

Türkiye Jeotermal Geliştirme Projesi için Yeniden Yerleşim Politika Çerçevesi

BİLEŞEN 2 – FINANSAL ARACILAR (TSKB)

FINAL

İçindekiler

1. Proje Açıklaması ve Arka Plan	3
2. Öğrenilen Dersler	4
3. İlkeler ve Amaçlar	5
4. Yeniden yerleşim Planlarının Hazırlanması ve Onaylanması Süreci.....	6
5. Öngörülen Etkiler ve Etkilenen Kişiler	8
6. Etkilenen Kişiler için Son Tespit Tarihi ve Uygunluk Kriterleri	9
7. Arazi Edinimine ve Yeniden Yerleşime İlişkin Türkiye'deki Yasal Çerçeve ve Boşluk Analizi	10
8. Varlıkların Değerlemesine İlişkin Yöntem	20
9. Uygulama Süreci	21
10. Finansman.....	25
11. Hak Sahipliği Matrisi.....	25
12. İstişare, İletişim ve Şikayet Yönetimi.....	29
13. İzleme ve Değerlendirme.....	31
Ek 1 – Kısaltılmış Yeniden Yerleşim Eylem Planı Raporlama Formatı	32
Ek 2 – Sonradan Sosyal Denetleme Formatı.....	35
Ek 3 – Tam Yeniden Yerleşim Eylem Planı Raporlama Formatı	37
Ek 4 – Örnek Şikayet Formu.....	40

1. PROJE AÇIKLAMASI VE ARKA PLAN

Jeotermal Geliştirme Projesi kapsamındaki Kredi Olanığı, jeotermal kaynak geliştirilmesine ve doğrudan jeotermal ısıdan yararlanarak elektrik üretim tesisleri ve başka tesislerin yapımına ilişkin özel sektör yatırımlarını finanse edecektir. Proje Kalkınma Amacı, Türkiye’de jeotermal enerjinin geliştirilmesine yönelik özel sektör yatırımlarını artırmaktır. Bu amaca, özel sektör tarafından arama aşamalarında üstlenilen risklerin azaltılması ve kaynak geliştirme aşamaları için uzun vadeli finansmana erişim sağlanması ile ulaşılabacaktır.

Önerilen projede iki bileşen öngörülmektedir: (a) Bileşen 1, arama ve doğrulama sondajı aşamalarını desteklemek amacıyla, bir Kaynak Doğrulama için Risk Paylaşım Mekanizması oluşturacaktır. Uluslararası deneyimler bu aşamalarda riskin paylaşılmasına yardımcı olmak amacıyla kamu desteğinden yararlanarak kaynak riskini azaltan mekanizmaların, yatırımları önemli ölçüde arttırmanın en maliyet etkin yolu olduğunu göstermiştir. (b) Bileşen 2, kaynak geliştirme aşamasına ve elektrik santrali geliştirme aşamasına finansman sağlanmak amacıyla bir Kaynak Geliştirme Kredi Olanığı oluşturacaktır. Bu Yeniden Yerleşim Politika Çerçevesi (YYPÇ) projenin ikinci bileşeni ile ilişkilidir ve bu bileşenin Proje Uygulama Birimi (PUB) olacak Finansal Aracı olarak Türkiye Sınai Kalkınma Bankası (TSKB) tarafından uygulanacaktır. Birinci Bileşen farklı bir PUB tarafından uygulanacaktır ve bu PUB tarafından ayrı bir YYPÇ hazırlanmıştır.

TSKB yatırımların sağlıklı bir şekilde yapılmasını ve borçluların özellikle Gönülsüz Yeniden Yerleşim başlıklı 4.12 no’lu Operasyonel Politika olmak üzere Dünya Bankası koruma önlemlerinin de yer aldığı yasal ve finansal gerekliliklere uymalarını sağlamak için gerekli özeni göstermekle yükümlüdür. OP 4.12 Banka tarafından finanse edilen yatırımlar sebebiyle yeniden yerleşimden, özel arazilerin kamu kullanımı amacıyla edinilmesinden ve özel varlıkların kaybindan etkilenen üçüncü taraflar üzerindeki etkileri azaltmayı amaçlamaktadır.

OP uyarınca, proje değerlendirme aşamasında spesifik yatırımlar henüz belli olmadığı için, borçlu tarafından bu YYPÇ hazırlanmıştır. Yatırımlar önceden belli olsaydı, proje değerlendirmesinden önce her bir yatırım için bir Yeniden Yerleşim Eylem Planı (YYEP) hazırlanması gerekecekti. YYPÇ onaylandıktan sonra, sponsor tarafından gerçekleştirilen arazi edinimi ve/veya yeniden yerleşim faaliyetleri için, etkilerin büyüklüğüne göre bir YYEP veya Kısaltılmış Yeniden Yerleşim Eylem Planı (K-YYEP) hazırlanması gerekmektedir. Bunda ilgili alt kredi anlaşmasının ne zaman imzalandığı önemli değildir. Bu YYPÇ projenin öngörülen etkilerini, arazi edinimine ve yeniden yerleşime ilişkin yasal çerçeveyi, projeden etkilenen kişilerin türlerini, hak sahipliği ve tazminat hükümlerini, ve Operasyonel Politika ile uyumu sağlamak için borçlu (ve alt proje borçluları) tarafından atılacak adımları açıklamaktadır. Ayrıca, bu çerçeve, proje öngörülerek makul bir süre önceden edinilmiş olması halinde, alt borçlu Dünya Bankası finansmanı için TSKB’ye başvurmadan önce gerçekleşmiş olan arazi edinimleri için de geriye dönük olarak uygulanır. Bu gibi durumlarda, çerçeve ilke ve gerekliliklerine uyum durumunun değerlendirilebilmesi ve sosyal risklerin önlenmesi için sonradan sosyal denetim (bakınız Ek-2) yapılması gerekecektir ve finansman uygunluğu öncesinde Banka ile TSKB arasında etki azaltma önlemleri kararlaştırılacaktır. YYPÇ proje kredi anlaşmasının bir parçası haline gelir ve proje uygulaması sırasında karşılanacak olan raporlama gereklilikleri ile kararlaştırılan prosedürleri açıklayan proje İşletim El Kitabı Bölüm V’ye bilgi girdisi sağlar.

Bu dokümanda, “sponsor” ifadesi bir alt proje için TSKB’ye Dünya Bankası Kredisi yoluyla kullanılan finansmandan yararlanan yatırımcı anlamına gelir.

2. ÖĞRENİLEN DERSLER

Arazi edinimlerinin pazarlık süreçlerinde katılımcı olunması ve istişarelerin doğru zamanda yürütülmesi araziye dayalı geçim kaynaklarında en az düzeyde etkiye sebep olurken yerel halk üzerindeki olumsuzlukların minimize edilmesini sağlamaktadır. Ana Proje’deki alt kredi kullanıcılarının büyük bir kısmı yerel halkla ve “Projeden Etkilenen Paydaşlarla” (PEP) kurulacak uzun dönemli ilişkiyi gözeterek arazi sahipleri ile pazarlık ve anlaşma yapma yöntemini tercih etmiştir. Alt projelerde yaşanan arazi ve diğer varlık kayıpları için piyasanın üstünde tazminat ücretleri (Banka’nın zorunlu gördüğü yenileme giderinin üstünde) teklif edilmiştir. Varlık sahipleri yapılan tekliflerden memnun kaldıklarını belirtmişlerdir. Jeotermal projelerinin kuyu lokasyonları, boru hattı güzergahları ve hatta enerji santrallerinin bulunduğu yerler için arazi alımlarında süreci doğru planlamak, yakından izlemek ve yönetmek büyük önem taşımaktadır. TSKB’nin inceleme ve değerlendirme süreçlerinde yatırımcının bakış açısı değerlendirilir. Buna pazarlık sürecinin nasıl yürütüldüğü ve şikayetlerin nasıl bir sistemlikle değerlendirildiği de dahildir. Sürece yerel halk ve muhtarlarla yapılan görüşmeler, alınan arazinin büyüklüğü ve payı ile ilgili araştırma, arazi alımı veya kira işleminden önce kullanılacak arazinin payının belirlenmesi, metrekaşe başına ödenecek tazminat payının belirlenmesi vb. öğeler dahil edilmiştir. TSKB’nin arazi alımına dahil olmadan önceki süreç, ki bu süreçte özellikle veri toplama ve arazi sahipleri ile iletişim kurma konusunda zorluk yaşanmış olabilir, araziyle alakalı etkileri tanımlayan detaylı bir sosyal çalışma ile değerlendirilir.

Finanse edilen alt projelerde özellikle PEP’lerin ve diğer paydaşların şikayetlerini toplamak için Ana Proje’nin Paydaş Katılım Planı’na (PKP) uygun bir Şikayet Giderme Mekanizması (ŞGM) kurulmuştur. Alt kredi alıcılarının yatırım bölgesinde bir iletişim sorumlusu belirlemesi ve yerel halkla düzenli iletişim kurması teşvik edilmiştir. Önceki alt projelerin büyük bir kısmında yapılan gözlemler sonucunda Türk kültüründe yazılı şikayet yönteminin tercih edilmediği kanısına varılmıştır. Yerel halk, öneri ve şikayetlerini sözlü ifade etmeyi tercih etmekte, yazılı yöntemin zaman alıcı ve yavaş geri bildirim alınabilecek bir yöntem olduğunu düşünmektedirler. Bu nedenle şikayet formları veya şikayet kutuları ön görülen düzeyde kullanılmamıştır. Bugüne kadar finanse edilmiş alt projelerde bir iletişim sorumlusu atanmış veya halkla ilişkiler ekibi kurulmuştur. Bununla birlikte, TSKB ve alt kredi kullanıcıları, ilanlar, şikayet kutuları, formlar, irtibat ofisleri ve başka yollarla farkındalık yaratmaya azami seviyede efor göstermiştir. TSKB, düzgün ve zamanına uygun izleme yapabilmek adına alınan tüm sözlü ve yazılı şikayetlerin kayıt altında tutulmasını talep etmektedir.

Önceden finanse edilen alt projelerde yaratılan istihdam fırsatları çoğunlukla düz işçilere fayda sağlamıştır. İşe alımlarda herhangi bir cinsiyet ayrımı yapılmamıştır, ancak istenen nitelikteki iş gücü genellikle erkekler tarafından karşılanmış, yerel halkın kadın iş gücü genellikle bakım, temizlik veya memur olarak çalışmakta olduğu için alt projelerde istihdam edilen kadın çalışan sayısı az olmuştur. Yatırımcıların açtıkları iş ilanlarında yerel halkı öncelikli tutması ardından ulusal düzeyde işçi araması teşvik edilmiştir.

TSKB tarafından Ana Proje kapsamında finanse edilen tüm alt projeler kurumsal sosyal sorumluluk projelerine yer vermektedir. Proje sponsorları genellikle yerel halkın içinde bulunan hassas grupların (çocuklar, çiftçiler, belli hizmetlere kısıtlı erişimi olanlar vb.) ihtiyaçlarına anlayış göstermiş, bölgesel kalkınmaya katkı sağlamak adına destek vermişlerdir. Bu etkinlikler çoğunlukla belli grupların ihtiyaçlarını karşılasa da bazı etkinlikler tüm yerel halk için

tasarlanmıştır. Kadınları dahil etmeyi hedefleyen projeler her zaman amacına ulaşamamış ve kadınların ihtiyaçlarını duyurmalarını sağlayamamıştır. Dolayısıyla, bu zorluklar güçlü paydaş katılım stratejileri ile, izin verildiği ölçüde, aşılmaya çalışılmıştır. Odak grup buluşmaları ve belli gruplar için yaratılan tartışma ortamları, kadınların da dahil olduğu hassas grupların süreçlere katılımını sağlamıştır. Buradan yola çıkarak, hedefine uygun ve düzenli olarak yürütülen istişareler hassas grupların katılımını sağlamak adına büyük önem arz etmektedir.

3. İLKELER VE AMAÇLAR

Dünya Bankası'nın Gönülsüz Yeniden Yerleşim ile ilgili OP 4.12 operasyonel politikası, kalkınma projeleri kapsamında gönülsüz yeniden yerleşimden kaynaklanan risklerin ortadan kaldırılmasına ve azaltılmasına yönelik koruma önlemlerini içermektedir ve her türlü gönülsüz arazi edinimini kapsamaktadır.

Banka'nın gönülsüz yeniden yerleşim ile ilgili politikasının genel amaçları şunlardır:

(a) Gönülsüz yeniden yerleşimden mümkün olduğunca kaçınılmalıdır veya uygulanabilir tüm alternatif proje tasarımları araştırılarak bu durum en aza indirilmelidir.

(b) Gönülsüz yeniden yerleşimi önlemenin mümkün olmadığı durumlarda, yeniden yerleşim faaliyetleri sürdürülebilir kalkınma programları olarak görülmeli ve yürütülmelidir ve proje sebebiyle yerlerinden olan kişilerin projenin faydalarını paylaşabilmesi için yeterli yatırım kaynakları sağlanmalıdır. Yerlerinden olan kişilere etkin bir şekilde danışılmalı ve yeniden yerleşim programlarının planlanma ve uygulanma aşamalarına dahil olma fırsatı tanınmalıdır.

(c) Yerlerinden olan kişilere, geçim koşullarını veya yaşam standartlarını iyileştirme veya en azından yerlerinden edilmeden önceki veya proje uygulamasının başlangıcından önceki seviyelere –hangisi daha yüksek ise- getirme çabalarında yardım sağlanmalıdır.

TSKB göstereceği gerekli özenin bir parçası olarak alt projeler ile ilişkili arazi edinimlerinin ve yeniden yerleşimlerin Dünya Bankası'nın Gönülsüz Yeniden Yerleşim ile ilgili operasyonel politikası (OP 4.12) ile uyumlu olmasını sağlamaktan sorumlu olacaktır. Politikanın amacı kalkınma yatırımlarının üçüncü taraflar üzerindeki olumsuz etkilerini önlemek veya azaltmaktır. Uyum gerekliliği, kanunla belirlenen yetkili kurumca yenilenebilir enerji tesisleri ile ilişkili olarak, yatırımcının/sponsorun alt projeye yönelik kamulaştırma işlemlerini yapmasını ve/veya yatırımcının Kamulaştırma Kararı talep etmesini sağlayacak Kamu Yararı Kararının alındığı veya alınacağı bir proje için bir Finansal Aracı tarafından proje kaynaklarından finanse edilecek her proje için geçerlidir. Bu kararlar yatırımcının alt proje için gerekli arazi edinimlerine yönelik kamulaştırma işlemlerini gerçekleştirmesini sağlar. Sponsorlar çoğu durumda başlangıçta özel piyasada arazinin satışı için özel mülk sahipleri ile anlaşmaya çalışır; anlaşmaya varamamaları halinde ise kamulaştırma işlemlerinin başlatılması için başvuruda bulunurlar. Bu sebepten dolayı, Dünya Bankası kılavuzlarına göre başlangıçtaki bu satış gönüllü olarak kabul edilmez ve OP 4.12 bu işlemler için de geçerlidir. DB politikasının gereklilikleri üçüncü tarafların etkilendiği (kiracılar, gecekonducular ve diğer arazi kullanıcıları), devlet arazisinin sponsora devredildiği veya üçüncü tarafların müzakereli özel arazi ediniminden etkilendiği durumlarda da geçerlidir.

