



Paydaş Katılım Planı

TREDAS

2020

İÇİNDEKİLER

1.0	GİRİŞ.....	0
1.1	Genel Bakış	0
1.2	Biz Kimiz?	0
1.3	Paydaş Katılım Planı'nın Amacı	1
1.4	PKP'nin Yapısı.....	1
2.0	PROJE BİLGİSİ.....	2
2.1	Proje'nin Arka Planı.....	2
2.1.1	TREDAŞ Dağıtım Şebekesi ve Tesisleri.....	2
2.1.2	TREDAŞ'ın İşletme Performansı	4
2.1.3	2016-2020 Dönemi için Planlanan Yatırımlar	4
2.2	Proje'nin Potansiyel Çevresel ve Sosyal Etkileri	4
3.0	ULUSAL MEVZUAT VE ULUSLARARASI GEREKLİLİKLER	5
4.0	İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI	5
4.1	İlgili Taraflar	5
4.2	İç Taraflar.....	5
	Çalışan Kurulları	6
4.3	Dış Taraflar	7
5.0	GERÇEKLEŞTİRİLEN PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ.....	11
6.0	PAYDAŞ KATILIM YAKLAŞIMI ve GELECEKTEKİ PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI.....	16
7.0	ŞİKÂyet MEKANİZMASI	20
8.0	KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR.....	26
9.0	RAPORLAMA.....	26
10.0	ŞİRKET İLETİŞİM BİLGİLERİ	27

EK A – Şikâyet Bildirim Formu

1.0 GİRİŞ

1.1 Genel Bakış

Bu dokümanda, TREDAS'ın faaliyet alanı içinde planlanan elektrik dağıtım şebeke ve tesisleri yenileme ve kapasite artırımı yatırımları ('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 ortak çalışması devam etmektedir.

Söz konusu bu PKP, paydaşların katılımı, paydaşlarla iletişim ve bilginin paylaşılması ile ilgili planları sunan halka açık bir doküman olup, TREDAS 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 Biz Kimiz?

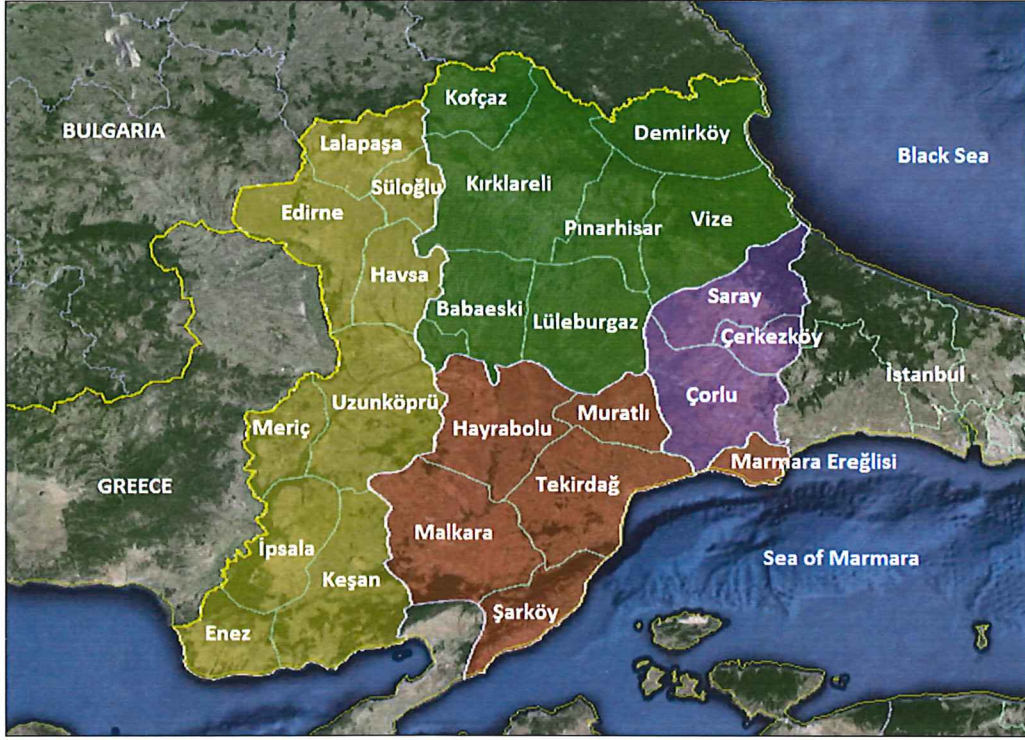
TREDAS, Türkiye'deki 21 elektrik dağıtım bölgesi arasında bulunan ve Tekirdağ, Kırklareli ve Edirne illerini de kapsayan 13 No'lu dağıtım bölgesinde (TREDAS Bölgesi olarak da bilinir) münhasır dağıtım haklarına sahip bir elektrik dağıtım şirkettir.



TREDAS 13 No'lu Elektrik Dağıtım Bölgesi

Kaynak: http://www.oib.gov.tr/tedas/teaser_english.pdf

TREDAS, yüzölçümü 19.139 km² olan ve kuzey-güney yönünde 160 km ve doğu-batı yönünde 120 km uzunluğundaki 26.330 km'lik dağıtım hattı ile TREDAS bölgesindeki yaklaşık 26 ilçeye bağlı olan 20 belde ve 432 köyde yer alan 1,9 milyonluk nüfusa (1,12 milyon aboneye) 24 saat kesintisiz enerji dağıtım hizmeti vermektedir. 2019 yılında, TREDAS tarafından 6.747.023.625 KWH enerji dağıtımı gerçekleştirilmiştir. Organizasyon yapısı, bir Genel Müdürlük, üç İl Müdürlüğü ve bu müdürlüklere bağlı başmühendislik ve şefliklerden oluşmaktadır. İl Müdürlükleri Tekirdağ, Edirne ve Kırklareli il merkezlerinde merkezinde bulunmaktadır.



TREDAŞ'a ait üç il müdürlüğüne bağlı ilçeler

TREDAŞ 1995 yılında kurulmuş olup 2011 yılı sonlarına kadar da devlete ait bir kurum (TEDAŞ - Türkiye Elektrik Dağıtım A.Ş.) olarak faaliyet göstermiştir. TREDAŞ, 2011 yılı Aralık ayında gerçekleştirilen ihale süreci ardından IC İçtaş Enerji Yatırım'a (IC İÇTAŞ) devredilerek özelleştirilmiştir. IC İÇTAŞ, TEDAŞ ile imzalanan "İşletme Haklarının Devir Sözleşmesi" uyarınca 2035 yılına kadar TREDAŞ bölgesinde dağıtım hakkına sahiptir. IC İÇTAŞ, enerji dağıtım ve perakende satış amacı ile iki alt kuruluşa sahiptir: TREDAŞ ve TREPAŞ.

1.3 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 TREDAŞ'ın mevcut operasyonlarının inşaat ve işletme faaliyetleri ile ilgili paydaş katılım yaklaşımının tanımlanması
- Paydaş katılım programının uygulanması ve izlenmesi için kaynakların ve sorumlulukların belirlenmesi,
- Görüş ve kaygıların ele alınması dâhil, paydaşlar için bir şikayet mekanizması oluşturulması.

1.4 PKP'nin Yapısı

Bu PKP'nin içeriği aşağıdakilerden oluşmaktadır:

- Proje'nin tanımı ve temel çevresel ve sosyal hususlar
- Halkın katılımı ve bilginin paylaşılması gereklilikleri
- Paydaşların, diğer etkilenen tarafların ve işletme aşamasındaki müşterilerin tanımlanması
- Önceki paydaş katılım faaliyetlerine genel bakış
- Paydaş katılım programı ve katılım yöntemleri
- Şikâyet Mekanizması
- Kaynaklar ve sorumluluklar
- Raporlama ve İzleme

2.0 PROJE BİLGİSİ

2.1 Proje'nin Arka Planı

2.1.1 TREDAS Dağıtım Şebekesi ve Tesisleri

TREDAS, toplamda yaklaşık 26.330 km'lik hava ve yeraltı enerji hatlarından oluşan bir dağıtım şebekesine sahiptir. TREDAS'ın varlıkları arasında ayrıca idari binalar, arıza ve bakım birimleri, ana depolar, işletme depoları, trafo istasyonları ve SCADA işletim sistemi yer almakta olup bu varlıklara ait bilgiler aşağıda kısaca özetlenmektedir.

TREDAS dağıtım şebekesi varlıkları

Varlık İsmi	Türü	Teknik Özellikleri	Taraflar	
			TREDAŞ	Üçüncü Şahıs
Dağıtım Hattı (km) DV: Düşük Voltaj (1 kV’a kadar) OV: Orta Voltaj (1 kV ile 34.5 Kv arasında)	DV	Hava hattı (km)	14.197	-
		Yeraltı hattı (km)	3.334	-
		Toplam (km)	17.531	-
	OV	Hava hattı (km)	7.525	1.963
		Yeraltı hattı (km)	1274	242
		Toplam (km)	8.799	2.205
Trafo İstasyonları			4.388	7.043
Direk Sayısı			291.518	25.947
Armatür Sayısı			169.702	-

Onarım ve Bakım Birimi / Ana Ambar:

Hizmet verilen bölge içerisinde dağılmış toplamda 22 adet arıza bakım onarım birimi bulunmaktadır. Bu arıza bakım onarım birimlerinin her birinde işletmenin ihtiyacı olan malzemelerin bulunduğu koltuk ambarları konumlandırılmıştır. TREDAS'ın bir adet ana ambarı bulunmaktadır; Muratlı Ana Ambarı. Gerekli ekipman ve malzemeler bu ana ambarda tutulmakta olup, stok seviyelerine bağlı bir şekilde işletme koltuk ambarlarına düzenli olarak aktarılmaktadır.



