

TÜRKİYE: İŞGÜCÜ PİYASASINA GEÇİŞİN DESTEKLENMESİ PROJESİ

Paydaş Katılım Planı

**[NİHAİ]
ŞUBAT 2021**

TERİMLER SÖZLÜĞÜ

İstişare: Paydaşlardan bilgi veya tavsiye alma ve proje ile ilgili kararlar alınırken ve/veya hedefler ve stratejiler belirlerken bu görüşleri dikkate alma süreci.

Diyalog: Belirli bir strateji veya girişim hakkında karşılıklı anlayışı, güveni ve iş birliğini sağlamak amacıyla farklı perspektifleri, ihtiyaçları ve alternatifleri araştırmak için görüş ve fikir paylaşımı.

Sivil Toplum Kuruluşları (STK'lar)/Kolaylaştırıcı Ortaklar: Genellikle kâr amacı gütmeyen, toplumun gelişimi, yerel kapasite oluşturma, savunuculuk ve çevrenin korunması için kolaylaştırıcılık rolü oynayan özel kuruluşlar.

Ortaklıklar: Paydaş katılımı bağlamında, ortaklıklar ortak bir hedefe ulaşabilmek ve sıklıkla da kaynakları, yetkinlikleri, riskleri ve faydaları paylaşmak amacıyla insanlar ve kuruluşlar arasındaki iş birliği olarak tanımlanır.

Proje: İşgücü Piyasasına Geçişin Desteklenmesi Projesi

Paydaş: (a) Projeden etkilenen veya etkilenmesi muhtemel olan (*projeden etkilenen taraflar*); ve (b) projeye bir ilgisi olabilecek (*diğer ilgili taraflar*) kişiler ve gruplar. Paydaşlar projeden etkilenen veya projeye ilgilenen kişiler veya kuruluşlar olarak tanımlanır.

Paydaş Katılımı: Projenin kabul edilen sonuçlara ulaşmak amacıyla ilgili paydaşların katılımını sağlamak için kullandığı sürekli bir süreçtir. Proje ömrü boyunca bir dizi faaliyet ve etkileşimi içerir; paydaş tespiti ve analizi, bilgilerin açıklanması, paydaşlarla istişare, müzakereler ve ortaklıklar, Şikâyet yönetimi, proje izleme faaliyetlerine paydaş katılımı, paydaşlara ve yönetim fonksiyonlarına raporlama gibi.

KISALTMALAR

ABTD	Avrupa Birliği Türkiye Delegasyonu
AÇSHB	Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı
AİPP	Aktif İşgücü Piyasası Programları
ÇSÇ	Çevresel ve Sosyal Çerçeve
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standart
DB	Dünya Bankası
FRIT	Türkiye'deki Mülteciler için Mali Yardım Programı
GBM	Geçici Barınma Merkezleri
GİGM	Göç İdaresi Genel Müdürlüğü
GKSS	Geçici Koruma Sağlanan Suriyeliler
GM	Genel Müdürlük
HKT	Halkın Katılımı Toplantısı
IOM	Uluslararası Göç Örgütü
İ-D	İzleme ve Değerlendirme
İGM	İl Göç Müdürlüğü
İŞKUR	Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü
İYP	İşgücü Yönetim Prosedürleri
OGG	Odak Grubu Görüşmesi
PKP	Paydaş Katılım Planı
PUB	Proje Uygulama Birimi
PUK	Proje Uygulama Kılavuzu
SUY	Sosyal Uyum Yardımı Programı
ŞB	Şikâyet Birimi
ŞCM	Türk Kızılay Şikâyet ve Cevap Mekanizması
ŞM	Şikâyet Mekanizması
UİGM	Uluslararası İşgücü Genel Müdürlüğü
UNDP	Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı
UNFPA	Birleşmiş Milletler Nüfus Fonu
UNHCR	Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği
UNWOMEN	Birleşmiş Milletler Toplumsal Cinsiyet Eşitliği ve Kadının Güçlenmesi Birimi

İÇİNDEKİLER

TERİMLER SÖZLÜĞÜ	1
KISALTMALAR	2
1. GİRİŞ	4
1.1. Bağlam.....	4
1.2. Proje Hakkında.....	4
1.3. Paydaş Katılım Planının Amacı.....	5
2. ULUSAL MEVZUATA GENEL BAKIŞ	6
2.1. Ulusal Mevzuat ve Düzenlemeler	6
2.2. Dünya Bankası'nın Paydaş Katılımı ile ilgili Çevresel ve Sosyal Standardı	7
3. GEÇMİŞ PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN ÖZETİ	8
4. PAYDAŞ TESPİTİ VE ANALİZİ	10
5. PAYDAŞ KATILIM PLANI	15
5.1. Kullanılacak Paydaş Katılım Yöntemleri.....	15
5.2. Paydaş Katılım Planına Genel Bakış.....	17
6. PAYDAŞ KATILIMINA İLİŞKİN UYGULAMA DÜZENLEMELERİ	20
6.1. Uygulama Düzenlemeleri.....	20
6.2. Görev ve Sorumluluklar	21
6.3. Bilgilerin Açıklanması	22
6.4. Paydaş Katılım Planının İzlenmesi ve Raporlanması.....	22
7. ŞİKÂYET MEKANİZMASI	24
7.1. Şikâyet ve Cevap Mekanizmasına Genel Bakış	24
7.2. AÇSHB ve İŞKUR Şikâyet Mekanizmalarının Genel Görünümü ve Yapısı.....	24
7.3. AÇSHB ve İŞKUR Şikâyet Mekanizması: İletişim ve Süreç	26
7.4. AÇSHB ve İŞKUR Şikâyet Kayıtları.....	27
7.5. AÇSHB ve İŞKUR'un Şikâyetlere ilişkin İzleme ve Raporlama Faaliyetleri	27
7.6. KIZILAY'ın Şikâyet Mekanizmasının Genel Görünümü ve Yapısı.....	28
7.6.1. Kimler Geri Bildirim ve Şikâyet İletebilir?.....	29
7.6.2. Kanallar ve Yöntemler	29
7.7. Hassas Şikâyetlerin Ele Alınması.....	31
7.8. Dünya Bankası Şikâyet Sistemi.....	31
8. BÜTÇE	32
EKLER	33
EK 1: Örnek Şikâyet Formu ve Şikâyet Kapanış Formu.....	33
EK 2: Katılımcı Listesi.....	35
EK 3: İstişareler Özeti	36

1. GİRİŞ

1.1. Bağlam

Türkiye uzun yıllar boyunca göç açısından kaynak ülke olmasına rağmen, son 10-20 yılda hedef ve bu durum değişmiş ve hem bir hedef hem de transit ülke haline gelmiştir. Türkiye ekonomik büyüme ve siyasi istikrar sayesinde Orta Doğu, Avrupa Birliği (AB) ve Bağımsız Devletler Topluluğu (BDT) ülkeleri de dahil olmak üzere çok çeşitli ülkelerden giderek artan sayıda göçmen çekmiştir. Bu büyük ölçekli nüfus hareketleri Türkiye'nin demografik, ekonomik ve sosyal kalkınmasını etkilemiştir. Bu aynı zamanda göç politikası geliştirme süreçlerini de etkiledi.

Göç İdaresi Genel Müdürlüğü (GİGM) verilerine göre, Ocak 2021 itibariyle Türkiye'de geçici koruma sağlanan 3,6 milyon Suriyeli bulunmaktadır. Türkiye'nin bu duruma karşı politika cevabı ileri düzeyde olmuş ve başka ülkeler için bir örnek oluşturmuştur. Ancak göçmen akışının büyüklüğü yerlerinden edilen insanlar, ev sahibi topluluklar ve genel anlamda ülke için zorluklar oluşturmaya devam etmektedir. Bu durum sosyoekonomik sektör için kapsamlı projelerin geliştirilmesini ve desteklenmesini gerektirmektedir.

1.2. Proje Hakkında

Proje İlleri	İstanbul, Adana, Gaziantep, Şanlıurfa, Kocaeli, Bursa, Konya, İzmir
Fonlayıcı	Avrupa Birliği
Fon Kaynağı	Türkiye'deki Mülteciler için Mali Destek Programı İkinci Fazı (FRIT-2)
Alıcı	Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı
Süre	36 Ay Planlanan Başlangıç: Şubat 2021
Bütçe	80.000.000 Avro
Proje Uygulama Ortakları	<ul style="list-style-type: none">• Dünya Bankası (Aracı Finansal Kuruluş)• Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı• İŞKUR• Türk Kızılay
Proje Faydalanıcıları	Türk vatandaşları, geçici koruma sağlanan Suriyeliler, uluslararası koruma başvurusunda bulunanlar ve SUY faydalanıcılarını da kapsayan uluslararası koruma statüsüne sahip olanlar.

Bu proje, AB'nin "donör", AÇSHB'nin hibenin "alıcısı" ve "ana koordinatör (proje koordinatörü)" olduğu ve Dünya Bankası'nın hibenin uygulanmasında güvene dayalı ve teknik

gözetim sorumlulukları bulunan "aracı" veya "hibe yöneticisi" olarak hareket ettiği FRIT kapsamında yürütülmektedir.

1.3. Paydaş Katılım Planının Amacı

Bu Paydaş Katılım Planı (PKP), proje boyunca AÇSHB, İŞKUR ve Kızılay'ın uygulayacağı paydaş katılım stratejisini tanımlamaktadır. Plan katılım yaklaşımının bir parçası olarak kullanılacak yöntem ve araçları içermekte, daha önce gerçekleştirilen katılım faaliyetlerini özetlemekte ve bu planda belirlenen eylemlerin uygulanması için paydaşların katılımını sağlamada AÇSHB, İŞKUR ve Kızılay'ın görev ve sorumluluklarını belirlemektedir. PKP projeye yönelik paydaş ilgisinin ve desteğinin seviyesinin değerlendirilmesine ve paydaşların görüşlerinin proje tasarımı ile çevresel ve sosyal performans bakımlarından dikkate alınmasını sağlamaya yardımcı olacaktır. PKP amaçları şunlardır:

- Doğrudan veya dolaylı olarak Projeden etkilenen ve/veya projeye ilgili olan paydaşları belirlemek;
- Amaçları, sıklıkları ve yerleri dahil olmak üzere, proje hazırlık ve uygulama aşamalarındaki bilgilendirme ve paydaş katılımı faaliyetlerinin yöntemlerini ortaya koymak;
- Potansiyel olarak bir etki yaratabilecek konularda proje ömrü boyunca projeden etkilenen taraflar için etkili ve kapsayıcı katılım faaliyetlerini desteklemek ve bunların araçlarını sağlamak;
- Farklı aktörlerin, bu faaliyetlerin uygulanması ve izlenmesi süreçlerindeki görev ve sorumluluklarını tanımlamak;
- İşleyen bir şikâyet/faydalanıcı geri bildirim mekanizmasının ayrıntılı bir tasarımı hazırlamak, projeden etkilenen taraflara sorunlarını ve mağduriyetlerini bildirmeleri için erişilebilir ve kapsayıcı yöntemler sunmak ve İŞKUR ile Kızılay'ın bu şikâyetlere cevap vermesini ve bunları yönetmesini sağlamak;
- Çevresel ve sosyal riskler ve etkiler ile ilgili teknik ve kültürel açıdan uygun proje bilgilerinin zamanlı, anlaşılabilir ve erişilebilir bir formatta açıklanmasını sağlamaktır.

Bu, 'yaşayan' bir belgedir ve daha fazla bilgi elde edildikçe daha da güncellenecektir.

2. ULUSAL MEVZUATA GENEL BAKIŞ

2.1. Ulusal Mevzuat ve Düzenlemeler

Bu bölüm, bu PKP'nin amaçları ve kapsamı ile ilgili ulusal mevzuatı ve düzenleyici gereklilikleri özetlemektedir.

Metin Kutusu 1. Dilekçe, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı (Anayasa, Madde 74)

“Vatandaşlar ve karşılıklılık esası gözetilmek kaydıyla Türkiye’de ikamet eden yabancılar kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazılı ile başvurma hakkına sahiptir. Kendileriyle ilgili başvuruların sonucu, gecikmeksizin dilekçe sahiplerine yazılı olarak bildirilir. Herkes, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkına sahiptir. Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına bağlı olarak kurulan Kamu Denetçiliği Kurumu idarenin işleyişiyle ilgili şikâyetleri inceler¹.”

Metin Kutusu 2. Anayasal şikâyet hakkı (Anayasa, Madde 148)

“Herkes, Anayasada güvence altına alınmış temel hak ve özgürlüklerinden, Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi kapsamındaki herhangi birinin kamu gücü tarafından, ihlal edildiği iddiasıyla Anayasa Mahkemesine başvurabilir. Başvuruda bulunabilmek için olağan kanun yollarının tüketilmiş olması şarttır.”¹

“Madde 24, Temyiz süreci – Bilgi edinme talebi reddedilen bir başvuru sahibi, yargısal inceleme için temyiz başvurusunda bulunmadan önce resmi tebligat tarihinden itibaren On beş gün içerisinde Kurula temyiz başvurusunda bulunabilir. Temyiz başvuruları yazılı olarak yapılır. Kurul otuz gün içerisinde bir karar verir.”

Metin Kutusu 3. 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (Madde 11)

“Madde 11 - Bilgi veya belgeye erişim süreleri, kurum ve kuruluşlar, başvuru üzerine istenen bilgi veya belgeye erişimi onbeş iş günü içinde sağlarlar. Ancak istenen bilgi veya belgenin, başvurulmuş kurum ve kuruluş içindeki başka bir birimden sağlanması; başvuru ile ilgili olarak bir başka kurum ve kuruluşun görüşünün alınmasının gerekmesi veya başvuru içeriğinin birden fazla kurum ve kuruluşu ilgilendirmesi durumlarında bilgi veya belgeye erişim otuz iş günü içinde sağlanır. Bu durumda, sürenin uzatılması ve bunun gerekçesi başvuru sahibine yazılı olarak ve onbeş iş günlük sürenin bitiminden önce bildirilir.”