Yeniden yerleşim / arazi edinimi faaliyetleri uygulanmaya başlamadan önce, sponsor OP 4.12 gereklilikleri uyarınca aşağıdaki sosyal değerlendirme yaklaşımlarını ve metodolojisini uygular:

- Yeniden yerleşimin ve özel arazi ediniminin en aza indirilmesi,
- Yeniden yerleşimin / arazi ediniminin etkilenen insanlar (veya geçim kaynakları) üzerindeki potansiyel ekonomik ve sosyal etkilerinin değerlendirilmesi,
- Etkilenen insan kategorilerinin ve bunların ilgili hak sahipliklerinin belirlenmesi,
- Projeden etkilenen insanların, arazi ediniminin (ve varsa yeniden yerleşimin) hazırlık ve planlama çalışmalarına katılım / istişare sürecinin teşvik edilmesi, projeden etkilenen insanlar arasında bilgilendirme yapılması. Gerektiğinde çevresel ve sosyal toplantılar da birlikte yapılabilir.
- Kaybedilen varlıkların tam yenileme maliyeti üzerinden tazmin edilmesi,
- Kaybedilen varlıklar için kayıt dışı/ yasal olmayan arazi kullanıcılarına tazminat ve ihtiyaç duyulması halinde taşınma yardımı sağlanması,
- İnşaat çalışmalarına başlamadan önce, kamulaştırılan arazi için tazminatın ödenmesi ve araziye yasal erişim hakkının elde edilmesi,
- Herhangi bir taşınmazı bulunmayan kişiler de dahil olmak üzere kırılgan gruplara yönelik bilgilendirme yapılması ve özel yardım programlarının hazırlanması,
- DB politikasının rehber ilkeleri doğrultusunda şikayetlerin çözülmesine ve izlenmesine yönelik planların sunulması ve hazırlanması.

4. YENİDEN YERLEŞİM PLANLARININ HAZIRLANMASI VE ONAYLANMASI SÜRECİ

Dünya Bankası tarafından finanse edilen Jeotermal Geliştirme Projesi kapsamında, bir sponsor Dünya Bankası Kredisi yoluyla kullanılabilir fonlar için TSKB'ye başvurduğunda, TSKB alt projeleri finansman için uygunlukları bakımından tarayacak ve OP 4.12 kapsamına girebilecek bir arazi edinimi konusu içerip içermediklerini tespit edecektir.

Tarama sonrasında, TSKB, sponsorun bu YYPÇ ve OP 4.12'ye uygun olarak bir YYEP (geçmişte alt proje öngörülerek yapılan arazi edinimlerinin bir nihai (ex-post) sosyal denetimini de içerebilir veya söz konusu nihai (ex-post) sosyal denetim çalışması YYEP'in yerini alabilir) hazırlamasını sağlamaktan sorumlu olacaktır. TSKB'nin, YYEP veya nihai sosyal denetim çalışması hazırlanması için sponsor bünyesinde kapasite oluşturması ve destek sağlaması gerekebilir. Taslak YYEP, yerel olarak askıya çıkarılır ve yerel olarak etkilenen kişilerin ve arazi sahiplerinin katılımı ile taslak YYEP üzerinde istişare yapılır. YYEP buna göre revize edilerek nihai hale getirilir. Herhangi bir nihai sosyal denetim çalışması Banka onayladıktan sonra hazırlanır ve yayınlanır. Ayrıca açıklama prosedürü, alt kredi anlaşması yürürlüğe girmeden önce Banka tarafından onaylanacak bir şekilde ve özde olmalıdır.

Özel Arazilerin Edinimi için Gerekli Bilgiler

Bir alt proje ile ilgili olarak, proje sponsoru, arazi edinimi ihtiyaçları (proje için gelecekte ihtiyaç duyulacak araziler dahil olmak üzere), yakın zamanda tamamlanan arazi edinimleri (Kamu Yararı Kararı veya Kamulaştırma Kararı için sunulanlar) ve Jeotermal Geliştirme Projesi kapsamında finanse edilecek kredi başvurusunun mevcut durumu ile ilgili belgeleri sunar. TSKB belgeleri inceleyecek ve OP 4.12'ye uyumu tehlikeye atabilecek bir durum tespit etmesi halinde uygulanacak telafi edici önlemleri belirleyecektir. Böyle bir durumda, TSKB başvuru sahibinden ilave bilgiler isteyecek ve Banka'dan atılacak uygun adımların tespiti için başvuruyu değerlendirmesini isteyecektir.

TSKB, arazi edinimini haklı gösteren Kamu Yararı Belgesi ile arazi sahipliği ve beklenen arazi edinimi maliyetleri hakkında ayrıntılı bilgileri sunacaktır. Yukarıda belirtilen bu standart belgelere ek olarak, TSKB proje sponsorundan ekte verilen Yeniden Yerleşim Eylem Planı raporlama formatlarını (yani, Ek-1'deki Kısaltılmış Yeniden Yerleşim Eylem Planı veya Ek-

3'teki Tam Yeniden Yerleşim Eylem Planı) kullanmasını isteyecektir. Söz konusu planda aşağıdaki hususlar ele alınacaktır:

- Arazi ediniminin / yeniden yerleşimin geçici ve kalıcı etkilerinin ve etkilenen insan / hanehalkı kategorilerinin değerlendirilmesi —etkilenen arazi / arsa sayısı; bir arsanın / arazinin yüzde kaçının etkilendiği, edinim öncesindeki ve sonrasındaki arazi kullanımı, daha önceki arazi kullanımı ve sahip sayısı.
- Etkilenen hanehalklarının sosyoekonomik durumlarının belgelenmesi -örneğin ne kadar arazileri etkileniyor, temel geçim kaynakları ne, etkilenen arazinin ana geçim kaynaklarını oluşturup oluşturmadığı gibi. Bu belgelerin amacı yerlerinden olan kişilerin geçim kaynakları üzerindeki olumsuz etkileri belirlemek ve gelir kayıplarının telafisi için geçim kaynaklarının yeniden tesisine yönelik önlemler sunmaktır.
- Geçici ve kalıcı arazi kaybı, ürün kaybı, üretken ağaç kaybı, konut ve işletme binası kaybı için uygulanan tazminat standartları (tam yenileme maliyeti eşdeğerinin belgelenmesi).
- Varsa, mahkeme kararlarının sonuçları.
- İlgisine göre, kamulaştırılan arazilerin yerine sağlanacak arazilere ilişkin hükümler.
- Kırılgan gruplara, şikayetlerin giderilmesine ve izlenmesine ilişkin belgelerin sunulması.

Kamu Arazilerini Edinilmesi için Gerekli Bilgiler

Özel mülkiyetli arazilerin edinilmesine ek olarak, alt proje sponsorları, kamu arazilerinin projeler için devredilmesine ilişkin mevzuat kapsamında, kamu arazilerinin ve/veya bunlar üzerindeki taşınmazların mülkiyetleri/hakları ile birlikte devletten alt proje sponsoruna devrinden de yararlanabilirler.

Bir proje sponsoruna devredilen kamu arazisinin üçüncü bir tarafa kiralandığı veya devir öncesinde üçüncü bir tarafça kayıt dışı olarak kullanıldığı her durum için OP 4.12 uygulanır.

Bir alt projede, sponsora devredilen bir kamu arazisi kullanılacak ise, sponsor Dünya Bankası'na sunulmak üzere bir Sosyal Etki Tarama Formu hazırlayarak TSKB'ye teslim edecektir. Bu form işlemlerin özetini belgelemek ve arazi edinimi konusunda daha fazla bilgi gerektiren projelerin tespit edilmesi için kullanılacaktır. Bu belgeler aşağıdakileri içermelidir:

- Daha önce kullanımda olan / olmayan arazi miktarı
- Etkilenen hanehalklarının (kiracılar, yasal olmayan kullanıcılar) sayısı, adları ve sosyoekonomik durumları; örneğin ne kadar arazilerinin etkilendiği, ana geçim kaynaklarının ne olduğu, etkilenen arazinin ana geçim kaynaklarını oluşturup oluşturmadığı gibi.

Arazi edinimi gerektiren her bir alt proje için, yukarıda açıklanan YYEP hazırlık sürecinin tamamlanmasını sağladıktan sonra, TSKB söz konusu YYEP'yi arazi edinimi uygulanmadan ve alt kredi anlaşması yürürlüğe girmeden önce onaylanmak üzere Banka'ya sunacaktır. YYEP'ler OP 4.12 hedeflerine uygun şekilde yeniden yerleşimin planlanmasına ve uygulanmasına ilişkin ayrıntılı hükümler içerecektir. YYEP'nin kapsamı ve ayrıntı düzeyi arazi ediniminin ve tazminat sorunlarının büyüklüğüne ve karmaşıklığına göre değişiklik gösterir. Plan; edinilecek veya irtifak hakkı anlaşmasına konu edilecek olan parsellerin sayısını ve sahiplerini, etkilenen her bir parsel miktarını, edinilecek veya uzun süreli irtifak hakkına tabi tutulacak arazilerin ve diğer varlıkların tahmini maliyetini, uygulama sorumluluğunu ve arazi edinimi takvimini belirtecektir. Dünya Bankası, OP/BP 4.12 ile uyumu sağlamak için arazi

edinimi sürecine ilişkin belgeleri gözden geçirecek ve onaylayacaktır. YYEP Banka tarafından onaylandıktan sonra, yerel olarak duyurulacak ve paydaşlara danışılacaktır. Danışma sürecinde alınacak herhangi bir geri bildirim nihai YYEP'e eklenecek ve nihai YYEP alt kredi kullanıcısının, Banka'nın ve Dünya Bankası'nın harici web sitesinde yayınlanacaktır.

TSKB, proje uygulamasının YYEP ile tam uyumlu olmasını sağlamaktan ve YYEP'de belirlenen faaliyetlerin yeterli bir şekilde izlenmesini ve raporlanmasını sağlamaktan sorumludur. YYEP uygulaması kapsamında, TSKB her altı ayda bir arazi edinim faaliyetlerinin bir özet izleme raporunu Dünya Bankası'na sunacaktır. Genel proje ilerleme raporuna dahil edilecek olan bu özet rapor etkilenen parsellerin sayısını ve sahiplerini, mevcut durumlarını, müzakerelerin ve itiraz başvurularının ilerleme durumunu, teklif edilen fiyatı ve sonuçta ödenen fiyatı belirletecektir. (arsanın başlangıçta tam olarak kaç metrekare olduğu, edinilen spesifik alanın büyüklüğünün ne kadar olduğu, metrekare başına tutarın ne kadar olduğu belirtilecektir). Proje sonunda, proje tamamlama raporu kapsamında, TSKB Banka'ya YYEP tamamlama raporu sunacaktır.

Gerekli olması halinde, Dünya Bankası sürecin ve sonuçlarının OP/BP 4.12 ile uyumlu olup olmadığını teyit etmek amacıyla ilgili/etkilenen taraflar ile irtibat kurabilir. Dünya Bankası OP 4.12'ye uyum durumunu tespit etmek amacıyla YYEP uygulamasını düzenli olarak denetleyecektir.

5. ÖNGÖRÜLEN ETKİLER VE ETKİLENEN KİŞİLER

Bir jeotermal elektrik santralının ayak izi; santralin kendisi, kuyular, birbirleri ile bağlantılı boru hattı şebekesi, trafo merkezi, şebekeye bağlantıyı sağlayacak elektrik iletim hatları, erişim yolları ve idari ofisler için arazi edinimini gerektirecektir. Arazi edinimi kademeli olarak gerçekleşir; arama sondaj faaliyetleri için sadece birkaç kuyu alanı ile başlar (her biri yaklaşık 0,5 hektar) ve işletme halindeki bir santral için yukarıda açıklanan tam ayak izi ile biter. Proje şirketleri kuyu alanlarını kamulaştırırken, arazi sahibinin kalan arazilerinde "çukurlar" kalabilir ve kalan araziler çiftçilik veya başka bir geçim faaliyeti için uygun olmayabilir. Benzer şekilde, birbirleri ile bağlantılı boru hattı ağı (yer üstünde kurulu, yaklaşık 2 metre genişliğinde) çiftçilerin tarlalarını böldüğü, insanların, hayvanların ve makinelerin erişimlerini engellediği için sadece taban alanına kıyasla daha önemli bir etki yaratabilir. Parçalı kamulaştırmanın çiftçilerin geçimleri üzerindeki potansiyel etkileri de arazi edinim planında değerlendirilmelidir. Bu gibi durumlarda, arazi sahibinin arazisinin tamamının kamulaştırılması veya başka etki azaltıcı önlemler gerekli olabilir.

Jeotermal elektrik santralleri genellikle kırsal tarım alanlarında inşa edilir. Etkilenen insanlar arasında arazi sahipleri, ulaşılabilen arazi sahipleri, kiracılar, ortakçılar, yasal olmayan kullanıcılar ve diğer arazi kullanıcıları yer alabilir. Konumlandırma belirli bir esnekliğe izin verdiğinden dolayı, konutların edinilmesi ve insanların taşınması öngörülmemektedir, ancak bunun gerçekleşmesi halinde, etkilenen insanlar arasında bina sahipleri, mülk sahipleri, ev sahipleri ve kiracılar yer alabilir. Etkilenen kişilerin edinime konu arazilerde ticari faaliyette bulunuyor olması halinde (örneğin yol kenarında tarım ürünlerinin satıldığı standlar), bunlar da etkilenen işletmeler olarak değerlendirilecek ve bu işletmelerde çalışan kişiler ve yukarıda açıklanan kategorilerde yer almayan kişiler de dikkate alınacaktır.

Etkilenen Kişileri içeren alt projeyi kapsayan herhangi bir yeniden yerleşim durumunda, YPPY ile tutarlı olarak gerekli yeniden yerleşme önlemleri alınmadan herhangi bir yer değiştirme

(yasal olarak belirlenmiş parklar ve korunan alanlara erişimin kısıtlanması dahil) yapılmayacaktır.

6. ETKİLENEN KİŞİLER İÇİN SON TESPİT TARİHİ VE UYGUNLUK KRİTERLERİ

Proje sonucunda arazisini, bir varlığını, işletmesini, ticari faaliyetini veya üretim varlıklarına erişimini kaybedecek veya bu konularda zarar görecektir bir kişinin tazminat ve/veya yeniden yerleşim yardımı almak için uygun olduğu değerlendirilir.

Tazminat ve/veya yeniden yerleşim yardımı için uygunluk durumunun tespiti için esas alınacak son tarih, varlık sayımının/envanter tespitinin tamamlandığı son gündür. Sorumlu kurumlar, topluluğun yaşça önde gelen kişileri ve liderleri tarafından son tespit tarihi ile ilgili yeterli bir bilgilendirme sağlanacaktır.

Ürün ekilebileceği veya kullanıcılar varlıklarını artırabilecekleri için, son tespit tarihi temel bir önem taşır. Kayıt zamanında mevcut olmayan ancak etkilenen topluluğun bir üyesi olduğunu meşru bir şekilde iddia eden bireyler veya gruplar dahil edilebilir.

Türkiye’de, arazi ediniminin bir yıldan fazla sürdüğü büyük ölçekli projeler için “kamu yararı kararı” ilanı, muhtarlıkta 15 gün süreyle asılı kalmaktadır. Bu bildirim süresinin sona ermesinden sonra, söz konusu tarihten sonra inşa edilen yapıların ve dikilen ağaçların bedelleri hesaba katılmamaktadır. Öte yandan, Türkiye ülke çapında sayısal kadastro sistemine geçmektedir. Ayrıca, nüfus kayıt sistemi bireylerin mevcut adreslerine dayanmaktadır. Dolayısıyla, bu sistem yoluyla hileli talepler ve nüfus akışı önlenmektedir. Buna ek olarak, proje sponsorunun başvurusu üzerine valilikler bu talepleri engellemektedir. Ayrıca, Türkiye’nin yeniden yerleşim çerçevesi hak sahipliği başvurusu ve uygunluğu için spesifik son tespit tarihleri içermektedir.

