



## Paydaş Katılım Planı

### TREPAŞ

2016

TREPAŞ



A Company of



## İÇİNDEKİLER

<b>1.0</b>	<b>GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
1.1	Genel Bakış .....	1
1.2	Paydaş Katılım Planı'nın Amacı .....	1
1.3	PKP'nin Yapısı .....	1
<b>2.0</b>	<b>ULUSAL MEVZUAT VE ULUSLARARASI GEREKLİLİKLER</b> .....	<b>2</b>
<b>3.0</b>	<b>PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ</b> .....	<b>3</b>
3.1	Giriş .....	3
3.2	Müşteriler (Konut Aboneler, Ticari/Endüstriyel İşletmeler - Hassas Gruplar Dahil)	3
3.3	Çalışanlar .....	3
3.4	Yükleniciler .....	4
3.5	Resmi Kurumlar .....	4
3.6	Sivil Toplum Kuruluşları (STK'lar) .....	6
<b>4.0</b>	<b>GERÇEKLEŞTİRİLEN PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ</b> .....	<b>7</b>
<b>5.0</b>	<b>PAYDAŞ KATILIM YAKLAŞIMI ve GELECEKTEKİ PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI</b> .....	<b>9</b>
<b>6.0</b>	<b>ŞİKÂYET MEKANİZMASI</b> .....	<b>11</b>
<b>7.0</b>	<b>KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR</b> .....	<b>15</b>
<b>8.0</b>	<b>RAPORLAMA</b> .....	<b>15</b>
<b>9.0</b>	<b>ŞİRKET İLETİŞİM BİLGİLERİ</b> .....	<b>15</b>

EK A – Şikâyet Bildirim Formu

EK B – Şikâyet Kapama Formu

## 1.0 GİRİŞ

### 1.1 Genel Bakış

Bu dokümanda, TREPAS'ın faaliyet alanı içinde planlanan yatırımlar ('Proje') için hazırlanan Paydaş Katılım Planı (PKP) sunulmaktadır. Proje için kredi sağlayan kuruluş Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD)'dir. Proje 2016-2020 finansman dönemi için yatırım planlaması ve kredi kuruluşları tarafından onaylanma aşamasındadır.

Söz konusu bu PKP, paydaşların katılımı, paydaşlarla iletişim ve bilginin paylaşılması ile ilgili planları sunan halka açık bir doküman olup, TREPAS tarafından, şirketin çevresel ve sosyal politikaları, uluslararası standartlar ve kredi kuruluşlarının gereklilikleri doğrultusunda hazırlanmıştır. PKP, Projenin her aşaması için ve gerektiğinde güncellenecek olan canlı bir dokümandır.

### 1.2 Paydaş Katılım Planı'nın Amacı

Paydaş Katılım Planı'nın ana amacı, Proje'den etkilenen kişilere ve diğer paydaşlara geçerli, zamanında ve erişilebilir nitelikte bilgi temin etmektir. Bu şekilde paydaşlar, Proje, etkileri ve etki azaltma tedbirleri üzerine düşüncelerini ve kaygılarını ifade etme imkânı bulabilirler. Paydaş katılım süreci aşağıdaki hususlara yardımcı olmaktadır:

- Proje'den etkilenebilecek paydaşların tanımlanması ve süreçlere dâhil edilmesi,
- Proje'nin etkilenen paydaşlar tarafından iyi bir şekilde anlaşılmasının sağlanması,
- Proje ve paydaşları için risk oluşturabilecek konuların Proje'nin erken aşamalarında tanımlanması,
- Etki azaltma tedbirlerinin uygunluğunun sağlanması (uygulanabilir, etkin ve verimli olmaları),
- Proje ile halk ve müşteriler arasında tüm taraflara fayda sağlayacak uzun vadeli bir iletişim sisteminin oluşturulması.

Bu dokümanın başlıca amaçları ise şunlardır:

- Proje'nin ve ayrıca TREPAS'ın paydaş katılım yaklaşımının tanımlanması
- Paydaş katılım programının uygulanması ve izlenmesi için kaynakların ve sorumlulukların belirlenmesi,
- Görüş ve kaygıların ele alınması dâhil, paydaşlar için bir şikâyet mekanizması oluşturulması.

### 1.3 PKP'nin Yapısı

Bu PKP'nin içeriği aşağıdakilerden oluşmaktadır:

- Halkın katılımı ve bilginin paylaşılması gereklilikleri
- Paydaşların, diğer etkilenen tarafların ve işletme aşamasındaki müşterilerin tanımlanması
- Şikâyet Mekanizması
- Kaynaklar ve sorumluluklar
- Raporlama ve izleme

## 2.0 ULUSAL MEVZUAT VE ULUSLARARASI GEREKLİLİKLER

Türk Çevresel Etki Değerlendirme (ÇED) Yönetmeliği (25.11.2014 tarihli ve 29186 sayılı Resmi Gazete), yönetmeliğin eklerinde listelenmiş olan projeler için halkın katılımı ve proje bilgilerinin açıklanmasına ilişkin hükümler içermektedir. Elektrik dağıtım hatları, perakende satış ve ilgili tesisler Türk ÇED Yönetmeliği'nin ekleri kapsamında değildir; bu nedenle TREPAŞ'ın faaliyetleri ulusal ÇED gerekliliklerine tâbi değildir. Dolayısıyla, Türk mevzuatı çerçevesinde paydaş katılımına gerek bulunmamaktadır.

Uluslararası finansman ve en iyi endüstriyel uygulamalar doğrultusunda, TREPAŞ Proje'nin EBRD'nin Çevresel ve Sosyal Politikası (Mayıs 2014) (ve ilgili EBRD Performans Gereklilikleri) ile uyumlu olmasını sağlayacaktır. En iyi uygulama ve EBRD gereklilikleri uyarınca, TREPAŞ paydaşlarına aşağıdaki kısımlarda açıklandığı üzere katılım fırsatları sunmaktadır. TREPAŞ Proje'nin uygulanması sırasında sürekli olarak Proje bilgilerinin paylaşılması ve anlamlı paydaş katılımı süreci çerçevesinde çevresel ve sosyal yönden potansiyel olarak etkilenebilecek paydaşların uygun şekilde katılımını sağlayacaktır.

