



OEDAŞ
OSMANGAZİ ELEKTRİK DAĞITIM



Paydaş Katılım Planı

OEDAŞ

Revizyon: 04.10.2021

2021
OEDAŞ



İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	1
1.1 Genel Bakış	1
1.2 Biz Kimiz?	1
1.3 Paydaş Katılım Planı'nın (PKP) Amacı	2
1.4 PKP'nin Yapısı	2
2. PROJE BİLGİLERİ	3
2.1 Projeye temel oluşturan bilgiler	3
2.1.1 Dağıtım Şebekesi ve Tesisleri	3
2.1.2 İşletme Performansı	5
2.1.3 2021-2025 Dönemi İçin Planlanan Yatırımlar.....	5
2.2 Projenin Olası Toplumsal Etkileri	6
3. ULUSAL VE ULUSLARARASI MEVZUATTAN KAYNAKLANAN GEREKLİLİKLER	10
4. PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ	11
4.1 Giriş	11
4.2 Müşteriler (Kırılğan Gruplar da dahil olmak üzere)	11
4.3 Komşu Topluluk ve Tesisler (Kırılğan Gruplar da dahil olmak üzere)	12
4.4 Arazi sahipleri/kullanıcıları (Kırılğan Gruplar da dahil olmak üzere)	12
4.5 Çalışanlar	13
4.6 Yükleniciler ve Tedarikçiler	13
4.7 Kamu Kuruluşları	14
4.8 Sivil Toplum Kuruluşları (STK'lar)	15
5. DAHA ÖNCE YÜRÜTÜLMÜŞ PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ	17
6. PAYDAŞ KATILIM Programı	19
7. ŞİKAYET MEKANİZMASI	22
8. KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR	26
9. RAPORLAMA	26
10. FİRMA İLETİŞİM BİLGİLERİ	27

EK A – 2021 İçin Planlanmış Yatırımlar Listesi

EK B – Yorum/Şikayet Formu

1. GİRİŞ

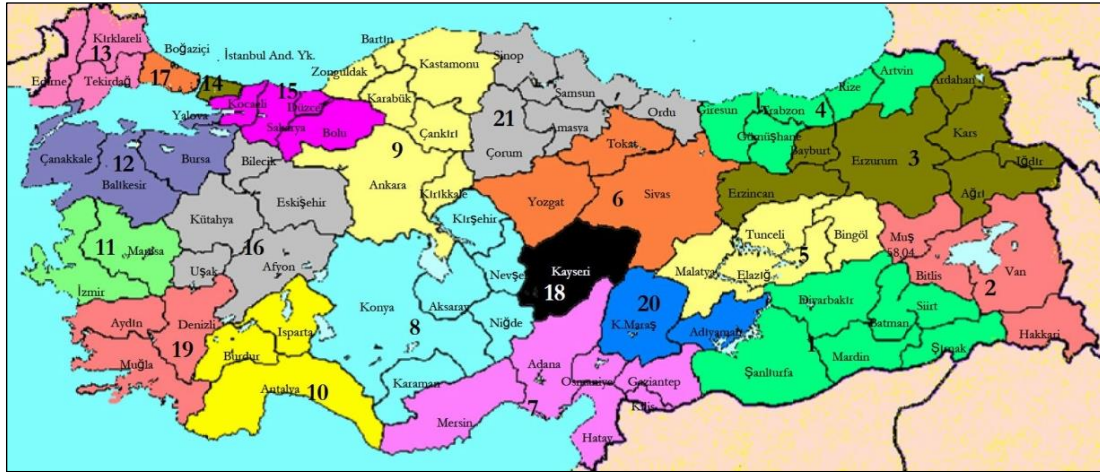
1.1 Genel Bakış

Bu belge, verimlilik artışını, şebeke istikrarını ve hizmet kalitesini desteklemek üzere dağıtım şebekesinin genişletilmesine, iyileştirilmesine ve ıslahına yönelik OEDAŞ sermaye harcamaları programının (“Proje”) finansmanı için hazırlanmış Paydaş Katılım Planı’nı (“PKP”) sunmaktadır. Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (“EBRD”) ile International Finance Corporation (“IFC”), Proje için kredi temin edecek kuruluşlar konumundadır. Proje, şu anda 2021-2025 dönemi için yatırım planlama ve banka finansman onay sürecinde bulunmaktadır.

OEDAŞ tarafından halka açık bir belge olarak düzenlenen PKP, şirketin çevresel ve toplumsal politikaları, uluslararası standartlar ve borç verenlerin şartları uyarınca paydaş katılımına, istişareye ve kamuoyu açıklamalarına yönelik planları ortaya koyma amacını taşımaktadır. Canlı ve dinamik bir belge olan PKP, Projenin her bir safhasında ve ayrıca ihtiyaç duyulduğunda güncellenecektir.

1.2 Biz Kimiz?

Eskişehir, Afyon, Uşak, Kütahya ve Bilecik illerinde (“OEDAŞ Bölgesi”) münhasır dağıtım haklarının sahibi olan elektrik dağıtım şirketi OEDAŞ, Türkiye’deki 21 elektrik dağıtım bölgesi içerisinde 16’ncı bölge olarak tanımlanmış alanda hizmet vermektedir.



OEDAŞ Elektrik Dağıtım Bölgesi, Bölge 16

OEDAŞ, halihazırda 1,9 milyon abonenin bulunduğu OEDAŞ bölgesindeki 59 ilçe, 125 belge ve 1457 köyde yaşanan yaklaşık 2,79 milyon kişiye 24 saat kesintisiz elektrik dağıtım hizmeti gerçekleştirmektedir. Yüzölçümü 49.344 m² olan bölgenin genişliği ise kuzey-güney ekseninde 300 km’yi, doğu-batı ekseninde 270 km’yi bulmakta, şirketin dağıtım şebekesinin toplam uzunluğu 50.787,11 km’dir. OEDAŞ, 2020 yılında toplam net 6.777,54 TWh elektrik dağıtımını gerçekleştirmiştir. Şirketin organizasyon yapısında, OEDAŞ faaliyetlerinin tümünden sorumlu olan bir Gaz ve Elektrik Dağıtım Genel Müdürü bulunmaktadır. Genel Müdüre bağlı çalışan ve Eskişehir’deki şirket merkez ofiste yerleşik bulunan Elektrik Dağıtım Direktörü ise merkezdeki dağıtım, sistem işletme kontrol sistemi, kalite, çevre, sağlık ve güvenlik (KÇSG), hukuki işler, insan kaynakları ve yönetimi, tarife ve düzenleme, istimlak ve yatırım planlama departmanlarını yönetmektedir. Ek olarak, Eskişehir, Afyon, Kütahya, Bilecik ve Uşak illeri için doğrudan Elektrik Dağıtım Direktörüne bağlı çalışan beş işletme müdürü mevcuttur.

OEDAŞ, elektrik dağıtım hizmetleri yatırım programı kapsamında yeni dağıtım tesisleri inşa etmekte, kapasite artırma çalışmaları yürütmekte, mevcut şebekeye yeni tesisler inşa edip eklemekte, bakım ve onarım hizmetleri vermekte, bağlantı başvurularını değerlendirmekte, şebeke bağlantı sözleşmelerini ifa ederek tüketicilere hizmet sunmakta, tüketici sayaçlarını okumakta, aydınlatma işleri yürütmekte, sayaç değiştirme ve kalibrasyon çalışmaları yapmakta, teknik olmayan ve teknik kayıplarla mücadele etmekte, ayrıca elektrik arzında süreklilik sağlamak üzere elektrik arızalarını, enerji kesintilerinin süresi ve sayısını en aza indirecek hizmetler temin etmektedir.

1.3 Paydaş Katılım Planı'nın (PKP) Amacı

Bu PKP'nin temel amacı, Projeden etkilenen kişiler ile diğer paydaşlara, gerekli bilgilerin zamanında ve erişilebilir bir şekilde temin edilmesini sağlamak, anlamlı bir istişare sürecinin yürütülmesi yoluyla paydaşların da Projeye ve etkilerine, ayrıca alınacak hafifletici önlemlere ilişkin kendi görüşlerini ifade etmesine olanak tanımadır. Paydaş katılım süreci, aşağıdakilerin gerçekleştirilmesine yardım edecektir:

- Etkilenmesi olası tüm paydaşların belirlenmesi ve sürece dahil edilmesi.
- Etkilenecek kesimler tarafından projenin iyi bir şekilde anlaşılması.
- Proje ve paydaşlar açısından risk doğurabilecek sorunların, Proje döngüsünün erken aşamalarında tespit edilmesi.
- Hafifletici önlemlerin uygunluğunun (uygulanabilirlik, etkinlik ve verimlilik açısından) sağlanması.
- Proje ile yerel topluluklar ve müşteriler arasında, tüm tarafların menfaatine hizmet edecek uzun vadeli ve karşılıklı iletişim için bir sistemin oluşturulması.

Bu belgenin temel amaçları ise şu şekilde sıralanmaktadır:

- Arazi istimlaki, inşaat ve Proje işletmesiyle, ayrıca OEDAŞ'ın mevcut faaliyetleriyle ilgili olarak paydaşlar için bir istişare yaklaşımının tanımlanması ve bir faaliyet ve uygulama çerçevesinin oluşturulması.
- İstişare programının uygulanması ve takibine yönelik kaynak ve sorumlulukların tanımlanması.
- Görüşler ve sorunların işleme alınması süreci de dahil olmak üzere, bir şikayet mekanizmasının oluşturulması.

1.4 PKP'nin Yapısı

Bu PKP'nin içeriğinde aşağıdaki başlıklar yer almaktadır:

- Proje açıklaması ve ana çevresel ve toplumsal hususlar.
- Kamuoyuyla istişare ve bilgi açıklama gereklilikleri.
- Paydaşlar ve diğer etkilenen tarafların, ayrıca işletme safhasında yer alacak müşterilerin belirlenmesi.
- Önceki paydaş katılım faaliyetlerine genel bakış.
- Paydaş katılım programı ve katılım yöntemler.
- Şikayet mekanizması.
- Kaynaklar ve sorumluluklar.
- İzleme ve raporlama.

2. PROJE BİLGİLERİ

2.1 Projeye temel oluşturan bilgiler

2.1.1 Dağıtım Şebekesi ve Tesisleri

OEDAŞ, havai hatlar ve yeraltı hatlarından oluşan yaklaşık 50.787,11 km uzunluğunda bir dağıtım şebekesine sahiptir. Bunun yanında, üçüncü kişilere ait dağıtım hatları da mevcuttur. OEDAŞ'a ve üçüncü kişilere ait elektrik dağıtım hatlarının kapasitesi ve trafoların, direklerin, aydınlatma lambalarının sayısı aşağıdaki tabloda verilmektedir. Dağıtım şebekesindeki en eski tesislerin kurulum yılı 1960'lara kadar uzanmaktadır.

*OEDAŞ Dağıtım Şebekesi Varlıkları**

Varlık Adı	Türü	Teknik Özellikleri	Mülkiyeti	
			OEDAŞ	Üçüncü Kişiler
Dağıtım Hatları (km) LV: Alçak Gerilim (1 kV'ya kadar) MV: Orta Gerilim (1 kV - 34,5 kV)	LV	Havai hat (km)	18.192,38	406,46
		Yeraltı hattı (km)	5.362,43	241,06
		Toplam (km)	23.554,81	647,52
	MV	Havai hat (km)	15.880,78	8.039,55
		Yeraltı hattı (km)	1.990,73	673,72
		Toplam (km)	17.871,51	8.713,27
Trafo Sayısı		8.403	18.552	
Direk Sayısı		671.654	109.946	
Aydınlatma Lambası Sayısı		349.015	15.625	

*2020 yıl sonuna ait verilerle güncellenmiştir.

OEDAŞ varlıkları arasında idari binalar, müşteri hizmetleri merkezleri, bakım ve onarım birimleri, ana depolar, işletme depoları ve trafo istasyonları da yer almaktadır.