UYGUNLUK İSPATI

Sponsor YYPÇ’de belirtilen çeşitli uygunluk ispatı türlerini dikkate alacaktır. Bunlar arasında aşağıdakiler bulunmaktadır:

- Projeden etkilenen resmi yasal hak sahibi kişilerin tapu kayıt belgeleri, kira sözleşmeleri, kira senetleri, kira makbuzları, inşaat ve imar izinleri, işletme ruhsatları, elektrik-su-gaz faturaları gibi belgeler yoluyla belgelenmesi: işleme konulmayan/kayda geçirilmeyen resmi yasal belgeler YYEP’de belirlenecektir.

- Resmi veya tanınan bir yasal hakkı olmayan projeden etkilenen kişiler - gayriresmi, belgesiz veya tanınmamış uygunluk taleplerinin belirlenmesine ilişkin kriterler her bir durumun kendine özgü özellikleri dikkate alınarak belirlenecektir.

- Uygunluk ispatının alternatif yolları arasında şunlar yer alabilir: Arazi sahipleri ve kiracılar tarafından imzalanan yeminli beyan; tanınmış idari merciin şahitliği veya kanıtları.

Genel olarak, sadece nüfus / varlık envanter sayımı sırasında sayılan projeden etkilenen kişiler tazminattan veya ilave yardımdan yararlanabilir. Son tespit tarihinden sonra mevcut yapılara yapılan ekler veya yeni inşa edilen yapılar dikkate alınmaz ve sahipleri veya kullanıcıları bunlar için tazminat veya ek yardım alamazlar (nüfus / varlık envanter sayımında bunların yanlışlıkla atlandığını kanıtlamadıkları sürece).

HAK SAHİPLİĞİ POLİTİKASI

Aşağıda belirtilen Projeden Etkilenen Kişiler tazminattan ve rehabilitasyon önlemlerinden / yeniden yerleşim yardımlarından yararlanabilir:

1. Arazi veya Yapılarını (veya bunlara erişimlerini) Kaybeden ve/veya Geçim Kaynağının Kaybı veya Gelir Kaynaklarına ya da Geçim Yollarına Erişim Kaybı Sebebiyle Taşınmak Zorunda Kalan Projeden Etkilenen Kişiler: Genellikle, arazi kullanımı için yasal hakkı olan tüm projeden etkilenen kişiler. Arazi ve üzerindeki yapılar ve ekonomik varlıklar için tam yenileme maliyeti üzerinden tazminat ödenir. Bunlara Dünya Bankası politika gereklilikleri uyarınca yeniden yerleşim yardımı sağlanır.
2. Ürün veya ekonomik ağaç kaybı yaşayan Projeden Etkilenen Kişiler: Etkilenen kişilerin ekilmiş ürünlerini el koyma tarihinden önce hasat edebilecekleri varsayılır. Ürünlerin hasat edilmesinden önce araziye el konulmasının gerekmesi halinde, tahmini ürün değeri için tazminat ödenir. Üretken ömrü boyunca vereceği meyvelerin kümülatif değerine (çıplak arazi değeri dikkate alınarak, özel olarak hazırlanmış bir bilanço üzerinden hesaplanır) dayalı olarak, ekonomik ağacın yenileme değeri üzerinden tam tazminat ödenir.
3. Kiraladığı Araziyi Kaybeden Projeden Etkilenen Kişiler: Kiracılara alternatif kiralık arazi bulmaları için yardım sağlanır. Kiracının geçiminin etkilenmemesi için geçici yardım gerekli olabilir.
4. Yasal olmayan kullanıcı durumundaki Projeden Etkilenen Kişiler: İşgal ettikleri arazi üzerinde herhangi bir yasal hakkı olmayan kişilerdir. Arazi için bir tazminat ödenmez, ancak arazi üzerindeki yapılar ve diğer varlıklar (ağaçlar) yenileme maliyeti üzerinden tazmin edilir. Araziyi tarım veya hayvan otlatma amacıyla kayıt dışı olarak kullananların alternatif arazi bulmalarına yardım edilir.
5. Bir Taşınmaz Olmayan, Arazi Edinimi Sebebiyle Geçim Kaynaklarını Kaybeden Projeden Etkilenen Kişiler: Yerel yeniden yerleşim komisyonu tarafından uygun olarak değerlendirilmeleri halinde, talepleri üzerine Devlet Yardımlı Yeniden yerleşimden yararlanabilirler.
7. **ARAZİ EDİNİMİNE VE YENİDEN YERLEŞİME İLİŞKİN TÜRKİYE’DEKİ YASAL ÇERÇEVE VE BOŞLUK ANALİZİ**

TÜRKİYE’DEKİ GENEL YASAL ÇERÇEVE

Türkiye'deki yasal çerçeve kapsamında, arazi edinimi / kamulaştırma 2942 sayılı Kamulaştırma Kanununa (2001 yılında 4650 sayılı kanun ile değiştirilmiştir) dayanmaktadır. Ayrıca, Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının 46. maddesi Devlet ve kamu tüzel kişilerinin, kamu yararının gerektirdiği hallerde, gerçek karşılıklarını peşin ödemek şartıyla, özel mülkiyette bulunan taşınmaz malların tamamını veya bir kısmını, kanunla gösterilen esas ve usullere göre, kamulaştırmaya ve bunlar üzerinde idarî irtifaklar kurmaya yetkili olduğunu belirtmektedir. Bir başka deyişle Anayasa, kamulaştırma bedeli mülk sahibine/sahiplerine önceden ve peşin olarak ödenmediği sürece bir taşınmaza el konulamayacağını ima etmektedir.

2942 sayılı Kamulaştırma Kanununun 8. Maddesi uyarınca, taşınmazların sahiplerinin tespit edildiği her durumda, ilk tercih edilen uygulama müzakere yoluyla araziyi satın almaktır. Müzakere yoluyla anlaşma sağlanamayan veya adresleri tespit edilemeyen sahipler ile, sahibi

tespit edilemeyen araziler ve mülkiyeti ihtilafli olan araziler için; Kamulaştırma Kanununun 10. Maddesi uyarınca ilgili asliye hukuk mahkemesinde kıymet takdiri ve tescil için dava açılmaktadır. Bu durumda dava sonucu mahkemece belirlenen kamulaştırma bedeli kamulaştırılan gayrimenkulün sahibine ödenmek üzere bir banka hesabına yatırılmaktadır. Sahibi tespit edilemeyen gayrimenkullerin kamulaştırma bedeli 3'er aylık bir vadeli hesaba yatırılmaktadır (Kamulaştırma Kanununun 10. Maddesine başvurmada önce tebligat ve müzakere için en az 2 ay geçmesi gerekmektedir. Bu süre mülk sahiplerinin ve arazi parsellerinin sayısına göre artmaktadır).

Kamulaştırma bedelleri, Kamulaştırma Kanununun 11. Maddesinde belirtilen kriterlere göre belirlenmektedir. Türkiye'deki mevzuat, gayrimenkullerin herhangi bir iyileştirme yapmaması (bina ve/veya ağaç) kiracılarına, ortakçılara ve yasal olmayan kullanıcılara tazminat ödenmesini gerektirmemektedir. Bununla birlikte, başka kişilere ait arazilere para harcayarak bina veya başka yapılar inşa etmiş / dikmiş kişilere, ağaçların ve binaların malzeme masraflarının yenileme maliyeti üzerinden tazminat ödenmektedir.

Dava Hakkı: Varlık sahibi, tebligat tarihinden itibaren 30 gün içerisinde kamulaştırma işlemine karşı idari yargıda iptal ve maddi hatalara karşı da adli yargıda düzeltim davası açılabilir (Kamulaştırma Kanunu, Madde 14).

Diğer yandan, taşınmaz sahibi, Kanununun 10. Maddesine göre mahkeme tarafından belirlenen kamulaştırma bedelinden memnun olmaması halinde, Yargıtay'da temyiz davası açabilmektedir.

Kamulaştırma kanunundan ayrı olarak, (kamulaştırma alanının dışında) güzergah üzerinde veya güzergâha giden yolda bir hasara yol açılması halinde, gerekli durum tespitinin ardından, yasal olarak sorumlu kuruluş tarafından etkilenen kişilere tazminat ödemesi yapılmaktadır. Bu tazminatlar, arazi sahibi ile sponsor arasında arazini kullanım veya irtifak hakkı için yapılan sözleşme uyarınca taşınmazın eski haline getirilmesini de kapsayabilmektedir. Öte yandan, Jeotermal Kaynaklar ve Doğal Mineralli Sular Hakkında Kanun hükümleri uyarınca, lisans sahibi bu alanları (irtifak hakkına veya kamulaştırmaya konu alanları) çevredeki doğal durumuna uygun hale getirerek terk etmekte yükümlüdür.

İlan: Devlet kamulaştırılacak taşınmazın sahiplerine iadeli taahhütlü posta yoluyla tebligatta bulunarak söz konusu araziye uzlaşma yoluyla satın almak istediğini ve arazi veya irtifak hakkı için peşin ödeme yapmak istediğini bildirir. Mülkiyeti üzerinde ihtilaf bulunan taşınmazlar ve sahipleri tespit edilemeyen taşınmazlar için, ilgili mahkeme kamulaştırma belgelerinin özetini bir yerel ve bir ulusal gazetede en az bir kez yayınlar.

Anlaşma Yoluyla Satın Alma / Tazminat Bedelinin Ödenmesi / Devir: Mülk sahipleri ile uzlaşmak amacıyla, kamulaştırmadan sorumlu kurum bünyesinde bir uzlaşma komisyonu oluşturulur. Her uzlaşma komisyonu en az üç kişiden oluşur. Uzlaşma aşamasından önce, ilgili kurum varlığın daha önce kıymet takdir komisyonu tarafından belirlenen tahmini değerini belirtmeden, mülk sahibine resmi bir davet yazısı gönderir. Daha sonra, belirlenen tarihte uzlaşma toplantısı yapılır (Kamulaştırma Kanunu, Madde 8).

Anlaşma: Kamulaştırma bedeli üzerinde anlaşmaya varılması halinde, öncelikle her iki taraf arasında bir yazılı anlaşma (tutanak) imzalanır, daha sonra 45 gün içerisinde mülkiyet devri ve kamulaştırma bedeli ödeme işlemleri tamamlanır. Taşınmaz sahibi, müzakere yoluyla uzlaşma sürecinden sonra, kamulaştırmaya veya bedeline karşı itiraz davası açamaz.

Anlaşma Sağlanamaması: Uzlaşma müzakereleri sırasında bir anlaşmaya varılamaması halinde, iki taraf arasında anlaşmaya varılmadığına dair bir tutanak imzalanır ve kamulaştırmadan sorumlu kurum/sponsor gerekli belgeler ile birlikte asliye hukuk mahkemesine başvurur. Mahkeme, idarenin başvuru tarihinden itibaren en geç otuz gün sonrası için bir duruşma günü belirler ve tarafları (kurum ve taşınmaz maliki) duruşma günü bir bedel üzerinde uzlaşmak üzere duruşmaya katılmaya çağırır. Mahkemece yapılan ilk duruşmada tarafların bedelde anlaşamamaları halinde hakim, en geç on gün içinde bağımsız bilirkişilerce yapılacak keşif ve otuz gün sonrası için de duruşma günü tayin eder. Taşınmaz için bu bilirkişi heyeti tarafından ilgili tüm tarafların ve köy muhtarının katılımı ile keşif yapılır. Yerinde yapılacak keşif sonrasında, bilirkişi heyeti 15 gün içerisinde raporunu mahkemeye sunar. Raporda taşınmaz için belirlenen değer açık bir şekilde belirtilir. Daha sonra, mahkeme bu raporu her iki tarafa gönderir. Tarafların duruşmada bu bedel üzerinde de yine anlaşmaya varamaması halinde, hakim 15 gün içerisinde aynı prosedürü tamamlamak üzere yeni bir bilirkişi heyeti tayin edebilir ve kamulaştırma bedelini bir sonraki duruşma gününde belirler. Mahkeme söz konusu taşınmazın kamulaştırma bedeli ve taşınmazın devlete devri / tescili ile ilgili nihai kararını verir. Daha sonra, her iki taraf kıymet takdiri ile ilgili olarak üst mahkemeye temyiz başvurusunda bulunma hakkına sahiptir. Son olarak, mahkeme kararına uygun olarak 15 gün içerisinde taşınmazın mülkiyet devri ve kamulaştırma bedeli ödeme işlemleri tamamlanır.

Kamulaştırma Kanunu uyarınca, mahkeme sürecine ilişkin masrafların kamulaştırmadan sorumlu kurumca karşılandığını belirtmek gerekir. Özellikle, mahkeme sürecinin 4 ay içerisinde tamamlanamaması halinde, bu sürenin sonundan itibaren belirlenen kamulaştırma bedeline yasal faiz oranı uygulanır. Vefat eden maliklerin, tespit edilemeyen maliklerin ve örfi hak iddiasında bulunan kişilerin kamulaştırma dosyaları kamulaştırmadan sorumlu kurum tarafından doğrudan asliye hukuk mahkemesine teslim edilmektedir.

Kamulaştırma Kanununun 10. Maddesi uyarınca, asliye hukuk mahkemesi duruşma gününü, dava dilekçesi ve sorumlu idare tarafından verilen belgelerin birer örneği de eklenerek taşınmaz malın malikine meşruhatlı davetiye ile veya sorumlu idarece yapılan araştırmalar sonucunda adresleri bulunamayanlara Tebligat Kanunu gereğince ilan yoluyla tebligat suretiyle (gazete ilanı) bildirerek duruşmaya katılmaya çağırır. Yani, tespit edilemeyen malikler birkaç yolla bilgilendirilmektedir.

Kanunun 10. Maddesi uyarınca, hak sahibinin tespit edilemediği durumlarda mahkemece, kamulaştırma bedelinin üçer aylık vadeli hesaba dönüştürülerek nemalandırılması amacıyla gerekli tedbirler alınmaktadır. Ayrıca, bir kısmı kamulaştırılan taşınmaz maldan artan kısmı yararlanmaya elverişli bir durumda değil ise, mal sahibinin en geç kamulaştırma kararının tebliğinden itibaren otuz gün içinde yazılı başvurusu üzerine, bu kısmın da kamulaştırılması zorunludur (Kamulaştırma Kanunu, Madde 12).

Acele Kamulaştırma: Kamulaştırma Kanununun 27. Maddesi, kamulaştırmadan sorumlu idareye proje için gerekli olan taşınmazları normal kamulaştırma prosedüründe gerekli süreden daha kısa bir sürede kamulaştırma yetkisi vermektedir. Bu işlem maliklerin tespit edilen kamulaştırma bedeline itiraz etmelerini engellemektedir.

Esas olarak, Kanunun 27. Maddesi, 3634 sayılı Milli Müdafaa Mükellefiyeti Kanununun uygulanmasında yurt savunması ihtiyacına veya aceleliğine Bakanlar Kurulunca karar alınacak hallerde veya özel kanunlarla öngörülen olağanüstü durumlarda gerekli olan taşınmaz malların kamulaştırılmasında bu usulün kullanılabileceğini belirtmektedir. Bu durumda, kıymet takdiri dışındaki işlemler sonradan tamamlanmaktadır. İlgili idarenin istemi ile mahkemece yedi gün içinde o taşınmaz malın değeri 10 uncu madde esasları dairesinde ve 15 inci madde uyarınca

seçilecek bilirkişilerce tespit edilmektedir. Sorumlu idare tarafından mal sahibi adına 10 uncu maddeye göre yapılacak davetiye ve ilanda belirtilen bankaya belirlenen kamulaştırma bedeli yatırılarak o taşınmaz mala el konulabilmektedir.