Muratlı Ana Ambarı, Tekirdağ

Arıza Onarım Bakım Birimleri / Ambarlar Listesi

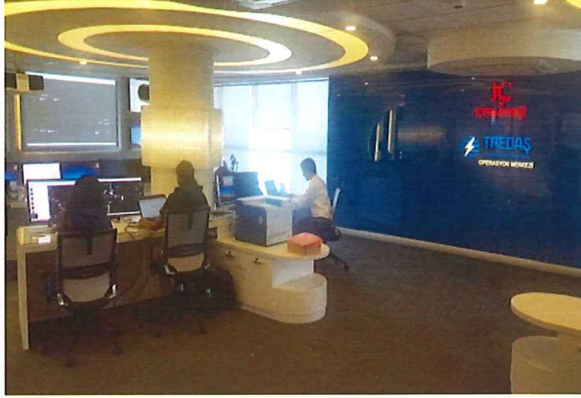
İşletme Müdürlükleri	Yer	Tesisler
Edirne	Edirne Merkez	Onarım & Bakım Birimleri, İşletme Ambarı (T2)
	Uzunköprü	Onarım & Bakım Birimleri, İşletme Ambarı (T3)
	Enez	Onarım & Bakım Birimleri, İşletme Ambarı (T3)
	Meriç	Onarım & Bakım Birimleri, İşletme Ambarı (T3)
	İpsala	Onarım & Bakım Birimleri, İşletme Ambarı (T3)
	Keşan	Onarım & Bakım Birimleri, İşletme Ambarı (T3)
Kırklareli	Kırklareli Merkez	Onarım & Bakım Birimleri, İşletme Ambarı (T2)
	Kofçaz	Onarım & Bakım Birimleri, İşletme Ambarı (T3)
	Lüleburgaz	Onarım & Bakım Birimleri, İşletme Ambarı (T3)
	Pınarhisar	Onarım & Bakım Birimleri, İşletme Ambarı (T3)
	Vize	Onarım & Bakım Birimleri, İşletme Ambarı (T3)
	Demirköy	Onarım & Bakım Birimleri, İşletme Ambarı (T3)
	Babaeski	Onarım & Bakım Birimleri, İşletme Ambarı (T3)
Tekirdağ	Tekirdağ Merkez	Onarım & Bakım Birimleri, İşletme Ambarı (T3)
	Şarköy	Onarım & Bakım Birimleri, İşletme Ambarı (T3)
	Marmara Ereğlisi	Onarım & Bakım Birimleri, İşletme Ambarı (T3)
	Hayrabolu	Onarım & Bakım Birimleri, İşletme Ambarı (T3)
	Muratlı	Ana Ambar (T1)
	Malkara	Onarım & Bakım Birimleri, İşletme Ambarı (T3)
	Çerkezköy	Onarım & Bakım Birimleri, İşletme Ambarı (T3)
	Çorlu	Onarım & Bakım Birimleri, İşletme Ambarı (T3)
	Saray	Onarım & Bakım Birimleri, İşletme Ambarı (T3)

Trafolar ve Dağıtım Merkezleri

TREDAŞ'ın dağıtım şebekesinde direk tipi ve bina içerisinde olmak üzere toplamda yaklaşık 11.431 trafo merkezi bulunmaktadır. Trafo merkezlerinin toplam kurulu gücü 5139 MVA'dır. Trafo merkezlerinin, hermetik (hava geçirimsiz), genişleme tankı, yağlı ve kuru türleri mevcuttur.

SCADA Sistemi

Hizmet bölgesinde daha iyi kalitede ve kesintisiz enerji sağlayabilmek için SCADA (Merkezi Kontrol ve Veri Toplama) sistemi geliştirilmiştir. SCADA sistemi Tekirdağ Genel Müdürlüğü ofis binasında yer alan Tekirdağ Kontrol Merkezinden kumanda edilmektedir. SCADA sistemi, işin devamını ve kayıpların en aza indirilmesini amaçlamaktadır.



SCADA Kontrol Merkezi, Tekirdağ



SCADA Monitörleri

2.1.2 TREDAS'ın İşletme Performansı

TREDAS'ın geçmişteki, bugünkü ve gelecekte öngörülen işletme performans parametreleri (dağıtılan enerji ve hizmet verilen müşteri sayısı) aşağıda belirtilen rakamlarla verilmektedir. Dağıtılan enerjinin 2015'teki 5995 GWsa'dan %27 oranında büyüme ile 2020'de 6566 GWsa'ya çıkması ve müşteri tabanının da 968.459 aboneden 2020 itibari ile 1,17 milyon aboneye ulaşması beklenmektedir. 2015 yılında, kayıp/kaçak oranı %7,38, 2016 yılında %5,46, 2017 yılında %5,10, 2018 yılında %4,47 ve 2019 yılında %4,49 olarak kayıt edilmiştir. 2019 yılında, TREDAS bölgesindeki abone gruplarının enerji oranları; Sanayi %55,84, Ticarethane %22,33, Mesken %17,79, Tarımsal Sulama %2,25, Aydınlatma %1,78 şeklinde tespit edilmiştir. Gelecek için de aynı eğilim beklenmektedir.

2.1.3 2016-2020 Dönemi için Planlanan Yatırımlar

TREDAS'ın 2016-2020 dönemi için planladığı yatırımları genel olarak dağıtım şebekesi ile ilgilidir. 2019 yılında hizmet bölgemizde toplamda 289,20 Milyon TL tutarında 333 adet proje gerçekleştirilmiş olup 2020 yılı içinde de 209,45 Milyon TL tutarında 239 adet proje yapılması öngörülmektedir.

	2019 Yılı (Planlanan)		2019 Yılı (Gerçekleşen)		2020 Yılı (Planlanan)	
	Proje Sayısı	Proje Tutarı	Proje Sayısı	Proje Tutarı	Proje Sayısı	Proje Tutarı
Edirne	49	38,53	83	74,88	42	28,56
Kırklareli	40	14,22	51	41,92	37	51,41
Tekirdağ	102	27,26	161	137,37	146	98,17
Trakya Genel	49	13,96	38	35,03	14	31,30
TOPLAM	240,00	93,97	333	289,20	239	209,45

2.2 Proje'nin Potansiyel Çevresel ve Sosyal Etkileri

Proje için gerçekleştirilen çevresel ve sosyal değerlendirme temel alınarak, özellikle aşağıdaki hususlarla ilgili olacak şekilde potansiyel çevresel ve sosyal etkiler tespit edilmiştir:

- Çevre, sağlık ve emniyet yönetim sistemlerinin geliştirilmesi ve mevcut kaynakların güçlendirilmesi
- Etkili bir sağlık, güvenlik, çevre ve sosyal izleme sistemlerinin geliştirilmesi ve uygulanması
- İşletme sırasında tehlikeli maddelerin ve atıkların oluşması ve depolanması
- İşletme sırasında toprak ve yeraltı sularının kirlenmesi
- Yeni projeler için çevresel ve sosyal etkilerin incelenmesi
- İnşaat ve işletme sırasında iş ve işçi sağlığı ve güvenliği
- İnşaat ve işletme sırasında altyüklenici yönetimi
- Çalışma politika ve prosedürlerinin geliştirilmesi
- Acil durum önlemlerinin geliştirilmesi

- Kurumsal bir Arazi Alımı ve Yeniden İskân Çerçevesi (AAYİÇ)’nin geliştirilmesi
- Paydaş Katılım Planı (PKP) ve şikâyet mekanizmasının geliştirilmesi
- Toplum sağlığı ve güvenliği
- Yaşam ve yangın güvenliği (sismik riskler dahil)
- Kültürel Miras

3.0 ULUSAL MEVZUAT VE ULUSLARARASI GEREKLİLİKLER

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

Uluslararası finansman ve en iyi endüstriyel uygulamalar doğrultusunda, TREDAS 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, TREDAS paydaşlarına aşağıdaki kısımlarda açıklandığı üzere katılım fırsatları sunmaktadır. TREDAS 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.

TREDAS 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. Bu doğrultuda çevresel ve sosyal alanlarda prosedürleri, talimatları ve diğer gerekli dokümanları kapsayan bir Kalite Yönetim Sistemi geliştirdik. Kalite Yönetim Sistemi ve ilgili dokümantasyon ISO 9001, ISO 14001 ve OHSAS 18001 yönetim sistemi standartlarının hükümleri uyarınca hazırlanmıştır.

4.0 İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI

4.1 İlgili Taraflar

Tredas hem Yönetim Sistemlerinin bir gerekliliği hem de bu projenin ayrılmaz bir parçası olarak sayılan ve Proje’den potansiyel olarak etkilenen veya proje ve etkilerine ilgi duyan birey, organizasyon veya gruplarını “İlgili Taraflar” olarak tanımlamıştır. İlgili Tarafların belirlenmesinin amacı, katılım faaliyetleri ile ilgili olarak Proje’den olumlu veya olumsuz, doğrudan veya dolaylı yoldan etkilenebilecek olan veya Proje’ye ilgi duyan tarafların belirlenmesi ve öncelik sırasına koyulmasıdır. İlgili Tarafların belirlenmesi, süreklilik arz eden bir süreç olup Proje’nin tüm aşamalarında belirli aralıklarla gözden geçirilerek güncel tutulması sağlanılacaktır.

İlgili Tarafların tanımlanması, İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması’na yönelik yapılan çalışma ve detay tanımları kısım 4.2 ile 4.3’te görebilirsiniz.

4.2 İç Taraflar

- Çalışanlar
- Yönetim Kurulu ve Hissedarlar
- Üst Yönetim
- Yükleniciler
 - o Temizlik
 - o Güvenlik
 - o Endeks okuma

- o Back-office
- o Yerinde hizmet alımı(danışmanlık vb.)

