



TÜRKİYE GÜVENLİ OKULLAŞMA VE UZAKTAN EĞİTİM PROJESİ

Paydaş Katılımı Planı (PKP)
Taslağı

29 Mayıs 2020

İçindekiler Tablosu

KISALTMALAR.....	2
1. Giriş/Proje Tanımı.....	3
<i>Bileşen 1: Acil Durumlarda Bağlantı ve Bilişim Teknolojileri Altyapısı:.....</i>	<i>4</i>
Alt Bileşen 1.1: COVID-19 Nedenli Okulların Kapanışına Yanıt	5
Alt Bileşen 1. 2: Dirençli Dijital Eğitim Sistemi.....	5
<i>Bileşen 2: Güvenlik ve Kalite için Dijital İçerik:.....</i>	<i>5</i>
Alt Bileşen 2. 1: Okulların Kapalı Olduğu Sırada ve Okulların Yeniden Açıldığı Dönemde Dijital İçerik ve Pedagoji Desteği:	6
Alt Bileşen 2. 2: Eğitimde Yenilik ve Katılımcı Ekosistem:	6
<i>Bileşen 3: Eğitim Teknolojilerinin Güçlendirilmesi için Kurumsal Kapasite.....</i>	<i>6</i>
Alt Bileşen 3. 1: Proje Yönetimi, İzleme ve Etki Değerlendirmesi:	7
Alt Bileşen 3. 2: Acil Durumlar Sırasında Eğitimle İlgili Çıkarılan Dersler ve Güçlü E-Öğrenme:.....	7
2. Önceki Paydaş Katılımı Etkinliklerinin Kısa Özeti.....	7
3. Paydaş Tanımı ve Analizi	8
3.1 Yöntem.....	9
3.2. Etkilenen Taraflar.....	9
3.4. Dezavantajlı / Hassas Bireyler ya da Gruplar	10
4. Paydaş Katılımı Programı	12
4.1. Proje Hazırlığı Sırasında Yapılan Paydaş Katılımının Özeti	12
4.2. Paydaş Katılımı İçin Proje Paydaşının İhtiyaçları, Yöntemleri, Araçları ve Teknikleri Hakkında Özet	12
4.3. Bilgilerin Açıklanması İçin Teklif Edilen Strateji	12
4.4. Paydaş Katılımı planı	13
4.5. Projenin Geleceği	14
5. Paydaş Katılımı Etkinliklerinin Uygulanması İçin Kaynaklar ve Sorumluluklar	14
5.1. Kaynaklar	14
5.2. Yönetim İşlev ve Sorumlulukları	14
6. Şikâyet Mekanizması.....	14
6.1. Şikâyet Mekanizmasının Genel Taslak ve Yapısı	15
6.2. Dünya Bankası Şikâyet Çözüm Mekanizması	19
7. İzleme ve Raporlama.....	19
7.1. Paydaşların İzleme Etkinliklerine Katılması	19
7.2. Paydaş Gruplarına Geri Raporlama	19

KISALTMALAR

ALP	: Hızlandırılmış Öğrenme Programı
APG	: Ana Performans Göstergesi
BT	: Bilişim Teknolojileri
CDN	: İçerik Dağıtım Ağı
CİMER	: Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
ÇSS	: Çevresel ve Sosyal Standartlar
ÇSTÇ	: Çevre ve Sosyal Taahhüt Çerçevesi
ÇSTP	: Çevre ve Sosyal Taahhüt Planı
DRRM	: Afet Riski Azaltma ve Yönetimi
DSÖ	: Dünya Sağlık Örgütü
DYK	: Destekleme Yetiştirme Kursu
EBA	: Eğitim Bilişim Ağı
EiE	: Acil Durumlarda Eğitim
FRIT	: Türkiye'deki Mülteciler İçin Mali Yardım Programı
IYEP	: İlkokullarda Yetiştirme Programı
MEB	: Millî Eğitim Bakanlığı
MEBİM	: Millî Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi
MK	: Merkez Kurumlar
MÖL	: Mesleki Öğrenme Laboratuvarı
PES	: Proje Etki Sahası
PICTES	: Suriyeli Çocukların Türk Eğitim Sistemine Entegrasyonunun Desteklenmesi Projesi
PKP	: Paydaş Katılım Planı
PUB	: Proje Uygulama Birimi
SSDE	: Güvenli Okullaşma ve Uzaktan Eğitim Projesi
STK	: Sivil Toplum Kuruluşları ve
SuTP	: Geçici Koruma altındaki Suriyeliler
ŞÇH	: Şikâyet Çözüm Hizmeti
ŞİN	: Şikâyet İletişim Noktası
ŞM	: Şikâyet Mekanizması
UNESCO	: Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü
UNDP	: Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı
UNICEF	: Birleşmiş Milletler Çocuklara Yardım Fonu
YB	: Yürütme Birimi
YEĞİTEK	: Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü
YİPB	: Yıllık İş Planı ve Bütçe

1. Giriş/Proje Tanımı

Yeni tip koronavirüsün (SARS-CoV-2) sebep olduğu COVID-19 salgını, Wuhan, Hubei, Çin’de ortaya çıkan ilk vakaların ardından Aralık 2019’dan itibaren hızlı bir şekilde dünyaya yayılmaktadır. COVID-19 bugüne kadar 189 ülkede/bölgede görülmüş ve raporlanmıştır¹. 13 Mayıs 2020’den bu yana dünya genelinde 294,879 ölü ve 4,3 milyondan daha fazla vaka görülmüştür. Türkiye’de ilk vaka 11 Mart tarihinde görülmüş ve üssel olarak hızla artan vakalarla 143,000’den daha fazla kişide hastalık görülürken bu kişilerin 3,953 tanesi hayatını kaybetmiştir².

11 Mart 2020’den bu yana Türkiye, Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) rehberleri uyarınca bir takım kamu sağlığı önlemlerini aşamalı olarak uygulamaya koymuştur³. Alınan önlemler arasında hijyen konusunda verilen bilgiler ve önemli organizasyonların, sosyal alanların, okulların ve tüm büyük ticaret merkezlerinin kapatılması ve fiziksel mesafe üzerinden bulaş sayısını azaltmak için verilen tavsiyeler bulunmaktadır. Ayrıca şirketlerin ödediği sosyal güvenlik ve bordro vergisinin ertelenmesi, asgari emeklilik maaşının artırılması, sosyal yardımlardan faydalananların sayısının artırılması ve yaşlılar için sosyal hizmetlerin güçlendirilmesine yönelik bazı hükümler yürürlüğe koyularak salgının şirket ve hedef haneler üzerindeki etkisini azaltmak amacıyla yaklaşık 240 milyar Türk Lirası tutarında bir ekonomik paket açıklamıştır.

25 Mart 2020’de Türkiye, K-12 eğitimi veren kurumlarda kayıtlı 18.108.860 öğrenciye (devlet okullarında 15.088.592, özel okullarda 1.440.577 ve açık/uzaktan öğretimde 1.579.691) ulaşmak için dijital ve işitsel-görsel eğitim platformunu (EBA) iyileştirme konusunda Banka’nın desteğini talep etmiştir. Devlet okulları EBA’yı tamamlayıcı bir sistem olarak kullanmak zorundayken EBA, özel okullarda tercihe bağlı olarak kullanılmaktadır. EBA platformunun oldukça gelişmiş kabul edilmesinin yanı sıra platformun okulların kapanması nedeniyle ortaya çıkan devasa sayıdaki eş zamanlı kullanıcı sayısını kaldırabilmesi için acil geliştirmelere ihtiyacı vardır.

Eğitim sektöründe, tüm okullar ve üniversiteler COVID-19 pandemisinin sonucunda kapatılmıştır. 23 Mart 2020’de Millî Eğitim Bakanlığı (MEB), uzaktan eğitimi başlatmıştır. MEB, COVID-19 kaynaklı okulların kapanışı sırasında EBA üzerinden uzaktan eğitim hizmeti vermektedir. Öğretmen, öğrenci ve veliler, öğrencilere özel öğrenme olanağı sunan kişiselleştirilmiş ara yüzüyle, takvim, destek yayınlar ve kütüphane kaynaklarını içeren EBA öğrenme ortamına erişebilmektedirler. Dijital eğitim platformu EBA, maalesef 18 milyon K-12 öğrencisi ve 1,1 milyon öğretmenin ihtiyaçlarını karşılayamamakta ve okulların kapanışının bir sonucu olarak ek uzaktan öğrenme hizmetlerine ihtiyaç duymaktadır. Öğretmenler ve veliler i) platforma erişme ve şifre kaynaklı sorunlar, ii) yanlış sınıf içeriğiyle karşılaşma, iii) öğrencilerin ödevlerini sisteme yükleme ve iv) sistemdeki öğrenci ve katılımcıların gelişimini takip etme husularında sorunlar yaşadıklarını Millî Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi (MEBİM) üzerinden belirtmişlerdir.

