



FRAPORT TAV ANTALYA TERMİNAL İŞLETMECİLİĞİ A.Ş.



PAYDAŞ KATILIM PLANI

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan	Onaylayan
TİG KURUMSAL İLETİŞİM	Kalite Yöneticisi	Genel Müdür	Genel Müdür

İÇİNDEKİLER

0. KISALTMALAR VE AKRONİMLER.....	4
1. GİRİŞ VE PROJE ÖZETİ	4
1.1 Genel Bakış	4
1.2 Paydaş Katılım Planının Amaçları, Yapısı ve Kapsamı.....	5
1.3 Proje Açıklaması.....	6
1.3.3 Proje Bileşenleri.....	10
1.3.4 Yardımcı Tesisler.....	10
1.3.5 İlgili Tesis	10
1.3.6 Geçmiş Kamulaştırma	10
1.3.7 Proje Sosyal Etki Alanı	11
1.3.8 Beklenen Proje Etkileri ve Azaltma Önlemlerinin Özeti	13
2. KURUMSAL VE YASAL ÇERÇEVE	16
2.1 Ulusal Gereklilikler	16
2.2 Kurumsal Standartlar ve Rehberlik	17
2.3 FTA Politikaları ve Prosedürleri	20
3. PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ VE ANALİZİ	20
3.1 Genel Bakış	20
3.2 Proje Paydaşları	21
3.2.1 İç Paydaşlar	21
3.2.2 Dış Paydaşlar	21
4. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI VE BİLGİLENDİRME SÜRECİ	26
4.1 Genel Bakış	26
4.2 Cinsiyet Hususları	27
4.3 Paydaş Katılım Planı ve Gelecekteki Paydaş Katılımı	28
4.4 Açıklama Süreci.....	36
5. ŞİKAYET MEKANİZMASI	36
5.1 Genel Bakış	36
5.2 Dış/Toplum Şikayet Mekanizması	37
5.2.1 Şikayet Bildirimi ve Çözüm Süreci.....	37
5.2.2 Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Cinsel Taciz (CDŞ-CT) Vakalarının Ele Alınması38	
5.3 İletişim Bilgileri.....	39
5.4 Gizlilik ve Anonimlik	39
5.5 İç Şikayet Mekanizması.....	40
5.5.1 Şikayet Bildirimi ve Çözüm Süreci.....	40
5.5.2 Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Cinsel Taciz (CDŞ-CT) Vakalarının Ele Alınması41	

6. KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR.....	42
7. İZLEME VE RAPORLAMA	43
8. ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM SİSTEMİ (ÇSYS).....	45
9. EKLER.....	46
9.1 Şikayet Formu.....	46
9.2 Şikayet Akışı	48
10. UYGULAMA VE REVİZYON	48
11. YETKİ	48
12. UYGULAMA.....	48

0. KISALTMALAR VE AKRONİMLER

AIIB	Asya Altyapı Yatırım Bankası (Asian Infrastructure Investment Bank)
AYT	Antalya Havalimanı
CDŞ	Cinsiyete Dayalı Şiddet
ÇSED	Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi
ÇSYS	Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
DHMİ	Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü
DSİ	Devlet Su İşleri
EBRD	Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (European Bank For Reconstruction and Development)
EPDK	Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu
FTA	Fraport TAV
IFC	Uluslararası Finans Kurumu (International Finance Corporation)
NMP	Gürültü Yönetim Planı (Noise Management Plan)
PEK	Projeden Etkilenen Kişiler
PG	Performans Gereksinimi
PS	Performans Standardı
PKP	Paydaş Katılım Planı
SLIP	Ek Geçim Kaynağı İyileştirme Planı (Supplementary Livelihood Improvement Plan)
TIG	Toplum İrtibat Görevlisi (Community Liaison Officer)
VNIP	Gönüllü Gürültü Yalıtım Programı (Voluntary Noise Insulation Program)

1. GİRİŞ VE PROJE ÖZETİ

1.1 Genel Bakış

Bu belge, Türkiye'nin güneyindeki Antalya ilinde bulunan Antalya Havalimanı Terminal Genişletme Çalışmaları'nın ("Proje") Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi (ÇSED) kapsamında hazırlanan Paydaş Katılım Planı'dır (PKP). Fraport AG Frankfurt Airport Services Worldwide ve TAV Havalimanları Holding A.Ş. Ortak Girişimi ("Sponsorlar"), 2027-2051 yılları arasında 25 yıl süreyle Antalya Havalimanı'nın ("AYT" veya "Havalimanı") işletme ihalesini kazanmıştır. Bu nedenle, AYT'nin sahibi olan Devlet Hava Meydanları İşletmesi (DHMİ) Genel Müdürlüğü ile Fraport TAV Antalya Yatırım Yapım ve İşletme A.Ş. ("FTA" veya "Proje Şirketi"), ihale sürecinin ardından 28 Aralık 2022 tarihinde bir Kira Sözleşmesi imzalamıştır. Ortak Girişim, AYT'nin kapasitesini artırmayı taahhüt eder ve işletme için yeni bir imtiyaz elde eder. Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası ("EBRD"), Uluslararası Finans Kurumu ("IFC") ve Asya Altyapı Yatırım Bankası ("AIIB"), birlikte "Kredi Verenler" olarak, 2022-2025 yılları arasında 711 milyon avro tutarındaki 1. Aşama Sermaye Harcaması genişlemesini karşılamak üzere iki yıllık bir köprü kredisi sağlamıştır. 1. Aşamada uygulanan sermaye harcamaları, kapasitenin %50'ye kadar artırılmasına olanak sağlamıştır. Proje; inşaat öncesi, inşaat, işletme ve devre dışı bırakma veya kapatma ve yeniden devreye alma

aşamalarından oluşmaktadır. İnşaat aşaması tamamlanmış ve Paydaş Katılım Planı ise işletme aşamasının ihtiyaç ve gerekliliklerine uygun olarak güncellenmiştir.

1.2 Paydaş Katılım Planının Amaçları, Yapısı ve Kapsamı

Bu PKP (Paydaş Katılım Planı); paydaş katılımı için stratejik bir çerçeve sunan, kapsamlı ve anlamlı istişare faaliyetleri için ilgili yöntem ve planlamaları belirleyen, Proje süresince paydaşlarla etkili ve etkileşimli bir bilgi paylaşımı sağlayan bir yönetim planıdır. Bu PKP'nin içeriği doğrultusunda Proje; etkili, anlamlı, tutarlı, kapsamlı, koordineli, kültürel açıdan uygun ve ilgili yasal ve düzenleyici taahhütler ile iyi uluslararası endüstri uygulamalarıyla uyumlu paydaş katılım faaliyetleri sergileyebilir. Projenin PKP'si; projeden etkilenen kişilere (PEK'ler) ve diğer ilgili paydaşlara, Proje ve etkileri hakkındaki görüş ve endişelerini ifade etme fırsatı verecek şekilde ilgili, zamanında, anlaşılır ve erişilebilir bilgiler sunulmasını sağlar. Bu doğrultuda, PKP şunları amaçlamaktadır:

- Paydaşlarla (yerel topluluklar, kamu otoriteleri, işletmeler vb.) şeffaf ve tutarlı iletişimi sürdürmek,
- Sürdürülebilir havalimanı yönetimi için paydaşlarla uzun vadeli ilişkiler geliştirmek,
- Paydaş geri bildirimlerini dikkate alarak havalimanı tesislerinin sorunsuz bir şekilde işletilmesini sağlamak,
- Projenin paydaş katılımı, bilgi paylaşımı ve istişare süreçlerine ilişkin ulusal ve uluslararası yasal gerekliliklere (Kredi Verenlerin gereklilikleri dahil) uygunluğunu tanımlamak,
- Projeden etkilenebilecek veya Projeye ilgi duyabilecek Proje paydaşlarını belirlemek,
- Proje kapsamında rol alması planlanan paydaşları belirlemek ve bu paydaşların rollerini ve katılım kapasitelerini tanımlamak,
- Proje uygulama aşamasında paydaşlarla etkileşim halinde olarak proje ekibine rehberlik etmek,
- Projenin potansiyel olarak kendileri üzerinde etki yaratabilecek çevresel ve sosyal yönlerine ilişkin olarak paydaşlarla bilgi paylaşımı ve anlamlı istişare faaliyetleri yoluyla uygun, yeterli ve zamanında bilgi sağlanmasını temin etmek,
- Paydaşlara görüş ve endişelerini ifade etmeleri için yeterli fırsat sunmak,
- Tüm paydaşların Projeye ilgili endişe ve taleplerini iletebilecekleri şikayet mekanizmaları ve diğer kanalları tanımlamak.

Paydaş katılımı süreklilik arz eden bir süreçtir ve bu nedenle bu PKP, projenin ilerleyişine bağlı olarak güncellenen ve uyarlanan "canlı bir belge" niteliğindedir.

Bu Paydaş Katılım Planı hem Türkçe hem İngilizce olarak hazırlanmıştır ve iki belge arasında bir tutarsızlık olması durumunda İngilizce versiyonu esas alınacaktır.



Şekil 1 FTA'nın Paydaş Katılımı Yaklaşımının Temel Unsurları

1.3 Proje Açıklaması

AYT, Türkiye'nin güneyinde yer alan Antalya ilinde bulunmaktadır ve 1960 yılından beri faaliyettedir. Havalimanı, çoğu uçak tipine uygun pist olanaklarına sahip bir uluslararası ve bir iç hatlar terminaline sahiptir. AYT, yolcu kapasitesi bakımından Türkiye'nin en büyük ikinci havalimanıdır.

AYT'nin genişletilmesine yönelik Proje üç faza ayrılmıştır. TAV İnşaat ve Sera Group ("EPC Yüklenicisi"), %5'lik belirsizlik payını da dikkate alarak yatırım maliyetini 830 milyon avro olarak belirlemiştir. Plana uygun olarak, toplam maliyetin yaklaşık %80'i ilk üç yıl içinde harcanmış ve projenin bu kısmı 2025'in ilk çeyreğinde kullanıma sunulmuştur. Hava trafik kontrol kulesinin taşınması ve T1 Terminali'nin kuzeye doğru genişletilmesi gibi diğer inşaat çalışmaları 2030 yılına kadar tamamlanacaktır. T3 Terminali'nin yenileme çalışmaları 2040 yılından önce tamamlanacak ve terminal hizmete açılacaktır.

1.3.1 Proje Konumu

AYT, Antalya ilinin Muratpaşa ilçe merkezinin 3 km kuzeydoğusunda, 13 km²'lik bir alanda konumlanmış olup, çevresi tarım arazileri ve yerleşimlerle çevrilidir. Antalya ili, Türkiye'nin Akdeniz Bölgesi'nde yer alır ve Muratpaşa ilçesi ilin ortasında yer alır.

Ayrıca, Havaalanı 36.922394 enleminde ve 30.808439 boylamında yer almakta olup deniz seviyesinden 60 metre yüksekliktedir. Havaalanının konum bilgileri aşağıda verilmiştir.**Error! Reference source not found.**

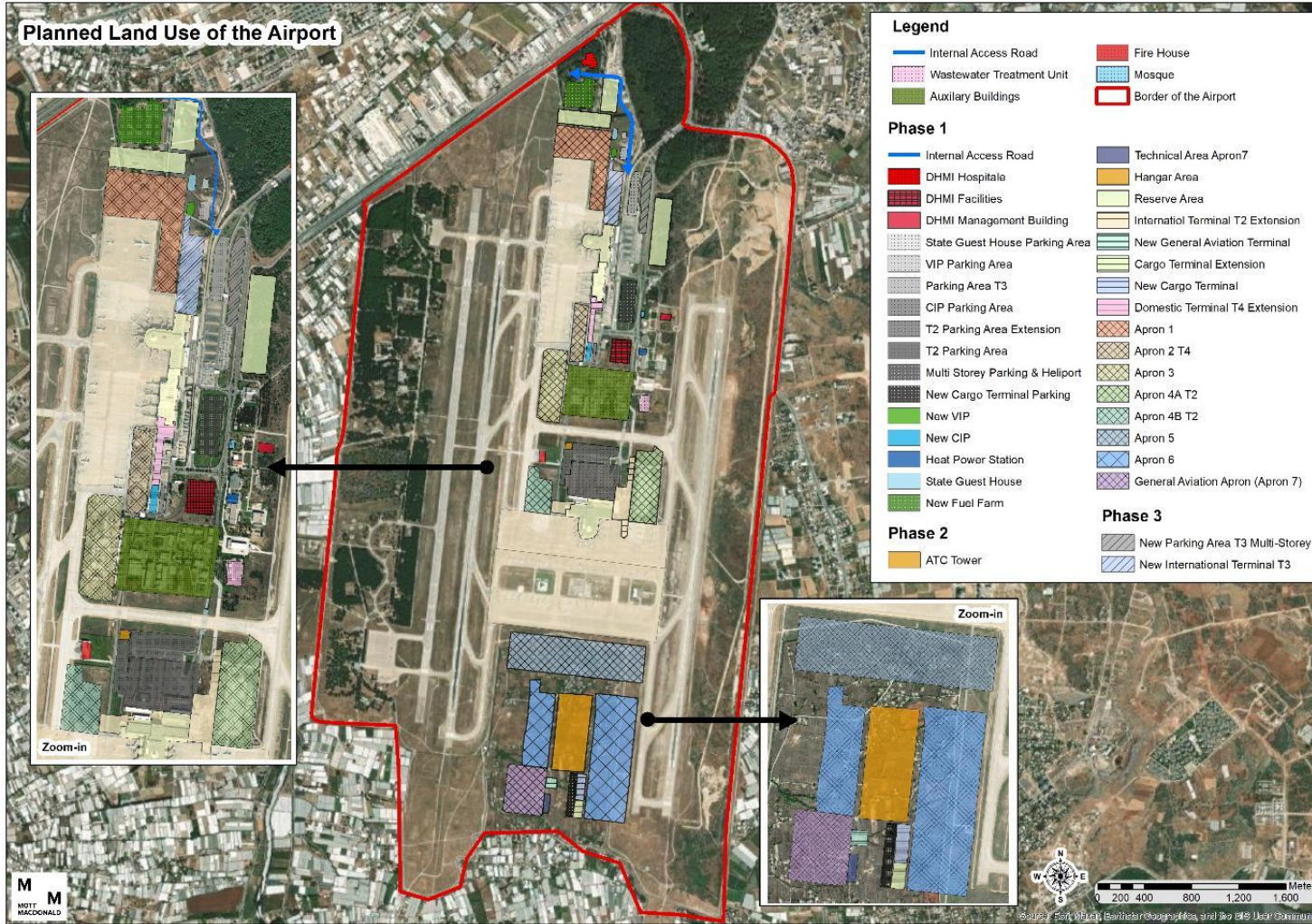


Şekil 2 Proje Konumu

Projenin birinci aşaması, halihazırda faaliyette olan ve genişletme çalışmalarına uygun olan havalimanı arazileri üzerinde gerçekleştirilmiştir. Terminal 2'nin her iki tarafında yapılacak genişletme çalışmaları; yeni apron, yeni kargo terminali inşaatı, otopark alanları ve idari binalar gibi proje kapsamındaki faaliyet alanları Şekil 3'te gösterilmiştir.

1.3.2 Düzen

Proje Ana Planı ilk olarak DHMI tarafından geliştirilmiş ve FTA tarafından güncellenmiştir. DHMI tarafından onaylanan ve aşağıda verilen güncellenmiş Ana Plan, mevcut havalimanı sınırları içindeki yeni inşaat alanları (koyu mavi), mevcut binalar (koyu yeşil), mevcut apronlar (açık gri) ve yeni apron alanları (koyu gri) için önerilen konumları göstermektedir. Her Proje bileşenini gösteren açıklanmalı Ana Plan, ÇSED Ek B.1'de yer almaktadır.



Şekil 3 Hava Planı / Arazi Kullanımı

1.3.3 Proje Bileşenleri

Proje aşağıda açıklanan farklı bileşenlerden oluşmaktadır.