4.2.1. Çalışanlar

Çalışanlar Proje'den ve ilgili operasyonlarda gerçekleşen değişikliklerden (iş yükünde ve vardiyalarda değişiklikler, vb.) etkilenebilir. Proje kapsamında işgücünde daralmaya gidilmesi öngörülmemektedir. TREDAS çalışmakta olan toplam 807 personelin sırasıyla %9 kadın ve %91 erkek çalışandır. TREDAS 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 şikayet mekanizması hakkında bilgilendirilecektir. Çalışanları şikâyet mekanizması hakkında bilgilendirmek üzere çalışan temsilcileri ile toplantılar yapılacaktır. Çalışanları şirket içi şikâyet mekanizmasına hakkında daha fazla bilgilendirmek üzere saha ziyaretleri gerçekleştirilecektir. Gerekğinde 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.

Çalışan Kurulları

17.12.2018 tarihinde TES-İŞ ve TREDAS arasında 1. Dönem (01.10.2018 – 28.02.2021) İşletme Toplu İş Sözleşmesi imzalanmıştır. İmzalanan yeni sözleşme ile TREDAS bünyesinde çalışan sendikalı personel sayısı 450 kişi olmuştur. TREDAS bünyesinde çalışanların kendi istekleri ile bir sendikaya/birliğe katılmalarına saygı duyan bir tutum sergilemekte ve aşağıdaki taahhütleri vermektedir:

- TREDAS, çalışan haklarına saygı duyarak kişilerin özgür iradeleri doğrultusunda herhangi bir kuruluş kurmak, bir kuruluşa katılmak ve görev almak, ayrımcılık yapmamak veya toplu sözleşme imzalamak isteyenlere olumsuz geri bildirim yapmamak ilkelerini benimser.
- TREDAS, kendi bünyesi içerisinde yer alan sendikaların ve diğer temsilci kuruluşların işlerine müdahil olmaz.
- Çalışan temsilcilerine, temsil faaliyetlerini yürütebilecekleri bir çalışma ortamı sunar.
- TREDAS, ulusal mevzuat uyarınca, çalışanların kuruluşları ile birlik içerisinde hareket edecek ve gerekli bilgileri kuruluşlara sağlayarak müzakere edecektir.

4.2.2. Yönetim Kurulu ve Hissedarlar

TREDAS 1995 yılında kurulmuş olup 2011 yılı sonlarına kadar da devlete ait bir kurum (TEDAŞ - Türkiye Elektrik Dağıtım A.Ş) olarak faaliyet göstermiştir. TREDAS, 2011 yılı Aralık ayında gerçekleştirilen ihale süreci ardından IC İÇTAŞ Enerji Yatırım'a (IC İÇTAŞ) devredilerek özelleştirilmiştir. IC İÇTAŞ, TEDAŞ ile imzalanan "İşletme Haklarının Devir Sözleşmesi" uyarınca 2035 yılına kadar TREDAS bölgesinde dağıtım hakkına sahiptir. Bu doğrultuda 4 ortaklı bir yapı kurulmuş olup ortakları; IC İÇTAŞ Elektrik Ticaret A.Ş., Fırat ÇEÇEN, Serhat ÇEÇEN, ve M.Salih ÇEÇEN'dir.

4.2.3. Üst Yönetim

Dağıtım Grup Direktörü ve Mali İşler Direktörü TREDAS'ın organizasyon şemasında tanımlanmakta ve üst yönetimi oluşturmaktadır.

4.2.4. Yükleniciler

TREDAS'ın altyüklenicileri ve tedarikçileri gerek mevcut operasyonlar gerekse Proje'yle ilişkili faaliyetler açısından önemli paydaşlardır. TREDAS elektrik kurulumlarında bağlantı/kesinti, sayaç okuma işlemleri, inşaat işleri (yerüstü ve yeraltı), temizlik hizmetleri, güvenlik hizmetleri ve çağrı merkezi gibi hizmetler için çeşitli alt yükleniciler ile düzenli olarak işbirliği gerçekleştirmektedir. TREDAS'ın faaliyetlerinde ayda ortalama 259 altyüklenici çalışanı görev yapmaktadır. Proje bağlamında TREDAS bölgelerinde alt yüklenici işgücünün yerel insan kaynağından tedarik edilmesi

taahhüt edilmektedir ve bu da Proje'nin olumlu bir sosyal etkisi olarak görülmektedir. Ekipman ve ilgili hizmet tedarikçileri ve diğer hizmetlerin (yangın sistemlerinin bakımı gibi) tedarikçileri de Proje'nin paydaşları arasında görülmektedir.

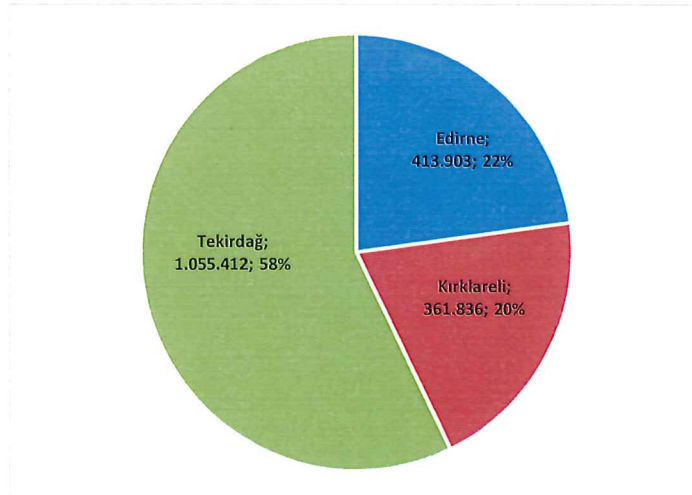
4.3 Dış Taraflar

- Müşteriler
 - o Perakende Şirketleri
 - o Kişiler
 - o Tüzel Kişiler vb.
- Resmi Kurumlar
 - o EPDK
 - o TEDAŞ
 - o TEİAŞ
 - o ÇSGB vb.
- Sivil Toplum Kuruluşları
 - o ELDER
 - o KALDER vb.
- Arazi Sahipleri/Kullanıcıları
- Yükleniciler ve Tedarikçiler
- Toplum
- Eğitim Kurumları
- Yerel ve Ulusal Basın

4.3.1. Müşteriler

Müşteriler (yaklaşık 1,2 milyon hizmet kullanıcısı) özellikle TREDAS tarafından sağlanan hizmetlerin kalitesi ve verimliliği çerçevesinde elektrik dağıtım işlemleri açısından Proje'nin en önemli paydaşları arasındadır. Hizmet kullanıcıları arasında konut aboneleri ve ticari/endüstriyel işletmeler ve perakende şirketleri bulunmaktadır.

TREDAS üç ile yayılmış hemen hemen 1,9 milyon tüketici nüfusa hizmet vermektedir. Hizmet alıcısı toplam nüfusun illere göre dağılımı aşağıda verilmektedir:



4.3.2. 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.
	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, Çevre Yönetimi Genel Müdürlüğü	ÇŞB, çevresel etki değerlendirme yönetmeliğine yönelik görüş bildirebilir.
	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. İşe alım, çalışma izinleri, sosyal güvenlik ve sigorta ödemeleri
	ÇSGB, Çalışma Genel Müdürlüğü	
	ÇSGB, Sosyal Güvenlik Genel	

DEVLET KURUMLARI

Seviye	Kurum	Proje ile ilişkisi
	Türkiye İş Kurumu (İŞKUR)	süreçlerinde irtibata geçilecektir. ÇSGB iş ve çalışma koşulları ile ilgili denetimler düzenleyebilir.
İl	Edirne, Kırklareli ve Tekirdağ Valilikleri	Valilik, ulusal hükümeti temsil eden ildeki en yetkili organdır. Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) tarafından elektrik dağıtımına yönelik halktan alınan şikâyetler ve talepler TREDAS'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 dağıtım hizmetlerine ilişkin şikâyet ve
	Edirne, Kırklareli ve Tekirdağ Belediyeleri, İtfaiye Dairesi	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 yükümlülüklerle sahiptir. Ayrıca, gelecekteki
	Karayolları 1. Bölge Müdürlükleri	Bu kurumlar karayolu geçişlerine izin verilmesiyle ilgili düzenleyici yükümlülüklerle sahiptir. Ayrıca, gelecekteki inşaat
	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 yükümlülüklerle sahiptir. Ayrıca, gelecekteki inşaat faaliyetlerine ilişkin görüş
	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
	Edirne, Kırklareli ve Tekirdağ İl Sağlık Müdürlükleri	112 Acil Yardım, herhangi bir olumsuz sağlık vakasının gerçekleşmesi durumunda
	Edirne, Kırklareli ve Tekirdağ İl Kültür ve Turizm Müdürlükleri	Bu kuruluş, gelecekteki inşaat alanlarının arkeolojik potansiyeli ile ilgili görüş
İlçe/ Yerel	İlçe Valilikleri	İlçe belediyeleri ve kaymakamlıklar ile bu
	İlçe Belediyeleri	kurumlara bağlı olan ilgili birimler herhangi bir acil durumda önemli olabilirler. Buna ek
	İşletme alanlarına ve gelecekteki inşaat alanlarına yakın mahallelerin muhtarları	olarak, inşaat faaliyet alanları yakınlarındaki bu kurumlar ve muhtarlar faaliyetler ile ilgili olarak görüş bildirebilirler.