Metin Kutusu 4. Çevresel Etki Değerlendirme Yönetmeliği (R.G. 25.11.2014 tarihli ve 29186 sayılı) (Madde 1)

- 1) Halkı yatırım hakkında bilgilendirmek, projeye ilişkin görüş ve önerilerini almak üzere; Bakanlıkça yeterlik verilmiş kurum/kuruluşlar ve proje sahibinin katılımı ile Bakanlıkça belirlenen tarihte, projeden en çok etkilenmesi beklenen ilgili halkın kolaylıkla ulaşabileceği Valilikçe belirlenen merkezi bir yer ve saatte Halkın Katılımı Toplantısı düzenlenir.
 - (a) Bakanlıkça yeterlik verilmiş kurum/kuruluşlar toplantı tarihini, saatini, yerini ve konusunu belirten bir ilanı; projenin gerçekleştirileceği yörede yayınlanan yerel süreli yayın ile birlikte yaygın süreli yayın olarak tanımlanan bir gazetede toplantı tarihinden en az on (10) takvim günü önce yayınlatır.
 - (b) Halkın Katılımı Toplantısı, Çevre ve Şehircilik İl Müdürünün veya görevlendireceği bir yetkilinin başkanlığında yapılır. Toplantıda; halkın, proje hakkında bilgilendirilmesi, görüş, soru ve önerilerinin alınması sağlanır. Başkan, katılımcılardan görüşlerini yazılı olarak vermelerini isteyebilir. Toplantı tutanağı, bir sureti Valilikte kalmak üzere Bakanlığa gönderilir.
- 2) Valilik, Halkın Katılımı Toplantısı ile halkın görüş ve önerilerini bildirebileceği süreç ile ilgili zamanlama takvimini ve iletişim bilgilerini halka duyurur. Halkın görüş ve önerileri, zamanlama takvimi içerisinde Komisyona sunulur.
- 3) Komisyon üyeleri, kapsam belirlemesi öncesinde proje uygulama yerini inceleyebilir, kendilerine iletilen tarihe göre Halkın Katılımı Toplantısına katılabilirler.
- 4) Bakanlıkça yeterlik verilmiş kurum/kuruluşlar tarafından halkı bilgilendirmek amacıyla broşür dağıtmak, anket, seminer gibi çalışmalar Halkın Katılımı Toplantısından önce yapılabilir veya internet sitesinden yayınlanabilir.

2.2. Dünya Bankası'nın Paydaş Katılımı ile ilgili Çevresel ve Sosyal Standardı

Bu paydaş katılım planı, düzenli operasyonlarında Çevresel ve Sosyal Standart 10'da belirtildiği gibi Dünya Bankası'nın bir gereğidir¹. Bu standart, projenin doğası ve ölçeği ile potansiyel riskleri ve etkileri ile orantılı bir PKP'nin geliştirilmesini, proje değerlendirmesinden önce mümkün olan en erken zamanda açıklanmasını ve Alıcının paydaşların belirlenmesi ve gelecekteki katılımı için öneriler de dahil olmak üzere Paydaşların Paydaş Katılım Planı ile ilgili görüşlerini araştırmasını gerektirir. Orijinal versiyondaki herhangi bir önemli değişikliğin ardından güncellenmiş bir SEP açıklanmalıdır (Dünya Bankası, 2017: 99). Ek olarak, projenin çevresel ve sosyal performansıyla ilgili projeden etkilenen tarafların endişelerinin ve şikayetlerinin zamanında alınması ve çözümünün kolaylaştırılması için bir şikâyet mekanizmasının oluşturulması gerekecektir.² Tipik bir Dünya Bankası operasyonu olmamasına rağmen, bu proje kapsamında, AÇSHB, DB'nin talebi üzerine bir PKP hazırlamaya onay vermektedir.

Bu bağlamda, AÇSHB, projenin çeşitli bileşenlerinden ve faaliyetlerinden sorumlu kurumları izleyecek ve koordine edecek ve donör ve aracı ile iletişimi sürdürecektir. Bu işlevler Uluslararası İşgücü Genel Müdürlüğü (UİGM) aracılığıyla yürütülecek ve UİGM Proje Uygulama Birimi (PUB) temas noktası olarak görev yapacaktır.

¹ Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Çerçevesi, Paydaş Katılım Planının, başışçı olarak Dünya Bankası'na sunulmak üzere "borçlu" olarak tanımlanan taraf tarafından hazırlanmasını gerektirmektedir. Dünya Bankası, bu Paydaş Katılım Planı'nın hazırlandığı ve FRIT çerçevesinde yürütülmekte olan proje kapsamında, "Avrupa Birliği"nin donör olduğunu, borçlanma ilişkisi olmadığını ve AÇSHB'nin hibenin "Alıcısı" ve ana (proje) koordinatörü olduğunu ve Dünya Bankası'nın "aracı" statüsünde olduğunu kabul ve beyan eder.

² Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Standartlarının ayrıntıları şu adreslerde mevcuttur: www.worldbank.org/en/projects-operations/environmental-and-social-framework/brief/environmental-and-social-standards ve [http:// projects-beta.vsemirnybank.org/ru/projects-operations/environmental-and-social-framework/brief/environmental-and-social-standards](http://projects-beta.vsemirnybank.org/ru/projects-operations/environmental-and-social-framework/brief/environmental-and-social-standards)

3. GEÇMİŞ PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN ÖZETİ

Proje hazırlık çalışmaları kapsamında Dünya Bankası tarafından paydaş istişareleri gerçekleştirilmiştir. Önerilen proje ile ilgili geri bildirimlerin alınmasına ek olarak, istişareler paydaşlardan Kızılay tarafından uygulanan ve mevcut projenin tasarımı ile ilgili sonuçlar doğuran devam etmekte olan SPK projesinde karşılaşılan zorluklar hakkındaki geri bildirimlerini alma fırsatı da sunmuştur³.

Süreçte istişare gerçekleştirilen kurumlar/şahıslar aşağıda yer almaktadır:

- İŞKUR İl Müdürlükleri (Hatay, Adana, İstanbul, Şanlıurfa ve Gaziantep)
- Yukarıda sayılan illerdeki işverenler
- Yukarıda sayılan illerdeki iş başı eğitim programlarına katılım sağlayan işyerlerinde iş arayanlar
- Kızılay'ın Ankara'daki Toplum Merkezi personeli ile istişareler (16 merkezde), İstanbul ve Hatay Hizmet Merkezlerine ziyaretler
- Özellikle UNDP olmak üzere BM kuruluşları.
- Avrupa Birliği Türkiye Delegasyonu ve Sivil Koruma ve İnsani Yardım Genel Müdürlüğü (DG-ECHO)
- Yukarıda belirtilen illerde GKSS'lere yönelik faaliyetleri bulunan bazı STK'lar

İstişareler temel olarak göçmenlerin işgücü piyasasına entegrasyonu ile ilgili zorluklar ve iyi uygulama örnekleri üzerinde odaklanmıştır. Bunun devamında aynı işyerinde çalışan Türk ve mülteci işçiler arasındaki gerginlik riskleri tartışılmıştır. Genel olarak, istişareler aşağıdaki bulguları ortaya koymuştur: (i) Çok sayıda GKSS çalışmaktadır ancak kayıt dışılık oranı yüksektir; (ii) İş bulmak için çoğunlukla kendi ağlarını ve kanallarını kullanmaktadırlar (sosyal medya, akrabalar, arkadaşlar); (iii) Özellikle nakit transferi/ yardım alıyorsa kayıtlı işte çalışma konusunda tereddüt duyabilmektedirler; (iv) Göçmenlere yönelik mevcut programlarda/projelerde birçok çakışma yaşanmaktadır ve koordinasyon yetersizdir; (v) Ziyaret edilen bazı illerde müdahalelerin koordinasyonuna ilişkin iyi örnekler görülmüştür (örneğin İstanbul'da İŞKUR ile Kızılay arasında); (vi) Türk işgücünün bazı işlere yönelik ilgi düzeyinin düşük olması sebebiyle göçmenler için çok sayıda iş fırsatı mevcuttur (vii) Bazı işverenler yerel işçiler ile GKSS arasında uyumlu ilişkiler geliştirmenin yolunu bulmaktadır.

Tablo 1. İstişarelerin Özeti, Ekim 2018-Eylül 2019

Yer	Katılımcılar	Temel Tartışma Konuları
Hatay Adana, İstanbul Şanlıurfa Gaziantep	İŞKUR İl Müdürlükleri	İŞKUR devam etmekte olan proje kapsamında halihazırda UNHCR, UNDP ve IOM ile birlikte çalışmaktadır Devam etmekte olan programdaki zorluklar ve bunların planlanan program ile ilgili sonuçları hakkında geri bildirimler

³ Bu bölümdeki toplantı/görüşme listesi, Dünya Bankası tarafından sunulmuş olup, söz konusu faaliyetlerin içeriği ve işbu Paydaş Katılım Planı ile bağlantısı konusunda UIGM herhangi bir garanti vermemektedir.

Hatay Adana, İstanbul Şanlıurfa Gaziantep	İldeki işverenler İşverenlerin işyerinde görüşülen ve iş eğitim programlarına katılan ildeki iş arayanlar	GKSS'lerin istihdam durumu (kayıtlı veya kayıt dışı) İldeki iş fırsatları GKSS işçiler ve yerel işçiler arasındaki ilişkiler
Ankara	16 Kızılay Toplum Merkezi Personeli	Devam etmekte olan programdaki zorluklar ve bunların planlanan program ile ilgili sonuçları hakkında geri bildirimler
İstanbul Adana	Kızılay Toplum Merkezi Personelleri	Devam etmekte olan programdaki zorluklar ve bunların planlanan program ile ilgili sonuçları hakkında geri bildirimler
Hatay	Kızılay Hizmet Merkezi	Devam etmekte olan programdaki zorluklar ve bunların planlanan program ile ilgili sonuçları hakkında geri bildirimler
Ankara	UNDP WFP Diğer BM kuruluşları	GKSS'lere yönelik nakit transferi programına ilişkin WFP programı ile mevcut proje arasındaki tamamlayıcılık. Nakit transferi faydalanıcılarının işgücüne entegrasyonunda yaşanan zorluklar
Ankara	Avrupa Birliği /ECHO	Nakit transferi (faydalanıcı GKSS'ler)
Hatay Adana İstanbul Şanlıurfa Gaziantep	İlde devam eden faaliyetleri bulunan STK'lar	Projenin hedef illerinde GKSS'lere sosyo-ekonomik destek sağlayan ortakların proje ile ilgili öğrenme deneyimleri ve bilgi transferleri

COVID 19 salgını nedeniyle, sosyal mesafe önlemleri nedeniyle fiziksel toplantılar mümkün değildir. AÇSHB, geri bildirim almak için projeyi ve ilgili prosedürleri açıklayan notları ve belgeleri proje paydaşlarıyla paylaşmıştır. 5 kamu kurumu, 10 Sanayi ve Ticaret Odası, Kalkınma Ajansları, Proje illerindeki İl Sanayi ve Ticaret Müdürlükleri, 10 uluslararası kuruluş ve 6 sosyal ortak dahil olmak üzere 60 paydaşa 17 Temmuz 2020 tarihinde e-posta gönderilmiş ve gelen yorumlar doğrultusunda belgeler güncellenmiştir. (paydaşların tam listesi Ek 2'de verilmiştir) Bu görüşlerin / geri bildirimlerin ve yanıtların bir özet tablosu Ek 3'te bulunabilir. Bu PKP'nin uygulanması süresince, AÇSHB, İŞKUR ve Türk Kızılay, geri bildirim süreçlerine devam edecek ve gerektiğinde belgeleri güncelleyecektir.

Ayrıca Dünya Bankası, 22 Temmuz 2020'deki aylık sanal toplantıda 3RP Bölgesel Mülteci ve Dayanıklılık Planı Geçim Çalışma Grubu üyelerine proje detaylarını sunmuş ve üyelerden geri bildirim almıştır. Geçim Kaynakları Çalışma Grubu kamu kurumları, uluslararası kuruluşlar, sivil toplum kuruluşları ve diğer sivil toplum kuruluşlarından üyelerden oluşmaktadır.

4. PAYDAŞ TESPİTİ VE ANALİZİ

Herhangi bir PKP'nin temel unsuru kilit paydaşların etkili bir şekilde tespit edilmesidir. Paydaşlar, bir projeyi etkileyebilecek, projeden etkilenebilecek veya projeye meşru bir ilgisi olan bireyler veya gruplar olarak tanımlanmaktadır. PKP'nin uygulanması bakımından;

(a) *Projeden Etkilenen Taraflar (PET)*; “fiziksel çevreleri, sağlıkları, güvenlikleri, kültürel uygulamaları, refahları veya geçim kaynakları üzerindeki gerçekleşen etkiler veya potansiyel riskler sebebiyle projeden etkilenmesi olası tarafları” ifade eder. Bu paydaşlar bireyleri veya yerel topluluklar dahil olmak üzere grupları içerebilir.⁴ Bunlar projenin sosyal etkilerinden kaynaklı değişiklikleri en fazla gözlemleyecek bireyler veya hane halklarıdır.

(b) *Diğer İlgili Taraflar (DİT)*; “projenin yeri, özellikleri, etkileri veya kamu çıkarına ilişkin hususlar sebebiyle projeye ilgisi olan bireyleri, grupları veya kuruluşları” ifade eder.⁵ Örneğin, bu taraflar düzenleyicileri, kamu görevlilerini, özel sektörü, bilim toplumunu, akademiyi, sendikaları, kadın örgütlerini, diğer sivil toplum kuruluşlarını ve kültürel grupları içerebilir.

Projeden etkilenen taraflar ve etki seviyeleri aşağıdaki tabloda açıklanmaktadır.