- Binalar: Terminal 2, yeni apronlar ve yardımcı binaların inşaatı tamamlanmıştır.
- Terminallerin genişletilmesi: T2 terminalinin genişletilmesi sonucunda 2039 yılında yıllık yolcu kapasitesinin 35 milyona ulaşması beklenmektedir.
- VIP-CIP Binaları: Proje kapsamında, VIP ve CIP terminallerinin devlet konukevi ile birlikte yenilenerek hem hizmet kalitesinin hem de kapasitenin artırılması hedeflenmektedir.
- Güneş enerjisi santrali kurulumu: T2 terminalinin çatısına, pik saatlerde 30 MW'a kadar enerji talebinin bir kısmını karşılamak üzere güneş panelleri yerleştirilmiştir. Güneş panellerinin kurulumu sonucunda toplam 4 MW elektrik enerjisi elde edilmektedir.
- Hava tarafı apronları ve taksi yolları: Birinci aşama kapsamında, toplam 167.000 m² alanda apron geliştirme çalışmaları ile taksi yolu inşaatı gerçekleştirilmiştir.

1.3.4 Yardımcı Tesisler

Bu yapıların bir kısmı Havalimanı'ndaki teknik altyapının kurulmasıyla ilgiliyken bir kısmı da Havalimanı'ndaki sosyal yaşamın kolaylaştırılmasıyla ilgilidir.

1.3.5 İlgili Tesis

Yakıt istasyonunun yenilenmesi: Önceki yakıt deposu, servis güvenliği için apron alanları ve terminallerden daha uzak bir bölgeye taşınmıştır. Tesisin taşınmasının bir diğer nedeni ise yeni yakıt deposu yerinin ana yakıt boru hattına yakın olmasıdır. Bu durum aynı zamanda havalimanı trafiğini rahatlatmış, toplum sağlığı ve güvenliğini sağlamıştır.



Şekil 4 Genişleme Çalışmalarından Sonra Yeni Terminal 2

1.3.6 Geçmiş Kamulaştırma

Proje için gerekli arazinin 116,1 hektarı (ha) 2010 yılından itibaren DHMİ tarafından kamulaştırılmış ve bu süreç 2017 yılında tamamlanmıştır. Proje kamulaştırmasından iki yerleşim yeri etkilenmiştir: Yeşilköy (eski adıyla Kesirler) ve Güzelbağ. Proje arazi edinimi, 1.160.753 m² (116,1 hektar) alanı kapsayan 105 parselin kamulaştırılmasını içermektedir. Havalimanının güneyinde, iki pist arasında ve denize doğru olan tarımsal (sera) ve yerleşim alanları kamulaştırılmıştır. Bu alan şu anda uçak bakım hangarı, genel havacılık terminali ve otopark alanı olarak kullanılmaktadır. Yeni kamulaştırmalarla birlikte havalimanının kapladığı alan 1.300 hektardan 1.410 hektara yükselmiştir.

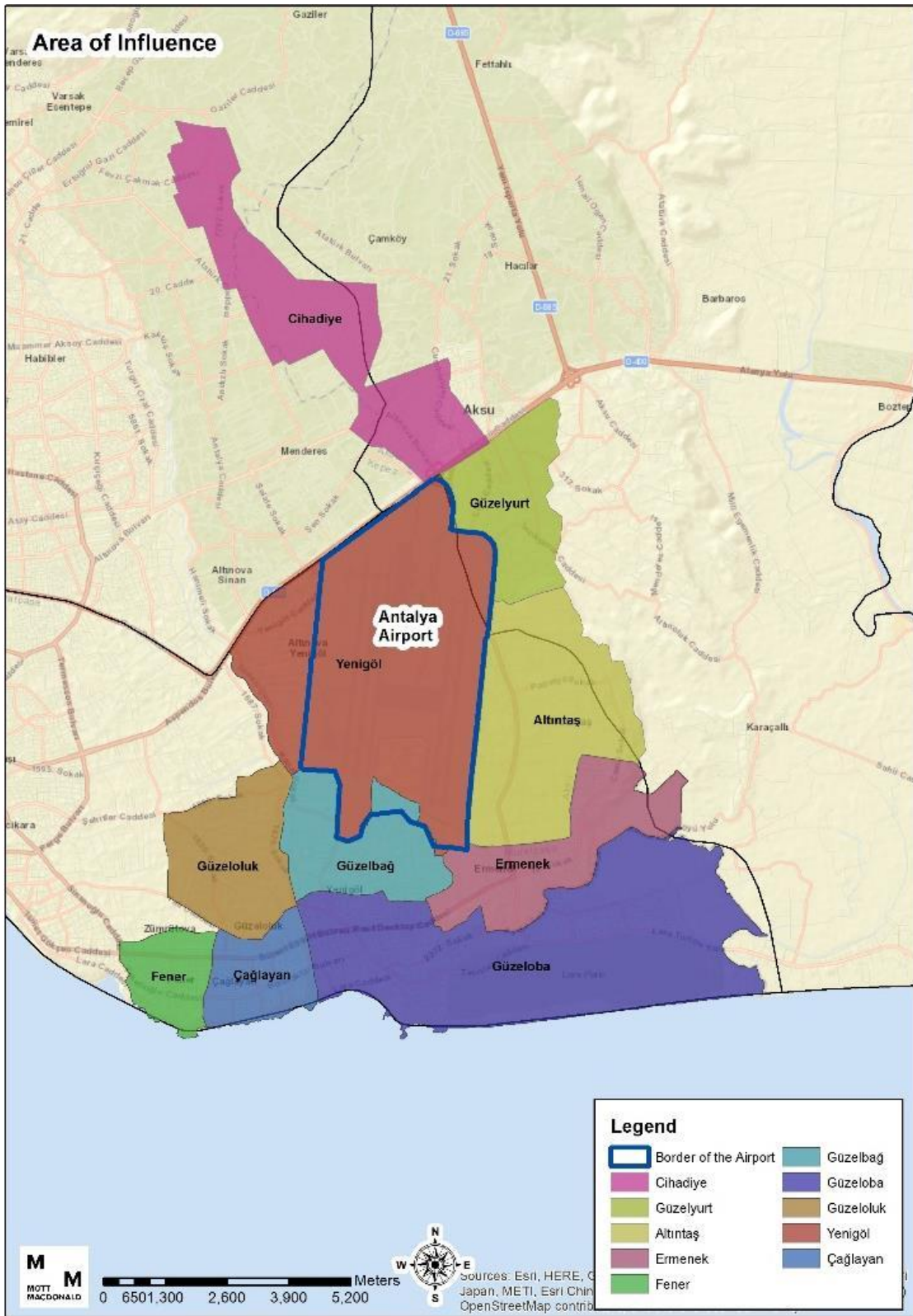
Projeden etkilenen arazi, kamu arazisi, özel arazi ve Belediyeye ait arazilerden oluşmaktadır. Kamu arazisi, Yeşilköy ve Güzelbağ sakinleri tarafından kullanılmaktaydı. Arazinin çoğunluğu (%72) Yeşilköy'den kamulaştırılmıştır. Kamulaştırma dosyalarının hazırlanması sırasında arazi kullanıcıları tespit edilmiş ve 2942 sayılı Türk Kamulaştırma Kanunu uyarınca tazmin edilmiştir. Kamulaştırma, toplamda 604 PEK'i (Projeden Etkilenmiş Kişi) kapsamaktadır. Bunlar, 66 özel parselde 304 paydaş/sahibi ile Hazine arazisi kullanıcılarından oluşan 300 kişiyi içermektedir. Fiziksel yer değiştirmeden etkilenen PEK sayısı 278 iken, sera ve diğer yapılarının kaybından etkilenen PEK sayısı 173'tür.

1.3.7 Proje Sosyal Etki Alanı

Etki alanı, Projeden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen tüm kara ve su alanlarını kapsar ve bu nedenle Havaalanı sınırlarının ötesine uzanır. Bu, Proje sahasına bitişik ve Projenin inşaat veya işletme aşamalarında etkilenebilecek toplulukları ve alanları da içerir.

Projenin inşaat ve işletme aşamalarına ilişkin sosyal etki alanı, Projenin ÇSED (Çevresel Etki Değerlendirmesi) hazırlıkları sırasında belirlenir. Sosyal etki alanı, projenin inşaat ve işletme aşamalarından doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen veya etkilenecek yerleşim birimlerini, iş kollarını ve diğer paydaşları içerir.

Projenin genel etki alanı yalnızca Antalya ile sınırlı olmayıp, aynı zamanda TR61 Bölgesi'ni (Antalya, Isparta ve Burdur illerini kapsar) ve hatta işletme aşamasında ulusal düzeyi de kapsamaktadır. Ancak, doğrudan etkiler yerel düzeyde (ilçe ve yerleşim yeri bazında) değerlendirildiğinde, Projenin etki alanında iki ilçe belirlenmiştir: Muratpaşa ilçesi ve Aksu ilçesi. Bu ilçeler içerisinde, Proje alanına en yakın yerleşim yerleri oldukları için Projenin işletme aşamasından doğrudan etkilenen altı yerleşim yeri bulunmaktadır. Bu yerleşim yerleri, Muratpaşa ilçesi sınırları içinde bulunan Ermenek, Yenigöl, Güzeloba ve Güzelbağ mahalleleri ile Aksu ilçesi sınırları içinde bulunan Altıntaş ve Güzelyurt mahalleleridir.



Şekil 5 Sosyal Etki Alanı

1.3.8 Beklenen Proje Etkileri ve Azaltma Önlemlerinin Özeti

Proje, işletme aşamasında artan uçuşlar ve yolcu sayısı sayesinde ekonomiye önemli bir katkı sağlar; turizm dâhil olmak üzere hizmet sektörlerini canlandırır. Proje sonucunda, ticari işletmeler ve turizm sektöründeki kuruluşlar da projeden olumlu şekilde etkilenmektedir.

Projenin olumlu etkisi sadece mal ve hizmet alımı ya da iş imkânlarıyla sınırlı değildir; ayrıca sadece Muratpaşa ve Aksu ilçeleriyle de sınırlı kalmaz. Bu olumlu etkiler, TR61 Bölgesi'ndeki illere ve hatta ülke geneline kadar yayılmaktadır.

Projenin beklenen olumlu etkileri şunlardır:

- Antalya Havalimanı (AYT) kapasitesinde %50 artış,
- Yolcu kapasitesinin artması,
- Turizm sektöründe — konaklama hizmet sağlayıcıları, oteller ve pansiyonlar, yolcu taşımacılığı şirketleri, araç kiralama firmaları, rehberlik hizmetleri verenler, restoranlar gibi — birçok alanda ekonomik fırsatların ve istihdamın artması,
- Artan ulaşılabilirlik sayesinde yıl boyunca gelir sağlanması.

Olası genel olumsuz etkiler şunlardır:

- AYT çevresinde artan trafik yoğunluğu,
- İnşaat aşamasındaki faaliyetler sırasında oluşan tozun, seralarda tarımsal üretimi ve doğrudan etki alanındaki geçim kaynaklarını olumsuz etkileme riski,
- Geçmişte yapılan arazi kamulaştırmaları nedeniyle yer değiştiren kişilerin yerleşim ve geçim kaynaklarını yeniden sağlamada karşılaştıkları zorluklar,
- Toz ve gürültünün yaşam kalitesine etkileri,
- Proje çevresindeki işletmelerde toz ve trafik kaynaklı etkiler nedeniyle gelir kaybı ve müşteri memnuniyetinin düşmesi,
- İnşaat faaliyetleri sırasında oluşabilecek koku etkileri,
- İnşaat faaliyetlerinin toplum sağlığı ve güvenliği üzerinde yaratabileceği riskler,
- İnşaat çalışmaları nedeniyle ortaya çıkabilecek iş sağlığı ve güvenliği riskleri.

Yerleşim düzeyinde öngörülen etkiler aşağıda özetlenmiştir.

Tablo 0-1: Etki Alanındaki Potansiyel Etkiler

İlçe/Mahalleler	Konum	Projenin işletme aşamasındaki etkiler
Aksu İlçesi		
Altıntaş	Havaalanının doğusunda yer alan ve Havaalanına 350-400 m mesafedeki en yakın yerleşim yerlerinden biridir. Mahallenin batı sınırı yaklaşık 3,5 km	Olası olumsuz etkiler: <ul style="list-style-type: none">• PEK'ler gürültü etkisine maruz kalmaktadır.• Güney Yolu Olası faydalı etkiler:

	uzunluğunda olup Proje inşaat alanına paraleldir.	<ul style="list-style-type: none"> • PEK'ler Proje kapsamında Havaalanında yaratılacak istihdamdan fayda sağlayabilir. • Seyahat, konaklama ve havacılık tedarik zinciri gibi alanlarda dolaylı iş olanakları yaratılması.
Güzelyurt	Havaalanının kuzeydoğusunda yer almaktadır. Havaalanı, ticari işletmelerin (araç kiralama ve taşımacılık şirketleri) bulunduğu bölgelere 300 m uzaklıktadır.	<p>Olası olumsuz etki:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEK'ler gürültü etkisine maruz kalmaktadır. <p>Olası faydalı etkiler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEK'ler, havalimanındaki yolcu sayısının artmasıyla (gelişen turizm faaliyetlerine bağlı dolaylı etkiler aracılığıyla) ekonomik olarak fayda sağlayabilir. • Araç kiralama şirketleri ve turizm hizmeti sağlayıcıları, artan turist sayısından fayda sağlamaktadır.
Muratpaşa İlçesi		
Yenigöl	Havalimanının batı kısmına bitişik konumdadır. Yerleşim yerlerinin en yakın ve en uzak noktaları dikkate alındığında havalimanına olan mesafesi 900 metre ile 2 kilometre arasındadır. Yenigöl Mahallesi, havalimanına ulaşımında kullanılan D-400 karayoluna paralel ve bitişik bir konumda yer almaktadır.	<p>Olası olumsuz etki:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEK'ler gürültü etkisine maruz kalmaktadır. <p>Olası faydalı etkiler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEK'ler Proje kapsamında Havaalanında yaratılacak istihdamdan fayda sağlayabilir. • Seyahat, konaklama ve havacılık tedarik zinciri gibi alanlarda dolaylı iş olanakları yaratılması
Ermenek	Havaalanının güneybatısında yer almaktadır. Havaalanına uzaklığı 750-800 m'dir.	<p>Olası olumsuz etki:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEK'ler gürültü etkisine maruz kalmaktadır. • Güney Yolu <p>Olası faydalı etki:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEK'ler Proje kapsamında Havaalanında yaratılacak istihdamdan fayda sağlayabilir.
Güzelbağ	Havaalanının güneyinde, yoğun sera alanlarının bulunduğu bölgede yer alan yerleşim, Proje kapsamında daha önce gerçekleştirilen arazi edinimlerinden etkilenmektedir. Projenin genişleme alanı Güzelbağ mahallesinden kamulaştırılmıştır.	<p>Olası olumsuz etki:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEK'ler gürültü etkisine maruz kalmaktadır. • Güney Yolu <p>Olası faydalı etkiler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proje sonucunda Havaalanında oluşacak istihdamdan PEK'ler faydalanabilecektir. • Örneğin seyahat ve konaklama ve havacılık tedarik zincirinde dolaylı iş yaratılması

Güzeloba	Havaalanının güney kesiminde yer alan Güzeloba, Antalya'nın nüfus yoğunluğu en fazla olan ikinci semtidir.	<p>Olası olumsuz etki:</p> <ul style="list-style-type: none"> PEK'ler gürültü etkisine maruz kalmaktadır. <p>Olası faydalı etkiler:</p> <ul style="list-style-type: none"> Proje sonucunda Havaalanında oluşacak istihdamdan PEK'ler faydalanabilecektir. Örneğin seyahat ve konaklama ve havacılık tedarik zincirinde dolaylı iş yaratılması
----------	--	--

Projenin operasyonel faaliyetlerine ilişkin belirlenen potansiyel etkiler ışığında, azaltım tedbirleri tanımlanmıştır. Tablo 0-2 aşağıda Projede uygulanacak hafifletme tedbirleri özetlemiştir.

