki bildirim menüsünden bildirim içeriğine en uygun mekanizma üzerinden bildirimini gerçekleştirir. Bu bildirimler 1.Etik, 2.İhbar, 3.Şüpheli İşlem Bildirimi, 4.Öneri ve Şikâyet ile ilgili olabilir. Şikâyet ve bildirimler, Personel Şikâyet Yönetimi Prosedürüne göre yürütülecek olup, Etikle ilgili bir ihbar durumunda TKYB Genel Müdürüne, İhbar durumunda Teftiş Kurulu Başkanına, Şüpheli İşlem durumunda Uyum Görevlisine (İç Kontrol ve Uyum Birimi Daire Başkanı) iletilmektedir (Şekil 2).

Proje özelinde istihdam edilen Personel Harici Proje Çalışanları (Danışman vb.) Personel Şikâyet Yönetimi Prosedürü hakkında bilgilendirilecek, şikâyetlerini 1.Etik, 2.İhbar, 3.Şüpheli İşlem Bildirimi kategorilerine özel e-postalar aracılığıyla bankaya iletebileceklerdir. Proje ile ilgili genel şikâyetleri için Banka web sitesinde bulunan Öneri/Şikâyet Formunu kullanabileceklerdir.

GRM adımları aşağıda açıklanmıştır.⁴

Proje Paydaşları için GRM Süreci:

GRM, tüm proje paydaşları için TKYB'nin resmi web sitesinden erişilebilir olup TKYB'nin müşterileri ile diğer tüm paydaşların şikayetlerini toplamayı ve çözümlenmeyi amaçlamaktadır. Şikayet sürecini yöneten sorumlu birim, doğrudan TKYB'nin Denetim Komitesi'ne bağlı olan İç Kontrol ve Uyum Birimidir. Alınan tüm sorular/şikayetler, İç Kontrol ve Uyum Birimine yönlendirilir ve burada ilgili soru/şikayet, İç Kontrol ve Uyum Birimi tarafından incelenerek yasal olarak farklı bir süre gerekli olmadıkça en fazla 30 gün içinde yanıtlanmak üzere ilgili birime iletilir. Proje şikayet mekanizmasında İç Kontrol ve Uyum Birimi tarafından ilgili birime yönlendirilen uluslararası finansal kuruluşlarla yürütülen projelerle ilgili tüm şikayetler, proje bilgi ve raporlama açısından TKYB PUE'ye (Proje Uygulama Ekibi) rapor edilecektir. GRM Formları hem Türkçe hem de İngilizce olarak mevcuttur;

İngilizce Bağlantı Linki: <https://kalkinma.com.tr/en/contact-us/contact-information>

Türkçe Bağlantı Linki: <https://kalkinma.com.tr/tr/bize-ulasin/iletisim-bilgileri>

Bu GRM, Türkiye Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından uygulanan düzenleyici çerçevenin (Bankaların İç Sistemleri ve İçsel Sermaye Yeterliliği Değerlendirme Süreci hakkında yönetmelik) bir parçası olduğundan olası AFK'lar da dahil olmak üzere Türkiye'deki tüm bankalar bu düzenlemeye tabidir. Dolayısıyla, AFK'ların da benzer şekilde işleyen GRM'e sahip olması beklenir. Proje GRM, TKYB ile AFK'ların mevcut şikayet kanallarını kullanacak, ancak aynı zamanda projeye özgü şikayetleri toplamak, yönetmek ve izleyebilmek için de yapılan düzenlemelerle geliştirilecektir. Seçilen AFK'lardan herhangi birinin bu GRM'in bazı özelliklerine sahip olmaması halinde ilgili AFK'nın, GRM'ini, ESS.10 gerekliliklerine uyacak şekilde ve PKP ile Proje Uygulama Kılavuzunda (POM) belirtildiği üzere güncellemesi ve geliştirmesi istenecektir.

Proje PUE, İç Kontrol ve Uyum Birimi tarafından yönlendirilecek ve paylaşılacak olan proje ile ilgili tüm soruları raporlayacak olan birim olup ve aynı zamanda tüm şikayetlerin kaydını tutacak ve raporlarını hazırlayacaktır. PUE aşağıdaki durumların hepsinde bilgilendirilecektir:

- Proje ile ilgili şikayetlerin alınması ve kayıt altına alınması
- İlgili birim tarafından taslak cevabın hazırlanması
- Hukuk görüşünün alınması
- Şikayetçiye verilecek yanıtın tamamlanması

İç Kontrol ve Uyum Birimi, alınan önlemler ile karşı önlemleri ve proje şikayetleri de dahil olmak üzere başvuru sahibine/şikayetçiye verilen yanıtları kayıt altına alır ve bunları aylık olarak Denetim Komitesi'ne, İç Denetçiler Kurulu'na ve CEO'ya raporlar. Proje şikayetleri ile ilgili olması durumunda bu aylık raporlar, proje raporlaması için TKYB PUE ile paylaşılacaktır.

⁴ GRM süreci örneği:

1. Adım: Şikayetlerin iletilmesi

2. Adım: Şikayetin kayıt altına alınması

3. Adım: Şikayetin Araştırılması ve Taslak Yanıtın Hazırlanması

4. Adım: Şikayetçiye 30 Gün İçinde Yanıt Verilmesi

Proje GRM'i çocuk işçiliği, işçilerin sağlığı ve güvenliği ile işyeri tacizini de (mobbing, cinsel taciz vs.) içerecek şekilde proje politikalarının, yönergelerinin veya prosedürlerinin ihlali de dahil olmak üzere projenin genel olarak yönetimi ve uygulanması ile ilgili şikayetlerin iletilmesi için kullanılacaktır. Proje GRM, anonim şikayetlerin iletilmesine de izin verecektir. Ek-1'de yer alan Öneri/Şikayet Formu proje ile ilgili anonim bildirimlerin alınmasına uygun olacak şekilde kullanılacaktır.

1. Adım: Şikayetlerin İletilmesi

Mevcut GRM'de şikayetlerin alınabilmesi için dört farklı kanalı vardır:

- Şikayet formu: Şikayet formu doldurarak (<https://kalkinma.com.tr/en/contact-us/contact-information>)
- Faks: +90 (216) 6301815-0216 6346145'e faks göndererek
- E-posta: Banka ve personele e-posta göndererek
- Posta: Bankaya bir dilekçeyle başvurarak

Şikayet sahibinin telefon yoluyla şikayette bulunmak istemesi durumunda, web sitesine yönlendirilerek şikayet formunu doldurması istenecektir. Şikayetçi ayrıca şikayeti, formda verilen biçimde proje adı seçerek (Dünya Bankası Kayıtlı İstihdam Kredisi veya Dünya Bankası Acil Firma Destek Projesi v.b) açılır menüler aracılığıyla sınıflandırabilecektir.

Şikayet formu konu ve gerekli diğer bilgilerle doldurulduktan sonra kaydedilmesi, sınıflandırılması ve yanıtlanmak üzere diğer ilgili departmanlara iletilmesi için İç Kontrol ve Uyum Birimine gönderilir. Alındığı kanaldan bağımsız olarak tüm şikayetler, İç Kontrol ve Uyum Birimine gönderilmeli ve alındıkları gün kaydedilmelidir.