TREPAŞ olarak, hizmet bölgemizde çevreye, kamuya ve müşterilerimize yönelik sorumluluklarımızı yerine getirmek için çalışıyoruz. Başlıca hedefimiz çevreye saygılı bir tutumla, çalışanlarımızın sağlık ve emniyetini gözeterek kaliteli ve sürekli hizmet sunabilmektir.

## 3.0 PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ

### 3.1 Giriş

Bu planın amaçları doğrultusunda, paydaş, Proje'den potansiyel olarak etkilenen veya proje ve etkilerine ilgi duyan birey, organizasyon veya grup olarak tanımlanmaktadır. Paydaşların belirlenmesinin amacı, katılım faaliyetleri ile ilgili olarak Proje'den olumlu veya olumsuz, doğrudan veya dolaylı yoldan etkilenebilecek olan veya Proje'ye ilgi duyan paydaşların belirlenmesi ve öncelik sırasına koyulmasıdır. Paydaşların belirlenmesi, süreklilik arz eden bir süreç olup Proje'nin tüm aşamalarında paydaşların tanımlanması devam edecektir.

Proje için öncelik taşıyan paydaşlar aşağıda tanımlanmaktadır. TREPAŞ'ın gelecekteki çalışmalarından potansiyel olarak etkilenebilecek paydaşlar aşağıda belirtilmektedir:

- Müşteriler (haneler, ticari işletmeler ve endüstriyel tesisler dâhil)
- Çalışanlar
- Alt yükleniciler
- Bakanlıklar dâhil hükümet organları (örn. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ve ilgili kamu kuruluşları (örn. TEDAŞ))
- İşletme alanı dâhilindeki dört ilde bulunan yetkili yerel makamlar
- Sivil toplum kuruluşları (örn. ELDER, Elektrik Mühendisleri Odaları/Elektrik Teknisyenleri Odaları)
- Yerel ve ulusal medya
- Kamuoyu

***Paydaş listesi tanımlanan yeni paydaşlar da dâhil edilecek şekilde düzenli olarak güncellenecektir. Bu listede yer almıyorsanız ve Proje hakkında bilgilendirilmek istiyorsanız, bu PKP'nin son sayfasındaki numaralardan lütfen TREPAŞ ile irtibata geçiniz.***

### 3.2 Müşteriler (Konut Aboneler, Ticari/Endüstriyel İşletmeler - Hassas Gruplar Dahil)

Müşteriler, özellikle TREPAŞ tarafından sağlanan hizmetlerin kalitesi ve verimliliği çerçevesinde elektrik perakende satış işlemleri açısından Proje'nin en önemli paydaşları arasındadır.

Müşteriler arasındaki potansiyel hassas gruplar, öncelik verilmesi gereken paydaşlardır ve bu tür grupların Proje bilgilerine erişimi sağlanmalıdır. Hassas gruplar, kadınları, engelli kişileri ve bazı dezavantajlı grupları (örn. okuma yazma bilmeyen kişiler, yaşlılar, özel ihtiyaçları olan kişiler vb.) içermektedir.

### 3.3 Çalışanlar

Çalışanlar Proje'den ve ilgili operasyonlarda gerçekleşen değişikliklerden (iş yükünde ve vardiyalarda değişiklikler, vb.) etkilenebilir. Proje kapsamında işgücünde daralmaya gidilmesi öngörülmemektedir. TREPAŞ çalışan ve çalışma koşulları ile ilgili olarak Türk İş Kanunu ve EBRD Performans Gereklilikleri 2 (PR2) ile uyumlu olmayı taahhüt etmektedir.

Çalışanlar, işe alım sürecinde ve Proje'nin bütün aşamalarında şikâyet mekanizması hakkında bilgilendirilecektir. Çalışanları şikâyet mekanizması hakkında bilgilendirmek üzere çalışan temsilcileri ile toplantılar yapılacaktır. Çalışanları şirket içi şikâyet mekanizmasına hakkında daha fazla bilgilendirmek üzere eğitimler ve işgüvenliği bilgilendirmeleri (toolbox talks) gerçekleştirilecektir. Gerekliğinde her bir çalışan ile yüz yüze görüşmeler yapılacaktır. Şikâyet mekanizması hakkında geri bildirim almak ve mekanizmanın geliştirilmesi amacı ile gerekli adımların atılması için çalışan memnuniyet anketleri yapılacaktır.

### 3.4 Yükleniciler

TREPAŞ'ın müşterilerin ödeme sürecini kolaylaştırmak üzere 48 adet vezne çalışanı istihdam eden bir alt yüklenici ile işbirliği mevcuttur. Alt yüklenici çalışanları da Proje'nin bütün aşamalarında şikâyet mekanizması ile ilgili olarak bilgilendirilecektir. Alt yüklenici çalışanlarını şirket içi şikâyet mekanizması hakkında daha fazla bilgilendirmek üzere eğitimler ve işgüvenliği bilgilendirmeleri gerçekleştirilecektir. Gerekliğinde her bir çalışan ile yüzyüze görüşmeler yapılacaktır. TREPAŞ tarafından düzenli olarak her yıl çalışanlar için değerlendirme çalışmaları yapılacaktır.