¹ Johns Hopkins Üniversitesi Coronavirus Kaynak Merkezi. <https://coronavirus.jhu.edu/map.html>

² Sağlık Bakanlığı, Türkiye Cumhuriyeti ve Johns Hopkins Üniversitesi Coronavirus Kaynak Merkezi

³ Bakanız Dünya Bankasının Mart 2020 tarihli “Republic of Turkey’s Health System Response to Novel Coronavirus (COVID-19)” isimli ve henüz yayınlanmamış olan, Türk sağlık sisteminin ve pandemi yanıt önlemlerinin ayrıntılı açıklaması ile ilgili hazırlık notu.

Okulların ne zaman yeniden açılacağı belirsizliğini korurken, MEB online eğitim platformuna öğrenciler ve öğretmenler için nitelikli uzaktan eğitimi desteklemesini sağlamaya yönelik acil yatırımlar gerekmektedir. EBA, sadece mevcut krizlere yanıt vermek için değil ayrıca Türkiye'deki farklı acil durumlarda da (örneğin depremler, sığınmacı krizi, vb.) eğitim-öğretim faaliyetlerinin daha güçlü bir şekilde gerçekleştirilmesine yönelik olarak yapılabilecek bir yatırımla çok daha güçlendirilebilecek ve niteliği artırılabilir bir platformdur. Ancak, EBA şu an ciddi şekilde ihtiyaç duyulan öğrenci, öğretmen ve velilerin erişimi ve katılımı bakımından henüz beklendiği şekilde tamamlanmamıştır.

Türkiye Güvenli Okullaşma ve Uzaktan Eğitim (SSDE) Projesi, COVID-19 pandemisi sırasında uzaktan eğitim ile güvenli bir eğitim sağlama ve bu durumdan güçlü bir şekilde çıkmak için Türkiye'nin eğitim sektörünü desteklemeyi hedeflemektedir. Teklif edilen proje hem güvenli ve etkileşimli uzaktan eğitime yönelik COVID-19 ihtiyaçlarına yanıt vermeyi hem de eğitim teknolojisi için daha dirençli bir sistem oluşturmayı hedeflemektedir. Proje, ülkenin Eğitim Teknolojisi yatırımlarına kayda değer bir biçimde katkı sağlayacak ve kriz durumlarında eğitim sistemine güç katacaktır.

Ayrıca, eğitimde fırsat eşitliği stratejileri kapsamında MEB, projenin bir bileşeni olarak cihaz desteği sağlamayacak olmasına rağmen merkezî ve yerel ağını, hassas grupları, düşük gelirli aile ve öğrencileri, geçici koruma altındaki kişileri de dahil etmeye teşvik edecektir. Dar gelirli ailelerdeki çocuklara donanım sağlamak için sistematik bir yaklaşım mevcut olmamasına rağmen uzaktan eğitim süreci boyunca taşra teşkilatı, öğrencilerin eğitimini takip edebilmesi için gerekli olan donanımın bir kısmını sağlamaya yönelik girişimlerde bulunmuştur. Fakat bu uygulama düzenli bir girişim olmadığından sahadaki münferit çabalara yönelik bilgi henüz tutulmamıştır.

SSDE Projesinin proje tasarımı acil durum yanıtı, geçiş dönemi ve dijital eğitim platformu sisteminin toparlanmasını ele alan, birbiri ile bağlantılı 3 bileşenden oluşmaktadır: (i) Acil Durumlarda Bağlantı ve Bilişim Teknolojileri Altyapısı (ii) Güvenlik ve Kalite için Dijital İçerik ve (iii) Eğitim Teknolojisinin Dirençliliği için Kurumsal Kapasite. Bu bileşenler bir sonraki bölümde ayrıntılarıyla verilmiştir.

Bileşen 1: Acil Durumlarda Bağlantı ve Bilişim Teknolojileri Altyapısı: 1. Bileşen, her ikisi de ülkedeki COVID-19 salgını ve ardından okulların kapanmasıyla oluşan eğitim sektöründeki acil durumu ele almayı amaçlayan iki alt bileşenden oluşmaktadır. Sırasıyla; Alt Bileşen 1.1 mevcut EBA platformunu genişleterek devam eden acil duruma verilen acil yanıtı ele alacak ve Alt Bileşen 1.2 yeni sistemin tasarımını, satın alımını, uygulamasını ve test edilmesini finanse ederek tam ölçekli uzaktan öğrenme çözümüne hızlandırılmış bir şekilde geçişi amaçlayacaktır. Bu yeni sistem ayrıca sektörün gelecekteki olası acil durumlar karşısında güçlülüğünü ve dirençliliğini de iyileştirecektir. Her iki alt bileşen eş zamanlı olarak uygulanacaktır (ardarda olmayacaktır yani her iki alt bileşenin başlama tarihleri aynıdır).

Bu bileşen, güvenli ve fırsat eşitliğine dayalı dijital öğrenme sağlamak için eğitim sektörünün Bilişim Teknolojileri (BT) kapasitesini güçlendirerek COVID-19 kaynaklı okulların kapanışı sırasında uzaktan öğrenme erişimini iyileştirecektir. Online eğitimin verilmesi için gerekli olan arka plandaki BT altyapısı, mevcut EBA platformu ve bağlantırlık mevcut kapasitesi olan 300,000 öğrenciden (eş zamanlı sistem kullanıcısı) acil durum sürecinde 600,000-1 milyon eş zamanlı

kullanıcıya ve acil durum sürecinden sonra yeni sistem üzerinden ülke geneli için yaklaşık 5 milyon (eş zamanlı sistem kullanıcısı) K-12 öğrencisine çıkarılacaktır. Mevcut EBA sistemi COVID-19 süreci için iyileştirilecek ve yeni online eğitim platformu proje süresi içinde fiziksel engelleri olan öğretmen ve öğrencilere eşit erişim sağlamak için geliştirilecektir. Bileşen 1, iki alt bileşenden oluşmaktadır. Bu iki alt bileşenin detayları aşağıda verilmiştir.

Alt Bileşen 1.1: COVID-19 Nedenli Okulların Kapanışına Yanıt: Bu alt bileşen, mevcut online eğitim sisteminin (EBA) işleyişini sürdürmek için gereken en ivedi acil durum ihtiyaçlarına odaklanacaktır. Bu alt bileşen altında planlanan etkinliklerin 3 ay içinde tamamlanması beklenmektedir. Ayrıca uzatmanın gerekli olması halinde bu tür bir uzatmanın ek 3 ayı geçemeyeceği unutulmamalıdır (toplam 6 ay). MEB, devam eden eğitim sürecini desteklemek için yaklaşık 3 ay içinde online sisteme olan eş zamanlı erişimi 600.000-1 milyon öğrenciye artırmanın oldukça önemli olduğunu düşünmektedir. Bu süreçte sistem kullanımı 300.000 öğrenciden 600.000-1 milyon öğrenciye (eş zamanlı sistem kullanıcısı) yükseltilecektir. Bunu gerçekleştirmek için proje, mevcut EBA sistemine yönelik iyileştirmeleri ve BT altyapısını güçlendirmeyi finanse edecektir. COVID-19 nedeniyle okul kapanışı boyunca aradaki uçurumu kapatmak için online ve etkileşimli bir eğitim platformuna (EBA mobil ve web platformları) erişim, televizyon üzerinden iletilecek olan kurslar ve materyallerle desteklenecektir. Acil Durum Fazı sırasında ayrıca fiziksel engeli bulunan öğrenciler ve öğretmenler tarafından eşit erişim sağlanması için sistem erişimi de iyileştirilecektir.

Alt Bileşen 1. 2: Dirençli Dijital Eğitim Sistemi: Bu alt bileşenle, EBA'nın kapasitesi, 600.000-1 milyon sisteme eş zamanlı erişim sağlayan anlık kullanıcı sayısının 5 milyona yükseltilmesine ve 100.000 eş zamanlı sanal sınıf kullanımına imkân verecek şekilde geliştirilecektir. Mevcut EBA sistem mimarisinin bu kadar yüksek sayıda eş zamanlı sistem kullanıcısına hizmet vermek için tasarlanmadığı göz önüne alındığında proje, daha yüksek kapasitede kullanıcıya hizmet edecek yeni bir platform, yatayda genişleyebilecek yeni bir altyapı (daha yüksek kapasiteli veri merkezlerine ya da tamamen hizmet olarak bulut çözümlerine geçiş gibi), yeni bir yazılım mimarisi, hizmet olarak altyapı, test ve siber güvenlik çözümleri, öğrenme analitiği sistemi ve yeni CDN mimarisi için finansman sağlayacaktır. Bileşen 1.1'deki veri merkezi için gerçekleştirilecek olan danışmanlık, fizibilite çalışmaları, teknik bilgi (know-how) vb. hizmet ya da donanım satın alımlarından yeni sistemle uyumlu olacak şekilde Bileşen 1.2 içinde de faydalanılabilir.