Projeye özgü TKYB GRM'inin yanı sıra ulusal şikayet mekanizmaları da proje GRM'inin besleneceği araçlardan biri olacaktır. TKYB ile AFK'lar, proje ile ilgili farklı türden şikayetler konusunda, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) aracılığıyla resmi talep ve şikayetler alabilirler. Uygulamada, CİMER (Telefon: 150, web: <https://www.cimer.gov.tr/>) yalnızca Türk vatandaşları tarafından kullanılabilir. Bununla birlikte, mülteciler de dahil olmak üzere yabancılardan şikayet toplamak için ikinci bir ulusal şikayet mekanizması YİMER (Yabancılar İletişim Merkezi) kullanacaktır. YİMER (Telefon: 157, web: <http://yimer.gov.tr/>) 7 gün 24 saat çalışmakta olup, Türkçe, Rusça, Arapça, Farsça, Almanca ve İngilizce olmak üzere altı dilde hizmet vermektedir. CİMER ve YİMER üzerinden alınan proje ile ilgili şikayetler de İç Kontrol ve Uyum Birimi tarafından kaydedilecek ve proje GRM ile benzer şekilde işlenecektir. CİMER ve YİMER, proje ömrü boyunca proje GRM'ine katkı sağlayacaktır.

2. Adım: Şikayetin Kayıt Altına Alınması

Şikayet alındıktan sonra şikayetin kaydedilmesinden, yönlendirilmesinden ve gerekli süreler içinde yanıtlanmasının sağlanmasının kontrol edilmesinden ve aynı zamanda şikayetlerin kategori ve adet bakımından analizlerinin Denetim Komitesi ile CEO'ya rapor edilmesinden İç Kontrol ve Uyum Birimi sorumludur. Proje ile ilgili şikayetlerde, bu raporlar aylık olarak TKYB PUE ile de paylaşılacaktır.

3. Adım: Şikayetin Araştırılması ve Taslak Yanıtın Hazırlanması

Projeye özgü şikayetler, İç Kontrol ve Uyum Biriminden ilgili departmana ve TKYB PUE'ye yönlendirildikten sonra ilgili birim bir taslak yanıt mektubu hazırlamaktan ve İç Kontrol ve Uyum Birimi ile PUE'yi bilgilendirmekten sorumludur. Taslak yanıtın hazırlanmasından önce, ilgili birim şikayet sahibine şikayetin alındığını ve yasal süreler içerisinde yanıtlanacağını bildirmelidir. TKYB Müşteri Şikayet Yönetimi Politikasına göre tüm müşteri şikayetleri ile ilgili Hukuk Müşavirliği Birimi görüşü alınması zorunludur. İlgili birim bu aşamada taslak yanıtı hazırlar ve hukuk görüşüne gönderir.

4. Adım: Şikayetçiye 30 Gün İçinde Yanıt Verilmesi

Nihai yanıtın ilgili birim tarafından verilmesinden önce, taslak yanıt Hukuk Müşavirliği Birimi görüşüne göre revize edilmiş ve tüm iç onay prosedürü tamamlanmış olmalıdır. Şikayetin yanıtı şikayetin alındığı kanal ile aynı kanal üzerinden verilecektir. Projeye ilgili tüm yanıtlar, ilgili departman tarafından verilecek ve PUE yanıt hakkında bilgilendirilecektir. Tüm şikayetler, yasal sürenin aşılmasıyla 30 gün içinde yanıtlanmalıdır.

Şikayet sahibi, olası tüm çözümler önerildikten sonra yine de önerilen çözümden tatmin olmamışsa yargı sistemi ve araçları vasıtasıyla yasal yollara başvurabilecektir. Projenin GRM'i ile ilgili bilgiler, projedeki ilk geri bildirim görüşmelerinin bir parçası olarak ilan edilecek ve GRM ile ilgili bilgiler de TKYB web sitesinde güncel olarak yayınlanacaktır.

Şikayetlerin İzlenmesi ve Raporlanması

TKYB PUE içerisinde GRM odak noktası olacak olan Paydaş Katılımı ve GRM sorumlusu şunlardan sorumlu olacaktır:

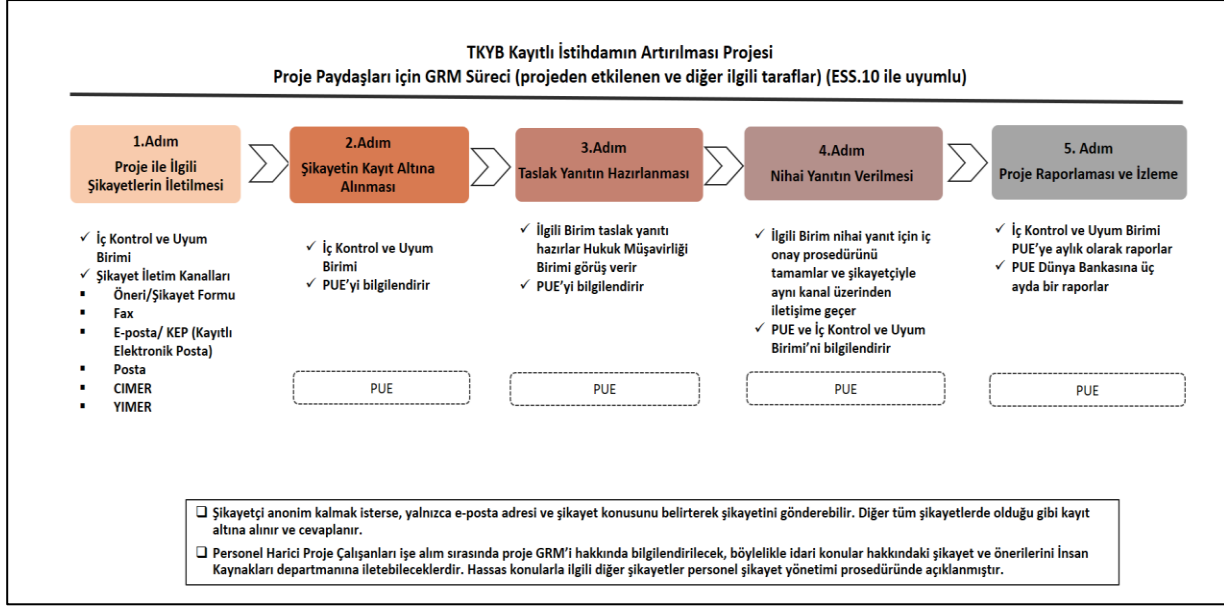
- Şikayetlerin sayısını, içeriğini ve durumunu analiz etmek ve bunları tek bir proje veri tabanına yüklemek;
- Çözülmemiş sorunları izlemek ve çözmek için önlemler önermek;
- PUE Proje Koordinatörü'ne GRM mekanizmaları hakkında üç ayda bir rapor sunmak.

