Paydaş Katılım Planı

OEDAŞ

2018

OEDAŞ

İÇİNDEKİLER

1 GİRİŞ 1
- **1.1 Genel Bakış 1**
- **1.2 Biz Kimiz? 1**
- **1.3 Paydaş Katılım Planı'nın Amacı 2**
- **1.4 PKP'nin Yapısı 2**

2 Proje BİLGİSİ 3
- **2.1 Proje'nin Geçmişi 3**
  - 2.1.1 Dağıtım Şebekesi ve Tesisler 3
  - 2.1.2 İşletme Performansı 5
  - 2.1.3 2017-2020 Dönemi için Planlanan Yatırımlar 5
- **2.2 Proje'nin Potansiyel Çevresel ve Sosyal Etkileri 6**

3 ULUSAL MEVZUAT VE ULUSLARARASI GEREKLİLİKLER 7

4 PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ 8
- **4.1 Giriş 8**
- **4.2 Müşteriler (hassas gruplar dahil) 8**
- **4.3 Komşu Topluluklar ve Tesisler (hassas gruplar dahil) 9**
- **4.4 Arazi Sahipler/Kullanıcıları (hassas gruplar dahil) 9**
- **4.5 Çalışanlar 10**
- **4.6 Yükleniciler ve Tedarikçiler 10**
- **4.7 Resmi Kurumlar 10**
- **4.8 Sivil Toplum Kuruluşları (STK'lar) 12**

5 GERÇEKLEŞTİRİLEN PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ 13

6 PAYDAŞ KATILIM YAKLAŞIMI ve GELECEKTEKİ PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI 14

7 ŞİKÂYET MEKANİZMASI 18

8 KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR 22

9 RAPORLAMA 22

10 ŞİRKET İLETİŞİM BİLGİLERİ 23

EK A – 2018 Yılı Planlanan Yatırımlar Listesi
EK B – Görüş/Şikayet Bildirim Formu

1 GİRİŞ

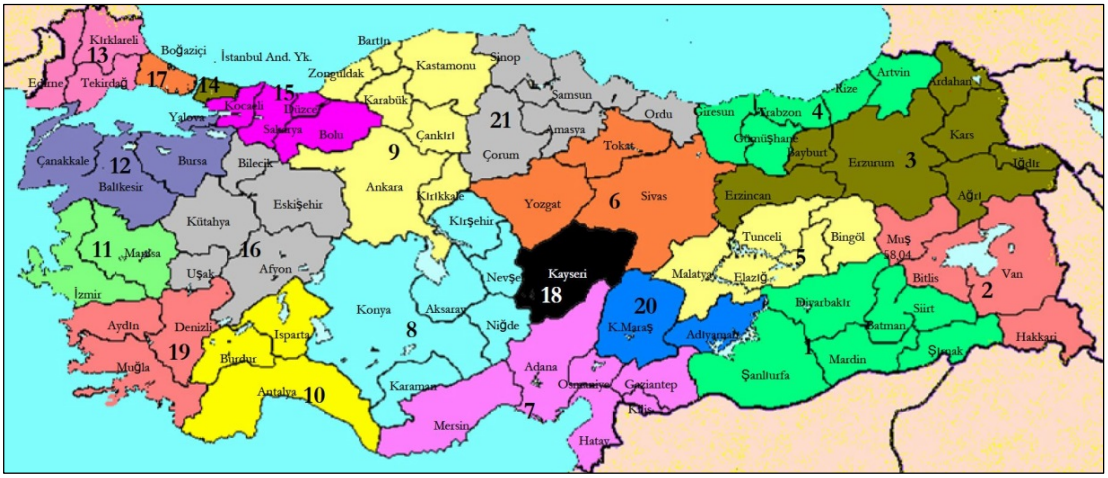
1.1 Genel Bakış

Bu dokümanda, OEDAŞ'ın faaliyet alanı içinde planlanan elektrik şebeke istikrarını ve hizmet kalitesini artırmak için dağıtım ağı genişletme, iyileştirme ve rehabilitasyonunu içeren OEDAŞ sermaye harcamaları programı (Proje) ile ilgili Paydaş Katılım Planı (PKP) sunulmaktadır. Proje için kredi sağlayan kuruluş Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) ve Uluslararası Finans Kuruluşu (IFC)'dur. Proje, 2017-2020 finansman dönemi için yatırım planlaması ve kredi kuruluşları tarafından onaylanma aşamasındadır.

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

OEDAŞ, Türkiye'deki 21 elektrik dağıtım bölgesi arasında bulunan ve Eskişehir, Afyon, Uşak, Kütahya ve Bilecik illerini kapsayan 16 No'lu dağıtım bölgesinde (OEDAŞ Bölgesi olarak da bilinir) münhasır dağıtım haklarına sahip bir elektrik dağıtım şirketidir.



OEDAŞ 16 No'lu Elektrik Dağıtım Bölgesi

OEDAŞ, yüzölçümü 49.419 km^2 olan ve kuzey-güney yönünde 300 km ve doğu-batı yönünde 270 km uzunluğundaki 43.687 km'lik dağıtım hattı ile OEDAŞ bölgesindeki yaklaşık 59 ilçeye bağlı olan 194 belde ve 1596 köyde yer alan 2,7 milyonluk nüfusa ve 1,66 milyon aboneye 24 saat kesintisiz enerji dağıtım hizmeti vermektedir. 2015 yılında, OEDAŞ tarafından 5,7 TWh (net) enerji dağıtımı gerçekleştirilmiştir. Organizasyon yapısı, tüm OEDAŞ iş birimlerine bakan ve sorumlu olan bir Gaz ve Elektrik Dağıtım Genel Müdürlüğünden oluşmaktadır. Genel Müdür; dağıtım, sistem işletimi, kontrol sistemi, kalite, çevre, sağlık ve güvenlik, hukuk işleri, insan kaynakları ve idaresi, tarifeler ve düzenlemeler, mülk kamulaştırması ve yatırım planlama bölümlerini yöneten Eskişehir merkez ofisi Elektrik Dağıtım Müdüründen rapor alır. Buna ek olarak, Eskişehir, Afyon, Kütahya, Bilecik ve Uşak bölgelerinde doğrudan Elektrik Dağıtım Müdürü'ne rapor veren beş operasyon yöneticisi bulunmaktadır.

Elektrik dağıtım hizmetleri yatırım programı kapsamında, yeni dağıtım tesislerinin inşası, kapasite artırımı yapılması, mevcut şebeke için ilave tesislerin inşası, bakım ve onarım hizmetleri, bağlantı başvurularının değerlendirilmesi, tüketici sayaçlarından indeks okunması, aydınlatma işleri, sayaçların

değiştirilmesi ve kalibrasyonlarının yapılması, teknik ve teknik olmayan kayıplarla mücadele, elektrik arızalarını en aza indirgemek suretiyle hizmet verilmesi, elektrik kesintilerinin süresinin ve sayısının azaltılması ve elektrik arzının devamlılığının sağlanması OEDAŞ'ın faaliyet alanını oluşturmaktadır.

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 ve 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 veya 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 OEDAŞ'ın mevcut operasyonlarının inşaat ve işletme 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 şikâyet 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 PROJE BİLGİSİ

2.1 Proje'nin Geçmişi

2.1.1 Dağıtım Şebekesi ve Tesisler

OEDAŞ toplam yaklaşık 43.600 km'lik hava ve yeraltı enerji hatlarından oluşan bir dağıtım şebekesine sahiptir. Üçüncü şahıslar da dağıtım hatlarına sahiptir. Elektrik dağıtım hatlarının kapasitesi ile OEDAŞ'a ve üçüncü şahıslara ait trafo, direk ve armatürlerin sayısı aşağıda verilmiştir. Dağıtım şebekesi içindeki en eski tesislerin kurulumu 1960'lı yıllara dayanmaktadır.