Bileşen 2: Güvenlik ve Kalite için Dijital İçerik: Bu bileşen, hem COVID-19 kaynaklı okulların kapalı kaldığı süre boyunca hem de daha "karma" (online ve yüz yüze) bir yaklaşım benimsenmesi beklenen yüz yüze eğitime aşamalı geçiş süreci için uzaktan eğitim içeriklerinin teminini destekleyecektir. Ayrıca bu bileşen kapsamında, dijital içerik ve pedagojik araç geliştiren ve sunan geliştiricilerin yanı sıra veliler, öğretmenler, öğrenciler, topluluk aktörleri, üniversiteler ve diğer eğitim içerik geliştiricileri ile yapılacak işbirlikleri üzerinden sürekli eğitsel dijital içerik geliştirme ve karma eğitim süreçlerini destekleyecek bir "Ekosistem" de inşa edilecektir.

Genelde bileşen, mevcut müfredat içeriklerinde yapılacak olan kısa ve orta vadeli geliştirmeleri destekleyecektir. EBA, okul öncesi, ilkokul, ortaokul ve lise düzeylerinde müfredat ihtiyaçları ile paralel olan bir takım mevcut dijital içeriğe (videolar, uygulamalar, oyunlar vb.) ev sahipliği

yapmaktadır. Öte yandan proje kapsamında, mevcut dijital içeriklerin ve eğitim teknolojilerinin niteliğini ve niceliğini artırmak için belirli bir ekosistem kurulacaktır. Bu ekosistem, iki alt bileşen üzerinden uygulanacaktır. İlk alt bileşen okulların kapalı olduğu süre ve okulların COVID-19 kaynaklı aşamalı bir şekilde açıldığı süre sırasındaki kısa vadeli ihtiyaçlara odaklanmakta olup, ikinci alt unsur, uzaktan eğitim ve karma dersler (sınıf-online) için gerekli olan materyal ve pedagojik araçların temini ve geliştirilmesi için uzun vadeli bir dijital eğitim içeriği ekosistemi inşa etmeye odaklanmaktadır. Bu iki alt bileşenin detayları aşağıda verilmiştir:

Alt Bileşen 2. 1: Okulların Kapalı Olduğu Sırada ve Okulların Yeniden Açıldığı Dönemde Dijital İçerik ve Pedagoji Desteği: Bu alt bileşen, COVID-19 kaynaklı mevcut acil durum nedeniyle okulların kapanması sırasındaki ve sonraki yeniden açılma sürecindeki e-öğrenme ihtiyaçlarını destekleyecektir. Televizyonla içerik iletiminin yanı sıra mevcut EBA platformu içindeki dijital içeriklerin uygun hale getirilmesini destekleyecektir. Bu kapsamda, K-12 seviyesi için müfredatla uyumlu dijital eğitim içerikleri, öğrencilerin dijital okuryazarlık becerilerini geliştirmeye yönelik dijital içerikleri ve COVID-19 güvenliği ile diğer afet riski azaltma ve yönetimi (DRRM) mesajlarını içeren dijital eğitim içerikleri temin edilecektir.

Alt Bileşen 2. 2: Eğitimde Yenilik ve Katılımcı Ekosistem: Bu alt bileşenle, dijital eğitim içerikleri ile pedagojik araçlar geliştirme ve öğretmenlerin mesleki gelişimi için tüm paydaşlar ve hedef gruplarla birlikte güçlü bir iş birliği ve iletişim sağlanacaktır. Temel uygulama stratejisi, sistem iyileştirme amacıyla ekosistemin fiziksel ve sanal inşası ile EBA Platformunun kapasite geliştirilmesini sağlamanın bir sonucu olarak acil durumlarda ve normalleşme zamanlarında eğitime yönelik kapsayıcı bir dijital içerik & eğitim teknolojileri geliştirme ekosisteminin tasarımı ve uygulamasıdır. Ekosistem yapısının içinde dijital eğitim materyallerinin ve eğitim teknolojilerinin geliştirilmesi ve test edilmesine yönelik bir “Eğitim Teknolojileri Yenilik Merkezi” ve okul seviyesinde pedagojik ve kurumsal gelişmeleri desteklemek için “Mesleki Öğrenme Laboratuvarı” (MÖL) bulunmaktadır.

Bu PKP, Topluluk Katılımının bir parçasıdır ve PKP uygulamasında ihtiyaç duyulacak bütçenin Bileşen 2 harcamalarının altında olması planlanmaktadır. Diğer taraftan Şikâyet Mekanizmasının (ŞM) bir parçası olarak projeye yönelik bir çağrı merkezi de proje bütçesi çerçevesinde kurulacaktır.

Bileşen 3: Eğitim Teknolojilerinin Güçlendirilmesi için Kurumsal Kapasite

Son bileşen, MEB’in projenin koordinasyonu, yönetimi, izleme ve değerlendirmesine yönelik mevcut durumunu ve güvenli ve eşit dijital eğitim hizmetlerini sunma kapasitesini güçlendirmeye yöneliktir. Bu bileşenin içinde proje girdilerinin, etkinliklerinin ve çıktılarının izlenmesine yönelik destek bulunmaktadır. Eğitim Teknolojileri Yenilik Merkezi ve karma öğrenme yaklaşımları gibi yeni girişimler için özenle hazırlanmış etki değerlendirmeleri gerçekleştirilecek ve böylece politika yapımı ile program geliştirmeleri için bilgi elde edilecektir. Yapılacak çalışmalar ve teknik destek de MEB’in gelecek krizlere daha hazır olmasına destek olup; aynı zamanda COVID-19 pandemisinin getirdiği zorluklara da yanıt verecektir. Bu bileşen kapsamında iki alt bileşen bulunmaktadır. Bu alt bileşenler hakkında bilgiler aşağıda yer almaktadır.

Alt Bileşen 3. 1: Proje Yönetimi, İzleme ve Etki Değerlendirmesi: Bu alt bileşen, güvenli uzaktan eğitim sağlamak için projenin her bir bileşenine yönelik planlama, yürütme, izleme, kontrol ve etki değerlendirmesini destekleyecektir. İzleme, kontrol ve araştırma etkinlikleri ile etki değerlendirmesi bu alt bileşen altında finanse edilecektir.

Alt Bileşen 3. 2: Acil Durumlar Sırasında Eğitimle İlgili Çıkarılan Dersler ve Güçlü E-Öğrenme: Bu alt bileşen, MEB'in Dijital Eğitim Platformu olan EBA'nın kapasitesinin gelecekteki herhangi bir krizi ve bunun yanı sıra COVID-19 krizinin hali hazırda getirdiği belirsizliklere yönelik daha dirençli hale getirilmesi için mali ve teknik destek sağlayacaktır.

Eğitim Teknolojileri Yenilik Merkezi ve karma öğrenme yaklaşımları gibi yeni girişimler için özenle hazırlanmış etki değerlendirmeleri gerçekleştirilecek ve böylece politika ve program büyümeleri için bilgi elde edilecektir. Yapılacak çalışmalar ve teknik destek de MEB'in gelecek krizlere hazır olma durumunu iyileştirecek ve aynı zamanda COVID-19 pandemisinin zorluklarına da yanıt verecektir.

Türkiye Güvenli Okullaşma ve Uzaktan Eğitim Projesi, Dünya Bankası'nın Çevre ve Sosyal Çerçevesi (ÇSÇ) altında hazırlanmaktadır. Çevresel ve Sosyal Standart (ÇSS) 10, Paydaş Katılımı ve Bilgi Yayınlama standardı uyarınca proje uygulama kurumları paydaşlara zamanında, anlaşılır ve erişilebilir bilgi sağlamalı ve paydaşlara herhangi bir kötüye kullanma, müdahale, zorlama, ayrımcılık ve tehdit unsurları olmadan kültürel olarak uygun bir şekilde danışmalıdır.

PKP'nin genel hedefi proje döngüsü boyunca kamuya yönelik bilgileri yayınlama ve kamuoyu görüşünün alınması da dahil olmak üzere paydaş katılımı için bir program tanımlamaktır. PKP, proje ekibinin paydaşlarla iletişimde bulunacağı yolları ana hatlarıyla belirlemekte ve insanların proje ile ilgili olan herhangi bir etkinlik hakkında endişelerini dile getirebilecekleri, geri bildirim sağlayabilecekleri ya da şikâyetle bulunabilecekleri bir mekanizmayı da içermektedir. Yerel nüfusun katılımı, proje çalışanları ve yerel nüfus arasında pürüzsüz bir iş birliği sağlamak ve teklif edilen proje etkinlikleri ile ilgili çevresel ve sosyal riskleri en aza indirmek ve azaltmak projenin başarısı noktasında çok önemlidir. Bulaşıcı hastalıklar bağlamında geniş, kültürel olarak uygun olan ve uygun hale getirilmiş olan farkındalık artırma etkinlikleri, özellikle bulaşıcı hastalıklarla ilgili riskler konusunda toplulukların duyarlı hale getirilmesi noktasında önemlidir.