Tablo 0-2: Azaltma Önlemlerinin Özeti

Proje Etkileri	Azaltma
Operasyon Aşaması	
İstihdam	<ul style="list-style-type: none"> Antalya Havalimanı, halihazırda hem havalimanı içerisinde hem de çevresinde istihdam olanakları sağlamaktadır. Restoranlar, araç kiralama acenteleri, oteller, otoparklar vb. işletmeler, havalimanının sağladığı fırsatlardan yararlanmıştır. Ancak havalimanı kapasitesinin artırılması, daha fazla insanın havalimanına gelmesi anlamına gelmektedir. Bu durum, söz konusu işletmelerin daha fazla müşteriye ulaşmasını sağlamaktadır. Artan müşteri sayısı, bazı işletmelerde kapasite artışını beraberinde getirebilir ve bu da daha fazla kişi için yeni istihdam olanakları yaratabilir.
Geçim kaynakları	<ul style="list-style-type: none"> Kamulaştırmanın olumsuz etkilerinin ele alınması ve azaltılması amacıyla SLIP (Geçim Kaynaklarını Destekleme Programı) uygulanmıştır. Özellikle Sera Destek Programı, katılımcı sayısının oldukça yüksek olması nedeniyle bir başarı öyküsüne dönüşmüştür. Buna ek olarak, şikayet mekanizması mevcut olup, geçim kaynaklarına ilişkin tüm şikayetler aktif olarak kayıt altına alınmakta ve yanıtlanmaktadır.
Cinsiyete Dayalı Şiddet (CDŞ) ve Cinsel Taciz (CT)	<ul style="list-style-type: none"> Oryantasyon eğitim oturumları, Davranış Kuralları ve CDŞ ve CT ilgili konuları içerir. Bu oturumlar, personel işe alım sürecinin bir parçasıdır. Havaalanında CDŞ-CT 'e maruz kalan tüm kişilere acil yardım erişimi (yardım hatları, ekranlar vb.) hakkında bilgi sağlanmaktadır. Proje kapsamında, CDŞ-CT konusunda tüm personelin düzenli olarak eğitilmesini sağlamak amacıyla, bu alanda kapsamlı eğitim almış bir CDŞ-CT odak noktası görevlendirilmiştir. Dahili ve harici şikayet mekanizmaları, ayrıntılı veri girişi ve analizi yoluyla ilgili şikayetleri izler. Şikayet mekanizması, şikayetlerin gizlilik esasına göre ve mağdur koruması gibi önlemlerle yönetilmesini sağlamak üzere, eğitilmiş personel ile geliştirilecektir.

Hassas gruplar	<ul style="list-style-type: none">Hassas gruplara özel bilgi paylaşımı sağlanmıştır.Projeden etkilenen tüm kişilerin, hassas gruplar da dahil olmak üzere, şikayet mekanizmasına kolay erişimi sağlanmıştır.
Gürültü	<ul style="list-style-type: none">Gürültü, Antalya Havalimanı çevresindeki yerleşim yerleri için bir sorundur. Bu sorunun ele alınması için Gürültü Yönetim Planı uygulanacaktır.İlk adım olarak, Aksu Belediyesi, Muratpaşa Belediyesi, Güzelbağ, Ermenek, Güzeloba, Güzelyurt ve Altıntaş muhtarlıkları olmak üzere ilgili paydaşlara projenin amacı, gerekçesi ve etki alanı hakkında bilgi verildi. Tüm taraflar, proje faaliyetlerinin sorunsuz yürütülmesini sağlamak amacıyla proje yönetimi ile iş birliği yapmaya istekli olduklarını ifade etmişlerdir.Paydaş tanımlama süreci – hassas gruplar da dahil olmak üzere – devam etmektedir.
Güney Yolu	<ul style="list-style-type: none">Havalimanının güney tarafının (Genel Havacılık Terminali, Kargo Binaları, Hangarlar vb.) değerlendirilmesi amacıyla, Antalya Havalimanı çevre yolu sınırları içerisinde bir yol inşa edilerek yeni bir dolaşım yolunun planlanması ve inşası gerekli hale gelmiştir. Planlamaya göre proje faaliyetleri 6 ay içinde tamamlanacaktır.Altıntaş, Ermenek ve Güzelbağ Mahalleleri Muhtarlarına proje ve inşaat faaliyetleri sırasında uygulanacak toplum sağlığı ve güvenliği tedbirleri (toz kontrolü, trafik düzenlemesi vb.) hakkında bilgilendirilmiştir.

2. KURUMSAL VE YASAL ÇERÇEVE

Bu PKP, FTA politikaları ve prosedürlerine uygun olarak hazırlanmış olup, aşağıdaki mevzuat ve standartlara da uyum sağlamaktadır:

- İlgili Türk ulusal mevzuatı,
- 2019 yılı itibarıyla yürürlüğe giren EBRD Çevresel ve Sosyal Politikası (ESP) ve ilgili Performans Gerekliliği 10 (PR 10): Bilgi Açıklama ve Paydaş Katılımı,
- 2012 yılı itibarıyla yürürlüğe giren Çevresel ve Sosyal Sürdürülebilirlik konusunda IFC Performans Standartları (PS),
- IFC Sürdürülebilirlik Çerçevesi (2012'de güncellendi) ve
- ISO 14001: Çevre Yönetim Sistemi Standartları ve Rehberleri.

İlgili kurumsal politikalar, Türk mevzuatı ve geçerli uluslararası gereklilikler hakkında daha fazla ayrıntı aşağıdaki bölümlerde yer almaktadır.

2.1 Ulusal Gereklilikler

Belirli faaliyetlerin yürütülmesi sırasında halkın bilgilendirilmesi ve görüşlerinin alınmasına ilişkin usul ve koşulları belirleyen birçok kanun ve yönetmelik yürürlüktedir. Proje kapsamında uygulanabilecek olanlar şunlardır:

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası (Madde 25, 26, 74 ve 148)

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, vatandaşların düşünce ve kanaat hürriyetini güvence altına alan temel belgedir (Madde 25). Her ne sebep ve amaçla olursa olsun kimse, düşünce ve kanaatlerini açıklamaya zorlanamaz; düşünce ve kanaatleri sebebiyle kınanamaz ve suçlanamaz. Herkes, düşünce ve kanaatlerini söz, yazı, resim veya başka yollarla tek başına veya toplu olarak açıklama ve yayma hakkına sahiptir. Bu hürriyet resmî makamların müdahalesi olmaksızın haber veya fikir almak ya da vermek serbestliğini de kapsar (Madde 26). Vatandaşlar ve karşılıklılık esası gözetilmek kaydıyla Türkiye’de ikamet eden yabancılar kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikayetleri hakkında, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazı ile başvurma hakkına sahiptir (Madde 74). Herkes, Anayasada güvence altına alınmış temel hak ve özgürlüklerinden, Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi kapsamındaki herhangi birinin kamu gücü tarafından, ihlal edildiği iddiasıyla Anayasa Mahkemesine başvurabilir. Başvuruda bulunabilmek için olağan kanun yollarının tüketilmiş olması şarttır (Madde 148).

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (4982 Sayılı)

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, demokratik ve şeffaf yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak kişilerin bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin esas ve usulleri düzenlemektedir.

Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun (3071 Sayılı)

Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları, dilekçe hakkının kullanılmasına ilişkin Kanunun (Resmi Gazete: 01.11.1984) 3. maddesi uyarınca, talep ve şikayetleri konusunda Türkiye Büyük Millet Meclisine ve kamu makamlarına yazılı dilekçe ile başvurma hakkına sahiptirler. Türkiye’de ikamet eden yabancılar karşılıklılık esası gözetilmek ve dilekçelerinin Türkçe yazılması kaydıyla bu haktan yararlanabilirler.

Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) Yönetmeliği (No. 31907)

Bu Yönetmelik (29 Temmuz 2022 tarihli ve 31907 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanmıştır), Çevre Kanunu’nun 10. maddesi kapsamında hazırlanmıştır. Projelerin olası yıkıcı çevresel etkilerinin önlenmesi ve mevcut çevresel etkilerinin azaltılması veya hafifletilmesini amaçlamaktadır.

Türkiye’de ulusal ÇED sürecinin başında halkın görüşlerinin alınması zorunluluğu bu ÇED Yönetmeliği ile belirlenmiştir.

Yönetmelik, projenin halka bildirilmesini ve halkın görüşünün alınmasını, toplantının proje sahasında yapılmasını, toplantı yeri ve tarihinin Valilik tarafından önceden onaylanmasını ve toplantı tarihinden en az 10 gün önce yerel ve ulusal gazetelerde duyurulmasını öngörmektedir.

2.2 Kurumsal Standartlar ve Rehberlik

EBRD Gereksinimleri

Proje, EBRD ESP (2019) ve IFC Performans Standartları (2012) çevresel ve sosyal kategorizasyon sürecine göre Kategori 'A' projesi olarak sınıflandırılmıştır.

EBRD tarafından finanse edilen tüm projeler, projelerin karşılaması gereken temel çevresel ve sosyal sürdürülebilirlik alanlarına ilişkin on Performans Gerekliliği (PG) içeren EBRD Çevresel ve Sosyal Politikası (2019) gerekliliklerini karşılayacak şekilde yapılandırılacaktır. Bu gereklilikler

arasında PR10 Bilgi Açıklaması ve Paydaş Katılımı da yer almaktadır. Ayrıca, EBRD'nin Bağımsız Proje Hesap Verebilirlik Mekanizması), son çare olarak bağımsız bir araç olarak, proje paydaşları arasında EBRD tarafından finanse edilen projeler hakkında PEK'ler ve sivil toplum kuruluşları tarafından dile getirilen sosyal, çevresel ve kamuya açık sorunların çözümünü kolaylaştırmayı veya EBRD'nin Çevresel ve Sosyal Politika (ESP) ve Projeye özgü hükümlerine uyup uymadığını belirlemeyi amaçlamaktadır. [Bilgi Edinme Politikası](#); ve uygulanabilir olduğu durumlarda, EBRD tarafından gelecekte uyumsuzluk yaşanmasının önlenmesiyle birlikte, bu politikalara ilişkin mevcut uyumsuzlukların giderilmesi.

Bu kapsamda Proje Şirketi, PR1, PR5 ve PR10'da belirtilen EBRD ESP (2019)'un açıklama ve paydaş katılım gerekliliklerine uyacaktır:

PR1: Çevresel ve Sosyal Etkilerin ve Sorunların Değerlendirilmesi ve Yönetimi

Çevresel ve sosyal açıdan olumsuz risk ve etkileri olabilecek projeler için, müşteri değerlendirme sürecinin ayrılmaz bir parçası olarak projenin paydaşlarını belirleyecek ve paydaşlarla anlamlı bir şekilde etkileşim kurmaya yönelik bir plan tasarlayacaktır. Bu plan, PR10'a uygun olarak projenin planlanması, uygulanması ve işletilmesi sırasında paydaşların görüş ve endişelerinin dikkate alınmasını sağlayacaktır. Bu paydaş belirleme süreci, projeden orantısız şekilde etkilenebilecek kişileri de tanımlamalıdır. Hassas grupların orantısız biçimde etkilenmemesi için hafifletici önlemler geliştirilecek ve uygulanacaktır.

PR5: Kamulaştırma, Zorunlu Yeniden Yerleştirme ve Ekonomik Olarak Yerinden Edilme

Proje Şirketi, anlamlı istişareler yoluyla Projeden etkilenen kişiler ve topluluklarla etkileşime girecek ve geçim kaynaklarının iyileştirilmesi de dahil olmak üzere arazi edinimi ve yeniden yerleşim sürecinin planlanması, uygulanması, izlenmesi ve değerlendirilmesi boyunca ilgili bilgileri açıklayacaktır.

Proje Şirketi, hassas gruplar da dahil olmak üzere tüm grupların hakları, kazanımları ve fırsatları konusunda bilgilendirilmesi ve farkındalık kazanmalarını sağlayacaktır.

Proje Şirketi, PEK'lere geniş çapta ulaştırılmak üzere basit, pratik, doğru ve kültürel açıdan uygun belgelerle danışma ve katılım çabalarını destekleyecektir.

PR10: Bilgi Paylaşımı ve Paydaş Katılımı

Proje Şirketi, Projeden doğrudan etkilenen yerel topluluklar ve diğer ilgili paydaşlarla, zamanında ve kültürel açıdan uygun bir şekilde, ilgili, anlaşılır ve erişilebilir bilgiler sağlayarak paydaş katılım faaliyetleri yürütecektir. Faaliyetler, yönlendirme, müdahale, zorlama veya sindirme içermemelidir.

Paydaş katılımı şu unsurları içerecektir: paydaşların belirlenmesi ve analizi, paydaş katılımının planlanması, bilgilerin paylaşılması, istişare ve katılım, şikayet mekanizması ve ilgili paydaşlara sürekli raporlama.

Paydaş katılımının niteliği ve sıklığı, Projenin niteliği ve ölçeği, etkilenen topluluklar üzerindeki olası olumsuz etkileri, çevrenin hassasiyeti ve kamuoyu ilgisinin düzeyiyle orantılı olacaktır. Kamu bilgilendirmesi ve istişareye ilişkin olarak ulusal mevzuatta yer alan tüm gereklilikler — ev sahibi ülkenin uluslararası hukuk kapsamındaki yükümlülüklerini yerine getirmeye yönelik yasalar da dahil olmak üzere — her zaman karşılanmalıdır.

Ortaya çıkabilecek anlaşmazlıkların önlenmesi ve/veya zamanında çözüme kavuşturulmasını sağlamak amacıyla etkili bir şikayet mekanizmasının kurulması zorunlu bir gerekliliktir. Proje Şirketi,

paydaş katılım faaliyetlerinin uygulanması ve izlenmesinden sorumlu olacak belirli personeli görevlendirecek ve görev, sorumluluk ile yetki alanlarını net bir şekilde tanımlayacaktır.

IFC Standartları

IFC Sürdürülebilirlik Çerçevesi ve Performans Standartları (2012), IFC'nin sürdürülebilirlikle ilgili politikalarını ve sekiz performans standardını içermektedir.

Performans Standardı 1'in (PS1: Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi) amacı, projenin çevresel ve sosyal risklerini ve etkilerini belirlemek ve değerlendirmek; çalışanlar/işçiler, etkilenen topluluklar ve çevre üzerindeki riskleri ve etkileri öngörmek ve önlemek, önlemenin mümkün olmadığı durumlarda en aza indirmek; kalan (artık) etkiler varsa, bu risk ve etkileri dengelemek veya telafi etmek amacıyla hafifletme hiyerarşisini uygulamak; müşterileri, yönetim sistemlerinin etkili kullanımı yoluyla çevresel ve sosyal performanslarını artırmaya teşvik etmek; PEK'lerden gelen şikayetlerin ve diğer paydaşlardan gelen taleplerin uygun şekilde yanıtlanmasını ve yönetilmesini sağlamak; PEK'leri etkileyebilecek konularda yakın iş birliği yapmak, proje sırasında ilgili çevresel ve sosyal bilgilerin açıklanmasını ve paylaşılmasını sağlamaktır.

PS1'in temel unsurlarından biri paydaş katılımıdır. Paydaş katılımı, "projenin çevresel ve sosyal etkilerinin başarılı bir şekilde yönetilmesi için gerekli olan güçlü, yapıcı ve duyarlı ilişkiler kurmak için bir zemin" olarak kabul edilir. PS1, ilişkinin projenin risk ve etkilerine bağlı olduğunu ve genellikle paydaş analizi ve planlamasını, bilginin açıklanmasını ve yayılmasını, istişare ve katılımı, şikayet mekanizmasını, paydaşların bilgilendirilmiş katılımı için dokümantasyon sağlamayı ve PEK'lere yönelik sürekli raporlamayı kapsadığını teyit eder.