4.3.3. Sivil Toplum Kuruluşları

Projeye ilgi duyabilecek sivil toplum kuruluşlarının listesi aşağıda verilmektedir:

Sivil Toplum Kuruluşları		
Seviye	Kuruluş	Proje ile ilişkisi

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 gelecekteki inşaat ve işletme faaliyetleriyle ilgili illere ve/veya sahaya özgü görüş bildirebilirler.
	Elektrik Teknisyenleri Odası (Edirne, Kırklareli ve Tekirdağ Şubeleri)	
	Sanayi Odası (Edirne, Kırklareli ve Tekirdağ Şubeleri)	

4.3.4. Arazi Sahipleri/Kullanıcıları

Projenin uygulanması, şahıslara ait bazı arazilerin satın alınmasını gerektirebilir ve bu süreç ilgili arazi sahipleri/kullanıcıları ile anlaşmalar yapılmasını gerektirecektir. Arazi alımı sürecinde TREDAS, etkilenebilecek arazi sahiplerini/kullanıcılarını inşaat ve işletme aşamalarında yazılı bildirimler, bilgilendirme broşürleri, posterler, bilgilendirme dokümanları ve yüzyüze görüşmeler yoluyla izlenecek prosedürler, yasal hak ve kısıtlamalar ile ilgili bilgilendirecek ve onlara destek sağlayacaktır. Bu paydaşlar kamulaştırma planının hazırlanması sırasında tespit edilecektir. Kamulaştırma ihtiyaçlarının en aza indirmek amacıyla, TREDAS alınması gereken tüm önlemleri fiziksel olarak yeniden iskân/yerleştirmeyi engellemek amacı ile alacak ve dağıtım şebekesi güzergâhlarının belirlenmesinde çoğunlukla kamusal alanları (örn. yollar, caddeler, parklar, meydanlar, vb.) tercih edecektir.

4.3.5. Yükleniciler ve Tedarikçiler

TREDAS'ın altyüklenicileri ve tedarikçileri gerek mevcut operasyonlar gerekse Proje'yle ilişkili faaliyetler açısından önemli paydaşlardır. TREDAS elektrik kurulumlarında bağlantı/kesinti, sayaç okuma işlemleri, inşaat işleri (yerüstü ve yeraltı), temizlik hizmetleri, güvenlik hizmetleri ve çağrı merkezi gibi hizmetler için çeşitli alt yükleniciler ile düzenli olarak işbirliği gerçekleştirmektedir. TREDAS'ın faaliyetlerinde ayda ortalama 259 altyüklenici çalışanı görev yapmaktadır. Proje bağlamında TREDAS bölgelerinde alt yüklenici işgücünün yerel insan kaynağından tedarik edilmesi taahhüt edilmektedir ve bu da Proje'nin olumlu bir sosyal etkisi olarak görülmektedir. Ekipman ve ilgili hizmet tedarikçileri ve diğer hizmetlerin (yangın sistemlerinin bakımı gibi) tedarikçileri de Proje'nin paydaşları arasında görülmektedir.

Alt yüklenici çalışanları da Proje'nin bütün aşamalarında şikayet mekanizması ile ilgili olarak bilgilendirilecektir. Alt yüklenici çalışanlarını şirket içi şikayet mekanizması hakkında daha fazla bilgilendirmek üzere eğitimler ve işgüvenliği bilgilendirmeleri gerçekleştirilecektir. Gerekliğinde her bir çalışan ile yüzyüze görüşmeler yapılacaktır. TREDAS tarafından düzenli olarak her yıl çalışanlar için değerlendirme çalışmaları yapılacaktır.

4.3.6. Toplum

TREDAS tesislerine ve hizmet verdiği alanda yer alan komşu topluluklar ve tesisler de işletme faaliyetleri (özellikle yerleşim birimlerinin ve hassas alıcıların yakınlarındaki onarım ve bakım faaliyetleriyle ilişkili olarak) ve gelecekteki inşaat faaliyetleri (özellikle bölge sakinleri ve işletmeler üzerinde fiziksel ve ekonomik yer değiştirmeye bağlı etkiler) çerçevesinde önemli paydaşlar arasındadır.

4.3.7. Eğitim Kurumları

TREDAŞ hem üniversite hem de lise öğrencilerine staj imkanı sunmaktadır. Ayrıca enerji sektöründe kadın çalışan sayısının artırılması için başlatılan proje kapsamında liseler ve üniversiteler ile işbirlikleri yapılmaktadır.

4.3.8. Yerel ve Ulusal Basın

TREDAŞ'ın gerçekleştirdiği operasyonel faaliyetler, sosyal projeler veya bahsedildiği diğer başlıkların yazılı olarak yer almasını ve toplumla paylaşılmasını sağlayan işbirliklerini kapsamaktadır. Reklam şirketleri, yerel gazeteler, yerel televizyonlar, ulusal gazeteler, ulusal televizyonlar bu başlık içerisinde değerlendirilir.

5.0 GERÇEKLEŞTİRİLEN PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ

TREDAŞ'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

TREDAŞ 2018-2020 yılları için AssisTT firması ile sözleşme imzalamış olup, İzmir 36, Adıyaman 37 ve Tekirdağ 6 personel ile 3 lokasyonda hizmet vermektedir. Çağrı merkezi 7 gün / 24 saat hizmet sunmaktadır.

TREDAŞ Müşteriler Müdürlüğü bünyesinde, genel tanımlarıyla Müşteri Şikayet Yönetimi, Müşteri Memnuniyet anketleri, Çağrı Merkezi Operasyonu işleri yürütülmektedir. Müşteri ile iletişim Çağrı Merkezi Kanalı ve Çağrı Merkezi Dışı Kanallar olmak üzere iki ana başlık altında toplanır ve bu kanallar üzerinden iletişim sağlanır.

186 Çağrı Merkezimize 2019 yılında toplamda 1.361.695 adet çağrı gelmiş olup, bu çağrıların 1.344.099 u karşılanmıştır. Bir önceki yıla göre abone sayısının %26 oranında yükselmesine rağmen gelen çağrı sayısında %17 oranında iyileşme gerçekleşmiş, Karşılanan çağrı sayısında %1, 20 saniye içerisinde karşılanan çağrı sayısında %2 oranında iyileşme olmuştur.

2019 yılında 186 Çağrı Merkezimize gelen toplam 479.069 adet talebin %100 ü çözümlenmiş olup, bu taleplerin %47 si Arıza, %12 si Aydınlatma, %5 i Sayaç İşlemleri, %0,39 Kaçak İhbar, %1 Endeks Okuma ve %35 Diğer başlıklarında çözümlenmiştir. Şikayet sayılarında bir önceki yıla göre %12 oranında iyileşme yaşanmıştır.

Müşteri şikâyetlerinin alındığı kanallara göre dağılımı aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Şikayet Kanalları	2019
Çağrı Merkezi	16816
Kayıtlı Elektronik Posta (KEP)	450
Gelen Evrak	393
Şikayetvar.com	75
TREDAŞ Web Sitesi	0
bilgi@tredas.com.tr	803
Dilek Şikayet Kutusu	0
Sosyal Medya	0
Toplumla İlişkiler Temsilcisi	610
Muhtar Hattı	4384

Çağrı merkezi kanalı ile gelen ihbar kayıt sayıları aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Şikayet Konusu	2019 Şikayet Sayısı
1.1 Yatırım/İlk Bağlantı (Şebekeye Fiziki Bağlantı Tesisi)	1.811
1.2 Aktivasyon (Fiilen Enerji Verme)	1.377
1.3 Tesis (Hat, Trafo, Direk...) Yeri Değişikliği/Kaldırılması	535
1.4 Bağlantı Bedeli	0
2.1 Enerji Kesintisi	55.457
2.2 Voltaj Dalgalanması/Basınç Değişikliği	2.045
3.1 Sayaç Yeri	6
3.2 Sayaç Okuma ve Okuma Bildirimi	3.295
3.3 Sayaç Değişikliği	2.633
3.4 Sayaç Bedeli	0
3.5 Kesme - Bağlama	2.254
4.1 Kaçak Enerji Kullanım Tahakkuku	41
4.2 Kesme-Bağlama Bedeli Tahakkuku	0
4.3 Sayaç Arızası Nedeniyle Tahakkuk	0
4.4 Usulsüz Enerji Kullanım Tahakkuku	0
5.1 Arıza İhbarı	25.873
5.2 Aydınlatma İhbarı	59.059
5.3 Kaçak Elektrik Kullanım İhbarı	1.834
6.1 Şirket Telefonlarına/Çağrı Merkezine Ulaşamama	267
6.2 Başvuruların Süresi İçinde Cevaplandırılmaması	32
6.3 Şirket ve Müşteri Hizmetleri Hakkında Şikayetler	133
7.1 İletim-Dağıtım ve Diğer Sistem Bedelleri	0
7.2 Vergi, Fon ve Paylar	0

Çağrı Merkezi dışı kanaldan gelen ihbar-şikâyet sayıları aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Şikayet Konusu	2019 Şikayet Sayısı
1.1 Yatırım/İlk Bağlantı (Şebekeye Fiziki Bağlantı Tesisi)	4.889
1.2 Aktivasyon (Fiilen Enerji Verme)	9
1.3 Tesis (Hat, Trafo, Direk...) Yeri Değişikliği/Kaldırılması	664
1.4 Bağlantı Bedeli	1
2.1 Enerji Kesintisi	389
2.2 Voltaj Dalgalanması/Basınç Değişikliği	170
3.1 Sayaç Yeri	16
3.2 Sayaç Okuma ve Okuma Bildirimi	46
3.3 Sayaç Değişikliği	2.797
3.4 Sayaç Bedeli	1
3.5 Kesme - Bağlama	135
4.1 Kaçak Enerji Kullanım Tahakkuku	408
4.2 Kesme-Bağlama Bedeli Tahakkuku	13

4.3 Sayaç Arızası Nedeniyle Tahakkuk	244
4.4 Usulsüz Enerji Kullanım Tahakkuku	1
5.1 Arıza İhbarı	610
5.2 Aydınlatma İhbarı	1.383
5.3 Kaçak Elektrik Kullanım İhbarı	665
6.1 Şirket Telefonlarına/Çağrı Merkezine Ulaşamama	3
6.2 Başvuruların Süresi İçinde Cevaplandırılmaması	3
6.3 Şirket ve Müşteri Hizmetleri Hakkında Şikayetler	79
7.1 İletim-Dağıtım ve Diğer Sistem Bedelleri	15
7.2 Vergi, Fon ve Paylar	0

Kurumsal İlişkiler

Müşteriler Müdürlüğü'ne bağlı olan Kurumsal İletişim Şefliği, TREDAS'ın halkla ve basınla olan ilişkilerini yönetmekten sorumludur. Bu çerçevede firmanın saygınlığının ve müşteri memnuniyetinin paydaş katılım faaliyetleri ile artırılması hedeflerini içeren kurumsal iletişim planları yıllık olarak hazırlanmaktadır. 2019 yılında; yazılı basında 610 olumlu, 32 olumsuz ve 591 nötr haber yer alırken Online basında 2377 olumlu haber, 16 olumsuz haber ve 1525 nötr haber almıştır. Medya Takip Merkezi verilerine göre, 2019 yılında toplam 5.154 TREDAS haberleri yer alırken, yazılı, internet ve televizyon kanalları sayesinde toplam 16 milyon 623 bin 91 kişiye erişim sağlandı. Medyada olumsuz yer alan haberlerin çoğu teknik sorunlar ve fatura/tarife sorunları ile ilgilidir. Sistemdeki sorunlar ise, şebeke ve ekipmanların durumları ve yaşından dolayı kapasite artırımı ve yenilenmesi gibi sorunlar ile ilgilidir.