2. Önceki Paydaş Katılımı Etkinliklerinin Kısa Özeti

COVID-19 süreci Türkiye'de başladığında MEB, uzaktan eğitim etkinliklerini hızlı bir şekilde başlatmıştır. Bu bağlamda ilkokul, ortaokul ve lise eğitimi EBA'nın yanı sıra TRT ve MEB iş birliğinde televizyon yoluyla verilmeye başlanmıştır. Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü (YEGİTEK), EBA platformu üzerinden uzaktan eğitim verme konusunda temel sorumluluğa sahip olmuştur. Tüm öğrenciler, veliler ve öğretmenler EBA üzerinden sağlanan dijital eğitim içeriklerine erişebilmektedir. EBA'ya erişimi kolaylaştırmak için GSM operatörleri tüm kullanıcıların EBA'ya erişim sağlamalarını desteklemek adına ücretsiz internet paketi sağlamıştır. MEB tarafından alınan uzaktan eğitim kararı üzerine EBA'ya mobil erişim için GSM operatörleri tarafından tüm kullanıcılara sağlanan ücretsiz aylık internet desteğini Turkcell ve Vodafone 3 GB'dan 6 GB'a yükseltirken Türk Telekom 8 GB'a yükseltmiştir. Ayrıca Teknocell,

Bimcell, Pttcell ve Vestelcell kullanıcılarının da EBA'ya her ay 8 GB'a kadar ücretsiz erişimi vardır. Bunun yanı sıra taşra teşkilatının ihtiyaç sahibi öğrenciler için donanım yardımı sağladığı girişimler olmuştur. Böylece EBA'nın nihai kullanıcıları ve hedef grupları uzaktan eğitime ve EBA'ya aktif olarak katılmaları sağlanmıştır.

EBA platformunun büyümesiyle kullanım alanlarının içine öğretmenlerden, velilerden ve öğrencilerden ulusal seviyede önemli geri bildirim alınması da eklenmiştir. Ayrıca mevcut uzaktan öğrenme platformu ile ilgili yorumların ve taleplerin yanı sıra öğrencilerden, öğretmenlerden ve velilerden sık sık genel talepler, fikirler ve şikâyetler de alınmıştır. Bu iki yönlü geri bildirim mekanizması EBA'nın sürekli gelişimine katkı sağlamıştır.

23 Mart-1 Mayıs 2020 tarihleri arasındaki süreçte EBA Destek kısmı üzerinden öğretmenler ve veliler 52,800'den fazla e-posta göndermişlerdir. E-postaların konusu çoğunlukla uzaktan eğitim, EBA'nın işleyişi ve eğitim materyalleri ile ilgili olmuştur. Diğer taraftan soruları ele almak ve, velilerin, öğretmenlerin ve öğrencilerin ihtiyaçlarını desteklemek için belirli bir online yardım (chatbot) sistemi (EBA Asistan) tasarlanmış ve 13 Nisan 2020 tarihinde EBA ana sayfaya eklenmiştir. EBA Asistan bugüne kadar 5.356.315 soruyu cevaplamıştır.

Yukarıda bahsedilen MEB ve YEĞİTEK'e ait tüm iletişim mekanizmaları, tüm paydaşların taleplerini karşılamak için faaliyete alınmıştır. MEBİM (Millî Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi), CİMER (Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi), EBA Destek ve EBA Asistan üzerinden birçok geri bildirim toplanmış ve analiz edilmiştir. Çeşitli paydaşlardan gelen yorumlar genel şikâyetten çok uzaktan eğitimle ilgili sorular ve yorumlar olmuştur ve bu tür sorular sistemin işlerliğini yansıtırken aynı zamanda MEB için oldukça değerli geri bildirim sağlamıştır. Böylece YEĞİTEK, proje tasarımının hazırlık sürecine katkıda bulunmuş olan tüm geri bildirimlerden geniş ölçüde faydalanmıştır. Tüm paydaşlardan alınan geri bildirimler sürekli olarak toplanmakta olup projenin uygulama aşamasında da değerlendirmeye alınacaktır.

3. Paydaş Tanımı ve Analizi

Proje paydaşları;

- (i) Projeden doğrudan ya da dolaylı olarak, olumlu ya da olumsuz etkilenen ya da etkilenmesi olası olan (ayrıca 'etkilenen taraflar' olarak bilinir) ve
- (ii) Proje ile ilgili olabilen (diğer ilgili taraflar) kişiler, gruplar ya da diğer paydaşlar olarak tanımlanır. Bunların arasına çıkarları projeden etkilenebilecek olan ya da herhangi bir şekilde proje çıktılarını etkileme ihtimali olabilen kişiler ya da gruplar da dahildir.

Proje geliştirme sırasında paydaşlarla yapılan iş birliği ve görüşmeler genelde kendi şahsi paydaş grubunun hukuki temsilcileri olarak hareket eden gruplar içindeki kişilerin tanımlanmasını gerektirir. Örneğin kendi grup üyeleri tarafından proje ile ilgili süreçlerde grubun çıkarlarını savunma konusunda güvenilen kişiler. Bu kapsamdaki topluluk temsilcileri, yerel ortamlar hakkında yararlı bilgiler sağlayabilir ve proje ile ilgili bilgilerin dağıtımı için esas kanal mahiyetinde, proje ve hedeflenen topluluklar ile bunların yerleşik ağları arasındaki birinci iletişim

bağlantısı olarak hareket ederler. Paydaş temsilcilerinin onaylanması (örneğin temsil ettikleri topluluğun hukuki ve gerçek savunucuları olduklarını onaylama süreci) topluluk paydaşlarıyla iletişim kurma konusunda önemli bir görev olarak bulunmaktadır. Topluluk temsilcilerinin meşruluğu topluluk üyelerinden rastgele seçilmiş olan bir kısım kişiler ile resmi olmayan bir görüşme yapılarak ve kendi çıkarlarını en etkili şekilde kimin temsil edebileceğine yönelik görüşleri alınarak onaylanabilir.

3.1 Yöntem

En iyi uygulama yaklaşımlarını yerine getirmek için Proje, paydaş katılımı hususunda aşağıdaki esasları uygulayacaktır:

- *Şeffaflık ve yaşam döngüsü yaklaşımı*: Proje için kamuoyu görüşünün alınması proje yaşam döngüsü boyunca gerçekleşecek, açık ve dışarıdan müdahale, karışma, baskı ya da tehdit olmadan yürütülecektir;
- *Bilinçli katılım ve geri bildirim*: Tüm paydaşlara ulaşılabilecek ve uygun bir şekilde geniş ölçekli bilgi tüm paydaşlara sağlanacaktır. Yorumları ve endişeleri analiz etmek ve ele almak için paydaşların geri bildirimlerinin iletilmesine fırsat sağlanacaktır;
- *Kapsayıcılık ve hassaslık*: Daha iyi iletişim sağlamak ve etkili ilişkiler kurmak için paydaşlar belirlenecektir. Projeye katılım süreci kapsayıcıdır. Tüm paydaşlar her zaman görüş alma sürecine katılmaya teşvik edilir. Tüm paydaşlara bilgilere eşit olarak erişme olanağı sağlanır. Paydaşların ihtiyaçlarına duyarlı olunması, katılım yöntemlerinin seçilmesi noktasında oldukça önemli bir unsurdur.

Etkili ve amacına uygun hazırlanmış katılım amaçları nedeniyle teklif edilen projenin paydaşları aşağıdaki temel kategorilere ayrılabilir:

- **Etkilenen Taraflar** – Proje Etki Sahası (PES) içinde, projeden doğrudan etkilenen (gerçekten ya da olası olarak) ve/veya proje ile ilgili olan değişikliklerden en kolay etkilenecek olarak tanımlanmış olan ve risk azaltma ve yönetme konusundaki önlemlere yönelik kararların alınmasının yanı sıra etkilerin ve önemlerin tanımlanması hususu ile yakından ilgili olması gerektiği tanımlanan kişiler, gruplar ya da diğer taraflar,
- **Diğer İlgili Taraflar** – Projeden doğrudan etkilenmeyen fakat çıkarlarının proje tarafından etkilendiğini düşünen ya da algılayan ve/veya projeyi ve projenin uygulanışını bir şekilde etkileyebileceğini düşünen kişiler/gruplar/paydaşlar ve
- **Hassas Gruplar** – Hassas olarak tanımlanan⁴ durumları nedeniyle projeden diğer gruplarla kıyaslandığında orantısız olarak etkilenebilen ya da daha fazla dezavantaja sahip olan ve proje ile bağlantılı görüş alma ve karar verme sürecinde eşit temsillerinin sağlanması için özel katılım çabaları gerekli olan kişiler.

3.2. Etkilenen Taraflar

Etkilenen Tarafların içinde eğitim çalışanları, yerel topluluklar ve projenin doğrudan etkilerine maruz kalabilecek olan diğer tarafların yanı sıra Okul Öncesinden 12. Sınıfa kadar olan ulusal

⁴ Hassas olma durumu, kişinin veya grubun ırkı, milleti, etnik veya sosyal kökeni, cinsiyeti, dili, dini, siyasi veya diğer görüşleri, mülkiyeti, yaşı, kültürü, okuryazarlığı, hastalığı, fiziksel veya zihinsel engeli, yoksulluğu ya da ekonomik dezavantajı ve özel doğal kaynaklara olan bağlılıklarından kaynaklanabilir.