PS1'in 31. paragrafına göre, Etkilenen Topluluklar üzerinde potansiyel olarak önemli olumsuz etkileri olan projeler, yukarıda Danışma bölümünde özetlenen adımlara dayalı ve Etkilenen Toplulukların bilgilili katılımıyla sonuçlanacak bir Bilgilendirilmiş İstişare ve Katılım (ICP Informed Consultation and Participation)sürecini içerecektir. Bilgilendirilmiş İstişare ve Katılım, daha derinlemesine bir görüş ve bilgi alışverişini ve düzenli ve tekrarlı bir danışma sürecini içerir ve müşterilerin, Etkilenen Toplulukların kendilerini doğrudan etkileyen konulardaki görüşlerini (örneğin önerilen azaltma önlemleri, kalkınma faydalarının ve fırsatlarının paylaşımı ve uygulama konuları) karar alma süreçlerine dahil etmelerini sağlar.

Yatırım projeleri için IFC, çevresel ve sosyal risk kategorizasyonuna bağlı olarak Yatırım Bilgileri Özeti (Summary of Investment Information) ve ilgili durumlarda Çevresel ve Sosyal İnceleme Özetini (Environmental and Social Review Summary) kamuoyuna açıklar.

Proje Kategorisi A'dır. Kategori A kapsamındaki tüm yatırımlar için açıklama, IFC Yönetim Kurulu'nun değerlendirmesinden 60 gün önce yapılır.

AIIB Çevresel ve Sosyal Çerçeve 2021

Proje, EBRD ve AIIB arasında Nisan 2021'de imzalanan Eş Finansman Çerçeve Anlaşması'nda belirlenen düzenlemeleri takip edecektir. Bu nedenle, Projenin çevresel ve sosyal risk ve etkilerinin ele alınmasında uyumlu bir yaklaşım sağlamak amacıyla, AIIB Çevresel ve Sosyal Politikası yerine Projeye EBRD Çevresel ve Sosyal Politikası (2019) ve ilgili EBRD Performans Gereksinimleri (PG'ler) uygulanacaktır.

2.3 FTA Politikaları ve Prosedürleri

FTA, uluslararası standartlara uyan ve paydaş katılımı ile kamuya açıklama konularında yürürlükteki yasa, yönetmelik ve kurumsal taahhütlere uymayı taahhüt eden bir Paydaş Katılım Prosedürü (8.46KY.1.59) içeren entegre bir kalite yönetim sistemine sahiptir. Prosedür, PKP uygulaması için rol ve sorumlulukları belirlemekte ve ISO 10002, EBRD Performans Gereklikleri ve IFC Performans Standartları ile uyumlu Şikayet Mekanizması ve Müşteri Memnuniyeti Prosedürü'ne (8.46KY.1.61) atıfta bulunmaktadır.

Kurumsal İletişim Prosedürü (8.46KI.37), Kurumsal İletişim Departmanı'nın paydaş yönetimindeki rollerini tanımlar. Kurumsal İletişim Departmanı, paydaşları Proje hakkında bilgilendirir, paydaş görüşlerini alır, web sitesi, sosyal medya hesapları, telefon ve e-posta gibi iletişim kanalları aracılığıyla alınan geri bildirimleri değerlendirir, gelen bilgileri Şikayet Yönetim Sistemine yönlendirir ve sonuçlara göre paydaşlar için gerekli eylem planlarını hazırlar. Kalite Yönetim Departmanı bünyesindeki ilgili personel, Proje paydaşlarıyla ilgili ve onlar tarafından bildirilen konular hakkında Kredi Verenlere periyodik raporlama yapılmasını destekleyecektir.

FTA'nın paydaş katılımına ilişkin diğer kurumsal belgeleri şunlardır:

Öneri ve Şikayet Yönetimi Talimatları,

Müşteri Memnuniyeti Anketleri,

Yolcu Memnuniyeti Anketleri ve

Çalışan Memnuniyeti Anketleri.

FTA'nın şikayet mekanizması şunları içerir:

Paydaşlara, kitle iletişim araçları, bültenler, broşürler, e-postalar ve doğrudan gönderimler aracılığıyla şikayet mekanizmasına ve mevcut şikayet kanallarına nasıl ulaşabilecekleri konusunda yıllık bilgilendirme yapılması,

FTA'ya iletilen tüm şikayet ve itirazların resmi olarak kayda alınması,

Endişe duyulan konuların istişare ve doğrulama süreçleriyle yapılandırılmış bir şekilde ele alındığı, iyi yönetilen bir şikayet sistemi,

Şikayet çözümünden sonra şikayetle ilgili tüm sorunların çözüldüğünden emin olmak için takip prosedürü ve

Şikayet sürecinin uygun şekilde sürdürülmesi ve kullanılabilirliğinin sağlanması.

3. PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ VE ANALİZİ

3.1 Genel Bakış

Paydaşlar, Proje'nin etkilerinden, sonuçlarından ve performansından olumlu veya olumsuz etkilenen, bu süreçleri etkileyebilecek veya projeye meşru bir çıkar ilişkisi bulunan kişi veya gruplar olarak tanımlanır. İzin süreçlerinde yetkili kurumlar, Proje alanındaki yerel topluluklar ve Proje kapsamındaki konular veya Proje alanı çevresindeki mevcut sosyal ve sosyoekonomik dinamikler

hakkında bilgi sahibi olan gruplar ve kuruluşlar (sivil toplum kuruluşları (STK'lar), dernekler vb.) da Proje'nin paydaşları arasında yer alır. Bu tür paydaşlardan gelen geri bildirimlerin değerlendirilmesi, etki değerlendirmelerinin kalitesinin artırılmasına ve gerçek sosyoekonomik ihtiyaçlara göre planlanacak ilave kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetlerinin geliştirilmesine katkı sağlayabilir.

Paydaş analizi, Paydaş Katılım Planı'nın (PKP) ilk adımıdır. Bu analizin amacı, her bir paydaş grubunu belirlemek, Projedeki görev ve sorumluluklarını tanımlamak ve bu paydaşlarla etkileşim kurma fırsatlarını ortaya çıkarmaktır. Paydaş analizi, paydaşları listelemekle kalmaz, aynı zamanda değerlendirir ve katılım düzeylerini projenin hedeflerine ve olası etkilerine göre sıralar. Bu analizde, paydaşlar arasındaki dinamikler dikkate alınarak, projeye katılım açısından riskler ve fırsatlar belirlenir.

3.2 Proje Paydaşları

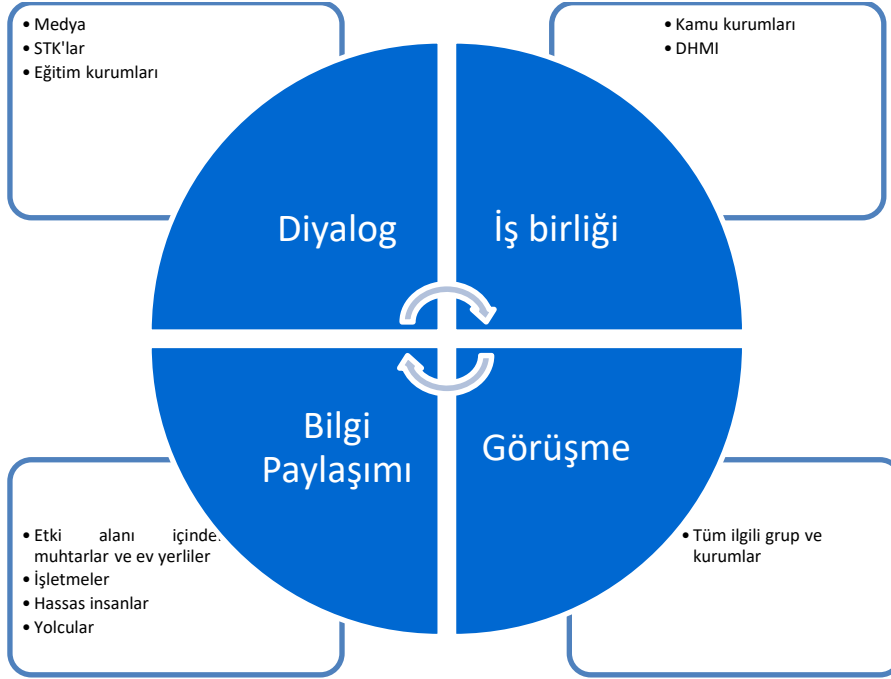
Paydaşlar, dış paydaşlar ve iç paydaşlar olarak ikiye ayrılır. Bu ayrım sayesinde, Proje'ye dahil olan paydaşlar ve diğer paydaşların, Proje'yi nasıl etkiledikleri veya Proje'den nasıl etkilendikleri konusunda net bir şekilde ortaya konabilir. Paydaş analizinde, iç paydaşların Proje'deki rolleri, kurumsal paydaş katılımı ve sürece dahil olma biçimleri açıklanır. Dış paydaş analizinde ise, paydaşların rolü, Proje süresince paydaşlarla kurulacak ilişkilerin yöntemi, sıklığı ve konusu ele alınır.

3.2.1 İç Paydaşlar

İç paydaşlar; FTA, Proje sponsorları Fraport ve TAV ile DHMİ İl Müdürlüğü ve Antalya Havalimanı İl Müdürlüğü çalışanları, temsilcileri, yüklenicileri ve alt yüklenicileridir. Tüm bu paydaşlar, Proje'nin etki alanı kapsamındadır. Dış paydaşlarla sağlıklı ilişkiler kurmak için iç paydaşların iletişimi şarttır.

3.2.2 Dış Paydaşlar

Dış paydaşlar, Proje'den etkilenen veya Proje'yi bir şekilde etkileyen paydaşları temsil eder. Dış paydaşlar, devlet kurumları, sivil toplum kuruluşları, kamu kurumları ve Proje'den etkilenen haneler gibi geniş bir paydaş yelpazesini kapsar. Şekil 3-1, dış paydaş katılım sürecinin akışını özetlemektedir.



Şekil 6 Paydaş Katılım Akışı*

*İlgili grupların açıklamaları ve örnekleri aşağıdaki bölüme eklenmiştir.

Doğrudan Etkilenen Paydaşlar (Projeden Etkilenen Taraflar)

Bu paydaşlar, Proje'nin inşaat ve işletme faaliyetlerinden doğrudan etkilenen taraflardır. Projenin inşaat aşamasında ortaya çıkan trafik, toz ve gürültü gibi olası olumsuz etkiler bu kapsamda değerlendirilmektedir. Örneğin, proje alanı yakınlarındaki sera kullanıcıları tozdan etkilenmiş ve ürünleri zarar görme riski taşımıştır. Ayrıca toz etkisi, çevrede yaşayanların refahını olumsuz yönde etkilemiştir. Proje'nin trafik etkileri ve Havaalanı yakınlarında ağır taşıt sayısının artması, Havaalanı'na gidiş geliş süresini olumsuz etkilemiş ve Havaalanı çevresindeki işletmelerin geçim kaynakları üzerinde etkiler yaratmıştır. Yönetilmeyen trafik sıkışıklığının toplum sağlığı ve güvenliği için riskler taşıdığı düşünülmektedir. Tüm bu etkilere ek olarak, Havaalanı Genişletme Projesi için yapılan kamulaştırmalar sonrasında ekonomik ve/veya fiziksel olarak yerlerinden edilenlerin yaşadığı olumsuz etkiler de tespit edilmiştir.

Tüm bu olası olumsuz etkiler göz önüne alındığında, Projenin doğrudan etkilenen paydaşlarıyla düzenli, açık ve şeffaf bir iletişim içinde olunması büyük önem taşımaktadır.

Temmuz 2022'de gerçekleştirilen masa başı çalışmaları ve saha ziyareti sonucunda, doğrudan etkilenen paydaşlar ve yerleşim yerleri aşağıdaki şekilde belirlenmiştir:

- Yenigöl, Güzelbağ, Ermenek, Altıntaş ve Güzelyurt mahalle muhtarları ve toplulukları,
- Proje sahası yakınlarındaki sera üreticileri,
- Havaalanına çevresindeki işletmeler (örneğin, araç kiralama firmaları, restoranlar, taksi hizmetleri),
- Muratpaşa ve Aksu İlçe Kaymakamlıkları ve İlçe Belediyelerine
- Ekonomik veya fiziki olarak yerinden edilen PEK'ler.

Diğer ilgili taraflar

Bu gruptaki ilgili paydaşlar şunlardır:

- Ulusal, bölgesel ve yerel düzeyde faaliyet gösteren ve Proje faaliyetlerini etkileyebilecek tüm kamu kurumları,
- Turizm sektörü hizmet sağlayıcıları,
- Havaalanı yolcuları,
- Havayolu şirketleri,
- Havaalanına hizmet veren şirketler,
- Proje hakkında haber yapan ve tanıtımını yapan tüm medya kuruluşları,
- Projenin çıktıları ve faaliyetleriyle ilgilenen STK'lar,
- Akdeniz Üniversitesi Sivil Havacılık Yüksekokulu.

Dezavantajlı/savunmasız bireyler veya gruplar

Bu grup, hareket kabiliyeti kısıtlı veya Projenin olası olumsuz etkilerinden orantısız bir şekilde etkilenebilecek savunmasız kişileri içerir. Proje etkileri kapsamında belirlenen savunmasız gruplar; kadınların reisi olduğu haneler, çocuklar, engelli ve kronik hastalığı olan kişiler ve yaşlılardır. Evleri, seraları veya arazileri kamulaştırılan yoksul haneler ve geçim kaynaklarını geri kazanamayanlar da savunmasız olarak tanımlanmaktadır.