### 3.5 Resmi Kurumlar

Resmi kurumlar ulusal, il, ilçe ve yerel (mahalle) seviyelerinde gruplandırılabilir. Bu kurumlar Proje'yle ya da çevresel veya sosyal konularla ilgili yasal sorumluluklara sahip mercileri ve Proje ile ilgili altyapı sağlamaktan sorumlu diğer kuruluşları kapsar. Proje ile ilişkili devlet kurumlarının listesi aşağıdaki gibidir:

DEVLET KURUMLARI		
Seviye	Kurum	Proje ile ilişkisi
Ulusal	Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı (ETKB)	ETKB enerji hedeflerinin ve politikaların belirlenmesini, enerji üretim ve tüketiminin bu hedef ve politikalar uyarınca gerçekleşmesini sağlayan düzenleyici bir fonksiyona sahiptir.
	Türkiye Büyük Millet Meclisi (TBMM)	TBMM, Türk Milletinin anayasa ile verdiği yetki ile yasama görevi yapan Türkiye Cumhuriyeti'nin anayasal devlet organıdır.
	Türkiye Elektrik Dağıtım A.Ş. (TEDAŞ)	Bu devlet kurumuyla imzalanan 'İşletme Hakkı Devir Sözleşmesi' uyarınca, dağıtım varlıklarının ve yatırımlardan doğan yeni varlıkların mülkiyeti TEDAŞ'a aittir. TEDAŞ Genel Müdürlüğü dağıtım şebekesi güzergahlarının belirlenmesi için gereken kamulaştırmaları ve yol geçiş haklarının alınmasını gerçekleştirmektedir. Bu kurum ayrıca, iş ve işçi sağlığı eğitimleri ve ilgili sertifikasyonları verir.
	Türkiye Elektrik İletim A.Ş. (TEİAŞ)	TEİAŞ, ülkedeki tüm iletim tesislerini devralmak, elektrik iletimi, yük tevzi ve işletme planlaması hizmetlerini yürütmek üzere 01.10.2001 tarihinde faaliyete geçirilmiştir.
	Türkiye Elektrik Ticaret Taahhüt A.Ş. (TETAŞ)	TETAŞ enerji toptan satışından ve diğer elektrik kaynaklarının ithalat ve ihracat faaliyetlerinden sorumludur.
	Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK)	Bölgesel elektrik dağıtım şirketlerine dağıtım lisansları EPDK tarafından verilmektedir. Bu yetkili makam aynı zamanda elektrik tarifelerini belirler, hizmet kalitesini denetler ve dağıtım şirketlerinin yatırım planları ile kamulaştırma taleplerini onaylar.

DEVLET KURUMLARI		
Seviye	Kurum	Proje ile ilişkisi
	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı (ÇŞB), ÇED, İzinler ve Denetim Genel Müdürlüğü	ÇŞB'nin çevresel etki değerlendirme izinleri ve çevresel izinlerin verilmesini içeren düzenleyici yükümlülükleri bulunmaktadır. ÇŞB, çevresel etki değerlendirme yönetmeliğine yönelik görüş bildirebilir.
	ÇŞB, Çevre Yönetimi Genel Müdürlüğü	
	ÇŞB, Mekansal Planlama Genel Müdürlüğü	
	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (ÇSGB), İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü	ÇSGB, işgücü ve çalışma koşulları, iş sağlığı ve güvenliği konularında özel kanunlar ve yönetmeliklere sahiptir. İş alım, çalışma izinleri, sosyal güvenlik ve sigorta ödemeleri süreçlerinde irtibata geçilecektir. ÇSGB iş ve çalışma koşulları ile ilgili denetimler düzenleyebilir.
	ÇSGB, Çalışma Genel Müdürlüğü	
	ÇSGB, Sosyal Güvenlik Genel Müdürlüğü	
	Türkiye İş Kurumu (İŞKUR)	
ii	Edirne, Kırklareli ve Tekirdağ Valilikleri	Valilik, ulusal hükümeti temsil eden ildeki en yetkili organdır. Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) tarafından elektrik perakende satışına yönelik halktan alınan şikâyetler ve talepler TREPAŞ'a iletilir.
	Edirne, Kırklareli ve Tekirdağ Belediyeleri	Belediyelerin ve ilgili bölümlerin (AYKOME – Altyapı Koordinasyon Merkezi gibi) altyapı ve trafik planlama çalışmalarının izin ve lisanslarının çıkarılması ve ayrıca gerekli ücretlerin belirlenmesi gibi sorumlulukları bulunmaktadır. Bunlara ek olarak halkın elektrik perakende satış hizmetlerine ilişkin şikâyet ve talepleri belediyelerin halkla ilişkiler birimleri tarafından karşılanarak TREPAŞ'a yönlendirilir.
	Edirne, Kırklareli ve Tekirdağ Belediyeleri, İtfaiye Dairesi Başkanlığı	İtfaiye teşkilatı, yangın olması durumunda sorumlu birimdir.
	Edirne, Kırklareli ve Tekirdağ Orman Bölge Müdürlükleri / Orman İşletme Müdürlükleri	Orman Bölge Müdürlükleri ilgili orman geçişlerine izin verilmesiyle ilgili düzenleyici yükümlülüklere sahiptir. Ayrıca, gelecekteki inşaat faaliyetlerine ilişkin görüş belirtebilirler.
	Karayolları 1. Bölge Müdürlükleri	Bu kurumlar karayolu geçişlerine izin verilmesiyle ilgili düzenleyici yükümlülüklere sahiptir. Ayrıca, gelecekteki inşaat faaliyetlerine ilişkin görüş belirtebilirler.
	Edirne, Kırklareli ve Tekirdağ Çevre ve Şehircilik İl Müdürlükleri	Çevre ve Şehircilik İl Müdürlükleri, proje ile ilgili çevresel etki değerlendirme izinleri ve çevresel izinlerin verilmesi hususunda düzenleyici yükümlülüklere sahiptir. Ayrıca, gelecekteki inşaat faaliyetlerine ilişkin görüş belirtebilirler.
	Edirne, Kırklareli ve Tekirdağ Afet ve Acil Durum İl Müdürlükleri	Bu kuruluşların, acil durumlara müdahale edebilme ve acil durumları yönetebilme konusunda yükümlülüğü bulunmaktadır.
	Edirne, Kırklareli ve Tekirdağ İl Emniyet Müdürlükleri (Polis)	Polis herhangi bir suç işlenmesi durumunda gerekli işlemleri yerine getirmekle yükümlüdür.
	Edirne, Kırklareli ve Tekirdağ İl Sağlık Müdürlükleri	112 Acil Yardım, herhangi bir olumsuz sağlık vakasının gerçekleşmesi durumunda bilgilendirilmektedir.
	Edirne, Kırklareli ve Tekirdağ İl Kültür ve Turizm Müdürlükleri	Bu kuruluş, gelecekteki inşaat alanlarının arkeolojik potansiyeli ile ilgili görüş belirtebilir.
İlçe/	İlçe Valilikleri	İlçe belediyeleri ve kaymakamlıklar ile bu kurumlara bağlı

