RAPOR

Pazarköy Rüzgar Enerji Santrali

Pazarköy RES Projesi - Teknik Olmayan Özet

Teslim edilecek kurum:

Fina Enerji Holding A.Ş.
Altunizade Mh. Kısıklı Cd. No:4/A K:2 34662 Üsküdar / İstanbul

Hazırlayan:

Golder Associates (Turkey) Ltd. Şti
Hollanda Cad. 691. Sok. Vadi Sitesi No:4, Yıldız 06550 Ankara, Türkiye

+90 312 4410031

19125023

Ekim 2019



Dağıtım listesi

1 Kopya - Golder Associates Turkey

1 Kopya - Fina Enerji Holding A.Ş.

Versiyon Kaydı

Şirket	Müşteri İrtibat	Sürüm	Hazırlandığı Tarih	Teslimat Yöntemi
Kredi Veren	Ekip Üyeleri	Taslak	Eylül 2019	E-posta
Kredi Veren	Ekip Üyeleri	Nihai	Ekim 2019	E-posta

İçindekiler

1.0 GİRİŞ 1

1.1 Pazarköy RES Projesi Hakkında 1

1.2 Fina Hakkında 1

1.3 Bu Belgenin Amacı 1

1.4 Proje Kapsamında Önceden Yürütülen Çevresel ve Sosyal Çalışmalar 1

1.5 Projede uygulanacak standartlar 2

2.0 PROJE 2

2.1 Projenin Amacı 2

2.2 Projenin Yenilenebilir Enerji Kapasitesi 2

2.3 Proje Tanımı (Bağlantılı Tesisler Dahil) 3

2.4 Proje Yeri 3

2.5 Arazi Edinimi ve Proje için Gerekli İzinler 4

2.6 Proje Takvimi 4

2.7 Projenin Personel Planı 5

3,0 ÇEVRESEL VE SOSYAL SORUNLARIN YÖNETİMİ 5

4.0 PAYDAŞ KATILIMI 7

5.0 PROJE TOPLULUK GELİŞİMİNİ NASIL DESTEKLEYECEKTİR? 8

6.0 NASIL ŞİKAYETTE BULUNULABİLİR VEYA SORU SORULABİLİR? 8

TABLOLAR

Tablo 1: Projenin Çevre İzinleri 2

Tablo 2: Proje Takvimi-Özet 4

Tablo 3: Proje Yönetim Stratejisi - İnşaat Aşaması 5

Tablo 4: Proje Yönetim Stratejisi - İşletme Aşaması 6

ŞEKİLLER

Şekil 1: Pazarköy RES Projesi Saha Konumu Haritası 4

Şekil 2: Pazarköy RES Türbin Konumları ve En Yakın Yerleşimler 4

1.0 GİRİŞ

1.1 Pazarköy RES Projesi Hakkında

Fina Enerji Holding A.Ş. (“Fina”) Çanakkale İlinin Yenice İlçesinde ve Balıkesir İlinin Balya İlçesinde kurulup işletilmesi planlanan Pazarköy Rüzgar Enerjisi (“RES”) Projesini (“Proje”) satın alma sürecini yürütmektedir.

Pazarköy RES Projesinin kurulu gücü 45.6 MWm/44 MWe olarak projelendirilmiştir; Proje kapsamında her biri 3.8 MW kapasiteli 12 türbin faaliyet gösterecektir. Tasarıma göre Projenin öngörülen enerji üretim çıktısı 154.000.000 kWh/yıldır. Üretilecek enerjinin 3 km uzunluğundaki 154 kV yüksek gerilim Enerji İletim Hattı ile Balıkesir 2 TM-Çan TM Enerji İletim Hattına (EİH) bağlanması planlanmaktadır.

Pazarköy RES Projesi için Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu ("EPDK") tarafından standart “41 aylık Elektrik Enerjisi Üretim Lisansı" (03.11.2016 tarihli, sonradan 13.06.2019 tarihinde değiştirilen EÜ/6573-13/03591 sayılı lisans) verilmiştir.