Yargıtay 5. Hukuk Dairesinin 2008 yılında verdiği karara göre (E 2008/1494, K 2008/3602 sayılı), Kamulaştırma Kanununun 27. Maddesine göre belirlenen kamulaştırma bedeli nihai kamulaştırma bedeli değildir. Bir arazi sahibi, kamulaştırmadan sorumlu idare ile kamulaştırma bedeli üzerinde anlaşamaması halinde, arazisinin devrine itiraz edebilir. Bu durumda, sorumlu idare Kamulaştırma Kanununun 10. Maddesi uyarınca konuyu mahkemeye taşımak zorundadır. Bu koşullar altında, sorumlu idare kamulaştırma sürecini sonuçlandırmak amacıyla başlangıçtaki kamulaştırma bedelini kabul etsin veya etmesin tüm sahipleri davet etmek zorundadır.

TÜRKİYE’DE YENİDEN YERLEŞİME İLİŞKİN YASAL ÇERÇEVE

Yeniden yerleşim faaliyetleri 5543 sayılı İskan Kanunu ile düzenlenmektedir. Bu kanun proje bölgesinde ilgili kamu kurumlarına başvurarak devlet yardımıyla yeniden yerleşim talebinde bulunan aileler ile ilgilidir. Devletin sağladığı yeniden yerleşim yardımı hak sahibi ailelere sağlanırken, kamulaştırma tazminat ödemeleri proje alanında taşınmazı olan tüm bireylere yapılmaktadır. Kanunun 3. Maddesine göre, etkilenen ailelerin tercihlerine ve taleplerine göre üç tür iskan vardır. Kanununun 3. Maddesinde bunlar şöyle açıklanmaktadır:

“MADDE 3 – (1)

- a) **Tarımsal iskan:** *Tarımsal iskan, bir aileye Çevre ve Şehircilik Bakanlığı (ÇŞB) tarafından hazırlanan özel bir iskan projesinde öngörülen miktarda tarım arazisi, işletme binası, konut, irat hayvanı, zirai araç ve gereç, tezgah ve kredilerden bir veya birkaçının verilmesiyle yapılan iskândır.*
- b) **Tarım dışı iskan:** *Bu iskan, bir aileye özel bir iskan projesinde öngörülen miktarda arsa, konut, araç, gereç, tezgah ve kredilerden bir veya birkaçının verilmesiyle yapılan iskândır.*
- c) **Fiziksel yerleşim:** *Bu iskan, bir aileye, yerleşim yerinin elverişsizliği nedeniyle köylerin nakledilmesi veya dağınık yerleşim birimleri ve afet sonucu parçalanmış köylerin toplulaştırılması amacıyla veya köy gelişme alanından ihtiyaçlılara yapılacak arsa satışından sonra Bakanlıkça (ÇŞB) belirlenecek kredi miktarı üzerinden verilecek kredi desteğiyle yapılan iskândır”.*

Kanunun 12. Maddesi taşınmazları kamulaştırılan kişilerin yeniden yerleşimini düzenlemekte ve devlet yardımıyla yeniden yerleşim için uygunluk kriterlerini şöyle belirlemektedir:

“(1) Kamu kurum ve kuruluşlarınca yapılacak baraj, baraj mücavir alanı, koruma alanı, havaalanı, karayolu, demiryolu, fabrika, ekonomi ve savunma ile ilgili diğer tesislerin inşası, tarih ve tabiat kıymetlerinin korunması gibi amaçlar için veya özel kanunların uygulanması sebebiyle;

a) *Taşınmaz mallarının kısmen veya tamamen kamulaştırılması sonucu yerlerini terk etmek zorunda kalan aileler,*

b) *Yapılan iskân planlama etütlerinin başladığı takvim yılı başlangıcından en az üç yıl önce kamulaştırma sahasında yerleşmiş olup da taşınmaz malı olmayan aileler,*

talep ettikleri takdirde Bakanlıkça (ÇŞB) gösterilecek yerlerde bu Kanun hükümlerine göre iskân edilirler.

(2) *Ancak, iskân planlama etütlerinin başladığı tarihten önce yerini terk etmiş olup kamulaştırılacak taşınmaz malı bulunan aileler iskân edilmezler. Bu tarihten geriye doğru üç*

yıl içerisinde, taşınmaz mallarını zorunlu hal olmadan ellerinden çıkararak ve yerine eşdeğerde veya daha fazla değerinde taşınmaz mal almayan aileler yerlerini terk etmemiş olsalar dahi iskân edilmezler. Zorunlu haller yönetmelikle belirlenir.

(3) Kamu kurum ve kuruluşlarınca kamulaştırılan alanlarda yerleşik olan ve kamulaştırmadan etkilenen ailelerden Devlet eliyle başka yerde iskânını istemeyenler, yazılı başvuruları üzerine, ilgili Valiliğin teklifi ve İçişleri Bakanlığının olumlu görüşü alınmak şartıyla Bakanlıkça kendi köy hudutları içinde gösterilecek bir yerde iskân edilebilirler.

(4) Bu madde kapsamına giren ve Devlet eliyle iskânlarını isteyen ailelerden;

- iskân duyurusu tarihinin bitiminden sonra doksan gün içinde müracaat etmeyenler¹ ile
- aldıkları veya alacakları kamulaştırma bedelinin, Bakanlıkça (ÇŞB) belirlenen miktarını; kamulaştırma bedelinin Bakanlıkça belirlenen miktardan az olması halinde ise kamulaştırma ve tezyidi bedellerinin tamamını, Bakanlık Merkez Muhasebe Birimi Hesabına yatırmayı taahhüt etmeyenler

iskân edilmezler.”

Bu maddeye göre, projeden etkilenen ve Devlet eliyle iskan talebinde bulunan ailenin (kamulaştırma tazminatına hak kazanan) bu tazminatın belirli bir miktarını Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'na yatırmayı taahhüt etmesi gerekmektedir. İskan Kanunu Uygulama Yönetmeliği bu miktarı, 16 yaşından büyük çalışanlar için brüt (aylık) asgari ücretin 120 katı olarak belirlemektedir. Eğer projeden etkilenen ve devlet eliyle iskan talebinde bulunan aile kamulaştırma tazminatına hak kazanmamış ise Bakanlığa ön ödeme (depozito) yapmakla yükümlü değildir. İskan inşaat sürecinin tamamlanmasından sonra, iskan bedeli aile tarafından 5 yıllık geri ödemesiz süreden sonra 15 yıl içerisinde faizsiz olarak Bakanlığa geri ödenir. Doğal olarak, ön ödeme tutarı daha sonra düşülmektedir. Ön ödeme tutarı bu mahsuplaşma tarihi itibarıyla güncellenmektedir. Ayrıca, Kanunun uygulama yönetmeliği uyarınca, ailede herhangi bir sosyal güvenlik kurumuna bağlı olarak çalışan veya emekli maaşı alan birisi varsa, ücretlerinin/emekli aylıklarının toplam yıllık tutarının aylık brüt asgari ücretin 18 katından az olması gerekmektedir.

İskan Yardımı; İskan Kanununun 9. Maddesi (Dünya Bankası standartlarına benzerdir) uyarınca iskan yardımı şu şekilde açıklanmaktadır:

- a) “Öncelikle konut ve arsası,
- b) Esnaf, sanatkâr ve tüccarlara, geçimlerini sağlayacak işyeri ve arsası ile işletme kredisi,
- c) Çiftçilere tarımsal iskan projesinde (özel) öngörülen arazi, gerekli tarımsal girdiler, tarımsal yapılar veya arsası ile aynî ve nakdî işletme ve donatım kredileri,
- d) Hak sahiplerinin (iskana hak kazananların) talepleri halinde, konut, işyeri ve tarım arazisi kendileri tarafından bulunarak teklif edilmesi ve Bakanlıkça (ÇŞB) uygun görülmesi halinde iskân kredileri ailelere toplu veya münferit olarak verilebilir.”

Diğer yardımlar şu şekilde özetlenebilir:

“Hak sahiplerinin iskan alanına taşınması (nakli), Bakanlıkça özel olarak hazırlanacak “Taşınma Projesine” uygun olarak Devlet tarafından ücretsiz olarak sağlanır”

¹ 30 günlük bildirim süresi dikkate alındığında, toplam müracaat süresi 120 güne denk gelmektedir.

Özet olarak, arazisi olmayan aileler, ev ve/veya işyeri kiracıları, araziyi kiracı olarak kullananlar, hazine veya orman alanlarını yasal/ yasal olmayan olarak kullananlar ve taşınmazı olmayan ancak bölgede yaşayan zanaatkarlar (seyyar işportacılar dahil olmak üzere) hak sahibi olabilecekleri devlet eliyle iskandan yararlanabilmektedir.

Fiziksel Yerleşim (Madde 3.1.c)

İskan Kanununa göre, yeni bir ev inşası için arsa ve kredi sağlanması yoluyla ailelerin aynı köy sınırları içerisinde yerleşiminin sağlanması mümkündür. Bu genellikle baraj gibi projeler ile bölünen köylerde uygulanmaktadır. Dolayısıyla, köyün yerleşim alanı kısmi olarak etkilenmektedir. Bu seçenek için uygunluk kriterleri yukarıda belirtilen “tarımsal” ve “tarım dışı” tam iskan seçeneklerinin kriterlerinden (kanunun Madde 3.1.a ve 3.1.b’de belirtilenlerden) farklıdır. Ailenin en az bir yıldır orada yaşıyor olması gerekmektedir. Bu faaliyet gelirin yeniden etsisini içermemektedir. Bu sebeple, gelirin yeniden tesisine ihtiyaç duyuluyorsa, ilgili valilik devlet desteği programlarının öncelikli olarak iskan alanına yönlendirilmesi için İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü gibi ildeki diğer kamu kurumlarından destek talep etmektedir.

Aile Kategorisi (Geçim Kaynağı Kaybı)	Hak Sahiplikleri			Notlar
Proje kapsamındaki kamulaştırmalar sebebiyle geçim kaynağını kaybeden aile (konut ve arsası, arazi, ev)	Tarımsal İskan	Tarım Dışı İskan		
Bir taşınmazı olmayan ancak kamulaştırmalar sebebiyle geçim kaynağını kaybeden aile	Tarımsal İskan	Tarım Dışı İskan		
Sadece evini kaybeden aile (konut)			Fiziksel Yerleşim	Bu seçenek konut alanları kısmen etkilenen köylerde uygulanır.

JEOTERMAL PROJELERİNE İLİŞKİN TÜRKİYE’DEKİ YASAL ÇERÇEVE

Jeotermal Kaynaklar ve Doğal Mineralli Sular Hakkındaki Kanunun Uygulama Yönetmeliğinin 22. Maddesi, proje sponsorları tarafından gerçekleştirilecek kamulaştırmalara ilişkin usul ve esasları açıklamaktadır.

22. maddenin (1) no’lu fıkrası arama ruhsatı sahibi sponsorun arama faaliyetlerini taşınmazın sahibinden izin alarak sürdürebileceğini hüküm altına almaktadır. Taşınmazın sahibinden izin alınmaması halinde, sponsor valiliğe (büyükşehir belediyesi olması halinde, İl Özel İdaresine

veya Yatırım İzleme Koordinatörlüğüne) müracaat ederek irtifak hakkı talebinde bulunabilir. İdarece talebin uygun bulunması halinde “kamu yararı kararı” alınır.

Söz konusu maddenin (2) no’lu fıkrası, işletme ruhsatı sahibi sponsorun, ruhsat süresince işletme faaliyetlerini varsa özel mülkiyete konu taşınmaz sahibinden izin alarak yürüteceğini belirtmektedir. Ruhsat sahibi, işletme için gerekli yerleri taşınmazın sahibi ile anlaşma yoluyla sağlayamaması halinde valiliğe (yukarıda belirtilen kurumlara) başvurarak 2942 sayılı kanuna göre irtifak hakkı veya kamulaştırma talebinde bulunabilmektedir.

Üçüncü fıkraya göre, irtifak ve kamulaştırma işlemlerine ilişkin tazminat ödemeleri ve ilgili masraflar sponsor (ruhsat sahibi) tarafından karşılanmaktadır.

Kamulaştırılması talep edilen alan, kamulaştırma kararı alınmasından sonra tapuya İdare adına tescil ettirilir ve bu alanda işletme faaliyetleri devam ettiği sürece sponsor (ruhsat sahibi) adına tahsis edilir (Dördüncü fıkra).

Kamulaştırılan taşınmazlara duyulan ihtiyacın sona ermesi, durumun İdareye bildirilmesi ve İdare tarafından da bu hususun tespit edilmesi halinde, Kamulaştırma Kanununda öngörülen usul ve esaslara göre kamulaştırılan alanın eski sahibine iade edileceği hususu ruhsat sahibi ve taşınmazın eski sahibine tebliğ edilir. Eski sahibinin taşınmazı almak istememesi durumunda taşınmaz İdareye kalır.

Ruhsat sahibi, irtifak hakkı tesis edilen veya kamulaştırılan alanı amacı dışında kullanamaz. 22. Maddenin yedinci fıkrası uyarınca, ruhsat sahibi bu alanı, projesinde belirtilen süre içinde çevreyle uyumlu olacak şekilde doğaya yeniden kazandırarak terk etmek zorundadır.

BOŞLUK ANALİZİ

Boşluk	Türkiye’deki Yasal Çerçeve	Dünya Bankası Politikasının Gereklilikleri	Boşlukları Kapatmaya Yönelik Önlemler
Acele kamulaştırma sırasında bilgilendirme yapılmaması	Kamulaştırma Kanununun 27. Maddesi, hak sahiplerini bilgilendirmeden acele kamulaştırma yapılmasına izin vermektedir.	DB politika dokümanları arazi edinimi ve yeniden yerleşim ile ilgili tüm faaliyetlerde halkın bilgilendirilmesini / istişareyi ve katılımı gerektirmektedir.	Acele kamulaştırmanın kaçınılmaz olması halinde, bu sürece halkın bilgilendirilmesi ve istişare toplantıları ilave edilmelidir. Etkilenen insanlar kamulaştırma sürecindeki hakları hakkında bilgilendirilmelidir.
Yenileme Maliyeti Araziler	Tarım arazilerinin kıymet takdiri, piyasa fiyatları dikkate alınarak hesaplanan yıllık net gelirin kapitalizasyonuna dayanmaktadır.	Tam yenileme maliyeti uygulanır	Kapitalizasyonda, kıymet takdiri sırasındaki eşit üretim potansiyelinin değeri (örneğin lokasyon merkezlerine ve erişim yollarına uzaklık, sulama durumu ve sulama kolaylığı, sağlık koşulları, arazinin şekli ve büyüklüğü, arazinin

Boşluk	Türkiye'deki Yasal Çerçeve	Dünya Bankası Politikasının Gereklilikleri	Boşlukları Kapatmaya Yönelik Önlemler
			parçalı bileşimi, kadastro, arazinin yeri/konumu) dikkate alındığından ve arazinin tamamlayıcı parçaları ayrıca değerlendirilerek arazi değerine eklendiğinden dolayı, bu noktada bir boşluk bulunmamaktadır. Ancak tam yenileme maliyetine ulaşılabilmesi için, yeni arazi ile ilgili tapu tescili ve devri ile ilgili vergilerin de eklenmesi gerekecektir.
Yenileme Maliyeti Arsalar	Piyasa değeri	Tam yenileme maliyeti	Yeni arsa ile ilgili tapu tescil ve devir vergilerine ilişkin işlem maliyetleri, tam yenileme maliyetine ulaşmak için eklenir.
Yenilme Maliyeti Binalar/yapılar	İnşaat maliyeti yaklaşımı kullanılır ve binanın / yapının amortismanı (aşınma ve yıpranma için) düşülür. Değerleme yöntemi kırsal alanlar ve kentsel alanlar için aynıdır.	Tam yenileme maliyeti OP 4.12, Ek A, Gönülsüz Yeniden Yerleşim Kaynak Kitabı. (Tazminat net bazda hesaplanmaktadır ve etkilenen kişinin eşit değerdeki yenileme varlıklarını edinmesine olanak tanımalıdır. İşleyen ikincil piyasaların olduğu yerlerde, bu yeni yapı maliyetinde tazminat anlamına gelmemektedir. Yenileme maliyetine nazaran eksik tazminata yol açacak ise, amortisman uygun değildir. Bu gibi durumlarda, yenilene değerine ulaşmak için ilave	Amortisman düşülmeyecektir. Kamulaştırma Kanunu amortismanın düşülmesini gerektirdiğinden dolayı, eşit değerde yenileme varlıklarının edinilebilmesi için yenileme maliyeti esas alınacaktır. YYEP içeriğinde, projeye özgü bir mekanizma DB dokümanlarında belirtilen ilave araçları içerecektir. Hurda malzemeler hiçbir ücret alınmaksızın malike bırakılacaktır.