Tablo 0-3: Özet Paydaş Tanımlama Tablosu

Paydaş grupları	Kesin paydaşlar	Projeyle ilgili özel ilgi alanının özeti
Dış Paydaşlar		
Ulusal Kamu Kuruluşları	<ul style="list-style-type: none">• Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı• Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı• Kültür ve Turizm Bakanlığı• Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı• Devlet Hava Meydanları İşletmesi (DHMI) Genel Müdürlüğü• Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK)• Türkiye Elektrik İletim A.Ş. (TEİAŞ)	Ulusal ve bölgesel kalkınma Politika oluşturma İzin verme Kümülatif etkiler
İl ve İlçe Düzeyindeki Kamu Kuruluşları	<ul style="list-style-type: none">• Antalya Valiliği• Antalya Havalimanı/ Antalya Sivil Havacılık Sınır Şefliği• Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü• İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü• Antalya Kültür Varlıklarını Koruma Bölge Kurulu	Sosyal ve ekonomik kalkınma Çevre koruma Altyapı ve çevresel etkilerin yönetimi (örneğin atıklar, atık su) Acil durum planlaması ve müdahalesi Çevresel ve sosyal etkiler

	<ul style="list-style-type: none"> • Antalya Afet ve Acil Durum Yönetimi Müdürlüğü • Antalya İl Emniyet Müdürlüğü • Devlet Su İşleri (DSİ) • TEİAŞ 19. Bölge Müdürlüğü • Akdeniz Elektrik İletim A.Ş. (AEDAŞ) • Antalya 112 Acil ve Sağlık Hizmetleri • DHMI (Devlet Hava Meydanları İşletmesi) Antalya Havalimanı Genel Müdürlük Ofisi • Muratpaşa Valiliği • Muratpaşa Belediyesi • Muratpaşa İlçe Tarım ve Orman Müdürlüğü • Muratpaşa İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü • Muratpaşa Müftülüğü • Muratpaşa Sosyal Yardımlaşma Dayanışma Vakfı (SYDV) • Aksu Valiliği • Aksu Belediyesi • Aksu İlçe Tarım ve Orman Müdürlüğü • Aksu Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı (SYDV) 	<p>İzin işlemleri</p>
<p>Uluslararası, Ulusal ve Yerel Düzeydeki Sivil Toplum Kuruluşları (STK'lar)</p>	<p><u>Ekonomik Kalkınma</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Antalya Ticaret ve Sanayi Odası (ATSO) • Antalya Havalimanı Taksi Şoförleri Kooperatifi • Antalya Turizm Otel İşletmeciliği Birliği • Antalya İli Tarım Kredi Kooperatifi • Ziraat Odası • Antalya Turist Rehberleri Odası (ARO) • Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TURSAB), Akdeniz Bölge Acentesi • Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Derneği (AKTOB) • İlçe Esnaf ve Sanatkarlar Odası Kredi Kooperatifi • Aksu İlçesi Tarım Kredi Kooperatifi • Aksu Muhtarlar Derneği <p><u>Çevre</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dünya Doğayı Koruma Vakfı (WWF) 	<p>Çevresel ve sosyal etkiler</p> <p>Kümülatif etkiler</p> <p>Ekonomik kalkınma</p> <p>Kapsayıcılık ve erişilebilirlik</p> <p>Güvenlik etkileri</p>

	<ul style="list-style-type: none"> Türkiye Erozyonla Mücadele, Ağaçlandırma ve Doğal Varlıkları Koruma Vakfı (TEMA) Antalya Çevre ve Doğa Dostları Federasyonu Doğader Antalya <p><u>Cinsiyet, Kapsayıcılık ve Erişilebilirlik</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Antalya Kadın İstihdam ve Çocuk Hakları Derneği Antalya Kadın Dayanışma Merkezi Engelsiz Yaşam Derneği Görme Engelliler İçin Altı Nokta Derneği Kız Çocuklarını Destekleme Derneği 	
Projeden Etkilenen Mahalleler ve Muhtarlar	<ul style="list-style-type: none"> Yeniğöl Güzelbağ Ermenek Altıntaş Güzelyurt Güzeloba 	<p>Çevresel ve sosyal etkiler, özellikle trafik etkileri, toplum sağlığı ve güvenliği, toz ve gürültü etkileri</p> <p>Ekonomik yerinden edilme (gelir veya geçim kaynaklarının kaybı) İstihdam</p>
Proje sahası yakınındaki sera üreticileri	<ul style="list-style-type: none"> Güzelyurt Altıntaş Güzelbağ Ermenek 	<p>Çevresel ve sosyal etkiler, özellikle tozun geçim kaynakları üzerindeki etkileri</p>
Havaalanı Yolcuları	<ul style="list-style-type: none"> Antalya Havalimanı'nı kullanan yolcular 	<p>İnşaatın etkileri, toplum sağlığı ve güvenliği</p> <p>Seyahat deneyimi</p>
Havaalanında Faaliyet Gösteren Şirketler	<ul style="list-style-type: none"> Havayolu şirketleri Yer hizmetleri firmaları Uçak içi ikram firmaları Uçak yakıt ikmal firmaları Tur operatörleri 	<p>Genişleme planları, operasyonel iş sağlığı ve güvenlik, trafik etkileri</p> <p>Ekonomik kalkınma</p>
Hassas Kişiler ve Gruplar	<ul style="list-style-type: none"> Projeden etkilenen mahallelerdeki yoksul, yaşlı, hasta ve engelli insanlar Engelli, yaşlı, çocuk yolcular 	<p>Toplum sağlığı ve güvenliği üzerindeki etkiler</p> <p>Kamulaştırma nedeniyle yaşanan ekonomik yerinden edilme</p>
Reisi kadın olan haneler	<ul style="list-style-type: none"> Projeden etkilenen mahallelerde yaşayan kadın reisli haneler 	<p>Çevresel ve sosyal etkiler</p> <p>Kümülatif etkiler</p> <p>Kamulaştırma</p>

		İstihdam
Yerel İşletmeler Havaalanına yakın işletmeler	<ul style="list-style-type: none"> Yerel işletmeler ve küçük ölçekli ticari faaliyetler Taksi işletmecileri Araç kiralama firmaları ve restoranlar 	Trafik etkisi Toz etkisi Ekonomik yerinden edilme Uzun vadeli ekonomik kalkınma
Medya	<ul style="list-style-type: none"> Yerel ve ulusal gazeteler TV kanalları Sosyal medya 	Topluluklara doğru Proje bilgisinin aktarılması Reklam ve bilgilendirme faaliyetleri Proje ile ilgili paydaş katılım faaliyetlerine dair duyurular
Üniversite	<ul style="list-style-type: none"> Akdeniz Üniversitesi Sivil Havacılık Yüksekokulu 	Öğrenci teknik eğitimleri Staj İstihdam
Kredi Verenler	<ul style="list-style-type: none"> Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası IFC AIIB 	Proje finansmanı ve Çevresel ve Sosyal gerekliliklere uyum
İç Paydaşlar		
FTA	<ul style="list-style-type: none"> Çalışanlar Yükleniciler, alt yükleniciler ve çalışanları 	Büyüme ve kalkınma Sürekli istihdam ve fırsatlar İş sağlığı ve güvenliği
Fraport	<ul style="list-style-type: none"> Çalışanlar Yükleniciler 	Proje sponsorları
TAV	<ul style="list-style-type: none"> Çalışanlar Yükleniciler 	Proje sponsorları
DHMI İl Müdürlüğü ve Antalya Havalimanı İl Müdürlüğü	<ul style="list-style-type: none"> Çalışanlar Memurlar 	Resmi düzenlemeler ve izinler Havaalanı hizmetlerinin işletilmesi ve yönetilmesi

4. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI VE BİLGİLENDİRME SÜRECİ

4.1 Genel Bakış

Paydaş katılımı, Projenin boyunca devam eden bir faaliyettir. Aşağıdaki program, işletme aşamasındaplanlanan temel paydaş katılım faaliyetlerini özetlemektedir. Program, geçerliliğini koruması ve Projenin ihtiyaçlarını karşılaması için her yıl gözden geçirilecektir.

4.2 Cinsiyet Hususları

PKP, toplumsal cinsiyet hususları dikkate alınarak hazırlanmıştır. PKP'nin uygulanmasında cinsiyet eşitliği esas alınmakta ve katılımcı, kapsayıcı bir yaklaşım benimsenmektedir. FTA, toplumsal cinsiyet eşitliği ilkesi doğrultusunda aşağıdaki önlemleri almaktadır:

Proje yaşam döngüsü boyunca elde edilen ve kaydedilen tüm paydaş katılım verilerinin cinsiyete göre ayrıştırılması,

Operasyonlar sırasında cinsiyet etkisinin izlenmesi,

FTA ve yüklenicileri ile tedarikçilerinin kadın çalışanları için cinsiyete dayalı şiddet ve tacizi önlemek amacıyla anonim başvuru imkanı bulunan erişilebilir ve gizli bir iç şikayet mekanizması sağlanması,

Cinsiyete göre iç ve dış şikayet kayıtlarının tutulması ve

Kadın paydaşların katılımı açısından paydaş katılım yöntemlerinin etkinliğinin analiz edilmesi ve izlenmesi.

4.3 Paydaş Katılım Planı ve Gelecekteki Paydaş Katılımı

Tablo 0-4: Paydaş Katılım Planı ve Gelecekteki Paydaş Katılımı

No	Paydaşlar	Aktivite Seviyesi	Etki	İstişare Konuları	İstişare Yöntemi	Faz	İzleme Göstergeleri	Etkileşim Sıklığı	Sorumlu Taraf
A	Yerel Topluluklar								
1	İşyerleri (restoranlar, araç kiralama firmaları, taksi durakları) Sakinler / yerel halk Küçük ve orta ölçekli işletmeler	Yerel	Etkilenen	<ul style="list-style-type: none"> Proje faaliyetleri (SLIP, NMP, Güney Yolu vb.) hakkında istişare Projenin biyolojik çeşitlilik, gürültü ve trafik gibi olası etkileri hakkında bilgilendirme Paydaşlarla iletişim mekanizması FTA'nın şikayet mekanizması hakkında bilgilendirme 	<ul style="list-style-type: none"> TİG'lerin ziyaretleri Broşür Yüz yüze danışma toplantısı Web sitesi Sosyal medya Afişler Reklam panoları 	Operasyon	<ul style="list-style-type: none"> Yapılan ziyaret sayısı Yapılan istişare sayısı Ulaşılan PEK sayısı Yapılan istişare, şikayetve ulaşılan PEK sayılarına ilışkincinsiyete göre ayrılmış veri Alınan ve çözülen talep ve şikayet sayısı Basılan ve dağıtılan broşur sayısı Sosyal medya analizi Web sitesi içerikleri Reklam panolarının konumu 	<ul style="list-style-type: none"> Üç aylık ziyaretler Aylık sosyal medya güncellemeleri Yıllık broşur dağıtımı 	<ul style="list-style-type: none"> TİG İletişim Departmanı Kalite Güvence Departmanı
2	Yakın çevrede yaşayan sakinler Proje kapsamında kamulaştırmadan etkilenen PEK'ler	Yerel	Etkilenen	<ul style="list-style-type: none"> Proje faaliyetleri (SLIP, NMP, Güney Yolu vb.) hakkında istişare Projenin biyolojik çeşitlilik, gürültü ve trafik gibi olası etkileri hakkında bilgilendirme Paydaşlarla iletişim mekanizması 	<ul style="list-style-type: none"> TİG'lerin ziyaretleri Broşür Yüz yüze danışma toplantısı Web sitesi 	Operasyon	<ul style="list-style-type: none"> Yapılan ziyaret sayısı Yapılan istişare sayısı Ulaşılan PEK sayısı Yapılan istişare, şikayet ve ulaşılan PEK sayılarına ilışkin 	<ul style="list-style-type: none"> İki haftada bir ziyaretler Aylık sosyal medya güncellemeleri Yıllık broşur dağıtımı 	<ul style="list-style-type: none"> TİG İletişim Departmanı Kalite Güvence Departmanı

	Havaalanı yakınlarındakisera üreticileri			<ul style="list-style-type: none"> FTA'nın şikayet mekanizması hakkında bilgilendirme Kamulaştırmadan etkilenenler için Ek Geçim Kaynağı İyileştirme Planı'nın (SLIP) uygulanması 	<ul style="list-style-type: none"> Sosyal medya Afişler Reklam panoları 		<p>cinsiyete göre ayrılmış veri</p> <ul style="list-style-type: none"> Alınan ve çözülen talep ve şikayet sayısı Basılan ve dağıtılan broşür sayısı SLIP'ten yararlanan PEK sayısı Danışma sayısı, şikayetler ve ulaşılan PEK sayısı hakkında cinsiyete göre ayrılmış veriler Sosyal medya analizi Web sitesi içerikleri Reklam panolarının konumu 		
3	Projeden Etkilenen Mahallelerin Muhtarları: Yenigöl, Güzelbağ, Ermenek, Güzeloba, Altıntaş ve Güzelyurt	Yerel	Etkilenen	<ul style="list-style-type: none"> Proje faaliyetleri (SLIP, NMP, Güney Yolu vb.) hakkında istişare Projenin biyolojik çeşitlilik, gürültü ve trafik gibi olası etkileri hakkında bilgilendirme Paydaşlarla iletişim mekanizması FTA'nın şikayet mekanizması hakkında bilgilendirme 	<ul style="list-style-type: none"> Ziyaret Broşür Danışma toplantısı Web sitesi Sosyal medya Afişler 	Operasyon	<ul style="list-style-type: none"> Yapılan ziyaret sayısı Muhtarlarla yapılan istişare sayısı Ulaşılan muhtar sayısı Muhtarlardan alınan ve çözüme kavuşturulan talep ve şikayet sayısı Paylaşılan sosyal medya mesajı sayısı Muhtarlıklarda dağıtılan broşür sayısı 	<ul style="list-style-type: none"> İki haftada bir ziyaretler Aylık sosyal medya güncellemeleri Yıllık broşür dağıtımı 	<ul style="list-style-type: none"> TİG İletişim Departmanı Kalite Güvence Departmanı

4	Hassas gruplar: Yaşlılar, engelliler, reisi kadın olan haneler, çocuklar	Yerel	Etkilenen	<ul style="list-style-type: none"> Proje faaliyetleri (SLIP, NMP, Güney Yolu vb.) hakkında istişare Projenin biyolojik çeşitlilik, gürültü ve trafik gibi olası etkileri hakkında bilgilendirme Paydaşlarla iletişim mekanizması FTA'nın şikayet mekanizması hakkında bilgilendirme 	<ul style="list-style-type: none"> Birebir ziyaret Broşür Danışma toplantısı Web sitesi Sosyal medya Afişler 	Operasyon	<ul style="list-style-type: none"> Yapılan ziyaret sayısı Yapılan istişarelerin sayısı Ulaşılan hassas PEK sayısı Alınan ve çözülen talep ve şikayet sayısı Yapılan istişare, şikayet ve ulaşılan PEK sayılarına ilişkin cinsiyete göre ayrılmış veriler 	<ul style="list-style-type: none"> İki haftada bir ziyaretler Aylık sosyal medya güncellemeleri Yıllık broşür dağıtımı 	<ul style="list-style-type: none"> TİG İletişim Departmanı Kalite Güvence Departmanı
B	Kamu Kurumları								
1	Ulusal Düzey	Ulusal	Etkileyen	<ul style="list-style-type: none"> Proje faaliyetleri (SLIP, NMP, Güney Yolu vb.) hakkında istişare Projenin olası etkileri hakkında bilgilendirme Belediyenin şikayet mekanizması 	<ul style="list-style-type: none"> Ziyaret Resmi yazışmalar 	Operasyon	<ul style="list-style-type: none"> Yapılan ziyaret sayısı Kayda alınan resmi yazışmalar 	<ul style="list-style-type: none"> Yıllık Gerektiğinde 	<ul style="list-style-type: none"> Yönetim Kalite Güvence Departmanı
2	İl ve İlçe Düzeyinde	Bölgesel	Etkileyen	<ul style="list-style-type: none"> İzinler Proje faaliyetleri (SLIP, NMP, Güney Yolu vb.) hakkında istişare Projenin olası etkileri hakkında bilgilendirme Belediyenin şikayet mekanizması Antalya Kültür Varlıklarını Koruma Bölge Kurulu ile kültürel 	<ul style="list-style-type: none"> Ziyaret Resmi yazışmalar 	Operasyon	<ul style="list-style-type: none"> Yapılan ziyaret sayısı Kayda alınan resmi yazışmalar Alınan ve çözülen talepler ve şikayetler 	<ul style="list-style-type: none"> Yıllık Gerektiğinde 	<ul style="list-style-type: none"> Yönetim Kalite Güvence Departmanı

				miras alanlarının korunması konusunda istişareler					
3	İlçe Belediyeleri	Bölgesel	Etkilenen	<ul style="list-style-type: none"> Proje faaliyetleri (SLIP, NMP, Güney Yolu vb.) hakkında istişare Şikayet ve taleplerin görüşülmesi Görüş ve önerilerin alınması 	<ul style="list-style-type: none"> Ziyaret Resmi yazışmalar 	Operasyon	<ul style="list-style-type: none"> Yapılan ziyaret sayısı Kayda alınan resmi yazışmalar Alınan ve çözülen talepler ve şikayetler 	<ul style="list-style-type: none"> Yıllık Gerektiğinde 	<ul style="list-style-type: none"> Yönetim İletişim Departmanı Kalite Güvence Departmanı
C	Eğitim Kurumları								
1	Güzelbağ Şehit Ahmet Köse Ortaokulu Güzelbağ İlkokulu Yeniğöl Ortaokulu Aksu İncikpınar Ortaokulu Celal Sönmez Ortaokulu	Yerel	Etkilenen	<ul style="list-style-type: none"> Proje faaliyetleri (SLIP, NMP, Güney Yolu vb.) hakkında istişare Gürültünün etkisi hakkında onları bilgilendirmek FTA'nın şikayet mekanizması hakkında bilgilendirme 	<ul style="list-style-type: none"> Ziyaret Broşür İstişare toplantısı Web sitesi 	Operasyon	<ul style="list-style-type: none"> Yapılan ziyaret sayısı Kayda alınan resmi yazışmalar Alınan ve çözülen talepler ve şikayet sayısı Trafik Yönetim Planı 	<ul style="list-style-type: none"> Yıllık Gerektiğinde 	<ul style="list-style-type: none"> TİG İletişim Departmanı Kalite Güvence Departmanı
2	Akdeniz Üniversitesi Sivil Havacılık Yüksekokulu	Bölgesel	Etkilenen	<ul style="list-style-type: none"> Staj İstihdam Öğrencilerin teknik eğitimleri 	<ul style="list-style-type: none"> İstişare toplantısı Resmi yazışmalar 	Operasyon	<ul style="list-style-type: none"> Cinsiyete göre ayrıştırılmış eğitim almış öğrenci sayısı Cinsiyete göre ayrıştırılmış staj sayısı Cinsiyete göre ayrıştırılmış istihdam edilen öğrenci sayısı 	<ul style="list-style-type: none"> Yıllık Gerektiğinde 	<ul style="list-style-type: none"> TİG İletişim Departmanı Kalite Güvence Departmanı