1.2 Fina Hakkında

Fina Enerji, yenilebilir enerji geliştirme, üretim ve ticaret alanında faaliyet göstermek üzere 2007 yılında Fina Holding tarafından kurulmuştur ve 450 çalışanı ve iştirakleri ile bu konudaki faaliyetlerini sürdürmektedir. Fina Enerji'nin halihazırda işletmede 336 MW kapasiteli 9 rüzgar enerji santrali ve 25 MW kapasiteli 5 güneş enerjisi santrali bulunmaktadır. 350 MW kapasiteli 9 rüzgar enerji santrali ile ilgili çalışmalar devam etmektedir. Fina Holding bünyesindeki en önemli şirketlerden biri olan Fina Enerji , yenilenebilir kaynaklardan elektrik enerjisi üretmek suretiyle ülkenin ekonomisine katkıda bulunmaktadır. Fina Enerji halihazırda RES Projelerine yatırım yapma aşamasındadır ve Pazarköy RES Projesi de bunlardan biridir.

1.3 Bu Belgenin Amacı

Bu belge, planlanan ve Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme çalışmaları yapılan Projenin teknik olmayan özetidir (TOÖ). Teknik bir dil kullanılmadan hazırlanan bu TOÖ Projenin çevresel ve sosyal etkilerinin yönetimi amacıyla Fina tarafından önerilen azaltım önlemlerini de içermektedir.

1.4 Proje Kapsamında Önceden Yürütülen Çevresel ve Sosyal Çalışmalar

- **Çevresel Etki Değerlendirme (ÇED) Raporu:** Proje başlangıçta toplam 44 MWm kapasiteye sahip 14 türbinden müteşekkil tasarlanmış idi. Karayolları 14. Bölge Müdürlüğünden T3 ve T4 türbinlerinin Kınalı-Tekirdağ-Çanakkale-Savaştepe Karayoluna olan mesafesi hakkında verilen görüş neticesinde Proje revize edilmiştir. Revizyon sonrasında Projedeki türbin sayısı revize konumlarla birlikte 14'ten 12'ye düşürülmüş, toplam kurulu güç ise değiştirilmeyerek 45.6 MWm/44 MWe tutulmuştur. Revize Proje için 19th Haziran 2018 tarihinde ÇED Gerekli Değildir kararı alınmıştır.
- **Flora ve Fauna Çalışmaları:** Pazarköy RES Projesine ilişkin ornitolojik ve ekolojik çalışmalar Mayıs 2013'te yürütülmüştür. ÇED çalışmaları kapsamında, flora ve fauna bileşenleri ile riskleri ve koruma durumunu belirlemek amacıyla Sonbahar 2017 Ocak 2018'de saha çalışmaları gerçekleştirilmiştir.
- Yerel paydaşların proje uygulama döneminde katkılarını almak üzere Fina tarafından **erken aşamada katılım toplantıları** düzenlenmesi planlanmaktadır. Bu amaçla bir Paydaş Katılım Planı hazırlanmıştır.

1.5 Devam Eden Çalışmalar

- Proje alanındaki mevcut hava kalitesi durumunu belirlemek için hassas lokasyonlarda / alıcı ortamlarda hava kalitesi ölçümleri (PM10, SO2 ve NO2) ve gürültü ölçümleri başlatılmıştır.
- Yarasa ve kuş etütleri başlatılmıştır.

- Projenin konumu ve türbinlerin en yakın yerleşimlere mesafesi (Daralan Köyü T5'e 1 km uzaklıktadır) dikkate alınarak, projeye özgü bir görsel etki değerlendirme ve gölge titremesi değerlendirme çalışmaları planlanmıştır.
- İlave biyoçeşitlilik mevcut durum çalışmaları başlatılmıştır.

1.6 Projede uygulanacak standartlar

Fina Projenin ömrü süresince Türk mevzuatının Proje için geçerli hükümlerine uyma taahhüdünde bulunmaktadır. Bu gereklilikler arasında (bunlarla sınırlı olmamakla birlikte) Çevre Kanunu, İş sağlığı ve Güvenliği Kanunu, İş Kanunu ve bunların yönetmelikleri bulunmaktadır. Proje Dünya Bankasının (“DB”) Çevresel ve Sosyal Standartlarına (ÇSS'ler) uyacaktır; bu standartlar ulusal mevzuattan ve standartlardan daha katıdır.