OEDAŞ Dağıtım Şebekesi Varlıkları

Varlık İsmi	Türü	Teknik Özellikleri	Taraflar	
			OEDAŞ	Üçüncü Şahış
Dağıtım Hattı (km) DV: Düşük Voltaj (1 kV'a kadar) OV: Orta Voltaj (1 kV ile 34.5 Kv arasında)	DV	Hava hattı (km)	17.742,59	311,88
		Yeraltı hattı (km)	2.107,92	132,66
		Toplam (km)	**19.850,51**	**444,54**
	OV	Hava hattı (km)	15.189,48	6.812,16
		Yeraltı hattı (km)	1.047,99	342,32
		Toplam (km)	**16.237,47**	**7.154,48**
Trafo Sayısı			7.562	14.891
Direk Sayısı			626.293	91.832
Armatür Sayısı			330.499	15.097

OEDAŞ varlıkları; ayrıca idari binalar, müşteri hizmetleri merkezleri, tamir ve bakım üniteleri, ana ambarlar, operasyonel ambarlar ve trafo merkezlerini içermektedir.

Onarım ve Bakım Birimleri / Ambarlar:

OEDAŞ'ın faaliyet gösterdiği 59 ilçede toplam 42 adet Onarım ve Bakım Birimi ve beş OEDAŞ bölgesinde beş ana ambar bulunmaktadır. Gerekli tüm teçhizat ve malzemeler bu ana ambarlarda saklanır ve düzenli olarak tanımlanan stok seviyelerine göre işletme tesislerine aktarılır.

Eskişehir ilinde bulunan Sultandere ambarı

Onarım ve Bakım Üniteleri / Ambarlar Listesi

Bölgeler (İler)	İlçeler	Tesis
Eskişehir	Merkez	Onarım ve Bakım Ünitesi
	Sultandere	Ana ambar
	Beylikova	Onarım ve Bakım Ünitesi
	Çifteler	Onarım ve Bakım Ünitesi
	Günyüzü	Onarım ve Bakım Ünitesi
	İnönü	Onarım ve Bakım Ünitesi
	Kırka	Onarım ve Bakım Ünitesi
	Mahmudiye	Onarım ve Bakım Ünitesi
	Alpu	Onarım ve Bakım Ünitesi
	Mihalıççık	Onarım ve Bakım Ünitesi
	Sarıcakaya	Onarım ve Bakım Ünitesi
	Sivrihisar	Onarım ve Bakım Ünitesi
Afyon	Merkez	Ana ambar
	İscehisar	Onarım ve Bakım Ünitesi
	Dinar	Onarım ve Bakım Ünitesi
	Dazkırı	Onarım ve Bakım Ünitesi
	Çay	Onarım ve Bakım Ünitesi
	Emirdağ	Onarım ve Bakım Ünitesi
	Sultandağı	Onarım ve Bakım Ünitesi
	Sinanpaşa	Onarım ve Bakım Ünitesi
	Bolvadin	Onarım ve Bakım Ünitesi
	Şuhut	Onarım ve Bakım Ünitesi
	Sandıklı	Onarım ve Bakım Ünitesi
	İhsaniye	Onarım ve Bakım Ünitesi
Kütahya	Merkez	Onarım ve Bakım Ünitesi, Ana ambar
	Gediz	Onarım ve Bakım Ünitesi
	Altıntaş	Onarım ve Bakım Ünitesi
	Çavdarhisar	Onarım ve Bakım Ünitesi
	Emet	Onarım ve Bakım Ünitesi
	Tavşanlı	Onarım ve Bakım Ünitesi
	Simav	Onarım ve Bakım Ünitesi
	Domaniç	Onarım ve Bakım Ünitesi
	Hisarcık	Onarım ve Bakım Ünitesi
Bilecik	Merkez	Onarım ve Bakım Ünitesi, Ana ambar
	Söğüt	Onarım ve Bakım Ünitesi
	Gölpazarı	Onarım ve Bakım Ünitesi
	Pazaryeri	Onarım ve Bakım Ünitesi
	Osmaneli	Onarım ve Bakım Ünitesi
	Bozüyük	Onarım ve Bakım Ünitesi
Uşak	Merkez	Onarım ve Bakım Ünitesi, Ana ambar
	Ulubey	Onarım ve Bakım Ünitesi
	Sivaslı	Onarım ve Bakım Ünitesi
	Eşme	Onarım ve Bakım Ünitesi
	Banaz	Onarım ve Bakım Ünitesi

Trafolar ve Dağıtım Merkezleri

OEDAŞ'ın dağıtım şebekesinde, 18.869'u direklerle yerleştirilmiş ve 2.098'i ise bina içerisinde yer alan toplamda 22.453 trafo bulunmaktadır. Trafoların toplam kurulu gücü 4.982 MVA'dır (2015). Trafoların hermetik (hava geçirimsiz), genleşme tanklı, yağlı ve kuru tipleri mevcuttur.

SCADA Sistemi

SCADA (Merkezi Kontrol ve Veri Toplama) sistemi mevcut değildir. OEDAŞ'tan alınan bilgiye göre, OEDAŞ gelecekte SCADA sistemine yatırım yapmayı planlamaktadır. SCADA sistemi, dağıtım

şebekesinde daha kaliteli ve kesintisiz bir güç hizmeti sağlamak amacıyla geliştirilmektedir. İşin devamı ve kayıpların en aza indirilmesini amaçlamaktadır.

2.1.2 İşletme Performansı

OEDAŞ'ın geçmişteki, bugünkü ve gelecekte öngörülen işletme performans parametreleri (dağıtılan enerji ve hizmet verilen müşteri sayısı) aşağıda belirtilen rakamlarla verilmektedir (F: Fiili, T: Tahmini). Dağıtılan enerjinin 2016'daki 6.341,26 GWsa'dan %13,7 oranında büyümeyle 2019'da 7.210,24 GWsa'ya çıkması ve müşteri tabanının da 1,66 milyon aboneden 2019 itibarıyla 1,8 milyon aboneye ulaşması beklenmektedir. 2016 yılı için kayıp / kaçak oranı %5,75 ve önümüzdeki yıllar için hedeflenen oran %7,9 olarak öngörülmektedir. 2016 yılında, OEDAŞ bölgesinde endüstri, ticari ve yerleşim yeri abonelerinin net elektrik enerji tüketim oranları sırasıyla %19, %9, %28, %6 ve % şeklinde tespit edilmiştir. Gelecek için de aynı eğilim beklenmektedir.

OEDAS Operasyonel Performans Parametreleri

Parametre	2011 F	2012 F	2013 F	2014 F	2015 F	2016 F	2017 T	2018 T	2019 T
Dağıtılan Enerji (GWsa)	5.447,20	5.584,95	5.872,42	6.044,50	6.199,08	6.341,26	6.734,76	6.909,90	7.210,24
Müşteri Sayısı	1.432.366	1.471.565	1.515.857	1.565.042	1.611.585	1.661.395	1.676.938	1.754.050	1.802.317
Kayıp/Kaçak Oranı	7,14	7,15	7,86	7,61	7,62	5,75	7,90	-	-

*F: Fiili, T: Tahmini

2.1.3 2017-2020 Dönemi için Planlanan Yatırımlar

OEDAŞ tarafından 2017-2020 dönemi için 1.473 milyon TL'lik yatırım Haziran 2017 tüketici fiyat endeksi baz alınarak planlanmıştır. Yatırımlar çoğunlukla aşağıdaki tabloda da gösterildiği şekilde dağıtım şebekesiyle ilgilidir.

2017-2020 dönemi için planlanan yatırımlar

Yatırım Türü	2017-2020 dönemi Planlanan Yatırım Tutarları* (Milyon TL)
Şebeke Yatırımları	1.234
Çevre, Güvenlik ve Diğer Yasal Zorunluluğu Olan Yatırımlar	114
Şebeke İşletim Sistemi Yatırımları	85
Sayaç Yatırımları	21
Yatırım Harcaması Niteliğindeki Diğer Harcamalar	19
Toplam Planlanan Yatırım Tutarı	**1.473**

* Tutarlar 2017 yılı Haziran ayı tüketici fiyat endeksi (309,78) baz alınarak TL cinsinden sunulmuştur.