PUE tarafından sunulacak olan altı aylık ilerleme raporları, GRM ile ilgili olarak aşağıdakiler hakkında güncellenmiş bilgiler veren bir bölüm içerecektir:

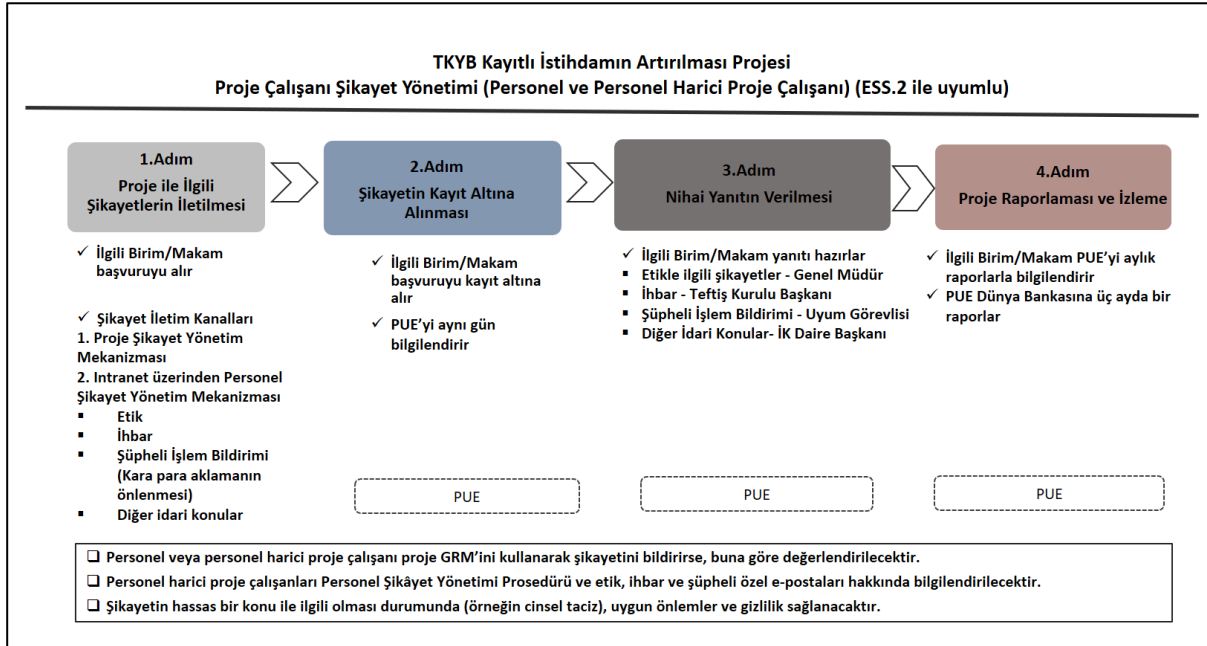
- GRM uygulamasının durumu (prosedürler, eğitim, bütçeleme vs.),
- Alınan şikayetlerin sayısı ile ilgili nitel veriler (cinsiyete göre ayrıştırılmış) (uygulamalar, öneriler, şikayetler, istekler, olumlu geri bildirimler),
- Şikayetlerin türü, yanıtlar, iletilen sorunlar ve çözülmemiş olarak kalan şikayetler hakkında nicel veriler,
- Alınan tedbirlere (yanıt) ilişkin memnuniyet,
- Alınan tüm düzeltme önlemleri.

Sonuçlar TKYB web sitesinde yayınlanacaktır.

Şekil 1



Şekil 2



8.2 Dünya Bankası Şikayet Giderme Sistemi

Dünya Bankası destekli bir projeden olumsuz etkilendiklerine inanan topluluklar ve kişiler, proje düzeyindeki mevcut şikayet giderme mekanizmaları vasıtasıyla veya Banka'nın Şikayet Giderme Servisi'ne (Grievance

Redress Service - GRS) şikayette bulunabilirler. GRS, proje ile ilgili endişeleri gidermek için alınan şikayetlerin derhal gözden geçirilmesini sağlar.

Projeden etkilenen topluluklar ve kişiler, şikayetlerini, Banka politika ve prosedürlerine uyulmaması sonucunda herhangi bir zarar oluşup oluşmadığını veya oluşma ihtimalinin olup olmadığını tespit eden, Banka'nın bağımsız Teftiş Kurulu'na iletebilirler. Şikayetler, doğrudan Dünya Bankası'nın dikkatine sunulduktan ve Banka Yönetimine yanıt verme fırsatı verildikten sonra herhangi bir zamanda iletilebilir. Bankanın kurumsal Şikayet Giderme Servisi'ne (GRS) nasıl şikayet gönderileceği konusunda bilgi için lütfen şu adresi ziyaret edin: <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>. Şikayetlerin Dünya Bankası Teftiş Kurulu'na nasıl gönderileceği hakkında bilgi için lütfen www.inspectionpanel.org adresini ziyaret edin.

9. İZLEME VE RAPORLAMA

Projenin izlenmesi-raporlanması ve yönetimi, projenin sonuçlarının gerçekleştirilmesi ve etkisinin ölçülmesi bakımından gösterilen ilerlemenin takip edilmesine odaklanacaktır. Aşağıdaki şekilde dört kapsamlı sonuç alanı takip edilecektir: (1) ekonomik sektörlerde mülteciler ve Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için çok sayıda kayıtlı iş imkanı ve firma türleri, (2) seçilen şehirlerdeki iş gücünde yüksek kayıtlılık oranı, (3) finansman alan ve Suriyelilere ait ve mültecileri kapsayıcı çok sayıda şirket ve (4) mültecilere ait şirketlerin mali uygunluğuna ve mültecilerin istihdam edilebilirliğine yönelik yüksek farkındalık. Veri toplama, süreç değerlendirmeleri ve etki değerlendirmesi, çalışmalara dahil edilir. İzleme-raporlama konusuna odaklanmak, çıktı hedeflerinin yerine getirilmesine ve derslerin çıkarılmasına yardım eder.

Proje aynı zamanda, GRM'nin işleyişinin değerlendirilmesi ve kaydedilen şikayet türleri dahil olmak üzere uygulama sırasında sürekli olarak PKP'yi takip edecektir. Bu, projede bir geri bildirim döngüsü olarak çalışacak ve katılım sırasında düzeltmelerin/iyileştirmelerin hızlandırılmasını sağlayacaktır. PKP çalışmaları tamamlandıktan sonra uygulanan PKP etkinliğini değerlendirmek için çıktılar gözden geçirilecektir. Proje PKP'si aşağıdaki göstergelere göre izlenecektir: (i) Cinsiyete göre alınan ve işleme konulan yıllık şikayet sayısı (hem TKYB tarafından doğrudan hem de diğer GRM'ler üzerinden alınan) ve (ii) istişarelere ve diğer proje PKP'si ile ilgili faaliyetlere katılan paydaşların sayısı.

PUE, PDO'yu ve Sonuçlar Çerçevesinin ara göstergelerini altı ayda bir ve yılda bir kez izleyecektir (Dünya Bankası genelinde izleme için temel göstergeler ve cinsiyetle ilgili göstergeler dahil). PUE Dünya Bankasıyla paylaşılacak üzere altı aylık ilerleme raporları hazırlayacaktır.

TKYB PUE ve PFI'lar, talep edilmesi halinde genel inceleme için sunulacak olan tüm kamu istişarelerini, açıklama bilgilerini ve proje boyunca toplanan şikayetleri ayrıntılı olarak gösteren basit bir veri tabanı ve etkinlik dosyası hazırlayacaktır. PFI'lardan alınan düzenli raporlarla ve bilgilerle TKYB PUE, tüm paydaş katılım

faaliyetlerinin kayıtlarının (TKYB veya PFI'lar tarafından gerçekleştirilen) tarihlerin, yerlerin, katılımcıların, hedeflerin ve sonuçların bulunacağı veri tabanında tutulmasını sağlayacaktır. Her istişare toplantısı için katılımcı listeleri hazırlanacak ve imzalanacaktır ve her mümkün olduğunda fotoğraflar çekilecek ve kaydedilecektir.