Bilgilendirme ve paylaşımlar, kurumsal internet sitesi, sosyal medya (ör. 2014 yılından bu yana aktif olan Facebook, Twitter hesapları ile 2017 yılından itibaren aktif olan LinkedIn hesabı ve 2019 yılında aktif edilen Instagram hesabı) ve basın bültenleri aracılığı ile yapılmaktadır. TREDAS, 2019 yılında dört farklı sosyal medya hesabında toplam 540 paylaşım ile Türkiye ve Trakya genelinde 1 milyon 222 bin 681 kişiye erişilmiştir. TREDAS web sitesinin, müşteri bilgilendirmelerinde daha yenilikçi ve kolay kullanıma bürünmesiyle, planlı elektrik kesintisi, anlık elektrik kesintisi, öneri, istek talep ve kurumsal duyuruları yaptığımız resmi internet adresi olan www.tredas.com.tr internet adresini 2019 yıl boyunca 10 farklı ülkeden toplam 1 milyon 173 bin 731 kişi ziyaret etti. Bunlara ek olarak, TREDAS medya organları ve resmi makamlar ile düzenli olarak toplantılar düzenlemektedir. TREDAS Elektrik Dağıtım Hizmetleri Derneği (ELDER)'e üyedir. Yüksek elektrik fiyatlarına ve elektrik kayıplarına/kaçaklarına yönelik ELDER tarafından gerçekleştirilen halkı bilgilendirme faaliyetleri arasında kamu hizmetleri/kamu bilgilendirme duyuruları (TV-Radyo), basın bültenleri, lobi faaliyetleri ve düzenleyici kurumlarla toplantılar yer almaktadır.

Geçmiş paydaş katılım toplantılarına ait fotoğraflar



1-TEDAŞ Basın Müşavirliğince TREDAS'a yapılan ziyaret, 2- Tekirdağ Valisi Ziyareti, 3-Türkiye Fotoğraf Sanatları Federasyonu (TFSF) ile TREDAS görüşmeleri, 4- TREDAS'ın düzenlediği sokak

basketbolu turnuvası ödül töreninden bir fotoğraf, 5- Türkiye Gazeteciler Cemiyeti'nin etkinliğine TREDAS olarak katılım sağlanması, 6- TEDAS Basın Müşavirliği'ne Ankara'da yapılan bir ziyaret, 7- Süleymanpaşa Belediyesi ve TREDAS ortak fotoğraf sergisi açılması, 8- İlkokul öğrencilerine yönelik resim yarışması ödül töreni, 9- TREDAS tarafından Tekirdağ Gençlik ve Spor İl Müdürlüğüne yapılan ziyaretten bir fotoğraf, 10- TEİAŞ Çorlu İşletme Müdürlüğü'ne TREDAS tarafından dikilen fidan etkinliğinden bir görünüm, 11- Çorlu Belediye Başkanı Ahmet Sarıkurt tarafından TREDAS Dağıtım Grup Direktörü Reşit Bilgili'ye yapılan ziyaret. 12-TREDAS tarafından Tekirdağ'da bir anaokuluna enerji verimliliği konusunda verilen eğitimden bir fotoğraf, 13- Anadolu Ajansı Tekirdağ Büro Müdürlüğü'ne yapılan TREDAS ziyareti, 14- Ulusal medya kuruluşlarının TREDAS saha gezisinden bir görünüm, 15- Yerel bir gazeteye yapılan ziyaret, 16- TREDAS tarafından Edirne'de vatandaşlara verilen iftar etkinliğinden bir fotoğraf, 17- Türkiye Kalite Derneği'nin düzenlediği zirveye TREDAS olarak katılım sağlanmasından bir fotoğraf, 18- TREDAS'ın katılım sağladığı Elektrik Dağıtıcıları Derneği (ELDER) toplantılarından bir fotoğraf.

Diğer Sosyal Katılım Faaliyetleri

TREDAS/TREPAŞ tarafından gerçekleştirilen diğer paydaş katılım faaliyetleri aşağıdaki gibidir:

- *TREDAS Spor Kulübü Yönetimi, Trakya'da 100'ün üzerindeki ilkokul-öğretim ve lise öğrencilerinin basketbol faaliyetlerini desteklemek,*
- *Enerjinin önemi hakkında farkındalık arttırmak üzere okul öğrencileri ile toplantılar,*
- *"Aydınlık Bir Şehir, Işıldayan Bir Nesil" adıyla ilkokul öğrencilerine enerji verimliliği bilincini geliştirmek amacıyla resim yarışmaları düzenlenmesi*
- *Trakya bölgesinde hayatın enerjisini anlatan fotoğraf yarışması,*
- *Trakya bölgesinde çeşitli illerde iftar çadırlarına sponsor olarak halkla birlikte katılım sağlanması.*
- *Huzur evi ziyareti yapılması*
- *TREDAS Gönüllüler grubu ile bölgede ihtiyaçlara göre yardım kampanyalarının düzenlenmesi*
- *Evcil hayvanlara yönelik geliştirilen yardım kampanyaları*
- *TOFD (Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği) işbirliği ile engelli kişiler için destek kampanyası.*
- *Trakya Bölgesinde spora ve sporcuya destek amacıyla Ağustos 2019'da tüm Türkiye'nin çeşitli illerinden basketbol oyuncuların katılımıyla 6 kategoride (kızlar kategorisi dahil) "1. TREDAS Sokak Basketbolu Turnuvası" gerçekleştirildi.*
- *"Bir Hediye De Bizde Olsun" sosyal sorumluluk kampanyası çerçevesinde, Ağrı'da ihtiyaç sahibi iki okula oyuncak yardımı yapıldı.*
- *Kuşların göç yolları üzerinde bulunan Trakya'da 100 elektrik direğine, leylekler için yuva yapılarak monte işlemleri gerçekleştirildi.*
- *Tekirdağ Orman Müdürlüğü ile anlaşılmış olup, 21-26 Mart Orman Haftası kapsamında fidan dikim etkinliği*

6.0 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. TREDAS 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	Zamanlama
Müşteriler (Konut aboneleri ve ticari /endüstriyel işletmeler – hassas gruplar dahil)	Proje bilgisi ve hizmet/işletme güncellemeleri	- İnternet sitesi (http://www.tredas.com.tr) - Medya duyuruları (gazete, radyo ve televizyon) - El broşürleri - Valiliklere ve ilgili idari makamlara yazılı bildirimler; bu kurumlar daha sonra ilgili müşterileri bilgilendirecektir	İnşaat Öncesi, İnşaat, İşletme
	Şikayet Mekanizması	- Görüş/Şikâyet Bildirim formları: Görüş/Şikâyet Bildirim formları: - AOB Araçlarında bulundurulacak şikayet formları - Şirket girişlerinde müşterinin görebileceği yerlerde bulundurulacak Dilek-Şikayet Kutuları - Dilekçe - TREDAS Web Sitesi Öneri/Talep Formu - Muhtar Hattı - Muhtar Whatsapp Hattı 186 Çağrı Merkezi - Şikayetvar.com - Kurumsal kanal aracılığıyla iletilen şikayet formları (EPDK, CİMER, TEDAS, ETKB vs.)	İnşaat Öncesi, İnşaat, İşletme
Toplum	Özellikle yakınlardaki mahallelere rahatsızlık verebilecek faaliyetler (trafikte aksamalar, toz/gürültü oluşumu, arazi alımı ve geçim üzerine etkisi, toplum sağlığı ve güvenliği, arazi kullanımında sınırlandırmalar) hakkında Proje bilgisi ve güncellemeler	- İnternet sitesi (http://www.tredas.com.tr) - Medya duyuruları (gazete, radyo ve televizyon) - Yerleşim alanlarındaki inşaat, yenileme veya bakım çalışmalarından önce uygun yerlerde dağıtılacak broşürler/el ilanları ve posterler - Her bir etkilenen kişi ile yüzyüze görüşmeler - Yatırım öncesi yerel yetkililere	İnşaat Öncesi, İnşaat, İşletme