Bakım ve Onarım Birimleri / Depolar:

OEDAŞ'ın faaliyet yürüttüğü 59 ilçede, beş OEDAŞ bölgesine dağılmış şekilde toplam 43 Bakım ve Onarım Birimi ve beş ana depo bulunmaktadır. Tüm gerekli ekipman ve malzemeler bu ana depolarda tutulmakta ve belirlenmiş stok seviyelerine göre düzenli olarak işletme tesislerinde nakledilmektedir.



Eskişehir ilindeki Sultandere ana deposu

Bakım ve Onarım Birimi / Depo Listesi

Bölge (İl)	İlçe	Tesis
Eskişehir	Merkez	Bakım ve Onarım Birimi, Main
	Sultandere	Ana Depo
	Beylikova	Bakım ve Onarım Birimi
	Çifteler	Bakım ve Onarım Birimi
	Günyüzü	Bakım ve Onarım Birimi
	İnönü	Bakım ve Onarım Birimi
	Kirka	Bakım ve Onarım Birimi
	Mahmudiye	Bakım ve Onarım Birimi
	Alpu	Bakım ve Onarım Birimi
	Mihalıççık	Bakım ve Onarım Birimi
	Sarıcakaya	Bakım ve Onarım Birimi
	Sivrihisar	Bakım ve Onarım Birimi
Afyonkarahisar	Merkez	Ana Depo
	Merkez	Ana Bakım ve Onarım Birimi
	İscehisar	Bakım ve Onarım Birimi
	Dinar	Bakım ve Onarım Birimi
	Dazkırı	Bakım ve Onarım Birimi
	Çay	Bakım ve Onarım Birimi
	Emirdağ	Bakım ve Onarım Birimi
	Sultandağı	Bakım ve Onarım Birimi
	Sinanpaşa	Bakım ve Onarım Birimi
	Bolvadin	Bakım ve Onarım Birimi
	Şuhut	Bakım ve Onarım Birimi
	Sandıklı	Bakım ve Onarım Birimi
İhsaniye	Bakım ve Onarım Birimi	
Kütahya	Merkez	Ana Bakım ve Onarım Birimi
	Merkez	Ana Depo
	Gediz	Bakım ve Onarım Birimi
	Altıntaş	Bakım ve Onarım Birimi
	Çavdarhisar	Bakım ve Onarım Birimi
	Emet	Bakım ve Onarım Birimi
	Tavşanlı	Bakım ve Onarım Birimi
	Simav	Bakım ve Onarım Birimi
	Domaniç	Bakım ve Onarım Birimi
Hisarcık	Bakım ve Onarım Birimi	
Bilecik	Merkez	Ana Bakım ve Onarım Birimi
	Merkez	Ana Depo
	Söğüt	Bakım ve Onarım Birimi
	Gölpazarı	Bakım ve Onarım Birimi
	Pazaryeri	Bakım ve Onarım Birimi
	Osmaneli	Bakım ve Onarım Birimi
	Bozüyük	Bakım ve Onarım Birimi
Uşak	Merkez	Bakım ve Onarım Birimi
	Merkez	Ana Depo
	Ulubey	Bakım ve Onarım Birimi
	Sivahlı	Bakım ve Onarım Birimi
	Eşme	Bakım ve Onarım Birimi
	Banaz	Bakım ve Onarım Birimi

Trafolar ve Dağıtım Merkezleri

OEDAŞ şebekesinde toplam 26.955 trafo bulunmaktadır. Bu trafoların toplam kurulu gücü 7.855 MVA düzeyindedir (2020). Şirket envanterinde hermetik, genleşme tanklı, yağlı ve kuru tip trafolar mevcuttur.

SCADA Sistemi

SCADA (Merkezî Kontrol ve Veri Toplama Sistemi), dağıtım şebekesinin daha kaliteli ve kesintisiz enerji hizmeti sunmasını sağlamak üzere geliştirilmiştir. İş devamlılığını sağlama ve kesinti sürelerini

en aza indirme amacını taşımaktadır. Pek çok otomatik sayaç, trafo ve elektrik nakil hattı, SCADA'ya dayalı olarak yeniden inşa edilecektir.

2.1.2 İşletme Performansı

OEDAŞ'ın geçmiş, mevcut ve öngörülen işletme performansı parametreleri (dağıtılan enerji miktarı ve hizmet verilen müşteri sayısına göre), aşağıdaki tabloda yer almaktadır (A: Fiili, F: Tahminî). 2020 yılında 6.777,54 GWh olan dağıtılan enerji miktarının, 2023 itibarıyla %11,46'lık artışla 7.554,48 GWh'ye yükselmesi, müşteri sayısının ise yine 2020 ile 2023 arasında 1,88 milyondan 2,05 milyona yükselmesi beklenmektedir. 2020 yılında %6,54 olarak kayda geçen kayıp/kaçak oranı için önümüzdeki yıllarda hedeflenen değer %7,033'tür. OEDAŞ bölgesinin 2020 yılındaki net enerji tüketiminin bileşimi, sanayide %19, ticarethanelerde %9, konutta %28, sulama ve aydınlatmada %6 ve hak sahibi müşterilerde %41 olmuştur. Aynı tüketim kalemleri eğiliminin önümüzdeki dönemde de sürmesi beklenmektedir.

OEDAŞ İşletme Performansı Parametreleri

Parametre	2014 A	2015 A	2016 A	2017 F	2018 F	2019 A	2020 A	2021 F	2022 F	2023 F
Dağıtılan Enerji (GWh)	6.044,50	6.199,08	6.341,26	6.581,46	6.764,15	6.671,28	6.777,54	6.981,61	7.299,01	7.554,48
Müşteri Sayısı	1.565.042	1.611.585	1.661.395	1.720.217	1.786.452	1.839.538	1.888.406	1.939.336	1.990.264	2.043.733
Kayıp/Kaçak Oranı	7,61	7,62	5,75	6,97	6,41	6,61	6,54	7,08	-	-

*A: Fiili, F: Tahminî

2.1.3 2021-2025 Dönemi İçin Planlanan Yatırımlar

OEDAŞ'ın Enerji Piyasası Düzenleme Kurulu tarafından 2021-2025 dönemi için onaylanan planlanmış yatırımlarının toplam bedeli 3.174 milyar TL'dir. Yatırımlar ağırlıklı olarak dağıtım şebekesiyle ilgili olup aşağıdaki gibi planlanmaktadır.

2021-2025 Dönemi İçin Onaylanmış Yatırımlar

Yatırım Türü	Toplam
Şebeke Yatırımları	2.600.685.180 TL
Kanunen Gerekli Yatırımlar	412.252.900 TL
Şebeke İşletme Yatırımları	130.034.260 TL
ARGE Projeleri Genişletme Yatırımları	5.183.670 TL
Yatırım Sayılan Diğer Harcamalar	26.006.850 TL
Toplam Planlanmış Yatırım Tutarı	3.174.162.865 TL

*Tutarlar, Ekim 2020 itibarıyla tüketici fiyat endeksi (487,38) esas alınarak Türk lirası cinsinden verilmiştir.

Temin edilen bilgilere göre, OEDAŞ işletme performansını yükseltmek üzere 2021-2025 dönemi için planlanan şebeke yatırımlarının kırılımı aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Şebeke Yatırımlar Kırılımı (2021-2025)

	2021	2022	2023	2024	2025	Toplam
Trafo Kapasitesi (kVA)	298.654	317.452	337.479	357.276	377.431	1.688.293
HAVAİ HATLAR (km.) – Nakil	893,43	942,93	995,67	1.047,73	1.100,65	4.980,42
HAVAİ HATLAR (km.)	694	725	755	788	820	3.782,00
KABLO (km)	1905	1931	1956	1983	2010	9.785,00

2.2 Projenin Olası Toplumsal Etkileri

Projeye yönelik toplumsal etki analizi, Çevresel ve Toplumsal Risklerin Belirlenmesi Prosedürü esas alınarak gerçekleştirilmiş, olası toplumsal etkiler ve bağlantılı riskler belirlenmiştir.

Bu sirkler, bir QDMA yazılımı olan Çevresel ve Toplumsal Etki Değerlendirme Modülü kullanılarak, ilgili departmanlar tarafından tek tek takip edilmiştir. Aşağıdaki tabloda, söz konusu riskler, ilgili etki alanlarına dağıtılmış olarak ve gerek gerçekleşme beklentileriyle, gerekse risk hafifletme önlemleriyle birlikte gösterilmektedir. Yeni etkiler ve riskler belirlendiğinde ya da QDMS yazılımında yeni riskler değerlendirildiğinde, raporun bu bölümü de güncellenecektir.

Etki Alanı	Etkilenen Paydaşlar	Riskler	Etki Büyüklüğü/ Gerçekleşme Olasılığı	Risk Hafifletme Yönetimi Önlemleri
Arazi İstimlakı ve Geçim Kaynakları	Arazi sahipleri, kiraya verenler, gayriresmî kullanıcılar, araziye dayalı ekonomik etkinlik (tarım ve hayvancılık) yürüten insanlar	<ul style="list-style-type: none"> Arazi sahiplerinin geçim kaynaklarını kaybetmesi Arazi istimlakı sonrasında arazi sahiplerinin olası şikayetleri (bedellerin ödenmemesi veya geç ödenmesi) 	Düşük / Düşük	<ul style="list-style-type: none"> Arazi istimlakının asgari düzeyde tutulması ve kamu arazilerinin tercih edilmesi Arazi İstimlak Prosedürü ve broşürü, proje geliştirme ve sırasında ve istimlak öncesi bilgilendirme toplantılarında arazi sahiplerinin belirlenmesi Bilgi temini, haklar ve hukuki konularda destek ve danışmanlık verilmesi (geç ödemelerin engellenmesi amacıyla)
		<ul style="list-style-type: none"> Arazi sahiplerinin bilgiye zamanında erişememesi Kırılgan grupların belirlenmesine eksiklikler yaşanması 	Orta / Orta	<ul style="list-style-type: none"> Arazi sahiplerine yönelik istimlak öncesi bilgilendirme toplantılarının düzenlenmesi ve basılı bilgi materyallerinin dağıtılması Yerel makamlara yazılı bilgi gönderilmesi İstimlak öncesi bilgilendirme toplantılarında kırılgan grupların belirlenmesi ve toplantı tutanaklarına geçirilmesi
Çalışma Koşulları	İşgücü	<ul style="list-style-type: none"> İşyeri şartları ve çalışan haklarına ilişkin mevzuat ve standartlara uygunluk sağlanmaması Yüklenicilerde ve tedarik zincirinde zorla çalıştırma, çocuk işçiliği ve diğer işgücü sorunları 	Orta / Orta	<ul style="list-style-type: none"> İnsan Kaynakları Politikası Disiplin Prosedürü ve etik kurallar