Paydaş katılım faaliyetleri PUE Proje Koordinatörü tarafından periyodik olarak değerlendirilecektir. Proje Koordinatörü tüm istişare ve açıklama çalışmalarının yeterli ölçüde kaydedilmesini sağlayacaktır. PKP uygulaması ve ilgili şikayetler ayrı bir bölüm altında altı aylık raporlar halinde raporlanacaktır. Raporlarda yapılan tüm paydaş katılımları ve istişareleri, şikayetler ve kararlar, yeni paydaşlar ve ortaklık konusundaki ilerleme ve sonraki çeyrek döneme ilişkin planlar ve uzun vadeli planlar yer alacaktır.

9.1. Paydaşların izleme çalışmalarına katılımı

TKYB, proje süresince hak sahibi işletmelerden ve ilgili paydaşlardan geri bildirim isteyecektir ve PUE, ilerleme raporlarının sonuçlarını PFI'larla ve gerekirse ilgili paydaşlarla görüşecektir.

Hak sahibi şirketlerden Proje memnuniyetleri konusunda geri bildirim almak için TKYB PUE tarafından Vatandaş Katılımına ilişkin bir orta vadeli araştırma yapılacaktır. PUE, araştırmanın sonuçlarını PFI'larla paylaşacak ve sonuçlar, uygun olduğunda projenin uygulanması hakkında bilgi verecektir.

Araştırmada aynı zamanda hem hak sahibi düzeyinde hem de sektör/şehir şirketi düzeyinde çalışanlar olarak mültecilerin algılarına dair ölçümlere yer verilecektir. Proje uygulama işletme araştırması, mültecilerin potansiyel çalışanlar olarak nasıl algılandığına dair sorulara yer verecektir.

Proje tasarımı aynı zamanda kayıtlı istihdam fırsatlarının ulusal çalışma ve sağlık ve güvenlik yasalarına uygun olarak yeterli çalışma koşullarını sunmasını sağlamak için yasal otoriteler (ilgili Bakanlık, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı) tarafından yürütülen periyodik çalışma denetimlerini içerecektir.

9.2. Paydaş gruplarına geri raporlama

Projenin gidişatını ve sonuçlarını takip etmek, belgelendirmek ve paylaşmak için izleme-değerlendirme faaliyetleri, Paydaş Katılım Planının izlenmesi de dahil olmak üzere TKYB PUE tarafından yapılacaktır.

Paydaş katılım çalışmaları dahil olmak üzere proje güncellemeleri TKYB'nin web sitesinde ve ilgili tesislerde (Şehir ve İlçe Ofislerinde) uygun olduğunda basılı halde paylaşılacaktır.

WB'ye raporlama: Paydaş katılım çalışmaları altı aylık ilerleme raporları şeklinde Dünya Bankasına geri raporlanacaktır.

10.SEP DANIŞMA

SEP'i katılımcı bir yaklaşımla hazırlama çabaları doğrultusunda TKYB, proje uygulamasından önce SEP'in taslak versiyonunu kilit paydaşlarıyla danışmak üzere bir danışma toplantısı açıklamış ve gerçekleştirmiştir. Toplantı 7 Şubat 2020 tarihinde TKYB Genel Müdürlüğü'nde, Tablo 7'de sunulan aşağıdaki paydaşların katılımıyla iki oturum ekilinde İstanbul'da gerçekleştirilmiştir.

Table 8. SEP Açıklama Toplantısına Davet Edilen Paydaşlar Listesi

TKYB DÜNYA BANKASI KAYITLI İSTİHDAMI ARTIRMA PROJESİ DAVETİYE LİSTESİ			
7 ŞUBAT 2020; 1. OTURUM; 10:30			
DAVETLİ LİSTESİ			
PROJE BÖLGELERİNDEKİ KALKINMA AJANLARI	Katılımcılar	Durum	Katılımcı Sayısı
<i>Bütün davet mektupları kurumlara elektronik ortamda ve posta yoluyla gönderilmiştir.</i>			
1. İstanbul Kalkınma Ajansı			
2. Karacadağ Kalkınma Ajansı	Mehmet Oğul (Uzman)	+	1
3. İpekyolu Kalkınma Ajansı	Yusuf Cem Yaman (Tanıtım ve İşbirliği Birim Müdürü)	+	1
4. Çukurova Kalkınma Ajansı	Hava şartlarından dolayı katılım olmadı.		
5. BEBKA Kalkınma Ajansı	Yasin Dalgıç (Uzman) / Seher İleritürk (Uzman)	+	2
6. İzmir Kalkınma Ajansı	Murat Çelik (Yatırım Destek Ofisi Koordinatörü)	+	1
7. Mevlana Kalkınma Ajansı	İsmail Ünver / Halil Sena Yetkin (Uzman)	+	2
8. Dicle Kalkınma Ajansı	Berk Oğuz (Uzman)	+	1
9. Ankara Kalkınma Ajansı			
10. Doğu Kalkınma Ajansı	Ahmet Tektaş (Uzman)	+	1
11. ORAN Kalkınma Ajansı	Nurullah Topkaraoğlu (Planlama Uzmanı)	+	1
12. Doğu Marmara Kalkınma Ajansı	Ali Kerem Fidan (Uzman)	+	1
13. Fırat Kalkınma Ajansı	Muhammed Fatih Çan	+	1
14. Zafer Kalkınma Ajansı			
15. Güney Kalkınma Ajansı			
16. Trakya Kalkınma Ajansı	Ertuğ Güney (Planlama Programlama Birimi Müdürü), Dilara Güner (Uzman)	+	2
PROJE BÖLGESİNDEKİ SANAYİ VE TİCARET ODALARI			
17. Adiyaman Sanayi ve Ticaret Odası			
18. Antakya Sanayi ve Ticaret Odası			
19. Batman Sanayi ve Ticaret Odası			
20. Bursa Chamber of Ind. And Com.			
21. Diyarbakir Sanayi ve Ticaret Odası	Murat Birkan	+	1
22. Kahramanmaraş Sanayi ve Ticaret Odası			
23. Kilis Sanayi ve Ticaret Odası			
24. Malatya Sanayi ve Ticaret Odası			
25. Manisa Sanayi ve Ticaret Odası			
26. Mardin Sanayi ve Ticaret Odası			
27. Mersin Ticaret Ve Sanayi Odası	Sinem Çam	+	1
28. Osmaniye Sanayi ve Ticaret Odası			
29. Sakarya Sanayi ve Ticaret Odası	Elif Sarıoğlu (Proje ve İş Geliştirme Uzmanı)	+	1
30. Şanlıurfa Sanayi ve Ticaret Odası			

