



AYEN OSTİM ENERJİ ÜRETİM A.Ş.

Hülya Sokak No:37 067000

G.O.P. / ANKARA

Tel : 0 (312) 445 0464

Faks : 0 (312) 445 0502

ÇAYPINAR RÜZGÂR ENERJİ SANTRALİ (RES) PROJESİ

PAYDAŞ KATILIM PLANI



DOKAY-ÇED Çevre Mühendisliği Ltd. Şti.
Ata Mah. Kabil Cad. 140/A
06460 Çankaya/ANKARA
Tel: 0 (312) 475 7131
Faks: 0 (312) 475 7130

2020
ANKARA



**AYEN OSTİM ENERJİ ÜRETİM A.Ş.
ÇAYPINAR RÜZGÂR ENERJİ SANTRALİ (RES)
PROJESİ**

PAYDAŞ KATILIM PLANI

PROJE NO: 239-01

HAZİRAN 2020

REVİZYON LOGU

Rapor Adı	Paydaş Katılım Planı	Revizyon Numarası		
		0	1	2
Tarih		12.06.2020		
Hazırlayan	Buket Çalışkan Elif Tükenmez			
Kontrol Eden	Deniz Çağlar			
Şirket Müdürü	Prof. Dr. Coşkun Yurteri			

İÇİNDEKİLER LİSTESİ

KISALTMALAR LİSTESİ	iii
1 AMAÇ VE KAPSAM	1
2 PROJE TANITIMI	2
3 ULUSAL VE ULUSLARARASI DÜZENLEMELER VE YASAL ÇERÇEVE	3
3.1 Ulusal Mevzuat ve Resmi Şikâyet Kanalları.....	3
3.1.1 Türkiye Cumhuriyeti Anayasası.....	3
3.1.2 Bilgi Edinme Hakkı Kanunu.....	4
3.1.3 Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun.....	4
3.1.4 Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği.....	4
3.1.5 Resmi Şikâyet Kanalları.....	5
3.2 Uluslararası Standartlar.....	6
4 ROL VE SORUMLULUKLAR	6
5 PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ	7
6 BİLGİLENDİRME ARAÇ VE YÖNTEMLERİ	9
7 PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI	10
8 ŞİKÂYET GİDERME MEKANİZMASI	14
9 İZLEME, DENETİM VE RAPORLAMA	17
10 EĞİTİM	17
11 İLETİŞİM BİLGİLERİ	18

TABLolar LİSTESİ

Tablo-1. Belediyelere Ait İletişim Bilgileri	5
Tablo-2. PKP Uygulamaları Kapsamındaki Roller ve Sorumluluklar	7
Tablo-3. Proje Kapsamında Belirlenen Paydaş Grupları.....	7
Tablo-4. Paydaş Katılım Programı.....	11
Tablo-5. Ayen Ostim İletişim Bilgileri	18

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil-1. Bulduru Haritası.....	2
Şekil-2. Proje Sahası'nın En Yakın Yerleşim Yerlerine Mesafesini Gösterir Harita	3
Şekil-3. Şikâyet Giderme Mekanizması Akış Şeması	16

KISALTMALAR LİSTESİ

CİMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
ÇED	:Çevresel Etki Değerlendirme
ÇŞB	:Çevre ve Şehircilik Bakanlığı
ÇŞİM	:Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü
EPDK	:Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu
IFC	:Uluslararası Finans Kurumu
İSG	:İş Sağlığı ve Güvenliği
PKP	:Paydaş Katılım Planı
PS	:Performans Standartları
PTD	:Proje Tanıtım Dosyası
RES	:Rüzgâr Enerji Santrali
STK	:Sivil Toplum Kuruluşu
TKYB	:Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş.

1 AMAÇ VE KAPSAM

Ayen Ostim Enerji Üretim A.Ş. ("Ayen Ostim") tarafından Balıkesir ili Kepsut ilçesinde toplam 25,2 MWm / 24 MWe kurulu güce sahip Çaypınar Rüzgâr Enerji Santrali Projesi'nin ("Proje") kurulması planlanmaktadır.

Paydaş Katılım Planı ("PKP"), Proje'nin inşaat ve işletme aşamalarında yürütülecek faaliyetlerden etkilenebilecek yöre sakinleri ve toplulukların özellikleri, hassasiyetleri ve sosyo-ekonomik yararları gözetilerek oluşturulmuştur.

Bu çerçevede, ilgili ulusal mevzuat, uluslararası standartlar ve Ayen Ostim şirket politikaları göz önünde buldurularak hazırlanan PKP, en genel anlamıyla, Ayen Ostim'in paydaşlarıyla olan ilişkisini nasıl sürdüreceğine dair bir yol haritası olarak düşünülmelidir. PKP'nin kapsamı ve temel hedefleri aşağıda listelenmiştir:

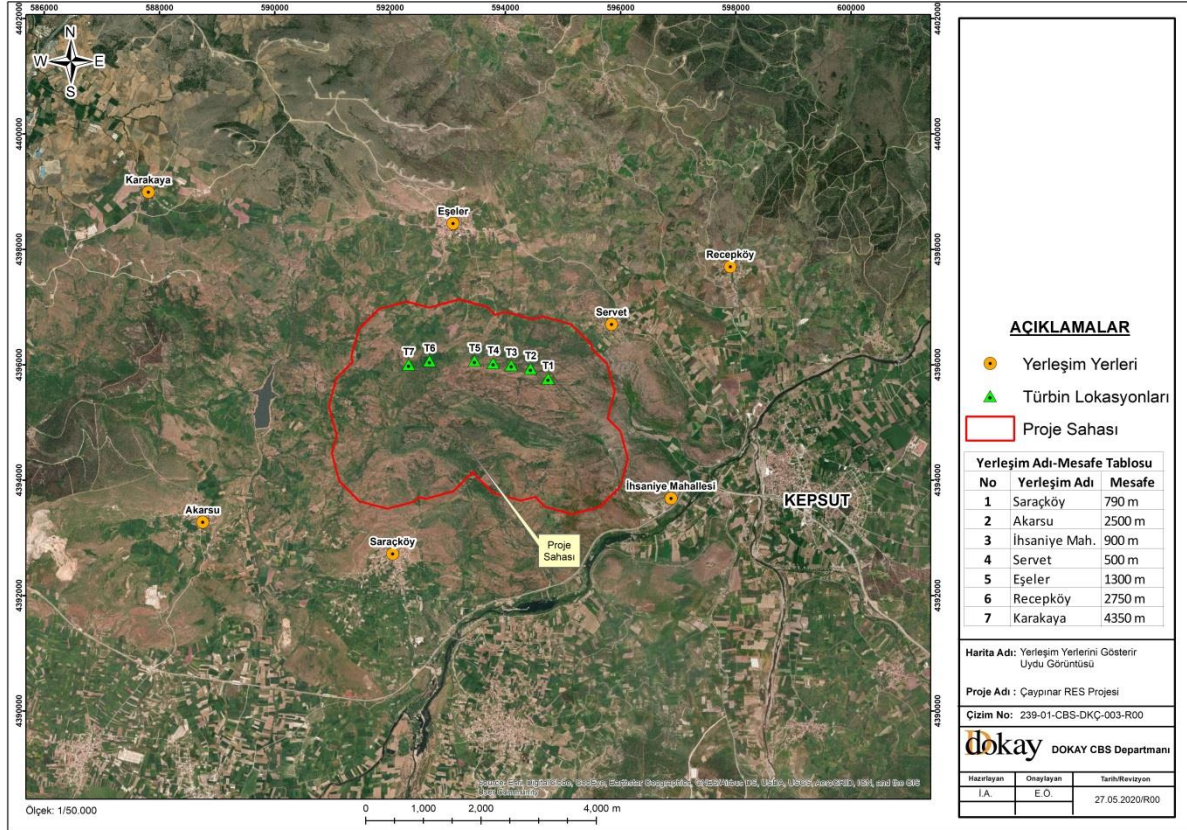
- Proje'nin ana ve stratejik paydaşlarının belirlenmesi;
- Belirlenen paydaşlar ile etkili bir iletişimin sağlanabilmesi için gereken yöntemlerin tanımlanması;
- Ayen Ostim ile bölge halkı arasında karşılıklı güvene dayalı ilişkiler kurulması;
- Paydaşların yapılan yatırımlar, inşaat işleri ve işletme faaliyetleri ile bu aşamalarda ortaya çıkabilecek olası çevresel ve sosyal riskler ile etkiler konusunda zamanında bilgi sahibi olmasının sağlanması;
- Paydaşlar ile paylaşılan bilgi ve/veya belgelerin doğru ve anlaşılabilir olmasının sağlanması;
- Paydaşlar ve özellikle de hassas gruplar ile Proje'nin inşaat ve işletme dönemlerinde yürütülecek olan bilgilendirme ve istişare sürecine ilişkin yöntem ve programın belirlenmesi;
- İlgili tüm tarafların sürece dâhil edilmesinin sağlanması;
- Paydaşların Proje ile ilgili endişe ve şikâyetleri varsa bunların kayıt altına alınarak ve çözüm bulunarak giderilmesine yardımcı olunması.