Etki Alanı	Etkilenen Paydaşlar	Riskler	Etki Büyüklüğü/ Gerçekleşme Olasılığı	Risk Hafifletme Yönetimi Önlemleri
		<ul style="list-style-type: none"> Kadın haklarının ihlal edilmesi, bezdirme ve taciz Çalışanların şirket dışı paydaşlara yönelik rahatsız edici davranışlarda bulunması 	Orta / Orta	<ul style="list-style-type: none"> Kırsal topluluklarda toplumsal cinsiyet eşitliği program içeriğinin iyileştirilmesi ve güçlendirilmesi Yüklenici eğitimlerine toplumsal cinsiyet eşitliği ve cinsiyete dayalı şiddet ve taciz konularının eklenmesi Sözleşmeler gibi yüklenici kontrol süreçlerinde toplumsal cinsiyet eşitliği taahhütlerinin açıklığa netleştirilmesi ve güçlendirilmesi Sosyal medyanın toplumsal cinsiyet eşitliğine yönelik bilinçlendirme çalışmalarının, şiddetin ve tacizin önlenmesiyle birlikte çeşitlendirilmesi ve güçlendirilmesi Sanat ve kültürel etkinlikler yoluyla bilinç düzeyinin geliştirilmesi ve toplumsal cinsiyet eşitliği elçilerinin yetiştirilmesi
Çalışma Koşulları	İşgücü	<ul style="list-style-type: none"> Şikayet mekanizmasına erişim eksikliği, şikayetlere yanıt verilmemesi veya geç yanıt verilmesi Yüklenicilerle ilgili şikayetlerin göz ardı edilmesi 	Orta / Yüksek	<ul style="list-style-type: none"> Bilgilendirme broşürlerinde şikayet mekanizmasına ilişkin bilgilere yer verilmesi İnşaat sahası ilan panolarına şikayet çağrı merkezi numaralarının eklenmesi Şikayet çağrı merkezlerinde muhtarlara öncelik verilmesi Saha ekipleri ve taşıtlarında şikayet formlarının bulundurulması Yüklenicilere ilişkin şikayetlerin saha kontrolleri ve formlar üzerinden değerlendirilmesi
Yatırımlar, projeler ve inşaatların etkileri	Yatırımlar ve projelerden etkilenen topluluklar, müşteriler ve genel halk	<ul style="list-style-type: none"> Toz, gürültü ve rahatsızlık verici faaliyetleri Trafığe ve taşıtların yüksek hızda seyretmesine bağlı sağlık ve güvenlik risklerinin ortaya çıkması Bakım ve işletme faaliyetleri sırasında plansız kesintiler nedeniyle halkın ve 	Düşül / Yüksek	<ul style="list-style-type: none"> Çevresel ve Toplumsal Riskler Değerlendirme Planı Sağlık ve Güvenlik Süreçleri ve yönetin planları Etik Kuralları Disiplin Yönetmeliği İç ve Dış Denetimler

Etki Alanı	Etkilenen Paydaşlar	Riskler	Etki Büyüklüğü/ Gerçekleşme Olasılığı	Risk Hafifletme Yönetimi Önlemleri
		<p>işletmelerin şikayetçi olması</p> <ul style="list-style-type: none"> Trafolara yetkisiz girişler, direklere tırmanmalar ve sağlık ve güvenlik risklerinin ortaya çıkması Çalışanların taciz ve bezdirme gibi rahatsız edici davranışları ve toplumsal rahatsızlık 		
	Proje ve yatırımlardan etkilenen topluluklar	<ul style="list-style-type: none"> Arazi sahiplerinin tarlaları, mahsulleri ve hayvanlarının zarar görmesi 	Düşük / Yüksek	<ul style="list-style-type: none"> Yüklenicilerin bilinçlendirilmesi ve eğitilmesi Tarım müdürlüklerinde temsilcilerin de katılımıyla zarar tespiti yapılması ve tazminat ödenmesi
Toplum Sağlığı ve Güvenliği	Yatırımlar ve projelerden etkilenen topluluklar, müşteriler ve genel halk	<ul style="list-style-type: none"> Acil Durumlar Emniyet riskleri ve yönetimi Projeye bağlantılı sağlık ve güvenlik riskleri Trafik kazaları 	Orta / Orta / Orta / Orta /	<ul style="list-style-type: none"> Acil durumlara hazır bulunma, müdahale eylem planı ve acil durum risk değerlendirme prosedürü Emniyet politikası ve emniyet personeline ilgili eğitimlerin verilmesi Kalk sağlığı ve güvenliğini ilgilendiren projeye bağlantılı risklerin değerlendirilmesi ve gerekli adımların atılması Yol güvenliği politikası, uygulamaları ve prosedürlerinin uygulanması
Bilgi Açıklama ve Paydaş Katılımı	Tüm paydaşlar	<ul style="list-style-type: none"> Belirlenmemiş paydaşların bulunması 	Düşük / Orta	<ul style="list-style-type: none"> Paydaş Katılım Planı ve plan üzerinde gerekli güncellemelerin yapılması
	Tüm paydaşlar	<ul style="list-style-type: none"> Bilgiye erişimde eksiklikler yaşanması; yatırım planlarına, paydaş katılım planına, şikayet mekanizmasına, sosyal sorumluluk program ve raporlarına yönelik bilgi eksikliği. Genel riskler ve etkiler hakkında bilgi eksikliği. 	Yüksek / Yüksel	<ul style="list-style-type: none"> İnternet sitesi (http://www.osmangaziedas.com.tr/) Medya iletişimi (gazeteler, radyo ve TV) Sosyal medya SMS Broşürler Valilikler ve yerel makamlara gönderilen yazılı bilgilendirmeler Belediyeler ve muhtarlara ziyaretler ve birlikte düzenlenen toplantılar Çağrı merkezinde muhtarlara öncelik verilmesi

Etki Alanı	Etkilenen Paydaşlar	Riskler	Etki Büyüklüğü/ Gerçekleşme Olasılığı	Risk Hafifletme Yönetimi Önlemleri
	Sağlık sorunları bulunan aboneler	<ul style="list-style-type: none"> Elektrikli cihazlara bağımlı yaşayan abonelerin yaşayacağı elektrik kesintileri 	Belirlenemez / Yüksek	<ul style="list-style-type: none"> Sistemde bulunan bu koşullardaki abonelerin belirlenmesi ve kesintilerin önlenmesi İnternet sitesinden ve broşürler yoluyla bilgi temin edilmesi, muhtarların bilgilendirilmesi
	Müşteriler ve genel halk	<ul style="list-style-type: none"> Şikayetin bildirileceği yerin bilinmemesi, şikayet mekanizmasına erişim eksikliği, şikayetlerin kayıt altına alınmasında sorunlar yaşanması, şikayetlere yanıt verilmemesi veya geç yanıt verilmesi, şikayetlerin çözüme kavuşturulmadan kapatılması ve benzer riskler 	Orta / Yüksek	<ul style="list-style-type: none"> Şikayet Mekanizması Müşteri Memnuniyeti Standardı Sertifikası -ISO 10002 Paydaş Katılım Planı Eğitimler Broşürler İnternet sitesi ve sosyal medya Yerel ofisler ve saha taşıtlarında şikayet formlarının bulundurulması
	İç Paydaşlar - Çalışanlar	<ul style="list-style-type: none"> İşyeri koşullarına ve çalışan haklarına ilişkin mevzuat ve standartlara uygunluk sağlanmaması Kadın haklarının ihlal edilmesi, bezdirme ve taciz Çalışanların şirket dışı paydaşlara yönelik rahatsız edici davranışlarda bulunması Yüklenicilerde ve tedarik zincirinde zorla çalıştırma, çocuk işçiliği ve diğer işgücü sorunları 	Orta / Yüksek	<ul style="list-style-type: none"> İnsan Kaynakları Politikası Disiplin Prosedürü ve etik kurallar Şikayet Mekanizması İç ve dış denetimler Eğitimler

3. ULUSAL VE ULUSLARARASI MEVZUATTAN KAYNAKLANAN GEREKLİLİKLER

Türk Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) Yönetmeliği (25.11.2014 tarihli, 29186 sayılı Resmî Gazete), yönetmelik eklerinde belirtilen proje türleri için çevresel etki değerlendirmesine, kamuoyuyla istişareye ve proje bilgilerinin açıklanmasına yönelik hükümler içermektedir. Elektrik dağıtım hatları ve ilgili tesisler, Türk ÇED Yönetmeliği'nin ekleri kapsamına girmemekte, dolayısıyla OEDAŞ faaliyetleri de ulusal ÇED şartlarına tabi tutulmamaktadır.

OEDAŞ, ulusal Çevresel ve Toplumsal Etki Değerlendirmesi (ÇTED) şartlarına tabi olmamakla birlikte, uluslararası finansman sağlanması ve en iyi sektör uygulamaları nedeniyle, Projenin EBRED Çevresel ve Toplumsal Politikası'na (Nisan 2019) ile IFC Çevresel ve Toplumsal Sürdürülebilirlik Politikası'na (Ocak 2012) uygun olmasını sağlayacaktır. OEDAŞ, en iyi uygulamalar ile EBRD ve IFC performans gereklilikleri çerçevesinde, aşağıdaki bölümlerde açıklandığı gibi, paydaşlara istişare olanakları sunmaktadır. OEDAŞ, söz konusu paydaşların, kendilerini etkileyebilecek çevresel ve toplumsal konulara katılımını, bir bilgi açıklama ve makul istişare süreci üzerinden, Projenin uygulanması süresinde devam etmek üzere uygun şekilde sağlayacaktır.

OEDAŞ, kendi hizmet bölgesine çevreye, topluma ve müşterilere karşı sorumluluklarını yerine getirecektir. Şirketin temel amacı, çevreye saygı duyarak ve çalışanlarının, müşterilerinin ve proje faaliyetlerinden etkilenen toplulukların sağlığı ile güvenliğini koruyarak, kaliteli ve kesintisiz hizmet sağlamaktır. Bu kapsamda, çevresel ve toplumsal konulara ilişkin prosedürler, talimatlar ve diğer ilgili belgeleri kapsamına alan bir Kalite Yönetim Sistemi (KYS) geliştirilecektir. KYS ve ilgili belgeler, ISO 9000, ISO 14001 ve OHSAS45001 yönetim sistemi standartları çerçevesinde halihazırda hazırlanmaktadır.

4. PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ

4.1 Giriş

Bu plan kapsamında paydaş terimi, Projeden etkilenme olasılığı bulunan, Projeyle ilgili menfaati ya da Projenin etkileriyle bağlantısı bulunan tüm kişiler, kuruluşlar ve grupları ifade etmektedir. Paydaşların belirlenmesine amaç, Projeden etkilenebilecek (olumlu veya olumsuz yönde doğrudan veya dolaylı olarak) ya da Projeden doğrudan etkilenmese bile Projeyle ilgili menfaati bulunan paydaşların istişare için belirlenip önceliklendirilmesidir. Paydaş belirlemenin kesintisiz bir süreç olduğu ve dolayısıyla Projenin farklı aşamalarında paydaşların belirlenmesine devam edileceği unutulmamalıdır.

Proje için belirlenmiş öncelikli paydaşlar, bölüm 4.2 ve 4.8’de ifade edilmektedir. OEDAŞ’ın gelecekte inşaatlarında/faaliyetlerinden etkilenmesi olası paydaşlar, aşağıdaki gibi sıralanmaktadır:

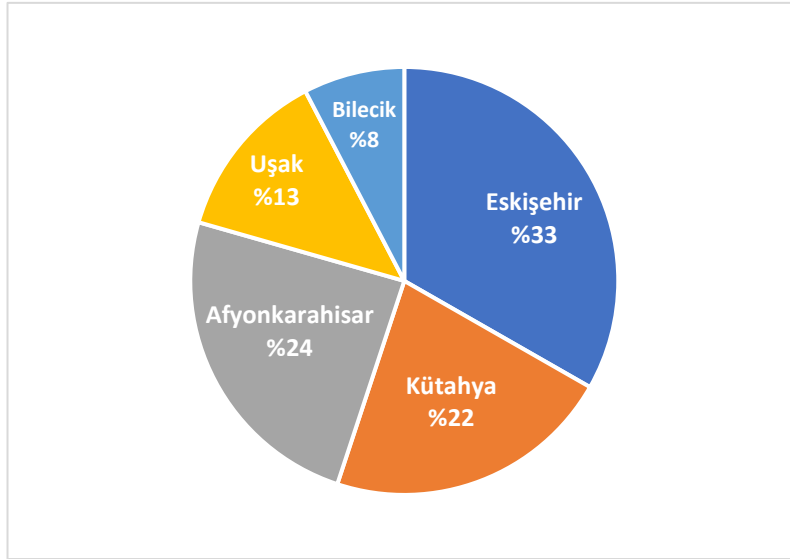
- Müşteriler (konutlar, ticari işletmeler ve sanayi tesisleri).
- Arazi sahipleri/kullanıcıları.
- Faaliyet alanında yer alan beş bölgede (Eskişehir, Afyon, Kütahya, Bilecik, Uşak) yerleşik yerel topluluklar.
- Çalışanlar.
- Alt yükleniciler (bakım ve onarım, elektrik tesisatlarının bağlanması/ayrılması, sayaç okuma işlemleri, temizlik hizmetleri, emniyet hizmetleri, çağrı merkez, inşaat, temizlik, emniyet vb.) ve tedarikçiler.
- Bakanlıklar (Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı vb.) da dahil olmak üzere devlet kuruluşları ve bağlı kamu kurumları (örb. OEDAŞ).
- İşletme alanında yer alan beş ildeki yerel makamlar.
- Sivil toplum kuruluşları (ELDER, Elektrik Mühendisleri Odası, Elektrik Teknisyenleri Odası vb.).
- Yerel ve ulusal medya.
- Genel halk.

Paydaş listesi, belirlenecek yeni paydaşların da dahil edilmesi amacıyla düzenli olarak güncellenecektir. Hazırlanan listede yer almıyor ve proje hakkında bilgilendirilmek istiyorsanız, lütfen bu PKP belgesinin son sayfasında yer alan numaraları arayarak OEDAŞ ile iletişim kurunuz.

4.2 Müşteriler (Kırılgan Gruplar da dahil olmak üzere)

Müşteriler (yaklaşık 1,9 milyon hizmet yararlanıcısı), elektrik dağıtım faaliyetleriyle ilgili olarak, özellikle de OEDAŞ tarafından temin edilen hizmetlerin kalitesi ve verimliliği açısından, Proje için en önemli paydaşlar arasındadır. Hizmet yararlanıcıları ise bölge sakinleri, ticari işletmeler/sanayi tesisleri ve hak sahibi müşterilerden oluşmaktadır.

OEDAŞ, beş ilde yaklaşık 2,79 milyonluk toplam nüfusa hizmet vermektedir. Hizmet verilen nüfusun abone olarak illere göre dağılımı, aşağıdaki grafikte mevcuttur:



İller	Abone sayısı
Eskişehir	635.042
Kütahya	416.204
Afyon	464.913
Uşak	246.779
Bilecik	146.036

Müşteriler arasında, olası kırılğan gruplara paydaş olarak öncelik verilecek ve proje bilgilerine yönelik açıklamalara erişebilmeleri sağlanacaktır. Söz konusu gruplar ise kadınlar, engeli bulunan kişiler ve bazı dezavantajlı gruplar (okuryazar olmayanlar, yaşlılar, özel ihtiyaçları bulunan kişiler ve benzeri) şeklinde sıralanmaktadır. OEDAŞ, doğrudan etkilenen kırılğan durumdaki arazi sahipleri ile kullanıcılar, her bir proje öncesinde belirleyecek, arazi istimlaci/inşaat faaliyetleri ve OEDAŞ çalışmalarının yürütülmesi nedeniyle dezavantajlı konuma düşmemelerini sağlayacak önlemler geliştirecektir.

4.3 Komşu Topluluk ve Tesisler (Kırılğan Gruplar da dahil olmak üzere)

OEDAŞ tesislerine komşu topluluk ve tesisler, hem işletme faaliyetleri (özellikle yerleşim yerleri ve hassas alıcılar yakınındaki bakım ve onarım faaliyetleri açısından) hem de gelecekteki inşaat faaliyetleri (özellikle bölge sakinleri ve işletmeler açısından, fiziki veya ekonomik yer değiştirme zorunluluğuyla ilgili olarak) en önemli paydaşlar arasındadır.

2021 yılında fiziki yatırım planlanan ilçeler aşağıdaki tabloda gösterilmektedir. Planlanan projelerden her birine ilişkin ayrıntılar ise Ek A'da yer almaktadır.

İl	İlçe
Eskişehir	Alpu, Çifteler, Günyüzü, Han, İnönü, Mahmudiye, Merkez, Mihalgazi, Odunpazarı, Sarıcakaya, Seyitgazi, Sivrihisar, Tepebaşı
Afyon	Bayat, Bolvadin, Dazkırı, Dinar, Emirdağ, Evciler, İhsaniye, Merkez, Sultandağı, Şuhut
Kütahya	Aslanapa, Dumlupınar, Emet, Gediz, Hisarcık, Merkez, Pazarlar, Simav, Tavşanlı
Bilecik	Bozüyük, Gölpazarı, İnhisar, Merkez, Osmaneli, Pazaryeri, Söğüt, Yenipazar
Uşak	Eşme, Karahallı, Merkez, Sivashi, Söğüt, Ulubey

4.4 Arazi sahipleri/kullanıcıları (Kırılğan Gruplar da dahil olmak üzere)

Proje için bazı özel arazilerin daimi olarak istimlak edilmesi ve/veya arazi kullanım haklarının satın alınması gerekebilecek, bunun için ise ilgili arazi sahipleri/kullanıcıları ile sözleşmeler düzenlemeye ihtiyaç duyulabilecektir. OEDAŞ, inşaat ve işletme aşamaları boyunca, yazılı bildirimler, halka yönelik broşürler, posterler, bültenler ve yüz yüze toplantılar yoluyla, etkilenen arazi

sahipleri/kullanıcılarını arazi istimlak ve bedel ödeme prosedürleri, yasal haklar ve arazi kullanım kısıtlamaları konusunda bilgilendirecek ve onlarla istişare edecektir. Ek olarak, şikayet mekanizması ve bu mekanizmaya erişim bilgileri de toplantılarda paylaşarak, etkilenen toplulukların mekanizmadan yararlanması sağlanacaktır. Doğrudan etkilenen arazi sahipleri/kullanıcıları, 2021-2025 istimlak planının hazırlanması sırasında belirlenecektir. OEDAŞ, istimlak ihtiyacını en aza indirmek için gerekli her türlü önlemi alarak, gelecek yatırım projelerinde fiziki yeniden iskandan kaçınacak ve mümkün olduğu ölçüde, dağıtım şebekesi güzergâhlarında kamusal alanları (karayolları, caddeler, parklar, meydanlar vb.) kullanacaktır.

Arazi sahipleri/kullanıcılarını arasında da olası kırılgan gruplara paydaş olarak öncelik verilecek ve proje bilgilerine yönelik açıklamalara erişebilmeleri sağlanacaktır. Söz konusu gruplar ise kadınlar, engeli bulunan kişiler ve bazı dezavantajlı gruplar (okuryazar olmayanlar, yaşlılar, özel ihtiyaçları bulunan kişiler ve benzeri) şeklinde sıralanmaktadır. Bu kişiler istimlak öncesi bilgilendirme toplantılarında belirlenecek ve gerekli bilgiler kendilerine verilecektir. Özel ihtiyaçları karşısında destek/danışmanlık da temin edilecektir.

4.5 Çalışanlar

Şirket çalışanları, Projeden ve Proje ile ilgili olarak iş yükünde, vardiyalarda ve benzer alanlarda ortaya çıkacak değişikliklerinden etkilenecektir. Proje kapsamında herhangi bir personel azaltma veya artırma planlanmamaktadır. OEDAŞ, halihazırda 143'ü kadın (%11,6) olmak üzere 1.238 tam zamanlı personel istihdam etmektedir. OEDAŞ, iş ve çalışma koşulları konusunda Türk çalışma kanunlarına ve EBRD PR2/IFC PS2 şartlarına uymayı taahhüt etmektedir.

Çalışanlar, işe alım sırasında ve Projenin her aşamasında şikayet mekanizması hakkında bilgilendirilecektir. Bu amaçla, çalışan temsilcileriyle toplantı yapılarak şikayet mekanizmasına ilişkin bilgiler aktarılacaktır. Çalışanların şirket içi şikayet mekanizmasına aşına hale gelmesini sağlamak üzere, eğitimler ve atölye çalışmaları düzenlenecek, gerekirse her bir çalışanla yüz yüze toplantı yapılacaktır. Çalışan memnuniyet anketleri yapılarak, şikayet mekanizması hakkında dönüt alınacak ve mekanizması iyileştirmek için gerekli adımlar atılacaktır.

4.6 Yükleniciler ve Tedarikçiler

OEDAŞ alt yüklenicileri ve tedarikçileri, gerek mevcut faaliyetler, gerekse Projeye ilgili çalışmalar açısından önemli bir paydaş konumundadır. OEDAŞ, bakım ve onarım, elektrik tesisatlarının bağlanması/ayrılması, sayaç okuma işlemleri, temizlik hizmetleri, emniyet hizmetleri, çağrı merkezi ve inşaat faaliyetleri (yeraltı ve yerüstü) için pek çok zaman zamanlı alt yüklenici ile çalışmaktadır. Ortalama olarak her ay OEDAŞ faaliyetlerinde 208 tam zamanlı alt yüklenici çalışmanı görev yapmaktadır. Şirket, alt yüklenici personeli olarak OEDAŞ bölgelerindeki yerli halkı istihdam etme kararlılığını göstermekte, böylece Proje yoluyla olumlu bir toplumsal etkinin elde edilmesi amaçlanmaktadır. Alt yükleniciler, kendi internet siteleri/insan kaynakları sayfaları ve e-posta başvuruları yoluyla iş başvurularını toplamaktadır. Ek olarak İŞKUR ofisleriyle de temas kurarak bölgede iş arayanlara ulaşmaktadır. Ekipman ve ilgili hizmetlerin (bakım ve yangın söndürme sistemleri vb.) tedarikçileri de Proje paydaşları arasında sayılmaktadır.

Alt yüklenici çalışanları, Projenin her aşamasında şikayet mekanizması hakkında bilgilendirilecektir. Yüklenici çalışanlarının şirket içi şikayet mekanizmasına aşına hale gelmesini sağlamak üzere, eğitimler ve atölye çalışmaları düzenlenecek, gerekirse her bir çalışanla yüz yüze toplantı yapılacaktır. OEDAŞ tarafından düzenli yıllık çalışan standardı gözden geçirmeleri yürütülecektir. Paydaşların yüklenici faaliyetlerine ilişkin şikayetleri, OEDAŞ'ın kendi şikayet mekanizması kapsamında ele alınacaktır. Şikayetlerin bildirilebileceği noktalar, bilgi açıklama faaliyetlerinde duyurulacak ve çağrı

merkezi bilgileri de inşaat sahalarındaki panolar ve bariyerler üzerinde gösterilecektir. OEDAŞ, ek olarak, bilinçlendirme ve eğitim çalışmaları gerçekleştirmekte, paydaşların yüklenicilere yönelik şikayetlerinin etkin yönetimi için kontrol ve izleme çalışmaları yürütmektedir.