31. Tekirdağ Sanayi ve Ticaret Odası			
32. Adana Chamber of Ind.	Bora Kocaman (Genel Sereter)	+	1
33. Adana Ticaret Odası			
34. Ankara Sanayi Odası	Nilay Şahin	+	1
35. Ankara Ticaret Odası	Emre Demir(Uzman)	+	1
36. Denizli Sanayi Odası			
37. Denizli Ticaret Odası			
38. Gaziantep Sanayi Odası	Yusuf İzzettin İymen (Genel Sekreter Yrd.)	+	1
39. Gaziantep Ticaret Odası			
40. İstanbul Sanayi Odası			
41. İstanbul Ticaret Odası	Burak Öztemel (Teşvikler ve KOBİ Yöneticisi)	+	1
42. Ege Bölgesi Sanayi Odası (İzmir)	Seda Arıcan Maslen (Koordinatör)	+	1
43. İzmir Ticaret Odası			
44. Kayseri Sanayi Odası			
45. Kayseri Ticaret Odası			
46. Kocaeli Sanayi Odası			
47. Kocaeli Ticaret Odası	Mert Anlıpak (Genel Sekreter)	+	1
48. Konya Sanayi Odası			
49. Konya Ticaret Odası	Erdener Sunar	+	1
KAMU KURUM VE KURULUŞLARI			
50. T.C Cumhurbaşkanlığı FRIT Ofisi	Suat Dede (Uzman)	+	1
51. Hazine ve Maliye Bakanlığı	Cevap alınamadı (Telefon ve maille ulaşıldı)		
52. Türkiye İş Kurumu - İŞKUR Dış İlişkiler ve Projeler Daire Başkanlığı	Cevap alınamadı (Telefon ve maille ulaşıldı)		
53. SGK / Risk Yönetimi ve Projeler Birimi	Katılım sağlanamadı. Proje uygulaması sırasında işbirliği yapacaklar.	-	
54. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı	Cevap alınamadı (Telefon ve maille ulaşıldı)		
55. KOSGEB	Selim Serkan ERCAN (KOSGEB Project Management Director)	+	1
56. Türk Kızılayı	Mert Saraç (Geçim Kaynağı Geliştirme Asistanı) / Faruk Shaban (Koordinasyon Asistanı)	+	2
56. AB Başkanlığı	Cevap alınamadı (Telefon ve maille ulaşıldı)		
57. Suriyeli İşadamları ve Girişimcileri Derneği	Rami Sharrack/ Cevap alınamadı (Telefon ve maille ulaşıldı)		
TOTAL			29

TKYB DÜNYA BANKASI KAYITLI İSTİHDAMI ARTIRMA PROJESİ DAVETİYE LİSTESİ			
7 Şubat 2020; 2.OTURUM; 14:30			
DAVETLİ LİSTESİ			
<i>Bütün davet mektupları kurumlara elektronik ortamda ve posta yoluyla gönderilmiştir.</i>			
POTANSİYEL ARACI FİNANSAL KURUMLAR	Ka	Katılım Durumu	Katılımcı Sayısı
58. Garanti Finansal Kiralama A.Ş.	Bercem Mehmetoğlu Kurtbay (Hazine ve Finansal Kurulmar Yöneticisi)	+	1
59. İş Finansal Kiralama A.Ş.	Çağdaş Altan / Alper Caymaz	+	1
60. Qnb Finans Finansal Kiralama A.Ş.	Ayşe Banu Boyner (Finans Müdür Yrd.)	+	1
61. Yapı Kredi Finansal Kiralama A.O.	Meltem Afacan (Hazine Yöneticisi) / Ceren Mercan Kama (Projeler ve Pazarlama Yöneticisi) / Serkan Günal (Hazine Yöneticisi)	+	3
62. Deniz Finansal Kiralama A.Ş.	Katılım sağlanamadı.	-	
63. Ak Finansal Kiralama A.Ş.	Katılım sağlanamadı ancak daha sonra ayrı bir görüşme gerçekleştirilecek.	-	
64. Vakıf Finansal Kiralama	Ahmet Emin Donat (Finans Yöneticisi) / Gonca Yadigar	+	2
65. Ziraat Katılım Bankası	Hüseyin Baykara (Fon Yöneticisi) / Ceylan Alpay Bakırcıoğlu (Leasing Dep. Yöneticisi) / Mustafa Barbaros Özüyılmaz (Finansal Pazarlama Yöneticisi)	+	3
66. Halk Finansal Kiralama	Pınar Akansel (Fon Yönetimi Yöneticisi)	+	1
67. Vakıf Katılım Bankası	Erkan Aslan(KOBİ Bankacılığı Yöneticisi) / Bülent Taban(Yönetici Yardımcısı) / Barış Kösten (Yönetici Yardımcısı)	+	3

Toplantı iki oturumda gerçekleştirilmiştir; ilk oturum ilgili kamu kurumları yetkililerine, diğer kurum ve kuruluşlara danışmayı amaçlarken, daha sonra projelerin paydaş katılım stratejisi hakkında potansiyel Aracı Finansal Kurumlara danışmayı amaçlanmıştır. Her iki oturumda sorulan ve cevaplanan soruları ve proje uygulaması sırasında dikkate alınacak önerileri gösteren detaylı tutanaklar Ek 2'de verilmiştir.

SEP Danışma Toplantısından Fotoğraflar, 7 Şubat 2020, TKYB Genel Müdürlük





EK 1. ÖRNEK ŞİKAYET FORMU VE ŞİKAYET KAPANIŞ FORMU

ŞİKAYET FORMU			
Proje Adı	Şikayetçi Statüsü	Şikayet Konusu/Kategorisi	
Şikayeti Alan Kişinin Adı:		Tarih:	
Unvanı: Bay/Bayan			
ŞİKAYETÇİ İLE İLGİLİ BİLGİLER		Şikayetin Alınma Yolları	
<i>(Şikayetçi kimliğinin gizli kalmasını istiyorsa bu bölüm doldurulmayabilir)</i>			
Adı		Soyadı	
Cinsiyeti		Telefon	<input type="checkbox"/>
Telefon numarası		Bilgilendirme Toplantıları	<input type="checkbox"/>
Adres		Ofise Başvuru	<input type="checkbox"/>
İlçe/Mahalle		Posta/e-posta	<input type="checkbox"/>

E-posta		Saha ziyareti	<input type="checkbox"/>
İmza (mümkünse)		Diğer:	<input type="checkbox"/>
ŞİKAYETİN DETAYLARI			

ŞİKAYET KAPANIŞ FORMU		
ŞİKAYETİN DEĞERLENDİRİLMESİ		
Düzeltilici Eylem Gerekli:	<input type="checkbox"/> EVET	<input type="checkbox"/> HAYIR
	Vakayı kapatmak gerekiyorsa lütfen işlemi açıklayın	
SONUÇ		
KAPANIŞ		

<i>Bu kısım, düzeltici işlem veya dosya kapatıldığında şikayet sahibi ve şikayet değerlendirme komitesi tarafından doldurulacak ve imzalanacaktır. (Şikayet sahibinin imzasını almak yerine dosyanın kapatıldığını teyit etmek için forma alındı belgesi veya diğer destekleyici belgeler eklenebilir.)</i>	
Sorumlu Kişi	Şikayet Sahibi
Adı Soyadı	Adı Soyadı
Tarih ve İmza	Tarih ve İmza (mümkünse)

EK 2. SEP DANIŞMA TOPLANTISI TUTANAĞI

TKYB-Dünya Bankası Kayıtlı İstihdamı Artırma Projesi Paydaş Katılım Toplantısı Tutanağı

Tarih: 07.02.2020

Yer: TKYB Genel Müdürlük

Katılımcılar: Özgür Maraş, Genel Müdür Yardımcısı - Özlem Cinemre Genel Müdür Yardımcısı - Müşteri Değer Yönetimi ve İş Geliştirme Birimi - Kalkınma Ajansları - Sanayi ve Ticaret Odaları, Kamu Kurum ve Kuruluşları - Potansiyel Aracı Finansal Kurumlar ve TKYB Proje Ekibi

I.OTURUM - (10:30 - 12.00)

T.C Cumhurbaşkanlığı FRIT Ofisi, KOSGEB, Kızılay, Proje bölgesindeki Kalkınma Ajansları ile proje illerindeki Sanayi ve Ticaret Odalarının temsilcileri ve Banka'nın ilgili birimlerinden uzmanlar Banka Konferans Salonu'nda düzenlenen Birinci Oturuma katılmıştır.

İsmail ÜNVER- Mevlana Kalkınma Ajansı (Konya):

Bilindiği üzere, yabancı istihdamında 1/5 kuralı, Suriyeli istihdamında ise 1/10 kuralı geçerli. Bu iki kural birbiriyle çelişmiyor mu? 1/10 kuralı hibe uygulamasını zorlaştırıcı bir unsur değil mi?

Cevap: Firmaların ihtiyacı ve durumuna göre kredi ve hibe tercih edilebilir. 10 milyon Euro düşük faizli kredinin nihai getirisi daha yüksek olabilir. Bu çalışma iş barışını bozmayacak bir niteliktedir.

Mevlana Kalkınma Ajansı: Aracılardan kasıt nedir?

Cevap: Leasing firmaları ve bankalar.

Sezin DEREÇİ-İstanbul Sanayi Odası:

Hibe değerlendirme şartları AB değerlendirme sürecine benzer bir yapıda mıdır? Eğer AB kriterleri ve değerlendirme yöntemi uygulanacaksa KOBİ'lere proje hazırlama eğitimi verilmesi faydalı olabilir.

Cevap: Projenin hibe bileşeni henüz tasarım aşamasında olup görüşler doğrultusunda gözden geçirilebilecektir. Hibe konusunda başvuranlar için bir skorum yapılabilecek olup buna göre ana kriterin istihdam yaratma, bunun alt detayında ise finansal ve operasyonel kapasite, sürdürülebilirlik, kadın istihdamı, göçmen istihdamı gibi ve daha pek çok konuda değerlendirme kriterlerine tabi tutulacaktır.

Sezin DEREÇİ-İstanbul Sanayi Odası:

Bu sistemden odalar yararlanabilir mi?

Cevap: Yararlanıcıların özel sektör firması olması gerekmektedir. Ancak sanayi ve ticaret odaları ile işbirliğine açığız, firmaları en iyi siz tanıyorsunuz, özellikle teknik yardım kapsamındaki eğitim faaliyetlerinde yönlendirme ve duyuru konusunda desteklerinizi bekliyoruz.

Bora KOCAMAN - Adana Sanayi Odası:

Odalar hedef kitleye ulaşmada altyapı unsuru olarak kullanılabilir. OSB ve KSS'lerin alt yapı yatırımları bu program kapsamında değerlendirilebilir mi? Ekonomik potansiyeli yüksek olan ve önemli oranda istihdam sağlayabilecek OSB'lere uygulanabilir mi? Ayrıca pek çok şehirde sanayi bölgeleri şehir merkezlerinde kaldığı için tesislerin şehir dışına taşınması gündemdedir. Hibe veya kredi kapsamında değerlendirilebilir mi?

Cevap: Şehir içinde kalmış OSB ve KSS'lerin taşınması konusunda ayrı, bu amaca özel bir kredi programı tasarlanabilir, bu konuyu ayrıca görüşmek isteriz. Doğrudan OSB'lerin kredilendirilmesi veya hibeden yararlanması ise mevcut tasarıma göre uygun görünmüyor ancak not edelim, Dünya Bankası ile gündeme getirebiliriz.

Burak ÖZTEMEL - İstanbul Ticaret Odası:

Odalar bu projenin neresinde yer alabilir? Proje büyük şehirlerden çok doğu illerine yönelik gibi görünüyor. Bölgesel öncelik olacak mı?

Cevap: Bölgesel öncelik diye bir durum bulunmamaktadır. Hibede belki doğu olabilir ancak, büyük işletmelerin daha fazla kalıcı istihdam yaratmasını bekliyoruz, bu nedenle büyük kentlerdeki büyük firmaların daha yüksek tutarda krediden yararlanmalarını bekliyoruz.

Gaziantep Sanayi Odası'na Banka ziyaretimizde binden fazla Suriyeli firmanın kayıtlı olduğunu öğrendik. Her hafta Türkiye genelinde 250 Suriye menşeli firma kurulmakta. Bu firmaları bilgilendirmek odaların fonksiyonu olabilir. Odaların vereceği eğitimleri ise biz teknik destek adı altında karşılayabiliriz.

Seda MASLEN - Ege Sanayi Odası:

TOBB önderliğinde, Suriyelilerin Türkiye ekonomisine entegrasyonu projesinin 3. senesinde, olgun dönemdeyiz. Ege Bölgesinde sanayi odalarının kullanımı etkindir. Nitelikli işgücüne katılım mesleki belgelendirme sınavına alınan Suriyeliler değerlendiriliyor. Bu projede %65-%35 Suriyeli/Türk vatandaşı oranı söz konusu ve Suriyeli oranını karşılamakta zorlanılıyor.

İstihdamla ilgili çalışma izni için firmalardan gelen şikâyetler var. Çalışma izninin temin edilmesi 2 ayı buluyor. Red cevabı alan firmalar vazgeçebiliyor.

Oda tarafında talep çok fazla. 5.000 üyeli bir odayız. Duyuru sistemimiz oldukça etkin çalışmakta ve firmalara kolaylıkla ulaşabilmekteyiz.

Adana Sanayi Odası:

Çalışma izinleri merkezi olarak yürütülüyor ve eksiksiz başvurularda çok kısa sürede sonuç alınabiliyor. Bahsi geçen konu, belge eksikliğinden kaynaklı olabilir, zira çalışma izni 4 günde bile alınabilmektedir.

Kızılay - Sultanbeyli Toplum Merkezi:

Çalışma izinleri en fazla 1 ayda alınabiliyor. Kızılay Toplum Merkezi olarak mesleği olan iş arayanları işverenlerle buluşturuyoruz. Dünya Bankası'nın İŞKUR projesi kapsamında 5.000 kişi İstanbul'da yararlandı. İŞKUR - Uygulama projesi kapsamında yürütülen faaliyetin 2-3 bin kişilik veri tabanı var. Programdan yararlananlar için Çalışma Bakanlığının istediği harcı Kızılay ödüyor.

Hibe verdiğimiz firmalara çalışan desteği, eğitim desteği sağlanabilir. 16 toplum merkezi var ve etkin şekilde çalışmaktadır.

Adana Sanayi Odası:

Birçok kuruluş bu tarz destekleri sunmakta ancak ne kadar efektif bu konu şüpheli. Bence pek etkin değil. Verilen eğitimlerin ne kadarı amaca ulaşmaktadır. Zira sonuçları ölçülmemektedir. Birçok kurumun projesi birbirinin ayağına basmaktadır. Burada gerekli olan makro anlamda planlama yapmaktır. Sonuçta kayıt dışılık katlanarak devam etmekte ve bir sorun olarak sürmektedir.

Kızılay - Sultanbeyli Toplum Merkezi:

Mültecilerden bir kişi kayıtlı istihdam edildiğinde aile üyelerinin tümünün ESSN kartı iptal ediliyor. Bu nedenle kayıtsız çalışmak istiyorlar.

Yeni işe almada İŞKUR sigorta başlangıcını proje başında hemen yaparsa 35 TL'ye yapmakta, daha sonra ise bu rakam 780 TL'ye çıkabiliyor. Bunun farkında olan pek yok maalesef.

10 kişinin altında çalışanın olduğu işletmelerin kontrolü sağlanamıyor. Örneğin berber Suriyeli çalıştırıyor diye çalışma izni alıyor ancak aslında orada öyle biri çalışmıyor.

Dicle Kalkınma Ajansı:

Hibe ve kredi izleme sürecinde mevzuatsal izleme prosedürü kime göre düzenleniyor? Dünya Bankası mı? Hibe verecek kurumun akredite olması şart iken hibe alacak kurum da akredite olmalı mıdır? Hibenin büyüklüğü nedir?

Cevap: Hibe muhakkak surette AB'ye uygunluk olmalıdır. Kredide Dünya Bankası prosedürleri ve kuralları uygulanacaktır. Dünya Bankası, UN akredite kuruluşlardır, bu nednele TKYB Dünya Bankası ile işbirliği yapmaktadır. Hibenin büyüklüğü 80 milyon Euro olup bir bölümü teknik yardım için kullanılacaktır.

Mersin STO:

Hibe ve kredi için istihdamda üst sınır var mıdır? Ayrıca hibe için başvuru aşamasında raporlama, belgeleme vs. için proje hazırlama eğitim verilmesi çok önemli. AB formatında Concept Note'u geçmek bile başlı başına

bir zorluk olmaktadır. Hibe başvurularının dili İngilizce mi olacaktır. İngilizce olması KOBİ'ler için ilave zorluk yaratmaktadır.

Cevap: Toplam 7.000 ilave istihdam öngörüyoruz ancak daha fazla olması bekleniyor. Başvuru dili konusu henüz AB ile görüşülmedi ancak KOBİ'ler için zor olacağını tahmin ediyoruz ve Türkçe olmasını talep edeceğiz.

Selim Serkan Ercan - KOSGEB:

Dün Dünya Bankası ve AB delegasyonu işgücü yöneticileriyle FRIT-I ve FRIT-II değerlendirmesini yaptık. Mültecilerin temel olarak, ülke ekonomisine kazandırılması gerekli ancak amaç kendi ülkelerinde girişimci olmalarının sağlanmasıdır. Dolayısıyla iş kurmak için çalışma izni almak artık zorlaştı.

Başvuruda istenen dil konusu önemli, işletmeler kendi dillerinde olmasını tercih ediyor. Dünya Bankası mültecilerin kendi dilinde başvuru yapmalarına sıcak bakıyor.

Kredide KOBİ'lerin ihtiyacı uzun vade ve düşük faiz. 3,5 milyon KOBİ var bunların en büyük sorunu finansmana erişimdir KOSGEB'in bankalarla anlaşmaları bulunmakta ve e-devlet üzerinden çalışan bir yazılım altyapısı mevcuttur, bu altyapının kullanımı konusunda TKYB ile işbirliği yapılabilir.

Veri tabanında 1,7 milyon işletmeden oluşan bir alt yapıımız var. İşletmelerin başvuruları, e-devlet üzerinden entegre olan bu sistemde tamamen elektronik ortamda izlenebilmektedir. Her ilde KOSGEB Ofisi bulunmaktadır.

İstihdam artırmaya yönelik kredilerin kullandırımı en önemli sorunlardan biri. Geçici koruma sağlanan mülteci ile ilgili iş yapıyorsanız işe giriş çıkışla ilgili sınırlamayı esnetirseniz (işten çıkan birinin yerine yeni birinin getirilmesi konusundaki süre uzatılırsa) daha kolaylaşabilir.

Adana Sanayi Odası:

Kaynakların dağılımında 24 il için bir ağırlık sağlayacak mısınız? Eximbank modeline benzetilirse sanıyorum daha hız kazanabilir.

Cevap: Projede önemli olan efektif ve hızlı kullandırım yapmaktır. Kredide firmanın cashflowuna bakılacak, teminat aranmayacak. Exim'de biliyorsunuz teminat ile çalışılıyor.

Trakya Kalkınma Ajansı:

Bizden duyuru hakkında ne bekliyorsunuz?

Cevap: Sizin deneyimlerinizi almak, doğru iletişim bizim için çok önemli. Tekliflerinize açığız, eğer teknik anlamda destek isterseniz bunu değerlendiririz, teknik yardım bölümüne ilave edebiliriz.

Trakya Kalkınma Ajansı:

Kredi döviz bazlı olursa, KOBİler, yakın zamanda yaşanan döviz krizi nedeniyle bu krediyi tercih etmeyecektir. Acaba TL olarak çalışma yapılabilir mi?

Cevap: Dünya Bankası ile görüşüldü bu konuda. Ancak henüz net bir cevap alınamadı. Biz yine dile getireceğiz. Kredide asıl önemli unsur olarak vade dikkate alınmalıdır. Kısa vadeli ve uzun vadeli kredinin riski eşit değildir, uzun vadede bir denge kurulması ve dalgalanmalara karşı önlem almak mümkündür. Bu nedenle vade konusunu çok önemsiyoruz ve bu kredinin vadesinin benzer kredilere göre daha uzun olmasını istiyoruz.

Adana Sanayi Odası:

Döviz kredilerinde geri çağrılmalar yaşandı. Bu konuda tedirginlik olacaktır.

Cevap: Odalar olarak üyelerinize sözleşmeyi iyi okumalarını tembih etmelisiniz. Ayrıca PFI'lar kendi pozisyonlarına ve KOBİ'lerin talebine göre TL verebilirler. KOBİ'lerin bu anlamda seçme şansı olacaktır.

Yasin Dalgıç - Bursa Kalkınma Ajansı:

Bursa bazında düşündüğümüzde Bursa'da çözüm bekleyen en önemli iki konunun birincisi ulaşım, ikincisi ise mülteci sorunudur. Bahsedilen projeyi gerçekleştirirken diyalogun çok önemli olduğunu, konunun iyi anlatılması gerektiğini düşünüyorum. Zira ciddi anlamda sosyal sıkıntılara sebebiyet verebilir. Mülteciler konusunda toplumdaki hassasiyet iyi değerlendirilmeli.

Bursa'da çocuk giyimi imalatı konusunda bir kümelenme var ve bu sektörde kadınlar yarı zamanlı olarak çalışmakta. Projede yarı zamanlı istihdam kapsanırsa özellikle mülteci kadınların istihdamı konusunda önemli bir gelişme sağlanabilir.

Murat Çelik- İzmir Kalkınma Ajansı:

İzmir'de teknoloji- yazılım firmaları ve rüzgar enerjisi ekipmanları konusunda bir kümelenme oluşmuş durumdadır. Projenin teknik yardım ve eğitim kısmında buradaki firmaların ihtiyaç duydukları konular dikkate alınarak planlanabilirse daha faydalı olacaktır. Ayrıca kredide ve hibe de kabul edilebilir yatırım ve işletme sermayesi harcamalarında yazılım, lisans bedeli gibi kalemlerin de yatırım olarak kabul edilmesi gerekmektedir.

II.OTURUM - (14:30 - 16.00)

Bankamız Yönetim Kurulu Toplantı odasında gerçekleştirilen II: Oturuma finansal kiralama kuruluşları ve katılım bankaları temsilcileri ile Bankamız ilgili birimlerinin uzman ve yöneticilerinden toplam 21 kişi katılım sağlamıştır. Toplantıda önce GMY Sayın Özlem Cinemre Bankamızın dönüşümü ve APEX faaliyetleri hakkında bilgiler vermiş, ardından Birim yöneticisi Ayşegül Çerçi projeye ilişkin sunumu gerçekleştirmiştir.

Finansal kuruluş yetkililerine bu aşamada faiz konusunda bir oran veremeyeceğimizi ancak bu kredide vade konusuna olumlu katkıda bulunmak istediğimiz, daha önce kullandığımız kredinin vadesine benzer şekilde 2 yıl ödemesiz dönem dâhil 7 yıl gibi olabileceği belirtilerek görüş ve önerileri sorulmuştur.

Projenin istihdam amaçlı olduğu ancak kredi bileşeninde Suriyeli istihdamı şartının olmadığı ancak işletmelerin istihdamının raporlanmasının isteneceği belirtilmiştir.

Ayrıca, raporlama konusunda Bankamızın kendi online izleme sistemini hazırladığını, oldukça kullanıcı dostu, excel ile de veri aktarılacak bir yazılım olduğu belirtilerek raporlamanın bu sistem üzerinden yapılacağı belirtilmiştir.

Ziraat Katılım - Ceylan Alpay Bakırcıoğlu: Finansal kiralama işlemlerinde %100 finansman mümkün olabiliyor. Bu nedenle Borç/Öz Kaynak oranı en fazla 85:15 olacaktır yerine Diğer Kaynak/ DB Kredisi oranı 85:15 olabilecektir şeklinde düzenlenebilir.

Vakıf Finansal Kiralama - Gonca Yadigar: Finansal kiralama işlemlerinde sözleşme imzalanıp satıcı firmaya peşinat ödendikten sonra aktifleştirme aşaması uzayabiliyor. Aktifleşme beklenmeden ödenen tutarlar harcama olarak kabul edilirse iyi olur, aksi takdirde sözleşme ile işlemin ödemesinin tamamlanması arasında uzun bir süre geçeceğinden işlemler kabul edilemeyebilir.

Yapı Kredi Finansal Kiralama - Serkan Günal: Fiyata çok duyarlıyız. Ayrıca vadenin uzun olması çok önemli. Sabit faiz tercih ediliyor. Müşteri kitlesi firmaların döviz geliri olmayan KOBİ'ler olduğu dikkate alındığında daha çok TL kullanmak isteyeceklerdir. Krediyi TL almak mümkün olabilirse iyi olur.

Vakıf Katılım- Bülent Taban: Vakıf Katılım olarak kredi olan bir kaynağı almamız mümkün değil, bizim için kaynağın da faizsiz olması gerekiyor.

Katılımcılar genel olarak KOBİ'lere verilebilecek maksimum 3 milyon Euro limiti ve Türkiye KOBİ tanımının geçerli olmasına olumlu görüş bildirmişlerdir. Finansal kiralama kuruluşlarının döviz kredisi kullanımında yasal bir sınırlamaya tabi olmaması da olumlu bir özellik olarak ifade edilmiş, özellikle vadenin uzun olması, en az 7 yıl, konusu genel olarak dile getirilmiş, vurgulanmıştır.

Katılım bankalarının faizsiz kaynak talebi nedeniyle bu projede PFI olarak yer almaları konusunun Dünya Bankası ile görüşülmesi gereken bir husus olduğu anlaşılmaktadır. Finansal kiralama kuruluşlarının işletme sermayesi ihtiyaçlarını karşılamak için işletme kredisi veremeyecek olması nedeniyle banka PFI ihtiyacı ortaya çıkmaktadır.

Proje Uygulama Aşamasında Dikkate Alınacak Öneriler ve Sonuçlar

1. Ticaret ve sanayi odaları, kalkınma ajansları geniş üye tabanları ve iletişim ağları nedeniyle hedef kitleye yani hibe ve kredinin doğrudan faydalanıcı firmalarına ulaşmakta, projeye ilişkin duyuruları iletmekte çok verimli ve efektif olabilirler. Duyuru ve eğitimlerin odalar ve kalkınma ajansları aracılığıyla da duyurulacağı Paydaş Katılım Planına ilave edilecektir.
2. Ticaret ve sanayi odaları ve kalkınma ajansları firmaların eğitim ve teknik yardım destek ihtiyaçları konusunda yönlendirici olabilirler. Örneğin hibe yararlanıcılarına yönelik proje hazırlama eğitimleri çok faydalı olacaktır. Sanayi ve ticaret odaları ile işbirliği yapılarak bu eğitimler planlanabilir. Finansal okur-yazarlık ise bir başka eğitim konusu olarak öne çıkmaktadır.
3. KOBİ'ler uzun vade ve TL kredi tercih etmektedir.
4. Hibenin başvuru dilinin Türkçe olması önemlidir, firmaların kurumsal kapasitelerinin yetersizliği nedeniyle İngilizce olması halinde erişim kısıtlı olabilecektir. AB formatı genel olarak zor ve karmaşık bulunmaktadır.
5. Özellikle kadın istihdamı konusunda yarı-zamanlı istihdam da dikkate alınmalıdır. Mülteci istihdamı konusunda firmaların önyargılı olabildikleri ancak bir teşvik unsuru olduğunda olumlu yaklaşıtları ifade edilmiştir.
6. Kızılay Toplum Merkezleri ve İŞKUR işbirliğiyle oluşturulan veri tabanından işe ihtiyacı olan kişiler ile işçi arayan firmalar eşleştirilmektedir. Söz konusu Kızılay ve İŞKUR işbirliği projenin kredi ve hibe faydalanıcılarına duyurularak, istihdamın bu kanaldan yapılması yönlendirilebilir. Özellikle Suriyeli istihdamı için gereken çalışma izinleri konusunda verilen destek yararlanıcı firmalar için süreci hızlandırıp kolaylaştırıcı olabilecektir.
7. KOSGEB'in ticari bankalar ile kurduğu e-devlet üzerinden işleyen yazılım altyapısını kullanma konusunda işbirliği yapılabilir. Bu şekilde daha hızlı kullandırım mümkün olabilir.
8. PFI'lar için vadenin uzun olması, en az 7 yıl beklenmektedir ve fiyat belirleyici olacaktır. PFI'ların finansal kiralama kuruluşlarının KOBİ'lere vereceği yatırım kredilerinde, leasing vadelerinin değişkenliği nedeniyle vadenin çok uzun belirlenmemesi gerekmektedir. Örneğin 5 yıl ortalama vade uzun olarak değerlendirilmektedir.