Paydaşların, Proje'nin çevresel ve sosyal performansına ilişkin endişe ve şikâyetlerini öğrenebilmek ve bunların giderilmesine yardımcı olabilmek amacıyla PKP kapsamında bir Şikâyet Giderme Mekanizması oluşturulmuştur. Paydaş katılımı sürecinde, paydaşlar oluşturulan Şikâyet Giderme Mekanizması hakkında da bilgilendirilecektir.

İşbu PKP, Proje'nin inşaat ve işletme dönemlerinde gerçekleştirilecek bütün faaliyetleri kapsamaktadır. Bununla birlikte, PKP yaşayan bir doküman olup Proje'nin tüm aşamalarında Ayen Ostim tarafından düzenli olarak izlenecek, gözden geçirilecek ve güncellenecektir. Bu çerçevede, gerekmesi halinde PKP, yapılan paydaş katılım toplantılarını ve diğer ilgili faaliyetleri içerecek şekilde revize edilecektir.

Mahallesi (900 m); Eşeler Mahallesi (1300 m); Akarsu Mahallesi (2500 m); Recepköy Mahallesi (2750 m); ve Karakaya Mahallesi (4350 m).

Proje Sahası'nın en yakın yerleşim yerlerine olan mesafesi Şekil-2'de gösterilmektedir.



Şekil-2. Proje Sahası'nın En Yakın Yerleşim Yerlerine Mesafesini Gösterir Harita

3 ULUSAL VE ULUSLARARASI DÜZENLEMELER VE YASAL ÇERÇEVE

Proje'nin paydaş katılım sürecinde; ilgili ulusal mevzuatın yanı sıra Uluslararası Finans Kurumu ("IFC") tarafından oluşturulmuş olan Performans Standartları ("PS") ve Ayen Ostim tarafından oluşturulmuş olan tüm politika, standart, plan ve prosedürler dikkate alınacaktır. Söz konusu ulusal ve uluslararası yasal düzenlemeler ile ilgili bilgiler aşağıdaki bölümlerde alt başlıklar halinde verilmiştir.

3.1 Ulusal Mevzuat ve Resmi Şikâyet Kanalları

3.1.1 Türkiye Cumhuriyeti Anayasası

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası (Kanun No:2709; Kabul Tarihi: 07.11.1982), paydaş katılım bileşenleri ile ilgili esas alınması gereken düzenlemeleri içermektedir. Paydaş katılım hususları ile ilgili Anayasa hükümleri aşağıda listelenmiştir.

Düşünce ve Kanaat Hürriyeti (Madde 25):

Herkes, düşünce ve kanaat hürriyetine sahiptir. Her ne sebep ve amaçla olursa olsun kimse, düşünce ve kanaatlerini açıklamaya zorlanamaz; düşünce kanaatleri sebebiyle kınanamaz ve suçlanamaz.

Düşünceyi Açıklama ve Yayma Hürriyeti (Madde 26):

Herkes, düşünce ve kanaatlerini söz, yazı, resim veya başka yollarla tek başına veya toplu olarak açıklama ve yayma hakkına sahiptir. Bu hürriyet Resmî makamların müdahalesi olmaksızın haber veya fikir almak ya da vermek serbestliğini de kapsar.

Sağlık, Çevre ve Konut (Madde 56):

Herkes, sağlıklı ve dengeli bir çevrede yaşama hakkına sahiptir. Çevreyi geliştirmek, çevre sağlığını korumak ve çevre kirlenmesini önlemek Devletin ve vatandaşların ödevidir. Devlet, herkesin hayatını, beden ve ruh sağlığı içinde sürdürmesini sağlamak; insan ve madde gücünde tasarruf ve verimi artırarak, işbirliğini gerçekleştirmek amacıyla sağlık kuruluşlarını tek elden planlayıp hizmet vermesini düzenler. Devlet, bu görevini kamu ve özel kesimlerdeki sağlık ve sosyal kurumlarından yararlanarak, onları denetleyerek yerine getirir.

3.1.2 Bilgi Edinme Hakkı Kanunu

24.10.2003 tarih ve 25269 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (Kanun No:4982), demokratik ve şeffaf bir yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak kişilerin bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin esas ve usulleri düzenlemektedir. İkinci Bölüm Madde 4 uyarınca, herkes bilgi edinme hakkına sahiptir.

3.1.3 Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun

Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun (Kanun No: 3071), 10.11.1984 tarih ve 18571 sayılı Resmi Gazete ile yürürlüğe girmiştir. Söz konusu kanun, Türk vatandaşlarının ve Türkiye’de ikamet eden yabancıların kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, Türkiye Büyük Millet Meclisine ve yetkili makamlara yazı ile başvurma haklarının kullanılma biçimini düzenlemeyi amaçlamaktadır.

Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanunu Madde-3 uyarınca, Türk vatandaşları kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, Türkiye Büyük Millet Meclisine ve yetkili makamlara yazı ile başvurma hakkına sahiptirler.

3.1.4 Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği

Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği (25.11.2014 tarih ve 29186 sayılı Resmi Gazete), çevresel etki değerlendirme (“ÇED”) sürecinin önemli bir parçası olan halkın katılımı toplantılarına dair yasal çerçeveyi sunmaktadır. ÇED sürecine tabi projeler için kapsam ve özel formatın belirlenmesinden önce, yasal bir zorunluluk olarak halkın katılımı toplantısı yapılmaktadır. Bu doğrultuda, ÇED Yönetmeliği Madde 9’da “halkı katılımı hakkında bilgilendirmek ve projeye ilişkin görüş ve önerilerini almak üzere; Çevre ve Şehircilik Bakanlığı (“ÇŞB”) tarafından yeterlik verilmiş kuruluşlar ve proje sahibinin katılımı ile ÇŞB tarafından belirlenen tarih ve saatte, projeden en çok etkilenmesi beklenen yöre halkının kolaylıkla ulaşabileceği valilikçe belirlenen merkezi bir yerde Halkın Katılımı Toplantısı düzenlenir.” hükmü yer almaktadır.