Tablo 2. Projeden Etkilenen Taraflar

Paydaş	Açıklama	Konular/Etkileşim	Önem Seviyesi – program ile ilgi	Önem Seviyesi – programa etki
Seçilen illerde iş arayan göçmenler ve GKSS	Proje faaliyetlerinden doğrudan faydalananlar (hedef kitle): Seçilen illerde İŞKUR'a resmi olarak kaydolmak isteyen göçmenler ve SUY faydalanıcıları faydalanabilir.	Faydalanıcılar, çalışabilir durumdaki kişiler için Kızılay'dan alınacak olan SUY faydalanıcıları listesinden ve İŞKUR'a kayıtlı iş arayanlar arasından seçilecektir. Faydalanıcılar ihtiyaçları ve istihdam edilebilirlik durumları bakımından taranacaktır. Seçilen faydalanıcılara istihdam destek hizmetleri sunulacak ve ihtiyaçlarına dayalı olarak uygun yönlendirmeler yapılacaktır. Ayrıca, İŞKUR istihdam edilebilirlik eğitimine tabi tutulan kişilere ilişkin verileri AÇSHB ile paylaşacaktır. AÇSHB en az bir kez SUY'dan faydalananları onaylayacaktır. ⁶	Yüksek	Orta

⁴ Dünya Bankası. 2016. “Dünya Bankası Çevresel ve Sosyal Çerçevesi.” Dünya Bankası, Washington, DC.

⁵ age.

⁶ Bu bölüm en son Proje Değerlendirme Dokümanına göre yeniden güncellenecektir.

Kadın SUY faydalanıcıları ve GKSS	Seçilen illerdeki uygun GKSS ve SUY faydalanıcıları arasında kadın faydalanıcılar için bir kota olacaktır.	Kadınlar evlerinin dışında çalışma konusuna oldukça direnç göstermektedir ve erkeklere veya GKSS ile kıyaslandığında göre daha düşük becerilere ve dil yeteneklerine sahiptirler. Kadınların çevreleri ile etkileşim ve ilişki seviyeleri de düşüktür.	Yüksek	Orta
İş arayan Türk vatandaşları	Seçilen illerde ikamet eden Türk iş arayanlar.	Seçilen illerde yaşayan, İŞKUR'a kayıtlı olan ve istihdam destek programlarına katılmak isteyen Türk iş arayanlar faydalanabilecektir.	Orta	Orta
Ev sahibi topluluk üyeleri	GKSS kategorisindeki nüfus yoğunluğunun yüksek olduğu mahallelerdeki ev sahibi topluluk üyeleri.	Benzer sosyoekonomik zorluklar yaşadıkları ancak bu desteklerden yararlanamadıkları algısına dayalı olarak, ev sahibi topluluk üyeleri GKSS için STK'lar ve/veya devlet tarafından özel yardım sağlanması konusunda ayrımcılığa uğramış hissetmektedirler. Türk iş arayanların hedef kitleye dahil edilmesi bu kayırmacılık duygularını azaltacaktır.	Yüksek	Yüksek
Kırılgan gruplar	SUY faydalanıcıları ve Türk vatandaşları daha kırılgan durumdadır; aile reisinin kadın olduğu veya engelli birey bulunan hane halklarındaki kadınlar ve gençler de yine daha kırılgan durumdadır.	Faydalanıcılar çalışabilir durumdaki SUY faydalanıcı listelerinden İŞKUR'a kayıtlı iş arayanlar arasından seçilecektir. Faydalanıcılar ihtiyaçları ve istihdam edilebilirlik durumları bakımından taranacaktır. Kırılgan gruplar, projeye katılan proje yararlanıcıları arasında olan hem göçmen hem de ev sahibi topluluklardan olabilir. Okuma yazma bilmiyor olabilirler veya proje	Yüksek	Düşük

		faaliyetlerine anlamlı katılım ve bilgi ifşası için farklılaştırılmış önlemler gerektiren farklı kırılmalıklara (engellilik gibi) sahip olabilirler.		
Seçilen illerdeki işverenler	Seçilen illerde yaşayan Türk ve GKSS işverenler projeden faydalanabilecektir	Seçilen illerde yaşayan, İŞKUR'a kayıtlı olan ve istihdam destek programlarına katılmak isteyen Türk ve GKSS işverenler faydalanabilecektir.	Yüksek	Yüksek
Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı	AÇSHB'nin ilgili Genel Müdürlükleri	Uluslararası İşgücü Genel Müdürlüğü koordinasyon; Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü ve diğer ilgili genel müdürlükler ise kapasite oluşturma desteği alacaktır.	Yüksek	Yüksek
İŞKUR il müdürlükleri ve Hizmet Merkezleri	Program uygulaması: GKSS ve Türk vatandaşları için aracılık / danışmanlık hizmetleri ve istihdam desteği sağlanması	Programın uygulanması, veri paylaşımı ve bilgilendirme için bilgi sistemlerinin güçlendirilmesi ve Türk vatandaşlarına ve çalışabilir durumdaki GKSS ve işverenlere yönelik aktif işgücü piyasası programlarının sunulması konularında İŞKUR'a destek sağlanacaktır.	Yüksek	Yüksek
Kızılay ve Toplum ve Hizmet Merkezleri	Program uygulaması: Kızılay faydalanıcıların bir ön taramasını gerçekleştirecek ve ihtiyaçlarına dayalı olarak faydalanıcı hedef kitlesine bir destek menüsü sunacak ve/veya onları daha fazla iş arama yardımı ve AİPP kapsamında yerleştirme için İŞKUR'a yönlendirecektir.	Programın uygulanması, veri paylaşımı ve bilgilendirme için bilgi sistemlerinin güçlendirilmesi ve Türk vatandaşları ile ve çalışabilir durumdaki GKSS için bilgilendirme kapasitesinin ve programlarının güçlendirilmesi konularında Kızılay'a destek sağlanacaktır.	Yüksek	Yüksek

Projenin yeri, özellikleri, etkileri veya kamu çıkarına ilişkin hususlar sebebiyle projeye ilgisi olan bireyleri, grupları veya kuruluşları ifade eden Diğer İlgili Taraflar (DİT), düzenleyicileri, kamu görevlilerini, özel sektörü, bilim toplumunu, akademi, sendikaları, kadın örgütlerini, diğer sivil toplum kuruluşlarını ve kültürel grupları içerebilir. Projenin Diğer İlgili Tarafları etki seviyelerine göre aşağıdaki tabloda açıklanmaktadır.

Tablo 3. Diğer İlgili Taraflar

Paydaş	Açıklama	Temel Rolü	Önem seviyesi – İlgisi	Önem seviyesi - Etkisi
Proje Yürütme Kurulu	Cumhurbaşkanlığı Yardımcılığı Frit Ofisi, AÇSHB (UİGM-SYGM), İŞKUR, Türk Kızılay, Dünya Bankası AB-Türkiye Delegasyonu	Uygulama hakkında genel rehberlik ve denetim	Yüksek	Yüksek
Belediyeler	Bazı belediyeler GKSS'nin topluma dahil edilmesine yönelik hizmet/danışma merkezleri işletmektedir	Proje, ilave desteğe ihtiyaç duyan faydalanıcılar ile bağlantı kurmak için belediye tarafından yürütülen mevcut göçmen destek merkezleri ile koordinasyonu sağlayacaktır.	Orta	Orta
Göç İdaresi Genel Müdürlüğü	GİGM	Projenin Türkiye'nin uyumlaştırma stratejisi uyumluluğu hakkında bilgilendirme	Orta	Orta
Kalkınma Ortakları	UNHCR, ILO, IOM, UNDP, UNFPA, UNICEF, KFW koruma altındaki göçmenlere yönelik çeşitli hizmetler sunmakta ve projeler uygulamaktadır. AB çeşitli kamu kurumları tarafından sığınmacılara yönelik uygulanan kapsayıcı projeler için finansman desteği sağlamaktadır.	Proje mevcut koordinasyon mekanizmaları yoluyla kalkınma ortakları ile koordinasyonu sağlayacaktır	Orta	Düşük

Hizmet Sağlayıcı STK'lar	Yasal olarak ülkemizde faaliyetlerine izin verilen ve kamu kurumları ile iş birliği içerisinde hareket eden yerel ve uluslararası STK'lar mesleki ve teknik beceri eğitimleri, girişimcilik desteği, istihdam desteği, psiko-sosyal destek gibi destekler sağlamaktadır.	Proje Kızılay Toplum Merkezleri yoluyla karşılanmayan veya tam olarak karşılanmayan özel ihtiyaçları olan faydalanıcıları gerektiğinde başka hizmet sağlayıcılara yönlendirecektir.	Düşük	Düşük
--------------------------	--	---	-------	-------

Gelecekteki Diğer İlgili Taraflar (Gelecekteki DİT) kategorisi altında değerlendirilen ve gelecekte paydaş haline gelecek başka ilgili taraflar da mevcuttur. Bu paydaşlar hazırlanmakta olan diğer Dünya Bankası / FRIT finansmanlı projeler ile ilgili paydaşlardır.

Gelecekteki potansiyel paydaşları gösteren tablo aşağıda yer almaktadır.

Tablo 4. Gelecekteki Diğer İlgili Taraflar

Paydaş	Açıklama	Temel Rolü	Önem seviyesi – İlgili	Önem seviyesi - Etki
Kalkınma Ajansları	Kalkınma Ajansları, Göçmen ve Ev Sahibi Topluluklarda Sosyal Girişimcilik, Yetkinleştirme ve Uyum Projesini uygulayacaktır. Proje seçili koruma altındaki göçmen topluluklarında ve ev sahibi topluluklarda kapasite oluşturma desteği ve alt-hibeler sağlanmasını içermektedir	Proje faydalanıcıları çeşitli projelere yönlendirilebilir. Çeşitli projelerin uygulayıcı kuruluşları proje faydalanıcılarını projelerine dahil edebilirler.	Düşük	Düşük

5. PAYDAŞ KATILIM PLANI

5.1. Kullanılacak Paydaş Katılım Yöntemleri

Kızılay ve İŞKUR ise projenin 1'inci Bileşeni, AÇSHB–UİGM ise projenin 2'inci Bileşeni kapsamında ana uygulayıcı kuruluşlar olacaktır ve her bir kurum projedeki kendilerine ait spesifik görevlerine dayalı olarak hedef gruplar ile bilgilendirme ve paydaş katılımı çalışmaları gerçekleştirecektir.

Paydaş Katılım Planının uygulanması için AÇSHB ve Sağlık Bakanlığı'nın COVID 19 salgını konusundaki sosyal mesafe tedbirlerine bağlı kalınarak aşağıdaki yöntemler kullanılacaktır:

- (a) *İstişare Toplantıları.* Belediye yetkilileri, ilgili bakanlıkların il müdürlükleri, üniversiteler, ticaret odaları, vs. dahil olmak üzere paydaşlar ile istişare toplantıları düzenlenecektir. Ayrıca, projeden doğrudan etkilenen paydaşlar ile projenin her bir aşamasında düzenli olarak istişare toplantıları gerçekleştirilecektir. İlgili paydaşlara göre istişareler Türkçe veya Arapça dilinde gerçekleştirilecektir. Yüz yüze toplantılara ek olarak, proje kapsamında ihtiyaç duyulması halinde e-posta, telekonferans ve video-konferans yoluyla da paydaşlar ile istişare yapılacaktır.
- (b) *Danışma Masaları.* İŞKUR'un İl Müdürlükleri ve Kızılay Toplum Merkezleri uygun yerel faydalanıcılara (Türk vatandaşları ve göçmenler) paydaş katılımı ve proje faaliyetleri hakkında bilgilendirme sağlamaktadır. Kızılay Hizmet Merkezleri masa başı kurgusu dâhilinde SUY faydalanıcılarına geçim danışmanlığı ve yönlendirme hizmetleri sunacaktır. Türkçe ve Arapça dillerinde hazırlanmış İletişim Materyallerine İŞKUR ofislerinden ve Kızılay Toplum ve Hizmet Merkezlerinden kolaylıkla ulaşılabilecektir.
- (c) *İletişim Materyalleri.* Türkçe ve Arapça dillerinde hazırlanmış yazılı bilgiler kitapçıklar, posterler, el bildirileri, posterler, vs. dahil olmak üzere çeşitli iletişim materyalleri yoluyla kamuoyuna açıklanacaktır. Özel olarak bir halkla ilişkiler kiti hazırlanacak ve hem basılı hem de online olarak dağıtılacaktır. AÇSHB UİGM, İŞKUR'un ve Kızılay Toplum Merkezlerinin web sitelerinde de projeye ilişkin bilgiler yayınlanacaktır. Proje ile ilgili genel bilgilerin, şikâyet mekanizması ile ilgili bilgilerin ve iletişim/geri bildirim kanalları ile ilgili bilgilerin yer aldığı bir proje broşürü hazırlanacak ve paydaşlara sunulacaktır.
- (d) *Sosyal Medya.* Toplum Merkezlerinin çeşitli sosyal medya platformlarında sosyal medya hesapları bulunmaktadır⁷. Toplum Merkezi sosyal medya hesapları, sosyal medya uzmanlarından oluşan bir ekip tarafından yönetilmekte ve düzenli olarak güncellenmektedir. Sosyal medya paylaşımlarında toplum merkezlerinde sunulan hizmetler ile faydalanıcılarının hikayeleri ve ortakların katkıları hakkında bilgiler verilmektedir. İŞKUR ve UİGM ile iş birliği içinde, paydaş katılımı da dahil olmak üzere proje uygulaması sırasında sosyal medya kanallarından yararlanılacaktır.
- (e) *Şikâyet Mekanizması.* Dünya Bankasının Paydaş Katılımı ve Bilgilerin Açıklanması Standardı uyarınca, AÇSHB ve İŞKUR, devam etmekte olan SPF projesinin mevcut ortak şikâyet mekanizmaları olan ALO 170 ve CİMER'i kullanacaktır. Kızılay Toplum Merkezleri de mevcut şikâyet mekanizmalarını kullanacaktır. Şikâyet mekanizmaları PKP'nin 7'nci bölümünde açıklanmaktadır.

⁷ Toplum Merkezi sosyal medya hesaplarına @KizilayTM kullanıcı adı ile ulaşılabilir.

Paydaş katılım faaliyetlerine erişim ve yukarıda belirtilen yöntemlerin kullanılması konularında kırılğan gruplara (örneğin kadınlar ve gençler) ve bunların karşılaşılabilecekleri muhtemel zorluklara özellikle dikkat edilecektir. Kızılay personeli, kırılğan gruplarla (bakınız yukarıdaki tanımlama) çalışma konusunda eğitim ve farkındalık yaratma etkinliklerine katılmıştır. Kırılğan grupların kendilerini rahat hissetmeleri ve kendilerini özgür bir şekilde ifade edebilmeleri için her türlü düzenleme yapılacaktır.