Boşluk	Türkiye'deki Yasal Çerçeve	Dünya Bankası Politikasının Gereklilikleri	Boşlukları Kapatmaya Yönelik Önlemler
		araçların bir kombinasyonu kullanılabilir. Hurda malzemeler malike bırakılmalıdır.	
Kamulaştırma Tazminatı için Hak Sahipliği	Konut ve/veya işyerlerinin kiracıları, arazi kiracıları, orman alanlarının yasal/ yasal olmayan kullanıcıları, gayrimenkul sahibi olmayan tüccarlar kamulaştırma tazminatı için hak sahibi değildir	Taşınmaz varlıkları için tazminat ödemesi yapılmalı ve ek olarak geçim kaynaklarının yeniden tesis edilmesine (ve mümkünse iyileştirilmesine) yönelik çabalarına yardım sağlanmalıdır. Bu bakımdan OP 4.12, tam yasal hakka sahip olunmamasının yardıma bir engel teşkil etmemesi gerektiğini belirtmektedir.	YYEP ile yardım sağlanacaktır. Olumsuz etkilenen herkesin tespit edilmesi ve yeniden yerleşim planlarının tazminat ile ilgili konularda bağlama özgü açıklamalar ve ilgisine göre geçim kaynaklarının yeniden tesisine yönelik önlemler sunması gerekmektedir. Bu yardımlar için, projeye özgü mekanizmalar da sunulacaktır -örneğin alternatif yardım yöntemleri.
Kamulaştırma Tazminatı için Hak Sahipliği	Başka kişilere ait olan veya sahipsiz durumda olan ve/veya örfi sahibi tarafından edinilmeyen arazilerin üzerine yapı inşa eden veya ağaç diken kişiler, asgari malzeme değerine ve ağaçların takdir edilmiş kıymetine göre kamulaştırma tazminatı alabilmektedir.	Tam yenileme maliyeti	Proje tarafından, tam yenileme maliyetine ulaşmak için fark ödemesi yapılır.
Mera arazilerinin tazminatı	Kamu mülkiyetindeki alanlardan yararlanan yerlerinden olmuş kişiler tazminat alamamaktadır; çünkü bu tazminat kurum (veya sponsor) tarafından Gıda Tarım	Bunlara YYEP çerçevesinde yardım sağlanması gerekmektedir.	Yerel yeniden yerleşim planlarında bu kişilere yönelik projeye özgü mekanizmalar sunulmalıdır. Alternatif mera alanlarının sunulması gibi.

Boşluk	Türkiye'deki Yasal Çerçeve	Dünya Bankası Politikasının Gereklilikleri	Boşlukları Kapatmaya Yönelik Önlemler
	ve Hayvancılık Bakanlığı'na ödenmektedir.		
Yerinden Yerleşim Planlaması	Tüm yerinden olan kişileri ve ev sahibi aileleri kapsayan bir Yeniden Yerleşim Planının hazırlanmasına ilişkin yasal bir düzenleme bulunmamaktadır.	Dünya Bankası politikası, YYEP hazırlanmasını gerektirmektedir.	Sorumlu Kurum veya sponsor tarafından bir YYEP'nin hazırlanması.. Etkilenen kişilerin sayısına ve fiziksel taşınmanın gerekir gerekmediğine bağlı olarak bu tam veya kısaltılmış bir YYEP olmalıdır. Arazinin finansal yardım başvurusunda bulunmadan önce edinilmiş olması halinde, sonradan (geriye dönük) raporlama prosedürleri gerçekleştirilecektir. Ayrıca, gelecekte ilave arazi edinimi içeren projeler için, proaktif etüt ve raporlama gerçekleştirilecektir.
Kurumsal Durum, Kapasite ve Koordinasyon, Eğitim	Arazi edinimi ve yeniden yerleşim süreçlerinin çeşitli boyutlarında farklı bazı kamu kurumları ve özel sektör kuruluşları rol almaktadır (örneğin kadastro/tapu, sondaj, işletme, elektrik üretimi, arazi edinimi ve yeniden yerleşim; çeşitli bakanlıkların, yerel yönetimlerin ve özel kuruluşların faaliyetleri). İlgili kurumlar arasında eşgüdüm eksikliği bulunmaktadır.	Dünya Bankası Politikası, süreçte görev alan tüm kurumlar arasında, yeniden yerleşim uygulamasına yönelik eşgüdümlü bir kurumsal çerçeve öngörmektedir.	Sorumlu Kurumlar ve sponsorlar bir Proje Uygulama Birimi bünyesinde bu eşgüdümü sağlamalıdır. Eğitim ve iş başında destek şeklinde teknik yardım sağlanacaktır.
Halkın bilgilendirilmesi, istişare, katılım	Kamulaştırma prosedüründe, halkın bilgilendirilmesi, istişare ve halkın	Projeden etkilenen kişilere, bunların içinde buldukları topluluklara ve ev	Bu, sorumlu kuruluş / sponsor tarafından gerçekleştirilecektir.

Boşluk	Türkiye'deki Yasal Çerçeve	Dünya Bankası Politikasının Gereklilikleri	Boşlukları Kapatmaya Yönelik Önlemler
	katılımı ile ilgili sınırlı hüküm bulunmaktadır. Ancak Yeniden Yerleşim prosedürü halkın bilgilendirilmesi, istişare ve halkın katılımı ile daha fazla faaliyet içermektedir.	sahibi topluluklara zamanlı ve anlamlı bilgiler sunulmalıdır; yeniden yerleşim seçenekleri ile ilgili olarak bunlarla istişare yapılmalıdır; ve yeniden yerleşimin planlanması, uygulanması ve izlenmesi çalışmalarına katılımları için fırsat sunulmalıdır.	
Taşınma ödeneği	Devlet eliyle iskan yardımına hak kazanan ailelere bir "taşınma ödeneği" sağlanmaktadır.	Yerlerinden olan kişilere, taşınmaları sırasında taşınma ödeneği gibi yardımlar sağlanmalıdır.	Kendi kendine taşınanlara da proje sponsoru tarafından oluşturulan özel bir YYEP fonu yoluyla gerçekleşen maliyetleri karşılamaya yönelik yardım sağlanacaktır.
İzleme	Türkiye'deki yasal çerçevede, izlemeye dair hiçbir hüküm bulunmamaktadır.	Dünya Bankası politikasının gerekliliklerine uygun olarak, YYEP uygulamasının izlenmesi ve etkilerin değerlendirilmesi için düzenlemeler yapılmalıdır.	Projeye özgü izleme ve değerlendirme programı oluşturulmalı ve YYEP'e dahil edilmelidir. Ayrıca, izleme ve şikayet mekanizması şikayetlerin nasıl ele alındığına ilişkin bilgiler içermelidir.
Şikayet Giderme Mekanizması	Mevcut sistem Dünya Bankası gereklilikleri ile uyumlu değildir.	Uygun ve erişilebilir şikayet mekanizmaları kurulmalıdır.	Mekanizma, sorumlu kuruluş / sponsor tarafından kurulacaktır. Ayrıca YYEP ayrıntılı bir Şikayet Giderme Mekanizması içerecektir.

8. VARLIKLARIN DEĞERLEMESİNE İLİŞKİN YÖNTEM

Türkiye'deki yasal çerçeve kapsamında, arazi ediniminden sorumlu kuruluş tarafından kurum içinden atanan üç kişiden oluşan bir kıymet takdir komisyonu, Kamulaştırma Kanununun 8. Maddesi uyarınca bilirkişilerden, uzman kurum ve kuruluşlardan (İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü gibi), ve gerektiğinde Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı ile yerel emlak

komisyoncularından aldıkları bilgi ve belgelere dayalı olarak, kamulaştırılacak taşınmazın tahmini değerini belirlemektedir. Komisyon sayısı birden fazla olabilmektedir.

Kıymet takdir komisyonu kamulaştırma alanındaki taşınmazların tahmini tavan değerini belirlemektedir. Taşınmaz varlıkların veya kaynakların değerlendirilmesi sırasında, kıymet takdir komisyonu (ve mahkeme tarafından atanan bilirkişi heyeti) Kamulaştırma Kanununun 11. maddesinde belirtilen aşağıdaki kriterleri dikkate almak zorundadır:

- Taşınmaz mal veya kaynağın cins ve nevi,
- Taşınmaz mal veya kaynağın yüzölçümü,
- Taşınmaz mal veya kaynağın kıymetini etkileyebilecek bütün nitelik ve unsurlar ve her unsurun ayrı ayrı değeri,
- Varsa vergi beyanı,
- Kamulaştırma tarihindeki resmi makamlarca yapılmış kıymet takdirleri,
- Arazilerde, taşınmaz mal veya kaynağın kamulaştırma tarihindeki mevkii ve şartlarına göre ve olduğu gibi kullanılması halinde getireceği net geliri,
- Arsalarda, kamulaştırılma gününden önceki özel amacı olmayan emsal satışlara göre satış değerini,
- Yapılarda, kamulaştırma tarihi itibarıyla (Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından yıllık olarak yayınlanan) resmi birim fiyatları ve yapı maliyet hesaplarını ve aşınma-yıpranma payını,
- Taşınmaz mal veya kaynağın bedelinin tespitinde etkili olacak diğer objektif ölçüleri.

İrtifak hakkı tesisine ilişkin tazminat değeri, bu kamulaştırma sebebiyle varlığın veya kaynağın değerinde meydana gelen azalma kadardır. Arazinin irtifak bedeli (tazminat) gelir kayıplarını da içerir. Bu tazminat sorumlu idarenin kamulaştırma uzmanları tarafından belirlenir.

Varlıkların kıymet takdirinin OP 4.12 ile uyumlu olmasını sağlamak amacıyla, TSKB Türkiye'nin yukarıda sayılan yasal gerekliliklerine ek olarak Bölüm 10'da sunulan Hak Sahipliği Matrisini de uygulayacaktır. **Söz konusu matris projeden etkilenen kişilerin uğrayabileceği her bir kayıp türü için hak sahipliklerini ayrıntılı olarak açıklamaktadır.**

9. UYGULAMA SÜRECİ

Etkilenen kişi sayısının 200'den az olacağı durumlar için, sponsorlar tarafından hazırlanacak Kısaltılmış Yeniden Yerleşim Eylem Planlarının / Sosyal Etki Tarama Formunun örnek bir raporlama formatı ve spesifik kullanımı ekte sunulmuştur (bakınız *Ekler*). Yatırımcı bu Kısaltılmış (veya tam) Yeniden Yerleşim Eylem Planının / Sosyal Etki Tarama Formunun, nihai proje tasarımında proje ayak izleri belirlenir belirlenmez incelenmek ve proje denetlemede destekleyici doküman olarak kullanılmak üzere Dünya Bankası'na sunulmasını sağlar.

Tazminat tutarını arazi ediniminin etkilerini telafi etmek için yeterli olduğu etkilenen taraflara tazminat ödemelerinin tamamlanmasından sonra, yatırımcı/sponsor denetleme döngüsü çerçevesinde bir arazi edinimi izleme raporu hazırlar ve bu raporda etkilenen taraflar, edinilen araziler, geçim kaynakları üzerindeki etkiler, tazminat tutarları ve ödeme tarihleri ile arazi edinimi tamamlama tarihi belirtilir. Raporda ayrıca henüz çözüme kavuşturulamamış tazminat sorunları veya mahkemelere taşınan kamulaştırma davaları da belirtilir. Bu rapor inşaat işleri başlamadan önce Dünya Bankası'na sunulur.

Arazi ediniminin önceden tamamlandığı alt projeler için, Dünya Bankası'nın OP 4.12 politikasını gerekliliklerine uyumun sağlanması amacıyla, bir sonradan (geçmişe dönük) sosyal incelemenin yapılması gerekir (*Bakınız Sonradan Yapılan Geçmişe Dönük Sosyal İnceleme Formu (Ek 2)*).

Arazi ediniminin gelir akışları üzerinde önemli bir olumsuz etkiye yol açacağı, projeden etkilenen kişilerin fiziksel olarak yeniden yerleşimini gerektireceği veya toplamda 200 veya daha fazla kişiyi etkileyeceği durumlarda, bu etkiler projenin Yeniden Yerleşim Politika Çerçevesinde ve Dünya Bankası dokümanlarında belirtilen rehber ilke ve kriterlere uygun olarak hazırlanan alt projeye özgü yeniden yerleşim eylem planları (YYEP) yoluyla azaltılır (*Bakınız Ek 3 ve aşağıdaki not*).

“Bir projede arazi ediniminin 200’den fazla kişiyi etkilediği, bir arazi parçasının yüzde 10’dan fazlasının alındığı ve nüfusun fiziksel olarak taşınmasını gerektirdiği durumlarda, değerlendirme aşamasında bir tam YYEP hazırlanır (OP 4.12, Paragraf 25; Şekil 2.1). Yerinden olan kişi sayısının 200’den az olması halinde kısaltılmış bir yeniden yerleşim planı kabul edilebilir. 200’den fazla kişi etkilense bile, arazi ediniminin toplam miktarı küçük ise (tüm arazilerin yüzde 10 veya daha azının edinilmiş olması) ve fiziksel taşınma gerektirmiyorsa, kısaltılmış bir YYEP kabul edilebilir. Eğer 200’den az kişi etkilenmişse ancak belirli ölçüde bir fiziksel taşınma gerekiyorsa, kısaltılmış YYEP bir rehabilitasyon programı içerecek şekilde genişletilir (OP 4.12, Ek A, son not 6).”

TSKB, OP 4.12’yi tetikleyen alt projeler için, YYEP ile birlikte tüm destekleyici belgeleri uygun formatta önceden inceleme ve onay için Dünya Bankası’na gönderecektir. OP 4.12 uyarınca, tüm YYEP’ler ülke içinde yayınlanacak ve Banka’nın InfoShop’unda yayınlanmak üzere Banka’ya sunulacaktır. Ayrıca, TSKB yeni ve devam etmekte olan yatırımlardaki arazi edinimi durumu ile ilgili olarak Banka’ya altı aylık raporlar gönderecektir. TSKB tarafından önceden bilgi sahibi olunmaksızın arazi ediniminin önceden başlatıldığı veya bir süre önce tamamlandığı alt projeler için, TSKB geçmişteki arazi edinimlerinin ve sosyal etkilerinin değerlendirildiği sonradan sosyal inceleme dokümanlarını onay için Banka’ya gönderecektir. OP 4.12’yi tetikleyen alt projelerin tüm sosyal dokümanları önceden inceleme ve onay için Banka’ya gönderilir.

9.1. Geçmiş Arazi Edinimlerinin Durum Tespitine İlişkin Uygulama Süreci

Projenin yapısı gereği, kredi için başvuran sponsorların çoğunluğu özel işlemler veya kamulaştırma yoluyla önceden arazi edinimi gerçekleştirmiş olabilir. Bu durumda, OP 4.12’ye uyum için bir sonradan sosyal denetim gerçekleştirilmesi ve OP 4.12 gerekliliklerinin karşılanmasında tespit edilen açıkların giderilmesi gerekir. Sonradan denetim projeden etkilenen tüm kişilerin tam yenileme maliyeti üzerinden tazminat almasını, projeden etkilenen kişilerin YYPC kapsamındaki haklarından haberdar olmalarını, olası talepleri için başvurabilecekleri şikayet giderme mekanizması hakkında bilgi sahibi olmalarını ve buna erişebilmelerini ve kırılğan ya da ciddi şekilde etkilenen kişilerin durumlarını daha da kötüleşmemesini sağlayacaktır.