öğrenci nüfusu (K-12) bulunur. Özellikle aşağıda verilen kişi ve gruplar bu kategorinin içinde yer alır:

- Üç kısım şeklinde EBA uzaktan eğitim ders programına uyması zorunlu olan devlet okullarındaki ve özel okullardaki yaklaşık 16.5 milyon öğrenci ve 1.1 milyon öğretmen,
- Online platformlar üzerinden proje boyunca eğitim almış olan öğretmenler (uzaktan eğitimle verilen pedagojik uygulamalar, sınıf düzenlemesi ve BT desteği hakkında),
- COVID-19 acil durumu sırasında evden eğitim alma konusunda özel programlardan geçecek olan veliler ve koruyucular,
- COVID-19 risk azaltma ve eğitim bilgi ve materyalleri ile ulaşılan ev halkı ve topluluklar,
- MEB çalışanları ve danışmanları,
- İl Millî Eğitim Müdürlükleri ve İlçe Millî Eğitim Müdürlükleri,
- Taşra teşkilatı/okul seviyesindeki Okul Aile Birlikleri,
- YEĞİTEK ve COVID-19 acil durumu ile ilgili görevi olan diğer Genel Müdürlükler gibi projeye doğrudan katılan ya da COVID-19 acil durumu kapsamında çalışan diğer kamu kurumları,
- Hibe yönetim kurumları (eğer ayrı bir uygulama birimi atanacaksa).

3.3. Diğer İlgili Taraflar

Proje paydaşlarının içinde ayrıca doğrudan etkilenen toplulukların dışındaki taraflar da bulunur. Bunlardan bazıları aşağıda verilmiştir:

- EBA üzerindeki eğitim materyalleri veya diğer belgelere erişerek dolaylı olarak faydalanabilecek olan yaklaşık 1.5 milyon açık öğretim okulları öğrencisi,
- EBA'daki eğitim materyallerine ve diğer içeriklere erişerek doğrudan yararlanabilecek olan hayat boyu öğrenenler (yetişkinler),
- Sağlık Bakanlığı,
- Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı,
- Hazine ve Maliye Bakanlığı,
- Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı,
- Teknoloji, eğitim, araştırma ve yenilik alanlarındaki uzmanlar, akademisyenler, eğitim teknolojileri alanında girişimci firmalar ve yerleşik şirketler,
- Ulusal/uluslararası internet hizmet sağlayıcıları,
- Bölgesel, ulusal ve yerel STK'lar,
- Proje içindeki işletme sahipleri ile hizmet, mal ve materyal tedarikçileri,
- Yerel, bölgesel ve ulusal medya kuruluşları, dijital/web temelli kuruluşlar ve bunlara bağlı diğer kuruluşlar da dahil olmak üzere kitlesel medya ve ilgili çıkar grupları,
- Birleşmiş Milletlerin UNESCO, UNICEF, WHO ve UNDP gibi özel kurumları,
- Diğer uluslararası yardım ve finansman kurum ve kuruluşları.

3.4. Dezavantajlı / Hassas Bireyler ya da Gruplar

Proje etkilerinin, genellikle endişelerini dile getiremeyen veya bir projenin etkilerini anlamayan dezavantajlı ya da hassas kişi ve gruplara orantısız bir şekilde yansımalarının anlaşılması,

dezavantajlı veya hassas kişiler ve gruplara yönelik olarak yapılacak olan farkındalık artırma etkinliklerinin ve paydaş katılımının bu grupların hassas oldukları noktaları, endişelerini ve kültürel duyarlılıklarını göz önünde bulundurarak uygun duruma getirilmesinin sağlanması ve proje etkinliklerinin ve faydalarının tamamen anlaşılmasının sağlanması oldukça önemlidir. Söz konusu hassasiyet kişinin kökeninden, cinsiyetinden, yaşından, sağlık durumundan, ekonomik problemlerinden, topluluk içindeki dezavantajlı olma durumundan diğer kişilere veya sosyal kaynaklara olan ihtiyaçlarından vs. kaynaklı olabilir. Hassas grup ve kişilerin sürece yönelik farkındalıklarının ve süreçle ilgili girdilerinin diğer paydaşlarıyla orantılı olmasını sağlamak için bu grupların katılımı proje ile ilgili karar verme sürecine katılmalarının kolaylaştırılmasını hedefleyen belirli ölçüt ve yardımların uygulanmasını gerektirir.

Proje içindeki hassas veya dezavantajlı gruplar aşağıda verilenleri içermesine rağmen bunlarla sınırlı değildir:

- Geçici Koruma altındaki Suriyeliler (SuTP) ve diğer sığınmacılar,
- COVID-19 ile artmış olan mevcut risklere sahip göçmenler ve yerleri değiştirilmiş topluluklar da dâhil olmak üzere ulaşılması zor olan alanlardaki topluluklar,
- Evden kendi kendine öğrenmelerini destekleyecek olan imkânları az olan ve uzaktan öğrenme, bağlantı ve cihaz erişimi bulunmama ihtimali yüksek olan düşük sosyo-ekonomik grubundaki hanelerdeki çocuklar,
- Özel eğitim ihtiyaçları olan çocuklar (görme ve duyma engelleri olan öğrenciler ele alınacaktır),
- İlkokullarda Yetiştirme Programlarına katılan çocuklar (IYEP),
- Destekleme Yetiştirme Kurslarına katılan çocuklar (DYK).

BM kuruluşları, Karşılıklı Bağış kuruluşları ve Türkiye’deki Mülteciler İçin Mali Yardım (FRIT) gibi AB hibe programları, eğitim programlarını güncelleyerek ve yeni “Acil Durum Eğitim” (EiE) stratejilerini geliştirerek MEB’in COVID-19’a yanıtını destekleyecek şekilde sürece katılım sağlamaktadırlar. Örneğin UNICEF, çeşitli uzaktan eğitim destek araçlarıyla ülke ve global web sayfaları aracılığıyla eğitim topluluklarına risk azaltmayla ilgili iletişim ve dikkat çekme programları sağlamakta ve hızlandırılmış öğrenme programlarını (ALP) da adapte etmektedir. UNICEF ayrıca MEB’e okulların kapalı olduğu pandemi döneminde, otistik ve diğer gelişimsel zorlukları olan öğrencilerin uzaktan eğitimiyle ilgili destek sunmuştur. GiZ ve diğer bağışçılar Mesleki ve Teknik Eğitimle risk altındaki gençliği desteklemektedir. AB, FRIT programıyla geçici koruma statüsündeki Suriyelileri, Suriyeli Çocukların Türk Eğitim Sistemine Dahil Edilme Programı (PCTES) ile doğrudan desteklemektedir. Proje, COVID-19 nedeniyle okulların kapalı olduğu dönemde güçlendirilmiş dijital eğitim platformunun oluşturulmasıyla tüm bu programlara ve girişimlere destek sağlayacaktır.

Ayrıca kendi kendine öğrenmeyi destekleyemeyen aile çevrelerinin riski hassas gruplarda daha yüksektir. Projenin uygulanacağı topluluklar içindeki hassas gruplar dikkate alınacak ve uygun şekilde özel araçlarla görüşlerine ulaşılabilecektir. Proje tarafından gerçekleştirilecek olan katılım yöntemlerinin tanımı sonraki kısımlarda verilmiştir.

4. Paydaş Katılımı Programı

4.1. Proje Hazırlığı Sırasında Yapılan Paydaş Katılımının Özeti

Sosyal iletişim ve katılım için, güvenli ve uzaktan eğitim programı, COVID-19 koruma ve risk azaltma bilgilerini dağıtmanın yanı sıra velilerin ve koruyucuların (vasilerin) uzaktan eğitim programlarına katılımını kolaylaştırmak için özellikle velileri ve koruyucuları hedeflemektedir.

Ayrıca MEB, COVID-19 krizi sırasında güvenli eğitim verilmesi için ortaklıklar kurmak adına politika yapımcılar, medya ve STK'lar da dahil olmak üzere önemli grupları duyarlı hale getirmektedir. Proje, YEĞİTEK tarafından imzalanan ve uygulanan ortaklık protokollerinin sayısını izleyecektir.

4.2. Paydaş Katılımı İçin Proje Paydaşının İhtiyaçları, Yöntemleri, Araçları ve Teknikleri Hakkında Özet

Farklı katılım yöntemleri teklif edilmiştir ve bunlar paydaşların farklı ihtiyaçlarını kapsamaktadır. Fakat COVID-19 krizi nedeniyle doğrudan yüz yüze görüş alma ve etkileşimden kaçınılması; bunun yerine dijital etkileşim, elektronik medya ve basılı materyal kullanılması gerekmektedir.