Kırılğan gruplar, proje yararlanıcıları arasında olacak, yani projeye “topluluk / yararlanıcı” işçi olarak katılan hem göçmen hem de ev sahibi topluluklardan olabilir. Bir işe girmeye istekli olanlar, okuma yazma bilmiyor olabilir veya proje faaliyetlerine anlamlı katılım ve bilgi paylaşımı için farklılaştırılmış önlemler gerektiren farklı kırılğanlıklara (engelliler gibi) sahip olabilir. Proje, yararlanıcısı olarak projeye katılmak isteyen engelli kişiler için, proje erişilebilirliklerine yönelik önlemleri içerecek ve becerilerini işgücü talebiyle eşleştirecek önlemlere sahip olacaktır. Engellilik koşullarına bağlı olarak, özellikle proje bütçesi sınırlamalarının izin verdiği salgın koşulları altında bilgi paylaşımı amacıyla gerektiğinde ev ziyaretleri veya çevrimiçi kanallar da kullanılabilir.

Proje paydaşları projenin sosyal performansı, PKP'nin uygulanması ve Şikâyet mekanizması hakkında bu PKP'de açıklanan mekanizmalar yoluyla bilgilendirilmeye devam edecektir.

PKP, proje çerçevesinde aracılık statüsüyle Dünya Bankasının performansının (süreç yönetim, iletişim, katılım ve iş birliği gibi alanlarda) takip edilmesine de olanak tanıyacaktır.

5.2. Paydaş Katılım Planına Genel Bakış

Tablo 5. Paydaş Katılım Planı

Alt Grup	Proje Aşaması	Katılım Mekanizması	İletişim Kanalları ve Materyalleri	Amaç	Yer	Sıklık	Sorumlu Taraf
PET							
Seçilen illerde iş arayan GKSS	Hazırlık Uygulama Tamamlama	İstişare toplantıları Odak grubu görüşmeleri Uygulama desteği İzleme-değerlendirme ziyaretleri BSS Şikâyet Mekanizması	Kiosklar Şikâyet kutuları Sosyal medya Kitapçık Poster Broşür El bildirileri (İlgili materyaller Arapça dilinde sunulacaktır.)	Projenin etkililiğini arttırmak; hedef faydalanıcıları potansiyel sosyal riskler bakımından değerlendirmek; istenmeyen sonuçlara karşı zamanında müdahale edilmesini sağlamak	Geçici Barınma Merkezleri (GBM) Kızılay Toplum ve Hizmet Merkezleri İŞKUR İl müdürlükleri	İhtiyaca dayalı olarak bireysel etkileşimler ve diğer katılım etkinlikleri	Kızılay ve İŞKUR PUB ortaklaşa
Seçilen illerdeki kadın göçmenler ve GKSS	Hazırlık, uygulama, tamamlama	İstişare toplantıları Odak grubu görüşmeleri Uygulama desteği İzleme-değerlendirme ziyaretleri BSS Şikâyet Mekanizması	Kiosklar Şikâyet kutuları Sosyal medya Kitapçık Poster Broşür El bildirileri (İlgili materyaller Arapça dilinde sunulacaktır.)	Projenin etkililiğini arttırmak; hedef faydalanıcıları potansiyel sosyal riskler bakımından değerlendirmek; istenmeyen sonuçlara karşı zamanında müdahale edilmesini sağlamak	GBM, Kızılay Toplum ve Hizmet Merkezleri, İŞKUR İl müdürlükleri	İhtiyaca dayalı olarak bireysel etkileşimler ve diğer katılım etkinlikleri	Kızılay ve İŞKUR PUB ortaklaşa

Türk iş arayanlar	Hazırlık, uygulama, tamamlama	İstişare toplantıları Odak grubu görüşmeleri Uygulama desteği İzleme-değerlendirme ziyaretleri BSS Şikâyet Mekanizması	Kiosklar Şikâyet kutuları Sosyal medya Kitapçık Poster Broşür El bildirileri (İlgili materyaller Türkçe dilinde sunulacaktır.)	Projenin etkililiğini arttırmak; hedef faydalanıcıları potansiyel sosyal riskler bakımından değerlendirmek; istenmeyen sonuçlara karşı zamanında müdahale edilmesini sağlamak	İŞKUR Hizmet Merkezleri, Kızılay Toplum Merkezleri	İhtiyaca dayalı olarak bireysel etkileşimler ve diğer katılım etkinlikleri	İŞKUR PUB
Ev sahibi topluluk üyeleri	Hazırlık, uygulama, tamamlama	İstişare toplantıları Odak grubu görüşmeleri Uygulama desteği İzleme-değerlendirme ziyaretleri BSS Şikâyet Mekanizması	Kiosklar Şikâyet kutuları Sosyal medya Kitapçık Poster Broşür El bildirileri (İlgili materyaller Türkçe dilinde sunulacaktır.)	Projenin etkililiğini arttırmak; hedef faydalanıcıları potansiyel sosyal riskler bakımından değerlendirmek; istenmeyen sonuçlara karşı zamanında müdahale edilmesini sağlamak	İŞKUR Hizmet Merkezleri	İhtiyaç duyulduğunda	İŞKUR
Kırılgan gruplar	Hazırlık, uygulama, tamamlama	Çevrimiçi danışma toplantıları, telefon görüşmeleri, telefon mesajları, Odak grubu görüşmeleri Uygulama desteği İzleme-değerlendirme ziyaretleri BSS Şikâyet Mekanizması	Kiosklar Şikâyet kutuları Sosyal medya Telefon mesajları El bildirileri (İlgili materyaller Arapça dilinde ve engellilerin ulaşabileceği şekilde sunulacaktır.)	Etkinliği artırmanın yanı sıra Projenin içerme hedeflerini karşılamak. Ulusal mevzuatta gençleri, kadın istihdamını ve engellileri desteklemek için kota ve özel tedbirler bulunmaktadır. Kırılgan gruplar için de bu önlemler alınacaktır.	Geçici Barınma Merkezleri (GBM) Kızılay Toplum ve Hizmet Merkezleri İŞKUR İl müdürlükleri	İhtiyaca dayalı olarak bireysel etkileşimler ve diğer katılım etkinlikleri	Kızılay ve İŞKUR PUB ortaklaşa

Seçilen illerdeki işverenler (Türk ve GKSS)	Hazırlık, uygulama	Şikâyet Mekanizması, İstişare toplantıları	Kiosklar Şikâyet kutuları Sosyal medya Kitapçık Poster Broşür El bildirileri (İlgili materyaller Türkçe ve Arapça dillerinde sunulacaktır.)	Projenin etkililiğini arttırmak; hedef faydalanıcıları potansiyel sosyal riskler bakımından değerlendirmek; istenmeyen sonuçlara karşı zamanında müdahale edilmesini sağlamak	İŞKUR Hizmet Merkezleri	İhtiyaç duyulduğunda	İŞKUR PUB
DİT							
GİGM	Hazırlık, uygulama, tamamlama	Koordinasyon toplantıları, uygulama destek ziyaretleri	Telefon, E-posta, kitapçıklar, posterler, broşürler, el bildirileri.	Projenin Türkiye'nin uyumlaştırma stratejisi ve SUY çıkış stratejisi uyumluluğu hakkında bilgilendirme	Ankara'daki GİGM	İhtiyaç duyulduğunda	AÇSHB PUB
Kalkınma Ortakları	Hazırlık, uygulama, tamamlama	Koordinasyon toplantıları	Telefon, E-posta, kitapçıklar, posterler, broşürler, el bildirileri.	Proje faydalanıcılarının diğer kalkınma ortakları tarafından uygulanan / finanse edilen programlara yönlendirilmesine yönelik potansiyel fırsatları araştırmak	Daha sonra belirlenecek	İhtiyaç duyulduğunda	AÇSHB PUB

6. PAYDAŞ KATILIMINA İLİŞKİN UYGULAMA DÜZENLEMELERİ

6.1. Uygulama Düzenlemeleri

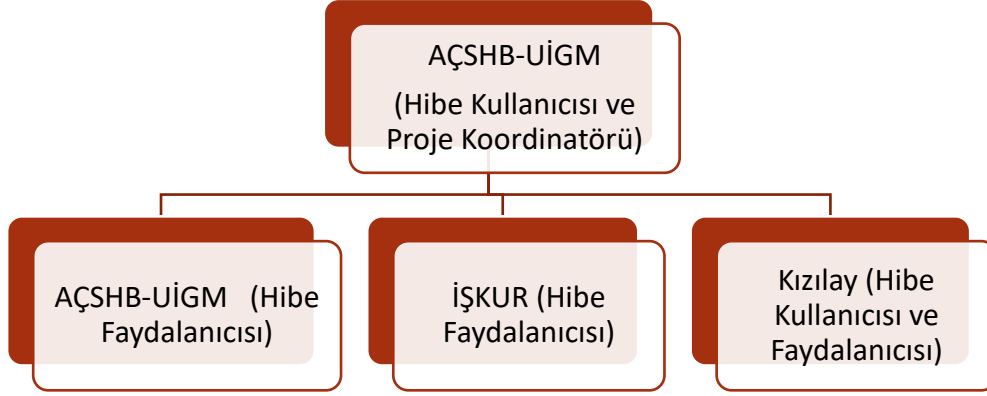
AÇSHB, Avrupa Birliği tarafından FRIT çerçevesinde fonlanan bu Proje için “Hibe Faydalanıcısı ve Ana Koordinatör (Proje Koordinatörü)” konumundadır. Bu bağlamda, projenin farklı bileşenlerinden sorumlu kurumları ve faaliyetlerini takip edecek, düzenleyecek; fon sağlayıcı konumundaki Avrupa Birliği ve aracı kurum konumundaki Dünya Bankası ile temasları yürütecektir. Bu işlevler, Uluslararası İşgücü Genel Müdürlüğü aracılığıyla yürütülecek olup temas noktası UİGM Proje Uygulama Birimi (PUB) olacaktır.

AÇSHB-UİGM PUB çevresel ve sosyal gereklilikler ile PKP dahil olmak üzere ortak iletişim ve bilgilendirme faaliyetleri bakımından İŞKUR ve Kızılay Proje Uygulama Birimleri ile koordinasyonu sağlayacaktır. Buradaki amaç, özellikle yaygın bir bilgilendirme sağlamak ve yanlış bilgilendirmeleri önlemek için SUY faydalanıcıları ve PKP için program kapsamında sunulan mevcut hizmetlerin ve ürünlerin yeterli bir şekilde duyurulmasını sağlamaktır.

İŞKUR istihdam hizmetlerinin sunulduğu devam etmekte olan Dünya Bankası finansmanlı bir proje kapsamında deneyim kazanmış bulunmaktadır ve Kızılay’ın göçmen toplulukları ile gerçekleştirdiği mevcut çalışmalar kapsamında göçmen ve ev sahibi topluluk üyeleri, İl Göç Müdürlükleri ve diğer yerel yönetim kurumları ile istişare toplantıları gerçekleştirmektedir. Ayrıca, faydalanıcı memnuniyet anketleri düzenlenmekte, Kızılay Toplum ve Hizmet Merkezlerindeki danışma masaları, iletişim materyalleri, şikâyet ve cevap mekanizması ve hem mülteci hem de ev sahibi topluluk üyelerinden oluşan danışma kurulu yoluyla istişare faaliyetleri yapılmaktadır. Ayrıca daha geniş anlamda kamuoyunu hedefleyen bir program iletişim stratejisi geliştirilecektir. Proje illerindeki İŞKUR İl Müdürlükleri ve Kızılay Toplum Merkezleri gündelik uygulama ve koordinasyondan sorumlu olacak ve ortak paydaş katılım faaliyetlerinde iş birliği yapacaklardır.

Paydaşlar ayrıca il düzeyindeki ve ulusal paydaşlar olarak sınıflandırılabilir. Ulusal paydaşlar bakımından, AÇSHB-UİGM PUB katılım faaliyetlerine doğrudan dahil olacak ve her bir faaliyetin gerçekleştirilmesi için gerekli düzenlemeleri yapacaktır. İl düzeyindeki katılım faaliyetlerinden Teknik Proje Ekipleri sorumlu olacak ve bu ekipler yerel paydaşlar ile düzenli olarak temas kuracaktır. Teknik Proje Ekipleri ayrıca münferiden ortaya çıkan çözülmesi gereken sorunlar hakkında PUB’un diğer birimlerini bilgilendirecektir. Öte yandan ulusal düzeydeki paydaş katılım çalışmalarına dayalı olarak Proje Koordinatörü de PUB’un diğer birimleri ile bilgi paylaşacak ve gerekli adımları atacaktır.

Şekil 1. Proje Yapısı (AÇSHB-UİGM PUB, İŞKUR PUB ve Kızılay PUB)



6.2. Görev ve Sorumluluklar

AÇSHB bünyesinde UİGM’de oluşturulan PUB, İŞKUR PUB ve Kızılay PUB, aşağıdaki Tablo 8’de ayrıntılı bir şekilde açıklandığı gibi bu PKP’de belirtilen paydaş katılım faaliyetlerinden ortaklaşa sorumlu olacaktır.