Bu çerçevenin geriye dönük olarak uygulanabilmesi ve tüm bireysel tazminat ödemelerinin yenileme maliyeti üzerinden veya belirlenmiş başka standartlara uygun olarak gerçekleştirilmesini sağlamak için, aşağıdaki prosedür uygulanacaktır:

Bir sonradan sosyal denetim raporu hazırlanacak ve onay için DB ile paylaşılacaktır. Sosyal denetim aşağıdaki bilgileri içermelidir:

- Projenin açıklaması ve kilit bileşenleri.
- Arazi Edinimi tablosunda, projeden etkilenen kişilerin bir listesi, parsel sayıları, alt proje kapsamında etkilenen veya edinilen parsel yüzdesi, arazi türü (kurak alan, incir ağacı, vs.), arazi üzerindeki varlıklar, tazminat birim fiyatı ve tazminat tutarı, vs. Arazi edinimi tablosu (Excel formatında) sosyal denetim raporunun bir eki olacaktır.
- Tazminat fiyatlarının nasıl belirlendiğinin ve tazminatın yenileme maliyeti üzerinden belirlenip belirlenmediğinin gösterilmesi amacıyla, arazi değerlendirme yöntemi. Dünya Bankası OP 4.12 uyarınca “yenileme maliyeti”, projeden etkilenen kişilerin yeni bir araziye veya varlığı satın almak / tescil ettirmek için ödemesi gereken vergi ve masraflar da dikkate alınarak hesaplanmalıdır.
- Hak Sahipliği Matrisine göre etki kategorileri.
- Projeden etkilenen insanlar için, temel geçim kaynakları, araziye dayalı faaliyetin gelirleri için önemli bir kaynak oluşturup oluşturmadığı ve ilgili alt projenin geçim kaynakları üzerinde olumsuz etkiler yaratıp yaratmadığı gibi sosyoekonomik bilgiler toplanmalıdır.
- Arazi ve varlıklar için yenileme değeri üzerinden nakit alınması yoluyla tam olarak telafi edilemeyecek geçim kaynağı etkilerinden zarar gören ve/veya kırılganlık kategorisine giren bireylerin olup olmadığını tespit etmeye yardımcı olacak hanehalkı düzeyindeki bilgiler. Kırılgan kişiler (bunlarla sınırlı olmamak üzere) aile reisinin tek bir kadın olduğu ve başka aile desteğinin olmadığı hanehalkları, engelli, yaşlı, okuryazar olmayan, işsiz, yoksul, sürekli hasta hanehalkları olabilir.
- Cinsiyete özgü önlemler var ise, yatırımcı tarafından gerçekleştirilen iyi uygulamalar.
- Yatırımcının istişare gerçekleştirmiş olması halinde, projeden etkilenen kişiler, muhtarlar ve varsa başka paydaşlar ile yapılan istişarelerin açıklamaları (örneğin tarihler, içerik, katılım düzeyi, dile getirilen endişeler, vs.).
- Şikayet Giderme Mekanizması, Şikayetlerin Yönetimi, ve kaydedilen şikayet olup olmadığı

Ayrıca, sonradan sosyal denetimi destekleyecek ilave dokümanlar da olabilir. Örneğin;

- Bağımsız emlak komisyoncuları tarafından hazırlanan arazi değerlendirme raporu proje bölgesindeki farklı arazi türleri için ortalama piyasa fiyatlarını gösterecek (örneğin sulanan alanların, kurak alanların, vs. birim fiyatları) ve tazminatın gerçekte yenileme değerine eşit olup olmadığını tespit etmeye yönelik bir başlangıç noktası olarak hizmet edecektir.

Sonradan sosyal denetim kapsamında uyumsuzlukların / uyuşmazlıkların tespit edilmesi halinde, etki azaltma önlemleri alınacaktır ve bu, alt projenin ÇSYP / ÇYP raporlarına ekli eylem planının bir parçasını oluşturacaktır.

Olumsuz veya ciddi etkilerin yenileme maliyeti üzerinden tam tazminatın sağlanması yoluyla giderilemediği durumlar olabilir. Bu gibi durumlarda, önceden belirlenen kategorilere giren projeden etkilenen kişilere ilave yardım sağlanması gerekebilir. TSKB PUB gerekli değerlendirmeleri yapacaktır ve ek geçim kaynağı restorasyonu ve maliyet kapsamına karar verecektir. Projeye özel hazırlanacak YYEP'lerin ve sosyal denetimlerin, gerektiği şekilde ana geçim kaynağı restorasyon tazminat maliyetlerini belirlemesi ve içermesi gerekecektir. TSKB, proje risk sınıflandırmasından bağımsız olarak kredi vadesi boyunca, Banka'nın kendi sosyal uzmanlarının desteğiyle Ç&S izlemenin bir parçası olarak sosyal izleme çalışmalarını yürütecektir. Gerektiğinde ise, geçim kaynaklarının restorasyonu konularına yönelik izleme

çalışmalarına dışarıdan/bağımsız sosyal danışman şirketler katılacaktır. İlave yardım alabilecek kategoriler ve ilave yardımın içeriği aşağıdaki tabloda açıklanmaktadır.

Sonradan Sosyal Denetimin İstişare Edilmesi ve Açıklanması: Alt proje yatırımcısı tarafından hazırlanan arazi edinimi tablosu projeden etkilenen kişiler ile bireysel olarak ve rızaları altında istişare edilmelidir. Projeden etkilenen her bir kişi kendi üzerindeki etkilerin tabloda belirtildiğini doğrulayabilmelidir. Sonradan denetim raporu incelenmek ve onaylanmak üzere Dünya Bankası ile paylaşıldıktan sonra, rapor hem Banka'nın harici web sitesinde hem de ülke içinde ve etkilenen topluluğun muhtarlığında ilan edilecektir.

İlave Etki Kategorileri

Projeden Etkilenen Kişi Kategorisi	Tazminat	İlke
Hem kamu arazileri hem de özel mülkiyetli araziler üzerindeki yasal ve yasal olmayan arazi kullanıcıları	Yapılar yenileme maliyeti üzerinden, tarladaki ürünler piyasa değerleri üzerinden ve ekonomik ağaçlar indirgenmiş net gelir üzerinden. Bunlara ayrıca taşınma ödeneği veya yardımı sağlanacaktır.	Geçim kaynaklarının yeniden tesis edilmesi amacıyla projeden etkilenen kişiye yardım sağlanması
Arazilerinin yüzde 20'den azını kaybeden kişiler	Kaybedilen arazi/varlıklar için yenileme maliyeti; ürünün piyasa değeri ve ağacın indirgenmiş net geliri, artı toplam işlem maliyeti (satıcı adına yetkili makamlara; yaklaşık yüzde 2,1) artı sonraki işlem maliyeti (yaklaşık yüzde 2,1), taşınma maliyetleri (varsa)	Geçim kaynaklarının yeniden tesis edilmesi amacıyla projeden etkilenen kişiye yardım sağlanması
Arazilerinin yüzde 20 veya daha fazlasını kaybeden kişilerden, geçim kaynaklarının olumsuz etkilendiğini ispat edenler	Yenileme maliyeti ve 6 aylık asgari ücrete eşdeğer gelir restorasyonu paketi (veya duruma göre bir iş fırsatı)	Geçim kaynaklarının yeniden tesis edilmesi amacıyla projeden etkilenen kişiye yardım sağlanması
Geçim kaynaklarının olumsuz etkilendiğini gösteren kırılğan gruplar (aile reisinin bekar bir kadın olduğu hanhalkları, engelli üyesi olan hanhalkları, yoksulluk sınırı altındaki hanhalkları - hanhalkının	Duruma göre, geçim kaynaklarının yeniden tesis edilmesine yönelik paket – 6 aylık asgari ücrete eşdeğer	Geçim kaynaklarının yeniden tesis edilmesi amacıyla projeden etkilenen kişiye yardım sağlanması

sosyal yardım alıp almadığına göre belirlenir)		
---	--	--

10. FINANSMAN

Proje ile ilgili tüm arazi edinimi maliyetleri ve geçim kaynağı restorasyon maliyetleri de dahil olmak üzere ilave YYEP maliyetleri sponsorlar tarafından karşılanacaktır. RPM danışmanı tarafından sponsorlara sağlanacak teknik desteğin ve YYEP denetlemesinin maliyetleri karşılanacaktır.

11. HAK SAHİPLİĞİ MATRİSİ

Bu YYPÇ’de ele alınan arazi edinimi ve yeniden yerleşim ile ilgili etkilere yönelik tazminat önlemleri aşağıdaki matriste sunulmaktadır.

Devlet eliyle iskana ilişkin Türkiye’deki yasal çerçeve projeden etkilenen ailelere yeniden yerleşim seçenekleri sunmaktadır. İskan Kanununun ve uygulama yönetmeliğinin bazı hükümleri uluslararası standartların da ötesindedir; örneğin etkilenen hanehalkındaki her çekirdek aile ayrı bir aile/hanehalkı olarak görülmekte ve ayrı ayrı iskan yardımı alabilmektedir. Bu sebeple, yeniden yerleşime ilişkin Türkiye’deki yasal çerçeve Bölüm 6’da ele alınmaktadır. Dolayısıyla, etkilenen kişiler (istekli satıcılar hariç) bu alternatifi talep edebilecektir; devlet eliyle iskan yardımından faydalanamıyorlarsa, aşağıdaki YYPÇ hak sahipliği matrisinde öngörülen yardımlara başvurabileceklerdir.

Hak Sahipliği Matrisi: Jeotermal Geliştirme Projesi

Etki Türü	Mülkiyet Durumu	Hak Sahipliği	Tazminat	İlkeler
Boş / Konut Dışı Kullanılan Arazinin Kalıcı Kaybı	Özel	1. Arazinin ve ekonomik varlıkların sahipleri 2. Arazinin hem yasal hem de yasal olmayan kullanıcıları	<u>Sahipler:</u> Arazi ve ekonomik varlıklar (ağaçlar, vs. dahil) tam yenileme maliyeti üzerinden; kaybedilen ürünler piyasa değeri üzerinden; ekonomik ağaçlar indirgenmiş net gelir üzerinden, vs. <u>Kullanıcılar:</u> Tarladaki mevcut ürünler için yasal ve yasal olmayan kullanıcılara piyasa değeri üzerinden, ekonomik ağaçlar için indirgenmiş net	Müzakere yoluyla arazi edinimi. Müzakere ile belirlenen fiyat tam yenileme maliyetinden daha düşük olamaz. Müzakerelerin başarısız olması halinde, OP 4.12 göz önünde bulundurularak ulusla mevzuata göre kamulaştırma yapılır (iki prosedür arasındaki gerekliliklerde boşluklar var ise). Projeden etkilenen kişilere gerekli olması halinde gelir restorasyonu yardımı sağlanır.

Etki Türü	Mülkiyet Durumu	Hak Sahipliği	Tazminat	İlkeler
			gelir üzerinden tazminat ödenir.	
	Kamu	1. İlgili devlet kurumu 2. Arazinin hem yasal hem de yasal olmayan kullanıcıları	<u>Devlet Kurumu:</u> Devlet kurumu ile kararlaştırılan bedel, veya izin <u>Kullanıcılar:</u> Tarladaki mevcut ürünler için yasal ve yasal olmayan kullanıcılara piyasa değeri üzerinden, ekonomik ağaçlar için indirgenmiş net gelir üzerinden tazminat ödenir.	İlgili devlet kurumu arazinin kullanımı için izin verir veya tam yenileme maliyeti üzerinden kuruma tazminat ödenir. Projeden etkilenen kişilere gerekli olması halinde gelir restorasyonu yardımı sağlanır.
Üzerinde konut (ve başka taşınmazlar) bulunan arazinin kalıcı kaybı	Özel	1. Arazinin ve diğer taşınmazların sahipleri 2. Taşınmazların hem yasal hem de yasal olmayan kullanıcıları	<u>Sahipler:</u> Arazi ve tüm yer üstü varlıklar tam yenileme maliyeti üzerinden; taşınma ödeneği veya yardımı, mevcut ürünler piyasa değeri üzerinden, ekonomik ağaçlar için indirgenmiş net gelir üzerinden. <u>Kullanıcılar:</u> Yasal ve yasal olmayan kullanıcılara sadece yapılar için yenileme maliyeti üzerinden, mevcut ürünler için piyasa değeri üzerinden, ekonomik ağaçlar için indirgenmiş net gelir üzerinden tazminat ödenir. Ayrıca taşınma ödeneği veya yardımı da sağlanır.	Müzakere yoluyla arazi edinimi. Müzakere ile belirlenen fiyat tam yenileme maliyetinden daha düşük olamaz. Müzakerelerin başarısız olması halinde, OP 4.12 göz önünde bulundurularak ulusla mevzuata göre kamulaştırma yapılır (iki prosedür arasındaki gerekliliklerde boşluklar var ise). Projeden etkilenen kişilere taşınma yardımı sağlanır ve ilgili masraflar karşılanarak gerekiyorsa gelir restorasyonu yardımı sağlanır.
	Kamu	Arazinin hem yasal hem de yasal	Yasal ve yasal olmayan kullanıcılara sadece yapılar için yenileme	İlgili devlet kurumu arazinin kullanımı için izin verir veya tam yenileme maliyeti

Etki Türü	Mülkiyet Durumu	Hak Sahipliği	Tazminat	İlkeler
		olmayan kullanıcıları	maliyeti üzerinden, mevcut ürünler için piyasa değeri üzerinden, ekonomik ağaçlar için indirgenmiş net gelir üzerinden tazminat ödenir. Ayrıca taşınma ödeneği veya yardımı da sağlanır.	üzerinden kuruma tazminat ödenir. Projeden etkilenen kişilere taşınma yardımı sağlanır ve ilgili masraflar karşılanarak gerekiyorsa gelir restorasyonu yardımı sağlanır.
Üzerinde işletme bulunan arazinin kalıcı kaybı	Özel	Arazi ve işletmelerin sahipleri	Arazi, işletmeler ve tüm yer üstü varlıklar tam yenileme maliyeti üzerinden tazmin edilir; geçici gelir kaybı, taşınma ödeneği veya yardımı sağlanır.	Müzakere yoluyla arazi edinimi. Müzakere ile belirlenen fiyat tam yenileme maliyetinden daha düşük olamaz. Müzakerelerin başarısız olması halinde, OP 4.12 göz önünde bulundurularak ulusla mevzuata göre kamulaştırma yapılır (iki prosedür arasındaki gerekliliklerde boşluklar var ise). İşletme sahiplerinin geçici gelir kayıpları tazmin edilir, işletmelerinin taşınması için yardım sağlanır ve ilgili masraflar karşılanır. Gerekli olması halinde gelir restorasyonu yardımı sağlanır.
Topluluk arazisinin kalıcı kaybı	Özel	Köy Tüzel Kişiliği	Arazi ve ekonomik varlıklar (ağaçlar, vs. dahil) tam yenileme maliyeti üzerinden tazmin edilir	Müzakere yoluyla arazi edinimi. Müzakere ile belirlenen fiyat tam yenileme maliyetinden daha düşük olamaz. Müzakerelerin başarısız olması halinde, OP 4.12 göz önünde bulundurularak ulusla mevzuata göre kamulaştırma yapılır (iki prosedür arasındaki