4.3. Bilgilerin Açıklanması İçin Teklif Edilen Strateji

Bilgilerin açıklanmasına yönelik başlangıç stratejisi aşağıda verilmiştir:

Proje Aşaması	Hedef Paydaşlar	Açıklanacak Bilgilerin Listesi	Teklif Edilen Yöntemler ve Zamanlama
<i>Projenin Hazırlığı Sırasında</i>	<i>Kamu kurumları, öğrenciler ve velileri/koruyucuları, yerel nüfus, hassas gruplar; STK'lar, akademisyenler, eğitim görevlileri, medya temsilcileri, diğerleri</i>	<i>Projenin konsepti, Çevresel ve Sosyal (Ç&S) Esaslar ve yükümlülükler, belgeler, danışma süreci/PKP, proje belgeleri - ÇSTÇ, ÇSTP, ŞM prosedürü,</i> <i>Projenin gelişimi ile ilgili güncelleme</i>	<i>TV ve radyo yayınları ile desteklenecek şekilde bilgilerin MEB ve EBA siteleri, sosyal medya ve SMS (varsa) yoluyla ve online toplantılarla yaygınlaştırılması, bunlara sosyal izolasyon esasları çerçevesinde uygun düzenlemeler yapılarak hassas grupların da dahil edilmesi, yerel basındaki açıklamalar.</i>
	<i>MEB çalışanları ve danışmanları, YEĞİTEK, İl ve İlçe Millî Eğitim Müdürlükleri, diğer kamu kuruluşları, öğrenciler ve</i>	<i>Proje belgeleri, PKP, ilgili Ç&S belgeleri, ŞM prosedürü,</i>	<i>Kamu duyuruları; MEB ve EBA sitelerinden ve sosyal medya üzerinden elektronik yayınlar ve basın açıklamaları, yerel basındaki açıklamalar danışma toplantıları, bunlara</i>

<i>Projenin Uygulanması Sırasında</i>	<i>velileri/koruyucuları, yerel nüfus, hassas gruplar, STK'lar, akademisyenler, eğitim görevlileri, medya temsilcileri, diğerleri</i>	<i>Projenin gelişimi ile ilgili düzenli güncellemeler</i>	<i>sosyal izolasyon esasları çerçevesinde uygun düzenlemeler yapılarak hassas grupların da dahil edilmesi (örneğin telefon aramaları, SMS vs. gibi teknolojilerin kullanılması).</i>
---------------------------------------	---	---	--

4.4. Paydaş Katılımı planı

Proje Aşaması	Danışma/Mesaj Konusu	Kullanılan Yöntem	Hedef Paydaşlar	Sorumluluklar
<i>Hazırlık</i>	<ul style="list-style-type: none"> <i>Projenin ihtiyaçları</i> <i>Planlanan etkinlikler</i> <i>Ç&S esasları, Çevre ve Sosyal Risk ve Etki Yönetim /ÇSYÇ</i> <i>Şikâyet Mekanizmaları (ŞM)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Kamu duyuruları; MEB ve EBA sitelerinden ve sosyal medya üzerinden elektronik yayınlar ve basın açıklamaları, MEBİM sorular, yerel basındaki açıklamalar. Danışma toplantıları, sanal ya da gerçek danışma toplantıları, bu toplantılara sosyal izolasyon esasları çerçevesinde uygun düzenlemeler yapılarak hassas grupların da dahil edilmesi (örneğin telefon aramaları, SMS vs. gibi teknolojilerin kullanılması).</i> 	<i>MEB çalışanları ve danışmanları, YEĞİTEK, İl ve İlçe Millî Eğitim Müdürlükleri, diğer kamu kurumları, öğrenciler ve velileri/koruyucuları, yerel nüfus; hassas gruplar, STK'lar, akademisyenler, eğitim görevlileri, medya temsilcileri, diğerleri</i>	<i>MEB-YEĞİTEK/PUB</i>
<i>Uygulama</i>	<ul style="list-style-type: none"> <i>Projenin kapsamı ve devam eden etkinlikler</i> <i>ÇSYÇ, ÇSYP ve diğer araçlar</i> <i>PKP</i> <i>ŞM</i> 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Kamu duyuruları; MEB ve EBA sitelerinden ve sosyal medya üzerinden elektronik yayınlar ve basın açıklamaları, yerel basındaki açıklamalar. Danışma toplantıları, sanal ya da yüz yüze danışma etkinlikleri (bu etkinliklere sosyal izolasyon esasları çerçevesinde uygun düzenlemeler yapılmak kaydıyla) (örneğin telefon aramaları, SMS vs. gibi teknolojilerin kullanılması).</i> 	<i>MEB çalışanları ve danışmanları, YEĞİTEK, İl ve İlçe Millî Eğitim Müdürlükleri, diğer kamu kurumları, öğrenciler ve velileri/koruyucuları, yerel nüfus, hassas gruplar, STK'lar, akademisyenler; eğitim görevlileri; medya temsilcileri; diğerleri</i>	<i>MEB-YEĞİTEK/PUB</i>

Bu ulusal PKP'nin yanı sıra MEB ayrıca İl Millî Eğitim Müdürlüklerini, İlçe Millî Eğitim Müdürlüklerinin her öğrenciyi her gün kontrol edecek olan öğretmenlerin yanı sıra farklı yerel paydaşlarla da iletişimde bulunacakları taşra teşkilatı temelli bir strateji geliştirmeye teşvik

edecektir. Bu yerel stratejiler yerel koşullara, paydaş profillerine ve ihtiyaçlarına özel olarak geliştirilecektir.

4.5. Projenin Geleceği

Paydaşlar, K-12 ğrencilerine sunduğu e-öğrenmenin yanı sıra öğretmenler ile veliler/koruyucular arasında sürekli bir diyalog sağlayan EBA dijital platformu üzerinden bilgilendirilecektir. Burada ayrıca proje performansı, paydaş katılım planının uygulanması ile ilgili belgeler ve Şikâyet mekanizması da yayınlanacaktır.

5. Paydaş Katılımı Etkinliklerinin Uygulanması İçin Kaynaklar ve Sorumluluklar

5.1. Kaynaklar

PKP bütçesi yaklaşık 1 Milyon Amerikan Dolarıdır.

5.2. Yönetim İşlev ve Sorumlulukları

Proje uygulama düzenlemeleri Őyledir: MEB'den Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü (YEĞİTEK), Yrtme Birimi (YB) olarak hizmet verecek ve Projenin uygulanması, koordinasyonu ve uygulama denetlemesine ait tüm sorumluluklara sahip olacaktır. YEĞİTEK'in proje uygulama kapasitesi uygulama planı ile yıllık iş planı ve bütçenin (YİPB) hazırlanması, koordinasyonu ve projenin program etkinliklerinin uygulanması, proje kapsamında kurulacak olan özel bir Proje Uygulama birimi (PUB) tarafından yürütülecektir. Hizmet sunumu, diğer merkez kurumlar (MK), İl Millî Eğitim Müdürlükleri ve İlçe Millî Eğitim Müdürlüklerinin desteği ile koordine edilecektir. Projenin izleme ve değerlendirme etkinlikleri, veri güdümlü ve kanıt tabanlı yaklaşım ile PUB tarafından gerçekleştirilecektir. Yeni EBA platformu üzerinden toplanan veriler analiz edilecek ve güçlü bir izleme ve değerlendirme süreci için belirli başarı göstergeleri geliştirilecektir. Veri madenciliği, istatistiksel analiz, izleme-değerlendirme ve veri görselleştirme uzmanları ve akademisyenler PUB'da görevlendirilecektir.

YEĞİTEK paydaş katılımını yürütmeden sorumlu olacak ve Şikâyet Mekanizmasını yönetmek için Bileşen 2 altında bir ağrı merkezi kuracaktır.

Paydaş katılımı etkinlikleri her altı ayda bir proje ilerleme raporları üzerinden belgelendirilecektir.

6. Şikâyet Mekanizması

Bir Şikâyet Mekanizmasının (şM) esas amacı Şikâyetlerin tüm tarafları memnun edecek Şekilde zamanında, etkili ve verimli bir Şekilde üzülmesine yardımcı olmaktır. Özellikle adil, etkili ve kalıcı sonuçlar için Őeffaf ve güvenilir bir süreç sağlar. Bunun yanı sıra düzeltici eylemleri kolaylaştıran daha geniş topluluk danışmasının ayrılmaz bir bileşeni olarak güven ve iş birliği de inşa eder. şM özellikle:

- Etkilenen insanlara projelerin uygulanışı sırasında meydana gelebilecek bir Őikyeti dile getirmek ya da zmek için yollar sağlar,
- Uygun ve iki tarafın da kabul edeceği zm eylemlerinin Şikâyetlerin ortadan kalkması için tanımlanmasını ve uygulanmasını sağlar,

- Şikâyetlerin ele alınmasında erişim kolaylığını, ismin gizli kalmasını, gizliliği ve şeffaflığı destekler,
- Adli işlemlere başvurma ihtiyacından kaçınır.

