



Paydaş Katılım Planı

2022

1 İÇİNDEKİLER

1	GİRİŞ	4
1.1	Genel Bakış	4
1.2	Paydaş Katılım Planının Amacı.....	4
1.3	Paydaş Katılım Planının Yapısı	4
2	UEDAŞ HAKKINDA	5
2.1	UEDAŞ'ın Yapısı	6
2.2	Dağıtım Şebekesi.....	8
2.3	SCADA Sistemi	9
2.4	İşletme Performansı	10
2.5	UEDAŞ'ın Potansiyel Çevresel ve Sosyal Etkileri	12
3	ULUSAL MEVZUAT VE ULUSLARARASI GEREKSİNİMLER	1
4	İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI	2
4.1	Müşteriler (hassas gruplar dahil).....	2
4.2	Komşu Topluluklar ve Tesisler (hassas gruplar dahil)	3
4.3	Arazi Sahipleri/Kullanıcıları (hassas gruplar dahil)	3
4.4	Çalışanlar	3
4.5	Yükleniciler ve Tedarikçiler	4
4.6	Resmi Kurumlar	4
4.7	Sivil Toplum Kuruluşları (STK'lar).....	8
5	PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ	9
5.1	Müşteri İlişkileri.....	9
5.2	Kurumsal İlişkiler	11
6	PAYDAŞ KATILIM YAKLAŞIMI VE GELECEKTEKİ PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI	12
7	ŞİKAYET MEKANİZMASI	16
7.1	Çalışanlar ve Yüklenici/Tedarikçiler İçin Şikayet Yönetimi	16
7.1.1	Çalışanlar	16
7.1.2	Yüklenici/Tedarikçiler	17
7.2	Arazi Sahipleri/Kullanıcıları ve Diğer Paydaşların Şikayet Yönetimi	17
7.2.1	Şikayetlerin Alınması ve Kaydedilmesi	18
7.2.2	Şikayetlerin Çözümü.....	19
7.2.3	Şikayetlerin Cevaplanması	19
7.3	Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Tacizle İlgili Şikayetler	19
7.4	Şikayetlerin Raporlanması	19
8	KAYNAK VE ORGANİZASYON DÜZENLEMELERİ	20
9	RAPORLAMA	21
10	ŞİRKET İLETİŞİM BİLGİLERİ	21

11	EK	22
11.1	Kısaltmalar	22
11.2	Genel Başvuru Formu	24
11.3	Online İşlem Merkezi	25

1 GİRİŞ

1.1 Genel Bakış

Paydaş Katılım Planı, UEDAŞ tarafından şirketin çevresel ve sosyal politikaları, uluslararası standartlar ve kredi kuruluşu gereklilikleri doğrultusunda paydaş katılımı, paydaşlarla iletişim ve bilgi paylaşımına yönelik planların sunulması amacıyla hazırlanmış canlı bir dökümandır.

1.2 Paydaş Katılım Planının Amacı

Paydaş Katılım Planının temel amacı, UEDAŞ'tan etkilenen kişilere ve diğer paydaşlara geçerli, zamanında ve erişilebilir bilgiler sağlamaktır. Paydaşlar bu yolla UEDAŞ'ın etkileri ve hafifletme önlemlerine ilişkin düşünce ve endişelerini ifade etme fırsatı bulmaktadır. Paydaş katılımı süreci, aşağıdaki sorunlar söz konusu olduğunda yardımcı olmaktadır:

- UEDAŞ'tan etkilenebilecek paydaşların belirlenmesi ve süreçlere dahil edilmesi,
- UEDAŞ'ın bölgesel faaliyetleri ve yeni hat kurulumlarından etkilenen paydaşlar tarafından iyi anlaşılmasının sağlanması,
- UEDAŞ'ın faaliyetlerinin erken aşamalarında veya paydaşlarında risk oluşturabilecek konuların, bu faaliyetlere ilişkin etkilerin ve etki yönetimi sürecinin belirlenmesi,
- Etki azaltma önlemlerinin uygunluğunun sağlanması (ve bunların uygulanabilir, etkili ve verimli olmasının sağlanması),
- UEDAŞ ile hizmet alanında yaşayan vatandaşlar arasında tüm taraflara fayda sağlayacak uzun vadeli bilgi paylaşımı sisteminin kurulması.

Bu belgenin ana hedefleri aşağıdaki gibidir:

- UEDAŞ'ın mevcut operasyonlarının inşası ve işletilmesinde paydaş katılımı yaklaşımının tanımlanması,
- Paydaş katılım programının uygulanması ve izlenmesi için kaynakların ve sorumlulukların belirlenmesi,
- Paydaşlar için görüş ve kaygıların ele alınması da dahil olmak üzere bir şikayet sisteminin oluşturulması.

1.3 Paydaş Katılım Planının Yapısı

Bu Paydaş Katılım Planının içeriği aşağıdaki unsurlardan oluşmaktadır:

- UEDAŞ'ın tanımı ve önemli çevresel ve sosyal konular
- Operasyonel aşamada paydaşların, diğer etkilenen tarafların ve müşterilerin belirlenmesi
- Önceki paydaş katılım faaliyetlerine genel bakış
- Paydaş katılım programı ve katılım yöntemleri
- Şikayet mekanizması
- Kaynaklar ve sorumluluklar
- Raporlama ve izleme

2 UEDAŞ HAKKINDA

UEDAŞ, Türkiye'deki 21 elektrik dağıtım bölgesinden Bursa, Çanakkale, Balıkesir ve Yalova illerini kapsayan 12 numaralı dağıtım bölgesinde (UEDAŞ Bölgesi) münhasır dağıtım haklarına sahip bir elektrik dağıtım şirkettir.

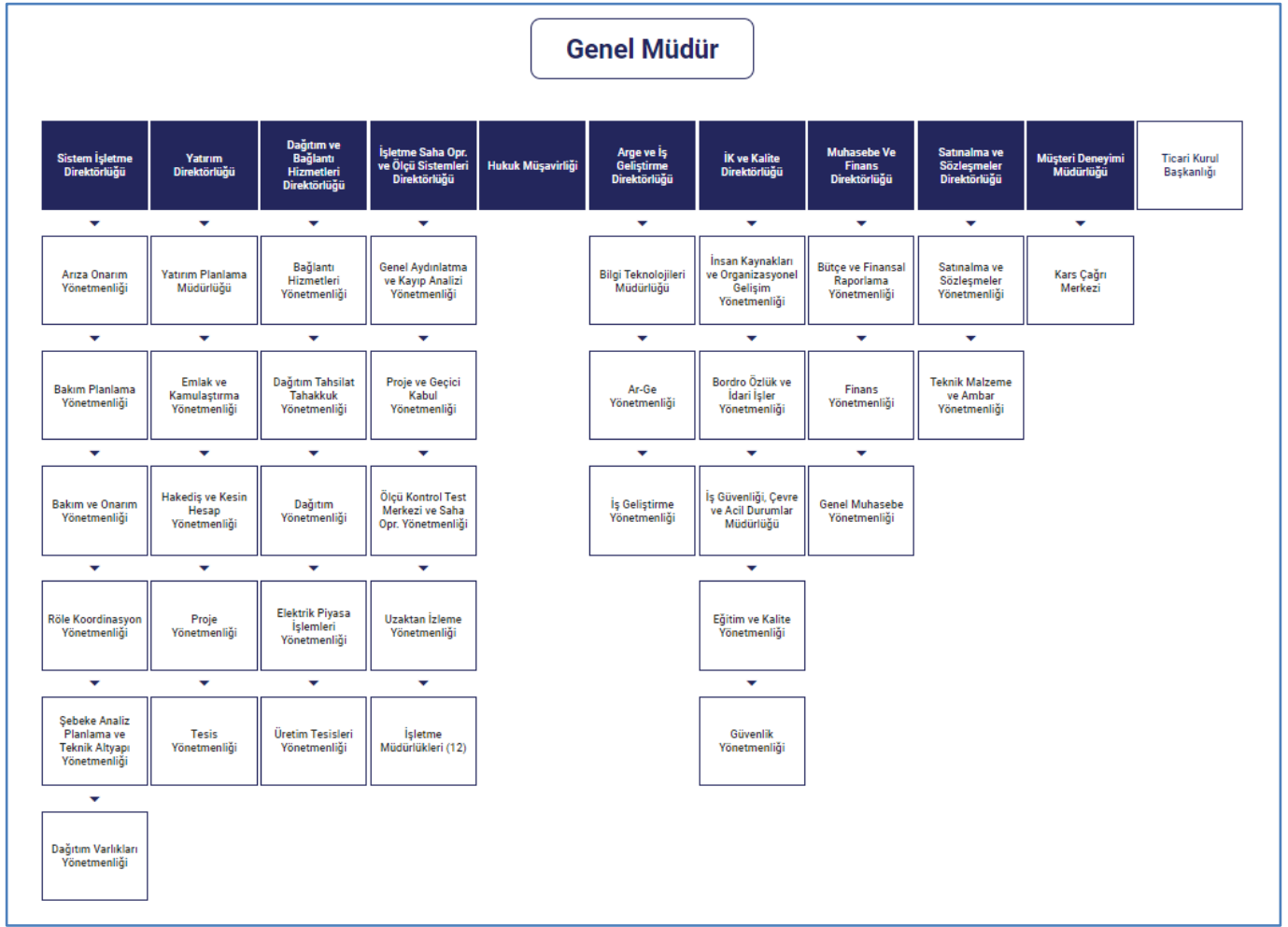
Uludağ Elektrik Dağıtım A.Ş. (UEDAŞ), 01.09.2010 tarihinde özelleştirmesi tamamlanan Limak Holding bünyesinde faaliyetlerine başlamıştır. 01.04.2022 tarihi itibarıyla Uludağ Elektrik Dağıtım AŞ'nin tüm hakları ACTIS'e devredilmiştir. Bu tarihten itibaren Bursa merkezli UEDAŞ Balıkesir, Çanakkale, Yalova ve Bursa illerinde ACTIS çatısı altında güvenilir ve kesintisiz hizmet anlayışıyla görevini sürdürmektedir.

Türkiye'nin lokomotif bölgesi Marmara Bölgesi'nin güneyini kapsayan hizmet alanı ile Uludağ Elektrik Dağıtım A.Ş. faaliyetlerini 35.501 km²'lik bir alanda sürdürmektedir. Türkiye'nin otomotiv merkezi Bursa ile Balıkesir, Çanakkale ve Yalova'da toplam 3,5 milyonu aşkın aboneye hizmet sunan Uludağ Elektrik Dağıtım A.Ş. artan abone sayısı ile doğru orantılı olarak altyapısını geliştirmek ve daha kaliteli hizmet sunmak anlayışıyla faaliyetlerini sürdürmektedir.



Şekil 1: UEDAŞ 12 Nolu Elektrik Dağıtım Bölgesi

Elektrik dağıtım hizmetleri kapsamında UEDAŞ'ın faaliyet alanı, yeni dağıtım tesislerinin inşası, kapasite artırımı, bakım ve onarım hizmetleri, bağlantı uygulamalarının değerlendirilmesi, tüketici sayaçlarından indeks okuma, aydınlatma işleri, sayaç değiştirme ve kalibrasyon, teknik ve teknik olmayan kayıplar, elektrik kesintilerini en aza indirerek hizmet vermek, elektrik kesinti sürelerini ve sayısını azaltmak ve elektrik arzının sürekliliğini sağlamaktır. 2022 yılında UEDAŞ tarafından 13.128 TWh (net) enerji dağıtımı yapılmıştır. Organizasyon yapısı, Bursa'da yerleşik bir genel müdürlük ve ona bağlı 12 işletme müdürlüğünden oluşmaktadır.



UEDAŞ Organizasyon Şeması

2.1 UEDAŞ'ın Yapısı

UEDAŞ'ın faaliyet gösterdiği 4 ilde 54 Arıza Onarım Bakım Merkezi (AOB) ve 4 Ana Ambar bulunmaktadır. Gerekli tüm ekipman ve malzemeler bu ana ambarlarda depolanmakta ve belirlenen stok seviyelerine göre işletme tesislerine düzenli olarak aktarılmaktadır.

İL	İŞLETME MÜDÜRLÜKLERİ	ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZLERİ (AOB) VE AMBARLAR
BURSA	OSMANGAZİ	OSMANGAZİ ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		BÜYÜKORHAN ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		HARMANCIK ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		KELES ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		ORHANELİ ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		BURSA MERKEZ AMBAR
	YILDIRIM	YILDIRIM ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		GÜRSU-KESTEL ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
	İNEGÖL	İNEGÖL ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		YENİŞEHİR ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
	NİLÜFER	NİLÜFER ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		MUDANYA ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)

	MUSTAFAKEMALPAŞA	M.K.PAŞA ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		KARACABEY ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
	GEMLİK	GEMLİK ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		İZNİK ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		ORHANGAZİ ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
BALIKESİR	BALIKESİR	BALIKESİR ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		BALYA ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		BİĞADİÇ ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		DURSUNBEY ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		İVRİNDİ ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		KEPSUT ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		SAVAŞTEPE ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		SINDIRGI ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		SUSURLUK ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		BALIKESİR AMBAR
	BANDIRMA	BANDIRMA ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		AVŞA ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		ERDEK ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		GÖNEN ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		M.ADASI ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		MANYAS ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
	EDREMIT	EDREMIT ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		AKÇAY ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		ALTINOLUK-K.KUYU ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		AYVALIK ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		BURHANİYE ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		GÖMEÇ ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		HAVRAN ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
ÇANAKKALE	ÇANAKKALE	ÇANAKKALE ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		AYVACIK ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		BAYRAMİÇ ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		BOZCAADA ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		ECEABAT ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		EZİNE ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		GELİBOLU ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		GÖKÇEADA ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		LAPSEKİ ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		ÇANAKKALE AMBAR
	BİGA	BİGA ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		ÇAN ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		YENİCE ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
YALOVA	YALOVA	YALOVA ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)

		ALTINOVA ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		ARMUTLU ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		ÇINARCIK ARIZA ONARIM BAKIM MERKEZİ (AOB)
		YALOVA AMBAR

İşletme müdürlükleri, ana ambarlar ve AOB'lerin listesi



Panayır Merkez Ambarı



Panayır Merkez Ambarı

2.2 Dağıtım Şebekesi

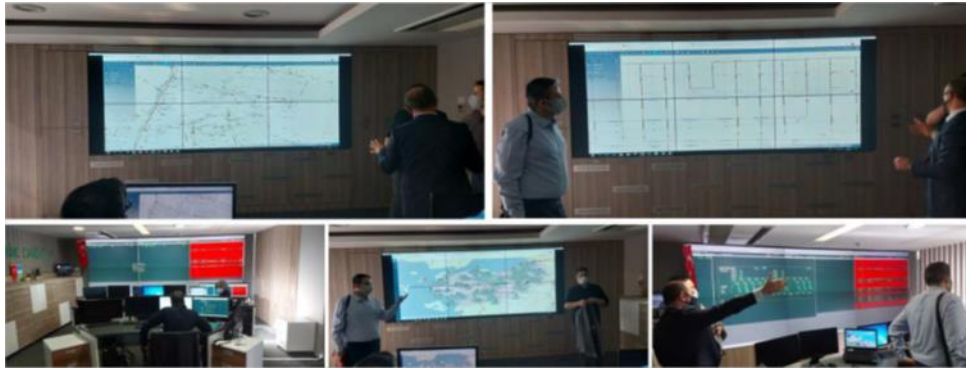
UEDAŞ, havai ve yer altı enerji hatlarından oluşan yaklaşık 50.000 km'lik bir dağıtım şebekesine sahiptir. Üçüncü şahısların da dağıtım hatları bulunmaktadır. UEDAŞ ve üçüncü şahıslara ait elektrik dağıtım hatlarının kapasiteleri ile trafo, direk ve armatür sayıları aşağıda verilmiştir.

VARLIK ADI	TİPİ	TEKNİK ÖZELLİKLER	MEVCUT HAT UZUNLUĞU	
			UEDAŞ	ÜÇÜNCÜ ŞAHISLAR
Dağıtım Hattı (km) AG: Alçak Gerilim (1 kV'a kadar) OG: Orta Gerilim (1 kV ile 34.5 kV arası)	AG	Havai hattı (km)	19,047	393
		Yeraltı hattı (km)	9,022	447
		Toplam (km)	28,069	839
	OG	Havai hattı (km)	15,604	4,380
		Yeraltı hattı (km)	3,394	1,026
		Toplam (km)	18,998	5,406
Trafo Sayısı		11,151	16,853	
Trafo Gücü (MVA)		5,160	6,676	
Direk Sayısı		765,141	89,008	
Armatür Sayısı		535,171	33,125	

UEDAŞ 2022 Dağıtım Şebekesi Varlıkları

2.3 SCADA Sistemi

Elektrik kesintilerinde anında müdahale ve arızaların denetlenmesine olanak sağlayan SCADA sistemi bulunmaktadır. Hizmet bölgesinde daha kaliteli ve kesintisiz enerji sağlamak amacı ile SCADA (Merkezi Kontrol ve Veri Toplama) sistemi geliştirilmiştir. SCADA sistemi, UEDAŞ Genel Müdürlüğü Sistem İşletme Direktörlüğü binasında bulunan SCADA Kontrol Merkezi üzerinden işletilmektedir. Halihazırda sistem, toplam 580 adet DM/İM/KÖK ve Bina tipi trafodan oluşan istasyonların uzaktan ölçüm, izleme ve kontrol faaliyetlerini yürütmektedir. SCADA sistemi, operasyonların devamını ve kayıpların en aza indirilmesini amaçlamaktadır.



SCADA sistemi

2.4 İşletme Performansı

UEDAŞ'ın 2021-2022 yılları için işletme performansı parametreleri (dağıtılan enerji ve hizmet verilen müşteri sayısı) aşağıda verilmektedir.

ABONE SAYISI	
2021	3.461.589
2022	3.556.627

TÜKETİM DAĞILIMI (MWH)	2021	2022
Aydınlatma	313,694.27	335,134.07
Konut	3,908,380.25	3,907,847.10
Sanayi	4,600,706.74	4,793,717.55
Tarımsal Sulama	345,426.90	349,971.06
İşletme	3,640,915.70	3,740,782.61

UEDAŞ İşletme Performans Parametreleri

İL	2022 YATIRIM YILI							
	GERÇEKLEŞTİRİLEN PROJE SAYISI (ADET)				PROJE TUTARI (TL) (2022 CARİ YIL TUTARLARI)			
	Ana Tesis Yapım Yatırımları	Küçük Ek Tesis Yatırımları	Yapı Bağlantı Hattı Yatırımları	Toplam Proje Sayısı (Adet)	Ana Tesis Yapım Yatırımları	Küçük Ek Tesis Yatırımları	Yapı Bağlantı Hattı Yatırımları	Toplam
BURSA	61	279	720	1,060	223,614,238	59,401,025	11,735,260	294,750,523
BALIKESİR	21	114	118	253	65,033,668	38,169,518	1,943,866	105,147,052
ÇANAKKALE	17	92	29	138	59,648,028	24,994,204	381,539	85,023,771
YALOVA	9	33	15	57	16,590,210	5,808,552	307,239	22,706,000
TOPLAM	108	518	882	1,508	364,886,144	128,373,299	14,367,904	507,627,346

2022 Yılında Yapılan Yatırımlar

Proje ile sağlanacak en önemli iyileştirme, UEDAŞ bölgesinde elektrik dağıtımı ile ilgili elektrik kesintileri, teknik enerji kayıpları ve benzeri sorunların hafifletilmesi olacaktır. Bunların yanı sıra planlanan yatırımlar, dağıtım sistemine yeni dahil olacak müşterilerin ihtiyaçlarını da karşılayacaktır. Öte yandan, Projenin neden olabileceği bazı olumsuz etkiler de tespit edilmiştir.

Şirketin 2023 yılı yatırım kalemlerinin ağı içindeki dağılımı aşağıdaki tablolarda gösterilmektedir:

İL	2023 YATIRIM YILI*			
	PLANLANAN PROJE SAYISI (ADET)			
	Ana Tesis Yapım Yatırımları	Küçük Ek Tesis Yatırımları	Yapı Bağlantı Hattı Yatırımları	Toplam Proje Sayısı (Adet)
BURSA	131	437	1,495	2,063
BALIKESİR	65	446	158	669
ÇANAKKALE	23	159	24	206
YALOVA	24	30	22	76
TOTAL	243	1072	1,699	3,014

2023 Yılı Planlanan Yatırımlar
(*<https://www.uedas.com.tr/tr/yatirim-planlari>)

PLANLANAN ŞEBEKE YATIRIMLARININ DAĞILIMI 2023	
Trafo Sayısı (Adet)	248
Trafo Kapasitesi (MVA)	152
Şebeke Yatırımları AG Hattı (km)	1399
Şebeke Yatırımları OG Hattı (km)	343

Yatırım Yılı Şebeke Kırılımları (2023)

	YATIRIM ÖZELLİKLERİ	2021 Yatırım Harcama Tutarı (TL) (1)	2022 Yatırım Harcama Tutarı (TL) (2)	2023 Yatırım Harcama Tutarı (TL) (3)	2024 Yatırım Harcama Tutarı (TL) (4)	2025 Yatırım Harcama Tutarı (TL) (5)	Toplam Tutar (TL) (1+2+3+4+5)
1	Şebeke Yatırımları	347.335.918	576.528.039	1.993.983.754	1.566.041.845	1.783.714.246	6.267.603.802
2	Kanunen Gerekli Yatırımlar	41.916.965	104.549.406	114.750.000	144.694.570	164.806.430	570.717.371
3	Şebeke İşletim Sistemi Yatırımları	46.564.976	36.952.063	69.458.064	28.515.137	32.478.606	213.968.845
4	ARGE Yaygınlaştırma Yatırımları	0	0	5.000.000	3.838.448	4.371.974	13.210.422
5	Yatırım Özelliklerine İlişkin Kalemler	3.889.323	12.438.737	47.808.181	140.000.000	0	204.136.242
	Yatırım Toplamı	439.707.182	730.468.245	2.231.000.000	1.883.090.000	1.985.371.256	7.269.636.682

2021-2025 Dönemi Yatırım Bütçesi

2.5 UEDAŞ'ın Potansiyel Çevresel ve Sosyal Etkileri

Projenin önerilen finansal yatırım programı için MRC Ar-Ge Enerji Mühendisliği Kontrol ve Test Hizmetleri A.Ş. tarafından Mayıs 2021'de Çevresel ve Sosyal Durum Tespiti (ÇSDT) çalışması yapılmıştır. ÇSDT çalışması kapsamında Proje'nin mevcut veya olası önemli çevresel ve sosyal etkilerini belirlenmiş, değerlendirilmiş ve ayrıca Proje'nin yönetim/hafifletici önlemleri önerilmiştir.

Çevresel ve sosyal risklere ilişkin çerçevenin net olması ve bu risklerin bir eylemle azaltılabilmesi nedeniyle Proje, Türk kanunları, yönetmelikleri ve politikaları, EBRD ESP ve Performans Gereklilikleri (PR'ler) ve IFC Performans Standartları (PS'ler) çerçevesinde değerlendirilmektedir. Sonuç olarak EBRD'nin 2019 Çevresel ve Sosyal Politika kriterleri dikkate alınarak Kategori B olarak sınıflandırılmıştır.

Bununla birlikte, çevresel ve sosyal etkilerin değerlendirmesi sırasında, mevcut faaliyetlerle ilgili bir takım potansiyel olumsuz etkiler tespit edilmiştir. Bu amaçla, UEDAŞ, elektrik dağıtım operasyonları da dahil olmak üzere, ilişkili olabilecek herhangi bir potansiyel olumsuz çevresel ve sosyal etkiyi önlemek, yönetmek veya azaltmak için belirli eylemler uygulayacaktır. Önemli çevresel ve sosyal etkileri en aza indirmek için gerekli azaltım önlemleri de bu belge kapsamında paylaşılmaktadır. Çevresel ve sosyal etkilerin değerlendirme çalışması kapsamında mevcut ve yeni yatırım projelerine ilişkin çevresel ve sosyal etki ve riskler belirlenmiştir.

Çevresel ve sosyal etkilerin değerlendirilmesi kapsamında 2021 yılında mevcut bazı tesislere saha ziyaretleri yapılmış, danışman ile görüşmeler yapılmış, şirketin mevcut ÇSYS'si gözden geçirilmiş, ulusal mevzuat gereklilikleri ve uluslararası standartlar çerçevesinde mevcut faaliyetler gözden geçirilmiştir.

Saha ziyaretleri kapsamında Bursa'da mevcut operasyonlardaki sahalar, genel müdürlük, ana ambar, işletme müdürlükleri, planlanan elektrik dağıtım hattı güzergahı ve yüklenici şantiyelerinde kentsel ve kırsal yerleşimler dahil olmak üzere saha koşulları değerlendirilmiştir. Muhtarlar ve önceki arazi edinimlerinden etkilenen arazi sahiplerine seçilen ziyaretler de danışman tarafından gerçekleştirilmiştir. Değerlendirmeler sonucunda detaylı bir ÇSDT Raporu ve Çevresel ve Sosyal Eylem Planı da hazırlanmıştır.

ÇSDT çalışması, bu olumsuz etkilerin önlenmesi, en aza indirilmesi ve hafifletilmesinin yanı sıra mevcut işletmeler için bazı iyileştirme önerileri sunmaktadır. Bu nedenlerle, UEDAŞ'ın mevcut işletmeleri de dahil olmak üzere, Projenin planlanan yatırımlarının potansiyel olumsuz etkilerini önlemek ve azaltmak için gerekli etki azaltma önlemlerini uygulayacaktır.

Olası etkiler ve bu etkilere yönelik hafifletme önlemleri aşağıdaki tabloda özetlenmiştir;

ETKİ/KONU	OLASI ETKİ/KAYNAK		ÖNERİLEN ÇÖZÜM ÖNLEMLERİ
	KAYNAK	ÖNEM	
EBRD PR1 Çevresel ve Sosyal Etkilerin ve Konuların Değerlendirilmesi ve Yönetimi			
IFC PS1 Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi			
Yönetim Sistemleri	Ç&S Performansının iyileştirilmesi	Yüksek	· Çevresel ve sosyal risk etki değerlendirmesi ve prosedürünün gözden geçirilmesi · İnşaat Çevresel ve Sosyal Yönetim Planının (ÇSYP) geliştirilmesi ve uygulanması gerekliliğinin sözleşmelere dahil edilmesi · Resmi bir ÇSYP ve saha faaliyetlerinin geliştirilmesi, yüklenicileri ve üçüncü şahıs yönetimini kapsayacak şekilde tüm bölgelerde uygulanması · Mevcut Çevre ve İSG Politikalarını gözden geçirilmesi ve gerekirse UEDAŞ'ın tüm saha faaliyetlerini kapsayacak şekilde güncellenmesi · Çevre, sağlık ve sosyal etki yönetim sistemleri çerçevesinde gerekli çevresel ve sosyal yönetim planlarının hazırlanması ve uygulanması
Yüklenicilerin/ Alt Yüklenicilerin Yönetimi	Yetersiz yüklenici yönetimi / yetersiz kontrol mekanizmalarından kaynaklanan riskler	Yüksek	PR2/PS2 gereklilikleri çerçevesinde yüklenicileri yönetmek ve izlemek için mevcut Yüklenici yönetimini ve izleme/kontrol mekanizmalarını iyileştirilmesi
İklim Değişikliği	Bölgede meydana gelecek iklim değişikliğinin UEDAŞ faaliyetlerini etkilemesi riski	Orta	UEDAŞ faaliyetleri için iklim değişikliği risk değerlendirmesinin yapılması
EBRD PR2 Çalışma Koşulları			
IFC PS2 Çalışma ve İşgücü Koşulları			
Çalışma Koşulları	Çalışma ortamında gürültü, titreşim, aydınlatma, ısı konfor ve hava kalitesi ölçümlerinden kaynaklanan riskler risk oluşturmaktadır.	Orta	· EBRD PR 2 gereklilikleri kapsamında bir iş gücü yönetimi ve çalışan bağlılığı programı hazırlanması ve uygulanması · İnşaat süreçlerinde gürültü, titreşim, aydınlatma ve ısı konfor ölçümlerinin yapılması · Rutin olmayan faaliyetler için izin sisteminin kurulması

Ücretler, sosyal haklar, çalışma ve barınma koşulları	İşçilerin çalışma programlarının ILO Sözleşmelerine ve EBRD PR2/IFC PS2 gerekliliğine uymaması	Orta	· EBRD PR 2/IFC PS2 standartlarını karşılayan Kurumsal Sosyal Uygunluk Politikası, İK Politikası ve İK Yönetim Sisteminin hazırlanması ve uygulanması · SA8000 tabanlı sosyal uygunluk yönetim sistemi gereksinimlerinin uygulanması · EBRD PR2/IFC PS2 gereksinimlerine göre iç denetim raporunun gerçekleştirilmesi · Çalışan özlük haklarına ilişkin yerel yasalar, yönetmelikler ve ILO sözleşmeleri hakkında eğitim verilmesi · İşgücündeki cinsiyet dengesinin ölçülebilir şekilde değişim göstermesi · Fırsat Eşitliği Eylem Planı geliştirmesi ve izlenmesi
İzin Gereksinimleri	Yapım ve işletme izinlerine ilişkin mevzuat gerekliliklerine uygunluk (ör. işyeri izinleri, geçici atık depolama izinleri, itfaiye izinleri vb.)	Orta	· Ruhsat envanterinin hazırlanması · Eksikliklerin belirlenmesi · İzin alma işlemlerinin yapılması
İç ve Dış Şikayetler	Şirket çalışanları ve yüklenici çalışanları şikayet mekanizmasından ve uygulamasından yeterince haberdar değildir.	Orta	· Kadrolu çalışanlar ve taşeron çalışanları için mevcut Şikayet Yönetim Sistemini uygulamaya devam edilmesi ve çalışanların iç iletişim ve şikayet raporlama kanalları hakkında bilgilendirilmesi · İsimsiz şikayetleri ele almak için şikayet mekanizmasının güçlendirilmesi · Şirket şikayet mekanizması ve çalışan temsil sistemi hakkında farkındalığı artırmak için tüm şirket çalışanlarını eğitilmesi · Toplumsal sosyal gerilimlerin ve şikayetlerin yönetilmesi · Dış paydaşlar, projeden etkilenen kişiler ve diğer ilgili taraflar için şikayet yönetim sistemini yürütülmesi ve geliştirilmesi
Toplumsal Cinsiyete dayalı şiddet	· Etkilenen çalışanlar/topluluklar · Müşteriler: taciz, kötü muamele	Orta	· Şikayet yönetimi prosedürü · Çalışan Şikayetleri

			· Davranış Kuralları/Etik Hattı · Sözleşmeden doğan taahhütler konusunda çalışanlara ve yüklenicilere, yüklenici yönetimine eğitim verilmesi · Sosyal medya aracılığıyla toplumu önleyici faaliyetler konusunda bilinçlendirilmesi
Kapsayıcılık ve Çeşitlilik	Çeşitlilik kapsamında kadın çalışan oranının düşük olması ve kadın odaklı girişim programları uygulamalarının olmaması	Orta	· Özel bir eğitim programı geliştirilip uygulanarak %50'si kadın olmak üzere toplamda 100 katılımcıya akredite beceriler kazanılması · Fırsat eşitliği konusunda iyi uygulamalar geliştirilmesi
EBRD PR 3 Kaynak Verimliliği ve Kirlilik Önleme ve Kontrol			
IFC PS3 Kaynak Verimliliği ve Kirlilik Önleme			
Tehlikeli maddeler	· Trafo yağı, dizel yakıt, motor yağı, boya, makine yağı ve temizlik maddeleri de dahil olmak üzere, faaliyetlerde kullanılan tehlikeli maddeler · Eski trafolarla PCB varlığı · HCFC Gazı (sera gazı) · Asbest içeren çatı malzemeleri	Yüksek	· Mevzuatın gerektirdiği şekilde asbest araştırmasının yapılması ve uygun bertarafının yapılması · PCB içeren trafoların envanterinin çıkarılması ve gerekirse sistemden çıkarma planının hazırlanması · R-22 içeren iklimlendirme ekipmanının değiştirilmesi için bir değişim planının hazırlanması · Tüm faaliyetlerde kullanılan malzeme ve kimyasalların envanterinin çıkarılması · Tehlikeli madde kullanma prosedürlerinin ilgili mevzuat çerçevesinde uygulanması
Atık Yönetimi / Depolama Alanlar	Dört ilin tümünde inşaat işleri ve operasyon faaliyetlerinden doğan tehlikesiz ve tehlikeli atıklar.	Yüksek	· Mevzuata uygun atık depolama koşullarının sağlanması · Geçici atık depolama izinlerinin alınması · Raporlama ve planlama ile ilgili yasal gereklilikleri yerine getirilmesi

			· Panayır Ana Ambarda geniş çaplı bir yenileme ve güçlendirme projesinin yapılması
Atıksu	Depolama alanlarında su kirliliğini önlemek için gerekli önlemlerin alınmaması	Düşük	· Depolama alanlarında ızgaraların yapılması · Tehlikeli maddelerin uygun şekilde yönetilmesi
Toprak ve Yeraltı Suyu	Operasyonlar sırasında tehlikeli kimyasalların yönetiminden toprak ve yeraltı suyu kalitesine olumsuz etkileri	Orta	· Ana ambar için Faaliyet Ön Bilgi Formunun güncellenmesi · Kirlenici kaynak kontrolü kapsamında toprak zemindeki trafoların ve atıkların kaldırılması
EBRD PR 4 Sağlık ve Güvenlik			
IFC PS4 Toplum Sağlığı, Emniyeti ve Güvenliği			
İSG/Topluluk Emniyeti ve Güvenliği	Sahalarda yapılacak hafriyat, inşaat, montaj, arıza, bakım ve onarım gibi operasyonların toplum üzerinde oluşabilecek olan etkilerin risk analizinde yer almaması, risklerin tanımlanmaması, önleyici çalışmaların yapılmaması	Yüksek	· Toplum sağlığı ve güvenliği risk değerlendirmesi · Toplum Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Planı · Tüm faaliyet alanlarında ve sakinlerin maruz kalma riskinin olduğu yerlerde elektromanyetik alan ölçümleri yapılması · Halk sağlığı, emniyet ve güvenlik konularını risk değerlendirme sürecine dahil edilmesi · Halkın güvenliğini sağlamak için inşaat faaliyetlerinde gerekli güvenlik önlemlerinin alınması (güvenlik konusunda halkı bilinçlendirmek dahil)
Afet ve Acil Durum Hazırlığı	UEDAŞ işletme binalarında yangın ve doğal afet (deprem) risklerinin bulunması	Yüksek	· Acil çıkışların, yangın söndürücülerin gözden geçirilmesi ve henüz İtfaiye Uygunluk Raporu almamış işletmelerin gerekli eksikliklerin tamamlanmasının sağlanması · Mevcut acil müdahale planının geliştirilmesi · Binaların (sismik risk) envanterinin çıkarılması (mevcut fiziki durum, yapılan ve/veya yapılması planlanan tadilatlar, bina yaşı, dünyanın en büyük depremi) ve eylem planının hazırlanması
Trafik Yönetimi	Trafiğin yoğun olduğu alanlarda araç kullanımı ve saha çalışması sırasında meydana gelebilecek kazalarda çalışanların, yüklenici çalışanlarının ve/veya toplumun yaralanması veya ölümü	Düşük	Trafik Yönetim Planının geliştirilmesi ve uygulanması

EBRD PR 5 Arazi Edinimi, Zorunlu Yeniden Yerleşim ve Ekonomik Yer Değiştirme			
IFC PS5 Arazi Edinimi ve Zorunlu Yeniden Yerleşim			
Kamulaştırma	Arazi sahipleri ve kullanıcıları: Bilgi ve şikayet mekanizmasına erişim eksikliği, mevsimsel olarak arazi ve mahsul kaybı, varlıkların kısmi kaybı	Orta	· EBRD PR 5 gereklilikleri kapsamında Arazi Edinim/Kamulaştırma Prosedürünün gözden geçirilmesi ve sonuçlandırılması · Özellikle hassas gruplar için bilgi paylaşımın, katılım faaliyetlerinin ve şikayet mekanizmasının kapsayıcı bir şekilde yürütülmesi
EBRD PR 6 Biyoçeşitlilik ve Canlı Doğal Kaynaklar			
IFC PS6 Biyoçeşitliliğin Korunması ve Canlı Doğal Kaynakların Sürdürülebilir Yönetimi			
Biyoçeşitlilik	Bazı elektrik hatları hassas biyoçeşitlilik alanlarının yakınında veya yakınında bulunması, mevcut ve gelecekteki UEDAŞ yatırımlarından kaynaklanan biyoçeşitlilik etkileri	Yüksek	· Tüm mevcut ve yeni alanlar/varlıklar için biyolojik çeşitlilik tarama prosedürü yazılması, ekolojik risk değerlendirme analizi ve üst düzey değerlendirmelerin yapılması · Yatırım projeleri için temel değerlendirme çalışmalarının yapılması · Dört UEDAŞ bölgesindeki tüm proje sahalarında bulunan kritik habitat bölgeleri için bir biyolojik çeşitlilik eylem planının hazırlanması · PR6 ve PS6 ile uyumlu olarak en aza indirmek için bir biyolojik çeşitlilik politikası ve biyolojik çeşitlilik yönetim planı (BMP) geliştirilmesi
EBRD PR 8 Kültürel Miras			
IFC PS8 Kültürel Mirası			
Kültürel Miras	Yeni yatırım sırasında belirlenen kültürel miras eserlerinin potansiyel varlığı	Düşük	Mevcut prosedürün gözden geçirilmesi ve UEDAŞ yüklenicilerine bu konuda eğitim verilmesi
EBRD PR 10 Bilgi Açıklama ve Paydaş Katılımı			
IFC PS1 Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi			
Paydaş yönetimi	· Etkilenen topluluklar · STK'lar	Yüksek	· Paydaş katılım planının güncellenmesi · Güncellenen paydaş katılım planının uygulanması

	· Yerel otoriteler ve düzenleyici kurumlar · Projeden Etkilenen Kişiler · Hassas gruplar · İç paydaşlar, çalışanlar		· Paydaş etkileşimi ve paylaşılacak bilgilerin içeriğinin ve kanallarının netleştirilmesi ve geliştirilmesi (şikâyet ve taleplerin reaktif yönetiminin ötesinde etki ve risk yönetimini içeren daha proaktif bir yaklaşım ve içerikle)
--	--	--	--

3 ULUSAL MEVZUAT VE ULUSLARARASI GEREKSİNİMLER

UEDAŞ, hizmet verdiği alanda çevreye, topluma ve müşterilerine karşı sorumluluklarını yerine getirmek için çalışmaktadır. UEDAŞ'ın temel hedefi, çalışanlarının sağlık ve güvenliğini gözeterek, çevreye duyarlı bir tavırla kaliteli ve tutarlı hizmet sunmaktır. Bu amaçla, çevresel ve sosyal alanlarda prosedürler, talimatlar ve gerekli diğer belgeleri içeren Entegre Yönetim Sistemini kurmuş ve işletmektedir. Entegre Yönetim Sistemi ve ilgili dokümantasyon ISO 9001, ISO 14001 ve ISO 45001 yönetim sistemi standartları hükümlerine uygun olarak hazırlanmıştır.

Türkiye Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) Yönetmeliği (29.07.2022 tarihli ve 31907 sayılı Resmi Gazete), ekleri sayılan projeler için halkın katılımı ve proje bilgilerinin açıklanmasına ilişkin hükümler içermektedir. Elektrik dağıtım hatları ve ilgili tesisler Türkiye ÇED Yönetmeliği'nin ekleri kapsamında yer almamaktadır, dolayısıyla UEDAŞ operasyonları ulusal ÇED gerekliliklerine tabi değildir.

UEDAŞ, internet sitesinde yer alan bilgileri (sorumlu olduğu bölgedeki yatırım planları, enerji tüketim miktarları vb.) aşağıdaki yasal düzenlemeler kapsamında paydaşlarıyla paylaşmaktadır.

- 4982 sayılı Bilgi Edinme Kanunu
- Elektrik Piyasasında Dağıtım ve Perakende Satış Faaliyetlerine İlişkin EPDK Kalite Yönetmeliği

EBRD ve IFC'nin paydaş katılımı gereklilikleri aşağıdaki belgelerde yer almaktadır:

- EBRD - Çevresel ve Sosyal Politika (2019)
- EBRD - Bilgiye Erişim Politikası (2019)
- IFC - Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (2016)
- IFC - Bilgiye Erişim Politikası (2012)
- IFC - Paydaş Katılımı (2007)
- IFC PS 1 - Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi

Uluslararası standartlar kapsamında kapsamlı ve etkin bir proje için temel prensipler şu şekilde özetlenebilir:

- Anlamlı bilgileri anlaşılması kolay bir dilde sunun ve bu bilgileri hedef paydaş grup(lar)ının ihtiyaçları ile uyumlu hale getirin (hassas gruplar ve/veya azınlıklar dahil)
- Danışma faaliyetleri ve karar verme öncesinde ve sırasında bilgi sağlanması
- Paydaşların bu bilgilere kolaylıkla ulaşabilecekleri bir şekilde ve yerde bilgi sağlanması
- Karşılıklı taraflarla görüş alışverişinde bulunulması, fikirlerin dinlenmesi ve sorunlarının çözülmesinin sağlanması
- Süreçleri korkutma, zorlama veya teşvik etmeyecek şekilde uygulamak
- İnsanların kaygılarına, önerilerine yanıt vermek için iletişim kanallarını kullanmak ve şikayetlere yönelik şikayet sistemini yönetmek

- Uygun ve uygulanabilir olduğunda geri bildirimi proje veya program tasarımına dahil etmek ve paydaşlara geri bildirimde bulunmak

Bu ilkeler, müşterinin bakış açısı doğrultusunda ulusal mevzuat, EBRD, IFC, AIIB gereklilikleri ve en iyi uluslararası uygulamalar gözden geçirilerek benimsenecektir.

4 İLGİLİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI

Bu planın amaçları doğrultusunda bir paydaş, Projeden potansiyel olarak etkilenen veya Proje ve etkileriyle ilgili olan herhangi bir birey, kuruluş veya grup olarak tanımlanmıştır. Paydaş belirlemenin amacı, projeden etkilenebilecek (doğrudan veya dolaylı olarak olumlu veya olumsuz bir şekilde) veya projede çıkarı olan ancak projeden doğrudan etkilenmesi gerekmeyen proje paydaşlarını istişare için belirlemek ve öncelik sırasına koymaktır. Paydaş belirlemenin devam eden bir süreç olduğunu ve bu nedenle paydaşların, projenin farklı aşamalarında belirlenmeye devam edeceğini belirtmek önemlidir.

UEDAŞ'ın gelecekteki inşaat/işletme ile ilgili işlerinden etkilenebilecek paydaşların aşağıdakileri içerdiği düşünülmektedir:

- ✓ Müşteriler (evler, ticari işletmeler ve endüstriyel tesisler dahil),
- ✓ Arazi sahipleri/kullanıcıları,
- ✓ Operasyon alanı içindeki dört bölgede (Bursa, Çanakkale, Balıkesir, Yalova) bulunan yerel topluluklar ve işletmeler,
- ✓ Çalışanlar,
- ✓ Taşeronlar (bakım ve onarım, elektrik tesisatlarında bağlantı/kesme, sayaç okuma, temizlik hizmeti, inşaat, temizlik vb.) ve tedarikçiler,
- ✓ Devlet kurumları (örn. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı, Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ve ilgili kamu kurumları)
- ✓ EPDK, TEDAŞ, TEİAŞ, EÜAŞ gibi düzenleyici kurumlar,
- ✓ Resmi kurumlar,
- ✓ Faaliyet alanımız içindeki dört bölgede yetkili yerel yönetimler ve kamu kurumları
- ✓ Sivil toplum kuruluşları (örn. ELDER, Elektrik Mühendisleri Odaları, Birlik vb.),
- ✓ Yerel ve ulusal medya,
- ✓ Toplum.

Bu listede değilseniz ve UEDAŞ hakkında bilgi almak istiyorsanız, lütfen bu PKP belgesinin son sayfasında yer alan numaralardan UEDAŞ ile iletişime geçin.

UEDAŞ için öncelikli paydaşlar aşağıdaki bölümlerde tanımlanmıştır.

4.1 Müşteriler (hassas gruplar dahil)

UEDAŞ tarafından verilen hizmetlerin kalitesi ve verimliliği çerçevesinde elektrik dağıtım operasyonları açısından müşteriler en önemli paydaşlar arasında yer almaktadır. Hizmet kullanıcıları, konut abonelerini, ticari/endüstriyel

işletmeleri ve serbest tüketicileri içermektedir.

Müşteriler arasında potansiyel hassas gruplara paydaş olarak öncelik verilecek ve proje bilgilerine erişimleri sağlanacaktır. Bu tür gruplar kadınları, engellileri ve bazı dezavantajlı grupları (okuma yazma bilmeyenler, yaşlılar, özel ihtiyaçları olan kişiler ve benzerleri dahil) içermektedir. UEDAŞ, faaliyetlerinden doğrudan etkilenecek ve zarar görebileceği düşünölen müşterilerini önceden tespit ederek bu faaliyetlerden olumsuz etkilenmemeleri için gerekli önlemleri almaktadır.

4.2 Komşu Topluluklar ve Tesisler (hassas gruplar dahil)

UEDAŞ tesislerine komşu topluluklar ve tesisler, hem işletme faaliyetleri hem de gelecekteki inşaat faaliyetleri ile ilgili olarak önemli paydaşlar arasındadır.

4.3 Arazi Sahipleri/Kullanıcıları (hassas gruplar dahil)

Yatırım faaliyetleri sırasında bazı şahıs arazilerinin kamulaştırılması gerekli olmaktadır. UEDAŞ, kamulaştırma sürecinde, kamulaştırma sürecinden etkilenebilecek arazi sahiplerini/kullanıcılarını, inşaat ve işletme sırasındaki yasal haklar ve kısıtlamalar hakkında yazılı bildirimler, bilgilendirme broşürleri ve yüz yüze görüşmeler yoluyla önceden bilgilendirecek ve destek sağlayacaktır. Bu paydaşlar, kamulaştırma planının hazırlanması sırasında belirlenecektir. UEDAŞ, kamulaştırma ihtiyaçlarını en aza indirmek için, fiziksel yeniden yerleşimi önlemek için gerekli tüm önlemleri alacak ve dağıtım ağı güzergâhlarının belirlenmesinde çoğunlukla kamuya açık alanları (örneğin yollar, caddeler, parklar, meydanlar vb.) tercih edecektir. Ayrıca, inşaat sırasında oluşabilecek potansiyel olumsuz etkiler takip edilecek, önlenmesi yada etkilerinin azaltılması adına tüm prosedürler uygulanacak ve gerçekteşmesi halinde söz konusu etkiyi telafi etmek için kanuni yükümlölöklere ek olarak sürdürölöbilirlik hedefleri kapsamında işletme prosedürleri uygulanacaktır.

4.4 Çalışanlar

2022 yılsonu itibarıyla UEDAŞ'ta istihdam edilen personel sayısı 766 olup, bunların 190'ı kadın olup toplam işgücünün %25'ini temsil etmektedir. UEDAŞ, işçi hakları ve çalışma koşulları ile ilgili olarak Türk İş Kanunu ve EBRD/IFC gerekliliklerine uymayı taahhüt etmektedir.

UEDAŞ çalışanları talep, öneri veya şikayetlerini “UMAR” adı verilen şikayet mekanizması aracılığıyla şirket yönetimine iletmektedir. Ayrıca düzenli çalışan memnuniyet anketleri, performans yönetim sistemi, çalışan geri bildirim toplantıları, saha ziyaretleri ve çalışan temsilcileri ile yapılan görüşmeler de kullanılan geri bildirim mekanizmalarıdır. Ayrıca, iş etiği kapsamına giren konularda tüm çalışanların erişimine açık ve tamamı üçüncü kişiler tarafından yönetilen Etik Hattı bulunmaktadır. Çalışanlar UEDAŞ'ta göreve başladıkları andan itibaren işe alım ve oryantasyon süreçlerinde geri bildirim mekanizmaları hakkında bilgilendirilmektedir. Yıl boyunca düzenli e-posta duyuruları, çeşitli çalışan grupları ve çalışan temsilcilerinin katıldığı saha toplantıları, iş güvenliği ve eğitim etkinlikleri ile de çalışanlar geri bildirim mekanizmaları hakkında bilgilendirilmektedir.

4.5 Yükleniciler ve Tedarikçiler

Alt yükleniciler ve tedarikçiler, devam eden operasyonlar ve UEDAŞ ile ilgili faaliyetler açısından kritik paydaşlardır. UEDAŞ, bakım ve onarım, elektrik tesisatlarında açma/kesme, sayaç okuma, inşaat işleri (yer altı ve yer üstü) ve temizlik hizmetleri gibi hizmetler için çeşitli alt yüklenicilerle düzenli olarak çalışmaktadır. UEDAŞ'ın faaliyetlerinde her ay ortalama 200 taşeron çalışanı çalışmaktadır. Ekipman ve ilgili hizmet tedarikçileri ile diğer hizmetlerin (yangın sistemlerinin bakımı gibi) tedarikçileri de UEDAŞ'ın paydaşları arasında değerlendirilmektedir.

UEDAŞ, tüm yüklenici ve taşeronların EBRD PR2/IFC PS2 ve ulusal mevzuat uyarınca çalışmalarını ve yükümlülüklerini yerine getirmelerini beklemektedir. UEDAŞ, bu yükümlülüklerin yerine getirilmesi için denetim mekanizmalarını ve yaptırım uygulama hakkını aktif olarak uygulayacaktır.

UMAR uygulamasının yüklenici ve tedarikçi çalışanlarının kullanımına açılmasına yönelik teknik geliştirmelerin büyük bir kısmı tamamlanmış olup, Haziran 2023 itibarıyla tüm yüklenici ve tedarikçi çalışanlarının kullanımına açılmıştır. Ayrıca Etik Hattı tüm yüklenici ve tedarikçi çalışanların kullanımına açılmıştır. Geribildirim mekanizmaları yüklenicinin iş başında yaptığı toplantılarda anlatılmaktadır. Yıl boyunca yapılan saha ziyaretleri ve denetimlerle de geri bildirim alınmaktadır.

4.6 Resmi Kurumlar

Resmi kurumlar ulusal, il, ilçe ve yerel (mahalle) düzeylerinde gruplandırılabilir. Bu kurumlar, UEDAŞ'ı veya çevresel veya sosyal konularla ilgili yasal sorumlulukları olan yetkilileri ve UEDAŞ faaliyetleriyle ilgili altyapıyı sağlamakla yükümlü diğer kuruluşları içerir. UEDAŞ'a bağlı resmi kurumların listesi şöyle:

RESMİ KURUM VE KURULUŞLAR		
SEVİYE	KURUM/ KURULUŞ	UEDAŞ İLE İLİŞKİSİ
ULUSAL	Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı (ETKB)	Enerji Bakanlığı, enerji hedef ve politikalarının belirlenmesini ve bu hedef ve politikalar doğrultusunda enerji üretim ve tüketiminin gerçekleştirilmesini sağlayan düzenleyici bir işleve sahiptir. Dağıtım şirketleriyle doğrudan veya dolaylı olarak iletişim kurarak kriz iletişimi ve müşteri memnuniyeti dahil tüm alanlarda iş birliği kurmaktadır.
ULUSAL	Türkiye Büyük Millet Meclisi (TBMM)	Anayasanın Türk Milletine verdiği yetkiyle yasama organı olarak hareket eden TBMM, Türkiye Cumhuriyeti'nin anayasal devlet organıdır. UEDAŞ, özel gün ve etkinliklerde bu organın tüm üyelerine basılı veya dijital bilgi/davetiye göndermektedir.

ULUSAL	Türkiye Elektrik Dağıtım A.Ş. (TEDAŞ)	Bu devlet kurumu ile imzalanan 'İşletme Hakkı Devir Sözleşmesi' uyarınca dağıtım varlıklarının ve yatırımlardan doğan yeni varlıkların mülkiyeti UEDAŞ'a aittir. UEDAŞ Genel Müdürlüğü, dağıtım şebekesi güzergâhlarının tespiti için kamulaştırma ve yol geçiş haklarının alınması işlemlerini yürütür. Bu kurum aynı zamanda iş ve işçi sağlığı eğitimleri ve ilgili sertifikalar da vermektedir. Ayrıca bu kurum ile düzenli toplantılar yapılmakta ve ortak çalışmalar planlanmaktadır.
ULUSAL	Türkiye Elektrik İletim A.Ş. (TEİAŞ)	TEİAŞ, ülkedeki tüm iletim tesislerini devralmak ve elektrik iletim, yük dağıtım ve işletme planlama hizmetlerini yürütmek üzere 01.01.2001 tarihinde faaliyete geçmiştir. Konunun kapsamına göre çeşitli teknik çalışmalarda bu kurumla irtibata geçilebilir.
ULUSAL	Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK)	Dağıtım lisansları EPDK tarafından bölgesel elektrik dağıtım şirketlerine verilmektedir. Bu yetkili merci ayrıca elektrik tarifelerini belirlemekte, hizmet kalitesini denetlemekte, dağıtım şirketlerinin yatırım planlarını ve kamulaştırma taleplerini onaylamaktadır. Projelerde danışılan ortak olarak paydaş planında kritik bir yere sahip olan EPDK, UEDAŞ'ın da önemli bir paydaşıdır.
ULUSAL	Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı (ÇŞBK)	ÇŞB, çevresel etki değerlendirme izinleri ve çevresel izinlerin verilmesi dahil olmak üzere düzenleyici işlevlere sahiptir. ÇŞB, çevresel etki değerlendirmesi yönetmeliği hakkında görüş bildirebilir.
ULUSAL	Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı (STB)	SB, dağıtım şebekelerinde kullanılan sayaçları abone başvurularına göre doğrulamaktadır.
ULUSAL	Sağlık Bakanlığı (SB)	Covid-19 Pandemisi nedeniyle UEDAŞ bünyesindeki salgın hastalık verileri Sağlık Bakanlığı'na iletilmektedir.
ULUSAL	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (ÇSGB)	ÇSGB'nin çalışma ve çalışma koşulları ile iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili özel yasa ve yönetmelikleri vardır. İşe alım, çalışma izinleri, sosyal güvenlik ve sigorta ödemeleri süreçlerinde bu kurumla iletişime geçilecektir. ÇSGB, çalışma ve çalışma koşulları ile ilgili teftişler düzenleme yeteneğine sahiptir.
İL	Valilikler	Valilikler, illerde ulusal hükümeti temsil eden en yetkili organlardır. Bölgeyi etkileyecek konularda bu kurumla çeşitli düzeylerde temaslar kurulmaktadır. Ayrıca valilikler bünyesinde oluşturulan ekiplerle de talep ve şikayetlerle ilgili doğrudan iletişim sağlanmaktadır.

İL	Belediyeler	Bu kurumlar, altyapı ve trafik düzenleme çalışmalarına ilişkin izin ve ruhsatların verilmesi ve gerekli ücretlerin belirlenmesi gibi işlemlerden sorumludur. Belediyeler, UEDAŞ'ın en önemli yerel paydaşları arasındadır. Talep/şikayet birimi ile ilişkileri sürdürmek ve sosyal proje ortaklıkları kurmak için UEDAŞ'ın paydaş ilişkileri açısından doğrudan çalıştığı gruplardan biridir. Ayrıca belediyeler ve belediye meclisleri ile yürütülen ortak teknik çalışmalarla arazi tahsisleri, altyapı inşaat izinleri, aydınlatma direkleri ve diğer konularda kararlar alınmaktadır.
İL	İtfaiye Daire Başkanlıkları	Yangın durumunda itfaiye sorumlu birimdir. Bu departman, AFAD tatbikatları ve toplantıları ile ilgili olarak paydaş ilişkilerine dahil edilmektedir. Ayrıca UEDAŞ Arama Kurtarma ekibi ile dolaylı iletişim halinde olan birimlerden biridir.
İL	Orman İl Müdürlükleri	Orman Bölge Müdürlüklerinin ilgili orman geçişlerine izin verme konusunda düzenleyici yükümlülükleri bulunmaktadır. Gelecekteki yatırım faaliyetleri hakkında da fikir beyan edebilirler. Bu departman, AFAD tatbikatları ve toplantıları nedeniyle paydaş ilişkilerine dahil edilmiştir. Ayrıca UEDAŞ Arama Kurtarma ekibi ile dolaylı iletişim halinde olan birimlerden biridir.
İL	Milli Eğitim İl Müdürlükleri	Milli Eğitim Müdürlükleri ile imzalanan protokoller doğrultusunda 3308 Sayılı Mesleki Eğitim Kanununda belirtildiği üzere UEDAŞ bünyesinde öğrencilere staj imkanı sağlanmaktadır. Ayrıca Milli Eğitim Müdürlüklerinde imzalanan protokoller ile eğitimin birçok alanında iş birliği yapılmaktadır. Sosyal sorumluluk projelerinde UEDAŞ'ın en önemli ortaklarından biridir.
İL	Karayolları Bölge Müdürlükleri	Bu kurumların karayolu geçişlerinin yetkilendirilmesine ilişkin düzenleyici yükümlülükleri vardır. Gelecekteki yatırım faaliyetleri hakkında da fikir beyan edebilirler. Ayrıca aydınlatma direkleri ve reklam faaliyetlerinde bulunan paydaş grubuna müdürlükler de dahil edilmiştir.
İL	Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlükleri	İl Çevre ve Şehircilik Müdürlüklerinin proje ile ilgili çevresel etki değerlendirme izinleri ve çevre izinlerinin verilmesine ilişkin düzenleyici yükümlülükleri bulunmaktadır. Gelecekteki inşaat faaliyetleri hakkında da fikir beyan edebilirler.
İL	AFAD İl Müdürlükleri	Bu kuruluşlar, acil durumlara müdahale ve yönetimden sorumludur. Ayrıca UEDAŞ Arama Kurtarma ekibi ve UEDAŞ'ın operasyonel birimleri ile doğrudan ilişkilidirler.

İL	İl Emniyet Müdürlükleri	Polis herhangi bir suç durumunda gerekli işlemleri yapmakla yükümlüdür. UEDAŞ'ın sosyal sorumluluk faaliyetlerinde birçok kez paydaş olarak yer almışlar ve önemli ortaklar arasında yer almaktadırlar.
İL	İl Sağlık Müdürlükleri	Olumsuz bir sağlık olayı durumunda 111 Acil Numara aranır. Bu departman, AFAD tatbikatları ve toplantıları nedeniyle paydaş ilişkilerine dahil edilmiştir. Ayrıca UEDAŞ Arama Kurtarma ekibi ile dolaylı iletişim halinde olan birimlerden biridir.
İL	İl Kültür ve Turizm Müdürlükleri	Bu kuruluş, gelecekteki yatırım alanlarının arkeolojik potansiyeli hakkında görüş bildirebilir. UEDAŞ'ın kapsayıcı iletişim felsefesi kapsamında fikir aşamasından uygulamaya kadar sosyal projelerine dahil ettiği müdürlüklerden biridir. Kültürel Miras Varlıklarımız nedeniyle Kültür Varlıklarını Koruma Bölge Kurulu da önemli paydaşlarımızdan biridir.
İlçe / Yerel	Kaymakamlıklar	İlçe belediyeleri ve kaymakamlıklar ve bu kurumlara bağlı ilgili birimler herhangi bir acil durumda kritik olabilir. Ayrıca bu kurumlar ve yatırım faaliyet alanlarına yakın muhtarlar da faaliyetler hakkında görüş bildirebilirler. UEDAŞ'ın, talep/şikâyet yönetiminde ilgili kuruluşlarla sürekli iletişim halinde olan ve paydaş ilişkilerini birçok kanaldan doğrudan yürüten Kamu Kurumları ve Kuruluş İlişkileri Birimi bulunmaktadır.
İlçe / Yerel	İlçe Belediyeleri	İlçe belediyeleri ve kaymakamlıklar ve bu kurumlara bağlı ilgili birimler herhangi bir acil durumda kritik olabilir. Ayrıca bu kurumlar ve yatırım faaliyet alanlarına yakın muhtarlar da faaliyetler hakkında görüş bildirebilirler. UEDAŞ'ın, talep/şikâyet yönetiminde ilgili kuruluşlarla sürekli iletişim halinde olan ve paydaş ilişkilerini birçok kanaldan doğrudan yürüten Kamu Kurumları ve Kuruluş İlişkileri Birimi bulunmaktadır.
İlçe / Yerel	Muhtarlıklar	Bir bölgenin en etkili paydaşlarından biri olan muhtarlıklar, devlet ile halk arasındaki yerel iletişimi sağlayan en etkin idari birimlerden biridir. Bu bağlamda yerel halkla doğrudan iletişim halinde olması UEDAŞ'ın en önemli paydaşlarından biridir.
İlçe / Yerel	Muhtarlıklar	UEDAŞ'ta, talep/şikâyet yönetiminde muhtarlıklar ile sürekli iletişim halinde olan ve çeşitli kanallar aracılığıyla paydaşlar ile doğrudan ilişkileri sürdüren Kamu Kurum ve Kuruluş İlişkileri Birimi bulunmaktadır.



4.7 Sivil Toplum Kuruluşları (STK'lar)

UEDAŞ ile ilgilenebilecek sivil toplum kuruluşlarının listesi aşağıda yer almaktadır:

SİVİL TOPLUM KURULUŞLARI		
SEVİYE	KURULUŞ	UEDAŞ İLE İLİŞKİSİ
ULUSAL	ELDER	Elektrik Dağıtım Hizmetleri Derneği (ELDER), ülke genelinde elektrik dağıtım faaliyetinde bulunan elektrik dağıtım şirketlerinin çatı kuruluşu olarak tüm EDAŞ'lar arasındaki iletişimi sağlamaktadır.
ULUSAL	TÜKODER	Tüketiciyi Koruma Derneği (TÜKODER), tüketici haklarının korunması, geliştirilmesi ve tüketicinin kendini korumasına olanak sağlanmasına yönelik başvurular hakkında görüş bildirebilir.
YEREL	Elektrik Mühendisleri Odası (Bursa, Çanakkale, Balıkesir, Yalova)	Elektrik mühendislerinin oda kayıtlarını yapar. Yetki alanına giren konulara ilişkin işlemleri yürütür.

YEREL	Elektrik Mühendisleri Odası (Bursa, Çanakkale, Balıkesir, Yalova)	Yetki alanına giren konulara ilişkin işlemleri yürütür.
YEREL	Ticaret ve Sanayi Odalar (Bursa, Çanakkale, Balıkesir, Yalova)	Yetki alanına giren konulara ilişkin işlemleri yürütür.
YEREL	Üniversiteler	UEDAŞ iletişim planı kapsamında projelere katkı sağlayacak ortaklıklar kurulmakta ve projelerin geliştirilmesi sağlanmaktadır.
ULUSAL	Bankalar	Çalışanların ücret, tazminat, yıllık izin, ücret, ikramiye vb. ödemelerinin yasal gerekliliklere uygun olarak hesaplarına yatırılmasında ve bankacılık işlemlerinin kanuna ve diğer şartlara uygun olarak yerine getirilmesinde bankalar UEDAŞ'ın önemli paydaşlar arasındadır.
ULUSAL	UNION	Toplu iş sözleşmeleri ve yüz yüze görüşmeler yoluyla çalışanların sosyal ve ekonomik hak ve menfaatlerine ilişkin görüşlerini açıklar.
YEREL	Kadın Dernekleri	Kadın haklarının korunması ve toplumsal cinsiyet eşitliği konularında farkındalığı artırmak ve dar gelirli kadınların ekonomik olarak güçlenmelerine katkı sağlamak için ortak projeler geliştirilebilir.
ULUSAL	SKD – WBCSD TURKEY	Dünya Sürdürülebilir Kalkınma İş Konseyi'nin (WBCSD) bu dernek tarafından oluşturulan çalışma grupları aracılığıyla paylaştığı sürdürülebilirlik bilgilerinden yararlanın.
ULUSAL	TUSIAD	Sürdürülebilir kalkınma hedefleriyle ilgili iyi uygulamaları iş dünyasıyla paylaşmak.
ULUSLARARASI	UN GLOBAL COMPACT (İmzacı Üye)	Sürdürülebilirlik hedefleri kapsamında oluşturulacak projelerde paydaş olarak yer alan uluslararası bir kuruluştur.

5 PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ

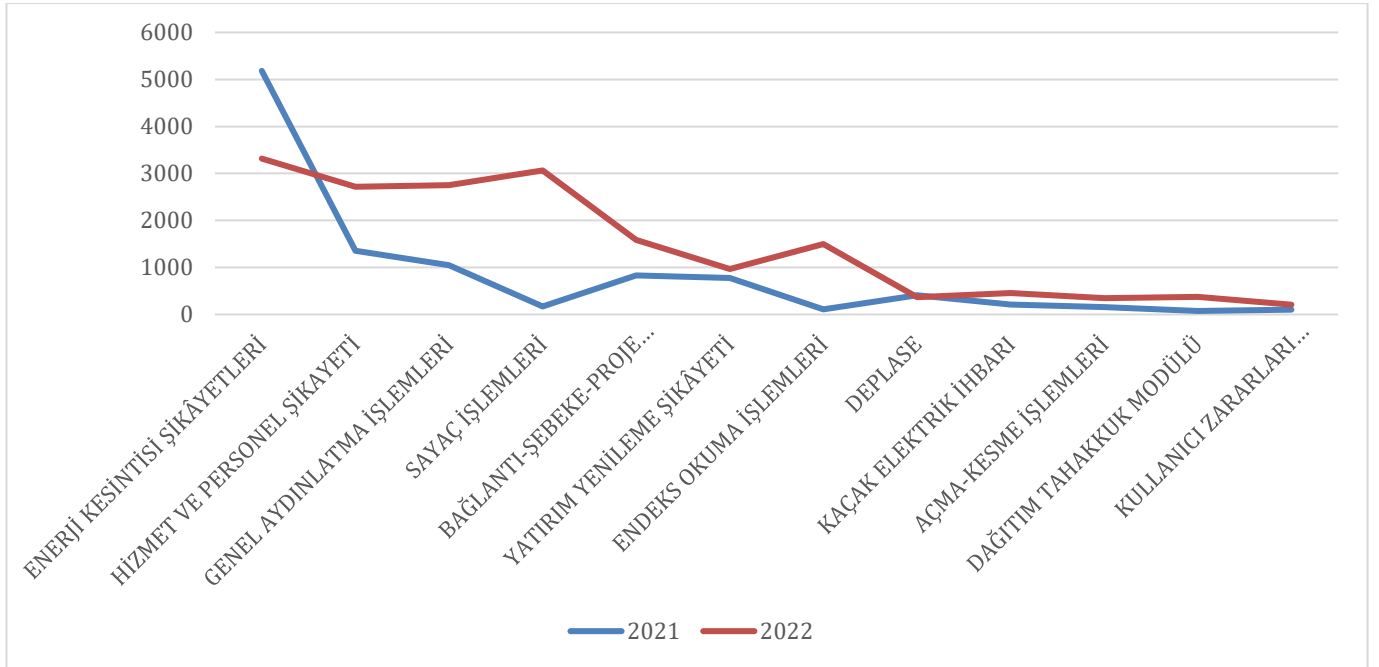
5.1 Müşteri İlişkileri

UEDAŞ bünyesindeki müşteri ilişkileri yönetimi ve kurumsal deneyim, Müşteri Deneyimi Departmanı tarafından denetlenmekte ve yönetilmektedir. Müşteri ilişkileri, müşterinin UEDAŞ ile ilgili her türlü talep ve şikayetlerini ve

uçtan uca müşteriye yapılacak her türlü bilgiyi kapsar. Müşteri ilişkileri, aşağıda belirtilen müşteri kanalları aracılığıyla ikili olarak sağlanmaktadır:

- Çağrı Merkezi (186)
- Muhtar Çağrı Hattı ve Muhtar Bilgi Sistemi (0224 600 30 40)
- E-posta (halklailiskiler@uedas.com.tr; iletisim@uedas.com.tr)
- Web Sitesi (www.uedas.com.tr)
- Online İşlem Merkezi (https://online.uedas.com.tr/)
- Sosyal Medya (Bkz.10. Bölüm)
- Yerel Kurumlar (Belediye/Beyaz Masa İş Birliği)
- İşletme Müdürlükleri/Şeflikleri
- Resmi E-posta Adresi (KEP)
- Resmi Kanallar (CİMER, TEDAŞ, EPDK)
- Muhtar Ziyaretleri
- Posta (Yazılı Bildirim)

Herhangi bir müşteri kanalı üzerinden gelen tüm müşteri talep ve şikayetleri CRM'de kayıt altına alınmaktadır. İlgili süreç, bu belgenin Şikayet Mekanizması bölümünde daha ayrıntılı olarak açıklanmaktadır.



2021-2022 Konu Bazlı Şikayetler

GRIEVANCES TOP 3- ÇANAKKALE	Total	Percent
New Connection Investments	253	22%
Meter Reading	181	16%
Outage /Faults	162	14%

GRIEVANCES TOP 3- YALOVA	Total	Percent
Outage /Faults	180	19%
Meter Reading	162	17%
Lighting	119	13%

GRIEVANCES TOP 3- BALIKESİR	Total	Percent
New Connection Investments	415	15%
Lighting	408	14%
Outage /Faults	344	12%

GRIEVANCES TOP 3- BURSA	Total	Percent
Lighting	1709	21%
Outage /Faults	1087	13%
Customer Services & Staff	905	11%

İllere Göre 2022 Şikayetleri

5.2 Kurumsal İlişkiler

UEDAŞ bünyesinde kamuoyu ve basın ile olan tüm ilişkiler Kurumsal İletişim Departmanı tarafından yürütülmektedir. Bu kapsamda kurumsal internet sitesi, sosyal medya hesapları ve basın duyuruları aracılığıyla bilgi alışverişi yapılmaktadır.

UEDAŞ, yerel ve ulusal medya kuruluşları, sivil toplum kuruluşları ve resmi makamlar ile toplantılar düzenlemektedir. Yıllık iletişim faaliyetleri ile yürütülen çalışmalarda ortaklıklar ve fikir alışverişlerinin yanı sıra gerektiğinde izinler ve protokoller de bu kapsamda hazırlanmaktadır.

Enerji Bakanlığı ve EPDK ile düzenli iletişim toplantıları yapılmaktadır. UEDAŞ, bu kurumların oluşturduğu Elektrik Dağıtımında Kriz İletişimi yapısı içerisinde diğer tüm dağıtım şirketleri ile aynı ekseninde bilgi akışına ve uygulamasına sahiptir.

UEDAŞ, Elektrik Dağıtım Hizmetleri Derneği (ELDER) üyesidir. ELDER'in yüksek elektrik fiyatları ve elektrik kayıp-kaçak durumu ile ilgili olarak kamu hizmetleri/halkı bilgilendirme duyuruları (TV-Radyo), basın açıklamaları, lobi faaliyetleri ve düzenleyici kurumlarla toplantılar gerçekleştirdiği kamu bilgilendirme faaliyetleri arasında yer almaktadır. UEDAŞ, ELDER İletişim Komitesi üyesi olarak ülke genelinde gerçekleştirilecek ortak iletişim çalışmalarında da söz sahibi olmakta ve bu çalışmalara destek vermektedir.

Yerel düzeyde, başta Valilik olmak üzere tüm paydaşlarla kurumsal düzeyde iletişim çalışmaları yürütülmektedir. Kamu Kurum ve Kuruluş ilişkilerinin yönetimi UEDAŞ'ta bu iş için istihdam edilen profesyoneller tarafından yürütülür ve çift yönlü iletişim sağlanır. Özellikle müşteriye en yakın kişiler olan muhtarlarla birebir görüşmeler yapılmakta, talep ve şikayetler kayıt altına alınmakta ve çözüm adımları takip edilmektedir.

Sosyal projeler çerçevesinde bölgede faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşları ve derneklerle düzenli olarak toplantılar yapılmaktadır. Yürütülen tüm projelerde beyin fırtınası aşamasından geri bildirim noktasına kadar ilgili sivil toplum kuruluşu doğrudan veya dolaylı olarak işin içinde yer almakta ve hem projeye hem de projenin yarattığı olumlu sonuçlara doğrudan katkıda bulunulması amaçlanmaktadır.

6 PAYDAŞ KATILIM YAKLAŞIMI VE GELECEKTEKİ PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI

Bu bölüm, mevcut elektrik dağıtım operasyonları ve gelecekteki yatırım faaliyetleri için paydaş katılımına yönelik önerilen yaklaşımın bir özetini sunmaktadır. UEDAŞ'ın önemli paydaşlarla müzakerelerde kullandığı ve/veya kullanacağı başlıca iletişim yöntemleri/mekanizmaları aşağıdaki tabloda verilmektedir:

Paydaş Türü	Paylaşılacak Bilgi İçeriği	Katılım Araçları	Aşama
Müşteriler(konut aboneleri ve ticari işletmeler/sanayi tesisler-hassas gruplar da dahil olmak üzere)	Proje bilgileri ve ve hizmet/faaliyet güncellemeleri yatırım planları Planlı kesinti ve bakım duyuruları	1.İnternet sitesi (https://www.uedas.com.tr/) 2.Medya duyuruları (gazeteler, radyo ve TV) 3.Sosyal medya 4.SMS 5.El ilanları 6.Mektup 7.Valilikler ve ilgili idarelerin, yatırım çalışmaları öncesinde yazılı olarak bilgilendirmesi ve onlar üzerinde ilgili müşterilere bilgi ulaştırılması	İnşaat öncesi, İnşaat İşletme
	Şikayet mekanizması	1.Çağrı merkezi(186) 2.Muhtar Çağrı Hattı ve Muhtar Bilgi Sistemi 3.E-posta (Halkiliskiler@uedas.com.tr ;iletisim@uedas.com.tr) 4. Online İşlem Merkezi 5.Sosyal Medya 6.Yerel Kurumlar (Belediye/Beyaz Masa İş Birliği) 7.İşletme Müdürlükleri/şeflikleri (yüzyüze görüşme) 8.Resmi kanallar (CİMER, TEDAŞ, EPDK)	

<i>Paydaş Türü</i>	<i>Paylaşılacak Bilgi İçeriği</i>	<i>Katılım Araçları</i>	<i>Aşama</i>
Toplum	Özellikle yakınlardaki mahallelere rahatsızlık verebilecek faaliyetler (trafikte aksamalar, gürültü ve toz oluşumu, arazi, istimlakı ve geçim kaynakları, üzerindeki etkiler, toplum sağlığı ve güvenliği, arazi kullanımı kısıtlamaları vb. hakkında proje bilgisi ve güncellemeler)	1.İnternet sitesi (https://www.uedas.com.tr/) 2.Medya duyuruları (gazeteler, radyo ve TV) 3.İnşaat, yenileme veya bakım çalışmaları öncesinde, doğrudan etkilenen yerleşimlerdeki uygun noktalarda halka yönelik broşürler/el ilanları ve posterler 4.Her bir etkilenen toplulukta yüzyüze toplantılar 5.Yerel makamların yatırım çalışmaları öncesinde, yazılı olarak bilgilendirmesi ve onlar üzerinden ilgili topluluklara bilgi ulaştırılması	İnşaat öncesi, İnşaat İşletme
	Şikayet mekanizması	1.Çağrı Merkezi (186) 2.Muhtar Çağrı Hattı ve Muhtar Bilgi Sistemi 3.E-posta (halklailiskiler@uedas.com.tr ;iletisim@uedas.com.tr) 4.Online İşlem Merkezi 5.Sosyal Medya 6.Yerel Kurumlar (belediye/Beyaz Masa İş Birliği) 7.İşletme Müdürlükleri/Şeflikleri 8.Resmi Kanallar (CİMER,TEDAŞ,EPDK)	

<i>Paydaş Türü</i>	<i>Paylaşılacak Bilginin İçeriği</i>	<i>Katılım Araçları</i>	<i>Aşama</i>
Arazi sahipleri/kullanıcıları(Hassas gruplar da dahil olmak üzere)	Özellikle fiziki veya ekonomik yerinden etme gerektiren faaliyetler, tazminat süreçleri, arazisahipleri/kullanıcılarının yasal hakları gibi proje bilgilendirmesi ve güncellemeleri	1.Etkilenen kişilere yazılı bildirim (resmi evrak niteliğinde mektup vb 2.kamulaştırma Broşürü 3.Posterler/bilgi panoları 4.Yüze istişare toplantıları 5.Etkilenen kişiler müzakere toplantıları ve karşılıklı	İnşaat öncesi, İnşaat İşletme

		imzalanacak mutabakatlar/protokoller 6.Hassas gruplar ile yüzyüze görüşmeler	
	Şikayet mekanizması	1.Çağrı Merkezi (186) 2.Muhtar Çağrı Hattı ve Muhtar Bilgi Sistemi 3.E-posta (halklailiskiler@uedas.com.tr ;iletisim@uedas.com.tr) 4 Online İşlem Merkezi 5.Sosyal Medya 6.Yüz yüze toplantılar 7.Yerel kurumlar (Belediye/Beyaz Masa İş Birliği) 8.İşletme Müdürlükleri/şeflikleri 9.Resmi kanallar (CİMER, TEDAŞ,EPDK)	

<i>Paydaş Türü</i>	<i>Paylaşılacak Bilginin İçeriği</i>	<i>Katılım Araçları</i>	<i>Aşama</i>
Şirket çalışanları	Proje güncellemeleri ve faaliyetlerdeki değişiklikler	1. Yüz yüze toplantılar 2. Eğitimler 3. Atölye çalışmaları 4. Çalışan memnuniyet anketleri 5. Çalışan geri bildirim Platformu (UMAR) 6. Sendika ve çalışan Temsilcileriyle toplantılar	İnşaat öncesi, İnşaat İşletme
	Çalışanlara yönelik şikayet mekanizması	1. E-posta 2. Çalışan geri bildirim Platformu (UMAR) 3. Etik Hattı	
	Davranış Kuralları	1.Oryantasyon 2.Eğitim	

<i>Paydaş Türü</i>	<i>Paylaşılacak Bilginin İçeriği</i>	<i>Katılım Araçları</i>	<i>Aşama</i>
Yükleniciler ve tedarikçiler	Proje güncellemeleri ve faaliyetlerdeki güncellemeler	1. Yüz yüze toplantılar 2. Yüklenici çalışanları için Düzenli İSG denetimleri 3. Eğitimler 4. Atölye çalışmaları 5. Şikayet mekanizması	İnşaat öncesi, İnşaat İşletme
	Şikayet mekanizması	1. Şirket içi atanan yetkili Personel tarafından yapılacak denetimler 2. Yüz yüze toplantılar 3. Telefon 4. E-posta 5. Şikayet mekanizması	
	Davranış Kuralları	1.Yüz yüze toplantılar 2.Denetimler	

<i>Paydaş Türü</i>	<i>Paylaşılacak Bilginin İçeriği</i>	<i>Katılım Araçları</i>	<i>Aşama</i>
Sendikalar/Çalışan Temsilcileri	Çalışanlara yönelik şikayet mekanizması	1.Yüz yüze toplantılar 2.Telefon 3.E-posta 4.Posta (yazılım bildirim) 5.Çalışan şikayet mekanizması (UMAR) 6.Sendika/çalışan temsilcileri ile düzenli toplantılar	İnşaat öncesi, İnşaat İşletme

<i>Paydaş Türü</i>	<i>Paylaşılacak Bilginin İçeriği</i>	<i>Katılım Araçları</i>	<i>Aşama</i>
Resmi Kurumlar	Proje bilgileri ve güncelleme	1.Yüz yüze toplantılar 2.İzin, acil durum ve benzeri konularda, ilgili düzenleyici paydaşlarla kesintisiz iletişim 3.Yatırım çalışmaları öncesinde yerel makamlara yazılı bildirimler	İnşaat öncesi, İnşaat İşletme (en az yılda iki kez yüz yüze toplantılar)

<i>Paydaş Türü</i>	<i>Paylaşılacak Bilginin İçeriği</i>	<i>Katılım Araçları</i>	<i>Aşama</i>
Sivil toplum kuruluşları	Proje bilgileri ve güncelleme	1.İnternet sitesi (https://www.uedas.com.tr/) 2.Medya duyuruları 3.Düzenli basın bültenleri	İnşaat öncesi, İnşaat İşletme (en az yılda iki kez yüz yüze toplantılar)

		4.Yüz Yüze toplantılar	
		5.İlgili paydaşlarla kesintisiz iletişim	

7 ŞİKAYET MEKANİZMASI

EBRD tarafından finanse edilen tüm projeler, PR10 Bilgi İfşası ve Paydaş Katılımı da dahil olmak üzere projelerin karşılaması gereken çevresel ve sosyal sürdürülebilirliğin temel alanları için on Performans Gerekliliğini (PR) içeren EBRD Çevresel ve Sosyal Politikasının gerekliliklerini karşılayacak şekilde yapılandırılacaktır. Ayrıca, bağımsız bir son çare aracı olarak EBRD'nin Bağımsız Proje Hesap Verebilirlik Mekanizması (IPAM), Projeden etkilenen kişiler ve sivil toplum kuruluşları tarafından EBRD tarafından finanse edilen projeler hakkında Proje paydaşları veya EBRD'nin ESP'sine ve Bilgiye Erişim Politikasının Projeye özgü hükümlerine uyup uymadığını belirlemek; ve uygulanabilir olduğunda, EBRD'nin gelecekteki uyumsuzluğunu önlerken, bu politikalara mevcut herhangi bir uyumsuzluğu ele almaktır.

7.1 Çalışanlar ve Yüklenici/Tedarikçiler İçin Şikayet Yönetimi

7.1.1 Çalışanlar

UEDAŞ çalışanları için çeşitli geri bildirim kanalları kullanılmaktadır. Bu kanallar aracılığıyla işe alım ve oryantasyon sürecinde ve şirket içi kanallardan yapılan duyurular, toplantılar vb. ile ilgili tüm çalışanlar bilgilendirilmektedir. Ayrıca ilgili politikalar, talep ve şikayetlerinin kendileri için bir misilleme unsuru olmayacağını ve yasal haklarının saklı tutulacağını garanti etmektedir.

UMAR: UMAR platformu, çalışan ve yüklenici geri bildirimlerini toplamak için kullanılır ve 3. Taraf bir şirket tarafından yönetilmektedir. UEDAŞ'a gelen bildirimleri değerlendirmek üzere bir komite oluşturulmuştur. Tüm bildirimler komite tarafından değerlendirilerek gerekli aksiyonlar alınmaktadır. Komite, üst yönetim tarafından atanan bir başkan ve üyelerden oluşmaktadır. Komite üyeleri insan kaynakları, sürdürülebilirlik ve işletme müdürlüklerinden en az bir kişi olarak belirlenmektedir. Üye sayısı ihtiyaca göre arttırılabilir. Kayıtlar komite başkanı tarafından server üzerinde paylaşılan dosyada tutulmaktadır. Uygulama ekranında geri bildirim verilirken seçilen yöntemle yanıtlanma yapılmaktadır.

Etik Hattı: Raporlamaların UEDAŞ Etik İlkeleri kapsamında çalışanlar tarafından yapılması ve şeffaflık ilkesi çerçevesinde bağımsız bir şirket tarafından yönetilmesi için oluşturulmuş hattır. Çalışanlar, özel bir telefon hattı, e-posta adresi ve web adresi kullanarak raporlarını anonim olarak gönderebilirler. Etik Hattı'na gelen tüm bildirimler 3. Taraf şirket tarafından konsolide edilerek Denetim ve Risk Komitesi'ne raporlanmaktadır. Tüm bildirimler komite tarafından değerlendirilir ve gerekli aksiyonlar alınır. Kayıtlar İç Denetim Departmanı tarafından tutulur. Uygulama ekranında geri bildirim verilirken seçilen yöntemle yanıtlanma yapılmaktadır.

Hem UMAR hem de Etik hattı için isimsiz şikayette bulunmak mümkündür.

Çalışan Memnuniyeti Anketleri ve Performans Yönetim Sistemi: Yılda bir kez gerçekleştirilen memnuniyet anketleri ve performans yönetim sistemi ile çalışanlar istek ve şikayetlerini dile getirmektedir. Bunlar aracılığıyla

alınan geri bildirimler İnsan Kaynakları departmanı tarafından değerlendirilerek gerekli aksiyonlar alınmaktadır. Kayıtlar İnsan Kaynakları Departmanı tarafından tutulmaktadır.

Bunların yanı sıra çalışanlarla birebir görüşmeler ve saha ziyaretleri de geri bildirim mekanizmaları olarak kullanılmaktadır.

7.1.2 Yüklenici/Tedarikçiler

Yükleniciler/tedarikçiler de çalışanlar gibi talep ve şikayetlerini UMAR ve Etik Hattı üzerinden iletmektedir. Ayrıca saha ziyaretleri ile İş Güvenliği, Çevresel ve Sosyal Uygunluk denetimlerinde de talep ve şikayetler alınmaktadır. Denetim kayıtları İSG Departmanı tarafından tutulmaktadır.

7.2 Arazi Sahipleri/Kullanıcıları ve Diğer Paydaşların Şikayet Yönetimi

UEDAŞ'ta müşteriler, resmi kanallar ve toplum tarafından iletilen şikayetlerin alındığı kanallar ve bu kanalların yönetim yöntemleri aşağıda açıklanmıştır.

- **Çağrı Merkezi (186):** Kars lokasyonunda bulunan çağrı merkezi 7/24 çalışmakta ve çağrılara cevap vermektedir. Gelen çağrılar müşteri temsilcileri tarafından karşılanarak CRM'de kayıt altına alınmakta ve konularına göre ilgili birimlere yönlendirilerek çözümlenmektedir.
- **Muhtar Çağrı Hattı ve Muhtar Bilgi Sistemi:** Muhtarların talep ve şikayetlerinin hızlı ve etkin bir şekilde yönetilmesi amacıyla oluşturulmuş özel bir danışma hattıdır. Gelen aramalar çağrı merkezi tarafından karşılanır, ilgili birimlere yönlendirilerek çözüme kavuşturulmaktadır.
- **E-posta (halklailiskiler@uedas.com.tr ; iletisim@uedas.com.tr) :** Şirketin e-posta kanalları Müşteri Deneyimi Departmanı tarafından yönetilmektedir. Gelen talep ve şikayetler ilgili departmanlara yönlendirilmekte ve çözüme kavuşturulmaktadır.
- **Online İşlem Merkezi:** Müşteri Deneyimi Departmanı tarafından yönetilmektedir. Gelen talep ve şikayetler ilgili departmanlara yönlendirilmekte ve çözüme kavuşturulmaktadır.
- **Sosyal Medya ve Basın/Yayınlar:** Kurumsal İletişim Müdürlüğü tarafından yönetilmektedir. Sosyal medya üzerinden iletilen talep ve şikayetlere düzenli olarak cevap verilmekte, çözüm ihtiyacı olanlar ilgili birimlere yönlendirilerek çözüme kavuşturulmaktadır. Basın/yayın organlarında yer alan haberler, medya ajansları aracılığıyla takip edilmekte, olumlu/olumsuz haberler, talep ve mağduriyetler ile ilgili aksiyon alınmaktadır.
- **Yerel Yönetimler (Belediye/Beyaz Masa İşbirliği):** Kurumsal İletişim Departmanı tarafından yönetilmektedir. Gelen talep ve şikayetler ilgili departmanlara yönlendirilmekte ve çözüme kavuşturulmaktadır.
- **İşletme Müdürlükleri/Şeflikleri:** Yüzyüze başvurular ile işletme müdürlüklerine ulaşan talepler ve şikayetler evrak kayıt birimlerinde genel başvuru formu aracılığıyla alınarak CRM sistemine kayıt edilmekte ve ilgili birimlere yönlendirilerek çözülmesi sağlanmaktadır.
- **Resmi E-posta Adresi (KEP):** Evrak Kayıt birimi tarafından yönetilen KEP adresine gelen talep ve şikayetler DYS üzerinden ilgili birimlere ulaştırılarak çözülmesi sağlanmaktadır.
- **Resmi Kanallar (CİMER, TEDAŞ, EPDK, TEDAŞ Aydınlatma Uygulaması):** Resmi yazı ile gelen talep ve şikayetler Evrak Kayıt birimi tarafından DYS üzerinden ilgili birimlere yönlendirilmekte ve çözülmesi

sağlanmaktadır.

- **Posta (Yazılı Bildirim):** Evrak Kayıt birimine ulaşan postalar DYS üzerinden ilgili birimlere yönlendirilmekte ve çözülmesi sağlanmaktadır.

Belirtilen kanallardan herhangi biri aracılığıyla gelen tüm müşteri talep ve şikayetleri CRM'de kayıt altına alınmaktadır. Kayıtlar tüm birimler tarafından CRM sistemi BIDA raporlama platformu üzerinden izlenerek tüm müşteri talep ve şikayetlerinin hedeflenen süre içerisinde sonuçlandırılması ve yanıtlanması sağlanmaktadır. İlgili mevzuat gereği firmaya ulaşan müşteri şikayetlerinin 15 iş günü içerisinde cevaplandırılması gerekmektedir ve bu süre düzenli olarak ölçülmekte ve raporlanmaktadır. Paydaşların şikayetlerinin hukuki sürecin bir parçası olması veya şikayetin şirkete ulaştıktan sonra hukuki sürece dönüşmesi halinde konu Hukuk Müşaviri tarafından ele alınmaktadır.

7.2.1 Şikayetlerin Alınması ve Kaydedilmesi

Şikayetin Şirketimize ulaşmasını takiben, şikayetin bölge içinde ve/veya Şirketimiz sorumluluğunda olup olmadığı incelenmektedir. Şikayetin UEDAŞ'ın sorumluluk alanı ve/veya sorumluluğu dışında olması durumunda:

- Şikayetin resmi kanaldan alınması durumunda KEP (Kayıtlı Elektronik Posta) yoluyla Şirketimize ulaşır ve Müşteri elçisi tarafından ön inceleme yapılarak CRM'e (Müşteri Yönetim Sistemi) işlenmektedir. KEP iade yazısı ilgili kişilerce onaylanarak KEP ile ilgili kuruma, posta ile paydaşa gönderilmektedir. Müşteri Elçisi tarafından şikayet analiz edilerek CRM'de kaydı kapatılmaktadır.
- Şikayetin diğer kanallardan UEDAŞ'a ulaşması durumunda doğrudan CRM kaydı oluşturulmaktadır. Müşteri Elçisi, müşteri ile iletişime geçerek şikayetin içeriği ve sorumluluk alanı hakkında detaylı bilgi alır ve bilgi verir, ardından şikayeti analiz ederek CRM'de kaydını sonlandırmaktadır.

Şikayetin UEDAŞ'ın sorumluluğu kapsamında olması durumunda:

- Resmi bir kanaldan alınması durumunda DMS (Belge Yönetim Sistemi) aracılığıyla ilgili kişiye KEP yoluyla UEDAŞ'a iletmektedir. Şikayet, Müşteri Elçisi tarafından önceden analiz edilerek CRM'ye kaydedilmektedir.
- Şikayetin diğer kanallardan Şirketimize ulaşması durumunda Müşteri Elçisi tarafından şikayetin CRM kaydı oluşturulmaktadır.

Paydaş tarafından iletilen şikayetin bir müşteri sorununa özgü olması durumunda CRM kaydı açılmaktadır. Bir süreç, uygulama veya genel durum ile ilgili şikayet olması durumunda DMS üzerinden takip edilmektedir.

Herhangi bir kanala ulaşan şikayetler CRM sistemine kaydedilmektedir. KEP adresine iletilen paydaş şikayetine müşteri süreçleri ile ilgili olması durumunda, farklı bir başvuru veya süreçle ilgili olması veya hukuki sürecin parçası olması durumunda Müşteri Deneyimi biriminde ilgili departman tarafından ele alınmaktadır. (KEP adresi, Şirketin resmi e-posta adresidir. KEP adresine yapılan tebligatlar Şirket tarafından yapılmış sayılmaktadır.)

7.2.2 Şikayetlerin Çözümü

Şikayetlerin hangi kanaldan alındığına bakılmaksızın şikayet akış süreci ortaklaşa yürütülmektedir. Şikayetçinin bilgilerinin eksik olması durumunda ilgili paydaş ile iletişime geçilerek eksik bilgiler tamamlanır ve şikayet konusu teyit edilmektedir. Söz konusu şikayetin ilgili işletme veya yüklenici firma kapsamında olması durumunda şikayet, ilgili işletmeye veya yüklenici firmadan sorumlu ilgili birime aktarılmaktadır. İlgili işletmeden veya ilgili birimden yanıt alınmasını takiben müşteri ile iletişime geçilerek sunulan çözüm veya planlanan çözüm tarihi hakkında bilgilendirme yapılmaktadır.

Gelen tüm şikayetler öncelikle resmi mevzuata göre değerlendirilmektedir. Bilgilerini paylaşmak istemeyen paydaşlar için iletişim ve kimlik bilgileri olmaksızın herhangi bir kanaldan şikayet kaydı açılabilmektedir.

7.2.3 Şikayetlerin Cevaplanması

Paydaşların şikayetleri, konuya göre belirlenen hedef çözüm süreleri içerisinde yanıtlanmakta ve sonucu müşteriye talep edilen iletişim yöntemi ile iletilmektedir. Paydaşlara anında çözüm sunulmasının mümkün olmadığı durumlarda ileri bir tarihte çözüm sözü verilmekte ve çözümün tarihi ve içeriği müşteriye bildirilmektedir. Şikayet ve çözümü takip sürecine alınır ve çözüm süresi geldiğinde ilgili işletmeye veya ilgili birime hatırlatma yapılmaktadır. Şikayet incelemesinin tamamlanmasını müteakip gerekli çözümleri ve resmi bildirimleri içeren cevaplar hazırlanarak müşteriye ulaştırılmaktadır. Müşteri şikayetin haklı bulunması ve henüz bir çözüm sağlanamaması durumunda Çözüm Takip sisteminde oluşturulan kayıt üzerinden takip edilmekte ve çözüme kavuşturulduğunda müşteriye bu konuda bilgi verilmektedir.

Müşterilerin sunulan çözümü veya verilen yanıtı kabul etmedikleri durumlarda detaylı açıklama yapılır ve dilerlerse yasal yollardan haklarını arayabilecekleri bilgisi verilmektedir.

7.3 Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Tacizle İlgili Şikayetler

EBRD PR'leri ve IFC PS gereklilikleri kapsamında UEDAŞ, çalışanlardan ve yüklenicilerden/alt yüklenicilerden GBVH (Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Taciz) ile ilgili geri bildirimlerin alınması ve çözümlenmesi için ayrı bir sistem kurmaktadır. Şirket bünyesinde bir personelin konu ile ilgili özel eğitim alarak yetkilendirilmesine karar verilmiştir. Sistemin 2023 yılında devreye alınması planlanmaktadır.

7.4 Şikayetlerin Raporlanması

Paydaşların şikâyetleri Şirket Yönetimi tarafından düzenli olarak takip edilmekte ve şikâyet sayısı ve sebeplerine göre ilgili birimlere hedefler verilmektedir.

Bölgesel ve konu bazlı analizler yapılarak sorunların azaltılmasına yönelik çözümler aranmaktadır. Ayrıca resmi mevzuat kapsamında teknik kalite, ticari kalite ve hizmet kalitesi raporları da yayınlanmaktadır.

Şikayetçi	Raporlama Dönemi/Kanal
Çalışan	- Aylık (UMAR) - Üç ayda bir (Etik Hattı) - Yıllık (Çalışan Memnuniyeti Anketleri ve Performans Yönetim Sistemi)
Yüklenici/Tedarikçiler	- Aylık (UMAR) - Üç ayda bir (Etik Hattı) - Aylık (Denetimler)
Arazi Sahipleri/Kullanıcıları Diğer Paydaşlar	Aylık (tüm kanallar)

8 KAYNAK VE ORGANİZASYON DÜZENLEMELERİ

Bu PKP'nin uygulanması UEDAŞ “Uludağ Elektrik Dağıtım A.Ş” tarafından yürütülecek ve izlenecektir.

Bu PKP'nin uygulanmasından sorumlu birimler, ana rolleriyle birlikte şunları içerir:

Birim	Görev/Sorumluluk
Sürdürülebilirlik Direktörlüğü	Yıllık PKP Uygulama Raporunun hazırlanmasını koordine eder
Yönetim Sistemleri Departmanı	- Paydaş Katılım Planının hazırlanması - PKP' nin her yıl güncellenmesi için ilgili departmanlar ile organizasyon sağlaması
Kurumsal İletişim Müdürlüğü	- Sosyal medya ve web sitesinin yönetimi - Katılım faaliyetlerinden, bilgi açıklama araçlarının üretilmesinden ve dağıtımından vb. sorumlu olan diğer departmanlarla takip ve koordinasyon - Projelerin yanı sıra genel bilgi açıklama ve katılım faaliyetleri konusunda muhtarların katılımının koordinasyonu - İç ve dış paydaşlarla toplantıların organizasyonu, medya ilişkileri ve duyuruların yönetimi, web sitesi ilanları ve güncellemeleri - Bilgilendirme ve katılım faaliyetlerinde kullanılmak üzere dokümantasyon, broşür ve afişlerin üretilmesi - Paydaş tablolarının ve katılım programlarının güncellenmesi
Sistem İşletme Direktörlüğü	Dağıtım varlıkları envanter bilgilerinin güncellenmesi

Müşteri Deneyimi Müdürlüğü	- Müşterilerle ilgili tüm süreçler (şikayet yönetimi) - Çalışanlarla ilgili tüm süreçler (UMAR yönetimi)
İSG, Çevre ve Acil Durumlar Müdürlüğü	UEDAŞ'ın çevresel ve sosyal etkilerinin değerlendirilmesi ve güncellenmesi
Hukuk Müşavirliği Departmanı	Yasal düzenleyici paydaşlarla izinlere, acil durumlara, yönelik ilişkilerin yönetimi
Denetim ve Risk Komitesi	Etik Hattı ile ilgili tüm süreçler (şikayet yönetimi)
Yatırım Direktörlüğü	- Yatırım planları kapsamında ilgili yılın ve bir sonraki yılın yatırım tablolarının güncellenmesi - UEDAŞ adına kamulaştırma projelerinin hazırlanması, kontrolü, kabulü ve onaylanması - Yatırım faaliyetleri öncesi valiliklere/ilgili idarelere ve mahalli idarelere bildirimler, yatırım faaliyetleri öncesi yerleşim yerlerinde uygun noktalara bilgilendirici broşür/açıklama ve afişlerin dağıtılması - Etkilenen yerleşim yerlerinde kamulaştırma sürecinden etkilenen paydaşlarla bilgilendirme toplantıları yapmak, hassas grupları belirlemek ve kaydetmek, broşür ve diğer basılı materyalleri dağıtmak

9 RAPORLAMA

Paydaş katılım planı faaliyetlerine ilişkin veriler ilgili birimler tarafından hazırlanmakta ve Sürdürülebilirlik Direktörlüğü'ne aktarılmaktadır. Faaliyet raporunun hazırlanması, raporlanması ve tüm paydaşlarla paylaşılması Sürdürülebilirlik Direktörlüğü'nün öncülüğünde ve koordinasyonunda yürütülmektedir.

Hazırlanan rapor geçmiş yılın ve cari yılın verilerini içermekte ve her yıl internet sitesinde paydaşlar ile paylaşılmaktadır.

10 ŞİRKET İLETİŞİM BİLGİLERİ

Şikayetlerin iletilmesine ilişkin UEDAŞ ve ilgili birimlerin iletişim bilgileri aşağıda yer almaktadır.

UEDAŞ "ULUDAĞ ELEKTRİK DAĞITIM AŞ"

Adres: Çırpan Mahallesi Stadyum Caddesi No:40 16050 Osmangazi / Bursa

E-posta: halklailiskiler@uedas.com.tr

KEP adresi: uedas@hs03.kep.tr

Telefon: 0 (224) 600 00 00

Müşteri Çağrı Merkezi: 186

Faks: 0 (224) 271 65 00

İnternet sitesi: <https://www.uedas.com.tr/>
Online İşlem Merkezi: <https://online.uedas.com.tr>
CiMER: <https://www.cimer.gov.tr/>
Resmi Sosyal Medya Hesapları:
Facebook: <https://www.facebook.com/uedascomtr>
Twitter: <https://twitter.com/uedascomtr>
Instagram: <https://www.instagram.com/uedascomtr/>
LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/uedas>
Youtube: <https://www.youtube.com/c/uedascomtr>

11 EK

11.1 Kısaltmalar

UEDAŞ: Uludağ Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi
STK: Sivil Toplum Kuruluşu
TWH: Terawatt/Saat
SEP: Paydaş Katılım Planı
AG: Alçak Gerilim
KV: Kilovolt
OG: Orta Gerilim
AOB: Arıza Onarım Bakım Merkezi
MVA: Megavolt Amper
SCADA: Merkezi Kontrol ve Veri Toplama
ÇED: Çevresel Etki Değerlendirmesi
IMS: Entegre Yönetim Sistemi
TS: Türkiye Standartı
EN: Avrupa Normu
ISO: Uluslararası Standardizasyon Örgütü
IFC PS2: Uluslararası Finans Kurumu Performans Standardı 2
ETKB: Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı
TBMM: Türkiye Büyük Millet Meclisi
TEDAŞ: Türkiye Elektrik Dağıtım A. Ş.
TEİAŞ: Türkiye Elektrik İletim A.Ş.
EPDK: Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu

ÇŞBK: Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı

STB: Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı

SB: Sağlık Bakanlığı

ÇSGB: Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı

EDAŞ: Elektrik Dağıtım A.Ş.

TES-İŞ: Türkiye Enerji, Su ve Gaz İşçileri Sendikası

ELDER: Elektrik Dağıtım Hizmetleri Derneği

TÜKODER: Tüketiciyi Koruma Derneği

CRM: Müşteri İlişkileri Yönetimi

DYS: Doküman Yönetim Sistemi

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliği

AFAD: Afet ve Acil Durum Yönetimi

KEP: Kayıtlı Elektronik Posta

EBRD: Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası

AIIB: Asya Altyapı Yatırım Bankası

UMAR: Uludağ Enerji Mutluluk Aracı

11.2 Genel Başvuru Formu

Paydaşların yüz yüze başvuruları için İşletme müdürlüklerinde kullanılan formdur.



..... İşletme Müdürlüğü' ne

Tarih...../...../20.....

Müracaat Sahibi			
*Adı Soyadı		*TC Numarası	
*Abone No		*Telefon	
*Yazışma Adresi			
Talep Adres Açıklaması			
		*İmza	

☐ Şebeke Güzergah Değişikliği	☐ Sanayi Sicil Belgesi (Serbest Tüketici)
☐ Kaçak Kullanım İhbarı	☐ Kaçak Kullanım İtirazı
☐ Şebeke- Direk- Lamba Talebi	
☐ Adres Bilgisi Güncelleme	☐ Şebeke- Abone Arıza Bildirimi
☐ Sokak Aydınlatma Arıza İhbarı	☐ Abone Tahliye (Serbest Tüketici)
☐ Fatura/Kesme İhbarnamelerinin Bırakılmaması	
☐ Cihaz Hasarı Başvurusu	☐ Cihaz Hasarı Fatura İbrazi
☐ Diğer Müşteri Talepleri	☐ Yapı Bağlantı Hattı Talebi
☐ İmar İzin Belgesi (Seviye Tespit Tutanağı , Yapı Kullanma İzni , Yapı Kayıt Belgesi ve Diğerleri)	
Açıklama:	

*İşareti ile belirtilen alanların doldurulması ve formun arkasındaki aydınlatma metninin altına imzalanması zorunlu olup, doldurulmaması halinde başvurunuz işleme alınmayacaktır.

Yukarıda işaretlediğim ve açıklama kısmında belirttiğim hususların incelenerek gereğinin yapılmasını arz ederim.

Dok. Kodu: FR.130

Sayfa No: 1

Haz. Tar: 18.10.2017

Rev. No: 9

Rev. Tar: 20.06.2022

11.3 Online İşlem Merkezi

Üye Ol

Üye Girişi

ULUDAĞ ELEKTRİK DAĞITIM

Online İşlem Merkezi

Ana Sayfa

Aktif Elektrik Kesintileri

Planlı Elektrik Kesintileri

Talep/Başvuru Girişi

Proje İşlemleri

Enerji Müsadesi Başvurusu

Geçici Kabul Süreci Başvurusu

Taleplerim/Başvurularım

Tazminat Başvuru

Tesisat/Abone Bilgileri

Fatura Ödeme

Enerji Tedarik Şirketleri

Görevli Tedarik Şirketi

Mühendis/Fen Adamı Yeni Kayıt

Endeks Girişi

Tedarikçi Girişi

Uludağ Elektrik Dağıtım **Online İşlem Merkezi**'ne hoş geldiniz.

Size nasıl yardımcı olabiliriz?

Enerji Müsadesi Başvurusu

Aktif Elektrik Kesintileri

Canlı Yardıma Bağlan

Proje İşlemleri

Tesisat/Abone Bilgileri

25