



**MİKRO VE KÜÇÜK İŞLETMELERE HIZLI
DESTEK PROJESİ**

**Paydaş Katılım Planı
(PKP)**

31 Aralık 2021

Final

İçindekiler

Kısaltmalar Listesi	1
1 Giriş / Proje Tanıtımı.....	2
1.1 Proje Bileşenleri.....	7
2 Yönetmelikler ve Gereklilikler	8
2.1 Ulusal Mevzuat.....	8
2.2 Dünya Bankası Gereklilikleri	9
3 Paydaş Katılım Faaliyetleri.....	10
3.1 KOBİ Anketi.....	10
3.2 Paydaş Katılım Planı Hakkında Görüş Anketi.....	12
3.3 KOSGEB İcra Kurulu Temsilcileri Toplantısı	13
4 Paydaşların Tanımlanması ve Analizi.....	15
4.1 Metodoloji	15
4.2 Etkilenen Taraflar	15
4.3 Diğer İlgili Taraflar	15
4.4 Dezavantajlı / Hassas Gruplar.....	16
4.5 Proje Paydaş İhtiyaçlarının Özeti	16
5 Paydaş Katılım Programı.....	17
5.1 Paydaş Katılım Programının Amacı ve Zamanlaması.....	17
5.2 Dezavantajlı / Hassas Grupların Görüşlerini Dahil Etmek İçin Önerilen Strateji	18
5.3 Bilgi Açıklama.....	19
5.4 Projenin Geleceği.....	19
6 Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Uygulanmasında Kaynaklar ve Sorumluluklar	19
6.1 Kaynaklar	19
6.2 Yönetim Fonksiyonları ve Sorumluluklar	20
7 Şikayet Mekanizması	20
7.1 KOSGEB Şikayet Mekanizması	21
7.2 KOSGEB Personeli Şikayet Mekanizması	23
7.3 Dünya Bankası Şikayet Giderme Servisi.....	24
8 İzleme ve Raporlama	24
8.1 Paydaşların İzleme Faaliyetlerine Katılımı.....	25
8.2 Paydaş Gruplarına Rapor Verme	25

Kısaltmalar Listesi

APG	Anahtar Performans Göstergesi
CİMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
ÇSTP	Çevresel ve Sosyal Taahhüt Planı
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standartlar
Ç&S	Çevresel ve Sosyal
ÇSÇ	Çevresel ve Sosyal Çerçeve
ÇSYS	Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
ÇSDT	Çevresel ve Sosyal Durum Tespiti
FA	Finansal Aracı
İUSU	İyi Uluslararası Sanayi Uygulamaları
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
KBS	KOSGEB Bilgi Sistemi
KOİ	Küçük ve Orta İşletmeler
KOSGEB	T.C. Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi
MKİ	Mikro ve Küçük İşletmeler
PEK	Projeden Etkilenen Kişiler
PUB	Proje Uygulama Birimi
PKP	Paydaş Katılım Planı
ŞGM	Şikayet Giderme Mekanizması

1 Giriş / Proje Tanıtımı

Türkiye'deki mikro ve küçük işletmeler (MKİ'ler), diğer ülkelerde de olduğu gibi, Covid-19 kaynaklı olumsuz etkilerle karşı karşıyadır. Talep ve arz yönlü şoklar sebebi ile MKİ'lerde yaygın kapanmalar ve kazanç kayıpları gözlemlenmiştir. Uzayan bir kriz, kalıcı kapanmalara ve istihdam kaybına yol açabilecektir. Büyük işletmelere göre sınırlı finansal kapasiteye sahip olan MKİ'ler, bu risklere karşı orantısız bir şekilde savunmasızdır. Bu riskler, eğer gerçekleşirse çok derin bir durgunluğa neden olabilecektir. MKİ'ler toplam istihdamın yüzde 57,1'ini, toplam gelirlerin yüzde 45'ini, toplam ihracatın yüzde 38,1'ini oluşturmakta ve Türkiye'deki tüm işletmelerin yüzde 99'unu temsil etmektedirler.

MKİ büyüklükleri:

- 10'dan az personeli olan 3.041.828 mikro işletme - toplam 5,9 Milyon çalışan
- 10-50 arasında personeli olanı 155.755 küçük ölçekli işletme - toplam 3,3 Milyon çalışan

KOSGEB, Covid-19 pandemisinin MKİ'ler üzerindeki yıkıcı etkilerini göz önünde bulundurarak tasarladığı "Mikro ve Küçük İşletmelere Hızlı Destek Projesi" ile hedef sektörlerde bulunan MKİ'leri hızlı, basit ve likidite temelli destek programı ile rahatlatmayı amaçlamaktadır.

Proje hedefleri göz önüne alındığında, aşağıdaki MKİ'lerin proje kapsamında desteklenmesi uygun olarak görülmektedir:

- Aşağıda listelenen hedef sektörlerde faaliyet gösteren MKİ'ler.
"Hedeflenen sektörler" (a) işletmelerinin yüzde 55 veya daha fazlasının 2019 takvim yılına göre 2020 takvim yılında gelir kaybı yaşadığı KOSGEB tarafından doğrulanmış veya (b) Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü (OECD) tarafından COVID-19 tecrit tedbirlerinden en fazla şekilde doğrudan etkilenen ekonomik sektörlerden biri olarak değerlendirilen ve listelenen sektörler anlamına gelir. Ancak projenin mevcut Ç&S (Çevresel ve Sosyal) risk kategorisine uygun olmayan bazı sektörler hariç tutulmuştur.

Tablo 1: Hedeflenen Sektörler* listesi

NACE Kısım Kodu	NACE Kısım adı	NACE Bölüm Kodu	NACE Bölüm adı
C	İmalat	10	Gıda ürünlerinin imalatı
C	İmalat	11	İçeceklerin imalatı
C	İmalat	13	Tekstil ürünlerinin imalatı
C	İmalat	14	Giyim eşyalarının imalatı
C	İmalat	15	Deri ve ilgili ürünlerin imalatı
C	İmalat	16	Ağaç, ağaç ürünleri ve mantar ürünleri imalatı (mobilya hariç); saz, saman ve benzeri malzemelerden örülerek yapılan

NACE Kısım Kodu	NACE Kısım adı	NACE Bölüm Kodu	NACE Bölüm adı
			eşyaların imalatı
C	İmalat	17	Kağıt ve kağıt ürünlerinin imalatı
C	İmalat	18	Kayıtlı medyanın basılması ve çoğaltılması
C	İmalat	20	Kimyasalların ve kimyasal ürünlerin imalatı
C	İmalat	21	Temel eczacılık ürünlerinin ve eczacılığa ilişkin malzemelerin imalatı
C	İmalat	22	Kauçuk ve plastik ürünlerin imalatı
C	İmalat	23	Diğer metalik olmayan mineral ürünlerin imalatı
C	İmalat	24	Ana metal sanayii
C	İmalat	25	Fabrikasyon metal ürünleri imalatı (makine ve teçhizat hariç)
C	İmalat	26	Bilgisayarların, elektronik ve optik ürünlerin imalatı
C	İmalat	27	Elektrikli teçhizat imalatı
C	İmalat	28	Başka yerde sınıflandırılmamış makine ve ekipman imalatı
C	İmalat	29	Motorlu kara taşıtı, treyler (römork) ve yarı treyler (yarı römork) imalatı
C	İmalat	30	Diğer ulaşım araçlarının imalatı
C	İmalat	31	Mobilya imalatı
C	İmalat	32	Diğer imalatlar
C	İmalat	33	Makine ve ekipmanların kurulumu ve onarımı
G	Toptan ve Perakende Ticaret; Motorlu Kara Taşıtlarının ve Motosikletlerin Onarımı	45	Motorlu kara taşıtlarının ve motosikletlerin toptan ve perakende ticareti ile onarımı

NACE Kısım Kodu	NACE Kısım adı	NACE Bölüm Kodu	NACE Bölüm adı
G	Toptan ve Perakende Ticaret; Motorlu Kara Taşıtlarının ve Motosikletlerin Onarımı	46	Toptan ticaret (Motorlu kara taşıtları ve motosikletler hariç)
G	Toptan ve Perakende Ticaret; Motorlu Kara Taşıtlarının ve Motosikletlerin Onarımı	47	Perakende ticaret (Motorlu kara taşıtları ve motosikletler hariç)
I	Konaklama ve Yiyecek Hizmeti Faaliyetleri	55	Konaklama
I	Konaklama ve Yiyecek Hizmeti Faaliyetleri	56	Yiyecek ve içecek hizmeti faaliyetleri Not: Sadece aşağıdaki faaliyetler destek kapsamındadır: 56.10 Lokantalar ve seyyar yemek hizmeti faaliyetleri 56.21 Özel günlerde dışarıya yemek hizmeti sunan işletmelerin faaliyetleri 56.29 Diğer yiyecek hizmeti faaliyetleri
J	Bilgi ve İletişim	58	Yayımcılık faaliyetleri
J	Bilgi ve İletişim	59	Sinema filmi, video ve televizyon programları yapımcılığı, ses kaydı ve müzik yayımlama faaliyetleri Not: Sadece 59.12 Sinema filmi, video ve televizyon programları çekim sonrası faaliyetleri destek kapsamındadır.
J	Bilgi ve İletişim	60	Programcılık ve yayıncılık faaliyetleri
J	Bilgi ve İletişim	62	Bilgisayar programlama, danışmanlık ve ilgili faaliyetler
M	Mesleki, Bilimsel ve Teknik	70	İdare merkezi faaliyetleri; idari danışmanlık

NACE Kısım Kodu	NACE Kısım adı	NACE Bölüm Kodu	NACE Bölüm adı
	Faaliyetler		faaliyetleri
M	Mesleki, Bilimsel ve Teknik Faaliyetler	71	Mimarlık ve mühendislik faaliyetleri; teknik test ve analiz faaliyetleri
M	Mesleki, Bilimsel ve Teknik Faaliyetler	72	Bilimsel araştırma ve geliştirme faaliyetleri
M	Mesleki, Bilimsel ve Teknik Faaliyetler	73	Reklamcılık ve piyasa araştırması
M	Mesleki, Bilimsel ve Teknik Faaliyetler	74	Diğer mesleki, bilimsel ve teknik faaliyetler
N	İdari ve Destek Hizmet Faaliyetleri	79	Seyahat acentesi, tur operatörü ve diğer rezervasyon hizmetleri ve ilgili faaliyetler
N	İdari ve Destek Hizmet Faaliyetleri	82	Büro yönetimi, büro destek ve iş destek faaliyetleri
P	Eğitim	85	Eğitim Not: Sadece 85.51 Spor ve eğlence eğitim kursları destek kapsamındadır.
R	Kültür, Sanat, Eğlence, Dinlenme ve Spor	91	Kütüphaneler, arşivler, müzeler ve diğer kültürel faaliyetler
R	Kültür, Sanat, Eğlence, Dinlenme ve Spor	93	Spor faaliyetleri, eğlence ve dinlenme faaliyetleri Not: Sadece aşağıdaki faaliyetler destek kapsamındadır: 93.11 Spor tesislerinin işletilmesi (hipodromlar hariç) 93.13 Form ve vücut geliştirme salonları 93.19 Aşağıdaki diğer sporla ilgili faaliyetler: - Spor veya eğlence amaçlı sporlara ilişkin

NACE Kısım Kodu	NACE Kısım adı	NACE Bölüm Kodu	NACE Bölüm adı
			destek hizmetleri, - Kendi hesabına bireysel çalışan atlet, hakem, zaman tutucu, antrenör, spor eğitmeni vb. sporcuların faaliyetleri - Spor ve eğlence amaçlı sporlara ilişkin destek hizmetler - Diğer spor ve eğlence amaçlı spor hizmetleri (paraşüt hizmetleri, delta-kanat hizmetleri, dalgıçlık hizmetleri)
S	Diğer Hizmet Faaliyetleri	95	Bilgisayarların, kişisel eşyaların ve ev eşyalarının onarımı
S	Diğer Hizmet Faaliyetleri	96	Diğer hizmet faaliyetleri Not: Sadece aşağıdaki faaliyetler destek kapsamındadır: 96.01 Tekstil ve kürk ürünlerinin yıkanması ve kuru temizlenmesi 96.02 Kuaförlük ve diğer güzellik salonlarının faaliyetleri 96.03 Cenaze işleri ile ilgili faaliyetler

*: Sadece KOSGEB hedef kitlesinde yer alan alt sektörler desteklenecektir. Dünya Bankası istisna listesinde yer alan alt sektör ve faaliyetler desteklenmeyecektir.

- COVID-19'dan önce aktif olduğu kabul edilen MKİ'ler (2019'da minimum 75.000 TL gelir kriteri).

Yanlış seçim risklerini en aza indirmek için tasarlanmıştır. (Örneğin, krizden önce faaliyette olmayan MKİ'ler desteklenmeyecektir). Yenilikçi genç işletmeler için bu kriter geçerli olmayacaktır.

1.1 Proje Bileşenleri

Proje, Covid-19'dan ekonomik olarak etkilenen ve belirli kriterleri karşılayan MKİ'lere, performansa dayalı faizsiz geri ödemeli destek şeklinde 300 Milyon USD sağlayacaktır. Proje, Covid-19 sağlık ve ekonomik krizlerinden olumsuz etkilenen ancak finansal dirençliliği sayesinde geçici likidite ihtiyaçlarına yönelik finansman sağlandığında sağlık krizini atlattığı muhtemel firmaları hedeflemektedir.

Bu proje aracılığıyla geri ödenebilir destek finansmanından yararlanmak isteyen MKİ'ler aşağıdaki kriterlerin tümünü karşılamalıdır:

- i. Ölçek kriteri: Yararlanıcı işletme, Türk mevzuatındaki tanımlara göre mikro veya küçük bir işletme olmalıdır.
- ii. Sektör kriteri: Tablo 1'de listelenen hedef sektörlerde faaliyet gösteren MKİ'ler.
- iii. Aktiflik kriteri: Gelir İdaresi Başkanlığı kayıtlarına göre 2019 yılında asgari 75.000 TL net satış hasılatı olan MKİ'ler başvurabilir. Bu asgari gelir kriteri, özellikle mikro işletmeler için 2019'da aktif olup olmadıklarını belirlemek için geçerlidir. Asgari yıllık gelir kriteri yenilikçi genç işletmeler için bağlayıcı değildir.
- iv. Hariç tutulma kriteri: Dünya Bankası Finansmanlı Projelerde Uygun Bulunmayan Sektör ve Faaliyetler Tablosunda yer alan işletmeler bu proje ile finanse edilen geri ödemeli destek finansmanına başvuramazlar.

Projenin üç ana bileşeni olacaktır:

Bileşen 1, Hedef sektörlerdeki işletmeler için performansa dayalı faizsiz geri ödemeli destek. Bileşen 2, Hedeflenen sektörlerdeki yenilikçi genç işletmeler için performansa dayalı faizsiz geri ödemeli destek. Bileşen 3, Proje yönetimi bütçesidir.

Bileşen 1: Bu bileşen, istihdamın azalmasını ve işletme kapanışlarını önlemek için hedeflenen sektörlerdeki uygun MKİ'lere performansa dayalı faizsiz geri ödenebilir destekleri finanse edecek ve böylece firmaların çalışanları, tedarikçileri ve finansörleriyle ilişkilerinin bozulmasını en aza indirecektir. Uygun MKİ'lere ölçeklerine ve yeni işe alınan çalışan sayısına bağlı olarak değişen miktarlarda destekler sağlanacaktır. Uygunluk, Covid-19 krizinden önce aktif olduğu kabul edilen ve resmi olarak tescilli hedef sektörlerdeki MKİ'lerle sınırlı olacaktır.

- **Başvuru aşaması:** Hedef sektörlerdeki MKİ'ler başvuru formunu web tabanlı KOSGEB KOBİ Bilgi Sistemi (KBS) aracılığıyla dolduracak ve sunacaktır. Sektörel kriter ve faaliyette bulunma kriterini karşılamayan MKİ'ler işlemlerine devam edemeyecektir.
- **Kontrol ve onay aşaması:** Başvurularında yasal sınırların üzerinde vergi ve SGK borcu bulunmadığını veya borcunu yeniden yapılandırıldığını veya yapılandıracağını beyan etmeyen MKİ'lerin başvuruları kabul edilmez. MKİ tarafından başvuru formunda belirtilen yeni çalışan sayısı için geçici onay verilecektir. MKİ'ler tarafından adı ve mezuniyet bilgileri verilen yeni çalışanların işe alımları sosyal güvenlik kurumu kayıtları üzerinden izlenerek nihai onay verilecektir. Başvurular, MKİ'lerin başvuru tarihine göre listelenecektir. Proje bütçesini aşan sayıda başvuru olması durumunda, MKİ'lerin başvuru tarihi dikkate alınarak nihai onay verilecektir.

- **Ödeme aşaması:** Başvuru çağrısından önceki 12 aylık ortalama istihdam seviyesini koruyan ve son 3 yılda 6 aydan fazla iş tecrübesi olmayan yeni çalışanı işe alan MKİ'nin ödeme talebi onaylanacaktır. Sosyal Güvenlik Kurumu kayıtlarındaki istihdam düzeyinin kontrolü KOBİ uzmanı tarafından KBS modülü üzerinden yapılacaktır. Yasal sınırların üzerinde vergi veya SGK borcu olan MKİ'lere yapılan ödemeler onaylanmayacaktır. Destek ödemesi, uygulama esaslarında belirtilen kurallara göre tek taksit veya iki taksit şeklinde yapılacaktır.
- **Yeni istihdam izlemesi:** KOSGEB, üç ayda bir sosyal güvenlik kayıtları aracılığıyla yeni çalışanların varlığını doğrulayacaktır ve MKİ'lerin yeni istihdamlarını korumasını sağlamak için izlemeye devam edecektir. Yeni işe alınan personelin istifa etmesi veya işten çıkarılması durumunda MKİ yeni bir çalışan istihdam edecektir. MKİ'lerin 12 aylık yeni istihdam koşulunu yerine getirmek ve istihdamı sürdürmek için toplam 18 ayı olacaktır. Aksi takdirde, MKİ'lerin destek finansmanını derhal iade etmesi gerekecektir ve geri ödemezlerse yasal işlem başlatılacaktır.

Bileşen 2: Hedeflenen sektörlerdeki belirli kriterleri karşılayan yenilikçi genç işletmeler için performans dayalı faizsiz geri ödemeli desteklerden oluşacaktır. Yenilikçi genç işletmeler (start-up'lar) için destekler yalnızca bazı uygun masrafları karşılamak için kullanılacaktır. Bu işletmeler; personel, tedarikçiler, kira ve kamu hizmetleri gibi düzenli işletme giderlerine ek olarak, patent / telif ücretleri, teknoloji lisans ücretleri, test ve belgelendirme ücretleri gibi araştırma – geliştirmeye ilişkin giderleri için de desteklenecektir.

- **Başvuru aşaması:** Hedef sektörlerdeki MKİ'ler başvuru formunu web tabanlı KOSGEB KOBİ Bilgi Sistemi (KBS) aracılığıyla dolduracak ve sunacaktır. Sektörel kriter ve faaliyette bulunma kriterini karşılamayan MKİ'ler işlemlerine devam edemeyecektir.
- **Kontrol ve onay aşaması:** Başvuru formundan “yenilikçi genç işletme olma” kriterinin karşılanıp karşılanmadığı kontrol edilecektir. “Yenilikçi genç işletmeler” için muafiyet uygulanabilirliği; muafiyet kuralına ilişkin verilerin KBS'de bulunmaması durumunda, MKİ'ler tarafından sunulan belgeler aracılığıyla KOSGEB uzmanları tarafından kontrol edilecektir. Diğer hususlar bileşen 1 ile aynıdır.
- **Ödeme aşaması:** Bileşen 1 ile aynı olacaktır.
- **Yeni istihdam izlemesi:** Bileşen 1 ile aynı olacaktır.

Bileşen 3: KOSGEB PUB (Proje Uygulama Birimi) için teknik destektir. Bu bileşen KOSGEB Proje Uygulama Biriminin desteklenmesi için kullanılacaktır.

2 Yönetmelikler ve Gereklilikler

2.1 Ulusal Mevzuat

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, vatandaşların düşünce ve fikir hürriyetini garanti altına alan en temel belgedir (Madde 25). Hiç kimse her ne sebeple ve amaçla olursa olsun düşüncesini

ve fikrini açıklamaya zorlanamaz ve hiç kimse, düşünceleri ve fikirleri nedeniyle suçlanamaz ve itham edilemez. Herkesin düşüncelerini ve görüşlerini yazılı olarak veya resimlerle ya da diğer araçlarla bireysel veya toplu halde ifade etme ve paylaşma hakkı vardır. Bu hürriyet, resmi kurumların müdahalesi olmadan bilgi veya fikir alma veya bildirme özgürlüğünü kapsar (Madde 26). Ayrıca Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları ve Türkiye'de yaşayan yabancılar, müteakabiliyet ilkesini gözetmek koşuluyla, kendileriyle veya kamuyla ilgili taleplerle ve şikayetlerle ilgili olarak yetkili kurumlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazılı olarak başvuruda bulunma haklarına sahiptir (Madde 74).

Bilgi Edinme Kanunu

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

Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun

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

2.2 Dünya Bankası Gereklilikleri

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

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

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

3 Paydaş Katılım Faaliyetleri

3.1 KOBİ Anketi

Mikro ve Küçük İşletmelere Hızlı Destek Projesi kapsamında hazırlık aşamasında yapılan istişareler, Türkiye'nin içinde bulunduğu acil durum göz önüne alındığında Dünya Bankası, ilgili kamu kurumlarından temsilciler ve diğer hedef sektörlerde çalışan kurumlar ile sınırlı olmuştur.

Ancak, bu projenin hazırlanmasında KOSGEB, mevcut krizde sektörün ihtiyaçlarını belirlemek ve koronavirüs salgınının KOBİ'lerin ekonomik faaliyetleri üzerindeki etkileri hakkında bilgi toplamak amacıyla KOBİ'ler arasında bir hafta içinde 17.447 katılımcı ile bir anket gerçekleştirilmiştir. Anket, KOSGEB iletişim kanalları ve Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn gibi sosyal medya aracılığıyla yapılmıştır. Anket 31 Mart 2020 - 07 Nisan 2020 tarihleri arasında uygulanmıştır.

17.447 işletmenin yanıtları analiz edilerek sonuçlar aşağıdaki Tablo 2'de özetlenmiştir:

Tablo 2: Anket Sonuçları

Katılımcı KOBİ'ler	Oran (%)
Mikro işletmeler	79
Üreticiler	31,4
6 yaşından büyük KOBİ'ler	44,8
Aktiviteleri durdurulan sektörlerdeki KOBİ'ler	47,5
Kiracı KOBİ'ler	85
Acil durum stratejisi	81,8
Nakit akışında zorluk yaşayan KOBİ'ler	94,6
Aylık ortalama sabit gider 25.000 Türk Lirasından az olan KOBİ'ler	48,1

Müşteri talebinde daralma endişesi yaşayan KOBİ'ler	84,2
İşletme giderlerini karşılamak için finansman sağlanamama endişesi olan KOBİ'ler	82,5
Salgın nedeniyle yatırım planı iptal olan KOBİ'ler	77,9
Salgın nedeniyle yeni istihdam düşüncesinden vazgeçen KOBİ'ler	78,3
Salgın sonrasında bazı çalışanlarını işten çıkarmak zorunda kalan KOBİ'ler	15
Önümüzdeki üç ayda 1-5 arası işçi işten çıkarabilirim diyen KOBİ'ler	44
2020 yılında satışlarda düşüş bekleyen KOBİ'ler	96,1
Gelirlerini 50.000 TL'nin altında kaybeden KOBİ'ler	54,7
Önümüzdeki 3 ay için tahmini gelir kaybı 100.000 TL'nin altında olacak KOBİ'ler	50,7
Salgın devam ederse üç ay içinde kapanacaklarını düşünen KOBİ'ler	63
Bugüne kadar uygulanan ekonomik önlemlerin yeterli olduğunu düşünen KOBİ'ler	26
Salgının olumsuz etkilerini azaltmak için alınabilecek önlemler arasında temel beklenti, hükümetin doğrudan destek vermesi ve vergi, resim, harç ve SGK prim ödemelerinin ertelenmesi yönündedir.	

Anket sonuçlarına göre; KOSGEB'den işletmelerin temel beklentisi hibe ve / veya kredi şeklinde finansal destektir.

Anket sonuçlarından, neredeyse tüm MKİ'lerin ciddi nakit akışı problemleri olduğu anlaşılmaktadır. Katılımcıların çoğu 2020 yılında satış kaybı beklemektedir. Bu, anket çalışmasına katılan tüm işletmelerin %96'sıdır. Kalan 9 aylık ortalama kayıp beklentisi %60'tır. Bu durumda, yılın 5 ayı boyunca %25-30 kayıp olacağını hesap edebiliriz. Ankete katılan işletmelerin yarısından fazlası, salgın devam ederse üç ay içinde kapanacağını düşünmektedir.

Anket sonuçları dikkate alınarak, aşağıda belirtilen temel stratejiler oluşturulmuştur:

1 - MKİ'lerin bu süreçte hızlı, basit ve güvenli bir şekilde desteklenmesi gerektiğinden, diğer KOSGEB programlarından ayrı olarak yeni bir program oluşturulacak ve alt düzenlemeler geliştirilecektir. Program ve alt düzenleme seti basit, anlaşılması kolay ve hızlı uygulamaya müsait olacaktır. Diğer KOSGEB programlarından farklı olarak, bir değerlendirme prosedürü veya değerlendirme komitesi olmayacaktır. Uygun MKİ'ler tarafından yapılan başvurunun ardından destek ödeme süreçleri başlayacaktır.

2-Uygunluk kriterleri, 2019 yılına kıyasla 2020 yılında gelir kaybına uğramaya bağlı olacaktır. Bu proje çerçevesinde destek modeli tasarlanırken, anketin tüm sonuçları mümkün olduğunca dikkate alınmıştır.

3.2 Paydaş Katılım Planı Hakkında Görüş Anketi

KOSGEB, taslak Paydaş Katılım Planını 26 Kasım 2020 tarihinde Türkçe ve İngilizce olarak kendi internet sitesinde yayınlamıştır. ([https:// www.kosgeb.gov.tr / site/ tr/ genel/ detay/ 7606/ paydas-katilim-plani-sep-stakeholder-engagement-plan](https://www.kosgeb.gov.tr/site/tr/genel/detay/7606/paydas-katilim-plani-sep-stakeholder-engagement-plan)). KOSGEB, Mikro ve Küçük İşletmelere Hızlı Destek Projesi kapsamında Paydaş Katılım Planı Hakkında Görüş Anketi düzenlemiştir. Anket 30 Aralık 2020 - 11 Ocak 2021 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Çevrimiçi anket linki e-posta ile 19.344 mikro ve küçük işletme ile paylaşılmıştır. İşletmeler sektörel kriterlere uygun ve KOSGEB veri tabanına kayıtlı olanlar arasından seçilmiştir. Bu işletmeler, hedef sektörlerin ve yenilikçi genç işletmelerin yoğunluğuna göre Ankara, İstanbul, İzmir, Bursa, Kocaeli, Kayseri, Samsun, Adana, Gaziantep ve Hatay şehirlerinde bulunmaktadır. Gaziantep ve Hatay şehirleri Suriyeli mültecilere ait işletmelerin yoğunluğu nedeniyle tercih edilmiştir.

Anket bağlantısı e-posta ve faks yoluyla Teknoloji Geliştirme Merkezleri ve Teknoloji Transfer Ofislerine gönderilmiştir. Ankete katılmaları ve bağlantıyı üyeleriyle paylaşmaları istenmiştir. Aynı zamanda anket bağlantısı iki kadın girişimcilik derneğine (KAİSDER, KAGİDER) de gönderilmiştir. Ankete katılmaları ve üyeleriyle paylaşmaları istenmiştir. KOSGEB'in mevcut Frit Projesi'nden faydalanan tüm Suriyeli mültecilere anket bağlantısı gönderilmiştir. Ayrıca Suriyeli mültecilere ait diğer firmaları da bilgilendirmeleri istenmiştir.

Total number of enterprises that the survey link reached is estimated to be at least 20.000 which is one third of target beneficiary number of the project (60.000 MSEs).

İstişareler sonucu yaklaşık 400 adet anket yanıtlanmıştır. 2021 Ocak ayında eksik doldurulmuş olan ve aynı katılımcı tarafından birden fazla kez doldurulmuş olan formlar elendikten sonra kalan 374 adet anket formu değerlendirmeye alınmıştır.

Değerlendirmeye alınan 374 adet yanıtın; 372'si MKİ'lerden ve 2'si kurumlardan alınmıştır. Bu katılımcıların:

- 136'sı yenilikçi genç işletmeler,
- 62'si kadınlara ait işletmeler
- 9'u Suriyeli mültecilere ait işletmeler,
- 167'si ise diğer MKİ'lerdir.

Anket içeriğinde (i) Paydaş Katılım Planının amaçlarına uygunluğunun değerlendirilmesi, (ii) Projenin potansiyel çevresel ve sosyal etkilerinin değerlendirilmesi, (iii) Paydaş Katılım Programının değerlendirilmesi ve (iv) şikayet mekanizmasının değerlendirilmesi bulunmaktadır. Anket sonuçları ve alınan geri bildirimler göz önünde bulundurularak, aşağıdaki temel stratejiler oluşturulmuştur:

- Ek bir proje tanıtım mekanizması önerildiği için başvuru sürecini basit bir şekilde anlatan bir animasyon hazırlanması mümkündür. Bu nedenle, desteğin ve uygulama sürecinin basit bir şekilde açıklaması için bir animasyon hazırlanmıştır.
- Başvuru ve uygunluk kriterlerinin proje web sitesinde daha detaylı açıklanması önerilmiştir. Bu nedenle Proje web sitesine eklenecek metinler hazırlanmıştır. Proje web sitesi aktif olduğunda yayınlanacaktır. Destekten yararlanacakların seçim yöntemleri konusunda kimsenin şüphesinin olmaması amaçlanmaktadır.

- KOSGEB çağrı merkezi personeline proje ile ilgili bilgi düzeylerinin artırılması için bir eğitim düzenlenmesi önerilmiştir. Bu nedenle, aşağıdaki eğitimler düzenlenmiştir:
 - 10 Mart 2021 tarihinde il müdürlüklerindeki KOSGEB yöneticileri ile destek ve uygulama süreci konusunda sanal ortamda eğitim düzenlenmiştir.
 - KOSGEB çağrı merkezi personeli ile proje ile ilgili bilgilerini artırmak amacıyla 11 Mart 2021 tarihinde eğitim düzenlenmiştir. Yüz yüze eğitim katılım formu hazırlanmış ve kayıt altına alınmıştır.
- KOSGEB İcra Kurulu temsilcileriyle sanal ortamda bir toplantı yapılması önerilmiştir. Bu nedenle 31 Mart 2021 tarihinde KOSGEB İcra Kurulu temsilcileri toplantısı yapılmıştır.

3.3 KOSGEB İcra Kurulu Temsilcileri Toplantısı

KOSGEB İcra Kurulu üyesi kurumların nitelikleri nedeniyle, KOSGEB'in ve Projenin hedef grubu, komite üyeleri tarafından temsil edilmektedir. 31 Mart 2021 tarihinde, üye sekiz kurumdan yedisinin katılımıyla KOSGEB İcra Komitesi temsilcileriyle taslak PKP istişare toplantısı gerçekleştirilmiştir. Toplantı 2 saat sürmüştür ve Proje Koordinasyon Birimi Direktörü ve Ç&S Uzmanı tarafından sanal ortamda yönetilmiştir. Toplantının amacı, paydaş katılım sürecinin genel yapısı ve uygulaması konusunda KOSGEB İcra Kurulu üyelerine danışmaktır. Toplantıya katılanlar aşağıda Tablo 3'te listelenmiştir.

Tablo 3: Katılımcı Kurumlar Listesi

#	Kurumlar
1	T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı
2	T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı
3	T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı
4	Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB)
5	Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu (TESK)
6	Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK)
7	Türkiye İhracatçılar Meclisi (TİM)

İstişare toplantısında başlangıç olarak katılımcılara kısa bir sunum yapıldı. Sunumun içeriği, (i) Projenin kısa açıklamasını ve (ii) aşağıdakileri içeren paydaş katılım planını kapsıyordu:

- Paydaş katılım planı nedir?
- Paydaş katılım planının amacı nedir?
- Paydaş katılım planının faydaları nelerdir?
- Paydaş katılımı programı nedir? (Kullanılan yöntem, zamanlamalar, hedef vb.)

- Dezavantajlı / hassas gruplar nelerdir?
- Dezavantajlı / hassas gruplar Projeye katılmaya nasıl teşvik edilir?
- Şikayet mekanizması nedir?
- Şikayet mekanizması nasıl işler?

İstişare toplantısı sırasında, katılımcılardan sunumdan sonra katkıda bulunmaları istenmiştir. Paydaş katılım planı ile ilgili geri bildirimlerini sözlü olarak ifade etmişlerdir. Tüm sözlü geri bildirimler, istişare toplantısı sırasında kaydedilmiş ve yazılı hale getirilmiştir.

İstişare toplantısının sonunda katılımcılardan, ek geri bildirimlerini ve tavsiyelerini yazılı olarak paylaşabilmeleri için PKP İstişare Anket Formu'nu doldurmaları ve iki gün içinde göndermeleri istenmiştir. Gelen tüm formlar kaydedilmiş ve değerlendirmeye alınmıştır. Anket formu dört ana konuyu içerir:

- Paydaş Katılım Planının amaçlarına uygunluğunun değerlendirilmesi,
- Projenin potansiyel çevresel ve sosyal etkilerinin değerlendirilmesi,
- Paydaş Katılım Programının değerlendirilmesi, ve
- Şikayet mekanizmasının değerlendirilmesi

Sonuç olarak, sözlü geri bildirimler, görüşler ve anket sonuçları aşağıdaki şekilde özetlenmiştir:

- KOSGEB icra kurulu temsilcileri, Proje'nin uygulanması sırasında yardıma ihtiyaç duyulduğunda PUB'a yardım edileceğini belirtmişlerdir. TÜBİTAK özellikle PUB'un dezavantajlı ve hassas gruplara ulaşmasına yardımcı olacaktır. Bu yardım, paydaş katılım planının Bölüm 5.2 Dezavantajlı / Hassas Grupların Görüşlerini Dahil Etmek İçin Önerilen Strateji bölümünde ayrıntılı olarak açıklanmıştır.
- KOSGEB icra komitesi temsilcileri, Projenin sosyal etkisi nedeniyle, MKİ'lerin istihdam düzeyiyle ilgili koşulun PKP'ye dahil edilmesini önermiştir. Geri ödenebilir destek performansa dayalıdır. Bu yüzden geri ödenebilir destek finansmanını alan işletmeler, istihdam seviyelerini korumayı taahhüt etmelidir. MKİ'lerin istihdam düzeyine ilişkin koşul, sosyal etkisi ile ilgili olarak PKP'nin Bölüm 1 Giriş / Proje Tanımı bölümünde ayrıntılı olarak açıklanmıştır.
- İsimsiz şikayetlerin e-posta ile Proje Uygulama Birimine gönderilmesine izin verilmiştir. Ancak bu isimsiz şikayetler bazen gerçeği yansıtmayabilir. Bu yüzden KOSGEB icra komitesi temsilcileri isimsiz şikayetlere izin verilmemesi gerektiğini öne sürmüştür. Ancak PUB, şikayetle ilgili bilgiler göz önüne alındığında şikayeti mümkün olduğu ölçüde araştırabilmek için, PKP'nin şikayet mekanizmasının bir parçası olarak isimsiz şikayet sistemini sürdürmeye karar vermiştir.
- KOSGEB icra komitesi temsilcileri, KOSGEB'in projenin uygulanmasıyla ilgili MKİ'lere ulaşmak ve MKİ'leri bilgilendirmek için icra komitesi üyelerinin bakanlıklarından ve/veya kurumlarından destek almasını önermiştir. PUB, ihtiyaç duyulduğunda KOSGEB icra kurulu temsilcileriyle iletişime geçecektir.
- KOSGEB icra komitesi temsilcileri, Projenin önemli bir çevresel etkisinin olmayacağı yönünde bir görüş bildirmişlerdir. Ayrıca, proje, COVID-19 salgını sırasında cinsiyet ayrımının azaltılmasına yardımcı olacaktır. Özellikle projenin istihdam ve kadınlara ait işletmeler üzerinde olumlu sosyal etkilerinin olması beklenmektedir.

4 Paydaşların Tanımlanması ve Analizi

4.1 Metodoloji

En iyi uygulama yaklaşımlarını karşılamak amacıyla projede, paydaş katılımı için aşağıdaki ilkeler uygulanacaktır. Bu, elektronik bir platform aracılığıyla sağlanacaktır:

- Açıklık ve yaşam döngüsü yaklaşımı: Proje için halkın katılımı süreci tüm yaşam döngüsü boyunca düzenlenmeli, açık bir şekilde yürütülmeli, dış manipülasyon, müdahale, zorlama veya gözdağı verilmemelidir;
- Bilgilendirilmiş katılım ve geri bildirim: Uygun bir formatta tüm paydaşlara bilgi verilecek ve yaygın şekilde dağıtılacak, paydaşların geri bildirimlerini iletmek, yorumları ve endişeleri analiz etmek ve ele almak için fırsatlar sağlanacaktır;
- Kapsayıcılık ve duyarlılık: Daha iyi iletişimi desteklemek ve etkili ilişkiler kurmak için paydaş tanımlaması yapılır. Projelere katılım süreci kapsayıcıdır. Tüm paydaşlar mevcut koşullar elverdiği ölçüde istişare sürecine katılmaya teşvik edilir. Bilgiye erişim eşit bir şekilde tüm paydaşlara sağlanır.

Etkili ve kişiye özel katılım amacıyla, projenin önerilen paydaşları aşağıdaki temel kategorilere ayrılabilir.

4.2 Etkilenen Taraflar

Etkilenen Taraflar, doğrudan veya dolaylı olarak projeden etkilenebilecek ve / veya projeye ilişkili değişime en duyarlı olarak tanımlanmış kişiler, gruplar ve diğer unsurlar olarak tanımlanır. Aşağıdaki tanımlanmış kişiler ve gruplar, seçim kriterlerine uygun olmak şartıyla bu kategoriye girer:

- Faaliyeti duran uygun MKİ'ler
- Faaliyeti kısmen duran / kapasitenin altında çalışan MKİ'ler
- Covid-19 öncesi aktif olduğu düşünülen MKİ'ler
- Yukarıda belirtilen işletmelerin çalışanları
- Bu proje kapsamında işe alınan; önceden iş tecrübesi olmayan veya önceki iş tecrübesi sınırlı olan çalışanlar

4.3 Diğer İlgili Taraflar

Diğer ilgili taraflar; projeden doğrudan etkilenmeyen, ancak bir şekilde çıkarları proje çıktılarından etkilenebilecek veya projeyi ve uygulama sürecini bir şekilde etkileyebilecek kişiler / gruplar / unsurlardır.

- KOSGEB İcra Komitesi üyeleri (Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, Hazine ve Maliye Bakanlığı, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB), Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Federasyonu (TESK), Türkiye İhracatçılar Meclisi, TÜBİTAK ve Türkiye Yatırım ve Kalkınma Bankası temsilcileri)
- KOSGEB personeli,

- Projeye ilişkili devlet kurumları (Sosyal Güvenlik Kurumu, Gelir İdaresi, Kredi Garanti Fonu),
- Kamu Kurum ve Kuruluşları, STK'lar.

4.4 Dezavantajlı / Hassas Gruplar

Hassas gruplar, projeden orantısız olarak etkilenebilecek veya dezavantajlı olabilecek kişiler, gruplar veya kuruluşlardır. KOSGEB destekleri hakkında sınırlı deneyime sahip olmaları dolayısıyla; (i) yenilikçi genç işletmeler bu projede yer alan hassas gruplar olarak kabul edilebilir. Bunun yanı sıra, dezavantajlı gruplar, (ii) kadınların ve (iii) mültecilerin sahip olduğu işletmeler olarak kabul edilmektedir.

4.5 Proje Paydaş İhtiyaçlarının Özeti

Farklı paydaş gruplarına başarılı bir şekilde ulaşılmasını sağlamak ve danışma, karar alma ve etki yönetimi çözümlerinin geliştirilmesi sürecine dahil edilmelerini teminen, projenin paydaşlarla etkileşiminin bir parçası olan çeşitli katılım yöntemleri kullanılacaktır. Gelişen durumla birlikte Türkiye Cumhuriyeti Hükümeti, kamu toplantıları, toplantılar ve insanların hareketi üzerinde kısıtlamalar getirmeye yönelik önlemler alırken; halk arasında, özellikle sosyal etkileşimler yoluyla bulaşma riskleri konusundaki endişeler zamanla artmaktadır. Bu nedenle, virüs bulaşmasını önlemek için yerel yasalara, politikalara ve yeni sosyal normlara uygun olarak istişareleri ve paydaş katılımını yönetmek için alternatif yollar benimsenecektir. Mevcut Covid-19 salgınının gelişen durumu göz önüne alındığında, proje, halihazırda uygulanan kamu toplantıları, günlük yaşamı etkileyen yüz yüze etkileşimler, operasyonel işler ile ilgili düzenlemeler ve kısıtlamalar göz önünde bulundurularak paydaşların katılımı ile duruma uygun yöntemler seçilmelidir. Ticari faaliyetlerdeki kısıtlamalar, paydaşların katılımı için yeni yöntemler, araçlar ve teknikler gerektirmektedir.

Paydaşların katılımı için uygulanacak bu alternatif yaklaşımlar şunları içerecektir: Çevrimiçi kanallar aracılığıyla toplantılar yürütmek için yöntemler (örn. Webex, zoom, skype, vb.); sosyal medya, sohbet grupları, özel çevrimiçi platformlar ve mobil uygulamalar (örn. Facebook, Twitter, Instagram, Viber, WhatsApp grupları, proje web bağlantıları / web siteleri vb.).

KOSGEB, alınan şikayetle ilgili eylemlerin izlenmesi de dahil olmak üzere paydaş faaliyetlerinin yönetimi ve takibi için PUB içinde belirlenmiş bir uzman atamıştır.

KOSGEB, proje tanıtımı ve paydaş katılımı için mevcut çevrimiçi iletişim kanallarını ve olanaklarını kullanacaktır. Proje güncellemeleri KOSGEB'in web sitesinde yayınlanacak ve paydaşlar tarafından uygulanabilir olduğunda ve tercih edildiğinde, KOSGEB proje bilgilerini ve güncellemelerini sosyal medya, dağıtılmış basılı materyal, kısıtlamalar kaldırıldığında gerektiğinde birebir görüşmeler ve danışma toplantıları gibi diğer yollarla da iletacaktır.

5 Paydaş Katılım Programı

5.1 Paydaş Katılım Programının Amacı ve Zamanlaması

Paydaş katılımı; proje hakkında ve paydaşların endişeleri, geri bildirimleri ve şikayetleriyle ilgili olarak bilgilendirme yapabilmek için tüm proje döngüsü boyunca paydaşlarla istişareleri içerecektir.

Tablo 4: Paydaş Katılım Programı

Proje Aşaması	Danışma konusu / mesaj	Kullanılan metod	Hedef Paydaşlar	Sorumluluklar	Zamanlama
Tasarım ve Hazırlık	Anket	Çevrimiçi anket	MKİ'ler	KOSGEB PUB	Tasarım aşamasının başı
Tasarım ve Hazırlık	Proje Özeti PKP	Elektronik Bilgilendirme, KOSGEB web sayfası,	MKİ'ler, Diğer ilgili taraflar	KOSGEB PUB	Bir kere
Tasarım ve Hazırlık	Proje Özeti PKP	Elektronik Bilgilendirme, Hedefli e-posta duyurusu, KOSGEB web sayfası	Dezavantajlı / Hassas gruplar	KOSGEB PUB	Bir kere
Uygulama Aşaması	Başvuru dokümanları, ESMS dokümanları, PKP, Şikayetle ilgili hususlar	Elektronik bilgi, KOSGEB web sitesi	MKİ'ler ve diğer ilgili taraflar	KOSGEB PUB	Uygulama sürecinin ortasında bir kez (destek duyurusunun yaklaşık 45. Günü)

Uygulama Aşaması	Diğer kurumlarda n veri toplamak için kullanılacak veri formatları	Elektronik bilgi	Sosyal Güvenlik Kurumu, Gelir İdaresi Başkanlığı, Kredi Garanti Fonu	KOSGEB PUB	Uygulama başlangıcında
Uygulama ve Kapanış	Temel göstergeler ile proje uygulama ilerleme raporları	Yazılı bilgi Elektronik bilgi, Şikayet raporları	Dünya Bankası	KOSGEB PUB	Kapanış sonrası
Uygulama ve Kapanış	Temel göstergeler ile proje uygulama ilerleme raporları	Yazılı bilgi Elektronik bilgi	Diğer ilgili taraflar	KOSGEB PUB	Kapanış sonrası

Projenin tasarım ve hazırlık aşaması kapsamında, Aralık 2020 - Ocak 2021 arasında yapılan istişareler sonrasında KOSGEB, Proje ve uygulama sürecini erişilebilir bir şekilde açıklayan bir animasyon hazırlamıştır. Bu animasyonun amacı, yararlanıcıların geri ödenebilir desteği ve bunun uygulama sürecini anlamasını sağlamaktır.

5.2 Dezavantajlı / Hassas Grupların Görüşlerini Dahil Etmek İçin Önerilen Strateji

Hassas gruplar da dahil olmak üzere tüm paydaşlar, bilgilere erişmek, geri bildirimleri iletebilmek veya şikayet göndermek için eşit fırsata sahip olacaklardır. Bir aksaklık durumunda KOSGEB birimleri iletişim konusunda sorun yaşayanlarla temasa geçecektir.

“Yenilikçi genç işletmeler” olarak tanımlanan hassas grup, bu programdan ve iletişim araçlarından haberdar olmalarını sağlamak için özel yöntemlerle bilgilendirilecektir. Teknoparklarda bulunan yenilikçi genç firmalara (teknopark yönetim ofisleri aracılığıyla) ve KOSGEB Teknoloji Geliştirme Merkezlerine bir e-duyuru gönderilecektir. Bunun yanı sıra, TÜBİTAK, özellikle PUB'un hassas gruplara ulaşmasına yardımcı olacaktır. TÜBİTAK, Türkiye'de bilim, teknoloji ve inovasyonun gelişmesine araştırma, geliştirme ve inovasyon finansmanı ile katkı sağlamaktadır. TÜBİTAK'ın veri tabanı yardımıyla, TÜBİTAK finansmanına başvuran veya zaten desteklenmiş firmalara bir e-duyuru gönderilecektir.

İlk dezavantajlı grup olan kadınların sahip olduğu işletmeler, ilgili STK'lar aracılığıyla bilgilendirilecektir. Mültecilerin sahip olduğu işletmelerden oluşan ikinci dezavantajlı grup, Türkçe / İngilizce bilgi dokümanı ile bilgilendirilecektir.

5.3 Bilgi Açıklama

Mevcut KOSGEB web sitesi (<http://www.kosgeb.gov.tr>) proje dokümanlarının Türkçe ve İngilizce açıklanması için kullanılacaktır. KOSGEB mevcut web sitesinde proje özelinde bir web sayfası oluşturulmuştur. (<https://www.kosgeb.gov.tr/site/tr/genel/detay/7579/proje-ozeti>). Yukarıdaki bölümlerde listelenen gelecekteki proje ile ilgili çevresel ve sosyal izleme raporları bu web sayfasında açıklanacaktır. Tüm bilgi belgeler web sitesinde ilan edilecektir. Proje şikayet mekanizması ile ilgili ayrıntılar web sitesinde yayınlanacaktır. Elektronik şikayet başvuru formu KOSGEB'in web sitesinde de sunulacaktır. KOSGEB web sitesini düzenli olarak güncelleyecek ve bakımını yapacaktır. Yüz yüze toplantılar ve istişareler, sosyal toplantılara ilişkin kısıtlamalara ilişkin kurallar hafifletilip kaldırıldıktan sonra, Dünya Bankası'nın Teknik Notu uyarınca gerçekleştirilecektir: Kamu toplantıları yapılmasında kısıtlamalar olduğunda Dünya Bankası'nın desteklediği operasyonlarda Kamu İstişareleri ve Paydaş Katılımı (20 Mart 2020) ¹.

5.4 Projenin Geleceği

Proje geliştikçe paydaşlar tüm konularda (Paydaş Katılım Planının ve şikayet mekanizmasının uygulanması da dahil olmak üzere) bilgilendirilecektir. Bu, COVID-19 salgınından etkilenen firmalar için önemli olacak, ancak bu MKİ'lerde çalışanlar için eşit ve hatta daha fazla seviyede önemli olacaktır.

6 Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Uygulanmasında Kaynaklar ve Sorumluluklar

6.1 Kaynaklar

KOSGEB PUB paydaş katılım faaliyetlerinden sorumlu olacaktır. Paydaş katılım planının proje süresi boyunca uygulanması için gerekli bütçe, yukarıda belirtilen faaliyetlerin farklı paydaşlarla yürütülmesi ve iletişim ve görünürlük faaliyetleri için tahsis edilecek ve kullanılacaktır.

Tüm faaliyetler KOSGEB'in insan kaynakları kullanılarak yürütülecektir. Aşağıdaki tablo, proje bütçesi kullanılarak yapılması planlanan bazı operasyonel harcamaları göstermektedir.

¹<https://worldbankgroup.sharepoint.com/sites/wbunits/opcs/Knowledge%20Base/Public%20Consultations%20in%20WB%20Operations.pdf>

Tablo 5: Operasyonel Harcamalar

Bütçe Kalemleri	Toplam Maliyet (USD)	Kaynak
1. İletişim kampanyaları		
Projenin tanıtımı için materyaller (paydaşları bilgilendirmek için)	10.000	DB proje bütçesi
2. Paydaş faaliyetleriyle ilgilenecek personel için ekipman		
Bilgisayarlar, yazıcılar	5.000	DB proje bütçesi
PUB ofis kırtasiye sarf malzemeleri	1.000	DB proje bütçesi
3. Yazılım		
Video konferans yazılımı	2.000	DB proje bütçesi
4. Diğer beklenmedik durum giderleri	2.000	DB proje bütçesi

6.2 Yönetim Fonksiyonları ve Sorumluluklar

KOSGEB'in 81 ilde 1912 çalışanı bulunmaktadır ve geçen yıl 69.081 KOBİ'yi desteklemiştir. Web tabanlı uygulamalarla çalışmakta ve KOBİ hesaplarına doğrudan para transferi yapmaktadır. KOSGEB, uygunluğu hızlı bir şekilde değerlendirmek ve gerektiğinde ayarlamalar yapmak için SGK, vergi makamları ve diğerlerinden veri alabilir.

KOSGEB, Proje Yöneticisi, Mali Yönetim Uzmanları, İzleme ve Değerlendirme Uzmanı, Çevresel ve Sosyal Uzman ve Teknik Koordinatörlerden oluşan bir Proje Uygulama Birimi (PUB) kurmuştur. PUB personeli KOSGEB tarafından mevcut insan kaynaklarından atanmıştır. KOSGEB, alınan şikâyetle ilgili eylemlerin izlenmesi de dahil olmak üzere paydaş faaliyetlerinin yönetimi ve izlenmesi için PUB içinde tam zamanlı olarak belirlenmiş bir uzman atanmıştır.

7 Şikayet Mekanizması

Şikayet Giderme Mekanizmasınının (ŞGM) temel amacı, şikayetlerin ilgili tüm tarafları tatmin edecek şekilde zamanında, etkili ve verimli bir şekilde çözülmesine yardımcı olmaktır. Özellikle; adil, etkili ve kalıcı sonuçlar için şeffaf ve güvenilir bir süreç sağlar. Ayrıca, düzeltici eylemleri kolaylaştıran daha geniş topluluk istişarelerinin ayrılmaz bir parçası olarak güven ve işbirliği inşa eder. Özellikle:

- Etkilenen kişilere, projelerin uygulanması sırasında ortaya çıkabilecek herhangi bir anlaşmazlığı şikayet etme veya çözüme yolları sunar;

- Şikayetçilerin memnuniyetine uygun ve karşılıklı olarak kabul edilebilir tazminat eylemlerinin tanımlanmasını ve uygulanmasını sağlar; ve
- Adli işlemlere başvurma ihtiyacını ortadan kaldırır.

7.1 KOSGEB Şikayet Mekanizması

KOSGEB, FRIT Dünya Bankası tarafından finanse edilen ve Geçici Koruma altındaki Suriyeliler ve Türk Vatandaşları için İş Geliştirme ve Girişimcilik Projesi kapsamında proje faydalanıcıları ve diğer paydaşlar için bir Şikayet Giderme Mekanizması (ŞGM) sürdürmektedir. ŞGM, KOSGEB'in mevcut iletişim kanallarına dayanmaktadır ve Mikro ve Küçük İşletmelere Hızlı Destek Projesini de kapsayacak şekilde genişletilecektir.

KOSGEB tarafından MKİ'lere sağlanan destek ve kredi süreçlerinde, şikayetlere ilişkin süreçler, aşağıdaki şikayet mekanizmaları yoluyla yürütülmektedir:

- Dilekçe ile başvuru
- CİMER
- KOSGEB İletişim Merkezi (Online Bilgi Merkezi) ile başvuru ve KOSGEB Çağrı Merkezi

Şikayet sahibi mevcut şikayet mekanizmasının çözümünden tatmin olmazsa, CİMER üzerinden nihai başvuru yapabilecektir (<https://www.cimer.gov.tr>).

PUB'a ait e-posta KOSGEB web sitesinde Dünya Bankası projesine özel oluşturulan sayfaya eklenecektir. PUB'a e-posta ile isimsiz şikayetlerin iletilmesine ve çevresel ve sosyal şikayetlerin iletilmesine izin verilecektir (covid19hizlidestek@kosgeb.gov.tr). Bu şekilde alınan şikâyetler PUB tarafından kaydedilecektir. İlgili diğer taraflar da web sitesinde yer alan bu e-posta adresi üzerinden görüş ve önerilerini iletebilecekler.

Dilekçe ile başvuru

Destek süreçlerinde zorluk yaşayan MKİ'lerin yasal temsilcisi, dilekçeyle ilgili sorunlarını bildirir ve ek belgelerle KOSGEB KOBİ Geliştirme Dairesine rapor verir. Dilekçede belirtilen konular herhangi bir inceleme süreci gerektiriyorsa (rüşvet, kayırmacılık, hakaret, personel şikayetleri, vb.) başvuru KOSGEB Rehberlik ve Denetim Kurulu Başkanlığına gönderilir. Teftiş süreci gerektirmeyen başvurular şikayete ilişkin Müdürlüğe yönlendirilir ve alınan cevap KOBİ Geliştirme Dairesi bünyesinde değerlendirilir ve kişiye iletilir.

Kişinin şikayetiyle ilgili dilekçe KOSGEB Doküman Yazılımında tutulur. Dilekçe hakkının kullanılmasına ilişkin yasa uyarınca, "Türk vatandaşlarının ve Türkiye'de ikamet eden yabancıların kendileri ve kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri konusunda yetkili makamlara yaptıkları başvuruların sonucu veya yapılmakta olan işlemin safahatı hakkında dilekçe sahiplerine en geç otuz gün içinde gerekçeli olarak cevap verilir. İşlem safahatının duyurulması halinde alınan sonuç ayrıca bildirilir".

CİMER

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), vatandaşların sorunlarını, isteklerini, taleplerini ve şikayetlerini en hızlı şekilde almak ve yanıtlamak için kullanılan bir halkla ilişkiler uygulamasıdır. Şikayet, öneri ve talepleri, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi CİMER aracılığıyla ifade etmenin üç farklı yolu vardır:

1 - Öncelikle Başkanlığın resmi internet sitesinde yer alan CİMER Başvuru Formu kullanılarak başvuru yapılabilir (<https://www.cimer.gov.tr/>).

2 - Aynı zamanda E-Devlet portalı ve KOSGEB anasayfasında bulunan Cimer linki aracılığıyla öneri ve şikayetler Başkanlığa gönderilebilir.

3 - Alo 150 ile telefon uygulaması kullanılabilir.

T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı'na göre, CİMER'e yapılan başvuru konusu belirli bir talep, şikayet veya ihbar içeriyorsa, ilgili kurumların 30 gün içinde kesin olumlu veya olumsuz cevap vermesi gerekmektedir. CİMER'e başvuru konusu 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu uyarınca bilgi ve / veya belge talebi ise yanıt süresi 15 iş günüdür.

Alınan başvuru ilk olarak Başkanlık tarafından Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'na iletilir. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, kurumumuzla ilgili uygulamaları Kurumsal İletişim Müdürlüğü'ne yönlendirmektedir. Başvuruda belirtilen hususlar için herhangi bir denetim süreci (rüşvet, kayırmacılık, hakaret, personel şikayetleri vb.) gerekiyorsa, başvuru Kurumsal İletişim Müdürlüğü tarafından Rehberlik ve Denetim Kurulu Başkanlığına iletilir. Teftiş süreci gerektirmeyen başvurular KOSGEB Kurumsal İletişim Müdürlüğü tarafından ilgili Müdürlüğe yönlendirilir ve başvuru Müdürlük tarafından cevaplanır. Kişinin şikayetiyle ilgili başvurusu, CİMER sisteminde dijital olarak tutulur. Dilekçe hakkının kullanımına ilişkin kanun uyarınca (Türk vatandaşlarının ve Türkiye'de ikamet eden yabancıların kendileri ve kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri konusunda yetkili makamlara yaptıkları başvuruların sonucu veya yapılmakta olan işlemin safahatı hakkında dilekçe sahiplerine en geç otuz gün içinde gerekçeli olarak cevap verilir. İşlem safahatının duyurulması halinde alınan sonuç ayrıca bildirilir) yargı ve idari adli makamlara şikayete dönüş konusunda başvuruda bulunulabilir.

KOSGEB İletişim Merkezi (Online Bilgi Merkezi) ile başvuru ve KOSGEB Çağrı Merkezi

MKİ'ler, birinci ve ikinci faz için, KOSGEB ile ilgili istek, görüş / öneri, şikayet ve bilgi başvurularını <https://www.kosgeb.gov.tr/site/tr/genel/iletisimmerkezi> linki aracılığıyla veya anasayfada yer alan "Bilgi Edinme" linki aracılığıyla doğrudan KOSGEB Başkanlığına sunabilirlerdi. Alınan başvuru ilk olarak Kurumsal İletişim Müdürlüğüne iletilirdi. Başvuruda belirtilen hususlar için herhangi bir denetim süreci (rüşvet, kayırmacılık, hakaret, personel şikayetleridi vb.) gerekiyorsa, başvuru Kurumsal İletişim Müdürlüğü tarafından Rehberlik ve Denetim Kurulu Başkanlığına iletilirdi. Teftiş süreci gerektirmeyen başvurular, KOSGEB Kurumsal İletişim Müdürlüğü tarafından ilgili Müdürlüğe yönlendirilir ve başvuru Müdürlük tarafından cevaplanırdı. Kişinin şikayetiyle ilgili başvuru, Yardım Masası sisteminde dijital olarak tutulurdu.

Ancak revize edilen Projenin üçüncü fazı için KOSGEB İletişim Merkezi, CİMER sistemine dahil edilmiştir. Yukarıda belirtilen KOSGEB sitesindeki link üzerinden başvuru yapmak isteyenler, Türk toplumunun en bilinen şikayet ve talep sistemi olan CİMER'e yönlendirilecektir. Bu sayede tüm şikayet, istek ve talepler tek bir yerde toplanacak ve kayıt altına alınacaktır. Bilgi Edinme Hakkı Kanunundan yararlanmak için yapılan başvurular, 15 iş günü içinde cevaplandırılır. Yargı ve idari adli makamlara şikayete dönüş konusunda başvuruda bulunulabilir.

KOSGEB Kurumsal İletişim Müdürlüğü, Bilgi Edinme Kanunu ve ilgili mevzuat kapsamında bu bölümden sorumludur. Aynı zamanda 7/24 aktif olan KOSGEB Çağrı Merkezi'nin (444 1 567)

ve KOSGEB web sitesi üzerinden erişilebilen “bilgi erişim sistemi” nin alınan şikayetler ve düzeltici faaliyetler hakkındaki kayıtları; bilgi sağlamak için kullanılacaktır.

PUB tarafından KOSGEB Çağrı Merkezi personeline yönelik aşağıdaki eğitimler düzenlenmiştir:

- 11.03.2021 tarihinde Projenin ilk fazında alınabilecek şikayet ve önerilere ilişkin eğitim düzenlenmiştir.
- 29.06.2021 tarihinde Projenin ikinci fazı hakkında eğitim düzenlenmiştir. Eğitim yüz yüze düzenlenmiş olup, eğitim katılım formu hazırlanmış ve kayıt altına alınmıştır.
- 14.12.2021 tarihinde revize edilmiş Proje (üçüncü faz) hakkında ve Projede alınabilecek olası şikayetler ve öneriler hakkında eğitim düzenlenmiştir. Eğitime KOSGEB Kurumsal İletişim Müdürlüğü personeli de katılmıştır.

Tüm bu şikayet kanalları, proje boyunca aktif olarak kullanılacaktır. PUB tüm şikayetlerin kaydını tutacaktır ve gerekirse şikayetleri çözmek için Proje Yönetimi ile birlikte çalışacaktır. PUB, şikayetleri Proje boyunca üç ayda bir Dünya Bankası'na bildirecektir.

7.2 KOSGEB Personeli Şikayet Mekanizması

KOSGEB çalışanları için bir iç şikâyet mekanizması bulunmakta olup personel, amirleri veya işyeri tarafından kendilerine uygulanan idari işlem ve prosedürler nedeniyle şikayet ve dava açma hakkına sahiptir.

Başvurular ve şikayetler, söz veya yazı ile en yakın amirden başlanarak silsile yolu ile ve şikayet edilen amirler atlanarak yapılır. Yazılı şikayetler maksadı en iyi ifade edecek şekilde ve mevzuat hükümlerine uygun olarak yazılan bir dilekçe ile yapılır. Dilekçede tespit edilen eksiklikler ile suç teşkil etmeyen usulsüzlüklerin giderilmesi şikayeti kabul eden amirlerce sağlanır. Sözlü şikayetlerde de bu esaslara uyulur. Tüm personel dilekçe doldurma ve KOSGEB İnsan Kaynakları Dairesine sunma hakkına sahiptir. Dilekçe, söz konusu birim tarafından değerlendirilir ve KOSGEB İnsan Kaynakları Yönetmeliği ve Disiplin Yönetmeliği uyarınca gerekli önlemler alınır. Bu konu yönetmelikte açıklanmaktadır. Bu düzenlemeye intranet ve web sayfasından kolayca erişilebilir.

Şikayet konusu çalışma koşulları ile ilgiliyse, düzeltilmesi için KOSGEB Destek Hizmetleri Daire Başkanlığı müdahil olmaktadır.

KOSGEB çalışanlarından (PUB dahil) alınan cinsel istismar/taciz gibi etik konularla ilgili şikâyetler çalışan bilgilerinin gizliliğine önem verilerek değerlendirilmektedir. Etik konularda alınan şikâyetler cinsel istismar/taciz gibi hassas konuları içerdiğinden incelenmeleri için mutlaka Rehberlik ve Denetim Kurulu Başkanlığı ile paylaşılmaktadır. Şikayetlerin incelenmesi ve bir karara bağlanarak şikayet sahiplerine tebliğ edilmesi ile ilgili bütün işlemlerin en geç şikayet dilekçesinin karar merciine intikal ettiği tarihi izleyen 30 gün içinde tamamlanması zorunludur. Adli ve idari tahkikata konu olacak nitelikteki şikayetler hakkında ilgili mevzuat hükümleri uygulanır.

İsimsiz şikayetlerin e-posta yoluyla PUB'a gönderilmesine izin verilecektir (covid19hizlidestek@kosgeb.gov.tr). Bu şekilde yapılan şikayetler PUB tarafından kayıt altına alınacaktır.

Şikayetlerin kapatılmasına ilişkin zaman çerçevesi aşağıdaki Tablo 6'da özetlenmiştir.

Tablo 6: Şikayetlerin yanıtlanması ve çözülmesi için zaman çerçevesi

Yöntemler	Zaman Sınırı
Dilekçe ile başvuru	<ul style="list-style-type: none"> 2577 sayılı İdari Yargılama Usulü Kanununa göre 60 gün içerisinde
CIMER	<ul style="list-style-type: none"> T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığına göre; özel talep, şikayet veya ihbar için 30 gün içinde 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu gereğince bilgi ve/veya belge talebi için 15 iş günü içinde
KOSGEB İletişim Merkezi ile başvuru	<ul style="list-style-type: none"> Şikayete yanıt vermek için 2 iş günü içinde Şikayetin çözülmesi için 15 iş günü içinde (yalnızca, zorlayıcı nedenlerden dolayı şikayeti ele almak için fazladan bir süreç varsa)
KOSGEB Çağrı Merkezi	<ul style="list-style-type: none"> Anında Şikayetin çözülmesi için 15 iş günü içinde (yalnızca, zorlayıcı nedenlerden dolayı şikayeti ele almak için fazladan bir süreç varsa)
PUB'a doğrudan e-posta gönderme (yalnızca isimsiz şikayetler ve Ç&S ile ilgili şikayetler için)	<ul style="list-style-type: none"> Şikayete yanıt vermek için 2 iş günü içinde Şikayetin çözülmesi için 15 iş günü içinde (yalnızca, zorlayıcı nedenlerden dolayı şikayeti ele almak için fazladan bir süreç varsa)

7.3 Dünya Bankası Şikayet Giderme Servisi

Dünya Bankası (DB) destekli bir projeden olumsuz etkilendiklerine inanan topluluklar ve bireyler, mevcut proje düzeyi şikayet düzeltme mekanizmalarına veya DB'nin Şikayet Giderme Servisi'ne (ŞGS) şikayette bulunabilirler. ŞGS, proje ile ilgili endişeleri gidermek için alınan şikayetlerin derhal gözden geçirilmesini sağlamaktadır. Projeden etkilenen topluluklar ve bireyler, şikayetlerini Dünya Bankası'nın politikalarına ve prosedürlerine uymamasının bir sonucu olarak zararın meydana gelip gelmediğini veya meydana gelip gelmeyeceğini belirleyen DB'nin bağımsız Denetim Paneline gönderebilirler. Şikayetler, doğrudan Dünya Bankası'nın dikkatine sunulduktan ve Banka Yönetimine yanıt verme fırsatı verildikten sonra herhangi bir zamanda sunulabilmektedir. Şikayetlerin Dünya Bankası'nın kurumsal Şikayet Giderme Servisi'ne nasıl gönderileceği hakkında bilgi için lütfen <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service> adresini ziyaret ediniz.

8 İzleme ve Raporlama

Proje, PKP'nin uygulanması sırasında, ŞGM'nin işleyişini ve kaydedilen şikayet türlerini gözden geçirmek de dahil olmak üzere sürekli olarak izleyecektir. Bu, proje üzerinde bir geri bildirim döngüsü olarak çalışacak ve katılım sırasında yapılacak ayarlamaları / iyileştirmeleri

kolaylaştıracaktır. PKP faaliyetlerinin tamamlanmasıyla, PKP'in uygulandığı şekliyle etkinliğini değerlendirmek için çıktılar gözden geçirilecektir.

Proje, yararlanıcı geri bildirim göstergesini düzenli olarak izleyecektir. Gösterge güncellenmiş PKP'de belirlenecek ve istişarelerin sayısı, kamu şikayetleri sayısı ve projenin başlamasından bu yana ve öngörülen zaman çizelgesi içinde çözümlenlerin sayısı, medyada yayınlanan basın materyali sayısı gibi değerleri içerebilecektir. Projenin ortasında ve sonunda yararlanıcı firmaların memnuniyet anketi yapılacaktır.

KOSGEB PUB proje boyunca toplanan tüm halkın katılımı, bilgilendirme bilgileri ve şikayetlerini detaylandıran basit bir veritabanı ve etkinlik dosyası tutacaktır. Veritabanında tutulan tüm paydaş katılım faaliyet kayıtları, tarihleri, mekanları, katılımcıları, hedefleri ve sonuçları içerecektir.

PUB, tüm istişare ve bilgi açıklama faaliyetlerinin yeterince kaydedilmesini sağlayacaktır. PKP uygulaması ve ilgili şikayetler, ayrı bir bölüm altında üç aylık proje ilerleme raporlarında rapor edilecektir. Raporla yapılan tüm paydaş katılımları ve istişareleri, şikayetler ve kararlar yer alacaktır. Sonuçlar KOSGEB web sitesinde yayınlanacaktır.

8.1 Paydaşların İzleme Faaliyetlerine Katılımı

KOSGEB, proje boyunca yararlanıcı MKİ'lerden ve diğer ilgili paydaşlardan geri bildirim isteyecek ve PUB, ilerleme raporlarının sonuçlarını gerektiğinde ilgili paydaşlarla tartışacaktır.

Yararlanıcı MKİ'lerden projeden memnuniyetleri konusunda geri bildirim alabilmek için KOSGEB PUB tarafından projenin ortasında ve sonunda anket yapılacaktır. PUB, uygun şekilde anket sonuçlarını analiz edecektir.

8.2 Paydaş Gruplarına Rapor Verme

PKP, burada sunulan bilgilerin tutarlı ve en güncel olmasını ve belirlenen katılım yöntemlerinin proje bağlamıyla ve gelişimin spesifik aşamaları ile ilgili olarak uygun ve etkili kalmasını sağlamak için proje uygulaması sırasında gerektiği şekilde periyodik olarak gözden geçirilecek ve güncellenecektir.

Projeye ilgili faaliyetlerde ve proje programında yapılacak büyük değişiklikler PKP'ye tam olarak yansıtılacaktır.

Proje tarafından yürütülen kamu katılımı faaliyetlerine ilişkin bilgiler aşağıdaki yollardan paydaşlara iletilebilir:

- Proje tarafından aşağıdaki parametreler de dahil olmak üzere bir dizi Anahtar Performans Göstergesi (APG) düzenli olarak izlenecektir.
- Proje ile ilgili paydaş katılım faaliyetlerinin izlenmesi ve raporlanması, istişare toplantıları, alınan şikayetlerin sayısı, çözümlenlerin sayısı, KOSGEB web sitesinde ve sosyal medyada yayınlanan basın bültenlerinin sayısı ve / veya ulusal medya KOSGEB PUB tarafından yapılacaktır.
- Paydaş katılım faaliyetlerini içeren proje güncellemeleri KOSGEB'in web sitesinde ilan edilecektir.

Paydaş katılım faaliyetleri, üç aylık ilerleme raporlarında Dünya Bankası'na rapor edilecektir.