4.7 Kamu Kuruluşları

Kamu kuruluşları, ülke, il, ilçe ve yerel (mahalle) düzeylerinde ele alınabilecektir. Bu kuruluşlar arasında, Projeye ya da çevresel ve toplumsal konularla ilgili yasal sorumluluğu bulunan makamlar, ayrıca Proje için altyapı temin etmekten sorumlu başka kuruluşlar da bulunmaktadır. Proje ile bağlantısı bulunan kamu kuruluşlarının listesi, aşağıdaki tabloda verilmektedir:

KAMU KURULUŞLARI		
Düzye	Kuruluş	Proje ile Bağlantısı
	Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı (ETKB)	ETKB, enerji hedefleri ve politikalarının belirlenmesi, enerji üretimi ve tüketiminin bu hedef ve politikalara uygun şekilde gerçekleşmesinin sağlanması gibi düzenleyici işlemlere sahiptir.
	Türkiye Büyük Millet Meclisi (TBMM/Meclis)	TBMM, Türkiye Cumhuriyet Anayasasının Türk milleti yasama yetkisi verdiği tek organdır ve bu hakkın devri mümkün değildir.
	TEDAŞ (Türkiye Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi)	TEDAŞ, dağıtım varlıklarına sahip olduğu ve yatırımlarla ortaya çıkacak yeni varlıklar da "İşletme Haklarının Devri Sözleşmesi" uyarınca kendisinde kalacağı için önemli paydaşlar arasında yer alan bir kamu kuruluşudur. TEDAŞ Genel Müdürlüğü, dağıtım şebekesi güzergâhları için gerekli istimlak ve yol hakkı süreçlerini yürütmektedir. Kuruluş, aynı zamanda mesleki eğitimler ve ilgili sertifikaları da vermektedir.
	TEİAŞ (Türkiye Elektrik İletim Anonim Şirketi)	TEİAŞ, ülkedeki tüm nakil hatlarını devralmak, yük tevzi ve işletme faaliyetleri planlaması gerçekleştirmek üzere 01.10.2001 tarihinde kurulmuştur.
Ulusal	TETAŞ (Türkiye Elektrik Ticaret ve Taahhüt Anonim Şirketi)	TETAŞ, Türkiye'de elektrik enerjisinin toptan satışla dağıtımından, ayrıca ilave elektrik kaynaklarının ithali ve ihracından sorumludur.
	EPDK (Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu)	Bölgesel elektrik dağıtım şirketlerine dağıtım ruhsatları EPDK tarafından verilmektedir. Kurum, aynı zamanda elektrik tarifelerini belirlemekte, hizmet kalitesini güvence altına almakta, dağıtım şirketlerinin yatırım planları ve istimlak taleplerini onaylamaktadır.
	Çevre ve Şehircilik Bakanlığı (ÇŞB), ÇED, İzin ve Denetim Genel Müdürlüğü	ÇŞB, çevresel etki değerlendirme izinleri ve çevre izinlerinin verilmesi gibi düzenleyici işlemlere sahiptir. ÇŞB, ÇED yönetmeliğiyle bağlantılı olarak gelecek yatırımlar için görüş bildirebilecektir.
	ÇŞB, Çevre Yönetimi Genel Müdürlüğü	
	ÇŞB, Mekansal Planlama Genel Müdürlüğü	ÇŞGB, çalışma ve işgücü koşulları, ayrıca iş sağlığı ve güvenliği hakkında belli politika ve yönetmeliklere sahiptir. Çalışanların işe alımı ve çalışma izinleri süreçlerinde, sosyal güvenlik ve sigorta ödemelerinde yer almaktadır. ÇŞGB, iş ve çalışma koşullarına yönelik denetimler gerçekleştirebilmektedir.
	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (ÇŞGB), İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü	
	ÇŞGB, Çalışma Genel Müdürlüğü	
	ÇŞGB, Sosyal Güvenlik Kurumu	
	İŞKUR (Türkiye İş Kurumu)	
ii	Eskişehir, Afyon, Uşak, Kütahya ve Bilecik Valilikleri	Valilikler, illerde ulusal hükümeti temsil eden en yüksek idari makamdır. Halkın elektrik dağıtım hizmetlerine yönelik olarak Başbakanlık Bilgi Merkezine (BİMER) ilettiği şikayet ve talepler, OEDAŞ'a aktarılmaktadır.

KAMU KURULUŞLARI		
Düzy	Kuruluş	Proje ile Bağlantısı
	Eskişehir, Afyon, Uşak, Kütahya ve Bilecik Belediyeleri	Belediyeler ve ilgili birimleri (AYKOME – Altyapı Koordinasyon Merkezi de dahil olmak üzere), altyapı çalışması ve izin ve ruhsatlarının düzenlenmesi, trafik planlaması ve gerekli ücretlerin ödenmesi gibi konularda sorumluluğa sahiptir. Ek olarak, halkın elektrik dağıtım hizmetlerine yönelik olarak belediye halkla ilişkiler birimlerine ilettiği şikayet ve talepler, OEDAŞ'a aktarılmaktadır.
	Eskişehir, Afyon, Uşak, Kütahya ve Bilecik Belediyeleri İtfaiye Birimleri	Yangın halinde müdahale sorumluluğu, itfaiye teşkilatlarındadır.
	Eskişehir, Afyon, Uşak, Kütahya ve Bilecik İlleri Orman İşletme Müdürlükleri	Orman Müdürlükleri, orman geçişlerine ilişkin izinlerin verilmesi gibi düzenleyici işlevlere sahiptir ve aynı zamanda gelecek yatırımlar için görüş bildirebilecektir.
	Karayolları 1'inci Bölge Müdürlüğü	Bu kuruluş, karayolu geçiş izinlerin verilmesi gibi düzenleyici işlevlere sahiptir ve aynı zamanda gelecek yatırımlar için görüş bildirebilecektir.
	Eskişehir, Afyon, Uşak, Kütahya ve Bilecik Çevre ve Şehirleşme İl Müdürlükleri (ÇŞİM)	ÇŞİM, çevresel etki değerlendirme izinleri ve diğer çevre izinlerinin verilmesi gibi düzenleyici işlevlere sahiptir ve aynı zamanda gelecek yatırımlar için görüş bildirebilecektir.
	Eskişehir, Afyon, Uşak, Kütahya ve Bilecik Afet ve Acil Durum Yönetimi İl Müdürlükleri	Bu kuruluş, acil durumlara müdahale etme ve acil durumları yönetme işlevine sahiptir.
	Eskişehir, Afyon, Uşak, Kütahya ve Bilecik Emniyet İl Müdürlükleri (polis)	Suçla ilgili konularda gerekli işlemler polis tarafından gerçekleştirilmektedir.
	Eskişehir, Afyon, Uşak, Kütahya ve Bilecik İl Sağlık Müdürlükleri	Olumsuz sağlık durumlarında, 112 acil hizmetleri bilgilendirilmektedir.
	Eskişehir, Afyon, Uşak, Kütahya ve Bilecik Kültür ve Turizm İl Müdürlükleri	Bu kuruluş, gelecekteki inşaat alanlarının arkeolojik potansiyeline ilişkin görüş bildirebilecektir.
İlçe/ Yerel	Kaymakamlıklar	İlçe belediyeleri ile kaymakamlıklar ve onlara bağlı birimler, acil durumlarda önem kazanabilecektir. Ek olarak, bu kurumlar, inşaat alanlarının yakınındaki muhtarlıklarla birlikte, faaliyetlere ilişkin görüşler bildirebilecektir.
	İlçe belediyeleri	
	Faaliyet alanları ve gelecekteki inşaat alanları yakınındaki muhtarlar	

4.8 Sivil Toplum Kuruluşları (STK'lar)

Proje ile ilgisi bulunabilecek STK'ların listesi aşağıda yer almaktadır:

SİVİL TOPLUM KURULUŞLARI		
Düzy	Kuruluş	Proje ile Bağlantısı
Ulusal	Elektrik Dağıtım Hizmetleri Derneği (ELDER)	Bu kuruluş, gelecek yatırımlar için görüş bildirebilecek, aynı zamanda paydaş istişare faaliyetlerine destek verebilecektir.
	Tüketicileri Koruma Derneği (TÜKODER)	Bu kuruluş, hizmet kalitesi ve elektrik faturalandırma konularında görüş bildirebilecektir.

SİVİL TOPLUM KURULUŞLARI		
Düzey	Kuruluş	Proje ile Bağlantısı
İİ	Elektrik Mühendisleri Odası (EMO) (Eskişehir, Bilecik ve Kütahya Büroları)	Bu odalar, gelecekteki inşaat ve işletme faaliyetleriyle ilgili olarak ile özel ve/veya sahaya özel görüşler bildirebilecektir.
	Elektrik Teknisyenleri Odası (Eskişehir, Bilecik, Afyon ve Kütahya Büroları)	
	Sanayi Odaları (Eskişehir, Bilecik ve Kütahya Büroları)	
	Üniversiteler	Fırsat eşitliğinde işbirliği
	Hayvan Hakları Federasyonu (HAYTAP)	Sosyal sorumluluk projeleri
	Anne ve Çocuk Eğitim Vakfı (AÇEV)	Eğitimde işbirliği
STK	Darüşşafaka Cemiyeti	Sosyal sorumluluk projeleri
	Kadın Emegini Değerlendirme Vakfı (KEDV)	
	Koruncuk Vakfı	
	Serebral Palsili Çocuklar Derneği	

5. DAHA ÖNCE YÜRÜTÜLMÜŞ PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ

OEDAŞ, paydaş katılımına, bilgi açıklamaya ve şikayet yönetimine yönelik mekanizmalara sahiptir. OEDAŞ tarafından yürütülmüş paydaş katılım faaliyetleri, farklı paydaş türler için aşağıda belirtilmektedir:

Müşteri İlişkileri

OEDAŞ Müşteri İlişkileri Departmanları, şirket müşteri ilişkileri faaliyetlerini yönetmektedir. Müşterilerle iletişim, OEDAŞ kurumsal internet sitesinde yer alan formlar ve çağrı merkezi (ALO 186) üzerinden gerçekleşmektedir. Müşteri şikayetleri de telefon, e-posta veya posta yoluyla alınabilmektedir. OEDAŞ'ın, bir yüklenici tarafından 200 çalışanla işletilen tek bir ortak çağrı merkezi bulunmaktadır. Çağrı merkezi 7/24 esasıyla hizmet vermektedir.

Konuya bağlı olarak, Şirket Merkezi veya Bölge Müdürlüğü ile ilgili şikayetler öncelikle yönetim tarafından incelenmekte ve ardından çözüme kavuşturulmak üzere OEDAŞ bünyesindeki ilgili birime iletilmektedir. Bir şikayetin saha ziyareti gerektirmesi halinde, OEDAŞ teknik personeli tarafından konunun incelenmesi için ziyaret planlanmakta ve mümkünse bu ziyarette sorun çözüme kavuşturulmaktadır. Sorun hemen çözülemeyecek özellikteyse, ilgili kanuna göre 15 ila 20 gün içinde yazışma yoluyla şikayet sahibine bilgi verilerek sorunun çözümüne ilişkin yöntem ve süre bildirilmektedir.

Çağrı merkezine ek olarak, müşteriler tarafından görüş ve şikayet bildirmek için internet sitesi, telefon, e-posta ve posta da kullanılabilen, ayrıca ulusal BİMER (Başbakanlık Bilgi Merkezi) ve EPDK'ya (Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu) bildirim yapılabilmektedir. Yasal olarak, her türlü görüş ve şikayete azami 15 gün içinde yanıt vermek gerekmektedir.

Müşterilerin erişim olanaklarını kolaylaştırmak ve OEDAŞ tarafından sunulan hizmetlerin kalitesini artırmak amacıyla, farklı kanallar ve kamu kuruluşları üzerinden gelen şikayetler için bir veri tabanı oluşturulacak ve gerekli analizler yapılacaktır.

Arazi Sahipleri

Arazi sahipleri ve etkilenen paydaşların katılımı, Arazi İstimlak CBS departmanları tarafından, Arazi İstimlak Prosedürü çerçevesinde yönetilmektedir.

Yerel Makamlar

OEDAŞ, yerel makamlar tarafından düzenlenen faaliyetlere katılarak, çözüme kavuşturulmak üzere şikayetleri dinlemektedir. Bu ilişkiler, il ofislerindeki yetkili personel tarafından yönetilmektedir.

Çalışanlar

İnsan Kaynakları departmanı, şirket içi şikayet mekanizmasını ve işyeri koşulları ile çalışma haklarına ilişkin konuları yönetmektedir. Yükleniciler de yasal sorumlulukları ve sektör standartları açısından bu alanlarda uygunluk sağlama taahhüdünde bulunmaktadır.

Kamu Kuruluşları

Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ve diğer ilgili kamu kurum ve kuruluşlarıyla toplantılar düzenlenmekte, yazılı bilgi

paylaşımı yapılmakta ve ziyaretler gerçekleştirilmektedir. Tüm resmî yazışmalar bir yazılımla kayıt altına alınmaktadır.