İnceleme değerlendirme toplantıları sırasında, Komisyon tarafından halkın katılımı toplantısı ve sürecin diğer aşamalarında yöre halkı ve toplum tarafından gündeme getirilen görüş ve önerilere çözüm getirilip getirilmediğine dair inceleme ve değerlendirmeler yapılır.

Komisyon tarafından incelenerek son şekli verilen ÇED Raporu, halkın görüş ve önerilerini almak üzere, ÇŞB ve/veya valilik tarafından askıda ilan ve internet aracılığı ile on takvim günü görüşe açılır. Proje ile ilgili karar alma sürecinde, ÇŞB bu aşamada gelen görüşleri de değerlendirmeye alır.

Bu çerçevede, halktan gelen görüşler doğrultusunda, rapor içeriğinde bir eksiklik olduğu tespit edilirse bu eksikliklerin tamamlanması, ek çalışmalar yapılması ya da komisyonun yeniden toplanması istenebilir.

Proje hakkında verilen "ÇED Olumlu" veya "ÇED Olumsuz" kararı ÇŞB ve ilgili Valilik tarafından askıda ilan ve resmi web sayfası aracılığıyla halka duyurur.

Proje için 2017 Kasım ayında Proje Tanıtım Dosyası ("PTD") hazırlanmış ve bu kapsamda, Balıkesir Valiliği Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü ("ÇŞİM") tarafından 12.12.2017 tarih ve E-2017136 numaralı "ÇED Gerekli Değildir" kararı verilmiştir. Bu nedenle, Proje için ÇED süreci başlatılmamış olup halkın katılımı toplantısı düzenlenmesi gerekmemiştir.

3.1.5 Resmi Şikâyet Kanalları

Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun ve Bilgi Edinme Kanunu uyarınca, paydaşlar, Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı bünyesinde faaliyet gösteren Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi ("CİMER") üzerinden başvuru yaparak Proje ile ilgili talep, öneri ve şikâyetlerini bildirebilirler. Paydaşlar, CİMER internet adresi (<https://www.cimer.gov.tr>) üzerinden veya Alo 150 Doğrudan Cumhurbaşkanlığı hattını arayarak başvurularını iletebilirler.

Benzer şekilde, Proje kapsamındaki faaliyetlerle ilgili şikâyet ve/veya öneriler, Balıkesir Büyükşehir Belediyesi ve Kepsut İlçe Belediyesi' ne ait internet sayfalarında yer alan iletişim formları doldurularak yapılabilecektir. İlgili belediyelere ait iletişim bilgileri Tablo-1'de sunulmuştur.

Tablo-1. Belediyelere Ait İletişim Bilgileri

İlgili Belediye	İletişim Kanalları
Balıkesir Büyükşehir Belediyesi	Adres: Eski Kuyumcular Mah. Mekik Sokak No:25 Balıkesir / TÜRKİYE İletişim Merkezi: 444 40 10 WhatsApp İhbar Hattı: 0552 266 1010 e-posta : belediye@balikesir.bel.tr İnternet sitesi: https://www.balikesir.bel.tr Dilek ve Şikâyet Bildirmek için link: https://e-belediye.balikesir.bel.tr/SikayetOneri/Index/
Kepsut İlçe Belediyesi	Adres: Cumhuriyet Meydanı No 19 Kepsut/ BALIKESİR Telefon: 0 266 576 1008 e-posta: kepsut@kepsut.bel.tr İnternet sitesi: http://kepsut.bel.tr İletişim formu linki: http://kepsut.bel.tr/iletisim.asp

3.2 Uluslararası Standartlar

IFC PS1, paydaş katılımı ve Şikâyet Giderme Mekanizması oluşturulması ile ilgili genel çerçeveyi belirlemektedir. IFC PS1 uyarınca bir projenin çevresel ve sosyal etkilerini başarılı bir şekilde yönetmek için gerekli olan güçlü, yapıcı ve duyarlı ilişkilerin kurulabilmesi için paydaşların katılımı şarttır.

Paydaşların katılımı sürekli bir süreçtir. Paydaş katılımı, etki dereceleri değişmekle birlikte, paydaşların analiz edilmesi ve planlanması, paydaşların bilgilendirilmesi, istişare ve katılım sağlanması, Şikâyet Giderme Mekanizması oluşturulması ve etkilenen topluluklara sürekli bilgi ve rapor verilmesinden oluşmaktadır. Paydaş katılımının yapılış şekilleri, sıklıkları ve çaba düzeyleri ciddi farklılıklar göstermekle birlikte, bu kapsamda yapılacak çalışmalar, Projenin içinde bulunduğu aşama (inşaat, işletme gibi) ile olası risk ve yaratılabilecek olası olumsuz etkiler ile orantılı olmalıdır.

Uluslararası standartlar uyarınca paydaş katılımı süreci ile ilgili temel gereklilikler aşağıdaki gibidir:

- Paydaşların tanımlanması;
- Paydaş Katılım Planı'nın hazırlanması;
- Proje'nin inşaat ve işletme aşamalarındaki faaliyetler nedeniyle Proje'den etkilenen veya etkilenmesi muhtemel olan topluluklarla gerekli bilgilerin paylaşılması;
- Proje ile ilgili olarak paydaşların endişeleri, şikâyetleri, talep ve önerilerini hedefleyen bir şikâyet ve geri bildirim mekanizmasının hazırlanması ve uygulamaya konulması.

Benzer şekilde, IFC tarafından hazırlanan "Paydaş Katılımı: Gelişmekte Olan Ülkelerde İş Yapan Şirketler için İyi Uygulama El Kitabı", paydaş katılım sürecinin ana bileşenlerini şu şekilde tanımlamaktadır:

- Paydaşların analizi ve katılımlarının planlanması;
- Bilgi paylaşımı, paydaşlara raporlama yapılması ve istişareler;
- Pazarlık ve ortaklıklar;
- Paydaşların proje takibine katılımı;
- Şikâyet yönetimi;
- Diğer yönetim işlevleri.

4 ROL VE SORUMLULUKLAR

Ayen Ostim, paydaş katılımı ve Şikâyet Giderme Mekanizması kapsamındaki tüm sürecin organizasyonu, paydaşlar ile iletişimin sağlanması, paydaşlardan gelen talep ve/veya şikâyetlerin alınması ile bu talep ve şikâyetlerin cevaplandırılması da dâhil olmak üzere bütün sorumluluğu üstlenecektir.. Paydaş katılımı sürecinin ve şikâyet mekanizmasının etkin bir şekilde uygulanabilmesi için belirlenen görev ve sorumluluklar Tablo-2'de sunulmuştur.