Paydaş Türü	Paylaşılacak Bilgi	Katılım Aracı/Araçları	Zamanlama
		yazılı bildirimler; bu kurumlar daha sonra etkilenebilecek toplulukları bilgilendirecektir	
	Şikâyet Mekanizması	- Görüş/Şikâyet Bildirim formları: - AOB Araçlarında bulundurulacak şikâyet formları - Şirket girişlerinde müşterinin görebileceği yerlerde bulundurulacak Dilek-Şikâyet Kutuları - Dilekçe - TREDAŞ Web Sitesi Öneri/Talep Formu - Muhtar Hattı - Muhtar Whatsapp Hattı 186 Çağrı Merkezi - Şikâyetvar.com - Kurumsal kanal aracılığıyla iletilen şikâyet formları (EPDK, CİMER, TEDAŞ, ETKB vs.)	İnşaat Öncesi, İnşaat, İşletme
Arazi sahipleri/ kullanıcıları (hassas gruplar dahil)	Özellikle fiziksel veya ekonomik yer değiştirme, tazminat prosedürleri, arazi sahip/kullanıcılarının yasal hakları gibi faaliyetlerle ilgili Proje bilgisi ve güncellemeler	- Etkilenebilecek kişilere yazılı bildirimler - Halkı bilgilendirici dokümanlar - Poster ve bilgilendirme panoları - Yüzyüze görüşmeler - Müzakere toplantıları ve ikili anlaşmalar/etkilenen kişiler ile imzalanan protokoller	İnşaat Öncesi, İnşaat, İşletme
	Halk için Şikâyet Mekanizması	- Görüş/Şikâyet Bildirim formları: - AOB Araçlarında bulundurulacak şikâyet formları - Şirket girişlerinde müşterinin görebileceği yerlerde bulundurulacak Dilek-Şikâyet Kutuları - Dilekçe - TREDAŞ Web Sitesi Öneri/Talep Formu - Muhtar Hattı - Muhtar Whatsapp Hattı 186 Çağrı Merkezi - Şikâyetvar.com - Kurumsal kanal aracılığıyla iletilen şikâyet formları (EPDK, CİMER, TEDAŞ, ETKB vs.)	İnşaat Öncesi, İnşaat, İşletme

Paydaş Türü	Paylaşılacak Bilgi	Katılım Aracı/Araçları	Zamanlama
Şirket çalışanları	Proje güncellemeleri ve operasyonlardaki değişiklikler	• Yüzyüze görüşmeler • Eğitimler • Araçlar • Çalışan memnuniyet anketleri, çalışan değerlendirmeleri • Çalışan şikâyet mekanizması • Çalışan kuruluşları ve temsilcileri ile toplantılar	İnşaat Öncesi, İnşaat, İşletme
	Şirket içi Şikâyet Mekanizması	Denetmenler veya TREDAS tarafından görevlendirilmiş personel ile irtibata geçilecektir: • Yüzyüze görüşmeler • Telefon • E-posta • Görüş, Öneri ve Şikâyet Kutuları	İnşaat Öncesi, İnşaat, İşletme
Yükleniciler ve tedarikçiler	Proje bilgisi ve güncellemeler	• Yüzyüze görüşmeler • Yüklenici firma çalışanları için çalışan değerlendirmeleri • Eğitimler • Araçlar • Çalışan şikâyet mekanizması	İnşaat Öncesi, İnşaat, İşletme
	Şirket içi Şikâyet Mekanizması	Denetmenler veya TREDAS tarafından görevlendirilmiş personel • Yüzyüze görüşmeler • Telefon • E-posta • Görüş, Öneri ve Şikâyet Kutuları	İnşaat Öncesi, İnşaat, İşletme
Çalışanlar	Şirket içi Şikâyet Mekanizması	• Yüzyüze görüşmeler • Telefon • E-posta • Posta • Çalışan şikâyet mekanizması • Oda temsilcileri ile periyodik toplantılar	İnşaat Öncesi, İnşaat, İşletme
Resmi Kurumlar	Proje bilgisi ve güncellemeler	• Yüzyüze görüşmeler • İzinlerle, acil durumlarla ilgili, vb. düzenleyici paydaşlarla süreklilik arz eden iletişim • Yatırım çalışmaları öncesinde yerel yetkililere yazılı bildirimler	İnşaat Öncesi, İnşaat, İşletme (En az altı ayda bir yüzyüze görüşmeler)

Paydaş Türü	Paylaşılacak Bilgi	Katılım Aracı/Araçları	Zamanlama
Sivil Toplum Kuruluşları	Proje bilgisi ve güncellemeler	- İnternet sitesi (http://www.tredas.com.tr) - Medya duyuruları - Periyodik basın bültenleri - Yüzyüze görüşmeler - İlgili paydaşlarla süreklilik arz eden iletişim	İnşaat Öncesi, İnşaat, İşletme (En az altı ayda bir yüzyüze görüşmeler)

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. Tüm görüşler ve şikâyetler 7. Bölüm’de açıklandığı şekilde, TREDAS’ın Şikâyet Mekanizması uyarınca güncellenecektir.

2. Bölüm’de ayrıntılı olarak ele alındığı üzere, planlanan Proje TREDAS’ın faaliyet gösterdiği üç ilde (Edirne, Kırklareli and Tekirdağ) ve dağıtım hatlarında iyileştirme ve kapasite artışı çalışmalarını kapsamaktadır. TREDAS inşaat ve elektrik dağıtım operasyonlarının işletme ömrü boyunca yerel halkla, müşterilerle ve yetkili makamlarla (muhtarlar, belediyeler ve valilikler) gerekli koordinasyonu sağlayacaktır. İşin yapılacağı TREDAS’ın ilgili lokasyonu tarafından planlanan faaliyetler ile ilgili bölgedeki yerel yetkili makamlara ilgili yatırım çalışmaları hakkında hem bilgilendirme hem de gerekli izinlerin alınması konusunda yazılı olarak iletişime geçilecektir.

Gelecek Yatırımlar Takvimi (Tahmini)

İL	İLÇE	2020 Yılı	
		Şebeke	KET*
EDİRNE	Enez		✓
	Havsa	✓	✓
	İpsala		✓
	Keşan	✓	✓
	Lalapaşa	✓	✓
	Meriç	✓	✓
	Merkez	✓	✓
	Süloğlu	✓	✓
	Uzunköprü	✓	✓
KIRKLARELİ	Babaeski	✓	✓
	Demirköy	✓	✓
	Kofçaz	✓	✓
	Lüleburgaz	✓	✓
	Merkez	✓	✓
	Pehlivanköy		✓
	Pınarhisar	✓	✓
	Vize	✓	✓
TEKİRDAĞ	Çerkezköy	✓	✓
	Çorlu	✓	✓
	Ergene	✓	✓
	Hayrabolu	✓	✓
	Kapaklı	✓	✓
	Malkara	✓	✓

İL	İLÇE	2020 Yılı	
		Şebeke	KET*
	Marmaraereğli	✓	✓
	Muratlı	✓	✓
	Saray	✓	✓
	Süleymanpaşa	✓	✓
	Şarköy	✓	✓

* Yıl içinde çıkabilecek Küçük Ek Tesis yatırımları ile enerji taleplerinin karşılanmasına yönelik olarak gerekli Dağıtım Tesisleri ve Bağlantı Hatlarının yapılması işlerini kapsamaktadır.

Sosyal Katılım Planı

2020 yılına ait ‘TREDAS Stratejik İletişim Planı’na göre TREDAS tarafından gelecekte yapılması öngörülen paydaş katılım faaliyetleri aşağıda verilmektedir:

- TREDAS, her köy ve mahallede Proje’den etkilenmiş kişiler ile arazi alımı ve inşaat faaliyetlerinden önce iletişim halinde olacak ve bu kişileri Projenin etkileri ile ilgili olarak bilgilendirecek olup, kişilerin çekinceleri ve taleplerini dinleyecek ve inşaat aşaması sırasında gelen şikâyetleri zamanında değerlendirecek ve yanıtlayacaktır. İrtibat sorumlusu, yüklenicilerden kaynaklı herhangi bir sorun kalmadığından emin olmak üzere inşaat süresince ve sonunda ilgili kişileri ziyaret edecektir.
- Ulusal ve bölgesel ölçekli enerji yayını yapan medya organlarında TREDAS’ın tanıtım dosyalarının yer alması sağlanacaktır.
- TREDAS’ın faaliyet gösterdiği enerji alanında, TREDAS bölgesi ön planda olarak, diğer kurum ve kuruluşlar ile ortak çalışmaların yapılması sağlanacak ve bu kurum ve kuruluşların TREDAS ile ilgili konularda bu çalışmalara katılımları teşvik edilecektir.
- TREDAS tarafından, gerçekleştirdiği yatırımların, etkinlik ve faaliyetlere ait tanıtımların gazete, dergi veya e-bülten hazırlanarak yayımlanmasına çalışılacaktır.
- Paydaş grupları ile dönemsel toplantılar düzenlemek ve bölgenin enerji ihtiyaçlarına yönelik veri girdilerinin sürekli güncel tutulması sağlanacaktır.

7.0 ŞİKÂyet MEKANİZMASI

TREDAS’ın Mevcut Müşteri Şikâyet Yönetim Mekanizması:

TREDAS’ın Mevcut Müşteri Şikâyet Yönetim Mekanizması

Şikâyet Yönetimi Prosedürüne göre süreç yönetilmektedir. Şikâyet cevabı, tarafsız bir şekilde ve şirketin iç prosedürlerine uygun olarak değerlendirilir ve müşteriye dönüş yapılır.

Çağrı Merkezi Kanalıyla Gelen Şikâyetler

- 186 Çağrı Merkezine şikâyet tipiyle gelen başvurular ilgili başlıklarla CRM sistemine Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi tarafından kaydedilir.
- Başvurular sistemde tanımlanmış olan ilgili Takıma otomatik olarak atanır.
- Atanan başvurular ile ilgili aksiyon alınması CRM’de tanımlı takımların sorumluluğundadır.
- Atanan başvurular en geç 15 gün içerisinde sonuçlandırılır.
- Başvuru sonucu müşteriye telefon ile bildirilir ve CRM’de kaydın içerisine kaydedilir.