Aşağıdaki tabloda, verilen bilgilere dayanarak OEDAŞ'ın operasyonel performansını geliştirmek amacıyla 2017-2020 dönemi şebeke yatırımlarının listesi sunulmaktadır.

Ağ Yatırımlarının Dağılımı (2017-2020)

	2017	2018	2019	2020	Toplam
Trafo Kapasitesi (kVA)	229.000	173.000	144.630	90.810	637.440
Hava İletim hatları (km)	447	1.349	562	335	2.692
Kablo (km)	1.639	876	858	488	3.861
Hava hatları (km)	41	526	1.133	1.090	2.790

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 sağlık, güvenlik, çevre ve sosyal izleme sistemlerinin geliştirilmesi ve uygulanması (eğitim programları dahil),
- Atık yönetimi uygulamalarının geliştirilmesi,
- Tehlikeli madde ve malzeme yönetimi uygulamalarının geliştirilmesi,
- İşletme sırasında oluşan sera gazı emisyonlarının yönetilmesi,
- Toprak ve yeraltı suyu kirliliği risklerinin en aza indirilmesi,
- İnşaat ve işletme süresince iş sağlığı ve güvenliği yönetimi ve denetimi,
- Halk sağlığını ve güvenliğini korumak için prosedürlerin ve planların geliştirilmesi ve uygulanması,
- İnşaat ve işletme sırasında alt yüklenici yönetiminin güçlendirilmesi,
- Çalışma politikalarının ve prosedürlerinin geliştirilmesi,
- Acil Durum ve müdahale eylem planının geliştirilmesi,
- Eski işletme binaları için deprem risk araştırmalarının yürütülmesi,
- Tüm tesislerde bina ömrü ve yangın riski araştırmasının yapılması,
- Kurumsal Arazi Edinimi Politikası Çerçevesinin geliştirilmesi,
- Paydaş Katılım Planı (PKP)'nın uygulanması ve mevcut şikayet mekanizmasının iyileştirilmesi,
- Teorik bölgesel kuş taraması da dahil olmak üzere, dağıtım hatlarının geçeceği alanların ekolojik potansiyelinin değerlendirilmesi.

3 ULUSAL MEVZUAT VE ULUSLARARASI GEREKLİLİKLER

Türk Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) Yönetmeliği (Resmi Gazete Tarih/Sayı: 25.11.2014/29186), çevresel etki değerlendirmesi, halkın istişaresi ve yönetmelik eklerinde listelenen projeler için proje bilgilerinin açıklanması hükümlerini içermektedir. Elektrik dağıtım hatları ve ilgili tesisler, Türkiye ÇED Yönetmeliği eklerinde bulunmamaktadır; dolayısıyla OEDAŞ operasyonları ulusal ÇED gereklerine tabi değildir. Türk mevzuatına göre paydaş katılımına gerek bulunmamaktadır.

Uluslararası finansman bankaları ve en iyi sanayi uygulamaları gerekleri nedeniyle OEDAŞ, Proje'nin EBRD Çevresel ve Sosyal Politikası (Mayıs 2014) ve IFC Çevresel ve Sosyal Sürdürülebilirlik Politikası (Ocak 2012) şartlarına uygun olmasını sağlayacaktır. En iyi uygulamalara, EBRD ve IFC performans gereklilikleri doğrultusunda OEDAŞ, aşağıdaki bölümlerde anlatıldığı gibi paydaşlarına istişare fırsatları sunmaktadır. OEDAŞ, projenin uygulanması süresince, bilgi paylaşımı ve istişareler yolu ile çevresel ve sosyal konularda potansiyel olarak etkilenebilecek olan paydaşları uygun bir biçimde Proje'ye dahil edecektir.

OEDAŞ olarak, hizmet alanımızdaki çevreye, topluma ve müşterilere karşı sorumluluklarımızı yerine getirmeye çalışmaktayız. Birincil hedefimiz, doğaya saygı göstererek ve çalışanlarımızın sağlık ve güvenliklerinin korunmasını sağlayarak kaliteli ve sürekli hizmet sunmaktır. Bu nedenle, çevresel ve sosyal konularla ilgili prosedürleri, talimatları ve diğer ilgili dokümanları kapsayan bir Kalite Yönetim Sistemi (KYS) geliştirmekteyiz. KYS ve ilgili belgeler, ISO 9000, ISO 14001 ve OHSAS 18001 yönetim sistemi standartları hükümlerine uyularak hazırlanmaktadır.

4 PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ

4.1 Giriş

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

Proje için öncelik taşıyan paydaşlar bölüm 4.2 ve 4.8'de tanımlanmaktadır. OEDAŞ'ın gelecekteki inşaat/işletme çalışmalarından potansiyel olarak etkilenebilecek paydaşlar aşağıda belirtilmektedir:

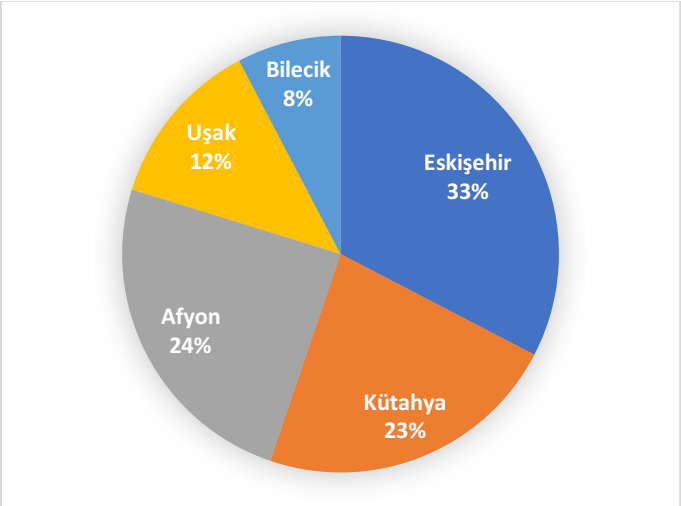
- Müşteriler (haneler, ticari işletmeler ve endüstriyel tesisler dâhil),
- Arazi sahipleri/kullanıcıları,
- İşletme alanı dâhilindeki beş bölgede (Eskişehir, Afyon, Kütahya, Bilecik, Uşak) bulunan yerel topluluklar
- Çalışanlar,
- Alt yükleniciler (bakım ve onarım, elektrik kurulumlarında bağlantı/kesintiler, sayaç okuma işlemleri, temizlik hizmeti, güvenlik hizmeti, çağrı merkezi, inşaat, temizlik, güvenlik, vs) ve tedarikçiler,
- Bakanlıklar dâhil hükümet organları (örn. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ve ilgili kamu kuruluşları (örn. TEDAŞ),
- İşletme alanı dâhilindeki beş ilde bulunan yetkili yerel makamlar,
- Sivil toplum kuruluşları (örn. ELDER, Elektrik Mühendisleri Odaları/Elektrik Teknisyenleri Odaları),
- Yerel ve ulusal medya,
- Genel Toplum.

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

4.2 Müşteriler (hassas gruplar dahil)

Müşteriler (yaklaşık 1,6 milyon hizmet kullanıcısı) özellikle OEDAŞ tarafından sağlanan hizmetlerin kalitesi ve verimliliği çerçevesinde elektrik dağıtım işlemleri açısından Proje'nin en önemli paydaşları arasındadır. Hizmet kullanıcıları arasında konut aboneleri, ticari/endüstriyel işletmeler ve serbest tüketiciler bulunmaktadır.

OEDAŞ beş ile yayılmış yaklaşık 2,7 milyon tüketici nüfusa hizmet vermektedir. Hizmet alıcısı toplam nüfusun illere göre dağılımı aşağıda verilmektedir.