2.0 PROJE

2.1 Projenin Amacı

Rüzgar Enerjisi, en önemli temiz enerji kaynaklarından biri olup küresel ısınmayla mücadelede önemli bir rol oynamaktadır. Enerji talebinin her geçen gün arttığı Türkiye'de temiz, dışa bağımlı ve sonlu olmayan yenilenebilir enerji bu talebi karşılamada giderek daha önemli hale gelmektedir. Türkiye'nin rüzgar potansiyeli çok kıymetlidir ve enerji kaynağı olarak 2005 yılından bu yana artış sergilemektedir.

Bu bağlamda, Pazarköy RES Projesinin amacı, sürdürülebilir ve maliyet etkin temiz enerji sağlamak ve dolayısıyla bölgesel ve ulusal fayda temin etmek üzere bir rüzgar enerji santrali kurmaktır.

Pazarköy RES Projesi için alınan çevre izinleri aşağıdaki tabloda verilmektedir.

Tablo 1: Projenin Çevre İzinleri1

Projenin ÇED İzinleri	Veriliş Tarihi
Pazarköy RES Projesi için Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu ("EPDK") tarafından 03.11.2016 tarihinden itibaren geçerli “41 aylık Elektrik Enerjisi Üretim Lisansı" (EÜ/6573-13/03591 sayılı lisans) verilmiştir.	03.11.2016; 13.06.2019 tarihinde değiştirilmiştir
Toplam 45.6 MWm/44 MWe kurulu güce sahip, 12 türbinden [12 x 3.8 MWm / (11 x 3.67 MWe +1 x 3.63 MWe)] müteşekkil Pazarköy RES için ÇED Gerekli Değildir Kararı.	19.06.2018
Üretilecek enerjinin 3 km uzunluğundaki 154 kV yüksek gerilim Enerji İletim Hattı ile Balıkesir 2 TM-Çan TM Enerji İletim Hattına (EİH) bağlanması için 154 kV Enerji İletim Hattı için ÇED Gerekli Değildir Kararı.	01.11.2018

2.2 Projenin Yenilenebilir Enerji Kapasitesi

Fina 45.6 MWm/44 MWe kurulu güce sahip, 12 türbinden [12 x 3.8 MWm / (11 x 3.67 MWe +1 x 3.63 MWe)] müteşekkil Pazarköy Rüzgar Enerji Santralini işletmeyi planlamaktadır. Tasarıma göre Projenin öngörülen enerji üretim çıktısı 154.000.000 kWh/yıldır.