D	Meslek Odaları								
1	ATSO	İl	Etkileyen	<ul style="list-style-type: none"> Proje faaliyetleri (SLIP, NMP, Güney Yolu vb.) hakkında istişare Şikayet ve taleplerin görüşülmesi Görüş ve önerilerin alınması 	<ul style="list-style-type: none"> Ziyaret Broşür İstişare toplantısı Web sitesi Sosyal medya Afişler 	Operasyon	<ul style="list-style-type: none"> Yapılan istişare sayısı Ulaşılan Oda Sayısı Alınan ve çözülen talep ve şikayet sayısı 	<ul style="list-style-type: none"> Yıllık Gerektiğinde 	<ul style="list-style-type: none"> İletişim Departmanı Kalite Güvence Departmanı
2	Turizm Sektörü	İl	Etkilenen	<ul style="list-style-type: none"> Proje faaliyetleri (SLIP, NMP, Güney Yolu vb.) hakkında istişare Şikayet ve taleplerin görüşülmesi Görüş ve önerilerin alınması 	<ul style="list-style-type: none"> Ziyaret Broşür İstişare toplantısı Web sitesi Sosyal medya Afişler 	Operasyon	<ul style="list-style-type: none"> Yapılan istişare sayısı Ulaşılan Oda Sayısı Alınan ve çözülen talep ve şikayet sayısı 	<ul style="list-style-type: none"> Altı aylık 	<ul style="list-style-type: none"> İletişim Departmanı Kalite Güvence Departmanı
E	STK'lar								
1	STK'lar Çevre <ul style="list-style-type: none"> Dünya Doğayı Koruma Vakfı (WWF) Türkiye Erozyonla Mücadele, Ağaçlandırma ve Doğal Varlıkları Koruma Vakfı (TEMA) 	Ulusal ve bölgesel	Etkilenen	<ul style="list-style-type: none"> Proje faaliyetleri (SLIP, NMP, Güney Yolu vb.) hakkında istişare Projenin beklenen olumlu ve olumsuz etkileri hakkında istişare Şikayet Mekanizması hakkında bilgi paylaşımı 	<ul style="list-style-type: none"> Ziyaret Broşür İstişare toplantısı Web sitesi Sosyal medya Afişler 	Operasyon	<ul style="list-style-type: none"> Yapılan istişare sayısı Ulaşılan STK sayısı Alınan ve çözülen talep ve şikayet sayısı 	<ul style="list-style-type: none"> Yıllık 	<ul style="list-style-type: none"> İletişim Departmanı Kalite Güvence Departmanı

	<ul style="list-style-type: none"> Antalya Çevre ve Doğa Dostları Federasyonu Doğader Antalya <p>Cinsiyet, Kapsayıcılık ve Erişilebilirlik</p> <ul style="list-style-type: none"> Antalya Kadın İstihdam ve Çocuk Hakları Derneği Antalya Kadın Dayanışma Merkezi Engelsiz Yaşama Derneği Görme Engelliler İçin Altı Nokta Derneği Kız Çocuklarını Destekleme Derneği 								
F	Medya								
1	Medya Dernekleri ve Ajansları	Ulusal ve bölgesel	Etkileyen	<ul style="list-style-type: none"> Projenin genel aşamaları ve inşaat faaliyetleri hakkında bilgi paylaşımı Şikayet mekanizmasının işleyişi hakkında istişare 	<ul style="list-style-type: none"> Basın bülteni Ziyaret Broşür İstişare toplantısı Web sitesi Sosyal medya 	Operasyon	<ul style="list-style-type: none"> Basın bülteni sayısı Kamuoyu istişare sayısı 	<ul style="list-style-type: none"> Gerektiğinde 	<ul style="list-style-type: none"> İletişim Departmanı Kalite Güvence Departmanı

G	Yolcular								
1	Yolcular	Bölgesel	Etkilenen	<ul style="list-style-type: none"> Projelerin beklenen olumlu ve olumsuz etkileri hakkında istişareler Şikayet mekanizmasının işleyişi hakkında bilgilendirme Yolcu memnuniyeti 	<ul style="list-style-type: none"> Broşür Sosyal medya Web sitesi Posterler Reklam panoları 	Operasyon	<ul style="list-style-type: none"> Sosyal medya gönderilerinin sayısı Afişler ve reklam panosu konumları Cinsiyete göre ayrıştırmış yolcu memnuniyeti anketleri 	<ul style="list-style-type: none"> Altı aylık Gerektiğinde 	<ul style="list-style-type: none"> İletişim Departmanı Kalite Güvence Departmanı
H	İç Paydaşlar								
1	FTA, sponsorlar ve yüklenicileri	Bölgesel	Etkileyen	<ul style="list-style-type: none"> Proje güncellemeleri ve operasyonlardaki değişiklikler, çalışma hakları, sözleşme bilgileri, Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Taciz hükümlerini içeren davranış kuralları, çalışanlara yönelik Şikayet Başvuru Mekanizması hakkında bilgilendirme Dahili şikayet mekanizması 	<ul style="list-style-type: none"> Eğitimler Yüz yüze toplantılar Broşür Ziyaret Resmi yazışmalar 	Operasyon	<ul style="list-style-type: none"> Eğitim sayısı Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Taciz Konusunda Eğitim Sayısı Yüz yüze toplantı sayısı Ziyaret sayısı Resmi yazışma sayısı Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Taciz'e ilişkin Şikayetler Cinsiyete göre ayrıştırmış dahili şikayet kayıtları/açık-kapalı durumu/ortalama kapanış süresi 	<ul style="list-style-type: none"> Yeni çalışanlar için oryantasyon Yıllık eğitimler Altı aylık bilgilendirme oturumları 	<ul style="list-style-type: none"> Yönetim İK Kalite Güvence Departmanı

2	DHMİ İl Müdürlüğü ve Antalya Havalimanı Mülki İdare Amirliği	Bölgesel	Etkileyen	<ul style="list-style-type: none">Proje güncellemeleriİzinlerHukuki meselelerŞikayetlerYönetim	<ul style="list-style-type: none">Resmi yazışmalarZiyaretToplantı	Operasyon	<ul style="list-style-type: none">Toplantı sayısıHavaalanıyla ilgili şikayetlerin cinsiyete göre dağılımıResmi yazışma sayısı	<ul style="list-style-type: none">AylıkGerektiğinde	<ul style="list-style-type: none">YönetimKalite Güvence Departmanı
---	--	----------	-----------	--	---	-----------	---	--	---

4.4 Açıklama Süreci

FTA, tüm paydaşlarıyla ilişkilerinde şeffaflığa bağlıdır. Bu politikanın doğal bir sonucu olarak, Şirket, paydaşlarının proje faaliyetleri hakkında daha fazla bilgi edinmelerini teşvik etmektedir. Bu nedenle, bu PKP de dahil olmak üzere ilgili tüm belgelere Şirket'in web sayfasından ulaşılabilir. Ayrıca, FTA, tüm paydaşlar ve toplum üyeleriyle, yorumları almak ve belgelemek, soru ve bilgi taleplerine yanıt vermek için mevcut tüm iletişim kanalları aracılığıyla açık kapı politikası sürdürmeyi taahhüt etmektedir. FTA, bu yaklaşımın paydaşlarla karşılıklı güven ve iş birliğini güçlendirilmek için çok önemli olduğuna inanmaktadır.

5. ŞİKAYET MEKANİZMASI

5.1 Genel Bakış

Şikayet mekanizması, proje yönetiminin ayrılmaz bir parçasıdır. FTA, tüm FTA faaliyetlerini kapsayan bir şikayet yönetim sistemine ve prosedürüne sahiptir. Bu mekanizma, etkilenen toplulukların/bireylerin yargı yolu veya diğer idari başvuru haklarına erişimini engellemez. Ancak, etkili bir mekanizma olarak FTA'nın şikayet mekanizması, her türlü memnuniyetsizlik için önleyici tedbirlerin alınmasına olanak tanıyarak proaktif bir duruş sergileme fırsatı sunar. Bu, toplumsal sorunlarda olası bir zincirleme etkiyi önler.

Şikayetler, dış ve iç şikayetler olarak analiz edilir ve ardından doğrudan veya dolaylı olarak değerlendirilir. Kaydedilen şikayetler, kritik/acil olanlar için Kategori A, terminallerde müşteri memnuniyetini hedefleyenler için Kategori B olarak sınıflandırılır.

FTA, mevcut mekanizmaya uyarlanmış ve proje özelinde geliştirilmiş bir şikayet mekanizmasına sahiptir. Bu mekanizma aşağıdaki temel bileşenleri içerir:

- Hem dış hem de iç paydaşların şikayetlerinin dikkate alınması,
- Şikayetlerin alındığının teyidi ve çözüm için zaman çerçevelerinin tanımlanması ve
- Gizliliğin korunması, şikayetlerin incelenmesi ve çözülmesine ilişkin kaynaklar ve organizasyonel düzenlemeler de dahil olmak üzere pratik düzenlemeler.

Şikayet mekanizmasının işleyiş yapısı ve düzenlemeleri, Proje uygulaması sırasında ihtiyaçlara göre güncellenecektir. Örneğin, FTA tarafından hazırlanan mevcut Şikayet Prosedürü, şikayetlerin yeniden açılması olasılığı hakkında bilgi içermemektedir. Yapılacak güncellemelerle, şikayet sahiplerine gerektiğinde şikayetlerini yeniden açma imkanı sunulacaktır.

Şikayet mekanizması süreç akışı şu adımları içerir:

- Şikayet alınır ve tanımlanır.
- Şikayet, Şikayet Kayıt Sistemine kaydedilir ve önemi değerlendirilir.
- Şikayet sahibine şikayetinin sisteme kaydedildiği bildirilir.
- FTA yönetimi şikayet hakkında bilgilendirilir.
- Şikayetlerin çözümü FTA'nın ilgili birimine devredilir.
- Bir yanıt hazırlanır.
- Çözüm FTA yönetimi tarafından onaylanır ve imzalanır.
- Yanıt şikayet sahibine iletilir.

- Şikayet sahibinin geri bildirimini kaydedilir.
- Uygun görüldüğünde şikayet kapatılır.

Şikayet mekanizmasının tüm paydaşlara açık bir şekilde (hem Türkçe hem İngilizce olarak) duyurulması gerekmektedir.

5.2 Dış/Toplum Şikayet Mekanizması

5.2.1 Şikayet Bildirimi ve Çözüm Süreci

FTA, paydaşların şikayet yönetim süreci hakkında eksiksiz bilgi sahibi olmasını sağlar. Bu mekanizma, paydaş katılımı ve bilgilendirme toplantılarında tanıtılır.

- FTA, şikayet mekanizmasının bir parçası olarak, paydaşların kullanımına yönelik şikayet formları sağlar. Bu formlar, paydaş katılım toplantılarında dağıtılmakta ve ayrıca FTA'nın web sitesinde ve muhtarların ofislerinde erişime sunulmaktadır. Web sitesi üzerinden gelen formlar, şikayet mekanizması sürecinin başlatılması için öncelikle Kalite Departmanı'na iletilmektedir.
- FTA'nın projeleri, faaliyetleri, operasyonları ve görevleriyle ilgili herhangi bir endişe, soru veya talep olduğunda, paydaşlar şikayet formunu doldurarak Proje sahasında, idari Proje ofisinde, ana binada ve Güzelbağ, Altıntaş, Güzelyurt, Yenigöl ve Ermenek mahallelerindeki muhtarlık ofislerinde bulunan şikayet kutularına bırakabilir veya doğrudan Toplum İrtibat Görevlisi'ne (TİG) teslim edebilir. Ayrıca, FTA bu formları web sitesinde proje sekmesi altında yayınlamaktadır.
- Kültür, sosyo-ekonomik ve eğitim düzeyine bağlı olarak, şikayetleri toplamakla görevli personel (örneğin, İnsan Kaynakları (İK) Departmanı temsilcisi, Kalite Departmanı temsilcisi, Toplum İrtibat Görevlisi (TİG), yöneticiler) belirlenen alanlara yapılan saha ziyaretleri sırasında grup veya bireysel toplantılarda dile getirilen şikayetleri yazılı olarak kaydeder.
- Şirket yetkilileri, sözlü olarak iletilenler de dahil olmak üzere her türlü şikayet ve talebi yazılı olarak kayda alır.
- Başvuru sahipleri, şikayetlerini isimsiz (anonim) şekilde iletmekte serbesttir. Görüş, Öneri ve Şikayet Kayıt Formu bu seçeneği içermektedir. Alınan şikayet, ilgili sorumlu(lar) tarafından kaydedilir. Şikayetçiye, başvuru sırasında belirttiği iletişim kanalı (e-posta, posta, telefon) üzerinden ulaşılır ve şikayetin alındığı ve en geç iki gün içinde değerlendirileceği bildirilir. Ayrıca, şikayetin sonuçlandırılmasına yönelik bir zaman çizelgesi de paylaşılır. Gerekli düzeltici eylemler uygulandıktan ve şikayet çözüme kavuşturulduktan sonra, şikayetçiye bilgi verilir ve dosya kapatılır.
- Şikayetin alınmasından dosyanın kapatılmasına kadar geçen süreçte yapılan tüm işlemler, formlar, kayıt belgeleri ve diğer ilgili bilgiler dosyalanarak arşivlenir.
- FTA, olağan bir şikayetin derhal işleme alınarak kapatılması için beş iş günü süre öngörmektedir.
- Şikayetin giderilmesi uzun vadeli bir işlem gerektiriyorsa, şikayetçi aranarak çözüm süresinin neden beş iş gününden uzun süreceği hakkında bilgilendirilir ve şikayetin sonuçlandırılmasına yönelik öngörülen bir zaman çizelgesi kendisiyle paylaşılır. Düzeltici eylemler uygulandıktan sonra, şikayetçiye dosyanın kapatıldığı bildirilir ve şikayet dosyası kapatılır.

Şikayet mekanizması, herhangi bir paydaşın bir projenin planlanma, geliştirilme veya uygulanma şekliyle ilgili şikayet veya öneride bulunmasını sağlayacak şekilde yapılandırılmıştır. Bu mekanizma, paydaşların görüşlerinin alınmasını ve değerlendirilmesini mümkün kılar; aynı zamanda Proje ile yerel halk ve diğer paydaşlar arasında başarılı bir ilişki kurulmasının anahtarıdır. Yabancı yolcular da dikkate alınarak, şikayetler hem Türkçe hem de İngilizce olarak alınabilir veya paydaşlara bu dillerde sunulabilir.