STK'lar

OEDAŞ, elektrik teminine ek olarak, bir paydaş sıfatıyla toplumsal ihtiyaçlara da yanıt vermektedir. Bu bağlamda, ulusal ve yerel STK'lar ile işbirliği yapılmaktadır.

Kurumsal İletişim

OEDAŞ, kurumsal internet sitesi ve basın bültenleri yoluyla açıklamalar yapmakta ve şirket raporların paylaşmaktadır. Ek olarak, medya kuruluşları ve kamu kurumlarıyla düzenli toplantılar yapılmaktadır. OEDAŞ, aynı zamanda Elektrik Dağıtım Hizmetleri Derneği (ELDER) üyesidir. Dernek, yüksek elektrik fiyatları ve elektrik kayıplarıyla ilgili olarak, kamu hizmetleri/bilgi paylaşımı /TV-radyo), basın bültenleri, basın toplantıları, lobicilik faaliyetleri ve düzenleyici kurumlarla toplantılar yoluyla bilgi paylaşımı ve görüş bildirme faaliyetleri yürütmektedir.

6. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI

Bu bölümde, mevcut elektrik dağıtım faaliyetleri ve gelecekteki inşaat faaliyetler için tasarlanan paydaş katılım yaklaşımına genel bakış aktarılmaktadır. OEDAŞ'n önemli paydaşlarla istişare için kullandığı veya kullanacağı ana iletişim yöntemleri ile mekanizmaları, aşağıdaki tabloda özetlenmektedir:

Paydaş Katılım Programı

Paydaş Türü	Paylaşılacak Bilginin İçeriği	Katılım Araçları	Aşama
Müşteriler (Bölge sakinleri ve ticari işletmeler/sanayi tesisleri – kırılğan gruplar da dahil olmak üzere)	Proje bilgileri ve hizmet/faaliyet güncellemeleri	<ul style="list-style-type: none"> İnternet sitesi (http://www.osmangaziedas.com.tr/) Medya duyuruları (gazeteler, radyo ve TV) Sosyal medya SMS El ilanları Valilikler ve ilgili idarelerin, yatırım çalışmaları öncesinde yazılı olarak bilgilendirilmesi ve onlar üzerinden ilgili müşterilere bilgi ulaştırılması 	İnşaat öncesi, inşaat, işletme
	Yatırım planları		
	Planlı kesinti ve bakım duyuruları		
	Şikayet mekanizması	<ul style="list-style-type: none"> OEDAŞ idari ofislerinde bulunan yorum/şikayet formları, internet sitesi, yüz yüze toplantılar Telefon E-posta Mail BİMER (devlet eliyle yürütülen şikayet mekanizması⁸) EPDK veya başka yerel makamlar (muhtarlar ve belediyeler) üzerinden yapılan başvurular Bilgiye erişim ve şikayet olanakları hakkında bilgi: https://www.osmangaziedas.com.tr/basvuru-surecleri 	İnşaat öncesi, inşaat, işletme
Projenin etkilenebilecek komşu topluluklar ve tesisler (kırılğan gruplar da dahil olmak üzere)	Proje bilgileri ve güncellemeler, komşu topluluklarda rahatsızlığa yol açabilecek faaliyetler (trafiğin kapatılması, gürültü ve toz oluşumu, arazi istismaki ve geçim kaynakları üzerindeki etkiler, toplum sağlığı ve güvenliği, arazi kullanımı kısıtlamaları vb.)	<ul style="list-style-type: none"> İnternet sitesi (http://www.osmangaziedas.com.tr/) Medya duyuruları (gazeteler, radyo ve TV) İnşaat, yenileme veya bakım çalışmaları öncesinde, doğrudan etkilenen yerleşimlerdeki uygun noktalarda halka yönelik broşürler/el ilanları ve posterler Her bir etkilenen toplulukta yüz yüze toplantılar (en az 10 gün önceden) Yerel makamların yatırım çalışmaları öncesinde yazılı olarak bilgilendirilmesi ve onlar üzerinden ilgili topluluklara bilgi ulaştırılması (en az 30 gün önceden) 	İnşaat öncesi, inşaat, işletme
	Şikayet mekanizması	<ul style="list-style-type: none"> OEDAŞ idari ofislerinde bulunan yorum/şikayet formları, internet sitesi, yüz yüze toplantılar Projenin etkilenen kişilere, istimlak ve inşaat faaliyetleri öncesinde şikayet formlarının dağıtılması Projenin etkilenen yerleşimlerde şikayet kutuları ve toplum 	İnşaat öncesi, inşaat, işletme

Paydaş Türü	Paylaşılacak Bilginin İçeriği	Katılım Araçları	Aşama
		bilgilendirme panolarının oluşturulması <ul style="list-style-type: none"> • Telephone • E-posta • Posta 	
Arazi sahipleri / kullanıcıları (kırılgan gruplar da dahil olmak üzere)	Proje bilgilendirmesi ve güncellemeleri (fiziki veya ekonomik yeniden iskan gerektiren faaliyetler, tazmin süreci, arazi sahipleri/kullanıcılarının yasal hakları başta olmak üzere)	<ul style="list-style-type: none"> • Etkilenen kişilere yazılı bildirim • Topluluk kitapçıkları • Posterler/bilgi panoları • Yüz yüze istişare toplantıları • Etkilenen kişilerle müzakere toplantıları ve karşılıklı imzalanacak mutabakatlar/protokoller 	İnşaat öncesi, inşaat, işletme
	Halka açık şikayet mekanizması	<ul style="list-style-type: none"> • OEDAŞ idari ofislerinde ve proje sahalarında bulunan yorum/şikayet formları, internet sitesi ve etkilenen kişilerle yüz yüze toplantılar • Telefon • E-posta • Posta 	İnşaat öncesi, inşaat, işletme
Şirket çalışanları	Proje güncellemeleri ve faaliyetlerdeki değişiklikler	<ul style="list-style-type: none"> • Yüz yüze toplantılar • Eğitimler • Atölye çalışmaları • Çalışan memnuniyeti anketleri, düzenli çalışan standartları gözden geçirmeleri • Çalışan şikayet mekanizması • Çalışan örgütleri ve temsilcileriyle toplantılar 	İnşaat öncesi, inşaat, işletme
	Çalışanlara yönelik şikayet mekanizması	İrtibat görevlisi veya görevlendirilmiş OEDAŞ personeli tarafından: <ul style="list-style-type: none"> • Yüz yüze iletişim • Telefon • E-posta • Yorum kutular 	İnşaat öncesi, inşaat, işletme
Yükleniciler ve tedarikçiler	Proje güncellemeleri ve faaliyetlerdeki değişiklikler	<ul style="list-style-type: none"> • Yüz yüze toplantılar • Yüklenici çalışanları için düzenli İSG çalışan standartları gözden geçirmeleri • Eğitimler • Atölye çalışmaları • Çalışan şikayet mekanizması 	İnşaat öncesi, inşaat, işletme
	Şirket içi Şikayet mekanizması	<ul style="list-style-type: none"> • Personel veya OEDAŞ tarafından atanmış danışmanlar tarafından yapılacak denetimler • Yüz yüze iletişim • Telefon • E-posta • OEDAŞ şikayet mekanizmasının yükleniciler tarafından kullanılması 	İnşaat öncesi, inşaat, işletme
Çalışan örgütleri / sendikalar	Çalışanlara yönelik şikayet mekanizması	<ul style="list-style-type: none"> • Yüz yüze toplantılar • Telefon • E-posta • Posta • Çalışan şikayet mekanizması • Sendika temsilcileriyle düzenli toplantılar 	İnşaat öncesi, inşaat, işletme

7. ŞİKAYET MEKANİZMASI

OEDAŞ Mevcut Müşteri Şikayet Mekanizması:

OEDAŞ, yukarıda da belirtildiği gibi, halktan gelen şikayet ve yorumları kendi şikayet değerlendirme ve çözüm prosedürü doğrultusunda yönetmektedir. Mevcut müşteri şikayet mekanizmasının temel özellikleri aşağıdaki gibidir:

- Yukarıdaki Bölüm 5’te açıklandığı gibi, müşterilerle iletişim, şirket internet sitesinde (<http://www.osmangaziedas.com.tr/>) yer alan iletişim formları ve çağrı merkezi (‘ALO 186’) üzerinden gerçekleşmektedir. ALO 186 hattı standart arama ücret tarifesine tabidir.
- Sunulan şikayetler ilk olarak kayda geçirilip OEDAŞ Şirket Merkezi ve Bölge Ofisi Müdürlüğü tarafından incelenmekte, ardından değerlendirilip çözüme kavuşturulmak üzere şirketin ilgili birimlerine iletilmekte, bu birimden alınan dönüte göre şikayet sahibi müşteri bilgilendirilmektedir.
- Müşteri şikayetleri için belirlenmiş azami yanıt/çözüm süresi, yönetmelikte belirtilen kurallara göre 15-20 gündür ve bu sürenin aşılması halinde ceza uygulanmaktadır.
- Ek olarak, BİMER-Başbakanlık Bilgi Merkezi adıyla anılan ulusal sistem üzerinden de görüş ve şikayet bildirme olanağı bulunmaktadır. Şikayet ve görüşler BİMER internet sitesine, telefonla, postayla veya şahsen yapılabilmektedir. Türk bilgiye erişim mevzuatına (Kanun no 4982) göre, tüm bilgi talepleri ve şikayetleri için şirket tarafından azami 15 iş günü içinde yanıt vermek ilgili kuruma yanıt verilmesi gerekmektedir.
- Sunulan tüm şikayet ve talepler OEDAŞ tarafından kayda geçirilmekte, şirket iç prosedürleri doğrultusunda adil ve uygun bir şekilde değerlendirilmektedir.

Proje İçin Geliştirilmiş Şikayet Mekanizması:

OEDAŞ, yukarıda açıklanan mevcut müşteri şikayet mekanizmasını, inşaat ve işletme faaliyetleri için de uygulayacaktır.

Paydaşların yüklenicilere ilişkin şikayetleri de OEDAŞ şikayet mekanizması çerçevesinde ele alınıp çözüme kavuşturulmaktadır. Şikayet başvuru yerleri, düzenli bilgi açıklama faaliyetleri çerçevesinde (internet sitesi, sosyal medya vb.) ilan edilmektedir. İnşaatla ilgili şikayetlerin yönetimi için, şikayet mekanizması iletişim bilgilerine, inşaat sahalarındaki ilan panolarında da yer verilmektedir. Halka açık alanlarda broşürler ve posterler yoluyla ilave duyurular da yapılacaktır. Muhtarların telefon numaraları, kendilerine VIP çağrı merkezi hizmeti sunmak üzere çağrı merkezi veri tabanına kayıtlıdır. OEDAŞ, ek olarak, yüklenicilere yönelik bilinçlendirme çalışmaları yürütmekte ve yüklenici çalışanlarına eğitim vermekte, ayrıca yüklenicilerle bağlantılı şikayetlerin etkin yönetimi için saha kontrol ve izleme faaliyetleri gerçekleştirmektedir. Böylece, gelecek yatırımlardan en fazla etkilenecek arazi sahipleri/kullanıcıları ve yerel halk başta olmak üzere, paydaşlardan gelen yorum, öneri ve şikayetler, uygun şekilde ve zamanında ele alınabilmektedir. **Tüm şikayetler en geç 5 iş günü içinde teyit edilecek, 15 iş günü içinde yanıtlanacak ve 20 iş günü içinde kapatılacaktır.** Yeterli çözüm getirmek için daha uzun bir süreye ihtiyaç duyulması halinde ise bu program, kayıtlarda ilgili şikayet için belirtilecek ve şikayet sahibi de yeni çözüm programı hakkında bilgilendirilecektir.