Tablo-2. PKP Uygulamaları Kapsamındaki Roller ve Sorumluluklar

Roller	Görev ve Sorumluluklar
Proje Müdürü	<ul style="list-style-type: none"> • Proje'nin inşaat ve işletme dönemi boyunca PKP ve şikâyet mekanizmasının etkili bir şekilde uygulanabilmesi için yeterli kaynakların tahsis edilmesinin sağlanması • Harici ve iç paydaşlardan gelen şikâyet ve/veya önerilerin toplanmasının, kaydedilmesinin ve bunlara yanıt verilmesinin sağlanması • Paydaşlarla etkili ve düzenli olarak iletişimin sağlanması • Paydaş Katılım Toplantılarının düzenlenmesi • Proje ile ilgili bilgilerin paylaşılması • İstişare faaliyetlerinin yapılması
İSG Uzmanı ve Çevre Mühendisi	<ul style="list-style-type: none"> • Proje Müdürü'ne, PKP ve şikâyet mekanizması uygulamaları hakkında bilgi verilmesi ve/veya raporlama yapılması • Şikâyet veri tabanının düzenli olarak gözden geçirilmesi • Paydaşlardan gelen şikâyetlerin gözden geçirilmesi ve gelen şikâyetlere makul bir zamanlamayla yanıt verilmesi • PKP' nin alt yükleniciler tarafından uygulanmasının sağlanması • Dâhili şikâyetlerin kaydedilmesinin ve bunlara yanıt verilmesinin sağlanması • Ayen Ostim çalışanlarına ve altyüklenicilere PKP ve Şikâyet Giderme Mekanizması kapsamındaki uygulamalar ile ilgili eğitimlerin verilmesi

5 PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ

Proje faaliyetleri ve performansından etkilenen, bu süreçleri etkileyebilen veya Proje ile yasal bir ilişkisi olan bireyler, gruplar ve kurum/kuruluşlar paydaş olarak nitelendirilmektedir.

Paydaşların, Projenin erken dönemlerinde belirlenmesi, paydaş katılımı sürecinin anahtar bir basamağıdır. Paydaşların belirlenmesinin temel amacı; doğrudan veya dolaylı olarak Projeden etkilenebilecek ve Proje ile ilgisi olabilecek kişi, grup ya da kurumların tanımlanarak bu kişi, grup ve kurumlara öncelik verilmesidir. Bu çerçevede, Proje 'den etkilenebilecek kişi ve gruplar, dezavantajlı ve/veya hassas durumları sebebiyle ayrı bir önem arz etmektedir.

Proje kapsamında belirlenen paydaşlar Tablo-3'te sunulmuştur. Bu paydaşlardan Şirket Grubu dışındakiler Harici Paydaş olarak değerlendirilmiştir. İlaveten, Proje kapsamında Sivil Toplum Kuruluşları, Üniversiteler ve Medya dolaylı paydaş olarak tanımlanmış olup; Yerel Topluluklar, Devlet Kurum ve Kuruluşları, Yerel Devlet Kuruluşları, Kredi Kuruluşları ve Şirket Grubu birincil paydaş (doğrudan paydaş) olarak belirlenmiştir.

Tablo-3. Proje Kapsamında Belirlenen Paydaş Grupları

Paydaş Grubu	Paydaşlar	Proje ile Bağlantısı
Ekosistem	<ul style="list-style-type: none"> • Proje Alanı ve yakın çevresinde bulunan flora ve fauna türleri 	<ul style="list-style-type: none"> • Proje'nin inşaat ve işletme dönemi boyunca yürütülecek olan faaliyetler sırasında Proje Alanı ve yakın çevresindeki biyoçeşitlilik unsurlarının korunması ve izlenmesi
Proje Sahası'na Yakın İlçeler ve Yerel Topluluklar	<ul style="list-style-type: none"> • Balıkesir İli Altıeylül İlçesi • Saraçköy Mahallesi sakinleri • İhsaniye Mahallesi sakinleri 	<ul style="list-style-type: none"> • Gürültü, hava kirliliği ve halk sağlığı ve güvenliği gibi çevresel ve sosyal unsurlar • Sosyo-ekonomik etkiler

Paydaş Grubu	Paydaşlar	Proje ile Bağlantısı
	<ul style="list-style-type: none"> • Servet Mahallesi sakinleri • Eşeler Mahallesi sakinleri 	<ul style="list-style-type: none"> • Yerel istihdam
Devlet Kurum ve Kuruluşları	<ul style="list-style-type: none"> • Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı • Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu • Türkiye Elektrik İletim A.Ş. (TEİAŞ) • Çevre ve Şehircilik Bakanlığı • Tarım ve Orman Bakanlığı • Doğa Koruma ve Milli Parklar Genel Müdürlüğü • Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı • Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı • Sağlık Bakanlığı • Kültür ve Turizm Bakanlığı • Hazine ve Maliye Bakanlığı 	<ul style="list-style-type: none"> • Politika oluşturma • Proje kapsamında alınması gereken izin ve lisanslar • Çalışanların ve yerel topluluklarının sağlık ve güvenliğinin korunması • Çevrenin korunması • Kültürel mirasın korunması • Biyolojik çeşitliliğin korunması • Arazi kullanımı ile ilgili alınması gereken izinler • Ulaştırma ile ilgili konular hakkında gerekli izinlerin alınması • Altyapı hizmetleri ile Enerji İletim Hatları işletme ve bakımı • Bulaşıcı hastalıkların yayılmasının önlenmesi ve kamu sağlığının korunması
Yerel Devlet Kuruluşları	<ul style="list-style-type: none"> • Balıkesir Valiliği Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü • Balıkesir Orman Bölge Müdürlüğü • Tarım ve Orman Bakanlığı 2. Bölge Müdürlüğü (Balıkesir Şube Müdürlüğü) • Balıkesir Valiliği Tarım ve Orman İl Müdürlüğü • Balıkesir Kültür Varlıklarını Koruma Bölge Kurulu Müdürlüğü • Balıkesir İl Sağlık Müdürlüğü • Balıkesir Büyükşehir Belediyesi • Balıkesir İl Jandarma Komutanlığı • Kepsut Belediyesi • Balıkesir Valiliği • Kepsut Kaymakamlığı • Muhtarlıklar 	<ul style="list-style-type: none"> • Proje kapsamında gerekli izinlerin alınması • Proje çevresel etkilerinin yönetilmesi (atık ve atıksu gibi) ve çevresel denetimler • Arazi kullanımı ile ilgili alınması gereken izinler • Bulaşıcı hastalıkların yayılmasının önlenmesi • İşçi ve kamu sağlık ve güvenliğinin korunması • Rastlantısal bulgu olması durumunda kültürel varlıkların korunması için yapılması gereken prosedürler ile ilgili istişare • Acil durum olması durumunda iletişim sağlanması • Güvenlik
Üniversite	Hacettepe Üniversitesi	Ornitoloji Raporu hazırlanması için teknik destek alınması
Sivil Toplum Kuruluşları (STK)	<ul style="list-style-type: none"> • Türkiye Rüzgâr Enerjisi Birliği (TÜREB) • Doğa Derneği • Türkiye Çevre Vakfı 	Çevresel ve sosyal etkiler, ekonomik kalkınma ve istihdam konuları hakkında görüşmeler ve teknik destek
Kredi Kurumları	Uluslararası finans kuruluşları ve özel bankalar (TKYB ve TKYB' ye bağlı uluslararası kaynaklar)	Proje finansmanı
Medya	• Yerel ve ulusal gazeteler	Proje ile ilgili bilgi paylaşımı ve reklam çalışmaları

Paydaş Grubu	Paydaşlar	Proje ile Bağlantısı
	<ul style="list-style-type: none">• Sosyal Medya	
Şirket Grubu	<ul style="list-style-type: none">• Proje çalışanları• Altyükleniciler	<ul style="list-style-type: none">• Proje Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi uygulamaları• İstihdam• İş gücü ve yönetimi

6 BİLGİLENDİRME ARAÇ VE YÖNTEMLERİ

Proje'ye ilişkin bilgilerin paylaşılması, yerel topluluklar ve diğer paydaşların proje ile ilgili risk ve etkiler kadar fırsatları da anlamasına yardımcı olur. Bu sayede paydaşların; (i) Proje'nin amacı, özelliği ve ölçeği; (ii) önerilen proje faaliyetlerinin süresi, (iii) söz konusu topluluklara getireceği risk ve potansiyel etkiler ile bunlara karşı alınan hafifletme tedbirleri, (iv) öngörülen paydaş katılım süreci ve (v) Şikâyet Giderme Mekanizması gibi bilgilere erişimi sağlar.