Müşteri Komitesinin Rolü:

FTA, şikayetlerin ele alınması sürecinde gerektiğinde kurul kararları almak üzere bir "Müşteri Komitesi" oluşturmuştur. Komite; Operasyon, Satış ve Pazarlama, Güvenlik, Kalite, Teknik, Kurumsal İletişim ve İK Departman Yöneticilerinden oluşmaktadır. Yönetim Kurulu Başkanı Kalite Müdürü'dür. Yönetim Kurulu'nun temel görevi, şikayetleri etkin bir şekilde değerlendirmek, zamanında çözüm bulmak ve şikayet sahibine geri bildirim sağlamaktır.

Şikayetin çözümü ilgili birim/birimler tarafından sağlanamazsa ve koordinasyon gerekiyorsa, Yönetim Kurulu Başkanı komiteyi toplantıya çağırır. Yönetim Kurulu tarafından çözüme kavuşturulamayan şikayetler ve kaynak gerektiren konular, Yönetim Kurulu Başkanı aracılığıyla Genel Müdürlere iletilir.

Müşterilere e-posta yoluyla yapılan bildirimler Kalite Şefi tarafından, yazılı bildirimler ise Yönetim Kurulu Başkanı tarafından yapılır.

Müşteri Komitesi, aylık şikayet raporlarını inceler, açık şikayetleri araştırır ve sonuçlandırır. Yapılacak iyileştirmeler, mali açıdan bütçe planlama girdileri olarak değerlendirilir.

Projeden Etkilenen Topluluklar ve Toplum İrtibat Görevlisi:

Tıpkı inşaat aşamasında olduğu gibi, Antalya Havalimanı'nda da havalimanı çevresindeki toplulukların talep ve şikayetlerinin yönetime iletilmesini sağlamak için Toplum İrtibat Görevlileri (TİG) görev yapmaya devam etmektedir. Toplum İrtibat Görevlileri ayrıca SLIP'in uygulanmasında da kritik bir rol oynamaktadır. Toplum İrtibat Görevlileri, olumsuz etkilerin azaltılması amacıyla tasarlanıp uygulamaya konan SLIP, Gönüllü Gürültü Yalıtım Programı ve Gürültü Yönetim Planı'nın uygulanmasında da kritik bir rol oynamaktadır. Daha önce belirtildiği üzere, topluluk üyelerinin proje ile iletişim kurabileceği farklı kanallar mevcuttur. Ancak Toplum İrtibat Görevlileri, kolay ulaşılabilir olmaları ve topluluk üyeleri tarafından şahsen tanınmaları nedeniyle bu kanallar arasında en etkili olanıdır. Toplum İrtibat Görevlilerinin varlığı, hassas grupların proje faaliyetlerinden faydalanma fırsatlarını da artırmaktadır; çünkü tanımlanmış hassas gruplara doğrudan ulaşılmakta ve bu grupların talepleri ile şikayetleri kayıt altına alınmaktadır.

5.2.2 Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Cinsel Taciz (CDŞ-CT) Vakalarının Ele Alınması

Proje sahasında (havalimanı ve inşaat alanları dahil) uygulanan güvenlik önlemleri, güvenlik personeli ve izleme sistemleri aracılığıyla CDŞ-CT vakalarının yaşanma riskini azaltmıştır. Alınan güvenlik önlemleri ile ihtiyaç halinde uygulanacak eylemler, projeden etkilenme ihtimali bulunan tüm çalışanlara, yolculara ve diğer paydaşlara açıklanacaktır. Güvenlik önlemlerine ek olarak, CDŞ-CT konularıyla ilgili her türlü şikayet, öneri veya talebin bildirilmesi amacıyla paydaşların kullanabileceği çeşitli kanallar içeren bir şikayet mekanizması mevcuttur ve erişilebilirdir. Bu mekanizma, anonim şikayetlerin kaydedilmesine ve değerlendirilmesine olanak tanımaktadır. Bu özellik, özellikle CDŞ-CT ile ilgili bildirimlerde kritik öneme sahiptir.

CDŞ-CT vakaları buna göre kaydedilir ve analiz edilir. Şikayet Mekanizması, her türden şikayeti ele alabilecek kapsayıcı bir sistem olarak tasarlanacaktır. CDŞ-CT mağdurlarının güvenliğini,

gizliliğini ve konforunu sağlamak amacıyla, proje kapsamında nitelik ve deneyim gerekliliklerine uygun şekilde çeşitli görevlerde kadın çalışanların istihdam edilmesi sağlanacaktır. Proje, bu konularla ilgili odak kişiler belirleyecek ve bu kişilere kapsamlı eğitimler verilecektir. Ardından, tüm personele kademeli olarak eğitimler sunulacaktır. Özellikle eğitilmiş personel, şikayet mekanizması içinde CDŞ-CT ile ilgili şikayetlerin daha etkili bir şekilde ele alınmasından sorumlu olacaktır. Bu süreçte gizliliğin korunması, misilleme yapılmaması, mağdurun korunması ve gözetimi esas alınacaktır. Topluluk üyeleri tarafından bildirilen şikayetlerle, yani dış paydaşlardan gelen tüm şikayetlerle ilgilenmek proje kapsamında görevli Toplum İrtibat Görevlisi'nin (TİG) sorumluluğundadır.

CDŞ-CT vakaları bildirildiğinde, FTA sürecin hassasiyetle ve gizlilik içinde yürütülmesini sağlamak amacıyla CDŞ-CT, çocuk koruma ve gerektiğinde hukuki uzmanlıklardan yararlanır. Soruşturmalar yalnızca bu konuda özel eğitim almış kişiler tarafından yürütülür.

5.3 İletişim Bilgileri

Şikayetler birden fazla kanal aracılığıyla iletilebilir. Mevcut şikayet kanalları şunlardır:

- Telefon: +90 444 74 23,
- Şirket e-posta adresi:info@antalya-airport.aero,
- Şirket web sitesi:<https://www.antalya-airport.aero/yolcu-gorusleri>,
- Öneri sistemi:http://oneri.ayt.net/oneriler/index_genel_oneriler.asp,
- Sosyal medya hesapları: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn

(<https://www.facebook.com/search/top?q=fraport%20tav%20antalya%20airport>,
https://twitter.com/antalya_airport, [Fraport](https://www.fraport.com) [TAV](https://www.tav.com) [Antalya](https://www.antalya-airport.aero) [Havalimanı](https://www.havalimani.com)
<https://www.instagram.com/antalyaairportofficial/>,
<https://www.linkedin.com/company/antalyaairportofficial/>),

- Çevre e-posta adresi:cevre@antalya-airport.aero,
- Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi: CİMER,
- Şikayet Formu ve QR kod ile bildirim,
- İhbar Sistemi (BKMS):<https://www.bkams-sistem.net>,
- Faks (+90 242 330 3648),
- Öneri-şikayet kutusu-kiosku,
- Sözlü bildirim (Görevli yönetim, danışma vb.),
- Yazılı bildirim (yazılı bildirimler yalnızca doğrudan FTA'ya değil, aynı zamanda DHMI aracılığıyla da gönderilir ve
- 179, Antalya Valiliği çağrı merkezi ve danışma merkezi.

5.4 Gizlilik ve Anonimlik

Şikayet mekanizması gizlilik ve anonimlik ilkelerine uygun olarak yürütülmektedir. Çevrimiçi ve çevrimdışı şikayet formları, anonim şikayetlere olanak tanır.

EBRD'nin Bağımsız Proje Sorumluluk Mekanizması (IPAM), bağımsız bir son çare aracı olarak, proje paydaşları arasında EBRD tarafından finanse edilen projeler hakkında PEK'ler ve sivil toplum kuruluşları tarafından gündeme getirilen sosyal, çevresel ve kamuyu aydınlatma konularının çözümünü kolaylaştırmayı veya EBRD'nin Çevresel ve Sosyal Politika'sına (ESP) ve Bilgiye Erişim Politikası'nın Projeye özgü hükümlerine uyup uymadığını belirlemeyi; ve uygun olduğu durumlarda, bu politikalara ilişkin mevcut uyumsuzlukları ele almayı ve EBRD tarafından gelecekte uyumsuzluk yaşanmasını önlemeyi amaçlamaktadır.

AIIB'nin EBRD ile yaptığı anlaşma uyarınca, EBRD'nin bağımsız hesap verebilirlik mekanizması olan Bağımsız Proje Hesap Verebilirlik Mekanizması, Proje kapsamında ortaya çıkabilecek Çevresel ve Sosyal sorunlarıyla ilgili tüm talepleri EBRD Proje Hesap Verebilirlik Politikası uyarınca, inceleyecektir. Dolayısıyla, AIIB'nin Projeden Etkilenen Halk Mekanizması (PPM) Politikası uyarınca, Proje kapsamında PPM'ye yapılan başvurular PPM tarafından değerlendirmeye alınmayacaktır.

5.5 İç Şikayet Mekanizması

5.5.1 Şikayet Bildirimi ve Çözüm Süreci

İç şikayet mekanizması, kuruluşun çalışanlarından gelen şikayet, talep veya önerilerin yanı sıra tedarikçi firmaların çalışanlarına ait şikayetleri de kapsamaktadır.

FTA, IFC ve EBRD standartlarına uygun yazılı bir Şikayet Mekanizması Prosedürü geliştirmiştir. Bu prosedür, alt yüklenici çalışanları da dahil olmak üzere tüm çalışanlardan gelen şikayetlerin nasıl ele alınacağını tanımlar. FTA Kalite Departmanı, FTA Şikayet Mekanizması'nın uygulanmasından ve yönetiminden sorumludur. Çalışanlar, alt yüklenici personel dahil olmak üzere, şikayetlerini Prosedürün 6.3 İletişim Bilgileri bölümünde tanımlanan çeşitli kanallar aracılığıyla iletebilirler.

FTA, şikayetlerin dahili şikayet mekanizması kapsamında değerlendirilme sürecini aşağıdaki sırayla listelemektedir. Prosedürde her bir adımın ne kadar sürede tamamlanacağına dair kesin zaman bilgisi bulunmamakla birlikte, şikayetlerin öncelik derecesine göre mümkün olan en kısa sürede (ortalama beş gün) çözüme kavuşturulacağı vurgulanmaktadır. Şikayetlerin değerlendirme sürecine ilişkin her bir adım için tahmini süre belirlenecek ve şikayet sahipleriyle paylaşılacaktır. Şikayet alındıktan ve kaydedildikten sonra aşağıda belirtilen işlemler, parantez içinde belirtilen azami süreler içinde gerçekleştirilecektir:

- Şikayetin alınması
- Sınıflandırılması ve sisteme kaydedilmesi (aynı gün içinde)
- Şikayetçiye şikayetin alındığının bildirilmesi (aynı gün içinde)
- Şikayetin araştırılması (şikayet alındıktan sonraki 7 gün içinde)
- Şikayetin çözülmesi (şikayet alındıktan sonraki 14 gün içinde)
- Şikayet sahibine bilgilendirilmesi (şikayet alındıktan sonraki 14 gün içinde)
- Gerekli düzeltici faaliyetlerin uygulanması (şikayet alındıktan sonraki 21 gün içinde)
- Düzeltici faaliyetlerin doğrulanması (şikayet alındıktan sonraki 25 gün içinde)
- Şikayet kaydının kapatılması (şikayet alındıktan sonraki 1 ay içinde)

Değerlendirilen şikayet ve öneriler aylık olarak yönetime raporlanmaktadır. Farklı kanallardan iletilen işçi şikayetleri tek bir sistemde toplanmamaktadır. Şikayet değerlendirme ve yanıtlama süreci merkezi olarak yönetilmemektedir.

FTA, kapsamlı bir iç şikayet mekanizması geliştirip uygulamış ve alt yükleniciler de dahil olmak üzere tüm çalışanları bu mekanizma hakkında bilgilendirmiş ve çalışanları bu mekanizmayı kullanmaya teşvik etmiştir. Şikayet mekanizması hem yerel dilde hem de İngilizce olarak açık bir şekilde duyurulmuş ve tüm çalışanlara şikayet kanalları hakkında görünür şekilde bilgi verilmiştir. Ayrıca, çalışanlar, Kredi Verenlerin standartları doğrultusunda, yargı veya idari yollara (örneğin iş mahkemesi, iş müfettişliği veya istihdamla ilgili diğer resmi kurumlar) başvurma haklarının bulunduğu farkındadır.

5.5.2 Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Cinsel Taciz (CDŞ-CT) Vakalarının Ele Alınması

FTA bünyesinde Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Taciz'in önlenmesine ilişkin ayrı bir politika bulunmamaktadır. Ancak CDŞ-CT vakaları İnsan Kaynakları (İK) Politikası, Etik Davranış Kuralları ve bazı prosedürlerde ele alınmaktadır. İK Politikası kapsamında Ayrımcılık Yapmama ve Eşit Fırsatlar başlığı altında işyerlerinde CDŞ-CT 'in önlenmesinin önemini vurgulayan tamamlayıcı politikalar mevcuttur. Bu doğrultuda, kadınların tüm iş yeri fırsatlarından yararlanmaları ve ayrımcılığa uğramamaları desteklenmektedir. AYT temsilcileri ve çalışanları tarafından bildirildiği üzere, havaalanında CDŞ-CT ile ilgili risklerin önlenmesine yönelik gerekli önlemler halihazırda alınmıştır. Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi (ÇSED) sürecinde görüşülen bazı çalışanlar, CDŞ-CT ile ilgili bir olay durumunda alınacak güvenlik önlemleri ve izlenecek adımlar konusunda bilgi sahibidir.

CDŞ-CT konularına ilişkin şikayetler, tüm ulusal ve uluslararası yasa ve yönetmeliklere uygun olarak yönetilmektedir. Özellikle, bu tür kritik durumları bildirmek için İhbar Sistemi, "Business Keeper Management Solutions" (elektronik raporlama sistemi) çevrimiçi bildirim sistemi kurulmuştur. Sisteme intranet ve internet üzerinden çevrimiçi olarak erişim mümkündür. Şikayet sahiplerinin, CDŞ-CT ile ilgili şikayetlerini ihtiyaç duyduklarında güvenli ve gizli bir ortamda kolayca iletebilmeleri sağlanması hayati önem taşımaktadır. CDŞ-CT bildirildiğinde, FTA bu duruma duyarlı ve titiz bir şekilde yanıt verir ve gerektiğinde hukuki uzmanlıktan faydalanır. Ayrıca, FTA sadece eğitimli personeli soruşturma yürütmekle görevlendirir. Eğitimli personel, gizlilik, misilleme yasağı, mağdurların korunması ve gözetimi esas alınarak CDŞ-CT ile ilgili şikayetleri daha etkin şekilde yönetmek üzere şikayet mekanizması kapsamında görevlendirilir. Bunun yanı sıra, Kredi Verenlerin rehber notları ve standartları doğrultusunda, FTA, CDŞ-CT'in önlenmesine yönelik detaylı eğitimler almak üzere odak noktaları belirlemektedir. Personelin düzenli olarak yenileme eğitimleri alması ve kurum düzeyinde CDŞ-CT'in önlenmesine yönelik farkındalık artırıcı faaliyetlerin yürütülmesi de gerekmektedir.

- CDŞ-CT vakaları mevcut şikayet mekanizması ve raporlama sistemi kapsamında kayıt altına alınmakta ve analiz edilmektedir. Ancak, bu vakalara daha hassas bir yaklaşımla ve derhal müdahale edilmektedir. Şikayet sahiplerine, şikayetlerini anonim olarak iletebilme imkânı da sağlanmaktadır. Şikayet sahibinin gizliliği, sağlığı ve güvenliği, CDŞ-CT vakalarının yönetiminde temel prensipler olup, bu prensipler aşağıda özetlenmiştir.
- Mağdur merkezli yaklaşım: CDŞ-CT mağdurları her zaman önceliklendirilir ve CDŞ-CT'nin değerlendirilmesi, önlenmesi, izlenmesi ve müdahalesine yönelik tüm kararların başlangıç noktası olarak kullanılır.