İl	Hizmet Alan Sayısı
Eskişehir	525.845
Kütahya	364.133
Afyon	395.623
Uşak	202.021
Bilecik	123.963

Müşteriler arasındaki potansiyel hassas gruplar, öncelik verilmesi gereken paydaşlardır ve bu tür grupların Proje bilgilerine erişimi sağlanmalıdır. Hassas gruplar, kadınları, engelli kişileri ve bazı dezavantajlı grupları (örn. okuma yazma bilmeyen kişiler, yaşlılar, özel ihtiyaçları olan kişiler vb.) içermektedir. OEDAŞ hassas olarak nitelendirilen ve Projeden doğrudan etkilenen arsa sahipleri/kullanıcıları ilgili projenin inşaat aşamasından önce belirleyecek ve OEDAŞ'ın arazi alımı/inşaat ve işletme faaliyetlerinden olumsuz bir şekilde etkilenmemeleri için gerekli önlemleri alacaktır.

4.3 Komşu Topluluklar ve Tesisler (hassas gruplar dahil)

OEDAŞ tesislerine 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.

2018 yılında fiziksel yatırımların aşağıdaki listede verilen ilçelerde yapılması planlanmaktadır. Her bir planlanan projeye ait detaylar Ek-A'da verilmektedir.

İl	İlçe
Eskişehir	Alpu, Çifteler, Günyüzü, Han, İnönü, Mahmudiye, Merkez, Mihalgazi, Odunpazarı, Sarıcakaya, Seyitgazi, Sivrihisar, Tepebaşı
Afyon	Başmakçı, Bayat, Bolvadin, Çay, Dazkırı, Dinar, Emirdağ, Hocalar, İhsaniye, İscehisar, Kızılören, Merkez, Sandıklı, Sinanpaşa, Sultandağı, Şuhut
Kütahya	Altıntaş, Aslanapa, Bayat, Çavdarhisar, Dumlupınar, Emet, Gediz, Hisarcık, Merkez, Pazarlar, Seyitömer, Simav, Tavşanlı
Bilecik	Bozüyük, Gölpazarı, Merkez, Osmaneli, Paşalar, Pazaryeri, Söğüt, Yenipazar
Uşak	Banaz, Eşme, Karahallı, Merkez

4.4 Arazi Sahipler/Kullanıcıları (hassas gruplar dahil)

Projenin uygulanması, şahıslara ait bazı arazilerin satın alınmasını gerektirebilir ve bu süreç ilgili arazi sahipleri/kullanıcıları ile anlaşmalar yapılmasını gerektirecektir. Arazi alımı sürecinde OEDAŞ, 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, 2017-2020 dönemi kamulaştırma planının hazırlanması sırasında tespit edilecektir. Kamulaştırma ihtiyaçlarını en aza indirmek amacıyla, OEDAŞ 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.

Arazi sahipleri/kullanıcıları arasında bulunabilecek potansiyel hassas gruplar, öncelik verilmesi gereken paydaşlardır ve bu tür grupların Proje bilgilerine erişimi sağlanmalıdır. Hassas gruplar, kadınları, engelli kişileri ve bazı dezavantajlı grupları (örn. okuma yazma bilmeyen kişiler, yaşlılar, özel ihtiyaçları olan kişiler, tapuya sahip olmayan arazi/arsa kullanıcıları vb.) içermektedir.

4.5 Çalışanlar

Çalışanlar Proje'den ve ilgili operasyonlarda gerçekleşen değişikliklerden (iş yükünde ve vardiyalarda değişiklikler, vb.) etkilenebilir. Proje kapsamında işgücünde daralmaya gidilmesi öngörülmemektedir. OEDAŞ bünyesinde toplam 1.222 daimi personel istihdam edilmektedir; bunlardan 95'i kadın çalışandır ve toplam işgücünün %7,8'ini temsil etmektedir. OEDAŞ, çalışan ve çalışma koşulları ile ilgili olarak Türk İş Kanunu ve EBRD PR2 ve IFC PS2 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 eğitimler ve iş güvenliği bilgilendirmeleri gerçekleştirilecektir. Gerektiğinde 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.

4.6 Yükleniciler ve Tedarikçiler

OEDAŞ'ın altyüklenicileri ve tedarikçileri gerek mevcut operasyonlar gerekse Proje'yle ilişkili faaliyetler açısından önemli paydaşlardır. OEDAŞ bakım ve onarım, 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. OEDAŞ'ın faaliyetlerinde ayda ortalama 284 altyüklenici çalışanı görev yapmaktadır. Proje bağlamında OEDAŞ 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 iş güvenliği bilgilendirmeleri gerçekleştirilecektir. Gerektiğinde her bir çalışan ile yüzyüze görüşmeler yapılacaktır. OEDAŞ tarafından düzenli olarak her yıl çalışanlar için değerlendirme çalışmaları yapılacaktır.

4.7 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:

Resmi Kurumlar		
Seviye	**Kuruluş**	**Proje ile İlişkisi**
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)	TETAS 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, çevresel etki değerlendirme yönetmeliğine yönelik görüş bildirebilir.
	ÇŞB, Çevre Yönetimi Genel Müdürlüğü	
	ÇŞB, Mekansal Planlama Genel Müdürlüğü	
	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (ÇSGB), İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü	ÇSGB, işgücü ve çalışma koşulları, iş sağlığı ve güvenliği konularında özel kanunlar ve yönetmeliklere sahiptir. İşe alım, çalışma izinleri, sosyal güvenlik ve sigorta ödemeleri süreçlerinde irtibata geçilecektir. ÇSGB iş ve çalışma koşulları ile ilgili denetimler düzenleyebilir.
	ÇSGB, Çalışma Genel Müdürlüğü	
	ÇSGB, Sosyal Güvenlik Genel Müdürlüğü	
	Türkiye İş Kurumu (IŞKUR)	
İl	Eskişehir, Afyon, Uşak, Kütahya ve Bilecik Valilikleri	Valilik, ulusal hükümeti temsil eden ildeki en yetkili organdır. Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) tarafından elektrik dağıtımına yönelik halktan alınan şikâyetler ve talepler OEDAŞ'a iletilir.
	Eskişehir, Afyon, Uşak, Kütahya ve Bilecik 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 talepleri belediyelerin halkla ilişkiler birimleri tarafından karşılanarak OEDAŞ'a yönlendirilir.
	Eskişehir, Afyon, Uşak, Kütahya ve Bilecik Belediyeleri, İtfaiye Dairesi Başkanlığı	İtfaiye teşkilatı, yangın olması durumunda sorumlu birimdir.
	Eskişehir, Afyon, Uşak, Kütahya ve Bilecik Orman Bölge Müdürlükleri / Orman İşletme Müdürlükleri	Orman Bölge Müdürlükleri ilgili orman geçişlerine izin verilmesiyle ilgili düzenleyici yükümlülüklere sahiptir. Ayrıca, gelecekteki inşaat faaliyetlerine ilişkin görüş belirtebilirler.