Ayen Ostim, yerel topluluklara, çalışanlarına ve diğer paydaşlarına tutarlı ve şeffaf bir şekilde ve zamanında bilgilendirme yapabilmek için medya, kurumsal internet sitesi, broşür ve bilgi notları, yazışmalar, ilanlar, düzenli toplantılar, yüz yüze görüşmeler ve diğer bilgilendirme faaliyetleri gibi iletişim araçlarını kullanacaktır. Bu bağlamda, Ayen Ostim, Proje ile ilgili güncel bilgi ve dokümanları kurumsal internet sitesi üzerinden paylaşmaktadır (bkz: <http://www.ayen.com.tr>).

Proje kapsamında hazırlanan Çevresel ve Sosyal Aksiyon Planı, Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı, PKP, Şikâyet Giderme Mekanizması vb. dokümanlar internet sitesinde ve muhtarlıklarda bulundurulacaktır. İlâveten, Ayen Ostim kurumsal internet sitesinde, Proje' nin farklı aşamalarıyla ilgili bilgiler sağlayan materyaller bulunmaktadır ve paydaşlar, kurumsal internet sitesi üzerinden Proje hakkında sürekli olarak bilgilendirilmektedir.

Paydaşlar, Proje kapsamındaki faaliyetler sebebi ile risk ve olumsuz etkilere maruz kaldığında, paydaşların görüşlerini ifade etmelerini ve Proje Sahibinin bu görüşleri değerlendirerek cevap verebilmesini sağlamak üzere bir istişare süreci gerçekleştirilecektir. İstişare süreci; projenin riskleri, olumsuz etkileri ve paydaşlar tarafından dile getirilen endişelerle orantılı olacaktır. Etkili bir istişare süreci için aşağıda listelenen hususlar dikkate alınacaktır:

- İstişare süreci, çevresel ve sosyal risk ve etkilerin belirlendiği Proje'nin inşaat döneminde başlatılacak, risk ve etkiler oluştuğunda tekrarlanacaktır;
- İstişare sürecinde paylaşılan bilgiler, yerel toplulukların anlayabileceği sadelikte, uygun formatta, şeffaf, objektif, anlamlı ve kolay ulaşılabilir olacaktır;
- İstişare sürecinde, dolaylı etkilenen paydaşlardan ziyade Proje'den doğrudan etkilenen gruplara odaklanılacaktır;
- Sürecin iyi yönetilebilmesi için dışarıdan yönlendirme, müdahale ve zorlama olmadığından emin olunacaktır;
- Bu süreç ile ilgili çıktılar kayıt altına alınacaktır.

Ayen Ostim, paydaşlardan şikâyet gelmesi durumunda Şikâyet Giderme Mekanizmasının uygulanmasına ek olarak, yerel toplulukların taleplerine, yorumlarına ve sorularına tam ve zamanında cevap verecektir. Tüm talepler saygı duyularak ele alınacaktır. Belirli bir talebi yerine getirmek mümkün olmadığında, bunun neden mümkün olmadığı konusunda sosyal planların da yardımıyla, paydaşlara ayrıntılı bir açıklama yapılacaktır.

7 PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI

Paydaş katılımının amacı, Proje performansı, Proje geliştirme ve yatırım planları ve bunların uygulanması da dâhil olmak üzere Proje'nin inşaat ve işletme dönemlerinde gerçekleştirilecek faaliyetler hakkında paydaşlara bilgi vermek için paydaşlarla sürekli iletişimin sağlanmasıdır. Paydaş katılımı sürecinde paydaşlarla paylaşılacak bilgiler, kullanılacak iletişim yöntem ve araçları ile paydaş grupları ve sorumlu kişiler Tablo-4'teki programda sunulmuştur.

Proje performans gereklilikleri ve paydaşlardan gelen geri bildirimlere bağlı olarak paydaş katılım programı gözden geçirilecek ve revize edilecektir.

Proje'nin inşaat ve işletme aşamalarında paydaş katılım toplantıları gerçekleştirilecek olup toplantı kesin tarih ve saatleri yerel medya ve muhtarlıklar aracılığı ile toplantı tarihinden en az on gün önce paydaşlara duyurulacaktır. Toplantı yer ve tarihleri paydaş katılımının yüksek olacağı şekilde düzenlenecektir. Gerekmesi durumunda katılımı artırmak için Proje sahibi tarafından ulaşım desteği sağlanacaktır.

Tablo-4'te ana hatları verilen program dâhilinde paydaşlara sunulan bilgiler, herkesin anlayabileceği şekilde sade ve açık olacaktır. Toplantılarda paydaşların endişelerini rahatlıkla dile getirebileceği bir ortam sağlanacaktır. Paydaşlardan gelen sorular cevaplanacak ve belirtilen şikâyet/endişelerin takibi yapılacaktır. Toplantıların muhtarlıklarda veya köy kahvelerinde yapılması planlanmaktadır.

Proje çalışanları ve altyüklenicileri paydaş katılımı sürecine dâhil edebilmek, Proje ile ilgili ilerlemeler hakkında çalışanları bilgilendirmek, dâhili şikâyet mekanizması işleyişini aktarabilmek ve çalışanların görüşlerini alabilmek için düzenli aralıklarla istişare ve toplantılar yapılacaktır.

Tablo-4. Paydaş Katılım Programı

Paydaş Grupları	Proje Aşaması	İletişim Sıklığı	Paydaşlarla Paylaşılacak Bilgi/Belgeler	İletişim Araç ve Yöntemleri	Sorumlular
Proje Sahası'na Yakın İlçeler ve Yerel Topluluklar	<ul style="list-style-type: none"> • İnşaat • İşletme 	<ul style="list-style-type: none"> • İnşaat döneminde altı ayda bir • İşletme döneminde yılda bir • Topluluklardan şikâyet ve/veya öneri gelmesi durumunda 	<ul style="list-style-type: none"> • Çevresel ve Sosyal Aksiyon Planı • Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı • Paydaş Katılım Planı • Şikâyet Giderme Mekanizması ve şikâyet formları • Açık iş pozisyonları • Mal ve hizmet satın alma işlemleri • Proje çizelgesi ve planlaması • Yıllık faaliyet raporları 	<ul style="list-style-type: none"> • Şirket internet sitesi • Bilgilendirme ilan ve broşürleri • Yazışma ve telefon görüşmeleri • Medya • Dış şikâyet formları 	Proje Müdürü
Devlet Kurum ve Kuruluşları / Yerel Devlet Kuruluşları	<ul style="list-style-type: none"> • İnşaat • İşletme 	<ul style="list-style-type: none"> • Proje kapsamında devlet kurum/kuruluşlarından izin alınması gerektiğinde • Proje kapsamında devlet kurum/kuruluşlarına başvuru yapılması gerektiğinde • Devlet kurum/kuruluşları tarafından denetim yapılması durumunda • Devlet kurum/kuruluşlarından şikâyet ve/veya öneri gelmesi durumunda 	<ul style="list-style-type: none"> • Proje çizelgesi ve planlaması • Yıllık faaliyet raporları • Alınması gereken izinler kapsamında gerekli dokümanlar 	<ul style="list-style-type: none"> • Şirket internet sitesi • Yazışma ve telefon görüşmeleri 	<ul style="list-style-type: none"> • Proje Müdürü • İSG Uzmanı • Çevre Mühendisi
Üniversiteler	<ul style="list-style-type: none"> • İnşaat • İşletme 	<ul style="list-style-type: none"> • Proje kapsamında teknik konularla ilgili danışmanlık 	<ul style="list-style-type: none"> • Proje ile ilgili teknik bilgiler 	<ul style="list-style-type: none"> • Yazışmalar 	Proje Müdürü