6.1. Şikâyet Mekanizmasının Genel Taslak ve Yapısı

Şikâyet Mekanizmasının işletme akışı aşağıdadır (Şekil 1):



Kaynak: Agarwal, Sanjay and Post, David. 2009. Feedback Matters:

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

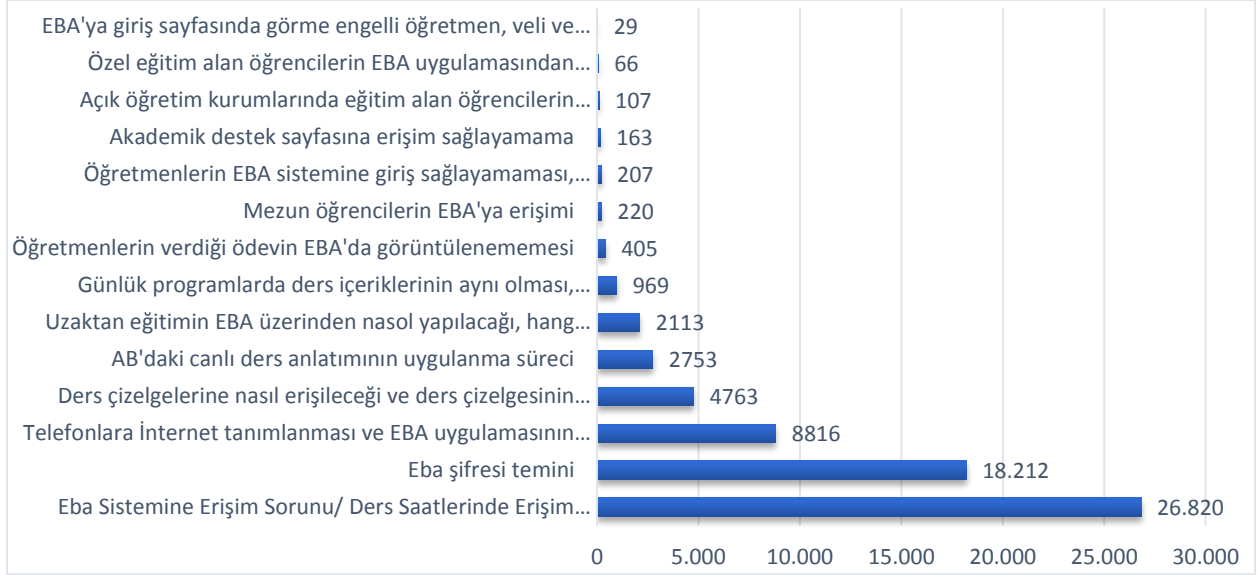
ŞM süreci ayrıca 6 adımdan oluşan proje İşletim Kılavuzu'nda ayrıntılı olarak tanımlanacaktır. Bu adımlar (1) alım (2) sınıflandırma ve işleme (3) onay ve takip (4) tasdik, inceleme ve eylem (5) izleme ve değerlendirme (6) geribildirimden oluşmaktadır.

MEB'in çalışanlara, öğretmenlere, ortaklara ve velilere yönelik Bakanlık seviyesinde bir geri bildirim ve iletişim mekanizması olarak hizmet veren MEBİM isimli (444 0 632) bir iletişim merkezi vardır. MEB tarafından sağlanan tüm eğitim hizmetleri hakkındaki sorular, talepler ve görüşler 180 çalışanı bulunan iletişim merkezi tarafından profesyonel olarak yanıtlanmaktadır (2018). Bu iletişim merkezi dijital eğitim platformu (EBA) ile ilgili sorunları da çözmektedir. 23 Mart-28 Nisan 2020 tarihleri arasında verilen uzaktan eğitim boyunca EBA platformuna yönelik ani talepler nedeniyle ailelerden, koruyuculardan, öğretmenlerden ve öğrencilerden 65.643 başvuru (soru/talep/şikâyet) gelmiştir. MEBİM başvurularının konulara göre dağılımı aşağıdaki grafikte gösterilmiştir. En fazla başvuru sayısına sahip olan konular, erişim problemleri ve çalışma saatleri sırasında platforma giriş yapma olmuştur. İkinci sırada ise platforma giriş için bir kullanıcı şifresi alma yer alırken üçüncü sırada mobil uygulama ile ilgili sorular bulunmaktadır.

EBA platformuna yönelik artan talebe bağlı olarak ve MEBİM'deki bekleme süresini azaltmak için, MEB (YEĞİTEK) sadece EBA platformu için bu proje kapsamında finanse edilecek ayrı bir çağrı merkezi kurmaya karar vermiştir.

MEBİM başvurularının konulara göre dağılımı aşağıdadır⁵:

⁵ Millî Eğitim Bakanlığı İletişim Merkezi, Mayıs 2020



Hedef gruplar ayrıca CİMER'i (Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi) de şikâyet/tavsiye için kullanmışlardır. Yaklaşık 1.000 CİMER başvurusu yanıtlanmıştır. MEB, geniş çeşitlilikteki soru ve şikâyetlerle ilgili olarak tanımlanmış hizmet standartlarını internet sayfasında yayınlamaktadır. Vatandaşlardan gelen sorular olması halinde aşağıdaki standartlar uygulanır⁶:

MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI BASIN VE HALKLA İLİŞKİLER MÜŞAVİRLİĞİ HİZMET STANDARTLARI

Sıra No	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Vatandaşlardan Çağrı Yoluyla Gelen Taleplerin (Soru, Görüş, Öneri, İhbar ve Şikâyet) Cevaplanması	T. C. Kimlik Numarası	3 GÜN
2	Vatandaşlardan Bilgi Edinme Hakkı Kapsamında Gelen Başvuruların Cevaplandırılması	Dilekçe (Başvuru sahibinin adı ve soyadı, imzası, ev veya iş adresi, başvuru sahibi tüzel kişi ise tüzel kişinin unvanı ve adresi ile yetkili kişinin imzasını ve yetki belgesini içeren dilekçe)	15 İŞ GÜNÜ
3	Vatandaşlardan Dilekçe Hakkı Kapsamında Gelen Başvuruların Cevaplandırılması	Dilekçe (Dilekçe sahibinin adı-soyadı ve imzası ile iş veya ikametgâh adresi)	30 GÜN

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurulur.

⁶ http://www.meb.gov.tr/en/assets/doc/Meb_Service_Standarts.pdf

İlk Müracaat Yeri	Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği	İkinci Müracaat Yeri	Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği
İsim	Harun AKCA	İsim	Übeydullah YENER
Unvan	Çağrı Merkezi Şube Müdürü	Unvan	Basın ve Halkla İlişkiler Müşaviri
Adres	Atatürk Bulvarı No:98 Bakanlıklar/ANKARA	Adres	Atatürk Bulvarı No:98 Bakanlıklar/ANKARA
Telefon	0 (312) 413 27 89	Telefon	0 (312) 413 10 54
Faks	0 (312) 413 64 00	Faks	0 (312) 418 64 00
E-posta	harun.akca@meb.gov.tr	E-mail	uyener@meb.gov.com

Hem MEBİM hem de CİMER, şikâyetlerin zamanında çözülmemesi durumunda **kurumlara yasal yaptırım** uygulamaktadır.

Projenin kapsamı dahilinde mevcut MEBİM İletişim Merkezi'nin Şikâyet Mekanizması (ŞM) büyütülecek ve öğretmenler, MEB çalışanları, veliler, öğretmenler ve tüm diğer ilgili paydaşlar tarafından gönderilen şikâyet ve talepleri toplamak ve değerlendirmek için projenin ihtiyaçları doğrultusunda uygun hale getirilecektir.

ŞM, projeden doğrudan ya da dolaylı olarak etkilenmesi olası olan geniş bir proje paydaş grubuna erişilebilir olacaktır. Bunların arasında faydalanicılar-öğretmenler ve veliler, topluluk üyeleri, projeyi uygulayanlar/hizmet tedarikçileri vb. kişiler bulunacaktır. Bu kişilerin tamamı şikâyet ve geri bildirimlerini ŞM'ye yapmaya teşvik edilecektir. ŞM ayrıca proje altında geliştirilecek olan yeni çağrı merkezinin online ve telefon geri bildirim kanalları üzerinden isimsiz başvuruları da kabul edecektir.

ŞM projenin genel yönetimi ve uygulananın yanı sıra finanse edilen ve proje tarafından desteklenen hizmetlerle ilgili olan şikâyet, geri bildirim, soru, öneri veya tebrikleri iletmek için kullanılabilir. Bunlara dahil konulardan bazıları:

- Proje fonlarının, finansmanının kötü yönetimi ya da kötüye kullanımı veya yanlış uygulamalar,
- Proje politikalarının, rehberlerinin ya da prosedürlerinin ihlali, suiistimal ya da herhangi bir yanlış davranış/görevi kötüye kullanma,
- Etkilenen toplulukların arasında veya birbirleriyle aralarında çıkabilecek olan kaynak kullanımı kısıtlamaları ile ilgili anlaşmazlıklar,
- Proje etkinliklerinden ya da projenin gerçek uygulanış şekline memnun olmayan topluluk üyelerinden gelebilecek şikâyetler,
- Genel geri bildirim, sorular, tavsiyeler, takdir.

SDDE Projesinin ŞM'si şikâyetlerin alınması, güncellenmesi ve nihai geri bildirim verilmesi için açıkça tanımlanmış zaman aralıklarını tarif edecektir. İzlenebilirliği iyileştirmek için bu zaman aralıkları hakkında proje paydaşları geniş ölçüde bilgilendirilecektir. Şikâyetin alınmasının onaylanması için belirlenen zaman 3 gündür. Geri bildirimlerin ele alınması ve yanıtlanması ilk kayda alındığı günden itibaren 15 gündür ve bu süre PUB Direktörünün yazılı izni üzerine uzatılabilir.