Gelen Evrak Kanalıyla Gelen Şikayetler

- AOB personellerinin araçlarında bulundurulanan Şikayet Bildirim Formları aracılığıyla alınan müşteri şikayetleri gelen evrak sürecine dahil edilir. Şikayet Bildirim Formları, AOB Sorumluları tarafından evrak kaydı yapan personele teslim edilir.
- Alınan dilekçeler EBYS Gelen Evrak sürecine işlenir.
- Dilekçeler veya CİMER,EPDK,ETKB,TEDAŞ vs. aracılığı ile iletilen şikayetler Bölge Başmühendisliklerinde ve Genel Müdürlükte muhaberat personeli, İşletme Şefliklerinde ise gelen evrak kaydı yapan ilgili personel tarafından EBYS' ye sistemine işlenir.
- EPDK'dan gelen şikayetler EYP paketi olarak EBYS'ye indirilir.
- Şikayetin konusu ile ilgili birim/kişi seçilir ve süreç yönlendirilir.
- Şikayetin muhatabı şikayeti inceleyerek yazılı olarak geri dönüş yapılmak üzere Giden Evrak süreci başlatır. Gelen şikayet için aksiyon alınması birimlerin kendi sorumluluğundadır.
- Yönetmelikler uyarınca müşteri şikâyetlerine yanıt verilmesi için belirlenmiş süre 15 iş günüdür.

Şikayetvar.com Kanalıyla Gelen Şikayetler

- Şikayetvar.com üzerinde TREDAS konulu bir şikayet oluşturulduğunda Müşteri Deneyim Merkezine bilgi e-postası gelir.
- Şikayetvar.com kanalı üzerinden gelen şikayetler EBYS Şikayet Yönetim Süreci'ne işlenir.
- Şikayetin konusuna göre EBYS'den ilgili birime yönlendirme yapılır.
- Şikayet konusuyla ilgili birim gerekli aksiyonları almakla sorumludur.
- Müşteri Denetim Merkezi ilgili birimden gelen geri dönüşü değerlendirir ve Şikayetvar.com kanalı üzerinden şikayet sahibine geri dönüş yapar.

Web Site ve bilgi@tredas.com.tr Kanalıyla Gelen Şikayetler

- bilgi@tredas.com.tr e-posta adresi Müşteri Deneyim Merkezi tarafından her gün kontrol edilir.
- Bu kanal üzerinden gelen şikayetler EBYS Şikayet Yönetim Süreci'ne işlenir.
- Şikayetin konusuna göre EBYS'den ilgili birime yönlendirme yapılır.
- Şikayet konusuyla ilgili birim gerekli aksiyonları almakla sorumludur.
- Müşteri Denetim Merkezi ilgili birimden gelen geri dönüşü değerlendirir ve şikayet sahibine EBYS üzerinden e-posta gönderilir.

Dilek Şikayet Kutusu Kanalıyla Gelen Şikayetler

- Dilek Şikâyet kutularındaki müşteri şikâyetleri Bölge Başmühendisliklerinde ve Genel Müdürlükte muhaberat personeli, İşletme Şefliklerinde gelen evrak kaydı yapan ilgili personel tarafından alınır.
- Kutular her hafta en az bir kez olacak şekilde kontrol edilir.
- Alınan dilekçeler gelen evrak niteliği taşıdığı için EBYS Genel Evrak sürecine işlenir.
- Evrak kaydının ardından şikayetin konusu ile ilgili birim/kişi seçilir ve süreç yönlendirilir.
- Şikayetin muhatabı şikayeti inceleyerek yazılı olarak geri dönüş yapılmak üzere Giden Evrak süreci başlatır. Gelen şikayet için aksiyon alınması birimlerin kendi sorumluluğundadır.
- Yönetmelikler uyarınca müşteri şikâyetlerine yanıt verilmesi için belirlenmiş süre 15 iş günüdür.

Sosyal Medya Kanalıyla Gelen Şikayetler

- TREDAS'ın resmi Facebook ve Twitter hesaplarına Mesaj yolu ile iletilen şikayetlere aşağıdaki metinle otomatik olarak yanıt verilmektedir.

“Değerli Tüketicimiz, Görüş ve önerileriniz bizim için değerlidir. TREDAS ile ilgili her türlü görüş, öneri ve isteklerinizi 7 gün 24 saat kesintisiz hizmet veren ALO 186 Çağrı Merkezimizi arayarak bildirebilirsiniz. Saygılarımızla”

Toplumla İlişkiler Temsilcisi Kanalıyla Gelen Şikayetler

- TREDAS’ın “Toplumla İlişkiler Temsilcisi” Gülşah DEMİROK’tur. +90 282 258 26 00 dahili 1257 telefonu aracılığıyla şikayetler iletilir.
- İletilen şikayetler Toplumla İlişkiler Temsilcisi tarafından CRM sistemine işlenir. Kayıt oluşturulduktan sonra Şikayet Yönetimi Prosedüründeki 5.4.1. maddesindeki “Çağrı Merkezi Kanalıyla Gelen Şikayetler” maddesindeki adımlar uygulanır.

Muhtar Hattı Kanalıyla Gelen Şikayetler

- Trakya Muhtarlarının telefon numaralarının tamamı 186 Çağrı Merkezine VIP olarak tanımlanmıştır.
- Şirketimiz tarafından sadece muhtarlara özel olarak verilen “0538 394 50 77” numaralı telefon numarası bulunmaktadır.
- Bu hattı arayan muhtar telefonları mesai saatleri içerisinde Müşteri Deneyim Merkezi tarafından, mesai saatleri dışında Operasyon Merkezi tarafından karşılanır.
- Bu hattan alınan şikâyet/talepler CRM sistemine kaydedilir.
- Başvurular kullanıcılara otomatik olarak atanır.
- Atanan başvurular ile ilgili aksiyon alınması kullanıcıların sorumluluğundadır.
- Başvuru sonucu müşteriye konusuna göre SMS veya telefon ile bildirilir ve CRM’de kaydın içerisine kaydedilir.

Muhtar Whatsapp Hattı Kanalıyla Gelen Şikayetler

- Şirketimiz tarafından sadece muhtarlara özel olarak verilen “0533 035 59 59” numaralı whatsapp hattı telefon numarası bulunmaktadır.
- İlgili whatsapp hattından yazan muhtarın iletileri, mesai saatleri içerisinde Müşteri Deneyim Merkezi tarafından, mesai saatleri dışında Operasyon Merkezi tarafından karşılanır.
- Bu hattan alınan şikâyet/talepler CRM sistemine kaydedilir.
- Whatsapp’tan başvuru sahibine kaydın oluşturulduğuna dair geri dönüş yapılır.
- Başvurular kullanıcılara otomatik olarak atanır.
- Atanan başvurular ile ilgili aksiyon alınması kullanıcıların sorumluluğundadır.
- Başvuru sonucu müşteriye konusuna göre SMS veya telefon ile bildirilir ve CRM’de kaydın içerisine kaydedilir.

Şikâyetlerin Raporlanması

- Çağrı Merkezi kanalıyla gelen şikayetler: Müşteri Deneyim Merkezi tarafından Takımlara şikayet tipiyle atanan kayıtlar CRM sisteminden günlük olarak çekilir ve “İşletme Karnesi Raporu” oluşturulur. İşletme Karnesi Raporu ile Takımlara atanan kayıtların çözümleme süreleri ölçülünerek Takımlara puan verilir. Müşteri Deneyim Merkezi tarafından İşletme Karnesi Raporu yine günlük olarak Başmühendisliklere e-mail olarak iletilir.

Yukarıda belirtildiği gibi TREDAS’ın halktan görüş ve şikâyet toplamak için uyguladığı yöntemler mevcuttur. Mevcut mekanizmanın başlıca özellikleri şunlardır:

- Başvurusu yapılan tüm şikâyetler ve talepler TREDAS tarafından kaydedilir, tarafsız bir şekilde ve şirketin iç prosedürlerine uygun olarak değerlendirilir.

Proje için Geliştirilen Şikâyet Mekanizması:

TREDAŞ, 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 paylaşılacak üzere yüz yüze görüşmeler yapılacaktır.

