

## MİKRO VE KÜÇÜK İŞLETMELERE HIZLI DESTEK PROJESİ

### Paydaş Katılım Planı (PKP)

26 Kasım 2020

#### 1. Giriş/Proje Tanımı

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 ve 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'ler tarafından kapsanan büyüklükler:

- 10'dan az personeli olan 3.041.828 mikro işletme - toplam 5,9 milyon çalışan
- 10-50 arasında personeli olan 155.755 küçük ölçekli işletme - toplam 3.3 milyon çalışan

Türkiye'nin ekonomik ve endüstriyel politikaları, katma değerli ve yüksek teknoloji imalat sanayi sektörlerinin liderlik ettiği ekonomik büyümeye dayanmaktadır. Bu genel strateji, imalat sektörünün pandemi krizini en az zararla atlattığını sağlayacak tedbirleri gerektirmektedir. Ayrıca, salgından sonra imalat sektöründe duran ya da yavaşlayan üretim faaliyetlerini yeniden hayata geçirmek, hizmet ve ticaret sektöründen daha zor ve maliyetli olacaktır. İmalat sektörünün değer zincirlerindeki konumu da göz önüne alındığında, "imalat sektörünün" önceliklendirilmesi ve desteklenmesi uygun bulunmuştur. Pandeminin etkilerini azaltmak için "bilgisayar programlama" ve "bilimsel Ar-Ge" gibi tamamlayıcı sektörler de bu kapsamda mütalaa edilmektedir. Bu bağlamda, Dünya Bankası, Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB) gibi kamu bütçeli kuruluşlar aracılığıyla MKİ'lerin likidite ihtiyaçlarını desteklemek amacıyla Covid-19'un olumsuz etkilerini azaltmaya yönelik faaliyetleri desteklemek için bir proje oluşturmaktadır.

KOSGEB, Covid-19 pandemisinin MKİ'ler üzerindeki yıkıcı etkilerini göz önünde bulundurarak tasarladığı "Mikro ve Küçük İşletmelere Hızlı Destek Projesi" ile; öncelikli stratejik 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:

- Aşağıdaki sektörlerde faaliyet gösteren mikro ve küçük işletmeler (MKİ'ler):
  - **İmalat sektörü** (NACE Rev 2 - Kısım C)
  - **Bilgisayar programlama sektörü** (NACE Rev 2 - Bölüm 62)
  - **Bilimsel Ar-Ge sektörü** (NACE Rev 2 - Bölüm 72)

- **Covid-19'den önce aktif olduğu kabul edilen MKİ'ler** (KOSGEB tarafından tanımlanan geçen yıla ait asgari gelir esas alınarak belirlenecektir). Bunun amacı, olumsuz seçim risklerini en aza indirmektir (Örneğin, krizden önce faaliyette olmayan MKİ'lerin desteklenmemesi).
- Pandemiden etkilenen MKİ'ler için, 2020'de 2019'a kıyasla belirli bir gelir kaybına uğranması, pandemiden etkilendiğinin kanıtı olarak kabul edilecektir.

Yenilikçi genç işletmeler “hassas” sayıldıkları için son iki mali ön koşul uygulanmayacaktır. Diğer başvuru kriterleri ve istisnalar KOSGEB web sitesinde ilan edilecektir ([www.kosgeb.gov.tr](http://www.kosgeb.gov.tr)).

### 1.1 Proje Bileşenleri

Proje, Covid-19'un ekonomik etkisinden etkilenen ve belirli kriterleri karşılayan MKİ'lere, performans 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 krizinden sağ çıkması muhtemel firmaları hedeflemektedir. Projenin üç ana bileşeni olacaktır:

Bileşen 1: imalat firmaları için faizsiz geri ödemeli destek ve Bileşen 2: imalat, ve bilimsel araştırma-geliştirme (Ar-Ge) sektörlerindeki yenilikçi genç işletmeler için faizsiz geri ödemeli destek. Bileşen 3: proje yönetimi.

**Bileşen 1:** Bu bileşen; istihdamın azalmasını ve işletme kapanışların önlemek için, belirli kriterleri karşılayan imalatçı MKİ'lere performans dayalı faizsiz geri ödemeli destekleri (PDGD'ler) finanse edecek ve böylece firmaların çalışanları, tedarikçileri ve alacaklılarıyla ilişkilerinin bozulmasını en aza indirecektir. Firma büyüklüğü ile orantılı olarak farklı miktarlarda destekler uygun MKİ'lere sunulacaktır. Uygunluk, Covid-19 krizinden önce aktif olduğu kabul edilen ve resmi olarak tescilli imalat sektörü MKİ'leriyle (serbest meslekler hariç) sınırlı olacaktır.

- **Başvuru aşaması:** Hedef sektördeki 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:** “Pandemiden etkilenme kriterine uygunluk (bir önceki yıla göre gelir kaybı mukayesesi) kontrol edilecektir. Bazı veriler (hassas gruplarla ilgili istisna kuralları gibi), KOSGEB uzmanlarınca kontrol edilecektir.
- **Ödeme aşaması:** Ödeme teyidi, şirketin baz aydaki istihdam sayısını koruduğu SGK (Sosyal Güvenlik Kurumu) kayıtlarına göre gözlenerek yapılacaktır.

**Bileşen 2:** İmalat, bilgisayar programlama ve bilimsel araştırma-geliştirme (Ar-Ge) sektörlerinde belirli kriterleri karşılayan yenilikçi genç işletmeler için performans dayalı faizsiz geri ödemeli destekler. 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 giderler için de desteklenecektir.

**Bileşen 3:** KOSGEB PUB (Proje Uygulama Birimi) için teknik destek. 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 Kanununun 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 (ESF) 10. Çevresel ve Sosyal Standardı (ESS) "Paydaş Katılımı ve Bilgi Açıklama", "doğru bir uluslararası uygulama olarak Borçlu ile proje paydaşları arasında açık ve şeffaf iletişimin önemini" kabul etmektedir (Dünya Bankası, 2017: 97). Özellikle ESS10 ile belirlenen gereklilikler aşağıdaki gibidir:

- Borçlular, projenin yaşam döngüsü boyunca paydaşlarla katılımında bulunacaktır. Bu katılım, proje geliştirme sürecinde mümkün olduğunca erkenden ve paydaşlarla proje tasarımı konusunda anlamlı istişareleri mümkün kılan bir zaman diliminde başlayacaktır. Paydaş katılımının yapısı, kapsamı ve sıklığı projenin yapısıyla ve ölçeğiyle ve potansiyel riskleriyle ve etkileriyle orantılı olacaktır.

- Borçlular, tüm paydaşlarla anlamlı istişarelerde bulunacaktır. Borçlular paydaşlara zamanında, uygun, anlaşılabilir ve erişilebilir bilgileri sağlayacak ve onlarla kültürel olarak uygun biçimde, manipülasyondan, müdahaleden, zorlamadan, ayrımcılıktan ve tehditten arındırılmış bir şekilde istişarede bulunacaktır.
- Paydaş katılımı süreci bu ESS'de detaylı olarak açıklandığı üzere aşağıdakileri içerecektir: (i) paydaş tanımlama ve analizi; (ii) paydaşlarla katılımın nasıl gerçekleşeceğini planlama; (iii) bilgilerin açıklanması; (iv) paydaşlarla istişare etme; (v) şikayetlerin görüşülmesi ve yanıt verilmesi ve (vi) paydaşlarla raporlama yapma.
- Borçlu, çevresel ve sosyal değerlendirme kapsamında istişare edilen paydaşlara ilişkin bir açıklama da dahil olmak üzere paydaş katılımının belgelenmiş bir kaydını, alınan geri bildirim özetini ve geri bildirim ne şekilde değerlendirmeye alındığına dair kısa bir açıklama veya değerlendirmeye alınmadıysa bunun gerekçelerini hazır tutacak ve açıklayacaktır." (Dünya Bankası, 2017: 98).

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

### 3. Önceki Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Kısa Özeti

#### 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 hükümet yetkilileri 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 katılımı ile bir anket gerçekleştirilmiştir. Anket, KOSGEB iletişim kanalları ve Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn gibi sosyal medya aracılığıyla yapılmıştır. Anket 31 Mart - 07 Nisan 2020 tarihleri arasında uygulanmıştır.

17.447 işletmenin yanıtları analiz edilerek sonuçlar aşağıda özetlenmiştir:

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
<b>Önümüzdeki üç ayda 1-5 arası işçi işten çıkarabilirim diyen KOBİ'ler</b>	<b>44</b>
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
<b>Salgın devam ederse üç ay içinde kapanacaklarını düşünen KOBİ'ler</b>	<b>63</b>
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.**

### 3.2 Anket Sonuçları Nasıl Kullanıldı?

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. Kayıp düzeyi yukarıda hesaplandığı gibi %25 olacaktır. Bu proje çerçevesinde destek modeli tasarlanırken, anketin tüm sonuçları mümkün olduğunca dikkate alınmıştır.

Ayrıca ilk anketten sonra 5 - 12 Mayıs tarihlerinde Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı rehberliğinde ikinci ve daha kapsamlı bir anket uygulanmıştır. İkinci anket sayesinde, ilk anketten sonra MKİ'lerin mevcut durumunun izlenmesi ve MKİ'lerin ihtiyaç ve beklentilerinin daha derinlemesine anlaşılması amaçlanmaktadır. Ayrıca anket sonuçları devam eden PKP faaliyetlerine ve proje tasarımına katkı sağlayacaktır.

## **4. Paydaşların Tanımlanması ve Analizi**

### **4.1. Metodoloji**

En iyi uygulama yaklaşımlarını karşılamak amacıyla proje, 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 dağıtılacaktır; 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 eşit erişim tüm paydaşlara sağlanır.

Etkili ve kişiye özel katılım amacıyla, önerilen projenin 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

### **4.3 Diğer İlgili Taraflar**

Diğer İlgili taraflar; projeden doğrudan etkilenmeyen, ancak bir şekilde çıkarları proje çıktılarından etkilenebilecek veya projeyi ve uygulama sürecini bir şekilde etkileyebilecek kişiler / gruplar / unsurlar:

- 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; 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 gerekmektedir.

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 atayacaktır. KOSGEB, proje tanıtımı ve paydaş katılımı için mevcut çevrimiçi iletişim kanallarını ve olanaklarını kullanacaktır. Proje güncellemeleri KOSGEB'in web sitesinde yayınlanacak ve paydaşlar tarafından uygulanabilecektir 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

Paydaş katılımı, endişeleri, geri bildirimleri ve şikayetleri de dahil olmak üzere proje hakkında onları bilgilendirmek için tüm proje döngüsü boyunca paydaşlarla istişareleri içerecektir.

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 (yaklaşık destek duyurusunun 45. Günü)



Uygulama Aşaması	Diğer kurumlardan 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

## 5.2. Dezavantajlı / Hassas Grupların Görüşlerini Dahil Etmek İçin Önerilen Strateji

Hassas gruplar da dahil olmak üzere tüm paydaşlar, bilgilere erişmek, geri bildirim sağlamak 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.

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 İfşası

Mevcut KOSGEB web sitesi (<http://www.kosgeb.gov.tr>) proje dokümanlarının Türkçe ve İngilizce ifşa edilmesi için kullanılacaktır. KOSGEB mevcut web sitesinde proje üzerinde bir web sayfası oluşturacaktır. 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. 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)<sup>1</sup>.

#### 5.4. Projenin Geleceği

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

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

#### 6.2. Yönetim fonksiyonları ve sorumlulukları

KOSGEB'in 81 ilde 1912 çalışanı bulunmaktadır ve geçen yıl 69.081 KOBİ'yi desteklemiştir. Web

<sup>1</sup>

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

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 ve teknik koordinatörlerden oluşan bir Proje Uygulama Birimi (PUB) kuracaktır. PUB personeli KOSGEB tarafından mevcut insan kaynaklarından atanacaktır. KOSGEB, alınan şikâyetle ilgili eylemlerin izlenmesi de dahil olmak üzere paydaş faaliyetlerinin yönetimi ve izlenmesi için PUB içinde tam zamanlı olarak belirlenmiş bir uzman atayacaktır.

## 7. Şikayet Mekanizması

Şikayet Giderme Mekanizmasının (GRM) temel amacı, şikayet ve 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, GRM:

- Etkilenen kişilere, projelerin uygulanması sırasında ortaya çıkabilecek herhangi bir anlaşmazlığı şikayet etme veya çözme 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 Giderme Mekanizması

KOSGEB, FRIT Dünya Bankası tarafından finanse edilen ve Geçici Koruma ve Türk Vatandaşları altındaki Suriyeliler için İş Geliştirme ve Girişimcilik Projesi kapsamında proje faydalanıcıları ve diğer paydaşlar için bir Şikayet Giderme Mekanizması (GRM) sürdürmektedir. GRM, KOSGEB'in mevcut iletişim kanallarına dayanmaktadır ve mevcut Projeyi de kapsayacak şekilde genişletilebilir.

KOSGEB tarafından MKİ'lere sağlanan destek ve kredi süreçlerinde, şikayet mekanizmalarına ilişkin süreçler, aşağıdaki şikayete başvuru yoluyla yürütülmektedir:

- Dilekçe ile başvuru
- CİMER ve KOSGEB GRM Kanalları ile Uygulama
- Yardım Masasıyla uygulama
- KOSGEB Online Bilgi Merkezi ile başvuru

Şikayet sahibi mevcut şikayet mekanizmasının çözümünden tatmin olmazsa, CİMER üzerinden nihai başvuru yapabilecektir (<https://www.cimer.gov.tr>). PUB'ye e-posta ile isimsiz şikayet iletilmesine izin verilecektir (piu@kosgeb.gov.tr).

**MKİ yasal temsilcisi veya vatandaş dilekçesi 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 Teftiş Kuruluna 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 vatandaşı olan dilekçe sahiplerinin ve Türkiye'de ikamet eden yabancıların en geç otuz gün içinde, ilgili makamlara kamu istekleri ve şikayetleri ya da yapılan işlemin saflığı ile ilgili başvuruları sonucunda cevap vermeleri beklenmektedir."

### **MKİ'lerin yasal temsilcileri ve vatandaşlar tarafından CİMER ve KOSGEB GRM kanalları vasıtasıyla başvuru:**

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 aracılığıyla öneri ve şikayetlerini Başkanlığa gönderilebilir (<https://www.kosgeb.gov.tr/site/tr/genel/iletisimmerkezi>)
- 3- Alo 150 ile telefon uygulaması kullanılabilir.

Alınan başvuru ilk olarak Başkanlık tarafından Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'na iletilir. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, kurumumuzla ilgili uygulamaları Kurumsal İletişim Direktörlüğü'ne yönlendirmektedir. Başvuruda belirtilen hususlar için herhangi bir denetim süreci (rüşvet, kayırmacılık, hakaret, personel şikayetleri vb.) gerektiriyorsa, başvuru Kurumsal İletişim Müdürlüğü tarafından Rehberlik ve Denetim Kuruluna iletilir. Teftiş süreci gerektirmeyen başvurular KOSGEB Kurumsal İletişim Müdürlüğü'nün şikayeti üzerine ilgili Müdürlüğe yönlendirilir ve başvuru Müdürlük tarafından cevaplanır. Kişinin şikayetiyle ilgili CİMER başvurusu, CİMER sisteminde dijital olarak tutulur. Dilekçe hakkının kullanımına ilişkin kanun uyarınca (Türkiye'de ikamet eden dilekçe sahiplerinin ve yabancıların kamu veya yapılan işlemin saflığı hakkında istekleri ve şikayetleri ile ilgili olarak, en geç otuz gün içinde cevap vermeleri rica olunur) yargı ve idari adli makamlara şikayete dönüş konusunda başvuruda bulunulabilir.

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. Tüm bu kanallar projenin süresi boyunca aktif olarak kullanılacaktır.

### **Yardım Masası aracılığıyla MKİ'lerin ve vatandaşların yasal temsilcisi tarafından başvuru:**

MKİ'ler Müdürlüklerle ilgili şikayetlerini <https://www.kosgeb.gov.tr/site/tr/genel/iletisimmerkezi> linki aracılığıyla doğrudan KOSGEB Başkanlığına sunabilirler. Alınan başvuru ilk olarak Kurumsal İletişim Müdürlüğüne iletilir. Başvuruda belirtilen hususlar için herhangi bir denetim süreci (rüşvet, kayırmacılık, hakaret, personel şikayetleri vb.) gerektiriyorsa, başvuru Kurumsal İletişim Direktörlüğü tarafından Rehberlik ve Denetim Müdürlüğüne iletilir. Teftiş süreci gerektirmeyen başvurular KOSGEB Kurumsal İletişim Müdürlüğü'nün şikayeti üzerine ilgili Müdürlüğe yönlendirilir ve başvuru Müdürlük tarafından cevaplanır. Kişinin şikayetiyle ilgili başvuru, Yardım Masası sisteminde dijital olarak tutulur. Dilekçe hakkının kullanımına ilişkin kanun uyarınca (Türkiye'de ikamet eden dilekçe sahiplerinin ve yabancıların kamu veya yapılan işlemin saflığı hakkında istekleri ve şikayetleri ile ilgili olarak, en geç otuz gün içinde cevap vermeleri rica olunur) yargı ve idari adli makamlara şikayete dönüş konusunda başvuruda bulunulabilir.

**KOSGEB Çevrimiçi Bilgi Merkezi aracılığıyla mki'lerin ve vatandaşların yasal temsilcisi tarafından başvuru** (<https://www.kosgeb.gov.tr/site/tr/genel/iletisimmerkezi>).

KOSGEB İletişim Merkezi'ne yönlendirilen bu bölümde iki hizmet vardır:

- Sık Sorulan Sorular bölümü
- KOSGEB ile ilgili istek, görüş / öneri, şikayet ve bilgi başvurularının sunulması bölümü.

KOSGEB Kurumsal İletişim Müdürlüğü, Bilgi Edinme Kanunu ve ilgili mevzuat kapsamında bu bölümden sorumludur.

### **7.2 Personel için KOSGEB Şikayet Giderme Sistemi**

Personel, işyeri ile ilgili resmi ve kişisel işlerine başvurma ve amirleri veya işyeri tarafından kendilerine uygulanan idari işlem ve prosedürler nedeniyle şikayet ve dava açma hakkına sahiptir.

Başvurular ve şikayetler, en yakın amirden başlayarak, şikayette bulunulan amir atlayarak sıralı şekilde, konuşma ya da yazı ile yapılır. Gerekirse, tüm personel dilekçeyi 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.

### **7.3 Dünya Bankası Şikayet Giderme Sistemi**

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 (GRS) şikayette bulunabilirler. GRS, 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 (GRS) 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, GRM'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 çözümlenenlerin sayısı; medyada yayınlanan / yayınlanan basın materyali sayısı gibi değerleri içerebilecektir.

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 açıklık faaliyetlerinin yeterince kaydedilmesini sağlayacaktır. PKP uygulaması ve ilgili şikayetler proje sonunda raporlanacaktır. Raporda 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 alacak ve PUB ilerleme raporlarının sonuçlarını gerektiği gibi ilgili paydaşlarla tartışacaktır.

### 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 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 (KPI) düzenli olarak izlenecektir:

- Proje ile ilgili paydaş katılım faaliyetlerinin izlenmesi ve raporlanması, istişare toplantıları, alınan Şikayetlerin sayısı, zlenlerin sayısı, KOSGEB web sitesinde ve sosyal medyada yayınlanan basın bültenlerinin sayısı ve / veya ulusal medya KOSGEB PUB tarafından yapılacaktır.
- Paydaş katılımı faaliyetlerini içeren proje güncellemeleri KOSGEB'in web sitesinde ilan edilecektir.

Paydaş katılım faaliyetleri, yarı yıllık ilerleme raporlarında Dünya Bankası'na bildirilecektir.