Paydaş Grupları	Proje Aşaması	İletişim Sıklığı	Paydaşlarla Paylaşılacak Bilgi/Belgeler	İletişim Araç ve Yöntemleri	Sorumlular
		alınması gerektiğinde			
STK	<ul style="list-style-type: none"> • İnşaat • İşletme 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerekmesi durumunda • STK'lardan şikâyet ve/veya öneri gelmesi durumunda 	<ul style="list-style-type: none"> • Çevresel ve Sosyal Aksiyon Planı • Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı • Paydaş Katılım Planı • Şikâyet Giderme Mekanizması ve şikâyet formları 	<ul style="list-style-type: none"> • Şirket internet sitesi • Bilgilendirme ilan ve broşürleri • Yazışma ve telefon görüşmeleri • Dış şikâyet formları 	Proje Müdürü
Kredi Kurumları	<ul style="list-style-type: none"> • İnşaat Dönemi öncesi • İnşaat • İşletme 	<ul style="list-style-type: none"> • Proje'nin inşaat ve işletme dönemlerinde kredi kurumları ile yapılacak olan yıllık İzleme Toplantıları sırasında • Proje ile ilgili bilgi/belge paylaşılması gerekmesi durumunda 	<ul style="list-style-type: none"> • Çevresel ve Sosyal Aksiyon Planı • Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı • Paydaş Katılım Planı • Şikâyet Giderme Mekanizması ve şikâyet formları • Proje ile ilgili Çevresel izleme raporları • Proje'nin çevresel ve sosyal performansı ile ilgili yıllık faaliyet raporları 	<ul style="list-style-type: none"> • Şirket internet sitesi • Düzenli toplantılar • Yazışma ve telefon görüşmeleri • Dış şikâyet formları 	<ul style="list-style-type: none"> • Proje Müdürü • İSG Uzmanı • Çevre Mühendisi
Şirket Grubu	<ul style="list-style-type: none"> • İnşaat • İşletme 	<ul style="list-style-type: none"> • Aylık periyotlarla yapılacak düzenli toplantılar • Çalışanlardan şikâyet ve/veya öneri gelmesi durumunda 	<ul style="list-style-type: none"> • Çevresel ve Sosyal Aksiyon Planı • Çevresel ve Sosyal Yönetim Planı • Paydaş Katılım Planı • Şikâyet Giderme Mekanizması ve şikâyet formları (iç şikâyetler) • Bilinçlendirme çalışmaları ve 	<ul style="list-style-type: none"> • Düzenli toplantılar • Yazışma ve telefon görüşmeleri • İş gücü denetimleri / gözden geçirme çalışmaları • İSG toplantıları • İç şikâyet formları • Proje Sahası'nda 	<ul style="list-style-type: none"> • Proje Müdürü • İSG Uzmanı • Çevre Mühendisi • Altyükleniciler

Paydaş Grupları	Proje Aşaması	İletişim Sıklığı	Paydaşlarla Paylaşılacak Bilgi/Belgeler	İletişim Araç ve Yöntemleri	Sorumlular
			<p>eğitimler</p> <ul style="list-style-type: none">• Eğitim dokümanları• İSG prosedür ve planları• Çevresel etkilerin yönetimi ile ilgili prosedür ve planlar• Proje çizelgesi ve planlaması• Yıllık faaliyet raporları	<p>bulunan şikâyet kutuları ve bilgilendirme notları</p>	

8 ŞİKÂYET GİDERME MEKANİZMASI

Çalışanların ve harici paydaşların Proje'nin çevresel ve sosyal performansına ilişkin endişe ve şikâyetlerini öğrenebilmek ve bunların giderilmesine yardımcı olabilmek için Proje kapsamında bir Şikâyet Giderme Mekanizması oluşturulmuştur. Bu süreçte, projenin olası riskleri ile muhtemel olumsuz etkileri göz önünde bulundurulmuştur.

Şikâyet Giderme Mekanizması, paydaşların duyabilecekleri endişelerin, kültürel açıdan uygun, şeffaf ve anlaşılabilir bir istişare süreci kullanılarak, ivedilikle giderilmesini amaçlamaktadır. Endişesini veya şikâyetini dile getiren taraf, hiçbir bedel veya yaptırımla karşılaşmayacaktır.

Şikâyet Giderme Mekanizması, yasal veya idari çözüm yollarına başvurulmasının önünde bir engel teşkil etmemektedir. Paydaşlar ve etkilenen topluluklar, paydaş katılımı sürecinde Şikâyet Giderme Mekanizması hakkında bilgilendirilecektir.

Şikâyet Giderme Mekanizmasının etkili bir şekilde uygulanabilmesi için aşağıdaki adımların izlenmesi gerekmektedir:

- Şikâyet Giderme Mekanizması, Proje'nin çevresel ve sosyal riskleri ile olası etkilerini dikkate almak suretiyle hazırlanmıştır;
- Süreç kolaylıkla anlaşılabilir, erişebilir, güvenilir ve kültürel açıdan uygun bir şekilde tasarlanmaktadır;
- Çalışanlara ve harici paydaşlara şikâyetleri ile ilgili nereye, kime ve nasıl ulaştıracakları hakkında bilgi verilecektir;
- Gelen şikâyetlerle ilgili bir cevap süresi belirlenerek (örneğin 15 gün) bu süreye bağlı kalınacaktır;
- Yerel topluluklara, çalışanlara ve diğer paydaşlara geri bildirimde bulunarak, endişe ve şikâyetleri ile ilgili gerçekleştirilen işlemler ve bu işlemlerin sonucu açıklanacaktır;
- Tüm yapılan işlemler ile ilgili gerekli kayıtlar tutulacak ve TKYB' ye yıllık olarak raporlanacaktır.