Resmi Kurumlar		
Seviye	**Kuruluş**	**Proje ile İlişkisi**
	Karayolları Bölge Müdürlükleri	Bu kurumlar karayolu geçişlerine izin verilmesiyle ilgili düzenleyici yükümlülüklere sahiptir. Ayrıca, gelecekteki inşaat faaliyetlerine ilişkin görüş belirtebilirler.
	Eskişehir, Afyon, Uşak, Kütahya ve Bilecik Çevre ve Şehircilik İl Müdürlükleri	Çevre ve Şehircilik İl Müdürlükleri, proje ile ilgili çevresel etki değerlendirme izinleri ve çevresel izinlerin verilmesi hususunda düzenleyici yükümlülüklere sahiptir. Ayrıca, gelecekteki inşaat faaliyetlerine ilişkin görüş belirtebilirler.
	Eskişehir, Afyon, Uşak, Kütahya ve Bilecik Afet ve Acil Durum İl Müdürlükleri	Bu kuruluşların, acil durumlara müdahale edebilme ve acil durumları yönetebilme konusunda yükümlülüğü bulunmaktadır.
	Eskişehir, Afyon, Uşak, Kütahya ve Bilecik İl Emniyet Müdürlükleri (Polis)	Polis herhangi bir suç işlenmesi durumunda gerekli işlemleri yerine getirmekle yükümlüdür.
	Eskişehir, Afyon, Uşak, Kütahya ve Bilecik İl Sağlık Müdürlükleri	112 Acil Yardım, herhangi bir olumsuz sağlık vakasının gerçekleşmesi durumunda bilgilendirilmektedir.
	Eskişehir, Afyon, Uşak, Kütahya ve Bilecik İl Kültür ve Turizm Müdürlükleri	Bu kuruluş, gelecekteki inşaat alanlarının arkeolojik potansiyeli ile ilgili görüş belirtebilir.
İlçe/Yerel	İlçe Valilikleri	İlçe belediyeleri ve kaymakamlıklar ile bu kurumlara bağlı olan ilgili birimler herhangi bir acil durumda önemli olabilirler. Buna ek olarak, inşaat faaliyet alanları yakınlarındaki bu kurumlar ve muhtarlar faaliyetler ile ilgili olarak görüş bildirebilirler.
	İlçe Belediyeleri	
	İşletme alanlarına ve gelecekteki inşaat alanlarına yakın mahallelerin muhtarları	

4.8 Sivil Toplum Kuruluşları (STK'lar)

Projeye ilgi duyabilecek sivil toplum kuruluşlarının listesi aşağıda verilmektedir:

SİVİL TOPLUM KURULUŞLARI		
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 (Eskişehir, Bilecik ve Kütahya Şubeleri)	Bu odalar gelecekteki inşaat ve işletme faaliyetleriyle ilgili illere ve/veya sahaya özgü görüş bildirebilirler.
	Elektrik Teknisyenleri Odası (Eskişehir, Bilecik, Afyon ve Kütahya Şubeleri)	
	Sanayi Odası (Eskişehir, Bilecik ve Kütahya Şubeleri)	

5 GERÇEKLEŞTİRİLEN PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ

OEDAŞ'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

OEDAŞ'ın Müşteri Hizmetleri Müdürlüğü şirketin müşteri ilişkilerini yönetir. Müşterilerle iletişim OEDAŞ'ın kurumsal internet sitesindeki iletişim formları ve çağrı merkezi **('ALO 186'**) aracılığıyla sağlanmaktadır. Müşteriler görüş ve şikâyetlerini telefon veya posta yolu ile OEDAŞ'a ulaştırabilirler. OEDAŞ'ın 125 personel ile bir yüklenici şirket tarafından (ör. Pusula) yürütülen bir çağrı merkezi mevcuttur. Çağrı merkezi 7 gün/ 24 saat hizmet sunmaktadır.

Merkez Ofise veya Bölge Ofisine gelen herhangi bir şikayet ilk önce yönetim tarafından gözden geçirilir ve çözülmek üzere OEDAŞ içindeki ilgili birime iletilir. Şikayet saha ziyaretini gerektiriyorsa, OEDAŞ teknik personeli konuyu araştırmak için bir ziyaret planlar; eğer mümkünse sorunu anında çözer, eğer değilse şikayetçiyi sorunun çözüleceği yöntem ve süreyi belirten bir yazı ile yasa uyarınca 15-20 gün içinde bilgilendirir.

Çağrı merkezi, internet sitesi, telefon, e-posta veya posta yolu ile gelen şikâyetlere ek olarak, aboneler görüşlerini ve şikâyetlerini ulusal bir sistem olan Başbakanlık İletişim Merkezi'ne (BİMER) ve Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu'na (EPDK) da bildirilebilirler. Tüm görüşler ve şikâyetlere yasal olarak en geç 15 iş günü içerisinde yanıt verilmelidir.

Müşterilere daha çok fayda sağlayabilmek ve hizmet ve işletme kalitesini arttırabilmek amacıyla OEDAŞ tarafından hükümet ve diğer kanallardan gelen şikayetler için bir veritabanı oluşturulacaktır.

Kurumsal İlişkiler

Bilgilendirme ve paylaşımlar, kurumsal internet sitesi ve basın bültenleri aracılığı ile yapılmaktadır. Bunlara ek olarak, OEDAŞ medya organları ve resmi makamlar ile düzenli olarak toplantılar düzenlemektedir. OEDAŞ, Elektrik Dağıtım Hizmetleri Derneği'ne (ELDER) 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.

6 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. OEDAŞ 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.osmangaziedas.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: OEDAŞ idari ofislerinde, internet sitesinde, yüzyüze görüşmelerde bulundurulacaktır. • Telefon • E-posta • Posta • BIMER (resmi makamlar yolu ile şikayet mekanizması) • EPDK veya muhtar veya belediyeler gibi diğer yerel makamlar aracılığı ile	İnşaat Öncesi, İnşaat, İşletme
Proje'den etkilenebilecek komşu topluluklar ve tesisler (hassas gruplar dâhil)	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.osmangaziedas.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 yazılı bildirimler; bu kurumlar daha sonra etkilenebilecek toplulukları bilgilendirecektir	İnşaat Öncesi, İnşaat, İşletme
	Şikâyet Mekanizması	• Görüş/Şikâyet Bildirim formları: OEDAŞ idari ofislerinde, internet sitesinde, yüzyüze görüşmelerde bulundurulacaktır • Şikâyet formları projeden etkilenen kişilere arazi alımı ve inşaat faaliyetlerinden önce dağıtılacaktır • Şikayet kutuları ve halkı bilgilendirme panoları projeden etkilenecek yerleşim yerlerinde kurulacaktır • Telefon • E-posta • Posta	İnşaat Öncesi, İnşaat, İşletme
Arazi sahipleri/ kullanıcıları	Özellikle fiziksel veya ekonomik yer değiştirme,	• Etkilenebilecek kişilere yazılı bildirimler • Halkı bilgilendirici dokümanlar	İnşaat Öncesi, İnşaat, İşletme

Paydaş Türü	Paylaşılacak Bilgi	Katılım Aracı/Araçları	Zamanlama
(hassas gruplar dahil)	tazminat prosedürleri, arazi sahip/kullanıcılarının yasal hakları gibi faaliyetlerle ilgili Proje bilgisi ve güncellemeler	• Poster ve bilgilendirme panoları • Yüzyüze görüşmeler • Müzakere toplantıları ve ikili anlaşmalar/etkilenen kişiler ile imzalanan protokoller	
	Halk için Şikâyet Mekanizması	• Görüş/Şikâyet Bildirim formları: OEDAŞ idari ofislerinde, internet sitesinde, yüzyüze görüşmelerde bulundurulacaktır • Telefon • E-posta • Posta	İnşaat Öncesi, İnşaat, İşletme
Şirket çalışanları	Proje güncellemeleri ve operasyonlardaki değişiklikler	• Yüzyüze görüşmeler • Eğitimler • Araçlar • Çalışan memnuniyet anketleri, çalışan değerlendirmeleri • Çalışan şikayet mekanizması • Çalışan kuruluşları ve temsilcileri ile toplantılar	İnşaat Öncesi, İnşaat, İşletme
	Şirket içi Şikâyet Mekanizması	Denetmenler veya OEDAŞ tarafından görevlendirilmiş personel ile irtibata geçilecektir: • Yüzyüze görüşmeler • Telefon • E-posta • Görüş 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 OEDAŞ tarafından görevlendirilmiş personel • Yüzyüze görüşmeler • Telefon • E-posta • Görüş kutuları	İnşaat Öncesi, İnşaat, İşletme
Çalışan Kuruluşları/ Odaları	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.osmangaziedas.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. Şirket internet sitesi Proje faaliyetleriyle ve izlenen çevre politikası, planlar ve prosedürlerdeki her türlü değişiklikle ilgili bilgi içerecek şekilde güncellenecektir. Tüm görüşler ve şikâyetler 7. Bölüm'de açıklandığı şekilde, OEDAŞ'ın Şikâyet Mekanizması uyarınca yönetilecektir.