Yerel halk, inşaat öncesinde ve sırasında gerçekleşecek istişare ve bilgi açıklama faaliyetleri sırasında, ayrıca şirket internet sitesinde (Bu PKP de internet sitesinde halka açık olarak yayınlanacaktır.) ve etkilenen köyle/yerleşimlerde dağıtılacak halka yönelik kitapçıklar, el ilanları ve posterlerde şikayet mekanizması hakkında bilgilendirilecektir.

OEDAŞ, bu belgede yer alan taahhütleri veya genel olarak Projeye ilgili her türlü yorum ve soruyu memnuniyetle karşılamaktadır. Şirket, Proje ve bağlantılı inşaat çalışmalarıyla ilgili olarak açık ve tamamen resmî bir şikayet yönetim yaklaşımı benimsemektedir. Paydaşlar, Projeye ilgili yorumlarını ve şikayetlerini bildirmek için yukarıda açıklanan mevcut iletişim sistemini (şirket internet sitesi, çağrı merkezi, müşteri destek departmanı) kullanabileceklerdir. İletişim bilgileri, bu PKP'nin son sayfasında yer almaktadır.

Şikayet işlem sürecinin genel hatları aşağıda açıklanmaktadır:

1. OEDAŞ'ın mevcut faaliyetlerine ve/veya gelecekteki yatırım faaliyetlerine yönelik her türlü şikayet veya yorum, yazılı olarak, e-posta yoluyla, telefonla veya ofislere şahsen başvuru yapılarak iletilebilecektir (İletişim bilgileri, bu PKP'nin son sayfasında yer almaktadır.) Şikayetler, Ek B'de yer alan "Yorum/Şikayet Formu" kullanılarak da sunulabilecektir. Şikayette bulunan kişiler, isimlerinin gizli tutulmasını talep etme hakkına sahiptir.
2. Paydaşlar tarafından sunulan tüm sözlü ve yazılı şikayetler dikkate alınacaktır. Sözlü şikayetler, aşağıda belirtilmiş olan sorumlu kişiler tarafından şikayet formlarına aktarılarak yazılı hale getirilecektir.
3. Tüm şikayetler, ayrı bir şikayet numarasına sahip olmak ve tutarlı bir takip ve düzeltici işlem sürecine tabi tutulmak üzere, şikayet kayıtlarına geçirilecektir. Şikayet kayıtlarında aşağıdaki bilgiler tutulacaktır:
 - Şikayetin sunulduğu tarih
 - Referans numarası
 - Şikayet sahibinin iletişim bilgileri
 - Şikayet konusu
 - Şikayetin çözüme kavuşturulmasından sorumlu taraflar
 - İncelemenin başlatıldığı ve bitirildiği tarihler
 - İnceleme bulgular
 - Önerilen düzeltici işlem
 - Şikayet sahibine yanıt verme tarihi (isimsiz şikayet değilse)
 - Şikayet sahibinin memnuniyet beyanı
 - Şikayetin kapatılma tarihi
 - Kapatılmayan şikayetler için yapılması gereken ilave işlemler
4. Şikayet, ilgili hat yönetiminin de desteğiyle OEDAŞ şirket merkezi ve bölge ofisi yönetimleri tarafından değerlendirilerek, yürütülmesi gereken işlemler belirlenecek ve buna göre uygun adımlar atılacaktır.
5. Tüm şikayetler, en geç 5 işgünü içinde teyit edilecek, 15 iş günü içinde yanıtlanacak ve 20 iş günü içinde kapatılacaktır. Uygulana düzeltici işlemin memnuniyet sağlayıp sağlamadığını teyit etmek için, gerekirse şikayet sahibiyle telefon ya da yüz yüze görüşme yoluyla iletişim kurulacak ve şikayet sahibinin yanıtı da şikayet kayıtlarına geçirilecektir.
6. Şikayet kapanış formunun imzalanmasıyla şikayet kapatılacak ve kapanış tarihi de şikayet kayıtlarına geçirilecektir. Şikayet sahibinin yürütülen işlemde memnuniyet duymaması halinde, OEDAŞ bünyesinde daha üst yönetim seviyeleri tarafından ilave değerlendirmeler yürütülecektir. Şikayet sahibi, sürecin işleyişi hakkında düzenli olarak bilgilendirilecektir.
7. Alt yüklenici faaliyetleriyle ilgili tüm şikayetler de burada açıklanan mekanizma çerçevesinde yönetilecektir.
8. Tüm şikayetler, başarılı bir şekilde kapatılmalarını sağlamak üzere kayda geçirilecek ve düzenli olarak değerlendirmeye alınacaktır. Bir yüklenicinin veya alt yüklenicinin, bir şikayeti kararlaştırılmış süre içinde kapatamaması halinde, tahmini kapanış tarihi hakkında şikayet sahibi bilgilendirilecek ve o ana kadarki bulgular konusunda bilgi paylaşılacaktır.

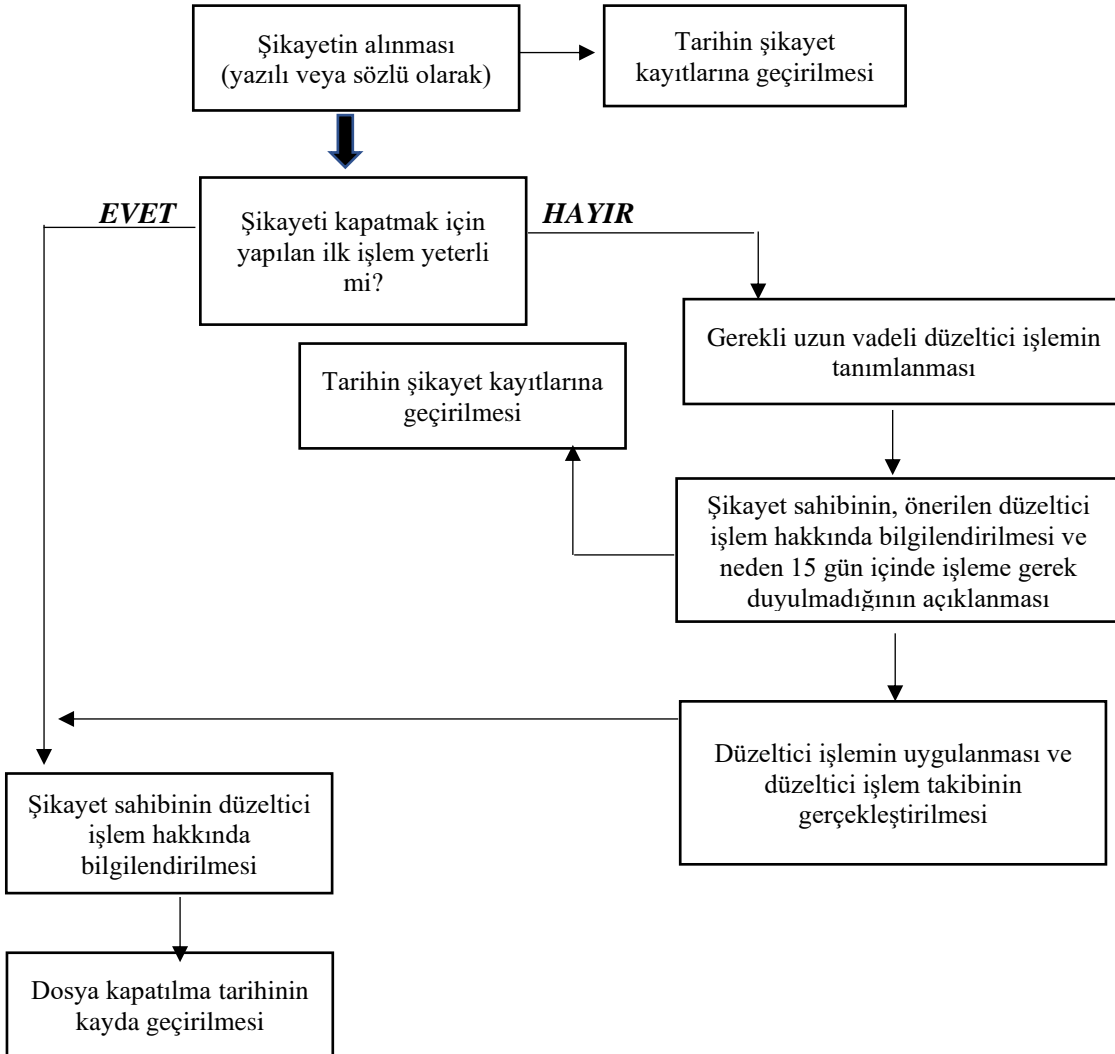
9. Şikayet değerlendirme ekibinin, alınmış bir şikayeti geçersiz bulması halinde şikayet reddedilecek ve şikayet sahibi de karar ve şirket içi inceleme hakkı konusunda bilgilendirilecektir.

Şikayetlere ek olarak, yorumlar da haftada bir kez gözden geçirilerek yanıt verilmesinin gerekip gerekmediği kararlaştırılacaktır. Yorumlar, yorumun sunulduğu tarihin, yorumu sunan kişiye ilişkin bilgilerin, içeriğin, yanıtı ihtiyaç duyulup duyulmadığının ve yanıt tarihinin yer aldığı bir yorum kaydına geçirilecektir.

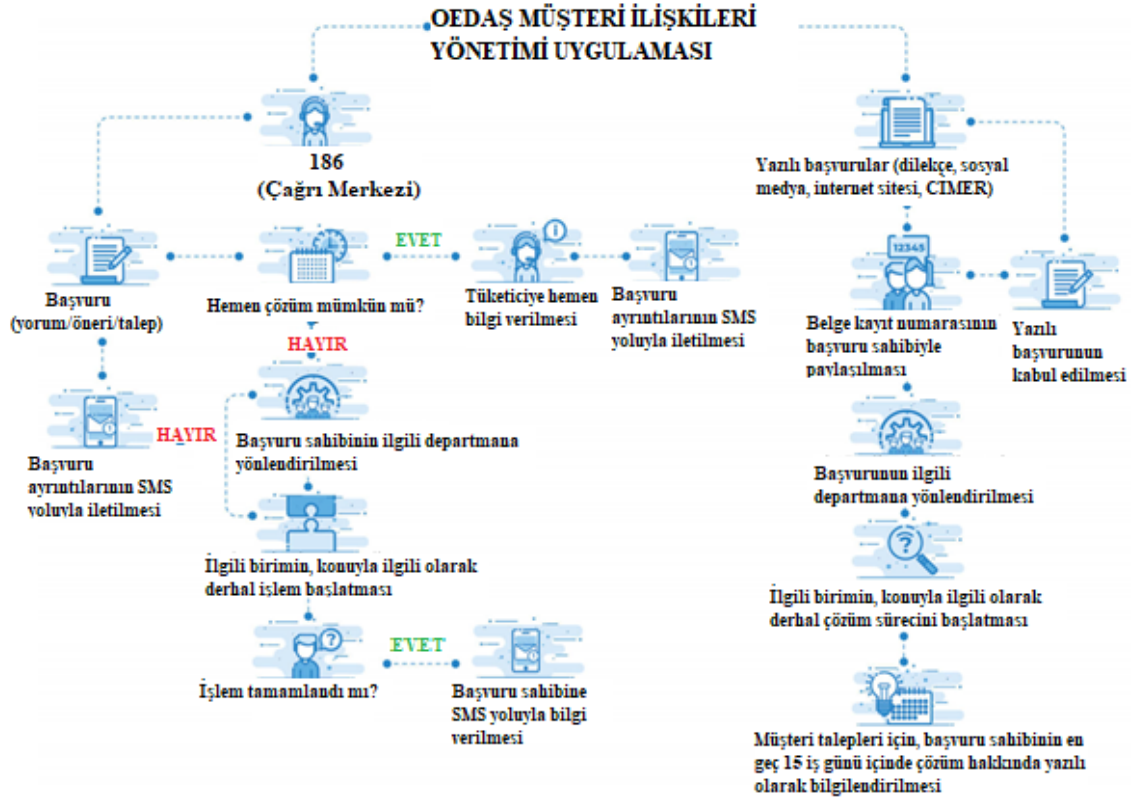
Tüm şikayetler, yorumlar ve dönütler ile her türlü paydaş katılım faaliyeti (istişare toplantılar, halkı sağlığı ve güvenliği toplantıları, toplumsal yatırım faaliyetleri vb.), düzenli olarak Proje internet sitesinde duyurulacaktır. PKP'nin ve şikayet prosedürünün uygulanmasındaki ilerleme de yıllık Çevresel ve Toplumsal İzleme Raporu kapsamında EBRD ile IFC'ye bildirilecektir.

Şikayet prosedürü, aşağıda yer alan şikayet işleyiş şemasıyla gösterilmektedir. Talep ve işlem şeması da yine aşağıda yer almaktadır.

Şikayet Yönetimi Prosedürü



Talep İşlem Şeması



OEDAŞ MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ UYGULAMASI

186 (Call Center)	186 (Çağrı Merkezi)
Written applications (Petition, Social Media, Website, CIMER)	Yazılı başvurular (dilekçe, sosyal medya, internet sitesi, CİMER)
Application (Comment / Suggestion/Request)	Başvuru (yorum / öneri / talep)
Is an instant solution possible ?	Hemen çözüm mümkün mü?
YES	EVET
Instant information is given to the consumer	Tüketickiye hemen bilgi verilmesi
Application details are notified by SMS	Başvuru ayrıntılarının SMS yoluyla iletilmesi
The document registration number is shared with the applicant	Belge kayıt numarasının başvuru sahibiyile paylaşılması
Written application is accepted	Yazılı başvurunun kabul edilmesi
No	HAYIR
Applicant details are notified by SMS	Başvuru ayrıntılarının SMS yoluyla iletilmesi
The applicant is directed to the relevant department	Başvuru sahibinin ilgili departmana yönlendirilmesi
The application is directed to the relevant department	Başvurunun ilgili departmana yönlendirilmesi
The unit takes immediate action on the issue	İlgili birimin, konuyla ilgili olarak derhal işlem başlatması
The unit immediately carries out the solution process regarding the issue	İlgili birimin, konuyla ilgili olarak derhal çözüm sürecini başlatması
Is the action complete?	İşlem tamamlandı mı?
YES	EVET
The applicant is notified by SMS	Başvuru sahibine SMS yoluyla bilgi verilmesi
If the customer requests, the applicant is informed in writing about the solution within 15 working days at the latest.	Müşteri talepleri için, başvuru sahibinin en geç 15 iş günü içinde çözüm hakkında yazılı olarak bilgilendirilmesi

8. KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR

Bu PKP'nin uygulanması ve takibi, OEDAŞ'ın (Osmangazi Elektrik Dağıtım A.Ş.) sorumluluğu altındadır. PKP'nin uygulanmasından sorumlu birimlerin görev ve sorumlulukları aşağıdaki tabloda yer almaktadır:

Birim	Görevler/Sorumluluklar
Kurumsal İletişim Departmanı – PKP'nin genel uygulamasından sorumlu departman	<ul style="list-style-type: none"> Yukarıdaki Bölüm 7'de açıklandığı şekilde, Projeye ilgili halk şikayet mekanizmasının yönetilmesi. İnşaat yüklenicilerinin, paydaş katılım ve şikayet yönetimi bağlamında yönetilmesi. Katılım faaliyetlerinden sorumlu diğer departmanlarla takip ve koordinasyonun sağlanması, bilgi açıklama araçlarının geliştirilmesi ve dağıtımı vb. Muhtarların genel bilgi açıklama ve katılım faaliyetlerine, ayrıca projelere katılımının koordine edilmesi. PKP'nin takip edilip güncellenmesi ve genel PKP raporlamasının koordine edilmesi.
Dağıtım Hizmetleri	<ul style="list-style-type: none"> Müşteri ilişkileri, şikayetleri ve başvurularının işleme koyulması.
Kurumsal İletişim Departmanı	<ul style="list-style-type: none"> Halk toplantılarının organize edilmesi, medya ilişkileri ve duyurularının, internet sitesi duyuruları ve güncellemelerinin yönetilmesi Bilgi açıklama ve katılım faaliyetlerinde kullanılacak belgeler ile broşürler ve posterlerin hazırlanması ve bunların ilgili faaliyet birimlerine dağıtılması.
Yatırım Departmanı / Arazi İstimlak Departmanı	<ul style="list-style-type: none"> Yatırım faaliyetleri öncesinde valilikler ile ilgili idareler ve yerel makamlara bildirimde bulunulması, bilgilendirme broşürleri ve el ilanları ile posterlerinin, yatırım öncesinde yerleşim yerlerindeki uygun yerlere dağıtılması. Etkilenen yerleşimlerde bilgilendirme toplantılarının düzenlenmesi, kırılğan grupların belirlenip kayda geçirilmesi, broşürler ve diğer basılı materyallerin dağıtılması, bu faaliyetlerin kayıt altına alıp raporlanması.
Hukuk İşleri Departmanı	<ul style="list-style-type: none"> İzinler, acil durumlar ve benzerleriyle ilgili olarak, düzenleyici kurumlarla ilişkilerin yönetilmesi.
Kalite, Çevre, Sağlık ve Güvenlik Departmanı	<ul style="list-style-type: none"> Planlanan yatırımlar için çevre ve kalite ile ilgili konuların işleme koyulması ve topluluk tarafından dile getirilen kaygıların ele alınması.
İnsan Kaynakları Departmanı	<ul style="list-style-type: none"> Şirket için şikayet mekanizmasının yönetimi

9. RAPORLAMA

Alınan tüm yorum ve şikayetler, yorum kayıtları ve şikayet kayıtlarına geçirilecektir. PKP'nin uygulanması, Kurumsal İletişim departmanı tarafından yıllık olarak, Bölüm 6.1'de açıklanmış program uyarınca raporlanacak ve internet sitesi aracılığıyla kamuoyuyla ve topluluklarla paylaşılacaktır.

10. FİRMA İLETİŞİM BİLGİLERİ

OEDAŞ'a şikayet bildiriminde bulunmak ve OEDAŞ birimlerine ulaşmak için kullanabileceğiniz iletişim bilgileri aşağıdaki gibidir:

OEDAŞ “Osmangazi Elektrik Dağıtım A.Ş.”
BÜYÜKDERE MAHALLESİ ATATÜRK BULVARI NO:239/A
ODUNPAZARI / ESKİŞEHİR

E-posta: info@oedas.com.tr

Telefon (Müşteri Destek Departmanı ve diğer yukarıda belirtilmiş diğer departmanlar için):

+90 222 211 60 00

Telefon (Müşteri Çağrı Merkezi): ‘ALO 186’

Faks: +90 222 230 15 53

İnternet: <http://www.osmangaziedas.com.tr>

EK A**2021 İçin Planlanmış Yatırımlar Listesi**

İl	İlçe	Project Sayısı	Proje Maliyeti (TL) TÜFE Ekim 2020 : 487,38
Afyonkarahisar	BAYAT	1	278.417,63
	BOLVADİN	1	11.786.940,86
	DAZKIRI	1	409.790,38
	DİNAR	3	1.571.467,95
	EMİRDAĞ	2	3.012.453,60
	EVCİLER	2	7.391.028,38
	İHSANİYE	2	766.259,11
	KET	3	14.394.883,52
	CENTRE	7	69.006.883,74
	SULTANDAĞI	1	664.575,11
	ŞUHUT	2	9.512.300,60
Bilecik	BOZÜYÜK	9	9.916.172,83
	GÖLPAZARI	12	7.441.764,84
	İNİSAR	2	1.117.967,29
	KET	2	10.241.141,24
	CENTRE	9	20.229.021,23
	OSMANELİ	5	4.807.502,17
	PAZARYERİ	4	14.090.136,69
	SÖĞÜT	2	8.978.661,45
	YENİPAZAR	3	1.017.442,34
Eskişehir	ALPU	5	3.877.793,69
	ÇİFTELER	1	1.214.787,74
	GÜNYÜZÜ	7	7.339.234,37
	HAN	1	351.371,72
	İNÖNÜ	1	2.539.755,01
	KET	2	18.486.973,31
	MAHMUDİYE	1	7.725.505,89
	MİHALGAZİ	1	2.939.456,43
	MİHALLIÇCIK	3	2.152.979,28
	ODUNPAZARI	8	53.348.046,94
	SARICAKAYA	1	2.667.625,75
	SEYİTGAZİ	2	12.656.923,41
	SİVRİHİSAR	4	2.771.267,65
TEPEBAŞI	1	1.136.119,52	
Kütahya	ASLANAPA	3	2.447.205,55
	DUMLUPINAR	1	1.479.764,37
	EMET	2	1.331.227,03
	GEDİZ	4	22.607.761,08
	HİSARCIK	1	550.133,06
	KET	2	13.636.963,39
	MERKEZ	6	55.388.396,58

İl	İlçe	Project Sayısı	Proje Maliyeti (TL) TÜFE Ekim 2020 : 487,38
	PAZARLAR	1	576.203,72
	SİMAV	8	11.709.808,34
	TAVŞANLI	4	2.173.416,08
Uşak	EŞME	2	4.269.213,22
	KARAHALLI	4	29.691.755,69
	KET	2	9.833.353,43
	MERKEZ	2	5.956.004,58
	SİVASLI	1	22.165.040,26
	SÖĞÜT	1	5.387.683,34
	ULUBEY	2	6.878.678,62

EK B

Yorum/Şikayet Formu

OEDAŞ
OSMANGAZİ ELEKTRİK DAĞITIM

İLETİŞİM FORMU İyi günler dileriz...

Dilekçe sunma nedeninizi belirtiniz:

Teyit Talep Şikayet Bildirim

Başvuru Sahibi Bilgileri

Adı, Soyadı / Unvanı :
T.C. Kimlik No. / Vergi No. :
Abone Numarası :
Adres :
Telefon :
E-Posta :

Başvurunuzun nasıl yanıt verilmesini istersiniz?

E-posta Telefon Yazılı olarak Yanıt istemiyorum

Kişisel verileriniz, şirketimizin 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında uyguladığı “Kişisel Veri Koruma ve İşleme Politikası” uyarınca işlenecektir. Konuya ilişkin bilgi edinmek için form ekindeki Aydınlatma Metni’ni okuyabilir veya www.osmangaziedas.com.tr adresini ziyaret edebilirsiniz.

S14.KLT.F520/Rev.4-31.8.2020

Başvuru Konusu

Sayaç

- Düzenli okumama Arıza/Değişirme/İnceleme Talebi
 Mühür Ters Bağlantı Diğer

Aydınlatma

- Sokak aydınlatması çalışmıyor Aydınlatma mevcut değil
 Yeni aydınlatma kurulumu Diğer.....

Sızıntı

- Sızıntı bildirimini Kurulum İtiraz

Elektrik Direkleri ve Hatları

- Elektrik direği veya hattının uygun uzaklığa taşınması
 Sahibi olduğum alandan elektrik direği veya hattının sökülmesi

İş Sağlığı ve Güvenliği ve Çevre

- İş sağlığı ve güvenliği bildirimini.....
 Çevre bildirimini (atık, yağ sızıntısı, gürültü vb.)

Diğer

- Düşük / yüksek voltaj Güç düşüşü/artışı Geçici kabul
 Çevre bildirimini İş sağlığı ve güvenliği bildirimini
 Diğer

Gerekli Belgeler

- Elektrik direği veya hattının uygun uzaklığa taşınması için tapu senedi
- Sahibi olunan alandan elektrik direği veya hattının sökülmesi için kimlik fotokopisi ve tapu senedi

Talebinizle ilgili olarak gerekli açıklamaları aşağıdaki alana ekleyebilirsiniz.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Tarih: .../.../....

İmza