Etki Türü	Mülkiyet Durumu	Hak Sahipliği	Tazminat	İlkeler
				gerekliliklerde boşluklar var ise).
İrtifak sebebiyle arazi kullanımının sınırlanması	Özel	1. Arazi ve ekonomik varlık sahipleri 2. Arazinin hem yasal hem de yasal olmayan kullanıcıları	<u>Sahipler:</u> Arazi ve ekonomik varlıklar tam yenileme maliyeti üzerinden; kaybedilen ürünler piyasa değeri üzerinden, ağaçlar indirgenmiş net gelir üzerinden, vs. <u>Kullanıcılar:</u> Tarladaki mevcut ürünler için yasal ve yasal olmayan kullanıcılara piyasa değeri üzerinden, ekonomik ağaçlar için indirgenmiş net gelir üzerinden tazminat ödenir. İlgili arazi kullanım sonrası eski haline getirilir.	Müzakere yoluyla arazi edinimi. Müzakere ile belirlenen fiyat taam yenileme maliyetinden daha düşük olamaz. Burada, arazi üzerindeki yapılar gibi varlıkların kalıcı bir şekilde kaybı tam olarak tazmin edilirken, sahibine iade edilecek arazi için adil bir tazminat belirlenir. Müzakerelerin başarısız olması halinde, OP 4.12 göz önünde bulundurularak ulusla mevzuata göre kamulaştırma yapılır (iki prosedür arasındaki gerekliliklerde boşluklar var ise). Projeden etkilenen kişilere gerekli olması halinde gelir restorasyonu yardımı sağlanır. Arazinin sahibine belirli kısıtlamalar ile iade edilmesi.
Arazinin geçici kaybı (örneğin arazinin geçici olarak kullanımına yönelik kira anlaşmaları)	Özel	Arazi sahipleri	Belirli bir süre için nakit tazminat ödenir ve arazi kullanım sonrası eski haline getirilir.	Arazinin kullanılacağı süre için kira bedelinin belirlenmesi için müzakere yapılır. Arazi eski haline getirildikten sonra sahibine iade edilir.
Kalıcı veya geçici gelir kaybı	Özel	1. Arazi sahipleri 2. Arazinin hem yasal hem de yasal olmayan kullanıcıları	Geçim yardımı; 6 aylık asgari ücret eşdeğeri, kira bedeline eşit tek seferlik ödenekler, vs.	Geçim kaynaklarının olumsuz etkilendiğini kanıtlayan ve/veya arazisinin yüzde 20 veya daha fazlasını kaybeden projeden etkilenen kişiler veya kırılğan kişiler

Etki Türü	Mülkiyet Durumu	Hak Sahipliği	Tazminat	İlkeler
				(hanehalkı reisi kadın olan, engelli üyesi olan, yoksulluk sınırının altında yaşayan -sosyal yardım alıp almadığını göre belirlenir- hanehalkları) için geçimlerinin yeniden sağlanmasına yönelik yardım sağlanır; ayrıca uygun görülen ilave tazminat sağlanır.

12. İSTİŞARE, İLETİŞİM VE ŞİKAYET YÖNETİMİ

OP4.12, Banka tarafından finanse edilen projelerde borçluların projeden etkilenen kişiler ile önceden istişare yapmalarını gerektirmektedir. Dolayısıyla sponsor veya yatırımcı, inşaat çalışmaları başlamadan önce projenin etki alanı içinde kalan topluluklar ile istişare toplantıları gerçekleştirerek bunları belgeleyecektir. Bu istişare toplantılarında projenin yapısı ve ilişkili altyapı tesisleri de dahil olmak üzere temel özellikleri (yollar ve iletim hatları, geçici işçi kampları gibi) açıklanacak, paydaşlar projenin yaklaşık başlangıç tarihi ve süresi hakkında bilgilendirilecek ve halk projenin başlıca etkileri (olası yerel halk istihdamı ve istenen beceriler, arazi edinimi ve tazminat, yeniden yerleşim (varsa) ve gelir restorasyonu düzenlemeleri ve diğer proje faydaları gibi) hakkında bilgilendirilecektir. Arazi edinimi ve diğer inşaatla ilgili etkiler hakkındaki sorular ve sorunlar için iletişim kurulmak üzere görevlendirilen proje görevlisinin adının, irtibat bilgilerinin ve kendisine ulaşılabilir saatlerin yerel paydaşlara bildirilmesi gerekecektir.

Halkın iletişim kurması için görevlendirilen kişi toplantılarda dile getirilen başlıca soru ve sorunları ve bunların çözüme kavuşturulması için atılan adımları kaydedecektir. Proje kapsamında topluluk için önem taşıyan yeni gelişmeleri etkilenen topluluklara proaktif bir şekilde açıklayacaktır.

Şikayet Giderme Mekanizması: Topluluk ile işbirliğinin sağlanması ve potansiyel olarak sorunlu hususların önlenmesi amacıyla yatırımcı kolaylıkla erişilebilecek ve proje ile ilgili soruların ve sorunların (sadece arazi edinimi veya proje ÇSED/ÇSYP dokümanlarına uyulmaması ile değil, aynı zamanda inşaat aşamasındaki çevresel etkiler ve sorunlar ile ilgili olanlar) cevaba/çözüme kavuşturulmasına yardımcı olabilecek bir iletişim görevlisini atar. Yatırımcı/sponsor proje sahasında şikayetlerin ve bunların nasıl çözüldüğünün kaydedileceği bir şikayet kayıt defteri tutacaktır. Şikayet giderme mekanizması DB politikasının gerekliliklerine uygun olarak işleyecektir.

Yukarıda belirtildiği gibi, yatırımcı/sponsor şikayetlerin alınması ve kayda geçirilmesi ve eğer bunlar ilk adımda çözülemiyorsa çözüm için ilgili makamlara aktarılması için bir arazi edinimi ve yeniden yerleşim irtibat görevlisi istihdam edecek veya atayacaktır.

Yatırımcı/sponsor, her türlü şikayetin öncelikle alındığı tarihten itibaren 7 gün içerisinde cevaplandırılmasını sağlayacaktır. Şikayetin çözümü 15 günden fazla sürebilecek ise, irtibat görevlisi durumu başvuru sahibine bildirecek ve sorunun daha üst düzey makamlarca bir ay içerisinde çözüme kavuşturulmasına çalışacaktır. Ayrıca, alınan her türlü şikayet için sponsor tarafından bir veri tabanı oluşturulacak ve tutulacaktır.

Şikayetler yazılı dilekçe, e-posta veya şahsen başvuru yoluyla alınabilecektir. Sözlü şikayetlerin hepsi belli bir kişi tarafından şikayet kayıt defterine işlenecektir. Şikayet mekanizması için iki farklı form kullanılacaktır. İlk form “şikayet başvuru formu” olacaktır. Şikayet ilk alındığında, doldurulan şikayet formunun bir nüshası başvuru sahibine verilecektir. Yapılan düzeltici işlem ve şikayetin giderilmesi üzerine, şikayet görevlisi tarafından bir “kapanış” formu doldurulacaktır. Örnek Şikayet Formu sponsorun kullanımı için Ek-4’te sunulmuştur.

Düzeltilici işlemin belirlenmesi;

Sorumlu kuruluşun (şikayet ile ilgili olarak) sponsor veya inşaat şirketi olması halinde, ilk olarak şikayet alındıktan sonra bir hafta içerisinde şikayet sahibine cevap verilecektir. Ancak şikayetin yeniden yerleşim faaliyetleri ile ilgili olması halinde, şikayete alındığı tarihten itibaren en geç 10 gün içerisinde cevap verilecektir. Başvuru sahibine verilen ilk cevaptan sonra, sorumlu taraf (veya taraflar) şikayeti değerlendirecek ve şikayet sahibi ile birlikte en uygun “düzeltici işlemin” ne olacağını belirleyecektir. Sorumlu taraf, şikayet ile ilgili yerinde (sahada) soruşturma yapmak için bir heyet göndermeyi talep edebilir. Şikayetin giderilmesinden sonra, sponsor durumu doğrulayan bir “kapanış formu” hazırlayacak ve imzalayacaktır.

Şikayet mekanizması, izleme sistemi ile birlikte işleyecektir. Kadınların şikayetleri/mağduriyetleri ayrı olarak kaydedilecek ve projenin Sonuç Çerçevesi Göstergelerine en iyi çaba ilkesine uygun şekilde Proje’nin ilerleme raporları ile raporlanacaktır. Bunlar ayrıca “Uygulama Durum Raporları” için de raporlanacaktır.

13. İZLEME VE DEĞERLENDİRME

Önceki deneyimler, alt projelerin etkilenen kişiler üzerinde tazminat mekanizmaları yoluyla telafi edilemeyecek önemli olumsuz etkilerinin olmayacağını göstermektedir. Bununla birlikte, olumsuz sosyal etkilerin öngörüldüğü durumlar olabilir. Arazi edinimi veya yeniden yerleşim içeren bir alt projenin değerlendirme aşamasında, TSKB Banka'ya etkilerin izlenmesine yönelik alt projeye özgü bir izleme planı sunacak ve talep edilmesi halinde sponsorun bu etkiler ile baş etmek için bir etki azaltma planı hazırlamasına yardımcı olacaktır. TSKB uygulama sırasında bir Arazi Edinimi İzleme Planı hazırlayacak ve Banka'ya ayrı [altı aylık] izleme raporları sunacaktır. Bu raporlarda arazi edinimi ve yeniden yerleşim durumu, ödenen tazminatların durumu, karşılaşılan sorunlar, uygulanan etki azaltma önlemleri, düzenlenen halkla istişare toplantıları, varsa geçim kaynaklarının yeniden tesisine yönelik başlatılan planlar ve programlar, şikayet kayıtlarına kaydedilen şikayet türleri, çözüme kavuşturulan şikayetlerin yüzdesi, vs. belirtilecektir.

Her bir alt proje için proje faaliyetlerini (hâlihazırda tamamlanmış olan, bu süre zarfında tamamlanan, gerçekleştirilmeyi bekleyen) ve diğer ilgili hususları belirten performans izleme raporları hazırlanacaktır. 200 kişiden fazla bir nüfusu etkileyen alt projeler için, proje faaliyetlerinin Dünya Bankası politikasının gerekliliklerine ve YYEP'ye uygun olduğunu gösteren bir harici izleme (üçüncü taraf) mekanizması kurulacaktır. Dünya Bankası tarafından önerilmesi halinde, sponsor tarafından “tamamlama denetimi” veya “uzman paneli” gerçekleştirilmesi sağlanacaktır.

EK 1- KISALTILMIŞ YENİDEN YERLEŞİM EYLEM PLANI RAPORLAMA FORMATI

(tüm yeni alt proje yatırımları için)

1. GİRİŞ

Bu bölümde (asgari olarak) aşağıdaki bilgiler yer almalıdır:

- *Alt projenin / Projenin adı ve yeri*
- *Proje Sponsoru*
- *Projenin gerekçesi ve amacı (Projenin neden gerçekleştirildiği)*
- *Proje ve (varsa) bileşenleri hakkında kısa bilgiler; kurulu üretim kapasitesi (ünite sayısı X MW/ünite), Proje için gerekli olan toplam arazi miktarı ve türü (özel / kamu) , vs.*
- *Bu spesifik sahanın seçilmesinin sebepleri.*

2. POTANSİYEL ETKİLER VE ETKİLENEN KİŞİLER

2.1.PROJE ETKİLERİ

Proje ve/veya bileşenleri ne gibi potansiyel etkilere sahip olacak?

Bu etkiler kalıcı mı yoksa geçici mi?

Ne tür arazi edinimi gerçekleştirilecek; kalıcı, geçici, irtifak, kiralama, vs.?

Geçim kaynakları üzerinde beklenen etkiler var mı? Yoksa sadece arazi mi?

2.2. PROJEDEN ETKİLENEN KİŞİLER

Projeden etkilenen kişiler kimler?

Nasıl ve ne şekilde etkilenecekler?

Projeden etkilenen kişiler arasında kırılgan gruplar var mı (kadınlar, yaşlılar, gençler, vs.)? Varsa, kırılgan gruplara ilişkin bilgi verin.

2.3.UYGUNLUK KRİTERLERİ

Uygunluk ile ilgili bilgiler

3. YASAL ÇERÇEVE VE BOŞLUK ANALİZİ

3.1. ARAZİ EDİNİMİNE İLİŞKİN ULUSAL MEVZUAT VE PROSEDÜRLER

Ulusal mevzuat hakkında kısa bilgi (sadece Proje için geçerli olan ilgili kanunlar / yönetmelikler)

3.2.DÜNYA BANKASI POLİTİKALARI VE OP 4.12 KAPSAMINDA GEREKLİ ÖNLEMLER

Banka Politikalarının ve OP 4.12'nin özeti

3.3.BOŞLUK ANALİZİ

Arazi edinimi süreci ile ilgili aşırı veya yetersiz düzenlemelerin ve bunların nasıl giderileceğinin sunulması.

4. UYGULAMA, TAZMİNAT VE DİĞER YARDIMLAR

Arazi edinimi sürecinin özeti;

- *Süreçten kim sorumlu?*
- *Arazi nasıl edinilecek? (mevzuat ve Proje bilgileri doğrultusunda – ana yatırım ve varsa bileşenleri - yukarıda sunulmuştur)*
- *Süreç ne zaman başlayacak, hangi adımlardan sonra tamamlanacak?*

Kimlere ve hangi tür taşınmazlar için tazminat verilecek? (Hak Sahipliği Matrisinde belirtiniz)
Geçim kaynaklarının yeniden tesisi için ilave önlemler olacak mı? (Hak Sahipliği Matrisinde belirtiniz)

Hak Sahipliği Matrisi

Proje Bileşeni	Proje Etkisi	Etkilenen Kişi Kategorisi	Hak Sahipliği	İlave Önlemler

5. İSTİŞARE VE KATILIM

Takip edilecek istişare sürecinin açıklaması;

- İstişarelerin amacı
- İstişarelerin gerçekleştirilmesinden sorumlu taraf
- Projeden etkilenen kişilerin ve diğer paydaşların bilgilendirilmesine yönelik kullanılacak kanallar veya araçlar
- İstişare toplantılarının sıklığı
- Kırılgan grupların (varsa) dahil edilmesine yönelik önlemler

6. ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI

Şikayet Giderme Mekanizmasını açıklaması;

- Şikayet Giderme Mekanizmasının gerekçesi
- Şikayet Giderme Mekanizmasının yönetilmesinden sorumlu taraf/kşi(ler)
- Kullanılacak araçlar/yöntemler
- Örnek şikayet kayıt formları ve kapanış formları

7. İZLEME VE RAPORLAMA

- YYEP için izleme ve kapanış düzenlemelerinin açıklaması.
- DB dokümanları doğrultusunda performans izleme, üçüncü taraf harici izleme (gerekirse) gibi izleme sistemlerinin açıklaması.
- Raporlama sıklığı ile izleme planının kilit öğelerinin açıklaması.
- Faydalanıcı geri bildirim göstergeleri de dahil olmak üzere raporların içeriğinin açıklaması.

8. TAKVİM VE BÜTÇE

Başlıca uygulama konularını sıralayınız ve gerçekleştirilme zamanları için ilgili kutucukları renklendiriniz.

Başlıca Uygulama Konuları	20..				20..				20..				20..		
	Ç1	Ç2	Ç3	Ç4	Ç1	Ç2	Ç3	Ç4	Ç1	Ç2	Ç3	Ç4	Ç1	Ç2	Ç3

YYEP bütçesini sununuz ve beklenmeyen durumlar da dahil olmak üzere tüm arazi edinimi ve yeniden yerleşim konuları ile ilgili finansal sorumluluk ve yetkileri belirtiniz. İlgisine göre bütçe kalemleri ekleyiniz veya çıkartınız. Maliyetler tahmin edilen götürü usulü rakamlardır ve bağlayıcı değildir.