2. Bölüm'de ayrıntılı olarak ele alındığı üzere, planlanan Proje OEDAŞ'ın faaliyet gösterdiği beş bölgede (Eskişehir, Afyon, Uşak, Kütahya and Bilecik) ve dağıtım hatlarında iyileştirme ve kapasite artışı çalışmalarını kapsamaktadır. OEDAŞ, inşaat ve elektrik dağıtım operasyonlarının işletme ömrü boyunca yerel halkla, müşterilerle ve yetkili makamlarla (muhtarlar, belediyeler ve valilikler) gerekli koordinasyonu sağlayacaktır. İlgili faaliyetlerden (inşaat öncesi, inşaat ve işletme aşamalarında) en az 30 gün önce Proje bilgilerinin halka açıklanması için yerel yetkili makamların temsilcilerinin katılımıyla, yerel topluluklarla bölgesel halkın katılımı toplantıları gerçekleştirecektir. Bunlara ek olarak, OEDAŞ'ın Yatırım Müdürlüğü planlanan inşaat faaliyetleri ile ilgili bölgedeki yerel yetkili makamları ilgili yatırım çalışmalarından en az 10 gün önce yazılı olarak bilgilendirilecektir.

Bu toplantıların kesin tarihleri/zamanları ve yerleri, kurumsal internet sitesi (http://www.osmangaziedas.com.tr), medya duyuruları, broşür/el bildirileri/posterler ve yerel yönetimlere (halkı bilgilendirmeleri için) yazılı bildirimler aracılığıyla duyurulacaktır. 2018 yılı için beş bölgede toplam 328 yatırım projesi planlanmaktadır. Planlanan projelerin ayrıntıları Ek A'da sunulmaktadır.

OEDAŞ tarafından 2018 yılı için planlanan yatırım bilgileri

Afyonkarahisar	
İlçe	**Proje sayısı**
Başmakçı	2
Bayat	1
Bolvadin	4
Çay	4
Dazkırı	3
Dinar	13
Emirdağ	9
Hocalar	1
İhsaniye	6
İscehisar	4
Kızılören	3
Merkez	15
Sandıklı	6
Sinanpaşa	4
Sultandağı	3
Şuhut	2
Toplam	**80**

Bilecik	
İlçe	**Proje sayısı**
Bozüyük	3
Gölpazar	3
Merkez	3
Osmaneli	3
Paşalar	1
Pazaryeri	2
Söğüt	2
Yenipazar	1
Toplam	**18**

Uşak	
İlçe	**Proje sayısı**
Banaz	1
Eşme	1
Karahallı	1
Merkez	5
Toplam	**8**

Eskişehir	
İlçe	**Proje sayısı**
Alpu	6
Çifteler	4
Günyüzü	2
Han	1
İnönü	5
Mahmudiye	2
Merkez	22
Mihalgazi	1
Odunpazarı	13
Sarıcakaya	1
Seyitgazi	7
Sivrihisar	12
Tepebaşı	13
Toplam	**89**

Kütahya	
İlçe	**Proje sayısı**
Altıntaş	12
Aslanapa	8
Bayat	1
Çavdarhisar	1
Dumlupınar	1
Emet	8
Gediz	11
Hisarcık	4
Merkez	45
Pazarlar	1
Seyitömer	2
Simav	19
Tavşanlı	20
Toplam	**133**

7 ŞİKÂYET MEKANİZMASI

OEDAŞ'ın Mevcut Müşteri Şikâyet Yönetim Mekanizması:

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

- Yukarıda 5. Bölüm'de açıklandığı üzere, müşterilerle iletişim kurumsal internet sitesinde (http://www.osmangaziedas.com.tr), yer alan formlar ve çağrı merkezi (**'ALO 186')** aracılığıyla sürdürülmektedir**.** ALO 186 hattı tarifeli ücretlendirilmektedir.
- Şikâyetler ilk olarak kayıt altına alınır ve OEDAŞ Genel Müdürlüğü ve Bölgesel Yönetim Ofisi tarafından değerlendirmeye alınır. Şikâyet yönetim uzmanı gelen şikâyetleri ilgili birimlere değerlendirme ve şikâyetin çözümü için yönlendirir ve birimlerden aldığı geri bildirimler doğrultusunda da aboneyi bilgilendirir.
- Yönetmelikler uyarınca müşteri şikâyetlerine yanıt verilmesi için belirlenmiş süre en fazla 15-20 iş günüdür ve bu sürenin aşılması cezaya tâbidir.
- Halk, görüş ve şikâyetlerini BİMER –Başbakanlık İletişim Merkezi adlı ulusal sistem aracılığıyla da sunabilir. Görüşler ve şikâyetler BİMER'in internet sitesinden, telefon ve posta yoluyla veya şahsen başvuruyla yapılabilir. Bilgiye erişim konulu Türk mevzuatı uyarınca (4982 sayılı Kanun), tüm rica ve şikâyetlere yanıt şirket tarafından şikâyetin sunulduğu ilgili yetkili makama en fazla 15 iş günü içinde verilmelidir.
- Başvurusu yapılan tüm şikâyetler ve talepler OEDAŞ tarafından kaydedilir, tarafsız bir şekilde ve şirketin iç prosedürlerine uygun olarak değerlendirilir.

Proje için Geliştirilen Şikâyet Mekanizması:

OEDAŞ, 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 yayımlamış olan bu PKP ve ayrıca, etkilenecek her bir köy/yerleşim yerine dağıtılacak olan halkı bilgilendirme dokümanları, el broşürleri ve posterler ile bilgilendirme yapılacaktır. Proje faaliyet/yatırım bilgileri basın bültenleri aracılığıyla paylaşılacaktır. Proje faaliyetleri, zaman çizelgesi ve gelişmeleri (özellikle fiziksel veya ekonomik yer değiştirme ve tazminat prosedürü gerektiren veya trafikte aksama, toz/gürültü oluşumu gibi rahatsızlıklara neden olan faaliyetlerle ilgili) etkilenen halk ile paylaşılmak üzere yüz yüze görüşmeler yapılacaktır.

OEDAŞ bu doküman içinde veya genel olarak Proje'de verilen taahhütler çerçevesinde her türlü görüşü veya başka her türlü sorgulamayı olumlu karşılamaktadır. OEDAŞ 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. OEDAŞ'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 B'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
    - Çözümden 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 OEDAŞ Genel Müdürlüğü ve Bölgesel Yönetim Ofisi tarafından değerlendirilecek olup hangi tedbirlerin alınması gerektiği tespit edilecek ve uygun bir yanıt geliştirilecektir.
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 işlemden tatmin olmaması halinde ek değerlendirme yapılması ve şikâyetin OEDAŞ 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 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 şikayet kapanana kadar bulgular/önerilen çözümler ile ilgili olarak şikayetçi ile iletişim devam edecektir.