DEVLET KURUMLARI		
Seviye	Kurum	Proje ile ilişkisi
Yerel	İlçe Belediyeleri	olan ilgili birimler herhangi bir acil durumda önemli olabilirler. Buna ek olarak, inşaat faaliyet alanları yakınlarındaki bu kurumlar ve muhtarlar faaliyetler ile ilgili olarak görüş bildirebilirler.
	İşletme alanlarına ve gelecekteki inşaat alanlarına yakın mahallelerin muhtarları	

### 3.6 Sivil Toplum Kuruluşları (STK'lar)

Projeye ilgi duyabilecek sivil toplum kuruluşlarının listesi aşağıda verilmektedir:

Sivil Toplum Kuruluşları		
Seviye	Kuruluş	Proje ile ilişkisi
Ulusal	Elektrik Dağıtım Hizmetleri Derneği (ELDER)	Bu kuruluş gelecekteki yatırımlara ilişkin görüş bildirebilir ve ayrıca paydaşlarla katılım faaliyetlerine destek olabilir.
	Tüketiciyi Koruma Derneği (TÜKODER)	Bu dernek hizmet kalitesi ve elektrik faturalandırma konularına ilişkin görüş bildirebilir.
İl	Elektrik Mühendisleri Odası (Edirne, Kırklareli ve Tekirdağ Şubeleri)	Bu odalar perakende elektrik satışı konusunda görüş bildirebilirler.
	Elektrik Teknisyenleri Odası (Edirne, Kırklareli ve Tekirdağ Şubeleri)	
	Sanayi Odası (Edirne, Kırklareli ve Tekirdağ Şubeleri)	



## 4.0 GERÇEKLEŞTİRİLEN PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ

TREPAŞ'ın paydaş katılımı, proje bilgilerinin açıklanması ve şikâyet yönetimi için uygulamakta olduğu mekanizmaları mevcuttur. Çeşitli gruplar için yürütülmüş olan paydaş katılım faaliyetleri aşağıda özetlenmektedir.

### **Müşteri İlişkileri**

TREPAŞ'ın Müşteri Hizmetleri Müdürlüğü şirketin müşteri ilişkilerini yönetir. Müşterilerle iletişim TREPAŞ'ın kurumsal internet sitesindeki iletişim formları ve çağrı merkezi ('444 88 35') aracılığıyla sağlanmaktadır. Müşteriler görüş ve şikâyetlerini telefon veya posta yolu ile TREPAŞ'a ulaştırabilirler. TREPAŞ için 2016 yılı Mart ayı itibari ile 31 müşteri temsilcisi ve 60 destek personeli ile bir yüklenici şirket tarafından (ör. Türk Telekom AssisTT) kullanılan bir çağrı merkezi mevcuttur. Çağrı merkezi 7 gün/ 24 saat hizmet sunmaktadır.

TREPAŞ halktan gelen şikâyet ve görüşleri kendi şikâyet değerlendirme ve çözüme ulaştırma prosedürü ile yönetmektedir. Buna göre, şikâyetler ilk olarak şikâyet bilgi sistemi ile kayıt altına alınır ve Şikâyet Yönetim Uzmanı tarafından değerlendirilir. Şikâyet yönetim uzmanı gelen şikâyetleri ilgili birimlere değerlendirme ve şikâyetin çözümü için yönlendirir ve birimlerden aldığı geri bildirimler doğrultusunda da aboneliği bilgilendirir. Yönetmelikler tarafından belirlenmiş zaman çizelgeleri uyarınca müşteri şikâyetlerine yanıt verme süresi en fazla 15 iş günüdür ve yanıt süresinin aşılması cezaya tabidir.

2012-2014 döneminde, çağrı merkezi, internet sitesi, telefon, e-posta veya posta yolu ile toplamda 138.999 talep ve şikâyet (teknik sorunlar ile ilgili şikâyetler dışındakiler) alınmıştır. Gelen şikâyetlerin birçoğu elektrik hizmeti dolayısı ile yaşanan geçici aksamalara bağlı aydınlatma sorunları (%93,2), tahakkuk (%2,9), faturalandırmalara bağlı itiraz (%1,6) ve işletme (%1,7) ile ilgilidir. Diğer şikâyet konuları da abonelikler ve sayaç okuma sorunları ile ilgilidir. Abone şikâyetlerinin konularına göre dağılımı aşağıdaki tabloda verilmektedir.

Çağrı merkezi, internet sitesi, telefon, e-mail veya posta yolu ile gelen şikâyetler (teknik sorunlar ile ilgili şikâyetler dışındakiler)

Konu	Şikâyet Sayısı			
	2012	2013	2014	TOPLAM
Abonelikler	1	6	5	12
Fatura itirazı	876	502	908	2286
İşletim	1187	142	985	2314
Tahakkuk	1428	1298	1297	4023
Sayaç okuma	387	256	127	770
Sözleşme iptali	0	0	0	0
Tarife değişikliği	0	1	0	1
Diğer (Aydınlatma)	42.576	41.528	45.489	129.593
Toplam	46.455	43.733	48.811	138.999

Çağrı merkezi, internet sitesi, telefon, e-posta veya posta yolu ile gelen şikâyetlere ek olarak, aboneler görüşlerini ve şikâyetlerini ulusal bir sistem olan Başbakanlık İletişim Merkezi'ne (BİMER) ve

Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu'na (EPDK) da bildirilebilirler. Tüm görüşler ve Şikâyetlere yasal olarak en geç 15 iŐ günü içerisinde yanıt verilmelidir. Abone Őik yetlerinin alındığı kanallara göre dağılımı aşağıdaki tabloda verilmektedir.