Dâhili ve harici şikâyetler, aşağıda belirtildiği şekilde toplanacak, kayıt altına alınacak ve değerlendirilecektir:

- Şikâyetlerin alınmasının ardından, şikâyet türüne göre, süreç Proje Müdürü, İSG Uzmanı veya Çevre Mühendisi tarafından başlatılacaktır;
- Gelen şikâyetler veri tabanına kaydedilecek ve TKYB' ye yıllık olarak raporlanacaktır.
- Şikâyet ilgili birime yönlendirilecek ve konu ile ilgili ön değerlendirme yapılacaktır;
- Şikâyetin çözümü için gerekli aksiyon ve tedbirler belirlenecek ve uygulanacaktır;
- Şikâyet sahibi, şikâyet formlarında, isim ve iletişim bilgisi belirtti ise kendisi sürecin başlamasının ardından beş iş günü içerisinde bilgilendirilecektir. Aynı şekilde şikâyetin giderilmesi durumunda, şikâyette bulunan kişi en fazla 15 iş günü içerisinde bilgilendirilecektir;
- Şikâyetler, şikâyet sahibi ile anlaşmaya varılarak çözüldükten sonra sorumlu kişi tarafından şikâyet kapatılacaktır;

- Şikâyetlerin, makul bir sebeple belirtilen süre içerisinde çözülememesi durumunda, şikâyette bulunan taraflara açıklama yapılacak ve süre uzatımı ile ilgili bilgi verilecektir

Şikâyet konusu ile bağlantılı olarak sorumluluk, Ayen Ostim Proje Müdürü, İSG Uzmanı ve Çevre Mühendisinde olacaktır. Gerekmesi durumunda, şikâyet tüm sorumlu taraflar tarafından ele alınabilecektir.

Proje ile ilgili şikâyetlerin resmi olarak Ayen Ostim'e bildirilmesi için iki ayrı formatta iç ve dış şikâyet formları oluşturulmuştur. Bu formlar Ek-1'de sunulmuştur.

Çalışanlar ve harici paydaşlar öneri, dilek ve şikâyetleri olması durumunda kiminle ve nasıl iletişime geçeceklerini bilmelidir. Ayrıca bu kapsamda, sorumlu tarafların da Şikâyet Giderme Mekanizması işleyişi ve ilgili prosedürler hakkında ayrıntılı bilgi sahibi olması gerekmektedir.

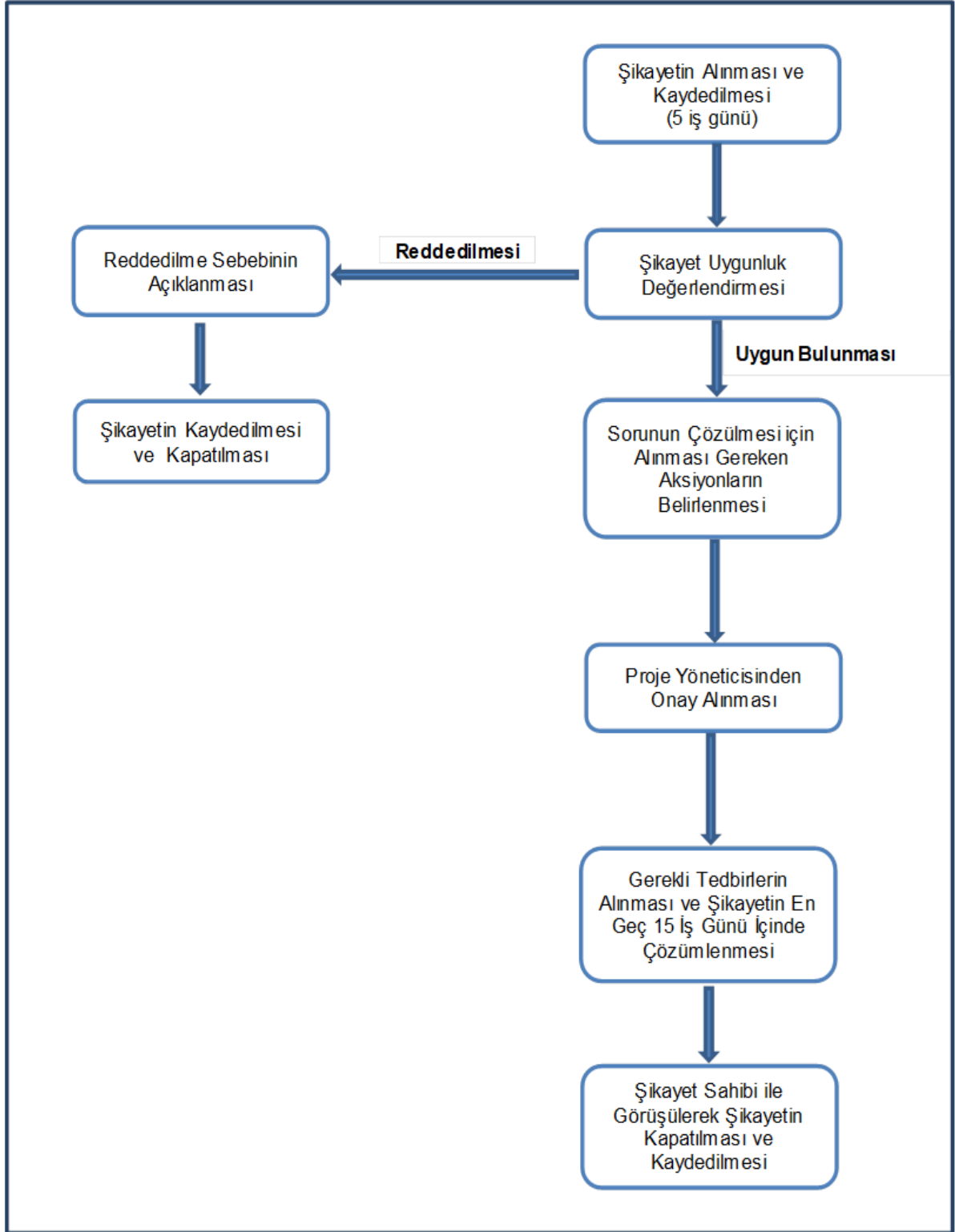
Çalışanlardan gelebilecek iç şikâyetler, aşağıda özetlendiği gibi alınacaktır:

- Bütün Proje personeli ve saha çalışanları (altyükleniciler de dâhil) Şikâyet Giderme Mekanizması hakkında bilgilendirilecektir;
- Proje'nin inşaat ve işletme dönemlerinde periyodik olarak tekrarlanacak İSG eğitimlerine Şikâyet Giderme Mekanizmasının işleyişi ve paydaş katılım süreci de dâhil edilecektir;
- İç şikâyetlerin alınabilmesi için Proje Sahası'nda çalışanların rahatlıkla erişebileceği yerlere şikâyet/öneri kutuları yerleştirilecektir. Şikâyet/öneri kutularının bulunduğu alanlarda kamera ile görüntü alınmayacaktır.

Yerel topluluklar ve diğer dış paydaşlardan gelebilecek şikâyet ve/veya önerilerin alınabilmesi için aşağıda belirtilen uygulamalar hayata geçirilecektir:

- Paydaş katılım toplantılarında Şikâyet Giderme Mekanizması hakkında ayrıntılı bilgi verilecektir;
- Şikâyet/öneri kutuları, en yakın yerleşim yerlerinde bulunan muhtarlıklara ve/veya köy kahvelerine yerleştirilecektir;
- Dış şikâyet formu aracılığı ile internet sitesi üzerinden yapılan başvurular alınabilecektir;
- Paydaşlara, şikâyet/öneri kutularının yerleri ve şikâyetlerini nasıl iletecekleri konusunda bilgi verilecektir.

Şikâyet Giderme Mekanizması akış şeması Şekil-3'te gösterilmiştir.