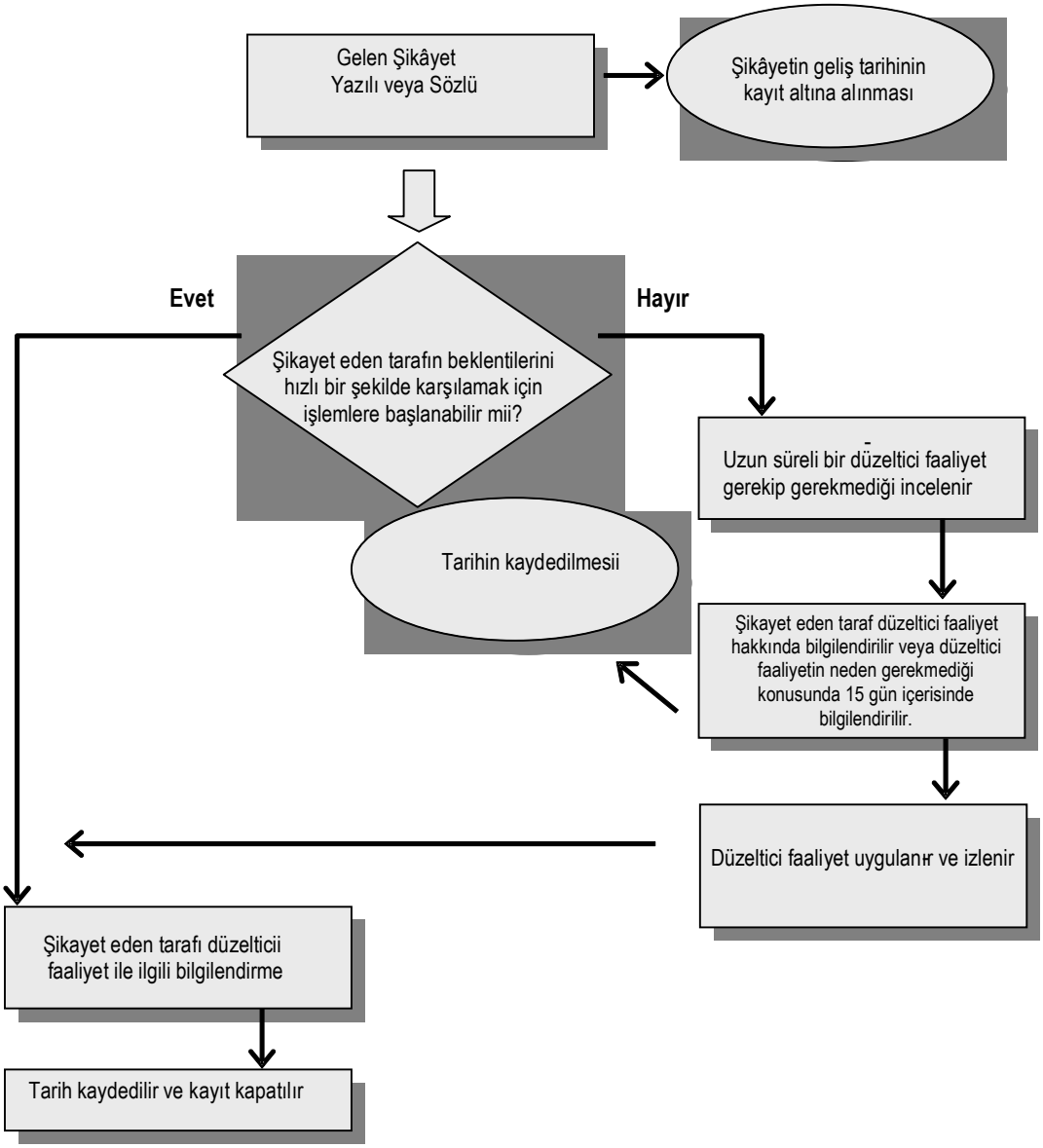
9. Şikâyet değerlendirme ekibi, alınan şikâyetin geçersizliğine karar verirse, şikâyet reddedilecek, şikâyetçi bu karara ve ayrıca şirket içi değerlendirme talep etme haklarına dair bilgilendirilecektir.

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, yanıta 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 ve IFC, Çevresel ve Sosyal İzleme Raporunun bir parçası olarak her yıl PKP'nın ve şikayet prosedürünün uygulamalarının durumu ile ilgili olarak bilgilendirilecektir.

Şikâyet prosedürünün basamakları aşağıdaki gibidir:

Şikâyet prosedürü



8 KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR

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

Birim	Görev/Sorumluluk
İrtibat Sorumlusu (atanacak)	• Yukarıda 7. Bölüm'de açıklanmış olan Proje faaliyetleriyle ilişkili halk için şikâyet mekanizmasının yönetimi. • Yüklenicinin paydaş katılımı ve şikayet mekanizması yönetimi performansının yönetimi
Müşteri Hizmetleri	• Müşteri ilişkilerinin, şikâyetlerin ve uygulamaların ele alınması.
Kurumsal İletişim Departmanı	• Kamuya açık toplantıların, medya ilişkilerinin ve duyuruların, internet sitesi duyurularının ve güncellemelerin organizasyonu.
Yatırım Planlama ve Takip Departmanı	• Yatırım çalışmalarından önce valiliklere/ilgili idari birimlere ve yetkili yerel makamlara yapılan bildirimler, yerleşim birimlerinde yatırım çalışmalarından önce bilgilendirici broşürlerin/el ilanlarının ve posterlerin dağıtılması.
Hukuk Departmanı	• Yasal düzenleyici paydaşlarla izinlere, acil durumlara, yönelik ilişkilerin yönetimi.
Kalite ve İSG-Ç Departmanı	• Planlanan yatırımlarla ilgili çevre ve kalite ile ilişkili hususların yönetilmesi ve şikayetlerin ele alınması.
İnsan Kaynakları Departmanı	• Şirket içi şikâyet mekanizmasının yönetilmesi.

9 RAPORLAMA

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

10 ŞİRKET İLETİŞİM BİLGİLERİ

Şikayetlerin sunulmasıyla ilgili OEDAŞ'ın ve ilgili birimlerin irtibat bilgileri aşağıda verilmektedir:

OEDAŞ "Osmangazi Elektrik Dağıtım A.Ş."

İSTİKLAL MAHALLESİ ŞAİR FUZULİ CADDESİ NO:7 26010

ODUNPAZARI / ESKİŞEHİR

E-posta: info@oedas.com.tr

Telefon (Müşteri Hizmetleri Müdürlüğü ve yukarıda ismi geçen diğer birimler):

(222] 211 60 00

Telefon (Müşteri Çağrı Merkezi): 'ALO 186'