2.3 Proje Tanımı (Bağlantılı Tesisler Dahil)

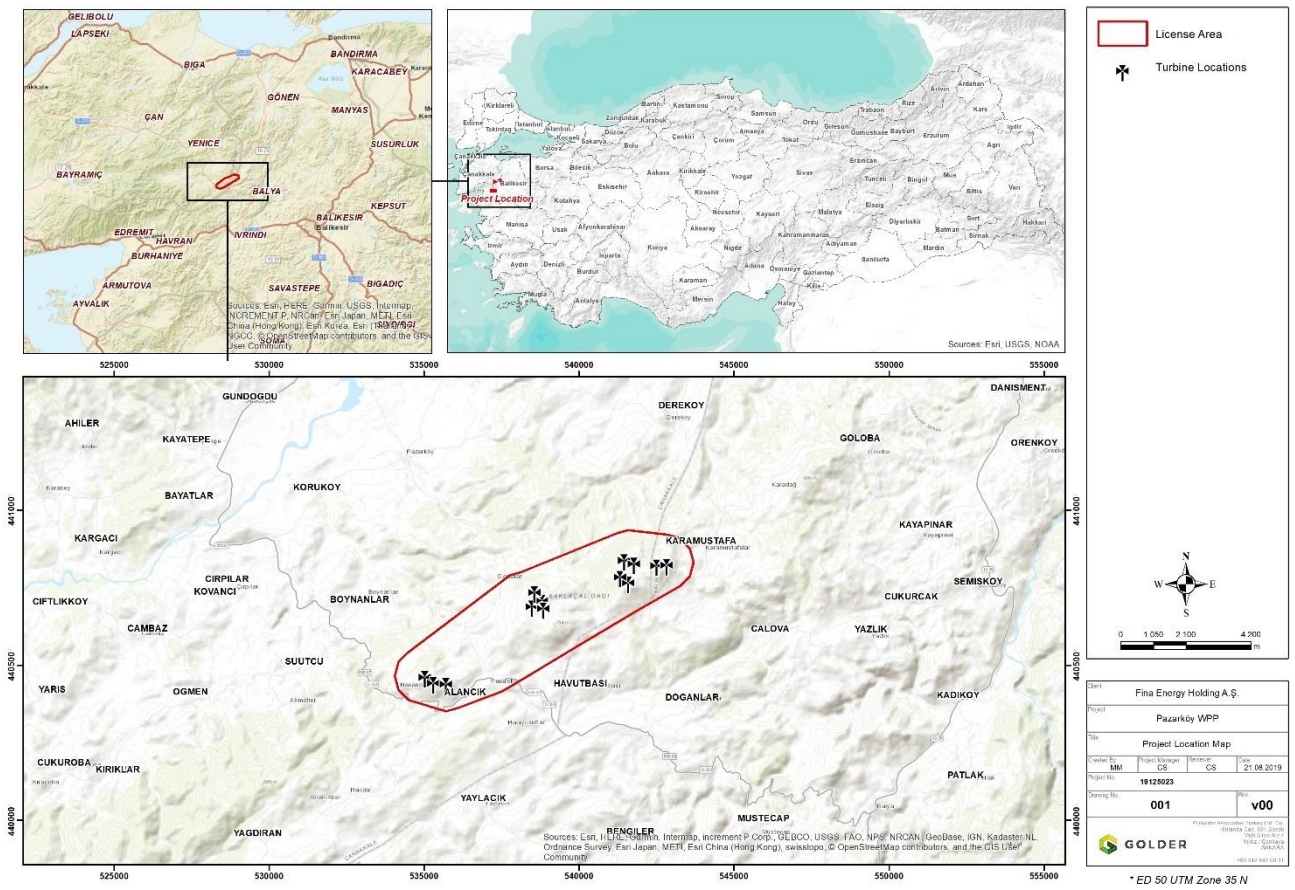
Projede kullanılan teknoloji ile rüzgar türbinlerinin kinetik enerjiyi mekanik enerjiye dönüştürmesi sağlanacak, ardından bu mekanik enerji bir jeneratör vasıtasıyla elektrik enerjisine çevrilecektir. Pazarköy RES Projesinin kurulu gücü 45.6 MWm/44 MWe olarak projelendirilmiştir; Proje kapsamında her biri 3.8 MW kapasiteli 12 türbin faaliyet gösterecektir. Projenin Etki Alanında bulunan bağlantılı tesisleri aşağıdaki gibidir:

- Rüzgar Türbinleri
- Ulaşım Yolu
- Enerji İletim Hattı (henüz tamamlanmamıştır)
- Şalt Sahası
- Toplanma/inşaat kampları
- Trafo İstasyonları