- **Güvenlik:** Şikayet sahibinin güvenliğini sağlamak ve tehdit, şiddet ya da onu savunmasız bırakabilecek herhangi bir riski önlemek amacıyla gizliliğin korunması büyük önem taşır. Ayrıca, bilgi paylaşımının kimlerle yapılacağını belirleme hakkı şikayet sahibine aittir
- **İş Birliği:** İç ve dış paydaşlarla etkileşim ve iş birliği, CDŞ-CT risklerinin önlenmesine yönelik çabaları güçlendirebilir. İş birliği, şirketler içinde ve yatırımcılar arasında olduğu kadar, iş ortakları, tedarikçiler, yerel topluluk temsilcileri ve hizmet kullanıcıları gibi birlikte çalışılan paydaşlar arasında da CDŞ-CT risklerinin daha iyi anlaşılmasını sağlar.
- **Kapsayıcılık:** Ayrımcılığa ve dışlanmaya maruz kalan belirli grupların CDŞ-CT'e ilişkin artan risklerini kabul etmek önemlidir. Daha yüksek risk altındaki gruplar arasında engelli bireyler, okuryazar olmayanlar, göçmenler veya etnik azınlıklar ile cinsel yönelim ve toplumsal cinsiyet kimliği açısından azınlık gruplar yer almaktadır. Bu gruplar, bilgiye veya destek mekanizmalarına erişimde daha fazla zorluk yaşayabilir. Bu nedenle, CDŞ-CT'e ilişkin şikayetlerin bildirilmesini kolaylaştırmak amacıyla mekanizma bu grupların ihtiyaçlarına uygun şekilde geliştirilecektir (örneğin, okuryazar olmayan kişilere sözlü iletişim kanalları hakkında bilgi verilmesi).
- **Entegrasyon:** Ayrı sistemler veya süreçler oluşturmak yerine, CDŞ-CT'in değerlendirilmesi, önlenmesi, izlenmesi ve müdahalesine yönelik çabalar; iş sağlığı ve güvenliği, güvenlik yönetim sistemleri, çevresel ve sosyal yönetim sistemleri (ÇSYS) ile insan kaynakları (İK) politika ve prosedürleri gibi mevcut süreç ve yönetim sistemlerine mümkün olduğunca entegre edilir.
- **Ayrımcılık yapılmaması:** CDŞ-CT'e maruz kalan herkesin dinlenmesi ve eşit şekilde muamele görmesi esastır. Önleyici bir yaklaşım olarak, çeşitliliğin teşvik edilmesi ve ayrımcı davranışların engellenmesi, CDŞ-CT risklerinin azaltılmasında önemli bir rol oynamaktadır.

6. KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR

Kalite Departmanı, PKP'in uygulanmasından ve gerektiğinde güncellenmesinden, yayınlanmasından ve dağıtımından sorumludur. PKP'in uygulanmasından sorumlu diğer departmanlar arasında İK Departmanı ve Kurumsal İletişim Departmanı da yer almaktadır. PKP'in uygulanması için gerekli bütçe, şirket içi kaynaklardan sağlanmaktadır.

Tablo 0-5: Kaynaklar ve Sorumluluklar

Sorumlu Departman	Roller	Zaman çizelgesi
Kalite Departmanı	<ul style="list-style-type: none">• Paydaş analizi çalışması yürütmek• Kurumsal Sosyal Sorumluluk projelerine yönelik paydaş katılım faaliyetlerinde Kurumsal İletişim Departmanı ve ilgili diğer birimlere destek sağlamak• Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi (ÇSED) uygulama ve izleme süreçlerine yönelik paydaş katılım faaliyetlerinde Kurumsal İletişim Departmanı ve ilgili diğer birimlere destek sağlamak	Proje döngüsü boyunca

	<ul style="list-style-type: none"> Projeden etkilenen tüm topluluklara ve yüklenicilere (yükleniciler ve alt yükleniciler dahil) şikayet mekanizması konusunda eğitim vermek Alınan şikayetleri kayıt altına almak ve kurumsal düzeydeki Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS) çerçevesinde şikayet sahibinin memnuniyetini sağlayacak şekilde yanıtlamak. PKP'in uygulanmasını sağlamak Şikayet mekanizmasını ve PKP'i izlenmesini ve değerlendirilmesini gerçekleştirmek 	
Kurumsal İletişim	<ul style="list-style-type: none"> Toplum İrtibat Görevlisi, Etki Alanı'ndaki Projeden etkilenen topluluklarla kamu toplantıları, bilgilendirici broşürler, birebir görüşmeler, Proje hakkında sunumlar, şikayet mekanizması, istişare, kamuya bilgi açıklamaları ve gerektiğinde kamu otoriteleriyle iş birliği yoluyla etkileşim kurmak. Paydaş katılım toplantılarının sayısı, toplantı tutanakları ve alınan şikayetlere ilişkin bilgiler Kalite Departmanı'na raporlamak 	Proje döngüsü boyunca
İK Departmanı	<ul style="list-style-type: none"> Çalışanlarla paydaş katılım faaliyetlerini yürütmek İK Politikasını, çalışan haklarına ilişkin bilgileri ve CDŞ-CT konularına yönelik eğitimleri duyurmak Dahili şikayet mekanizmasının etkin şekilde çalışmasını sağlamak Dahili şikayetleri kayıt altına almak ve gerekli yanıtları vermek 	İstihdam öncesi ve sırasında
Diğer ilgili departmanlar	<ul style="list-style-type: none"> İzinler ve yeni projeler kapsamında kamu görevlileriyle görüşmeler ve yazışmalar yapmak Toplantı tutanakları ve ilgili kayıtlar hakkında Kalite Departmanı'nı bilgilendirmek 	Proje yaşam döngüsü boyunca
Yükleniciler/Alt Yükleniciler	<ul style="list-style-type: none"> Tüm çalışanların dahili şikayet mekanizmasına erişimini sağlamak amacıyla oryantasyon eğitimleri vermek CDŞ-CT konularında eğitimlerin düzenlenmesini sağlamak <p>Projeden etkilenen topluluklardan gelen şikayetleri kayıt altına almak ve İnsan Kaynakları ile Kalite Departmanlarına raporlamak</p>	Sözleşme dönemi boyunca

7. İZLEME VE RAPORLAMA

Tablo 0-6: İzleme ve Raporlama

İzleme Alanı	İzleme Göstergesi	Faz	İzleme Sıklığı	İzlemeden Sorumlu Taraflar
PKP Dahili İzleme	<ul style="list-style-type: none"> Yapılan paydaş görüşmelerinin sayısına dair cinsiyete göre ayrıştırılmış veri Web sitesi ve diğer sosyal medya araçlarında yayımlanan materyaller Cinsiyete göre ayrılmış şikayet yönetimi verileri Aylık PKP ilerleme raporları hazırlanması ve FTA Kalite Departmanına gönderilmesi 	Operasyon	Aylık	Kurumsal İletişim Departmanı Kalite Departmanı
Kamu Güveni ve Memnuniyeti	<ul style="list-style-type: none"> Yıllık Müşteri Memnuniyeti Anketi (cinsiyete göre ayrıştırılmış) gerçekleştirildi ve anketler sonucunda belirlenen ve alınan aksiyonlar AYT web sitesinde açıklanan çevresel ve sosyal (Ç&S) performansına ilişkin yıllık rapor Proje dokümantasyonu ve ilerlemesi web sitesinde ve sosyal medyada paylaşıldı Yarı yıllık E&S izleme raporları 	Operasyon	Yıllık Altı aylık	Kalite Departmanı
Halkın Katılımı Süreci ve Şikayet Mekanizması	<ul style="list-style-type: none"> Tanımlanmış kamuoyu danışma süreci (cinsiyete göre ayrılmış) <ul style="list-style-type: none"> Paydaşlarla gerçekleştirilen faaliyetlere dair cinsiyete göre ayrıştırılmış veri, Yapılan toplantı sayısına dair cinsiyete göre ayrıştırılmış veri İstişare toplantılarına katılan katılımcıların sayısına dair cinsiyete göre ayrıştırılmış veri, Kamu paydaşlarına, yerel otoritelere veya diğer yerel paydaşlara yapılan ziyaretler, Projeden etkilenen yerleşim yerlerine yapılan ziyaretlerin sıklığı, Muhtarlarla yapılan toplantı sayısı, 	Operasyon	Aylık Altı aylık	Kalite Departmanı Dış Danışmanlar

	<ul style="list-style-type: none">– Proje bilgilerinin Muhtarlarla paylaşılma sıklığı, WhatsApp mesaj sayısı, telefon görüşmesi sayısı vb.– Muhtarlardan Gelen Şikayetler● Şikayet yönetimi (cinsiyete göre ayrıştırılmış)<ul style="list-style-type: none">– Mahalle bazında iletilen şikayet sayısı– Kaydedilen ve yanıtlanan şikayet sayısı– Şikayet türleri (şikayet/talep) ve şikayetin konusu– Şikayetlerin çözümü için gereken zaman çizelgesi– Şikayetlerin durumu (açık/kapalı)– Beklemede olan veya çözümüne itiraz edilen şikayet sayısı– Tekrarlayan şikayetlerin sıklığı			
--	---	--	--	--

8. ÇEVRESEL VE SOSYAL YÖNETİM SİSTEMİ (ÇSYS)

Proje, faaliyetlerini işletme aşamasında ve PKP gereklilikleri doğrultusunda altı ayda bir etkilenen topluluklara bildirmektedir.

Şikayet mekanizması, işletme aşamasında bir iletişim aracı olarak aktif şekilde kullanılmaktadır. Paydaş katılımı ve şikayet yönetimi sonuçlarına ilişkin aylık raporlar FTA Yönetim Kurulu'na sunulmaktadır.

Çevresel ve sosyal boyutlarda değişiklikler olması veya acilen bildirilmesi gereken yeni risklerin ortaya çıkması durumunda, PKP'de belirtilen bilgilendirme yöntemleri aracılığıyla ek bilgilendirme faaliyetleri planlanacaktır. Paydaşlardan gelen görüşler ve şikayetler, Proje'nin yönetim planlarını ve azaltım önlemlerinin güncellenmesi için ilgili teknik ve çevre departmanlarıyla paylaşılmaktadır. Tüm yönetim planları yaşayan belgeler niteliğindedir.

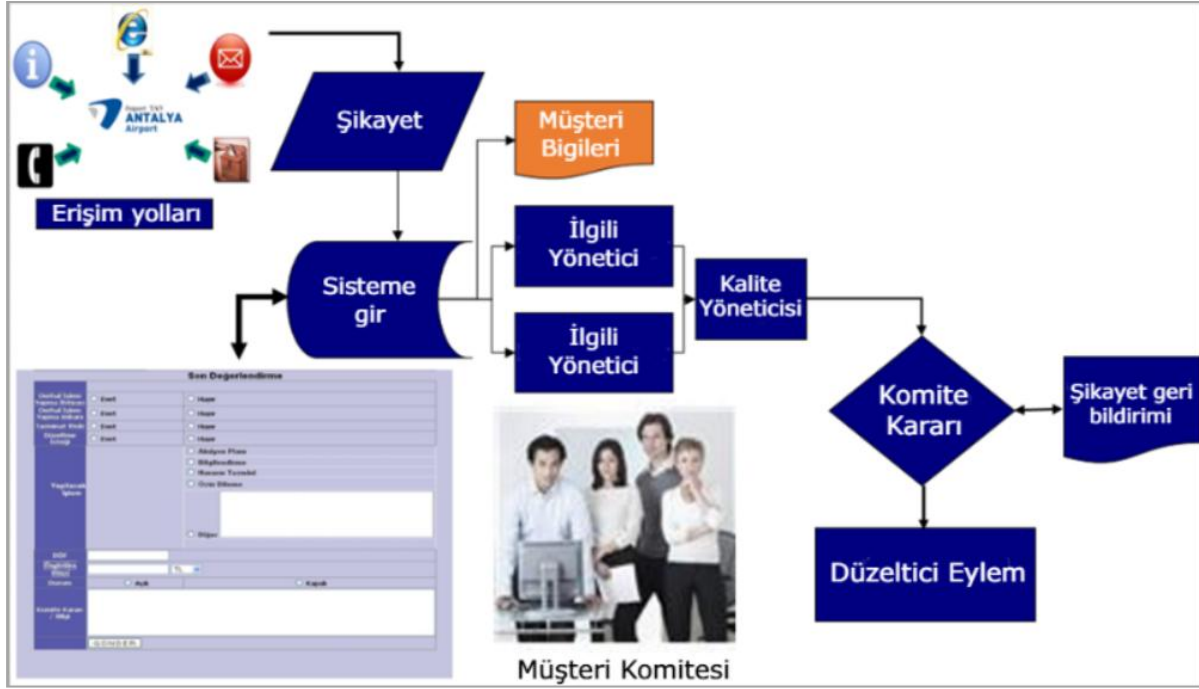
Topluluklara yönelik tüm devam eden raporlamalar Türkçe, kolay anlaşılır ve teknik olmayan bir dille yapılmaktadır. Düzenli yıllık raporlamanın kapsamı aşağıdaki konuları içerir:

- Proje ÇSED ve PKP'te (şikayet mekanizmasının uygulanması dahil), ÇPKP'te, Toplum Sağlığı ve Güvenliği Planında, Trafik Yönetim Planında, İşgücü Yönetim Planında, Toz Kontrol Planında ve Düzeltici Eylem Planında sağlanan ilgili taahhütlerin uygulama ilerlemesi
- Toplulukların ilgi gösterdiği konulara (örneğin toz kontrolü) ilişkin izleme sonuçları

Raporlama yılı içerisinde Proje tarafından sağlanan faydalar. Etkilenen topluluklara raporlamanın yanı sıra, FTA, ESAP'a uygun olarak işletme aşaması boyunca her yıl Kredi Verenlere periyodik Çevresel ve Sosyal İzleme Raporları hazırlar ve sunar. Bu raporlar, ESIA taahhütlerinin, PKP, ÇSED, CAP, SLIP ve ÇSED'te belirtilen diğer planların uygulanma durumunu kapsar.

Adı ve Soyadı / Name and Surname		Tarih/ Date/...../.....
Şikayetin Numarası/ Number		Şikayetin Geliş Kanalı/ Channels	
Yapılan Aksiyon / Action Taken:			
Gerektiğinde Alınacak Uzun Süreli Önlemler / Long Term Actions Should Be Taken (Where Required):			
Düzeltilici Faaliyetlere Karşı Doğrulama / Verification Against Corrective Actions:			
Düzeltilici Faaliyet Adımları / Steps to Corrective Action			Bitiş Tarihi / Due date
1			
2			
3			
4			
5			
Sorumlu Kişi/ Responsible			
Telafi Önlemleri / Compensation Measures			
Bu bölüm, şikâyetçi tarafından çözüm hakkındaki görüşlerini doldurması içindir. Yapılan çözümden memnuniyet durumunu gösterir / This section is for the complainant to fill in their views on the solution. Indicates satisfaction from the solution.			
Açıklamalar / Remarks:			
<u>Şikayetçinin/Complainants</u>		<u>Yetkili Kişi /Responsible Person</u>	
Adı Soyadı/Name Surname:		Adı Soyadı/Name Surname:	
İmza/Signature:		İmza/Signature:	
Tarih/Date:		Tarih/Date:	

9.2 Şikayet Akışı



10. UYGULAMA VE REVİZYON

Kalite Departmanı, Paydaş Katılım Planı'nın hazırlanmasından, bütün olarak uygulanmasından, gerektiğinde güncellenmesinden, yayımlanmasından, dağıtılmasından ve planın yürürlükten kaldırılması durumunda iptal edilmesinden sorumludur. Tüm yönetim/çalışanlar, bu planı departmanlarda bulundurmak, personele duyurmak ve plan ilkelerine uygun hareket etmekten sorumludur.

11. YETKİ

Genel Müdür, Paydaş Yönetim Planını tamamen veya kısmen yürürlükten kaldırmaya yetkilidir.

12. UYGULAMA

Paydaş Yönetim Planı, Genel Müdür onayı ile ---/---/--- tarihinde yürürlüğe girer.