Faks: (222) 230 15 53

İnternet sitesi: http://www.osmangaziedas.com.tr

EK A
2018 Yılı Planlanan Yatırımlar Listesi

İl	İlçe	Proje sayısı	Proje tanımı	Proje maliyeti (TL)
Afyon	Başmakçı	2	AG-YG Elektrik Tesisi Yapım İşi	3.721.089
	Bayat	1	AG-YG Elektrik Tesisi Yapım İşi	2.301.860
	Bolvadin	4	AG-YG Elektrik Tesisi Yapım İşi, KÖK ENH, ENH Tesis Yapım İşi	2.776.436
	Çay	4	AG-YG Elektrik Tesisi Yapım İşi, Enerji Nakil Hattı OG Elektrik Şebekesi Tesis Yapım İşi	3.586.965
	Dazkırı	3	AG-YG Elektrik Tesisi Yapım İşi, Aydınlatma Elektrik Şebekesi Tesis Yapım İşi	1.183.196
	Dinar	13	AG-YG Elektrik Tesisi Yapım İşi, ENH, Elektrik Tesis Yapım İşi	10.545.451
	Emirdağ	9	İlave TRP Bölgesi, AG-YG Elektrik Tesisi Yapım İşi, AG-OG Elektrik Şebekesi Tesis Yapım İşi	4.348.420
	Hocalar	1	AG-YG Elektrik Tesisi Yapım İşi	6.004.268
	İhsaniye	6	AG-YG Elektrik Tesisi Yapım İşi	6.619.401
	İscehisar	4	AG-YG Elektrik Tesisi Yapım İşi, ENH Tesis Yapım İşi	2.453.110
	Kızılören	3	KÖK ENH, KÖK Tesis Yapım İşi, AG-YG Elektrik Tesisi Yapım İşi	7.903.592
	Merkez	15	AG-YG Elektrik Tesisi Yapım İşi, Küçük Ek Tesis Yapım İşi	50.249.128
	Sandıklı	6	AG-YG Elektrik Tesisi Yapım İşi	7.691.903
	Sinanpaşa	4	AG-YG Elektrik Tesisi Yapım İşi	2.013.145
	Sultandağı	3	AG-YG Elektrik Tesisi Yapım İşi, ENH	4.018.567
	Şuhut	2	AG-YG Elektrik Tesisi Yapım İşi	1.605.721
Bilecik	Bozüyük	3	Ek Tesis Yapım İşi, ENH Tesis Yapım İşi	4.811.839
	Gölpazarı	3	ENH Tesis Yapım İşi	4.860.931
	Merkez	3	ENH Tesis Yapım İşi, Kök Elektrik Tesis Yapım İşi	5.401.332
	Osmaneli	3	KÖK Elektrik Tesis Yapım İşi, ENH Tesis Yapım İşi	1.545.337
	Paşalar	1	KÖK ENH Tesis Yapım İşi	1.408.587
	Pazaryeri	2	ENH Tesis Yapım İşi	2.422.265
	Söğüt	2	ENH Tesis Yapım İşi	11.254.729
	Yenipazar	1	ENH Tesis Yapım İşi	276.313
Eskişehir	Alpu	6	ENH Tesis Yapım İşi, AG Elektrik Şebekesi Tesis İşi	1.800.104
	Çifteler	4	ENH Tesis Yapım İşi, KÖK Tesis	2.688.241
	Günyüzü	2	ENH Tesis Yapım İşi	395.042
	Han	1	ENH Tesis Yapım İşi	270.397
	İnönü	5	AG Elektrik Şebekesi Tesis Yapım İşi, KÖK Tesis Yapım İşi, ENH Tesis Yapım İşi	811.011
	Mahmudiye	2	KÖK Tesis Yapım İşi, KÖK İrtibat AG-OG Tesis Yapım İşi	378.859
	Merkez	22	DM Arası AG-OG Dönüşüm İşi, Küçük Ek Tesis İşleri, SCADA/OMS/DMS, Otomatik Sayaç Okuma Sistemi, Sayaç Yatırımları, Eğitim Alanı Yapım İşi, İş Güvenlik Ekipmanı Alım İşi, Demirbaş Yatırımları, Bina Tadilat İnşaat İşleri, Kamulaştırma Harcamaları, Kabul ve Proje Onay Bedelleri, Çevre Mevzuatı Uyum Kapsamında İyileştirme Çalışmaları, ISO 55001 Varlık Yönetim Sistem Kurulumu	90.732.625

İl	İlçe	Proje sayısı	Proje tanımı	Proje maliyeti (TL)
	Mihalgazi	1	ENH Tesis Yapım İşi	158.611
	Odunpazarı	13	ENH Tesis Yapım İşi, DM OG İrtibat, KÖK ENH, KÖK, Yer Altı AG-OG Elektrik Şebekesi	40.915.725
	Sarıcakaya	1	AG Elektrik Şebekesi	88.295
	Seyitgazi	7	ENH Tesis Yapım İşi	1.986.293
	Sivrihisar	12	ENH Tesis Yapım İşi, AG Elektrik Şebekesi Tesis Yapım İşi, AG OG Aydınlatma Elektrik Şebekesi Tesis Yapım İşi, KÖK ENH, KÖK	19.424.396
	Tepebaşı	13	OG İrtibat, DM OG İrtibat, ENH Tesis Yapım İşi, KÖK Tesis, Elektrik Şebekesi Yapım İşi	11.216.661
Kütahya	Altıntaş	12	Elektrik Şebekesi, AG-YG ŞEBEKESİ, ENH Tesis Yapım İşi, Çevreyolu Aydınlatma Tesisi, KÖK Projesi ve İrtibat Hatları	8.377.663
	Aslanapa	8	AG-YG Elektrik Şebekesi, KÖK Projesi	4.164.033
	Bayat	1	ENH Tesis Yapım İşi	1.923.391
	Çavdarhisar	1	AG-OG Elektrik Şebekesi	2.586.719
	Dumlupınar	1	Aydınlatma Tesisi	348.524
	Emet	8	AG-YG Elektrik Şebekesi, ENH Projesi, KÖK	6.977.099
	Gediz	11	OG-AG Şebeke Tadilatı, Elektrik Şebekesi, AG-YG ŞEBEKESİ, ENH	8.606.284
	Hisarcık	4	Elektrik Şebekesi, AG-YG elektrik şebekesi	1.365.314
	Merkez	45	AG-YG Şebekesi, ENH, Aydınlatma Projesi, Elektrik Şebekesi, KÖK Projesi, ENH VE TRP Tesisi, AG-OG Elektrik Projesi	43.502.761
	Pazarlar	1	KÖK ENH Projesi	105.766
	Seyitömer	2	ENH Projesi, Dağıtım Merkezi	1.731.740
	Simav	19	AG-YG Elektrik Şebekesi, Elektrik Şebekesi, ENH, AG-OG Şebeke Projesi	13.121.198
	Tavşanlı	20	AG-YG Elektrik Şebekesi, Yolu Aydınlatma Projesi, Elektrik Şebekesi, KÖK ENH, ENH, Küçük Ek Tesis Yapım İşi, KÖK Yenileme	20.083.820
Uşak	Banaz	1	ENH AG YG Elektrik Şebekesi Tesis İşi	5.959.635
	Eşme	1	ENH YG AG Elektrik Şebekesi Tesis İşi	12.676.719
	Karahallı	1	AG-YG Elektrik Şebekesi Tesis İşi	4.014.787
	Merkez	5	AG-YG Elektrik Şebekesi Tesis İşi, KÖK ENH Tesis Yapım İşi, Küçük Ek Tesis Yapım İşi	38.742.985
Toplam proje sayısı		**328**	**Toplam maliyet**	**494.158.279**

EK B
Görüş/Şikayet Bildirim Formu

GÖRÜŞ/ŞİKÂYET BİLDİRİM FORMU		
GÖRÜŞ VE/VEYA ŞİKÂYETİ SUNAN KİŞİ HAKKINDA BİLGİ (İsminizi vermek istemiyorsanız lütfen burayı boş bırakın. Görüş/şikâyetleriniz OEDAŞ tarafından değerlendirilecektir)		
İsim Soyisim:		
Tarih:		
İrtibat Bilgisi: (Lütfen sizinle nasıl irtibat kurulmasını istediğinize dair gerekli bilgileri verin) Posta yolu ile ……. Telefon ile ……. E-posta ile.....		
Amacınızı belirtin: ☐ Görüş ☐ Şikâyet **Kaydeden:** ☐ Görüş/şikâyeti sunan kişi ☐ Diğer (lütfen kim olduğunu belirtin)	**Doldurulmuş Görüş/Şikâyet Bildirim Formunun kopyasının alındığını teyit eden imza** …….	
PROJE HAKKINDAKİ GÖRÜŞLERİNİZ (Gerekirse sayfanın arka tarafından devam edin)		
ŞİKÂYETİNİZ HAKKINDA BİLGİ		
Lütfen Şikâyetinizi Anlatın (Gerekirse sayfanın arka tarafından devam edin)		
Şikâyetle İlgili Olayın Tarihi ☐ Tek seferlik olay/şikâyet (Tarih …….) ☐ Birden fazla oldu (kaç defa? ……) ☐ Devam ediyor (problem halihazırda yaşanıyor)		
Problemin çözümü için ne önerirsiniz? (Gerekirse sayfanın arka tarafından devam edin)		
Bu bölüm OEDAŞ tarafından doldurulacaktır		
GÖRÜŞLE İLGİLİ DURUM		
Görüş kaydedildi (E/H)	**Sunum Tarihi:**	**Kaydeden:**
Yanıt gerekiyor (E/H)	**Yanıtın gönderim tarihi:**	
ŞİKÂYETLE İLGİLİ DURUM		
Şikâyet kaydedildi (E/H)	**Sunum Tarihi:**	**Kaydeden:**
Yanıtın gönderim tarihi:	**Şikâyet kapatıldı (E/H):**	**Kapanış tarihi ve imzası:**