Bütçe Kalemi	Öngörülen Maliyet
İzin/Ruhsat Maliyetleri	xxx
Tazminat Ödemeleri	xxx
İlave Sosyal Destek ve Yeniden Yerleşim Yardımı Maliyetleri	xxx
İzleme Maliyeti	xxx
Beklenmeyen Giderler	xxx
TOPLAM BÜTÇE	xxx

EK 2 – SONRADAN (EX-POST) SOSYAL DENETİM RAPORU FORMATI

1- PROJE AÇIKLAMASI

Projenin genel açıklaması ve proje alanının tanımlanması (Minimum aşağıdaki bilgileri kapsamı gereklidir)

- Alt projenin Adı & Yeri ve Proje Sponsoru
- Yatırım Maliyeti
- Kurulu Güç
- Proje Bileşenleri

2- PROJENİN ARAZİ KULLANIMI İLE İLGİLİ ETKİLERİ VE ETKİLENEN GRUPLAR

Aşağıdaki konuların değerlendirilmesi:

- Yer değişimine sebep olan proje bileşenleri ya da aktiviteler, neden seçilen arazinin satın alındığının/kiralandığının açıklaması
- Arazi alımından etkilenen PEP ve toplum profili (mevcutsa, hassas gruplarla ilgili bilgi dahil)
- Arazi alımının kapsamı ve ölçeği ve yapılara ve diğer taşınmazlara olan etkisi
- Projeden ötürü kaynaklanan olası arsa ve doğal kaynak kullanımı veya ulaşımı kısıtları
- Yerinden edilmeyi mümkünse önlemek veya mümkün olduğunca minimize etmek adına düşünülen alternatifler ve neden bu fikirlerin reddedildiği
- Proje uygulama sürecinde izin verildiği ölçüde yerinden edilmeyi minimize edebilecek mekanizmalar
- Uygulamanın önemli tarihleri (arazi alım sürecinin başlangıç ve bitiş tarihleri, istişare/pazarlık zamanları vb.)

Tablo: Parsel sayıları ve arazi edinimine konu olan PEP'ler

	Kalıcı		Geçici				TOPLAM	
	Satınalım		Kiralama		İrtifak hakkı		Parsel Sayısı	Etkilenen PEP'ler
	Parsel Sayısı	Etkilenen PEP'ler	Parsel Sayısı	Etkilenen PEP'ler	Parsel Sayısı	Etkilenen PEP'ler		
Bileşen X								
Bileşen Y								
Bileşen Z								
Toplam								

3- UYGULANMIŞ ARAZİ ALIM YAKLAŞIMI

Proje sponsoru tarafından benimsenmiş yaklaşım ve aksiyonları kapsar. Aşağıdaki maddelerdeki detayları içermelidir:

- Arazi edinimi için alınmış kararlar, örneğin kamu yararı kararı
- Gönüllü alıcı/gönüllü satıcı uygulamaları

- İstimlak sürecinde ulusal mevzuatın uygulanışı (normal arazi edinim süreci, acele kamulaştırma)
- Kiralanan araziler için yapılan düzenlemeler/anlaşmalar
- Hak Sahipliği Matrisi

Proje Bileşeni	Proje Etkisi	Etkilenen Kişinin Kategorisi	Hak Sahibi	Ek Koşul

- Tazminatı belirlemek adına kullanılan değerlendirme metodu (tazminat maliyetine neden olan unsur, güncel piyasa fiyatlarının ve tazminat fiyatlarının gösterildiği karşılaştırmalı tablonun kullanılması)
- Tazminat düzenlemeleri ve ödemeleri (ödemenin nasıl ve ne zaman yapılacağına dair bilgi, ve sürecin ne zaman biteceğine dair bilgi)
- Geçim kaynaklarının kaybını telafi edecek ilave önlemler (Kurumsal sosyal sorumluluk aktiviteleri dahil)

4- KAMU FARKINDALIĞI VE YÜRÜTÜLEN İSTİŞARE AKTİVİTELERİ

- Sponsora ait paydaş katılım stratejisi (Projenin kendine ait bir PKP'si var mı?)
- PEP'ler dahil tüm paydaşlar ile iletişim kurulması için belirlenmiş çalışanlar
- İstişare düzenleme günleri ve amaçları

5- PROJENİN ŞİKAYET GİDERME STRATEJİSİ

- Sponsorun şikayet yönetimi (Halihazırda işleyen ŞGM var mı?)
- Sponsorun şikayet toplamak için kullandığı araçlar ve metotlar
- Toplanan şikayetler (şikayetlerin konusu ve sayısı, şikayetin açık veya kapalı olduğu bilgisi, cinsiyete göre ayrı verilmeli)

6- UYGUNSUZLUKLAR VE ÖNERİLEN TAVSİYELER

- Ulusal mevzuata veya Banka'ya ait OP 4.12'ye uygunsuzluklar
- Tavsiyeler ve düzeltici aksiyonlar

EK 3 – TAM YENİDEN YERLEŞİM EYLEM PLANI RAPORLAMA FORMATI

(Arazi ediniminin geliri önemli ölçüde etkilediği, fiziksel yeniden yerleşimi gerektirdiği veya toplamda 200 veya daha fazla kişiyi etkilediği her durumda, gönülsüz yeniden yerleşim ile ilgili DB dokümanlarında YYEP için belirtilen kapsama ve ayrıntı düzeyine göre kullanılacaktır.)

1. GİRİŞ

- Projenin kısa açıklaması.
- İlişkili tesisler de dahil olmak üzere proje bileşenlerinin listesi (varsa).
- Arazi edinimi ve yeniden yerleşim gerektiren proje bileşenlerinin açıklaması; arazi edinimi ve yeniden yerleşim için genel tahminler.
- Arazi ediniminin etkilerini gösteren, proje saha planı veya tarama formundan alınan haritayı ekleyiniz,
- Arazi mülkiyet ve arazi kullanım haritalarını ekleyiniz

2. YENİDEN YERLEŞİMİN EN AZA İNDİRİLMESİ

İnsanların fiziksel veya ekonomik olarak yeniden yerleşimini en aza indirmek amacıyla yapılan tasarım değişikliklerini belirtiniz.

3. SAYIM, ENVANTER VE SOSYOEKONOMİK ARAŞTIRMA

- Etkilenen kişilerin / ailelerin veya işletmelerin gelir akışları üzerindeki etkiler için uygun telafi edici önlemleri geliştirmek için ihtiyaç duyulan ilave sosyoekonomik verileri sununuz.
- Proje için edinilecek sabit varlıkların envanterinin kısa bir açıklamasını sununuz -söz konusu envanterin tam bir listesi ekte sunulacaktır (varsa).
- Kırılgan gruplar veya özel yardıma ihtiyaç duyana kişileri belirtiniz.

4. YASAL ÇERÇEVE

4.1. ARAZİ EDİNİMİNE İLİŞKİN ULUSAL KANUNLAR VE PROSEDÜRLER

Ulusal mevzuat hakkında kısa bilgi (sadece Proje için geçerli ilgili kanunlar / düzenlemeler)

4.2. DÜNYA BANKASI POLİTİKALARI VE OP 4.12 KAPSAMINDA GEREKLİ ÖNLEMLER

Banka Politikalarının ve OP 4.12'nin bir özeti

4.3. BOŞLUK ANALİZİ

Arazi edinimi süreci ile ilgili aşırı veya yetersiz düzenlemelerin ve bunların nasıl giderileceğinin sunulması

5. YENİDEN YERLEŞİM SAHALARI

Eğer araziye karşı arazi veriliyorsa, alınan araziden kaynaklı gelir kaybını telafi etmek için verilen yeni arazinin yeri, büyüklüğü, telafi etme kapasitesi ve öne çıkan özellikleri hakkında ayrıntıları sununuz. Eğer araziye karşı arazi verilmiyor ise, bu başlığı kaldırınız.

6. HAK SAHİPLİĞİ VE GELİR RESTORASYONU

- Etkilenen taraf ile ilgili sosyoekonomik verileri kullanarak, sunulan gelir restorasyonu önlemlerini açıklayınız.
- İlave ekonomik rehabilitasyon önlemlerini açıklayınız; geçiş ve taşınma ödenekleri, geçici konut, veya başka önlemler.
- Kırılgan kişilere veya hanehalklarına sağlanan özel yardımları açıklayınız.

- Etkilenen yapılar, araziler, ağaçlar veya diğer varlıklar için kullanılan değerlendirme yöntemini açıklayınız (OP 4.12'nin kaybedilen varlıklar için yenileme maliyetini esas aldığını unutmayınız).
- Her türlü etkiyi ve hak sahipliğini bir matris formunda özetleyiniz; (aşağıda verilmiştir)

Hak Sahipliği Matrisi

Proje Bileşeni	Proje Etkisi	Etkilenen Kişi Kategorisi	Hak Sahipliği	İlave Önlemler

7. KURUMSAL DÜZENLEMELER

YYEP'nin hazırlanmasını ve uygulanmasını sağlamak için sorumlu kurumları ve proje düzeyinde kurumsal düzenlemeleri açıklayınız.

8. KATILIM VE İSTİŞARE

- Paydaşları ve YYEP'nin hazırlanması ve uygulanmasındaki istişare ve paydaş katılımı sürecini açıklayınız.
- Etkilenen taraflar ile yapılan istişarelerin kayıtlarını tutunuz ve özetleyiniz: öne çıkan sorunlar, bunların nasıl ele alındığı, vs. Ayrıca geri bildirim göstergelerini raporlayınız.
- Yerel paydaşlar ile açık iletişimi sağlamaya yönelik düzenlemeleri açıklayınız (personel, saha ofisleri, vs).

9. ŞİKAYETLERİN GİDERİLMESİ

- Arazi edinimi, yeniden yerleşim ve yerel topluluk üzerindeki diğer proje etkileri ile ilgili şikayetlerin kayıt altına alınmasına ve çözülmesine ilişkin süreci açıklayınız.
- Bu sürecin maliyetsiz olmasını ve kısa sürede cevap verilmesini sağlayınız.
- Şikayetlerin çözümünde bağımsız ve karşılıklı olarak saygı duyulan bir üçüncü tarafın katılımını sağlayınız.
- Örnek şikayet kayıt formları ve kapanış formları hazırlayınız.
- Mahkemeye başvuran etkilenen tarafların en aza indirilmesi amacıyla, dile getirilen tüm şikayetlerin ve sorunların nasıl çözüldüğünün veya yönetildiğinin kayıtlarını tutunuz. Ayrıca faydalanıcı geri bildirim göstergelerini de raporlayınız.

9.1. İZLEME VE DEĞERLENDİRME

- YYEP için izleme ve kapanış düzenlemelerini açıklayınız.
- DB dokümanları doğrultusunda performans izleme, üçüncü taraf harici izleme (gerekirse) gibi izleme sistemlerini açıklayınız.
- Raporlama sıklığı ile izleme planının kilit öğelerini açıklayınız.
- Faydalanıcı geri bildirim göstergeleri de dahil olmak üzere raporların içeriğini açıklayınız.

10. UYGULAMA TAKVİMİ VE BÜTÇESİ

YYEP uygulamasındaki kronolojik adımları listeleyiniz; hakların inşaat işleri başlamadan sunulmasını sağlayınız.

Kilit Uygulama Konuları	20..				20..				20..				20..		
	Ç1	Ç2	Ç3	Ç4	Ç1	Ç2	Ç3	Ç4	Ç1	Ç2	Ç3	Ç4	Ç1	Ç2	Ç3

YYEP bütçesini sununuz ve beklenmeyen durumlar da dahil olmak üzere tüm arazi edinimi ve yeniden yerleşim konuları ile ilgili finansal sorumluluk ve yetkileri belirtiniz.
İlgisine göre bütçe kalemleri ekleyiniz veya çıkartınız. Maliyetler tahmin edilen götürü usulü rakamlardır ve bağlayıcı değildir.

Bütçe Kalemi	Öngörülen Maliyet
İzin/Ruhsat Maliyetleri	xxx
Tazminat Ödemeleri	xxx
İlave Sosyal Destek ve Yeniden Yerleşim Yardımı Maliyetleri	xxx
İzleme Maliyeti	xxx
Beklenmeyen Giderler	xxx
TOPLAM BÜTÇE	xxx

EK 4 – ÖRNEK ŞİKAYET KAYIT VE KAPATMA FORMLARI

Şikayet Formu yerel halktan yazılı şikayetlerin alınabilmesi için proje sahasında ve muhtarlıkta askıya çıkarılmalıdır.

Şikayetin telefon yoluyla veya toplantılar ve sponsor ziyareti sırasında sözlü olarak alınması halinde (ofiste veya sahada), Şikayet Formu şirket sorumlusu tarafından doldurulmalıdır.

Şikayetin posta veya e-posta yoluyla alınması halinde, Şikayet Formu şirket sorumlusu tarafından doldurulabilir veya posta ya da e-posta çıktısı kapanış formuna eklenebilir.

ŞİKAYET FORMU

İsimsiz bir şikâyette bulunmak isterseniz () ile belirtilen zorunlu alanları doldurmanızı rica ederiz.*

Tarih*						
Referans Numarası						
Şikâyeti Alma Yöntemi		Telefon <input type="checkbox"/>	Toplantılar <input type="checkbox"/>	Ofise Başvuru <input type="checkbox"/>	Posta/e-posta <input type="checkbox"/>	Saha Ziyareti <input type="checkbox"/>
Şikayetçinin Adı & Soyadı: (isteğe bağlı, boş bırakılabilir)						
Şikayetçinin Kimlik Numarası: (isteğe bağlı, boş bırakılabilir)						
Şikayetçinin İletişim Bilgileri (isteğe bağlı, boş bırakılabilir)	Adres- Köy:*					
	Posta Kodu:					
	Telefon:					
	E-posta:					
Şikâyetin İçeriği *						
• <i>Terk etme hakkında (sosyal konutlar)</i>						
• <i>Projeden etkilenen varlıklar/mülkler hakkında</i>						
• <i>Altyapı hakkında</i>						
• <i>Gelir kaynaklarının azalması veya tamamen kaybolması hakkında</i>						
• <i>Çevresel konular hakkında (örn: kirlilik)</i>						
• <i>İstihdam hakkında</i>						
• <i>Trafik, ulaşım ve diğer riskler hakkında</i>						
• <i>Diğer (Lütfen belirtiniz)</i>						
Şikâyetin Açıklaması * Ne oldu? Ne zaman oldu? Nerede oldu? Problemin sonuçları nelerdir?						
Şikâyetin/sorunun çözülmesi için ne yapılmasını istersiniz? *						
Şikâyet bilgilerinin 3. taraflara ifşa edilmesi için onay						
Şikayetçinin imzası						
Şikâyeti Alan	Adı & Soyadı					
	İmza					

ÖRNEK ŞİKAYET KAPANIŞ FORMU

Kapanış formu firma sorumlusu tarafından doldurulmalıdır.

ŞİKAYET KAPANIŞ FORMU	
Şikâyet kapanış numarası:	
Acil olarak gerçekleştirilmesi gereken eylemi tanımlayınız:	
Uzun vadede gerçekleştirilmesi gereken eylemi tanımlayınız (gerekliyse):	
Tazminat gerekiyor mu?	Evet
	Hayır
DÜZELTİCİ EYLEMİN VE KARARIN KONTROLÜ	
Düzeltilen Eylemin Aşamaları	Son Tarih ve Sorumlular
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
TAZMİNAT VE SON AŞAMALAR	
Bu kısım, şikâyet sahibi tarafından tazminat ödemesi aldıktan ve şikâyeti giderildikten sonra doldurulacak ve imzalanacaktır.	
Şikâyetçi	<i>Notlar</i>
	<i>Adı & Soyadı</i>
	<i>İmza</i>
	<i>Tarih</i>
Sorumlu Kuruluş / Firma Temsilcisi	<i>Unvan:</i>
	<i>Adı & Soyadı</i>
	<i>İmza</i>
	<i>Tarih</i>