Şekil-3. Şikâyet Giderme Mekanizması Akış Şeması

9 İZLEME, DENETİM VE RAPORLAMA

Paydaş katılım süreci ve PKP, Proje inşaat ve işletme dönemi boyunca Ayen Ostim tarafından düzenli olarak gözden geçirilecek ve bu kapsamda yapılan uygulamalar izlenecektir. İlaveten, paydaşlardan gelen geri bildirimler değerlendirilerek paydaşların da izleme sürecine katılımı sağlanacaktır.

Uygun olduğu takdirde, paydaş katılım faaliyetlerinde, paydaşlara, yapılan toplantılar, süreç ve Şikâyet Giderme Mekanizmasının etkinliği konusunda aşağıda örnekleri yer alan performans takip soruları yöneltilecektir:

- Katılım sürecinin şeffaflığı;
- Proje ile ilgili bilgilerin sağlanıp sağlanmadığı;
- Şikâyet, soru ve önerilere zamanında cevap verilip verilmediği;
- Paylaşılan bilgilerin açıklığı, uygulanabilirliği ve geçerliliği.

Paydaş katılımı ve Şikâyet Giderme Mekanizmasının etkinliğinin izlenmesi sürecinde, kilit performans göstergelerinin belirlenmesi ve izleme çalışmalarının söz konusu göstergeleri temel alarak yapılması gerekmektedir.

Performans göstergeleri şikâyet kayıtları ve yapılan raporlamalar aracılığı ile izlenecektir. Bu kapsamda Proje için uygulanabilir olan performans göstergeleri aşağıda listelenmiştir:

- Yerel topluluklardan gelen şikâyetlerin sayısında azalma görülmesi;
- Şikâyet Giderme Mekanizmasının uygulanması ve kapatılan şikâyetler konusunda paydaşlara düzenli geri bildirim sağlanması;
- Çözümlenen şikâyet sayıları;
- Şikâyet Giderme Mekanizmasının uygulandığından ve şikâyetlerin uygun şekilde yönlendirildiğinden emin olmak için düzenli denetimlerin yapılması (inşaat döneminde yılda iki kez ve işletme döneminde yılda bir kez olmak üzere);

PKP' ye uygunluk, Ayen Ostim Proje yönetimi, TKYB ve bağlı uluslararası kuruluşlar tarafından periyodik olarak denetime tabi tutulacaktır. Altyükleniciler de Proje Standartları ve PKP gereklilikleri doğrultusunda Ayen Ostim tarafından düzenli olarak denetlenecektir. Bu süreçte aşağıda listelenen konular ile ilgili düzenli kayıt tutulacaktır:

- İstişare toplantıları;
- Paydaş katılım toplantıları;
- Alınan öneri ve şikâyetler ve bu kapsamda yapılan çalışmalar;
- Denetim ve izleme raporları.

10 EĞİTİM

Şikâyet Giderme Mekanizması ile ilgili bilgiler, Proje çalışanlarına ve altyüklenicilere işe giriş eğitimi kapsamında verilecektir. Ayrıca paydaş katılımı sürecinden sorumlu olan personele de gerekmesi durumunda işe ve konuya özel eğitimler verilecektir.

11 İLETİŞİM BİLGİLERİ

Paydaşlar, Proje ile ilgili bilgi almak ve/veya şikâyetlerini bildirmek için Tablo-5'te yer alan kişi/kişilerle belirtilen irtibat bilgilerini kullanarak iletişime geçebilecektir.

Tablo-5. Ayen Ostim İletişim Bilgileri

Proje Şirketi	Ayen Ostim Enerji Üretim A.Ş.
Ayen Ostim Ankara Ofisi	Hülya Sokak No: 37, 06700 G.O.P / Ankara / TÜRKİYE
İletişim Bilgileri	Tel: +90 312 445 0464 Faks: +90 312 445 0502 İnternet sitesi: http://www.ayen.com.tr
İlgili Kişiler	Proje Müdürü: Seyit GÜMRÜKÇÜ İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanı: Yunus ORAL Çevre Mühendisi: Ece GÜL

EK-1
DIŞ VE İÇ ŞİKÂYET/ÖNERİ FORMU

DIŞ ŞİKÂYET/ÖNERİ FORMU	
Şikâyet ve/veya Öneri Sahibinin Bilgileri (Kişisel bilgilerinizi paylaşmak istemiyorsanız lütfen boş bırakınız. İsimsiz öneri ve şikâyetler de dikkate alınacaktır.)	
İsim ve Soyisim:	
Tarih:	
İletişim Bilgisi (<i>Lütfen sizinle ne şekilde irtibata geçilmesini istediğinizi işaretleyiniz</i>): Telefon: e-posta: Adres:	
Şikâyeti / Öneriyi Kaydeden Kişinin İsim ve Soyismi	Şikâyet / Önerinin Alındığı Tarih ve İmza
Şikâyet ve/veya Öneri Detayları	
Şikâyet/Öneri Türü: <input type="checkbox"/> Çevresel <input type="checkbox"/> Sosyal <input type="checkbox"/> Diğer	
Şikâyet/Öneri Açıklaması (<i>Ne oldu? Ne zaman meydana geldi? Nerede meydana geldi? Problemin sonucu nedir?</i>):	
Forma Konu Olay Durumu: <input type="checkbox"/> Tek seferlik olay <input type="checkbox"/> Sorun birden fazla defa oldu <input type="checkbox"/> Problem devam ediyor (Cevabınız "EVET" ise detayları yazınız)	
Kayıt ve Geri Bildirim (Ayen Ostim tarafından doldurulacaktır)	
Şikâyet / Öneri Kayıt No:	Şikâyet / Öneri Tarihi:
Şikâyeti / Öneriyi Kayıt Altına Alan Kişi ve Birim:	
Şikâyet ve/veya Öneri için Alınacak Aksiyon:	
Şikâyet Kapatılınca Ayen Ostim Tarafından Doldurulacaktır	
Şikâyeti Kapatın Kişi, Tarih ve İmza:	

İÇ ŞİKÂYET / ÖNERİ FORMU	
Şikâyeti ve/veya Öneriyi İleten Personel Bilgileri (Kişisel bilgilerinizi paylaşmak istemiyorsanız lütfen boş bırakınız. İsimsiz öneri ve şikâyetler de dikkate alınacaktır.)	
İsim ve Soyisim:	
Tarih:	
İletişim Bilgisi: Telefon: e-posta: Adres:	
Şikâyet ve/veya Öneri Detayları:	
Şikâyet/Öneri Açıklaması: <input type="checkbox"/> İş Gücü ve Çalışma Koşulları: <input type="checkbox"/> İş Sağlığı ve Güvenliği: <input type="checkbox"/> Çevre: <input type="checkbox"/> Diğer:	
Forma Konu Olay Durumu: <input type="checkbox"/> Tek seferlik olay <input type="checkbox"/> Sorun birden fazla defa oldu <input type="checkbox"/> Problem devam ediyor (Cevabınız "EVET" ise detayları yazınız)	
Belirttiğiniz öneri/şikâyet ile ilgili yapılmasını talep ettikleriniz:	
Kayıt ve Geri Bildirim (Ayen Ostim sorumlu kişi tarafından doldurulacaktır):	
Şikâyet / Öneri Kayıt No:	
Şikâyet / Öneriyi Kayıt Altına Alan Kişi ve Birim:	
Şikâyet ve/veya Öneri için Alınacak Aksiyon:	
Şikâyet kapatılınca Ayen Ostim sorumlu kişi tarafından doldurulacaktır:	
Şikâyeti Kapatın Kişi, Tarih ve İmza:	