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

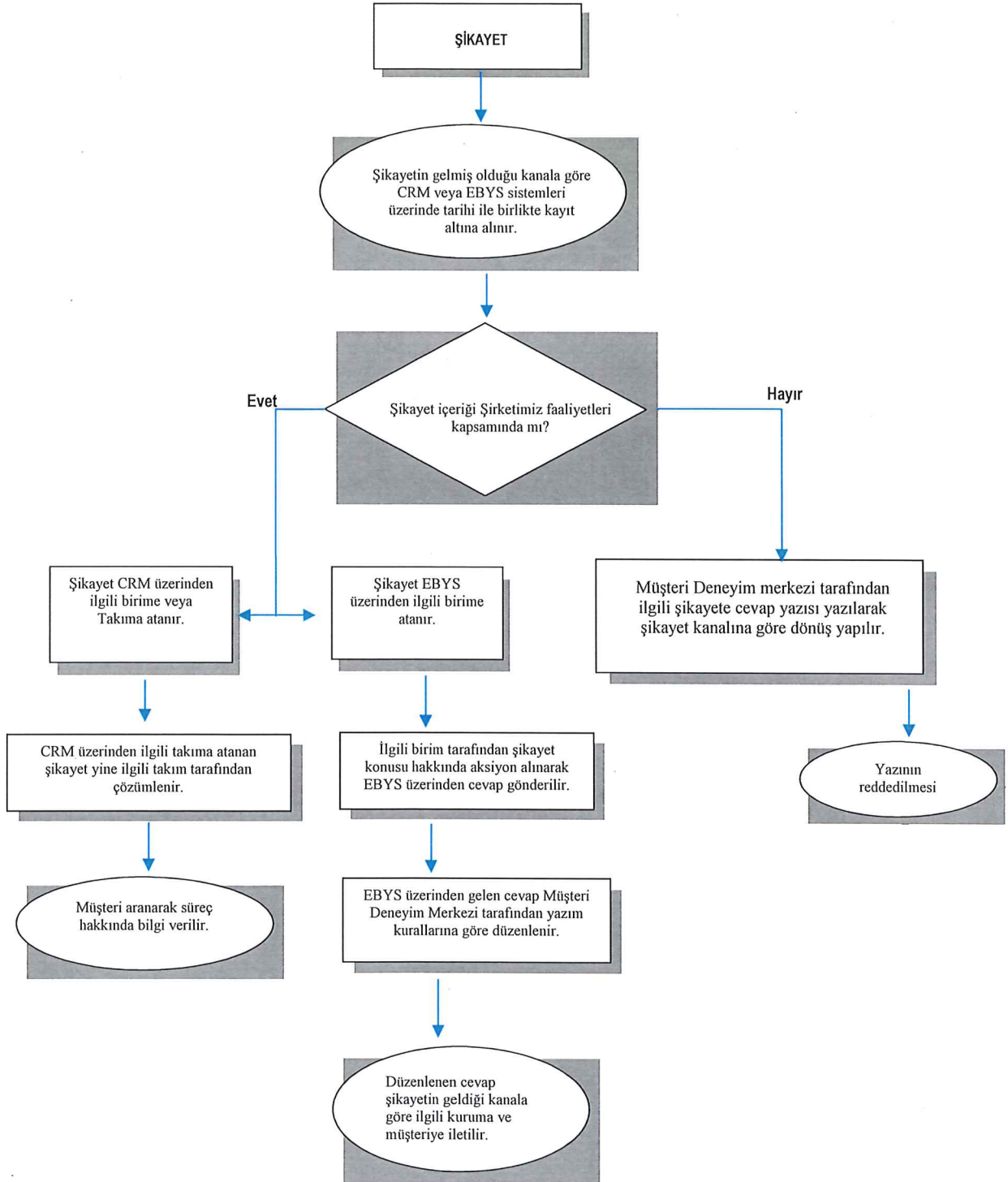
5. Tüm şikâyetler 5 iş günü içinde onaylanacak ve 15 iş günü içinde yanıtlanacak, dosyanın kapatılma süresi 20 iş gününü aşmayacaktır. Önerilen düzeltici faaliyetin tatmin edici olduğunun teyidine gerek duyulması halinde, şikâyet sahibiyle telefon veya yüz yüze görüşme yoluyla iletişime geçilecek ve şikâyet sahibinin yanıtı şikâyet kayıt dosyasına kaydedilecektir.
6. Şikâyet işleme formu imzalandıktan sonra şikâyet dosyası kapatılacak ve kapanış tarihi kaydedilecektir. Şikâyet sahibinin yapılan işlemten tatmin olmaması halinde ek değerlendirme yapılması ve şikâyetin TREDAS 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'nın ve şikâyet prosedürünün uygulamalarının durumu ile ilgili olarak bilgilendirilecektir.

Şikâyet prosedürünün basamakları aşağıdaki gibidir:

Şikâyet prosedürü



8.0 KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR

Bu PKP'nin uygulanması TREDAS "Trakya Elektrik Dağıtım A.Ş." tarafından gerçekleştirilecek ve izlenecektir. PKP'nin uygulanmasından sorumlu birimler ve başlıca görevler aşağıda verilmektedir:

Birim	Görev/Sorumluluk
Yönetim Sistemleri Müdürlüğü	Paydaş Katılım Planının hazırlanması Kalite, Çevre, İş Sağlığı ve Güvenliği, Müşteri Memnuniyeti yönetim sisteminin kurulması, uygulanmanın sağlanması
İnsan Kaynakları Müdürlüğü	İç paydaşlara dair bilgilendirme, eğitim, görüş, öneri ve şikayet süreçlerinin yürütülmesi İç paydaşlara ait izleme çalışmalarının yürütülmesi
Proje ve Tesis Müdürlüğü	İnşaat ve işletme aşamalarının fiziksel, doğal, kültürel, sosyal ve sosyoekonomik çevre üzerindeki etkilerin mümkün olduğunca araştırılması, çevre ve sosyal etki açısından olası olumsuz etkilerin tanımlanması, projenin nasıl tasarlandığını ve olumsuz etkilerinin en aza indirilmesi ve yararlarının en üst seviyeye çıkarılması için tasarımların gözden geçirilmesi ve bu şekilde hayata geçirilmesi. Ekolojik hayatı korumaya engel olacak ve/veya biyolojik çeşitliliği kısıtlayıcı uygulamalardan ve eylemlerden kaçınılmasının sağlanması.
Yatırım Planlama Müdürlüğü	Yatırım planlarının hazırlanırken çevresel ve sosyal unsurun göz önünde bulundurulması Yatırım planlarının ve gerçekleştirmelerinin bu doküman ile tüm paydaşlar ile paylaşılması
Emlak ve Kamulaştırma Müdürlüğü	TREDAS tarafından yapımı gerçekleştirilecek yatırımlar için edinilmesi, kiralanması, irtifak hakkı kurulması, orman izni alınması, tarım dışı kullanım müsaadesi alınması, mera vasıf değişikliği yapılması gereken sahalarda için kamulaştırma projelerinin hazırlanması, kontrolü, kabulü ve onayı ile Kamulaştırma işlemlerinin yürütülmesine yönelik yapılacak çalışmalarda çevresel ve sosyal etkilerin değerlendirilmesi
Müşteriler Müdürlüğü	Müşteri talep ve şikayetlerinin alınması ve yasal belirleyicilere uygun olarak çözüm bularak müşteriye ilgili geri dönüşlerin yapılması Şikayet Yönetimi sürecinin işletilmesi
Kurumsal İletişim Şefliği	Kamuya açık toplantıların, medya ilişkilerinin ve duyuruların, internet sitesi duyurularının ve güncellemelerin organizasyonu.

9.0 RAPORLAMA

Paydaş Katılım Planı aracılığıyla tüm paydaşlarımıza yapılan bu raporlama geçmiş yılın verileri ve bulunan yılın planlarını kapsayacak şekilde yapılır. Paydaş Katılım Planı'na konu olan tüm iş kalemleri ilgili departmanı tarafından Yönetim'e raporlanır. Yatırım planları ve gerçekleştirmeleri, şikayet sayıları ve şikayetlere ait detaylar, kamulaştırma detayları gibi birçok konu yasal belirleyicilere raporlanır.

10.0 ŞİRKET İLETİŞİM BİLGİLERİ

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

TREDAS “Trakya Elektrik Dağıtım A.Ş.”

100. Yıl Mahallesi Barboros Cad. No:14A Süleymanpaşa/ Tekirdağ

E-mail: bilgi@tredas.com.tr

Telefon (Müşteriler Müdürlüğü ve yukarıda ismi geçen diğer birimler):

(0282) 258 26 00

Telefon (Müşteri Çağrı Merkezi): ‘ALO 186’

Faks: (0282) 293 32 13 - 14

İnternet sitesi: <http://www.tredas.com.tr>

Toplumla İlişkiler Temsilcisi: Gülşah DEMİROK İletişim: (0282) 258 26 00 Dahili 1257

EK-A

Şikayet Bildirim Formu

ŞİKAYET BİLDİRİM FORMU

...../...../20.....

Ad Soyad:

T.C. Kimlik No:

Abone No:

Adres:

Telefon:

İmza:

Şikayet Konusu

- () Elektrik Arıza () Müşteri Hasar Dilekçesi () Eksik Tüketim İtirazı
- () Kaçak Usulsüz İhbarı () Sayaç Şikayetleri () Kesme Açma Şikayetleri
- () Kaçak İtirazı () Sokak Lambası Arızası () Voltaj Düşüklüğü ve Yüksekliği Şikayetleri
- () Diğer

Açıklama:

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na uygun olarak, işbu formda verdiğim kişisel ve/veya özel nitelikli kişisel verilerimin, tamamen veya kısmen kaydedilmesi, işlenmesi, depolanması, değiştirilmesi, güncellenmesi, düzenlenmesi, sınıflandırılması, kullanılması, işlendikleri amaç için gerekli olan ya da ilgili kanunda öngörülen süre kadar muhafaza edilmesi, kanuni ya da hizmete bağlı gereklilikler halinde Şirketinizin birlikte çalıştığı ya da kamunen yükümlü olduğu kamu kurum veya kuruluşlarıyla ve/veya Türkiye'de veya yurt dışında mukim olan üçüncü kişi hizmet sağlayıcıları, tedarikçi firmalar, sigorta şirketleri ve Şirketinizin Grup Şirketleri ile paylaşılması, kanuni ya da hizmete bağlı fiili gereklilikler halinde yurtdışına aktarılması ya da kullanılması olmak üzere işlenmesine, konu hakkında tereddide yer vermeyecek şekilde bilgi sahibi olarak aydınlatılmış açık rızam ile onay veriyorum. İşlenen kişisel verilerim hakkında her zaman veri sorumlusu Trakya Elektrik Dağıtım A.Ş.'den bilgi talep etme, verilerin amacına uygun işlenip işlenmediğini ve kullanılıp kullanılmadığını öğrenme, eksik/yanlış işlenme durumunda düzeltme talep etme, verileri güncelleme, verilerin tamamen ya da kısmen silinmesini talep etme, verilerin otomatik sistemle işlenmesine itiraz etme ve vermiş olduğum onayı tamamen veya kısmen geri alma hakkım olduğunu ve veri sorumlusu sıfatıyla Trakya Elektrik Dağıtım A.Ş.'ye başvurarak ya da <http://www.tredas.com.tr/icerik/kvkk-bilgilendirme-213> üzerinden 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun 11. maddesinde sayılan haklarımla ilgili bilgi alabileceğimi bildiğimi kabul ve beyan ederim.

Okudum, anladım, onay veriyorum.

Ad - Soyad:

İmza: