

TASLAK PAYDAŞ KATILIM PLANI

KONU

MÜLTECİLER VE TÜRK VATANDAŞLARI İÇİN KAYITLI İSTİHDAM YARATMA

Şubat 2020

KISALTMALAR VE AKRONİMLER

AFD	Agence Francaise de Developpement
SGDD	Sığınmacılar ve Göçmenlerle Dayanışma Derneği.
BSS	Hak Sahibi Memnuniyet Anketi
ŞMM	Türk Kızılay Şikayet ve Müdahale Mekanizması
GIGM	Göç İdaresi Genel Müdürlüğü
EBRD	Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası
ESF	Çevresel ve Sosyal Çerçeve
ESS	Çevresel ve Sosyal Standart
ESSN	Sosyal Uyum Yardımı
OGG	Odak Grup Görüşmesi
FRIT	Türkiye'deki Mülteciler için Mali Yardım Programı
GIZ	Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit
GRM	Şikayet Çözüm Mekanizması
GRS	Şikayet Çözüm Servisi
IFI	Uluslararası Finans Kuruluşu
IOM	Uluslararası Göç Örgütü
İŞKUR	Türkiye İş Kurumu
KfW	Kreditanstalt für Wiederaufbau
LMP	İş Gücü Yönetim Prosedürleri
M&E	İzleme ve Değerlendirme
AÇSHB	Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı
HMB	Hazine ve Maliye Bakanlığı
STB	Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı
PFI	Katılımcı Finans Kuruluşu
PÇK	Proje Çalışma Kılavuzu
PUB	Proje Uygulama Birimi
KKT	Kamu Katılım Toplantısı
PKP	Paydaş Katılım Planı
SGK	Sosyal Güvenlik Kurumu
KOBİ	Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler
SuTP	Geçici Koruma Altındaki Suriyeliler
TKYB	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası
TK	Türk Kızılay
UNDP	Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı
WB	Dünya Bankası

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ/PROJE AÇIKLAMASI	4
2. PAYDAŞ KATILIM PLANININ HEDEFİ	7
3. DÜZENLEYİCİ BAĞLAM	8
4. ÖNCEKİ PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN KISA ÖZETİ	9
5. PAYDAŞ TANIMLAMA VE ANALİZİ	12
6. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI	17
5. PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİ UYGULAMAK İÇİN KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR	23
6. ŞİKAYET MEKANİZMASI	23
7. İZLEME VE RAPORLAMA	26

1. GİRİŞ/PROJE AÇIKLAMASI

Yakın zamanda yaşanan ekonomik daralma sonucunda kayıt dışılıkta 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 vurdu. 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 yetersiz erişimidir. Kredi hizmetinin sunumu mültecilerin yaşadığı ve çalıştığı illerde daha az gelişmiş durumdadır. Suriyeli mültecilerin gelmeye başladığı günde 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 konusundaki sınırlamalar, kayıtlı iş imkanları, finansmana erişim ve nitelikli kişilere erişim ve devam eden cinsiyet ayrımları, kayıtlı iş gücü fırsatlarını artırmayı ve belirli illerde iş imkanlarının

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/>.

kayıt altına alınmasına katkı yapmayı hedefleyen önerilen projeyi geliştirme ve tasarlama motivasyonunu oluşturmaktadır. 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. Hibelerin verilmesi 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 finansmanı verilmesi durumunda 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 mültecilere ait olan şirketlere veya geçmişte kayıtlı iş güçleri kapsamında önemli sayıda mültecilerin çalıştığı şirketlere özel sosyal yardım çalışmalarını da üstlenecektir.

Proje, mülteci nüfus oranının en yoğun 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>

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 zamanını 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.

Paydaş Katılım Planının (PKP) hedefleri aşağıdaki gibidir:

- 7

- 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 Kanunun 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, mütekabiliyet 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 bildirimin özetini ve geri bildirimin 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 kurumları, 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)	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	Destekçi değerlendirmesi yapılmış kurumlarla TKYB'nin FRIT-II katılımına yönelik potansiyel projeleri tartışma.
Ankara	6 Şubat 2019	Cumhurbaşkanlığı FRIT Koordinasyon Ofisi	FRIT-II konusunda TKYB'nin Dünya Bankasıyla iş birliği hakkında bilgi verme ve tartışma
Ankara	17 Nisan 2019	Türkiye Cumhuriyeti Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK)	- Dünya Bankasının Mülteciler ve Türkiye Cumhuriyeti Vatandaşlarına 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	- Dünya Bankasının Mülteciler ve Türkiye Cumhuriyeti Vatandaşlarına 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	Veri sağlama mekanizmasının nasıl kurulacağını görüşme
Gaziantep	24 Haziran 2019	Gaziantep Ticaret Odası	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)	- Dünya Bankasının Mülteciler ve Türkiye Cumhuriyeti Vatandaşlarına 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	Suriye Krizine yanıt olarak, Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP) tarafından Sanayi ve

		Atölye Çalışması ve Yeni Trendler ile İlgili Konferans UNDP ve Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı	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 hak sahipleri	Potansiyel esas doğrudan hak sahiplerine (şirketler) danışmak amacıyla bir anket hazırlanmıştır ve kalkınma ajanslarından, hedef grup şirketlerin tamamladığı anketi paylaşımları talep edilmiştir. 23 hedef ilde ankete 669 kişi katılmıştır.
Ankara	6 Kasım 2019	UNDP	Program ve UNDP tarafından sunulan hizmetler kapsamında UNDP ile koordinasyon olanağını görüşme

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.⁴

Kurumlarla genel paydaş katılım faaliyetlerine ek olarak potansiyel esas doğrudan hak sahiplerine (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 soruldu. Araştırmanın sonuçları, projenin tasarımı hakkında bilgi vermiştir. Proje bölgelerinde istihdam edilebilir ve hak sahibi 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

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

⁴ Cuevas, P. Facundo, O. Kaan Inan, Aysha Twose ve Çiğdem Çelik. (2019). *Türkiye'deki Mültecilerin Hassas Durumu ve Korunması: Dünyanın En Büyük Nakdi İnsani Yardım Programının Hayata Geçirilmesinin Bulguları*. © Dünya Bankası ve Dünya Gıda Programı."

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 hak sahipleri) 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 ve 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 (Türkler).** 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. **TKYB'nin aracı olarak KOBİ'lere doğrudan veya Aracı Finans Kuruluşları üzerinden apex ile kredi sağlayacağı ve bölgesel ve sektörel kapsamını genişleteceği Aracı Finans Kuruluşları.** TKYB'den finansman alacak olan uygun PFI'lar daha sonrasında uygun nihai hak sahiplerine 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 eğitilmiş 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 ortalamanın 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 2: 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. - Çalışabilir durumdaki ve çalışmaya istekli olan hedef illerde bulunan, eğitim verilmiş ev sahibi topluluk (Türkler).	Yüksek	Yüksek
Bil. 1: İş potansiyeli yüksek olan kurulu şirketlere yönelik krediler Bil. 2: Gelişmekte olan şirketlere hibeler, iş olanağı yaratma koşuluyla verilir	- 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. - Hem mülteciler hem de Türk vatandaşları nezdinde kayıtlı iş imkanı yaratan ve büyüme potansiyeli gösteren yeni kurulan ve nispeten küçük ölçekli şirketler.	Yüksek Yüksek	Orta Orta
Bil. 1 ve 2	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	Hassas durumdaki gruplar	Orta	Düşük
Projenin tamamı	- Hazine ve Maliye Bakanlığı, - Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (AÇSHB), Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı (STB)	Orta	Orta

Proje bileşeni	Paydaş Grubu	İlgi	Etki
	- Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK), - İŞKUR, Türkiye İş Kurumu, - diğer eğitim sağlayıcılar		
Projenin Tamamı	Belirlenen 24 ildeki yerel kurumlar	Orta	Orta
Projenin Tamamı	- 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 3: Diğer İlgili Taraflar ve bunların Projeye olan İlgileri

Diğer ilgili taraflar	Projeye ilgi
Cumhurbaşkanlığı Ofisi, Milli Eğitim Bakanlığı (MEB), Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı Göç İdaresi Genel Müdürlüğü,	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. Proje, önceki FRIT I projesinde AÇSHB'nin deneyiminden yararlanacaktır. GiGM, 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'ı 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 kayıtlı 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 4: 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
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) 24 ildeki yerel	Programın gidişatı hakkında düzenli bilgilendirme Program	Yazılı bilgilendirme, elektronik Bilgilendirme ve İstişare Toplantıları	Türkçe	Genel proje bilgilendirmesi

İl	Paydaş grubu	Temel özellikler	İletişim araçları	Dil	Ayrıntılar
Her 24 ilde	kurumlar	hakkında sağlıklı iletişim ve iş birliği			
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,
Her 24 ilde	Hassas durumdaki gruplar	Beceri eğitimi ve kayıtlı istihdam fırsatları	Yazılı, yüz yüze, braille alfabesiyle (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 DiSK	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 Projeyle 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.

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 PUB dahilinde tam zamanlı bir uzman görevlendirecektir. PFI'lar paydaş katılımıyla ilgili sorunları ve şikayetleri projeyle ilgili TKYB'ye iletmek için bir kişi belirleyecektir. TKYB PUB 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. Projeyle 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 bilgilerini ve güncellemeleri, ihtiyaç olduğunda sosyal medya, dağıtılan basılı materyaller, birebir görüşmeler ve istişare toplantıları gibi diğer yollarla paylaşacaktır.

Tablo 5: 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 güncellenecek tir)	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 PUB, hedef hak sahiplerine ve topluluklara proje çalışmaları, 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 PUB, PFI'ların FEC'ye dahil edilme olasılığını değerlendirecek ve nihai hak sahiplerine ulaşmak için bir yöntem geliştirecektir

Proje aşaması	Açıklanacak bilgilerin listesi	Teklif edilen yöntemler	Zaman çizelgesi: Konumlar/ Tarihler	Hedef paydaşlar	Sorumluluklar
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 PUB farkındalık yaratacak ve siteden geri bildirim alacaktır
Uygulama Aşaması	Proje çıktıları Mülteciler ve Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için çok sayıda kayıtlı iş imkanı Belirli illerde yüksek kayıtlı iş gücü Mültecilere ait olan şirketlere ve mülteci çalışanların istihdam edilmesine yönelik finansal hizmetlerin sunumuna dair yüksek duyarlılık	Yazılı bilgilendirme , elektronik bilgilendirme	Projenin uygulanması süresince TKYB ofisi, ilgili kuruluşların ofisleri	AB, ILO, BM kurumları,	TKYB PUB, 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 PUB, projeye ilgili bilgilendirme için TKYB PUB web sitesini güncelleyecektir

Proje aşaması	Açıklanacak bilgilerin listesi	Teklif edilen yöntemler	Zaman çizelgesi: Konumlar/ Tarihler	Hedef paydaşlar	Sorumluluklar
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 PUB, projeye ilgili bilgilendirme için TKYB PUB web sitesini güncelleyecektir
Uygulama Aşaması	Proje tasarım belgesi ve kredi belgesi	Yazılı bilgilendirme , elektronik bilgilendirme ve İstişare Toplantıları	Mart 2020 e-posta, web sitesi, TKYB ofisi, PFI ofisleri	PFI'lar	TKYB PUB, potansiyel PUB'lerden niyet mektubu alacaktır
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 PUB 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 PUB 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 PUB ve PFI'lar proje uygulamasının gidişatını rapor edecektir

4.3. İstisare için önerilen strateji

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

4.4. Hassas grupların görüşlerini dahil etmek için önerilen strateji

Bu proje kapsamındaki dezavantajlı veya hassas durumdaki kişiler ve gruplar, işsizlik oranı ortalamanın 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 istisareler yürütülecektir.
- Proje hakkında bilgilendirme yüz yüze, tercüme edilerek (Arapça) ve/veya gerekirse braille alfabesinde sunulacaktır.
- Hassas grupların erişimini mümkün kılan konumlarda istisareler 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.

4.5. 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.

4.6 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 PUB tarafından düzeltici adımlar atılacaktır.

TKYB PUB proje memnuniyetleri hakkında hak sahibi şirketlerden geri bildirim almak için bir ara dönem paydaş katılım araştırması düzenleyecektir. PUB, 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.

4.7 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 PUB 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.

5. PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİ UYGULAMAK İÇİN KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR

5.1. Kaynaklar

TKYB programı mevcut organizasyon yapısı kapsamında uygulayacaktır: PUB, 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 PUB ve PFI'ların özel personeli tarafından takip edilecektir. TKYB PUB 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 PUB tarafından tutulacaktır.

Tablo 6: Katılım Planının Uygulanması ve Sorumlu Tarafları

Aktör/Paydaş	Sorumluluklar
TKYB PUB	• 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 PUB'ler tarafından düzenlenecek paydaş katılım çalışmalarına katılım
Katılımcı Finans Kuruluşları (PFI'lar)	Aşağıdakilerle ilgili olarak PKP faaliyetlerini planlama ve uygulama: • Bölgesel ve şehir düzeyinde sosyal yardım • PFI'nın TKYB PUB'ye uygulanmasına ilişkin raporlama • PFI Proje bölgelerinde Projenin Etkilediği İnsanlara (PAP'ler)/paydaşlara sosyal yardım

6.ŞİKAYET

MEKANİZMASI

Dünya Bankasının ESS10 gerekliliğine uygun olarak proje için özel bir şikayet mekanizması oluşturulacaktır.

Proje GRM'nin amacı aşağıdaki gibi olacaktır:

- Projeyi etkileyen sorunların belirlenmesini ve tarafsız, zamanında ve etkili şekilde çözülmesini sağlamak;
- Projenin etkilediği kişiler dahil olmak üzere hak sahiplerine karşı olan sorumluluğu güçlendirmek ve tüm seviyelerdeki proje paydaşlara ve vatandaşlara geri bildirim ve endişe bildirme kanallarını sunmak.
- Dış müdahale, yolsuzluk, sosyal dışlanma veya yanlış yönetim gibi çatışmaları ve riskleri azaltma;
- Proje çalışmalarının ve sonuçlarının kalitesini iyileştirmek ve
- Proje prosedürlerinin ve uygulama süreçlerinin güçlü ve zayıf yönleri hakkında proje yönetimi için önemli bir geri bildirim ve öğrenme mekanizması sunmak.

TKYB, müşterilerin ve tüm dış paydaşların şikayetlerini düzenlemek ve yönetmek için kendi GRM'sine ve onaylı politika belgesine sahiptir. Bankanın İç Kontrol ve Uyum Departmanı müşterilerin ve tüm dış paydaşların şikayetlerinden sorumludur. Bu mekanizma bu proje için de kullanılacaktır. Şikayet Çözüm Mekanizması, TKYB'nin ve PFI'ların mevcut şikayet kanallarını kullanacaktır fakat aynı zamanda, projeye özgü şikayetlerin toplanması, yönetilmesi ve izlenmesi için düzeltmelerle de geliştirilebilir. ESS10 gereklilikleri doğrultusunda projeye özel şikayet mekanizması, iç paydaşlar olarak değerlendirilen tüm proje çalışanları dahil olmak üzere doğrudan ve dolaylı tüm paydaşların (tüm dış paydaşlar) kullanımına açılacaktır. TKYB'nin şu anda Yönetim Kurulu tarafından onaylanmış kendi çalışanlarına yönelik kendi GRM sistemi vardır. Çalışanların, onları doğrudan İç Denetim Departmanına ve Denetim Komitesine bağlayan intranet sistemi üzerinden GRM'ye doğrudan erişimi vardır. Denetim departmanı ve Denetim Komitesi, çalışanları korumak için bir mekanizmada şikayetleri yönetme, araştırma ve işleme alma sorumluluğuna sahiptir. Özel olarak bu proje için işe alınan proje çalışanları/danışmanları varsa bu kişiler, GRM mekanizması hakkında bilgilendirilecek ve şikayetlerini kurum içi GRM üzerinden göndermelerine izin verilecektir. PFI'lar aynı zamanda aynı yasal çerçeveye tabidir (Bankanın iç sistemleri ve iç sermaye yeterliliğini değerlendirme sürecine ilişkin düzenleme) ve aynı mekanizmaya sahip olmaları beklenir. TKYB PUB, PFI'ların çalışanlarının GRM'ye benzer şekilde erişimlerini sağlayacaktır.

TKYB PUB'nin web sitesinde geri bildirimlerin, soruların, yorumların, endişelerin ve şikayetlerin paydaşlar tarafından nasıl gönderileceğine ilişkin açık bilgiler yer alacaktır ve bu web sitesi aynı zamanda şikayetlerin elektronik ortamdan gönderilmesini mümkün kılacaktır. Ayrıca hem süreçler hem de önemli tarihler bakımından GRM mekanizması hakkında bilgi de sağlayacaktır. TKYB'nin web sitesinde oluşturulacak proje bilgilendirme sayfası, projeye ilgili şikayetlerin gönderilmesi amacıyla proje için belirlenmiş özel bir e-posta adresinin bağlantısını içerecektir. Bu, proje kapsamında istihdam edilen tüm paydaşların çalışanları için ve krediye/hibeye hak kazanan işletmeler için kullanılabilir. Paydaşların şikayet çözüm kanallarına ve prosedürlerine aşina olmasına yardımcı olmak için özel iletişim materyalleri (GRM broşürleri, posterleri) hazırlanacaktır.

Projeye özel GRM'ye ek olarak ulusal şikayet mekanizması, proje GRM'sinin faydalanacağı araçlardan biri olacaktır. TKYB ve PFI'lar, projeye ilgili tüm şikayetlerle ilgili olarak Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) aracılığıyla resmi talepleri ve şikayetleri alabilir. Uygulamada CİMER (Telefon: 150, web: www.cimer.gov.tr) sadece Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarının kullanımına sunulur. Fakat proje GRM'si

mülteciler dahil olmak üzere yabancıların şikayetlerini almak için ikinci bir ulusal düzey araç olarak YİMER'i (Yabancılar İletişim Merkezi) kullanacaktır. YİMER (Telefon: 157, web: <http://yimer.gov.tr/>) aynı zamanda 7 gün 24 saat ve Türkçe, Rusça, Arapça, Farsça, Almanca ve İngilizce olmak üzere altı dilde hizmet verir. CİMER ve YİMER üzerinden alınan projeyle ilgili şikayetler aynı zamanda düzeltici adımların atılması konusunda projeyle ilgili bilgi vermek üzere TKYB PUB'de özel olarak belirlenmiş personel tarafından kaydedilecektir. Hem CİMER hem de YİMER, projenin yaşam döngüsü boyunca proje GRM'sini tamamlayacaktır.

Proje GRM'si proje çalışanına sunulduğu için projenin desteklediği hak sahibi şirketlerde çalışan kişiler de tamamlayıcı bir şikayet aracı olarak "ALO 170" olarak bilinen AÇSHB'nin mevcut yardım hattını (çağrı merkezini) kullanabilecektir. ALO 170'in bir web sitesi (www.alo170.gov.tr) Türkçe dilinde) vardır ve canlı çevrimiçi sohbet hizmetleri sunmaktadır. Çağrı merkezi, tüm ilgili taraflara sunulan bir ulusal başvuru sistemi olarak iş hayatı ve sosyal güvenlikle ilgili her türlü bildirimlerle, başvurularla, şikayetlerle, geri bildirimlerle ve bunun gibi konularla ilgilenecektir.

Proje GRM'si projenin genel yönetimiyle ve uygulanmasıyla ilgili şikayetleri, geri bildirimleri, sorguları, önerileri veya övgüleri iletmek için kullanılacaktır. Örneğin: Proje politikalarının ihlal edilmesi, çocuk işçiliği, işçilerin sağlığı ve güvenliği, iş yerinde taciz (mobbing, cinsel taciz gibi) gibi durumlara ilişkin yönergeler veya prosedürler.

GRM aynı zamanda şikayetlerin isimsiz gönderilmesine de izin verecektir. Ek 1'de bulunan şikayet formu, projede kullanılacak ve isimsiz şikayetlerin gönderilmesine izin verecektir. Ayrıca proje GRM, geçerli ulusal sistemlerin, bu tür şikayetlerin alınması için özel becerileri ve güvenli bir veri tabanını gerektiren bu tür gizli şikayetlerin alınmasında yetersiz olduğu tespit edilirse mümkün olduğu çerçevede iş yerinde Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Tacizle ilgili gizli şikayetlerin alınması ve yönetilmesi için bir kanal sunacaktır.

Proje GRM'sini Paylaşma

Projenin GRM'si hakkında bilgi, proje şehirlerindeki başlangıç geri bildirim istişareleri kapsamında duyurulacaktır. İstişareler ve kamu toplantıları sırasında broşürler dağıtılacaktır ve posterler, proje ofislerine, yerel ve belediye duyuru panolarına, topluluk merkezlerine, resmi dairelere asılacaktır. GRM hakkında bilgiler aynı zamanda TKYB web sitesinde hem Türkçe hem de Arapça dillerinde paylaşılacaktır.

Şikayetleri İzleme ve Raporlama

TKYB PUB'nin, İletişim ve Paydaş Uzmanı olacak GRM odak noktası aşağıdakilerden sorumlu olacaktır:

- Şikayetlerin sayısının, yapısının ve durumunun analiz edilmesi ve tek bir proje veri tabanına yüklenmesi;
- Bekleyen sorunların izlenmesi ve bunların çözümü için önerilerde bulunulması;
- PUB'deki Proje Koordinatörüne GRM mekanizmaları hakkında üç aylık raporların gönderilmesi.

PUB tarafından gönderilecek yarı yıllık ilerleme raporlarında, aşağıdakilerle ilgili güncel bilgi sunan GRM ile ilgili bir bölüm yer alacaktır:

- GRM uygulama durumu (prosedürler, eğitim, kamu farkındalığı kampanyaları, bütçeleme gibi);
- Gönüllü Yer Değiştirme konusunda WB ESS ile ilgili şikayetleri ve çözüme kavuşturulan şikayetlerin sayısını vurgulayan alınan şikayetlerin sayısına (başvurular, öneriler, şikayetler, talepler, olumlu geri bildirimler) ilişkin nitel veriler (cinsiyete göre ayrılmış şekilde);

- Verilen şikayetlerin, yanıtların ve sorunların ve çözülmemiş olarak bekleyen şikayetlerin türüne ilişkin nicel veriler;
- Alınan önlemlerden (müdahale) memnuniyet seviyesi;
- Alınan tüm düzeltici önlemler.

Sonuçlar, TKYB PUB web sitesinde paylaşılacaktır.

6.1 DÜNYA BANKASI ŞİKAYET ÇÖZÜM MEKANİZMASI

Dünya Bankasının (WB) desteklediği bir projeden olumsuz etkilendiğini düşünen topluluklar ve kişiler mevcut proje düzeyi şikayet çözüm mekanizmalarına veya WB'nin Şikayet Çözüm Servisine (GRS) şikayetlerini iletebilir. GRS, alınan şikayetlerin projeye ilgili endişeleri yönetmek üzere derhal incelenmesini sağlar. Projenin etki alanındaki topluluklar ve kişiler, şikayetlerini WB'nin bağımsız Teftiş Paneline gönderebilir. Bu panel, WB'nin politikalarına ve prosedürlerine uymaması sonucunda zararın meydana gelip gelmediğini veya böyle bir olasılığın olup olmayacağını belirler. Şikayetler, endişeler doğrudan Dünya Bankasının dikkatine sunulduktan sonra ve Banka Yönetimine yanıt verme fırsatı tanındıktan sonra herhangi bir anda gönderilebilir. Dünya Bankasının kurumsal Şikayet Çözüm Servisine (GRS) şikayetlerin gönderilmesi hakkında bilgi almak için lütfen <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service> adresini ziyaret edin. Dünya Bankası Teftiş Paneline şikayetlerin gönderilmesi hakkında bilgi için lütfen www.inspectionpanel.org adresini ziyaret edin.

7. 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.

PUB, 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). PUB Dünya Bankasıyla paylaşılacak üzere altı aylık ilerleme raporları hazırlayacaktır.

TKYB PUB 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 PUB, 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 PUB 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.

7.1. Paydaşların izleme çalışmalarına katılımı

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

Hak sahibi şirketlerden Proje memnuniyetleri konusunda geri bildirim almak için TKYB PUB tarafından Vatandaş Katılımına ilişkin bir orta vadeli araştırma yapılacaktır. PUB, 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.

7.2. 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 PUB 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.

EK 1. ÖRNEK ŞİKAYET FORMU VE ŞİKAYET KAPANIŞ FORMU

ŞİKAYET FORMU			
Şikayeti alan kişinin adı:		Tarih:	
Başlık:			
ŞİKAYET SAHİBİ HAKKINDA BİLGİ		Şikayet Alma Şekilleri	
(Şikayet sahibi isimsiz kalmak istiyorsa bu bölüm doldurulmayabilir)			
Adı – Soyadı		Telefon	☐
Telefon numarası		Bilgilendirme Toplantıları	☐
Adres		Ofise Başvuru	☐
İlçe/Mahalle		Posta/e-posta	☐
İmza (mümkünse)		Saha ziyareti	☐
		Diğer:	☐
ŞİKAYETİN AYRINTILARI			

ŞİKAYET KAPANIŞ FORMU		
ŞİKAYETİN DEĞERLENDİRİLMESİ		
Düzeltilici Eylem Gerekli:	☐ EVET	☐ 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)	