*Bugüne kadar alınan Şikâyetlerin kanallara göre dağılımı (B MER ve EPDK)*

Konu	Şikayet Sayısı (2012-2016)
Abonelikler	13
Aydınlatma	70
Baėlantı	33
Enerji hattı	2
Elektrik kesintisi	11
Fatura itirazı	11
Kayıp/kaçak	14
Sayaç okuma	8
Őebeke sorunu	30
Trafo merkezi onarım ve bakımı	4
Yatırım talebi	15
Trafik kazası	1
Kamulaştırma	1
Resmi	1
Personel Őik�yetleri	5
Görüş ve �neri	104
TOPLAM	323

***Kurumsal İlişkiler***

Kurumsal İletişim Müdürlüğü, TREPAS'ın halkla ve basınla olan ilişkilerini yönetmekten sorumludur. Bu çerçevede firmanın saygınlığının ve müşteri memnuniyetinin paydaş katılım faaliyetleri ile arttırılması hedeflerini içeren kurumsal iletişim planları yıllık olarak hazırlanmaktadır.

## 5.0 PAYDAŞ KATILIM YAKLAŞIMI ve GELECEKTEKİ PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI

Bu bölüm mevcut elektrik dağıtım operasyonları ve gelecekteki inşaat faaliyetleri için önerilen paydaş katılım yaklaşımının bir özetini sunmaktadır. TREPAŞ tarafından önemli paydaşlarla müzakerelerde kullanılmış ve/veya kullanılacak başlıca iletişim yöntemleri/mekanizmaları aşağıdaki tabloda yer almaktadır:

### Paydaş Katılım Yaklaşımı

Paydaş Türü	Paylaşılacak Bilgi	Katılım Aracı/Araçları
Müşteriler	Proje bilgisi ve hizmet/işletme güncellemeleri	<ul style="list-style-type: none"><li>İnternet sitesi (<a href="http://www.trepas.com.tr">http://www.trepas.com.tr</a>)</li><li>Medya duyuruları (gazete, radyo ve televizyon)</li><li>El broşürleri</li><li>Valiliklere ve ilgili idari makamlara yazılı bildirimler; bu kurumlar daha sonra ilgili müşterileri bilgilendirecektir</li></ul>
	Şikâyet Mekanizması	<ul style="list-style-type: none"><li>Görüş/Şikâyet Bildirim formları: TREPAŞ idari ofislerinde, internet sitesinde, yüzyüze görüşmelerde bulundurulacaktır.</li><li>Telefon</li><li>E-posta</li><li>Posta</li><li>BIMER (resmi makamlar yolu ile şikâyet mekanizması)</li><li>EPDK veya muhtar veya belediyeler gibi diğer yerel makamlar aracılığı ile</li></ul>
Şirket çalışanları	Proje güncellemeleri ve operasyonlardaki değişiklikler	<ul style="list-style-type: none"><li>Yüzyüze görüşmeler</li><li>Eğitimler</li><li>Araçlar</li><li>Çalışan memnuniyet anketleri, çalışan değerlendirmeleri</li><li>Çalışan şikâyet mekanizması</li><li>Çalışan kuruluşları ve temsilcileri ile toplantılar</li></ul>
	Şirket içi Şikâyet Mekanizması	Denetmenler veya TREPAŞ tarafından görevlendirilmiş personel ile irtibata geçilecektir: <ul style="list-style-type: none"><li>Yüzyüze görüşmeler</li><li>Telefon</li><li>E-posta</li><li>Görüş kutuları</li></ul>
Yükleniciler	Proje bilgisi ve güncellemeler	<ul style="list-style-type: none"><li>Yüzyüze görüşmeler</li><li>Yüklenici firma çalışanları için çalışan değerlendirmeleri</li><li>Eğitimler</li><li>Araçlar</li><li>Çalışan şikâyet mekanizması</li></ul>
	Şirket içi Şikâyet Mekanizması	Denetmenler veya TREPAŞ tarafından görevlendirilmiş personel <ul style="list-style-type: none"><li>Yüzyüze görüşmeler</li></ul>

Paydaş Türü	Paylaşılacak Bilgi	Katılım Aracı/Araçları
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefon</li> <li>• E-posta</li> <li>• Görüş kutuları</li> </ul>
Resmi Kurumlar	Proje bilgisi ve güncellemeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yüzyüze görüşmeler</li> <li>• İzinlerle, acil durumlara ilgili, vb. düzenleyici paydaşlarla süreklilik arz eden iletişim</li> <li>• Yatırım çalışmaları öncesinde yerel yetkililere yazılı bildirimler</li> </ul>
Sivil Toplum Kuruluşları	Proje bilgisi ve güncellemeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İnternet sitesi (<a href="http://www.trepas.com.tr">http://www.trepas.com.tr</a>)</li> <li>• Medya duyuruları</li> <li>• Periyodik basın bültenleri</li> <li>• Yüzyüze görüşmeler</li> <li>• İlgili paydaşlarla süreklilik arz eden iletişim</li> </ul>

Paydaş katılımı müşteriler, yerel topluluklar ve diğer paydaşlarla yapıcı ilişkilerin devamlılığının sağlanması için yeni faaliyetlerin getirdiği ihtiyaçlara göre izlenmesi ve güncellenmesi gereken, süreklilik arz eden bir süreçtir. Şirket internet sitesi Proje faaliyetleriyle ve izlenen çevre politikası, planlar ve prosedürlerdeki her türlü değişikliklerle ilgili bilgi içerecek şekilde güncellenecektir. Tüm görüşler ve şikâyetler TREPAŞ'ın Şikâyet Mekanizması uyarınca güncellenecektir.