Projedeki şikâyet mekanizmasının yapısı üç seviyeden oluşacaktır:

1- EBA Çağrı Merkezi Seviyesi: Bu çağrı merkezi, mevcut MEBİM iletişim merkezine ek olarak, projeye özel daha nitelikli bir ŞM hizmeti sunabilmek amacıyla kurulacak ve sadece Bakanlığın uzaktan eğitim platformu olan EBA hakkındaki sorularla/önerilerle/şikâyetlerle ilgilenmek için hizmet verecektir. ŞM'nin topluluk seviyesinde velilere/koruyuculara ve öğretmenlere erişilebilir durumda olmasını sağlamak için şikâyetlerini/geri bildirimlerini MEB'in il milli eğitim müdürlüklerinde çalışan ve özel olarak Şikâyet İletişim Noktası (ŞİN) durumundaki kişilere iletme hakkına da sahip olacaklardır. Yeni çağrı merkezi kurulduktan ve iletişim bilgileri belirlendikten sonra PKP güncellenecek ve yeni hali yayınlanacaktır.

2- PUB Seviyesi, Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü (YEĞİTEK): EBA çağrı merkezinden yanıt gelmemesi ya da yanıtın tatmin edici olmaması durumunda şikâyeti ve geri bildirimini yapan kişilerin konuyu takip etmek üzere doğrudan PUB ile iletişime geçme seçeneği vardır. PUB'ın şikâyet iletişim noktaları, proje ve bileşenlerle ilgili olan bu tür şikâyet ve sorunlardan sorumlu olacaktır. PUB Direktörü, detaylı bir inceleme yaptıktan ve doğrulama amaçlı bulgulara ulaştıktan sonra nihai bir karar verecektir.

3-Temyiz Mekanizması: Eğer şikâyetler hala çözümlenmemişse, şikâyette bulunan kişi konuyu Bakanlık seviyesinde proje içindeki daha yüksek ŞM mekanizmasına taşıyabilir. Eğer kişi karardan tatmin olmamışsa şikâyetini CİMER'e gönderebilir ya da uygun mahkemeye iletebilir.

Şikâyetlerin ele alınması süreci aşağıda açıklandığı üzere yürütülecektir:

1. Şikâyet, talep ve önerilerin gönderilmesi için birden fazla kanal mevcuttur. Şikâyetler aşağıdaki kanallar üzerinden gönderilebilir:
 - a. Telefon (özel çağrı merkezi ALO 147 ya da 444 0 632 ya da yeni EBA çağrı merkezi üzerinden)
 - b. E-posta, faks
 - c. MEB'e bağlı İl Millî Eğitim Müdürlükleri (Türkiye'de yer alan 81 ilin tamamı dahil olmak üzere) üzerinden yazılı, sözlü olarak
2. Yukarıdaki kanallar üzerinden alınan tüm şikâyetler YEĞİTEK'teki ŞM kısmında toplanır ve alınan tüm şikâyetler merkezi veri tabanlarına kaydedilir,
3. YEĞİTEK ŞM Yetkilisi 3 gün içinde telefon ve/veya e-posta yoluyla şikâyette bulunan kişiye şikâyeti aldığını bildirir,
4. YEĞİTEK ŞM Yetkilisi şikâyeti onaylar, inceler, taslak bir yanıt oluşturur ve Proje Yönetiminin onayına sunar. Yanıttan sonra, Şikâyet Formu sürecin sonucuna göre güncellenir ve şikâyette bulunan kişi sonucu 3 gün içinde alır. Düzeltici bir eylemin gerekli olduğu durumlarda bu süre 15 iş gününe çıkar,
5. Şikâyetler için bir izleme – değerlendirme sistemi kurulacaktır. Şikâyetlerin izleme süreci izleme ve değerlendirme sistemine kaydedilecektir,
6. Kararın başvuru sahibi tarafından 30 gün içinde kabul edilmesi ile birlikte sorun kapatılır. Başvuru sahibinin yanıtın tatmin olmaması ve Şikâyet Formunu sonlandırmak için imzalamaması halinde YEĞİTEK ŞM Yetkilisi yönetim ve sorunla ilgili YEĞİTEK çalışanlarının katılımıyla (sanal) bir toplantı düzenler. Şikâyette bulunan kişi de kendi

endişelerini yönetime bildirmek için bu toplantıya telefon üzerinden katılım sağlayabilir. Bu toplantının amacı şikâyete her iki tarafın da kabul edebileceği bir başka çözüm bulmaktır.

6.2. Dünya Bankası Şikâyet Çözüm Mekanizması

Dünya Bankası tarafından desteklenen bir projeden olumsuz etkilendiğini düşünen topluluklar ve kişiler şikâyetlerini mevcut proje seviyesindeki şikâyet çözüm mekanizmalarına ya da Bankanın Şikâyet Çözüm Hizmeti 'ne (ŞÇH) gönderebilirler. ŞÇH, proje ile ilgili sorunları ele almak için alınan şikâyetlerin en hızlı şekilde incelenmesini sağlar. Projeden etkilenen topluluklar ve kişiler şikâyetlerini Banka'nın bağımsız Denetim Paneline gönderebilirler. Bu panel, Banka'nın politika ve prosedürlere uymaması sonucu herhangi bir zararın oluşup olmadığına ya da oluşup oluşmayabileceğine karar verir. Endişeler doğrudan Dünya Bankası'nın ilgisine sunulduktan ve Banka Yönetimine yanıt vermesi için bir fırsat verildikten sonra şikâyetler herhangi bir zamanda iletilebilir. Şikâyetlerin Banka'nın kurumsal Şikâyet Çözüm Hizmetine (ŞÇH) nasıl sunulacağı ile ilgili daha fazla bilgi için <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service> adresini ziyaret edilebilecektir. Şikâyetlerin Dünya Bankası İnceleme Paneline nasıl sunulacağı ile ilgili daha fazla bilgi almak için www.inspectionpanel.org adresi ziyaret edilebilir.

7. İzleme ve Raporlama

7.1. Paydaşların İzleme Etkinliklerine Katılması

Projenin yürürlüğe girme tarihine kadar MEB tarafından tamamlanan Sosyal Değerlendirme, Proje İzleme ve Değerlendirme Sistemi üzerinden sürekli olarak güncellenecektir. Uzaktan öğrenme modül ve yaklaşımlarının kullanımı ve yeterliliği ile ilgili geri bildirim almak için telefon veya internet üzerinden öğrenciler ve veliler/koruyucularla yapılacak aylık görüşmelerle desteklenecektir. Bu da, MEB elektronik platformundaki geri bildirim mekanizmasından toplanan yorumlarla desteklenecektir.

7.2. Paydaş Gruplarına Geri Raporlama

PKP içinde sunulan bilgilerin tutarlı ve en güncel versiyonda olmasını sağlamak ve tanımlanan katılım yöntemlerinin proje bağlamında ve gelişimin belirli aşamalarında uygun ve etkili olduğunu sağlamak için projenin uygulanışı sırasında PKP periyodik olarak gözden geçirilecek ve gerekli olduğunda güncellenecektir. Proje ile ilgili etkinliklerde ve programda yapılacak olan herhangi bir büyük değişiklik zamanında ve gereken şekilde PKP'ye yansıtılacaktır. [Aylık] kamu şikâyet, soru ve ilgili durumlar ve ilgili düzenleyici eylemlerin uygulanma durumlarını gösteren özetler ve iç raporlar sorumlu çalışan tarafından toplanacak ve projenin üst düzey yönetimine iletilecektir. [Aylık] özetler, hem bilgi talepleri ve şikâyetlerini sayısını ve doğasını hem de Projenin konuları zamanından ve etkili bir biçimde ele alma becerisi ile ilgili değerlendirmek için bir mekanizma

sağlayacaktır. Yıl içinde proje tarafından üstlenilen kamu katılımı etkinlikleri ile ilgili bilgi paydaşlara iki şekilde iletilebilir:

- a) Projenin paydaşlarla etkileşimi hakkında ayrı bir yıllık raporun yayınlanması;
- b) Bir takım Ana Performans Göstergesi (APG) aşağıdaki parametreler de dahil olmak üzere düzenli bir şekilde proje tarafından izlenecektir:
 - (i) EBA platformu üzerinden EBA hakkındaki bilgilere erişen velilerin/koruyucuların/kullanıcıların sayısı.
 - (ii) Bir raporlama dönemi içinde (örneğin aylık) gerçekleşen danışma toplantılarının ve diğer kamu tartışmalarının/forumlarının sayısı;
 - (iii) Bir raporlama dönemi içinde (örneğin aylık) alınan kamu şikâyetlerinin sayısı ve belirlenen süre içinde çözülen şikâyetlerin sayısı;
 - (iv) Uzaktan eğitim, acil durumlara yanıt olarak eğitim ve diğer ilgili konularda yerel, bölgesel ve ulusal medyada yayınlanan/gösterilen raporların ve yuvarlak masa toplantılarının sayısı;
 - (v) Aylık çağrı merkezi raporları.