Görev ve sorumluluklar aşağıda özetlenmiştir:

Tablo 6. Paydaş Sorumlulukları

Kilit Paydaş	Sorumluluklar
AÇSHB-UİGM Proje Uygulama Birimi	<ul style="list-style-type: none">• Diğer Proje Uygulama Birimleri ile koordinasyon içerisinde Paydaş Katılım Planının planlanması ve uygulanması• İŞKUR PUB, Kızılay PUB ve SYGM başta olmak üzere kilit kuruluşlar arasında genel koordinasyonunun sağlanması• Proje uygulamasının ve Yürütme Kurulu’ndan yapılacak raporlamanın genel koordinasyonunun sağlanması.• İletilen şikâyetlerin yönetilmesi ve çözülmesi• İŞKUR ve Kızılay tarafından faydalanıcılara sunulan hizmetlerin kalitesinin sağlanması• Hibe Anlaşması ve onun gereğince projenin diğer paydaşlarıyla imzalanacak olan Tamamlayıcı Anlaşmadan doğan sorumlulukların takibi ve koordinasyonunun sağlanması
İŞKUR Proje Uygulama Birimi	<ul style="list-style-type: none">• Diğer PUB’lar ile koordinasyon içerisinde Paydaş Katılım Planının planlanması ve uygulanması• SYGM başta olmak üzere kilit paydaşlar arasında koordinasyonun sağlanması• Projenin izlenmesi ve AÇSHB-UİGM’ye raporlanması• İletilen şikâyetlerin yönetilmesi ve çözülmesi• Faydalanıcılara sunulan hizmetlerin kalitesinin sağlanması• Hizmetlerin ve projenin zamanlı bir şekilde uygulanması• Hibe Anlaşması ve Bakanlık ile imzalanacak olan Tamamlayıcı Anlaşma gereğince ortaya çıkan diğer görev ve sorumlulukların yerine getirilmesi

Kızılay Proje Uygulama Birimi (Toplum Temelli Göç programları)	<ul style="list-style-type: none"> • Diğer PUB'lar ile koordinasyon içerisinde Paydaş Katılım Planının planlanması ve uygulanması • SYGM başta olmak üzere kilit paydaşlar arasında koordinasyonun sağlanması • AÇSHB ve İŞKUR ile birlikte ilgili şikâyetlerin yönetilmesi ve çözülmesi • Projenin izlenmesi ve AÇSHB-UİGM'ye raporlanması • Faydalanıcılara sunulan hizmetlerin kalitesinin sağlanması • Hizmetlerin ve projenin zamanlı bir şekilde uygulanması
Projeden Etkilenen Taraflar (PET)	<ul style="list-style-type: none"> • Projeye katılım için uygunluk taramasında geçme • Şikâyetlerin PKP'de belirtilen şikâyet mekanizması yoluyla girilmesi

6.3. Bilgilerin Açıklanması

AÇSHB-UİGM, İŞKUR ve Kızılay PUB'lar mevcut online iletişim kanallarını kullanacaktır. Bunlar arasında Kızılay'ın resmi Toplum Merkezleri web sitesi⁸ ve sosyal medya kanalları⁹ ile yazılı/basılı/görsel materyallerin yayınlanmasına yönelik ortamlar yer almaktadır. Proje ile ilgili güncel bilgiler AÇSHB, İŞKUR ve Kızılay'ın web sitelerinde yayınlanacak ve ilgili tesislerde de duyurulacaktır (örneğin İŞKUR'un İl Müdürlükleri, Kızılay'ın Toplum Merkezleri, vs.). Raporlarda, bilgi notlarında ve ilgili diğer dokümanlarda kullanılan terminolojiye ilişkin kolay anlaşılır bir rehber ilgisine göre web sitesinde yayınlanacak ve basılı olarak tesislerde bulundurulacaktır. Proje ile ilgili faaliyetler için hazırlanan iletişim materyalleri web sitesinde yayınlanacak ve basılı olarak tesislerde bulundurulacaktır.

6.4. Paydaş Katılım Planının İzlenmesi ve Raporlanması

Uygulayıcı kuruluşların tespit edilen sorunlara müdahale edebilmesi ve paydaş katılım faaliyetlerinin programını ve mahiyetini daha etkili olacak şekilde değiştirebilmesi için, paydaş katılım sürecinin izlenmesi ve değerlendirilmesi büyük önem taşır. Aşağıdaki özelliklere / taahhütlere / faaliyetlere bağlılık başarılı bir katılım sürecinin sağlanmasına yardımcı olacaktır:

- Katılım faaliyetlerinin gerçekleştirilebilmesi için yeterli kaynak;
- Paydaşlar ile olan etkileşimlerin kapsayıcılığı (etkileşimlerin tüm grupları ve alt grupları kapsamı);
- Paydaş katılımının teşvik edilmesi;
- Tüm paydaşların uygulayıcı kuruluşa güven duygusu;
- Açıkça tanımlanmış yaklaşımlar; ve
- Tüm faaliyetlerde şeffaflık.

Proje, şikâyet mekanizmasının işleyişinin ve kaydedilen şikâyet türlerinin gözden geçirilmesi dahil olmak üzere uygulama sırasında Paydaş Katılım Planını takip edecektir. Bu proje için bir geri bildirim devresi işlevi görecek ve paydaş katılım sürecinde uyarlamaların / iyileştirmelerin yapılmasını kolaylaştıracaktır. PKP faaliyetleri tamamlandığında, uygulanan planın etkililiğini

⁸ Web sitesi Türkçe, Arapça ve İngilizce dillerinde hazırlanmıştır: <http://www.kizilaytoplummerkezleri.org/tr>

⁹ Twitter: <https://twitter.com/KizilayTM>; Facebook: <https://www.facebook.com/kizilaytm/>; Instagram: <https://www.instagram.com/kizilaytm/?hl=en>; LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/kizilaytm>

değerlendirmek için çıktıların bir gözden geçirmesi yapılacaktır. Projenin Paydaş Katılım Planı aşağıdaki göstergelere dayalı olarak izlenecektir: (i) yıllık alınan şikâyet sayısı ve bunların nasıl ele alındığı ve (ii) İstişarelere ve diğer PKP ile ilgili faaliyetlere katılan projeden etkilenen kişi sayısı.

Proje Uygulama Birimleri paydaş katılım faaliyetlerine ilişkin kayıtların veri tabanında tutulmasını sağlayacaktır. Ayrıca, Şikâyet Mekanizması ile ilgili faaliyetler üç ayda bir hazırlanan proje ilerleme raporlarına yansıtılacaktır.

Paydaş katılım faaliyetleri AÇSHB-UİGM tarafından düzenli olarak değerlendirilecektir. AÇSHB-UİGM tüm istişare ve açıklama faaliyetlerinin yeterli bir şekilde kaydedilmesini sağlayacaktır. PKP uygulaması altı aylık raporlarda ayrı bir bölüm olarak raporlanacaktır. Raporlarda gerçekleştirilen tüm paydaş katılım faaliyetleri ile istişareler, şikâyetler ve çözümleri, yeni paydaşlar, ortaklıklardaki ilerlemeler, sonraki altı aylık döneme ilişkin planlar ve daha uzun vadeli planlar hakkında bilgiler yer alacaktır.

7. ŞİKÂYET MEKANİZMASI

7.1. Şikâyet ve Cevap Mekanizmasına Genel Bakış

Uygulayıcı kurumların (AÇSHB-UİGM, İŞKUR ve Kızılay) önceden kullandıkları Şikâyet Mekanizmaları mevcuttur. AÇSHB ve İŞKUR proje uygulaması sırasında karşılaşılabilecekleri şikâyetleri çözmek ve yönetmek, programlar işler hale geldiğinde sosyal uyum ve içerme ile ilgili diğer sosyal sorunları ele almak için mevcut şikâyet mekanizmasını kullanacaktır. Buradaki mantık; (a) tüm proje faydalanıcılarının erişebileceği bir Şikâyet Mekanizmasına sahip olmak ve (b) proje faydalanıcılarının geri bildirimlerini ve şikâyetlerini nereye ileteceklerini bilmelerini sağlamaktır. Kızılay proje için kendi Şikâyet Mekanizmasını kullanacaktır. Dünya Bankasına yönelik olarak süreç yönetimi, iletişim, katılım, iş birliği vb. alanlardaki ortaya çıkabilecek ve bu mekanizmalar ve/veya farklı kanallar üzerinden iletebilecek şikâyetler proje koordinatörü tarafından işlenecektir. Dünya Bankası, bu çerçevede kendi şikâyet mekanizmasını tanımlamak, uyarlamak, işletmek ve raporlamak ile yükümlüdür. “Dünya Bankası, kendi şikâyet mekanizması üzerinden iletilen şikâyet ve geri dönüşleri AÇSHB-UİGM ve ilgili PUB’a düzenli olarak ve bildirimden sonraki 5 işgünü içinde aktarmakla sorumludur.”.

Projeye bağlı Şikâyet Mekanizmalarının aşağıdaki amaçlara hizmet etmeleri amaçlanmaktadır:

- Projeyi etkileyen sorunların tespit edilmesini ve tarafsız, zamanlı ve etkili bir şekilde çözülmesini sağlamak;
- Projeden etkilenen kişiler dahil olmak üzere faydalanıcılara karşı hesap verebilirliği güçlendirmek ve tüm düzeylerdeki proje paydaşları ve vatandaşlar için geri bildirimlerini ve endişelerini iletebilecekleri kanallar sunmak.

Etkili bir Şikâyet Mekanizmasını mevcut olması aynı zamanda dışarıdan müdahale, yolsuzluk, sosyal dışlanma veya yanlış yönetim gibi risklerin ve çatışmaların azaltılması ve proje faaliyetlerinin ve sonuçlarının kalitesinin iyileştirilmesi amaçlarına katkıda bulunacak ve proje prosedürlerinin ve uygulama süreçlerinin güçlü ve zayıf yönleri hakkında proje yönetimi için önemli bir geri bildirim ve öğrenme mekanizması sunacaktır.

7.2. AÇSHB ve İŞKUR Şikâyet Mekanizmalarının Genel Görünümü ve Yapısı

AÇSHB ve İŞKUR Şikâyet Mekanizmasının amacı (a) tüm proje faydalanıcılarının erişebileceği bir Şikâyet Mekanizmasına sahip olmak ve (b) proje faydalanıcılarının geri bildirimlerini ve Şikâyetlerini nereye ileteceklerini bilmelerini sağlamaktır. AÇSHB ve İŞKUR proje faydalanıcılarına iletişim görevlilerinin iletişim bilgileri ve şikâyet mekanizması hakkında bilgiler sağlayacaktır. İŞKUR proje ile ilgili tüm başvuruları, geri bildirimleri ve Şikâyetleri AÇSHB'nin ‘ALO 170’ olarak bilinen mevcut çağrı hattı üzerinden alacaktır. ALO 170 Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İletişim Merkezi 2010 yılında kurulmuştur. Aynı zamanda bir web sitesi de bulunmaktadır (www.alo170.gov.tr).

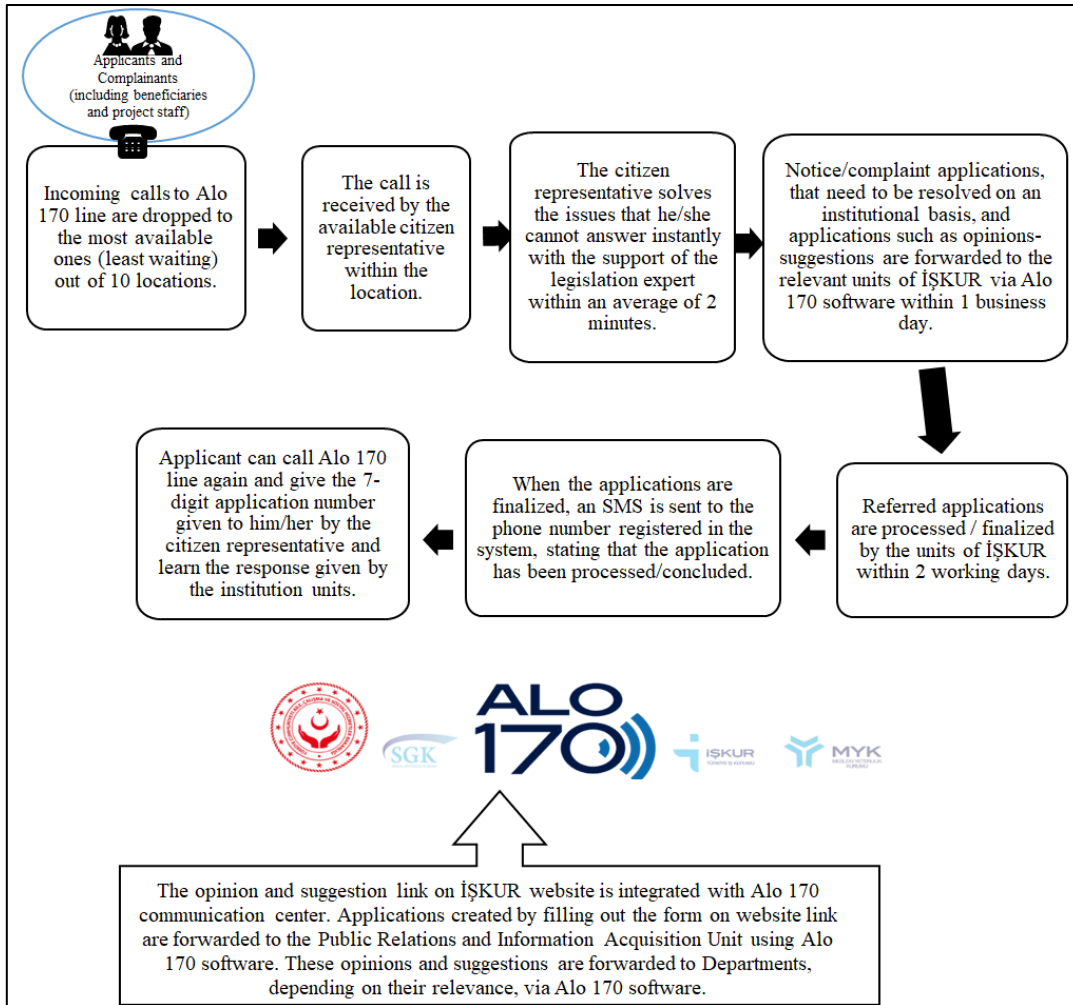
- *Kimler Şikâyet ve geri bildirim iletebilir?* Şikâyet mekanizması tüm proje faydalanıcıları ve projeden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenmesi muhtemel diğer proje paydaşları için erişilebilir olacaktır. Seçilen illerde yaşayan Türk vatandaşları mevcut İŞKUR programlarından daha az yararlanabilecekleri endişesine kapılabilir. Şikâyet Mekanizması GKSS nüfusunun da endişe ve taleplerini iletmelerine olanak tanıyacaktır.

Her iki topluluğun ihtiyaçlarını dikkate alabilmek için, Şikâyet Mekanizmasının her iki topluluğa da açık ve erişilebilir olması gerekecektir.

- *Bu Şikâyet Mekanizması ne tür Şikâyetleri / geri bildirimleri ele alacak?* Çağrı merkezi çalışma hayatı ve sosyal güvenlik ile ilgili her türlü bildirim, başvuru, şikâyeti, geri bildirim, vs. ele alacaktır. Dolayısıyla, Şikâyet Mekanizması genel proje yönetimi ve uygulaması ile ilgili şikâyetleri, geri bildirimleri, soruları, önerileri veya övgüleri sunmak için kullanılabilir.

Örneğin;

- Uygunluk kriterlerinden, proje faaliyetlerinden veya AÇSHB ve İŞKUR'un proje uygulamalarından memnun olmayan kişilerin şikâyetleri.
- Toplumun ve sözleşmeli işçilerin sağlığı ve güvenliği, çocuk ve genç işçilerin çalıştırılması ve cinsiyete dayalı şiddet ile ilgili olanlar dahil olmak üzere proje politikalarının, kılavuzlarının veya prosedürlerinin ihlali.
- Genel geri bildirimler, sorular, öneriler, övgüler.
- İşgücü şikâyetleri, İşgücü Yönetim Prosedürleri'nde belirtildiği gibi çeşitli işgücü şikâyet mekanizmaları tarafından ele alınacaktır.



Şekil 2. ALO 170 Akış Şeması¹⁰

Standartlar. ALO 170 7/24 esasına göre hizmet vermektedir ve çağrı merkezine yapışan tüm başvurular kayıt altına alınmaktadır.

Yapı. Şikâyet Mekanizmasının yapısı ve diğer ayrıntıları Proje İşletim El Kitabında açıklanacaktır.

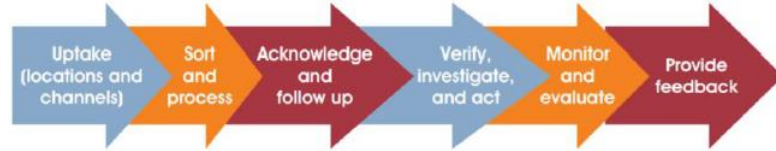
Temyiz Mekanizması. Şikâyet hala çözülmeyse, şikâyetçi, ulusal mevzuata uygun olarak adli prosedür için ulusal makamlara başvurabilir (Lütfen Bölüm 2.1'e bakınız).

7.3 AÇSHB ve İŞKUR Şikâyet Mekanizması: İletişim ve Süreç

İletişim. Projenin Şikâyet mekanizmasına ilişkin bilgiler projenin üç ayda bir hazırlanan ilerleme raporlarında sunulacaktır. Ayrıca, ilgili paydaşlar gerekli olması halinde Şikâyet Mekanizması faaliyetleri hakkında bilgilendirilecektir. Şikâyet Mekanizması ile ilgili bilgilendirici bir broşür hazırlanacaktır.

Süreç. Şikâyet Mekanizmasının 6 adımdan oluşan genel süreci Proje İşletim El Kitabında ayrıntılı olarak açıklanacaktır: (1) şikâyetin / geri bildirim alınması (2) tasnif edilip işleme konulması (3) şikâyetin / geri bildirim alındığının bildirim ve takibi (4) doğrulama, soruşturma ve eylem (5) izleme ve değerlendirme ve (6) geri bildirim (bakınız Şekil 2).

Şekil 2: Geri Bildirim ve Şikâyet Mekanizması Süreci



Source: Agarwal, Sanjay and Post, David. 2009. *Feedback Matters*:

Designing Effective Grievance Redress Mechanisms for Bank-Financed Projects – Part I. SDV. World Bank.

Adım 1: Şikâyetin alınması. Proje paydaşları özel çağrı hattı ve proje web sitesi yoluyla geri bildirim sağlama ve şikâyetlerini bildirme fırsatına sahip olacaktır.

Adım 2: Tasnif ve İşleme Koyma. Şikâyet bilgilerinin birleştirilmesi, izlenmesi ve raporlanması amacıyla, Proje ile ilgili şikâyetler ve geri bildirimler Şikâyet Mekanizmasının her bir düzeyinde alındıktan / iletdikten sonra belgelenecektir ve AÇSHB bünyesindeki merkezi şikâyet mekanizması veri tabanına kaydedilecektir. Burada, proje tasarımı hakkında geri bildirimlerin alınmasını ve şikâyetlerin ve Şikâyet Mekanizmasının işlevselliğinin analiz edilmesini sağlamak amacıyla şikâyet ve çözümü kayıt altına alınacaktır.

¹⁰ Bu akış proje çalışanları, Türk vatandaşları ve GKSS için geçerlidir.

Adım 3: Şikâyetin / Geri Bildirimin Alındığının Bildirimi ve Takibi. ALO 170 çağrı hattı 7/24 esasına göre hizmet vermektedir ve çağrı merkezine yapılan tüm başvurular kayıt altına alınmaktadır.

Adım 4: Doğrulama, Soruşturma ve Eylem. Doğrulama ve soruşturma işlemi, şikâyetin geçerliliğini tespit etmek ve ilgili konuyu çevreleyen koşullarının net bir resmini çekmek için, Şikâyet hakkındaki bilgilerin toplanmasını içerir. ALO 170 çağrı hattının yasal süre içerisinde şikâyeti değerlendirmeye alması ve işlemesi gerekmektedir.

Adım 5: İzleme ve Değerlendirme. İzleme faaliyeti, şikâyetleri takip ederek çözümleri doğrultusunda ne ölçüde ilerleme kaydedildiğini değerlendirme işlemidir. Sonuçta, Proje ile ilgili olarak alınan, çözülen ve çözülmeyi bekleyen şikâyetlerin, soruların ve diğer geri bildirimlerin ve PUB ile ilgili geri bildirimlerin sayılarının birleştirilmesinden, izlenmesinden ve bildirilmesinden PUB'lar sorumlu olacaktır. Tüm bu veriler her ay sonunda raporlanmak üzere AÇSHB-UİGM tarafından derlenecektir.

Adım 6: Geri Bildirim Sağlama. Bu adım, Şikâyet Mekanizması kullanıcılarının ve daha geniş anlamda kamuoyunun soruşturmaların sonuçları ve gerçekleştirilen işlemler hakkında bilgilendirilmesini içerir. PUB proje Şikâyet Mekanizmasının uygulanmasına ilişkin her üç ayda bir rapor hazırlayacaktır. Ayrıca, şikâyetlere ilişkin veriler talep edilmesi halinde Dünya Bankası'nın proje denetleme misyonlarına sunulacaktır.

7.4. AÇSHB ve İŞKUR Şikâyet Kayıtları

AÇSHB'nin şikâyet temas noktaları merkezi bir şikâyet veri tabanı tutarak her şikâyet sahibine ayrı bir referans numarası verilmesini bunların yoğun şekilde takip edilmesini ve kaydedilen işlemlerin tamamlanmasını sağlayacaktır.

7.5. AÇSHB ve İŞKUR'un Şikâyetlere ilişkin İzleme ve Raporlama Faaliyetleri

AÇSHB Proje Uygulama Biriminin Şikâyet Mekanizması temas noktasında görev yapacak olan İletişim ve Paydaş Uzmanı aşağıdakilerden sorumlu olacaktır:

- Şikâyetlerin sayısı, konusu ve durumu ile ilgili olarak nitel verilerin analiz edilmesi,
- Henüz çözülmemiş sorunların izlenmesi ve bunların çözümüne yönelik önlemlerin önerilmesi;
- PUB bünyesindeki Proje Koordinatörüne şikâyet mekanizması ile ilgili altı aylık raporların sunulması.

PUB tarafından sunulacak altı aylık raporlar, aşağıdaki konularda güncel bilgilerin sunulduğu Şikâyet Mekanizması ile ilgili bir bölüm içerecektir:

- Şikâyet Mekanizması uygulama durumu (prosedürler, eğitim, kamuoyu bilinçlendirme kampanyaları, bütçeleme, vs.);
- Alınan şikâyetlerin \ (başvurular, öneriler, şikâyetler, talepler, olumlu geri bildirimler) ve özellikle de Dünya Bankası'nın Gönülsüz Yeniden Yerleşim ile ilgili Çevresel ve Sosyal Standardına ilişkin şikâyetler ve çözülen şikâyet sayısı;
- Şikâyetlerin ve cevapların türü, henüz çözüme kavuşturulamayan sorunlar ve şikâyetler ile ilgili nicel veriler;

- Alınan önlemlere (verilen cevaplara) ilişkin memnuniyet düzeyi;
- Gerçekleştirilen düzeltici önlemler.

7.6 Türk Kızılay'ın Şikâyet Mekanizmasının Genel Görünümü ve Yapısı

Kızılay faydalanıcılardan ve daha geniş anlamda kamuoyundan geri bildirimlerin ve Şikâyetlerin güvenli ve gizli bir şekilde alınmasına olanak tanıyan mevcut bir Şikâyet mekanizmasına sahiptir [Toplum Temelli Göç Programları Şikâyet ve Cevap Mekanizması (ŞCM)]. Kızılay tüm Kızılay Toplum Merkezlerinde uygulanan protokoller ve prosedürler geliştirmiştir. Protokol belgesi düzenli olarak değerlendirilmekte ve güncellenmektedir (son güncelleme Haziran 2019'da gerçekleştirilmiştir) ve belgede şikâyet mekanizmasının amaçları, kullanılacak yöntemler, görev ve sorumluluklar, şikâyet kaydı için kullanılacak standart şablonlar ve formlar, istişareler ve şikâyetlerin çözümü ile ilgili hususlar, vs. açıkça belirtilmektedir. Kızılay Projenin Şikâyet Mekanizması olarak kendi mevcut şikâyet ve Cevap Mekanizmasını kullanacaktır. Kızılay'ın Şikâyet ve Cevap Mekanizması IFRC'nin teknik ve danışmanlık yardımı ile geliştirilmiştir.

Kızılay'ın şikâyet mekanizmasının genel hedefi açık, kullanıcı dostu, erişilebilir ve şeffaf bir Şikâyet ve Cevap Mekanizmasının uygulanması yoluyla hesap verebilirlik ve şeffaflık ortamını desteklemektir.¹¹

Şikâyet ve Cevap Mekanizmasının amacı; (i) Projeyi etkileyen sorunların tespit edilmesini ve tarafsız, zamanlı ve etkili bir şekilde çözülmesini sağlamak ve (ii) Projeden etkilenen kişiler dâhil olmak üzere faydalanıcılara karşı hesap verebilirliği güçlendirmek ve tüm düzeylerdeki proje paydaşları ve vatandaşlar için geri bildirimlerini ve endişelerini iletebilecekleri kanallar sunmaktır. Etkili bir Şikâyet Mekanizmasını mevcut olması aynı zamanda (i) dışarıdan müdahale, yolsuzluk, sosyal dışlanma veya yanlış yönetim gibi risklerin ve çatışmaların azaltılması, (ii) proje faaliyetlerinin ve sonuçlarının kalitesinin iyileştirilmesi ve (iii) proje prosedürlerinin ve uygulama süreçlerinin güçlü ve zayıf yönleri hakkında proje yönetimi için önemli bir geri bildirim ve öğrenme mekanizması sunma amaçlarına hizmet edecektir.

Zamanlı ve doğru bilgiler sunmanın yanı sıra, topluluklar ile iki yönlü bir iletişim sağlamak, faydalanıcıların ve daha geniş anlamda kamuoyunun ihtiyaçlarının, Şikâyetlerinin ve önerilerinin zamanlı ve düzenli bir şekilde alınmasını ve değerlendirilmesini sağlamak bakımından önemlidir. Geri bildirimlerin ve Şikâyetlerin değerlendirilmesi Kızılay'ın faydalanıcılarına ve paydaşlarına karşı sorumlu olma taahhüdünün de temel bir unsurunu oluşturmaktadır. Belirlenen hedeflerin başarılıp başarılmadığının doğrulanmasını sağlayabilir ve potansiyel sorunların ortadan kaldırılması veya azaltılması için iyi bir şekilde zamanlaması yapılmış değişiklikler veya kararlar için işaretler verebilir. Kızılay hizmet verdiği toplulukları çalışmalarının merkezine oturarak insani yardım ve kalkınma müdahalelerini iyileştirmeye çalışmaktadır. Bu Kızılay'ın uyguladığı projelerde Şikâyetlerin ve geri bildirimlerin alınmasına, kaydedilmesine, yönetilmesine, cevaplanmasına ve izlenmesine yönelik güvenli, kullanıcı dostu ve erişilebilir Şikâyet ve Cevap Mekanizması yoluyla gerçekleştirilmektedir.

¹¹ TRC. 2019. Community Based Migration Program Complaints and Response Mechanism Protocols.

7.6.1. Kimler Geri Bildirim ve Şikâyet İletebilir?

(i) Kızılay Toplum Merkezlerinin yürüttüğü faaliyetlerde doğrudan yer alan ve (ii) Kızılay Toplum Merkezlerinin yürüttüğü faaliyetlerden dolayı olarak etkilenen herkes geri bildirim veya şikâyetini paylaşabilir. Ayrıca, Diğer İlgili Taraflar da bu mekanizmaya geri bildirim ve şikâyetlerini iletebilirler. Diğer İlgili Taraflar endişelerini dile getirmek amacıyla Kızılay PUB ile doğrudan temas kurabilirler ve yukarıda listelenen kanallara erişebilirler.

7.6.2. Kanallar ve Yöntemler

Kızılay'ın kendi "Şikâyet ve Cevap Mekanizması: Protokol" belgesinde ayrıntılı olarak açıklanan Şikâyet ve Cevap Mekanizması için kullanılacak yöntemlerin bir özeti aşağıda sunulmaktadır:

- (a) *Toplum Merkezlerindeki Faydalanıcı İlişkileri Görevlisi (FİG) ile doğrudan konuşma.* Her Toplum Merkezinde, şikâyetlerini, geri bildirimlerin ve soruların alınmasından ve kaydedilmesinden sorumlu bir Faydalanıcı İlişkileri Görevlisi bulunmaktadır. Kadınların ve erkeklerin ŞCM'ye endişelerini iletebilmeleri için her Merkezde en az bir kadın ve bir erkek Faydalanıcı İlişkileri Görevlisi bulunmaktadır. Bu görevli aracılığıyla, faydalanıcılar ve diğer paydaşlar geri bildirimlerini paylaşabilmekte veya şikâyetlerini iletebilmektedir. Kızılay Faydalanıcı İlişkileri Görevlilerinin çeşitli durumlarda uygulayacakları açık protokollere sahiptir.
- (b) *Dijital Kiosklar (Tabletler).* Toplum Merkezlerinde, kabul yeri alanındaki geri bildirim ve şikâyet kutusunun yanındaki masada bir tablet bilgisayar bulunmaktadır. Faydalanıcılar ve diğer paydaşlar şikâyetlerini ve eğri bildirimlerini iletmek için kioskları kullanabilmektedir. Kiosklar yoluyla toplanan veriler doğrudan Kızılay genel merkezine gönderilmektedir. Toplum Merkezi personeli kiosk yazılımına veya veri tabanına erişememekte veya müdahale edememektedir.
- (c) *Geri bildirim/Şikâyet kutuları.* Her Toplum Merkezinde kabul yeri alanında bir geri bildirim ve Şikâyet kutusu bulunmaktadır. Bu şikâyetlerin ve geri bildirimlerin toplanması için standart bir uygulamadır. Kutuların işaretleri ve geri bildirim formları Arapça ve Türkçe olarak hazırlanmıştır. Faydalanıcılar doldurdukları formları kilitli kutuların içine atmaktadır ve bu kutular ancak Kızılay genel merkezindeki Şikâyet/geri bildirim birim personeli tarafından açılabilir. Şikâyet kutuları her ay Kızılay genel merkezine gönderilmektedir ve şikâyetler ve geri bildirimler genel merkezde işleme konulmaktadır. Toplum Merkezi personelinin şikâyet kutularını açma izni veya yetkisi bulunmamaktadır.
- (d) *Kızılay Toplum Merkezi bilgilendirme personeline bildirim.* Kızılay mülteciler ve ev sahibi topluluk üyeleri ile ortak çalışmalar yapmak amacıyla düzenli olarak saha ziyaretleri gerçekleştirmektedir. Bu tür ziyaretler sırasında, Türk Kızılay faaliyetlerinin doğrudan veya dolaylı yararlanıcıları geri bildirimlerini ve şikâyetlerini paylaşabilirler. Sosyal yardım ekipleri, Faydalanıcı İlişkileri Görevlisine gerekli bilgileri sağlar.
- (e) *Danışma Kurulu Toplantıları.* Danışma Kurulu ev sahibi toplulukların ve mültecilerin temsilcilerini içermektedir ve paydaşların Kızılay Toplum Merkezi hizmetleri ve

kendilerini etkileyen başka hususlar hakkında geri bildirimlerini, şikâyetlerini ve endişelerini iletebilecekleri bir platform işlevini görmektedir. Danışma kurulu şikâyet ve geri bildirim mekanizması hakkında topluluk üyelerine bilgi sağlayarak ŞCM'yi desteklemektedir. Kurulun ŞCM ile ilgili özellikli görevleri aşağıdakileri içermektedir: (i) hizmetleri ile ilgili şikâyetlerin / geri bildirimlerin nasıl iletebileceği hakkında toplumun bilgilendirilmesi, (ii) sıklıkla iletilen şikâyetler için alınan önlemler ve bunların sonuçları hakkında tüm toplumun bilgilendirilmesi ve (iii) Kızılay faaliyetleri ve ŞCM'nin uygunluğu hakkında toplumun görüşlerinin Kızılay'a iletilmesi. Kurul üyeleri, şikâyet alma, soruşturma, kaydetme ve cevap verme gibi şikâyet işlemleri yapamamaktadır. Danışma kurulu toplantıları ayda bir kez Toplum Merkezinde gerçekleştirilmektedir.

- (f) *Kızılay Çağrı Hattı (ALO 168)*. Her faydalanıcı veya paydaş şikâyet ve mağduriyet durumlarını iletmek ve geri bildirim sağlamak için Kızılay'ın ücretsiz çağrı hattını arayabilir. Çağrı merkezi beş dilde hizmet vermektedir (Türkçe, Arapça, İngilizce, Farsça ve Peştuca). Çağrı merkezi haftanın her günü saat 08:00 ile 24:00 arasında hizmet vermektedir. Saat 24:00'ten sonra alınan çağrılar sesli anons sistemine kaydedilmekte ve sabah saat 08:00'den sonra dönüş yapılmaktadır. Çağrı merkezi normal telefon çağrıları, WhatsApp mesajlaşma programı, Facebook, Webchat, e-posta (info@Kizilay.org.tr), ve Kızılay'ın resmî web sitesindeki (www.kizilay.org.tr) online formlar gibi kanalları kullanmaktadır. ALO 168 hattından gelen şikâyetler Çağrı Merkezindeki ilgili görevli tarafından kayıt altına alınmakta ve Ankara'daki Kızılay Sosyal Uyum birimine iletilmektedir.

Kullanılan kanala ve konunun hassasiyetine bağlı olarak, tüm şikâyetler 15 gün ile 30 gün arasında çözülmektedir. Sadece şikâyet kutuları yoluyla alınan şikâyetlerin çözüme kavuşturulması yaklaşık 45 gün kadar sürebilmektedir.

Alınan, değerlendirilen ve çözüme kavuşturulan (kapatılan) şikâyetler belgelenmekte ve kaydedilmektedir. Şikâyet Mekanizması Dünya Bankası'nın ilgili politikasının gerekliliklerine uygun olarak işletilecektir. Dünya Bankası, sadece bu proje altındaki illerde / merkezlerde / faaliyetler kapsamında iletilen şikâyetler ile ilgili bilgilendirilecektir. Kızılay bu Paydaş Katılım Planının ekinde sunulan kendi şikâyet formunu kullanacaktır. Doldurulan Şikâyet Formunun bir örneği talep edilmesi halinde şikâyet sahibine verilecektir. Bir Şikâyet sahibi daima şikâyetini isimsiz olarak sunma hakkına sahiptir. Düzeltici işlem yapıldıktan ve şikâyet çözüldükten sonra, şikâyetlerden sorumlu görevli tarafından bir Şikâyet Kapanış Formu doldurulacak ve şikâyet sahibine imzalatılacaktır.

Çeşitli Kızılay personelinin görev ve sorumlulukları ile Kızılay ŞCM'nin protokolleri Kızılay ŞCM Protokolleri belgesinde ayrıntılı olarak açıklanmaktadır. Kızılay Şikâyet Mekanizması alınan, çözülen ve çözülmeyi bekleyen farklı şikâyet türlerinin aylık özetlerini AÇSHB PUB ile paylaşacaktır.

Kızılay'ın kendi şikâyet mekanizmasına ek olarak, faydalanıcılar ve paydaşlar şikâyet ve mağduriyet durumlarını ALO 170 hattı, normal posta, e-posta veya web sitesi (yukarıda verilmiştir) yoluyla AÇSHB/İŞKUR Şikâyet Mekanizmasına da iletebilirler.

7.7. Hassas Şikayetlerin Ele Alınması

Hassas şikayetler (işyerinde taciz, cinsel sömürü ve cinsel taciz ile ilgili olanlar gibi) tam bir gizlilik içinde ele alınacak ve ulusal sevk sistemi izlenecektir. Türkiye'de halihazırda sadece aile içi şiddet değil, aynı zamanda işyeri ile ilgili taciz, zorbalık, şiddet ve ayrıca tüm kurum ve şirketlerin takip ettiği işyerinde taciz, cinsel sömürü ve cinsel taciz olayları için ulusal bir sevk sistemi bulunmaktadır. Bunlar, AÇSHB'nin himayesi altındadır ve hem Türk İş Kanunu hem de Türk Ceza Kanununda, kabul edilemez davranışların açıklandığı ve ilgili cezaların detaylandırıldığı hallerde detaylandırılmıştır. Salgından etkilenebilecek ve aynı zamanda mağdur olan kadın ve kız çocukları için psikososyal destek zaten sağlanmıştır ve mevcuttur. Proje için kullanılacak olan şikâyet mekanizmaları aynı zamanda işyerinde taciz, cinsel sömürü ve cinsel taciz sorunlarını ele almak için kullanılacak ve bu konularının güvenli ve etik bir şekilde belgelenmesi ile gizli raporlama için yerinde mekanizmalara sahip olacaktır.

Bu tür hassas şikayetler kaydedildiğinde, Banka bilgilendirilecek ve Proje Yöneticisi, Saha Koordinatörü, Koruma Uzmanı ve İletişim Uzmanı, uygun şekilde İK Müdürü, herhangi bir hak ihlal edildiğine inanmak için nedenlerin olduğu durumlarda uygun önlemleri almaktan sorumlu olacaktır.

AÇSHB PUB'un şikâyet mekanizması odak noktası şunlardan da sorumlu olacaktır:

- Şikayetlerin sayısı, içeriği ve durumuna ilişkin nitel verilerin analizi;
- Çözülmemiş sorunları izlemek ve bunları çözmek için önlemler önermek;
- Şikâyet mekanizmaları hakkında altı ayda bir Proje Koordinatörüne rapor sunmak.
- Ulusal sevk sistemini takip etmesi gereken hassas şikayetler için, yalnızca şikâyet mekanizması odak noktası tarafından çözüme kavuşturulmayacak ve Türk İş ve Ceza Kanununda tanımlandığı üzere ilgili makamlara gizli olarak kaydedilecek ve iletilecektir.

Türk Kızılay'ında hassas şikayetler için Faydalanıcı İlişkiler Sorumlusu, şikâyet anketini tablete kaydedecektir. Türk Kızılay personeli / gönüllüsü hakkındaki hassas şikâyetler (ör. Cinsel istismar, dolandırıcılık, yolsuzluk, suistimal) soruşturma, takip ve yanıt için Ankara'daki Türk Kızılay ofisindeki odak noktasına yönlendirilecektir. Ankara'daki odak noktası otomatik bildirimler alacak ve Operasyonel Koordinatör Yardımcısı / İK ile irtibat kurarak vakalara yanıt verecektir. Odak noktası, anketteki yanıtı belgeleyecek ve kararı bildirmek için şikayetçiyle iletişime geçecektir. Bir topluluk üyesi veya başka bir kuruluşun personeli hakkındaki hassas şikayetler (örneğin cinsel sömürü ve taciz) Türk Kızılay Koruma Görevlisine iletilecektir. Sorunun hassas doğası ve gerekli uzman eğitimi ve bilgisi nedeniyle, araştırma yapmak veya bir yanıt sağlamak Faydalanıcı İlişkiler Sorumlusunun sorumluluğunda olmayacaktır.

7.8. Dünya Bankası Şikâyet Sistemi

Dünya Bankası tarafından desteklenen bir projeden olumsuz etkilendiğini düşünen topluluklar ve bireyler, Şikâyetlerini mevcut proje düzeyindeki Şikâyet mekanizmasına veya Dünya Bankası'nın Şikâyet Servisine (GRS) iletebilirler. GRS, proje ile ilgili endişelerin ortadan kaldırılabilmesi için alınan Şikâyetlerin derhal incelenmesini sağlamaktadır. Projeden etkilenen topluluklar veya bireyler Şikâyetlerini Dünya Bankası'nın bağımsız Teftiş Paneline sunabilmektedirler. Teftiş Paneli, Dünya Bankası'nın politika ve prosedürlerine uymaması sonucunda bir zararın gerçekleşip gerçekleşmediğini veya böyle bir ihtimalin olup olmadığını belirlemektedir. Endişeler doğrudan Dünya Bankası'nın dikkatine sunulduktan ve Banka

Yönetimine cevap fırsatı tanındıktan sonra istenildiği zaman şikâyet başvurusunda bulunulabilir.¹²

Dünya Bankası, kendi şikâyet mekanizması üzerinden kendisine yönelik olarak iletilen şikâyet ve DB tarafından proje bazlı istihdam edilen kişiler ile bu projede görevlendirilen diğer personel; uygulayıcı olmamakla birlikte Dünya Bankasının doğrudan veya dolaylı olarak müdahil olduğu proje ile ilgili faaliyetlerde Banka tarafından muhatap olunan kişi veya kuruluşlar tarafından iletilen olumlu veya olumsuz geri dönüşleri Proje Koordinatörüne aktarmakla sorumludur. Bu alandaki geri dönüşler, Proje Koordinatörüne doğrudan veya bu belgede tanımlanan şikâyet mekanizmaları aracılığıyla da iletilebilecektir.

8. BÜTÇE

PKP bütçesinin yaklaşık 800.000 Avro olduğu tahmin edilmektedir (Toplam proje bütçesinin% 1'i).

¹² Dünya Bankası'nın Kurumsal Şikâyet Servisine şikâyetlerin nasıl sunulabileceğine ilişkin bilgi için, lütfen <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service> adresini ziyaret ediniz. Dünya Bankası'nın Teftiş Paneline Şikâyetlerin nasıl sunulabileceğine ilişkin bilgi için, lütfen www.inspectionpanel.org adresini ziyaret ediniz.

EKLER

EK 1: Örnek Şikâyet Formu ve Şikayet Kapanış Formu

ŞİKAYET FORMU			
Şikayet alan kişinin adı:		Tarih:	
Unvan:			
ŞİKAYETÇİ HAKKINDA BİLGİ		Şikayeti Alma Yolları	
<i>(Şikayet sahibi anonim kalmak isterse bu bölüm doldurulmayabilir)</i>			
Ad- Soyad		Telefon	<input type="checkbox"/>
Telefon numarası		Bilgilendirme Toplantıları	<input type="checkbox"/>
Adres		Ofise Başvuru	<input type="checkbox"/>
İlçe / Mahalle		Posta/e-mail	<input type="checkbox"/>
İmza (eğer mümkünse)		Saha ziyareti	<input type="checkbox"/>
		Diğer:	<input type="checkbox"/>
ŞİKAYET DETAYLARI			

ŞİKAYET KAPANIŞ FORMU

ŞİKAYETİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Düzeltilici İşlem Gerekli:

EVET

HAYIR

**Destek yazışmasının
kapatılması gerekiyorsa
lütfen işlemi açıklayın**

SONUÇ

KAPATMA

Düzeltilici faaliyet veya dosya kapatıldığında bu kısım şikayetçi ve şikayet değerlendirme komitesi tarafından doldurulacak ve imzalanacaktır. (Şikayetçinin imzasını almak yerine, dosyanın kapatıldığını doğrulamak için forma dekont veya diğer ek belgeler eklenebilir.)

Sorumlu Kişi

Şikayetçi

Ad-Soyad

Ad-Soyad

Tarih ve İmza

Tarih ve İmza (Eğer Mümkünse)

EK 2: Katılımcı Listesi

Kamu Kurumları

- İçişleri Bakanlığı - Göç İdaresi Genel Müdürlüğü
- İçişleri Bakanlığı-Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı
- Milli Eğitim Bakanlığı
- Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı
- Türkiye Belediyeler Birliği
- 8 proje ilindeki Ticaret ve Sanayi Odaları
- 8 proje ilindeki Kalkınma Ajansları

Uluslararası Kuruluşlar

- Avrupa Birliği Türkiye Delegasyonu (ABTD)
- The Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit GmbH (GIZ)
- Uluslararası Göç Politikaları Geliştirme Merkezi (ICMPD)
- Uluslararası Kızıllaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu (IFRC)
- Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO)
- I Uluslararası Göç Örgütü (IOM)
- Birleşmiş Milletler Nüfus Fonu (UNFPA)
- Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP)
- Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği (UNHCR)
- Birleşmiş Milletler Çocuklara Yardım Fonu (UNICEF)

Diğer Kuruluşlar

- Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB)
- Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu (TESK)
- Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu (TİSK)
- Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu (TÜRK-İŞ)
- Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu (HAK-İŞ)
- Türkiye Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu (DİSK)

EK 3: İstişareler Özeti

GÖRÜŞLER / GERİ BİLDİRİMLER	CEVAPLAR
<p>İşbaşı eğitimlerinin göçmenlerin işgücü piyasasına uyum sürecinde daha etkin olduğu düşünülmektedir. Bu anlamda, projede bahsi geçen uygulamalı eğitim içeriğinin geniş kapsamda pratik eğitimleri de içermesi ve iş deneyimi kazandırmaya da yönelik olmasını önermekteyiz.</p>	<p>Proje kapsamında İŞKUR tarafından sunulan iş ve meslek danışmanlığı hizmetleri ve Uygulamalı Eğitim Programları ile katılımcıların işgücü piyasasına geçişi desteklenecektir.</p>
<p>Yerelde ihtiyaç duyulan işgücünün işverenle buluşturulması noktasında hangi sektör ve firmalara ilişkin programlar düzenleneceği ve sektör seçim yöntemi önemli görülmüştür.</p>	<p>İŞKUR tarafından düzenlenen kurs ve programların yerel işgücü piyasasıyla uyumlu olmasına yönelik başta İl İstihdam ve Mesleki Eğitim Kurulları ve İşgücü Piyasası Araştırmaları olmak üzere hâlihazırda yürütülen mekanizmalar proje kapsamında da devam ettirilecektir.</p>
<p>İşgücünün işverenlerle buluşturulması noktasında İŞKUR'un mevcut süreçlerinin iyileştirilmesi ve işveren beklentisini karşılayacak şekilde süreçlerin yeniden yapılandırılması önerilmektedir.</p>	<p>İŞKUR tarafından düzenlenen kurs ve programların yerel işgücü piyasasının ve işverenlerin ihtiyaçlarıyla uyumlu olmasına yönelik hâlihazırda yürütülen mekanizmalar, proje kapsamında da devam ettirilecektir. Ayrıca İŞKUR İl Müdürlüklerinin kurumsal kapasitelerinin artırılmasına yönelik faaliyetler proje kapsamında yürütülecektir.</p>
<p>Projenin paydaşları arasında, proje illerindeki özel sektör temsilcisi kuruluşların ve mesleki eğitim merkezlerinin yer almasının yararlı olacağı düşünülmektedir.</p>	<p>İŞKUR tarafından düzenlenen kurs ve programlar, yerel işgücü piyasasının ve işverenlerin ihtiyaçları temel alınarak işverenlerle ve mesleki eğitim kurumları iş birliğiyle düzenlenmektedir. Bununla birlikte, yerel paydaşların süreçlere daha fazla katılım sağlaması amacıyla FRIT 1 sürecinde olduğu gibi yerel bilgilendirme toplantılarının gerçekleştirilmesi öngörülmektedir.</p>

<p>Her sektörde dijitalleşme etkisiyle oluşacak yeni mesleklere ilişkin yapılacak çalışmalar ve geleceğin işleri konusu projenin odağına alınmalıdır.</p>	<p>İŞKUR tarafından işgücü piyasasının ihtiyaçlarını tespit etmeye yönelik çalışmalar periyodik olarak yürütülmekte olup, proje kapsamında desteklenecek çalışmalarda da işgücü piyasasının dinamikleri ve sürdürülebilirliği göz önünde bulundurulacak ve ihtiyaç duyulan alanlarda aktif işgücü piyasası programları desteklenmeye devam edilecektir.</p>
<p>Proje illerinde, istihdam olanaklarının fazla olduğu mesleklerin tespit edilmesi ve bu mesleklerin Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) tarafından onaylanan Ulusal Yeterliliklere göre belirlenmesi ve faydalanıcıların MYK Mesleki Yeterlilik Belgesi almaya yönlendirilmesi yararlı olacaktır.</p>	<p>MYK tarafından yetkilendirilen kuruluşlardan Mesleki Yeterlilik Belgesi almak üzere sınava girmek için, mesleklere göre farklı sürelerde tanımlanmış olan eğitimlere katılım sağlanması gerekmektedir. Ancak proje kapsamında teorik mesleki eğitimlerin yerine pratiğe dayalı Uygulamalı Eğitim Programlarına odaklanılacaktır. Bu kapsamda programların açılacağı meslekler işgücü piyasasının ihtiyaçları doğrultusunda yerel düzeyde belirlenecektir.</p>
<p>Kadın istihdamını teşvik etmek adına tüm yararlanıcılar içinde belli bir kotanın kadınlar için ayrılmasının ve mesleki eğitim verilecek tesislerde kreş ve benzeri çocuk bakım alanlarının ve hizmetlerinin sağlanmasının yararlı olacağı düşünülmektedir.</p>	<p>FRIT 1 kapsamında olduğu gibi proje kapsamında kadınların ve gençlerin programlardan öncelikli olarak yararlanmaları teşvik edilmekte, bu kapsamda kadınlar ve gençler için özel hedefler tanımlanmaktadır.</p>
<p>Çalışma hayatına katılan her bireye oryantasyon eğitimleri verilerek istihdam piyasasında uzun süre kalmaları sağlanırken işsizlerin de yeni iş olanaklarına erişimleri mümkün olmaktadır. Bu doğrultuda, proje kapsamında verilecek uygulamalı eğitim programlarına yönlendirme hizmetlerinin dahil edilmesi yararlı olacaktır.</p>	<p>İşgücü piyasasına geçişin desteklenmesi aşamasında proje faydalanıcılarına yönelik temel yaşam becerilerinin yanı sıra işe hazır olma eğitimleri de verilecektir. Ayrıca İŞKUR tarafından faydalanıcılara uygulamalı eğitim programları ve işe yönlendirme hizmetleri öncesinde iş ve meslek danışmanlığı hizmetleri de sunulacaktır.</p>

<p>Sığınmacılara yönelik işe hazır olma ve yaşam becerileri eğitimi verileceği görülmektedir. Sığınmacıların işe yerleştirildiği firmalarda da benzer eğitimler ya da farkındalık artırıcı faaliyetlerin gerçekleştirilmesi, sosyal uyumun desteklenmesine ve çalışanlar arasında kültürel farklılıklar ya da önyargılardan doğabilecek çatışmaların önüne geçilmesine katkı sağlayacaktır.</p>	<p>Proje kapsamında işverenlere yönelik görünürlük, bilgilendirme ve iletişim faaliyetleri planlanmaktadır.</p>
<p>Projenin yararlanıcılarına sosyal güvenlik bilinci ve sendikal örgütlenmede farkındalık kazandırmaya yönelik faaliyetlerin uygun olacağı değerlendirilmektedir.</p>	<p>Bu kapsamda işgücü piyasasına geçişin desteklenmesi aşamasında proje faydalanıcılarına yönelik temel yaşam becerilerinin yanı sıra işe hazır olma eğitimleri de verilecektir.</p>
<p>Çalışma izinlerinin kolaylaştırılmasının daha fazla kişinin istihdama kazandırılmasına imkân sunacağını öngörülmektedir. Bu kapsamda, projede GKSS ve uluslararası koruma başvuru sahiplerine yönelik çalışma izinleri başvuru, kabul ve yenileme süreçlerinin nasıl iyileştirilebileceğine dair stratejilerin ortaya konulmasında yarar görülmektedir.</p>	<p>Çalışma iznine başvuru süreçlerinin kolaylaştırılmasına yönelik geçtiğimiz süreçte farklı adımlar atılmış ve atılmaya da devam etmektedir. Proje kapsamında ise çalışma izni başvuru sistemi altyapısının geliştirilmesi de hedeflenmekte olup bu kapsamda aktiviteler planlanmıştır. Bununla birlikte, İŞKUR tarafından sunulacak olan Uygulamalı Eğitim Programları sonrasında istihdama geçecek faydalanıcıların Çalışma İzni Harçlarının projeden karşılanması planlanmaktadır.</p>
<p>Türk Kızılay'ı İŞKUR'la ilişkilendirmek için kurulan mekanizmaların tanıtımı ve yaygınlaştırılması için kamuoyu ile iletişim projenin etkinliği açısından büyük önem taşımaktadır.</p>	<p>Proje ile Türk Kızılay ve İŞKUR arasında kurulacak mekanizmada işgücü piyasasına geçecek kişilerin belirlenmesi ve hazırlanması noktasında iş birliği planlanmaktadır. Ayrıca hedef kitle ile iletişim stratejileri de hazırlanmaktadır.</p>
<p>Projenin yararlanıcılarının hem sosyal dışlanmalarının önlenmesi hem de işgücü piyasasına geçişlerinin hızlandırılması amacıyla, onlara asgari A1 veya A2</p>	<p>Yararlanıcıları çalışma hayatına hazırlamak için Türkçe eğitimleri tarafından dil eğitimleri verilmektedir. Kurs seviyesi A1-C2 arasında değişmektedir. Ayrıca Türkçe</p>

<p>düzeyinde Türkçe'yi öğretecek dil kursları düzenlenmesi hayati önem arz etmektedir. Proje faaliyetlerinin faydalanıcıların işgücü piyasasına geçişlerine ve kayıtlı istihdamlarının kolaylaştırılmasına hizmet edecek olması ile onların yeni ve yenilikçi eğitimler yoluyla (dil eğitimi, sosyal beceri geliştirme eğitimi vb.) istihdama geçişlerinin kolaylaştırılacak olması bakımından son derece önemlidir.</p>	<p>kursları İş ve Meslek Türkçesi kapsamında sektörlere dayalı olarak uzmanlaşacaktır. Yararlanıcıların çalışabilecekleri sektörlere yönelik özellikli eğitimler verilecektir. Bunun yanında yararlanıcıların işgücü piyasasına erişimlerini kolaylaştırmak ve istihdamda sürekliliklerini desteklemek adına; Türkiye'de İş Yaşamı ve Kültürü, Türkiye'de İş Kanunu ve Sosyal Haklar, CV Hazırlama ve İş Mülakatlarına Hazırlık, Türkiye'de İş Arama Süreçleri, İş Disiplini, Zaman Yönetimi, Stres Yönetimi, İlişki - Çatışma Yönetimi, İletişimin Önemi ve Takım Çalışması, Farklı Kültürlerle Çalışma, İlk Yardım vb. modüllerde Sosyal Beceri Geliştirme Eğitimleri planlanmıştır.</p>
<p>Sosyal yardımlardan faydalanan kişiler arasında işgücü piyasasına yakın olanlarının programdan çıkışını desteklemesi hem ekonomi hem de hedef kitle açısından önemli bir kazanım olacaktır.</p>	<p>Sosyal yardım programlarının faydalanıcıları da proje kapsamında hedeflenen kitle arasında bulunmaktadır.</p>
<p>SUY Programından çıkış ve geçim kaynaklarına erişim sürecinde özellikle hassas durumdaki birey ve ailelerin desteklenmesi ve mümkünse kademeli bir çıkış stratejisinin uygulanmasının yerinde olacağı düşünülmektedir.</p>	<p>Proje ortakları bu hassasiyetlerin korunması konusunda hemfikirdir.</p>
<p>Proje illerinde, farklı kurumlar (BM Örgütleri, Sivil Toplum Kuruluşları) benzer ortaklıklar çerçevesinde mesleki eğitimler, işe yerleştirme hizmetleri vb. faaliyetler gerçekleştiriyor olabilir. Bu kapsamda yerel düzeyde Bakanlığımızın da koordinasyon rolü ile tüm paydaşların faaliyetlerinin takibi, tekrara düşülmesinin önüne geçecektir. Ayrıca aynı kişilerin birden fazla projede benzer hatta aynı konularda desteklenmesi engellenmiş olur.</p>	<p>Söz konusu öneri önemli bir ihtiyaç olarak taraflarca da belirlenmiş olmakla birlikte projenin hedefleri ve imkânları açısından, FRIT 1 sürecinde olduğu gibi yerel ve merkezi düzeyde iletişimin ve işbirliğinin artırılması ile sahada yürütülen farklı faaliyetlerin birbirini tamamlayıcı nitelikte uygulanması hedeflenecektir.</p>

<p>3RP Geçim Kaynakları Sektörü Koordinasyon Toplantılarına katılım ve projeye ilişkin bilgi vermenin, potansiyel yararlanıcıların proje hizmetlerine yönlendirilmesi sürecini kolaylaştıracak ve sektörde faaliyet gösteren diğer kurumların planlama yapmalarında yardımcı olacaktır.</p>	<p>Proje hakkında bilgilendirme, 3RP Geçim Kaynakları Sektörü Çalışma Grubu 2020 Temmuz ayı toplantısında yapılmıştır.</p>
---	--