## 6.0 ŞİKÂYET MEKANİZMASI

### **TREPAŞ'ın Mevcut Müşteri Şikâyet Yönetim Mekanizması:**

Yukarıda belirtildiği gibi TREPAŞ'ın halktan görüş ve şikâyet toplamak için uyguladığı yöntemler (şikâyet değerlendirme ve çözüme ulaştırma prosedürü) mevcuttur. Mevcut mekanizmanın başlıca özellikleri şunlardır:

- Yukarıda açıklandığı üzere, müşterilerle iletişim kurumsal internet sitesinde (<http://www.trepas.com/>) yer alan formlar ve çağrı merkezi ('444 88 35') aracılığıyla sürdürülmektedir. 444 88 35 hattı tarifeli ücretlendirilmektedir.
- Şikâyetler ilk olarak şikâyet bilgi sistemi ile kayıt altına alınır ve Şikâyet Yönetim Uzmanı tarafından değerlendirmeye alınır. Şikâyet yönetim uzmanı gelen şikâyetleri ilgili birimlere değerlendirme ve şikâyetin çözümü için yönlendirir ve birimlerden aldığı geri bildirimler doğrultusunda da aboneyi bilgilendirir.
- Yönetmelikler uyarınca müşteri şikâyetlerine yanıt verilmesi için belirlenmiş süre en fazla 15 iş günüdür ve bu sürenin aşılması cezaya tâbidir.
- Halk, görüş ve şikâyetlerini BİMER –Başbakanlık İletişim Merkezi adlı ulusal sistem aracılığıyla da sunabilir. Görüşler ve şikâyetler BİMER'in internet sitesinden, telefon ve posta yoluyla veya şahsen başvuruya yapılabilir. Bilgiye erişim konulu Türk mevzuatı uyarınca (4982 sayılı Kanun), tüm rica ve şikâyetlere yanıt şirket tarafından şikâyetin sunulduğu ilgili yetkili makama en fazla 15 iş günü içinde verilmelidir.
- Başvurusu yapılan tüm şikâyetler ve talepler TREPAŞ tarafından kaydedilir, tarafsız bir şekilde ve şirketin iç prosedürlerine uygun olarak değerlendirilir.

### **Proje için Geliştirilen Şikâyet Mekanizması:**

TREPAŞ, inşaat ve işletme faaliyetleri için yukarıda açıklanmış olan mevcut müşteri şikâyet mekanizmasını sürdürecektir. Buna ek olarak, Proje'yle ilgili hususları (gelecekteki yatırımlar ve ilgili inşaat/işletme faaliyetleri) ve etkilenen tüm paydaşları etkin bir şekilde kapsayacak prosedürleri de dikkatle uygulayarak şikâyet mekanizmasını geliştirecektir. Böylece, gelecekteki yatırımlardan en fazla etkilenecek olan arazi sahipleri/kullanıcıları ve yerel topluluklar gibi paydaşlardan alınan öneri ve şikâyetlerin uygun bir şekilde ve zamanında ele alınması sağlanacaktır. **Tüm şikâyetler 5 iş günü içinde onaylanacak ve 15 iş günü içinde yanıtlanacak, dosyanın kapatılma süresi 20 iş gününü aşmayacaktır.** Yeterli bir çözüm sağlanması için daha uzun vadeli bir program yapılması gerekirse, bu program söz konusu şikâyet için detaylı bir şekilde kayıt altına alınacak ve şikâyetçi, şikâyetin çözüme ulaştırılması için gereken yeni takvimden haberdar edilecektir.

Yerel topluluklar, inşaat faaliyetleri sırasında ve faaliyetlerden önce gerçekleştirilecek halkın katılımı ve Proje ile ilgili bilgilerin paylaşılması sürecinde kurumsal internet sitesi, kurumsal internet sitesinde yayımlanmış olan bu PKP ve ayrıca, etkilenecek her bir köy/yerleşim yerine dağıtılacak olan halkı bilgilendirme dokümanları, el broşürleri ve posterler ile bilgilendirme yapılacaktır. Proje faaliyet/yatırım bilgileri basın bültenleri aracılığıyla paylaşılacaktır. Proje faaliyetleri, zaman çizelgesi ve gelişmeleri (özellikle fiziksel veya ekonomik yer değiştirme ve tazminat prosedürü gerektiren, veya trafikte aksama, toz/gürültü oluşumu gibi rahatsızlıklara neden olan faaliyetlerle ilgili) etkilenen halk ile paylaşılmak üzere yüz yüze görüşmeler yapılacaktır.

TREPAŞ bu doküman içinde veya genel olarak Proje'de verilen taahhütler çerçevesinde her türlü görüşü veya başka her türlü sorgulamayı olumlu karşılamaktadır. TREPAŞ Proje'yle ve inşaat

faaliyetleriyle ilgili her türlü şikâyetin yönetiminde açık ve kurumsal bir iletişim taahhüt etmektedir. Paydaşlar görüşlerini/şikâyetlerini sunmak için yukarıda açıklanmış mevcut iletişim sistemini kullanabilirler (kurumsal internet sitesi, çağrı merkezi, Müşteri Hizmetleri Müdürlüğü). İletişim detayları için bu PKP'nin son sayfasına bakınız.

Şikâyetlerin yönetimi süreci aşağıda açıklanmaktadır:

1. TREPAS'ın gelecekteki yatırım faaliyetleriyle ilgili tüm kaygı, şikâyet veya görüşler yazılı olarak, e-posta, telefon ile veya şahsen ofislerimize başvurularak yapılabilir (İletişim detayları için bu PKP'nin son sayfasına bakınız). Şikâyetler Ek A'da yer alan "Şikâyet Bildirim Formu" kullanılarak sunulabilir. Şikâyet bildiriminde bulunan bireyler isimlerinin gizli tutulmasını talep etme hakkına sahiptir.
2. Paydaşlar tarafından iletilen tüm sözlü ve yazılı şikâyetler dikkate alınacaktır. Sözlü şikâyetler aşağıda açıklandığı gibi sorumlu kişi tarafından şikâyet formlarına yazılacaktır.
3. Tüm şikâyetler, her şikâyete bir numara verilmesini ve buna uygun şekilde takip faaliyetleri ve düzeltici faaliyetlerin yürütülmesini sağlamak amacıyla bir şikâyet kayıt dosyasına işlenecektir. Şikâyet dosyası aşağıdakileri içerecektir:
  - Şikâyetin iletildiği tarih
  - Referans numarası
  - Şikâyet sahibinin iletişim bilgileri
  - Şikâyetin içeriği
  - Çözümünden sorumlu tarafların belirlenmesi
  - İncelemenin başlatıldığı ve sona erdirildiği tarihler
  - İnceleme bulguları
  - Önerilen düzeltici faaliyet
  - Şikâyet sahibine gönderilen yanıtın tarihi (isimsiz değilse)
  - Şikâyet sahibinin memnuniyet durumu
  - Şikâyetin kapatılış tarihi
  - Kapatılmamış şikâyetlere ilişkin süregelen faaliyetler
4. Şikâyet öncelikle ilgili personel ve yönetim yardımı ile Kalite Sistem Departmanı tarafından değerlendirilecek olup hangi tedbirlerin alınması gerektiği tespit edilecek ve uygun bir yanıt geliştirilecektir. Ek B'de verilmiş olan "Şikâyet Kapama Formu" doldurulacaktır.
5. Tüm şikâyetler 5 iş günü içinde onaylanacak ve 15 iş günü içinde yanıtlanacak, dosyanın kapatılma süresi 20 iş gününü aşmayacaktır. Önerilen düzeltici faaliyetin tatmin edici olduğunun teyidinde gerek duyulması halinde, şikâyet sahibiyle telefon veya yüz yüze görüşme yoluyla iletişime geçilecek ve şikâyet sahibinin yanıtı şikâyet kayıt dosyasına kaydedilecektir.
6. Şikâyet işleme formu imzalandıktan sonra şikâyet dosyası kapatılacak ve kapanış tarihi kaydedilecektir. Şikâyet sahibinin yapılan işlemde tatmin olmaması halinde ek değerlendirme yapılması ve şikâyetin TREPAS içinde daha yüksek bir organizasyonel seviyede yeniden değerlendirilmesi gerekmektedir. Şikâyetçi gelişmeler hakkında düzenli olarak bilgilendirilecektir.
7. Alt yüklenicilerin faaliyetlerine ilişkin şikâyetler burada tanımlanan mekanizma doğrultusunda yönetilecektir.
8. Tüm şikâyetlerin başarılı bir şekilde kapandığının kaydı ve değerlendirmesi "Kalite Ekibi" tarafından düzenli olarak yapılacaktır. Yüklenici ve alt yükleniciler tarafından gelen

şikâyetlerin zamanında kapanmasında bir sorun ile karşılaşıldığında, şikâyet eden taraf tahmini kapanış tarihi hakkında bilgilendirilecek ve şikâyet kapanana kadar bulgular/önerilen çözümler ile ilgili olarak şikâyetçi ile iletişim devam edecektir.

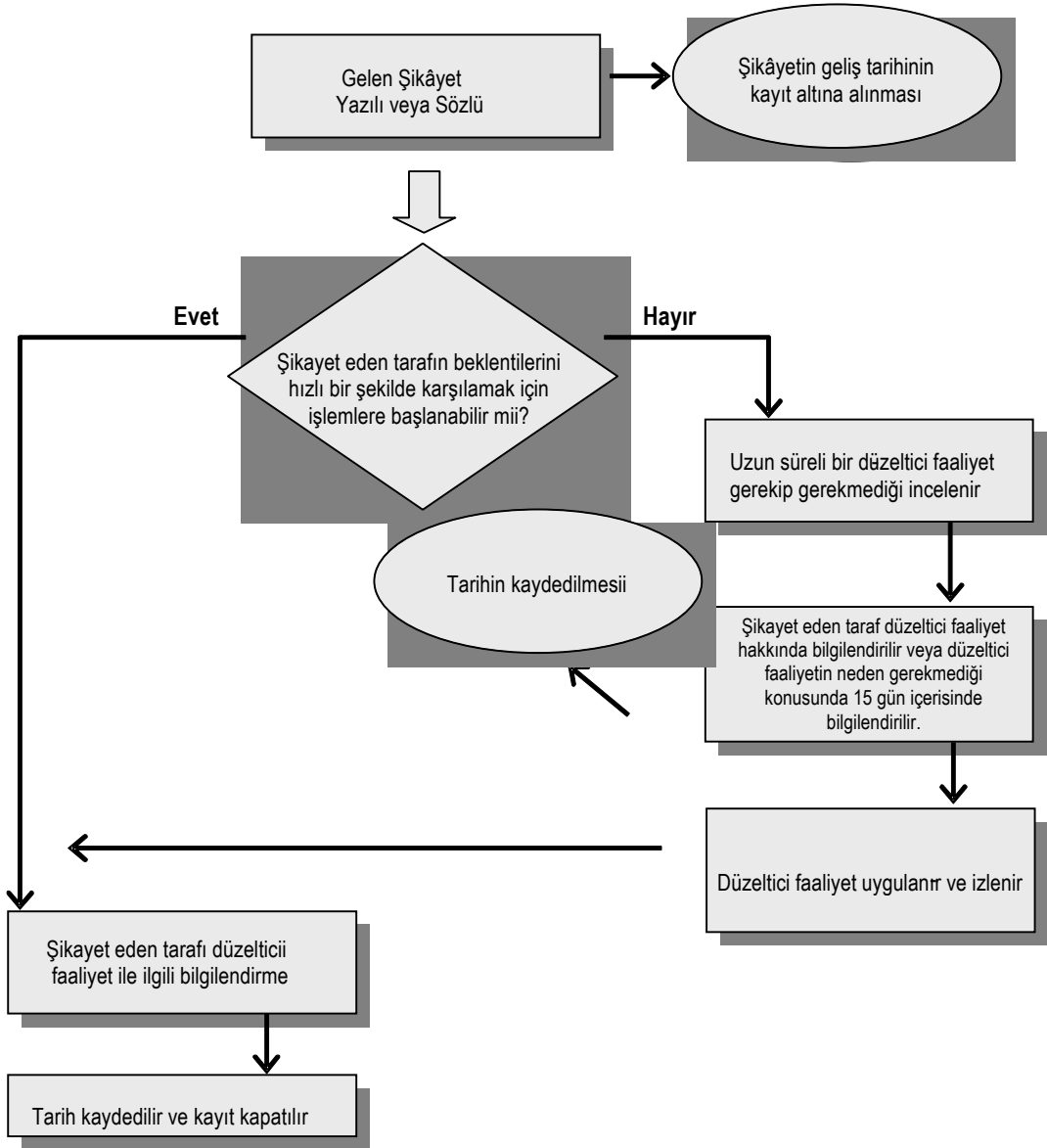
9. Şikâyet değerlendirme ekibi, alınan şikâyetin geçersizliğine karar verirse, şikâyet reddedilecek, şikâyetçi bu karara ve ayrıca şirket içi değerlendirme talep etme haklarına dair bilgilendirilecektir.

Şikâyetlere ek olarak bildirilen görüşler de bir yanıtın gerekli olup olmadığının tespiti amacıyla haftada bir incelenecektir. Görüşler; görüşün iletildiği tarih, görüşü ileten kişiyle ilgili detaylı bilgi, bildirilen görüşün konusu, yanıtı gerek olup olmadığı ve yanıt tarihi hakkında bilgi içeren bir görüş kayıt dosyasına yansıtılacaktır.

Tüm şikâyetler, görüşler, geri bildirimler ve paydaş katılım faaliyetleri (halkın katılımı toplantıları, halk sağlığı ve güvenliği eğitimleri, sosyal yatırım faaliyetleri gibi) internet sitesinde düzenli olarak paylaşılacaktır. EBRD, Çevresel ve Sosyal İzleme Raporunun bir parçası olarak her yıl PKP'nin ve şikâyet prosedürünün uygulamalarının durumu ile ilgili olarak bilgilendirilecektir.

Şikâyet prosedürünün basamakları aşağıdaki gibidir:

**Şikâyet  
prosedürü**





## 7.0 KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR

Bu PKP'nin uygulanması TREPAŞ "Trakya Elektrik Perakende Satış A.Ş." tarafından gerçekleştirilecek ve izlenecektir.

## 8.0 RAPORLAMA

Alınan tüm görüş ve şikâyetler sırasıyla bir görüş kayıt dosyası ve şikâyet kayıt dosyasında tutulacaktır. Paydaş Katılım Planı uygulamaları raporlanacak ve kamuoyu ile internet sitesinde paylaşılacaktır.

## 9.0 ŞİRKET İLETİŞİM BİLGİLERİ

Şikâyetlerin sunulmasıyla ilgili TREPAŞ'ın ve ilgili birimlerin irtibat bilgileri aşağıda verilmektedir:

**TREPAŞ "Trakya Elektrik Perakende Satış A.Ş."**

**100. Yıl Mahallesi Barboros cd. No:24/2 (B Blok) Süleymanpaşa/ Tekirdağ**

**E-mail: [bilgi@trepas.com.tr](mailto:bilgi@trepas.com.tr)**

**Telefon: 0282 264 59 59**

**Telefon (Müşteri Çağrı Merkezi): '444 88 35'**

**Faks: (0 282) 261 18 04**

**İnternet sitesi: <http://www.trepas.com.tr>**

**EK A**  
**Görüş/Şikayet Bildirim Formu**

## GÖRÜŞ/ŞİKÂYET BİLDİRİM FORMU

**GÖRÜŞ VE/VEYA ŞİKÂYETİ SUNAN KİŞİ HAKKINDA BİLGİ (İsminizi vermek istemiyorsanız lütfen burayı boş bırakın. Görüş/şikâyetleriniz TREPAŞ tarafından değerlendirilecektir)**

İsim Soyisim:

Tarih:

**İrtibat Bilgisi: (Lütfen sizinle nasıl irtibat kurulmasını istediğinize dair gerekli bilgileri verin)**

Posta yolu ile .....

Telefon ile .....

E-posta ile.....

**Amacınızı belirtin:**  Görüş  Şikâyet

**Kaydeden:**  Görüş/şikâyeti sunan kişi

Diğer (lütfen kim olduğunu belirtin)

**Doldurulmuş Görüş/Şikâyet Bildirim Formunun kopyasının alındığını teyit eden imza**

.....

**PROJE HAKKINDAKİ GÖRÜŞLERİNİZ (Gerekirse sayfanın arka tarafından devam edin)**

### ŞİKÂYETİNİZ HAKKINDA BİLGİ

**Lütfen Şikâyetinizi Anlatın (Gerekirse sayfanın arka tarafından devam edin)**

**Şikâyetle İlgili Olayın Tarihi**

Tek seferlik olay/şikâyet (Tarih .....) )

Birden fazla oldu (kaç defa? .....) )

Devam ediyor (problem halihazırda yaşanıyor)

**Problemin çözümü için ne önerirsiniz? (Gerekirse sayfanın arka tarafından devam edin)**

**Bu bölüm TREPAŞ tarafından doldurulacaktır**

### GÖRÜŞLE İLGİLİ DURUM

Görüş kaydedildi (E/H)

Sunum Tarihi:

Kaydeden:

Yanıt gerekiyor (E/H)

Yanıtın gönderim tarihi:

### ŞİKÂYETLE İLGİLİ DURUM

Şikâyet kaydedildi (E/H)

Sunum Tarihi:

Kaydeden:

Yanıtın gönderim tarihi:

Şikâyet kapatıldı (E/H):

Kapanış tarihi ve imzası:

**EK B**

**Şikâyet Kapama Formu**

(TREPAS tarafından kullanılacak)

ŞİKÂYET KAPAMA FORMU		
Şikâyetçi hakkında bilgi		
Şikâyetin referans numarası (şikâyet kayıt dosyasından alınan)		
Şikâyetin sunum tarihi		
Şikâyetle ilgili tüm detayları açıklayın		
Hadisenin görünen nedenini açıklayın		
Derhal gereken müdahale		
Engelleyici işlemi tanımlayın (gerekirse)		
<i>Gerekirse ayrı bir sayfadan devam edin.</i>		
TREPAŞ sorumlusu tarafından alınacak önlemlere ilişkin karar	İsim Soyisim	İmza ve tarih
Düzeltilici eylemden sorumlu kişi	İsim Soyisim	İmza ve tarih
İşlemi tamamlayan	İsim Soyisim	İmza ve tarih
İşlemi doğrulayan	İsim Soyisim	İmza ve tarih