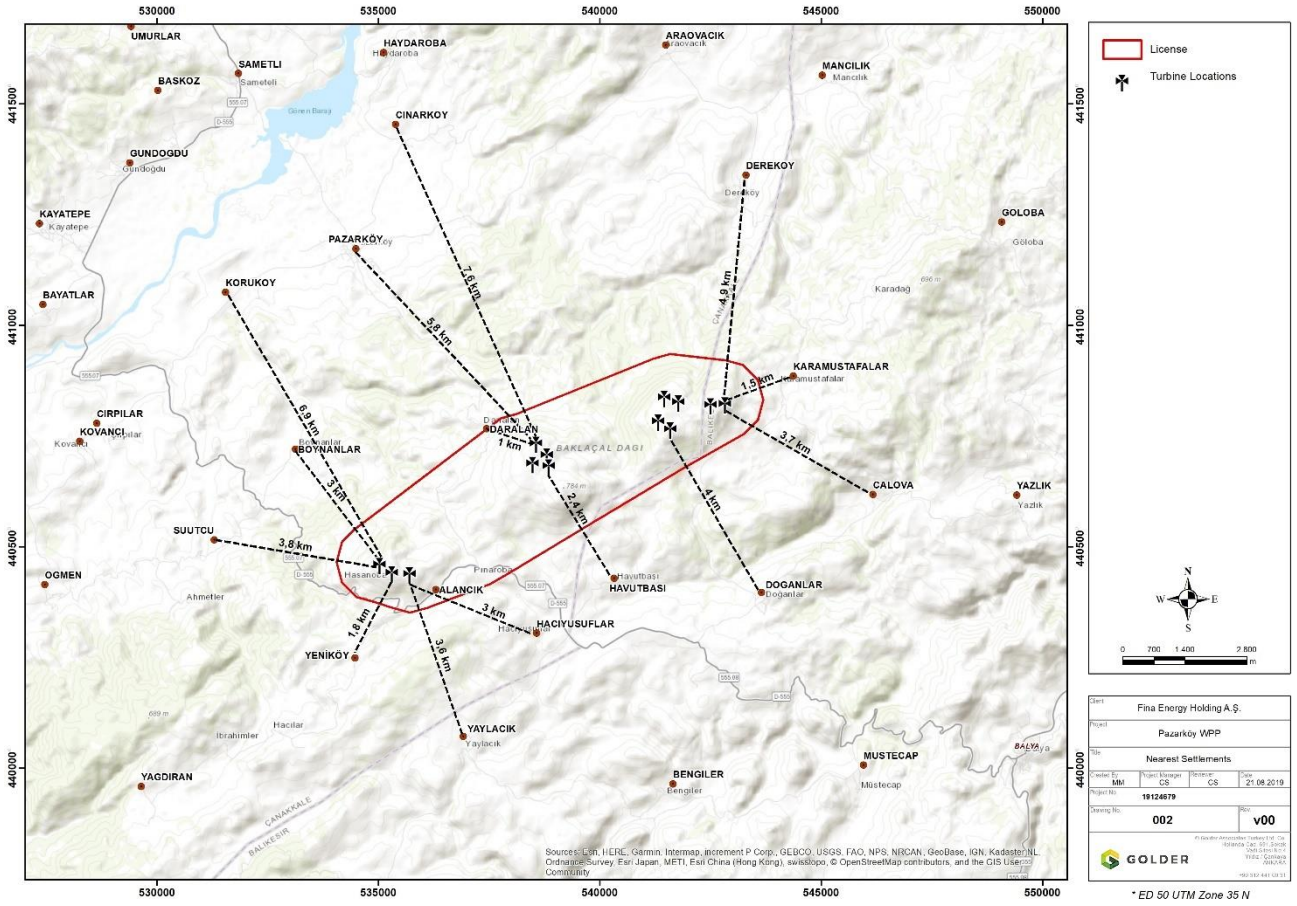
2.4 Proje Yeri

Pazarköy RES Projesinin türbinleri enerji iletim hattı Çanakkale ilinin Yenice ilçesinde ve Balıkesir ilinin Balya ilçesinde bulunmaktadır.

Pazarköy RES Projesine en yakın yerleşimler T5 türbininin 1 km yakınındaki Daralan köyü ile T12 türbinine 1.5 km mesafede Karamustafalar köyüdür. Proje sahası civarındaki diğer yakın yerleşimler Çalova, Doğanlar, Havutbaşı, Hacıyusuflar, Yaylacık, Yeniköy, Suutçu, Boynanlar, Koruköy, Pazarköy, Çınarköy ve Dereköy'dür. EİH güzergahı ile ilgili işlemler henüz tamamlanmamış olup orman izinleri beklenmektedir.



Şekil 1: Pazarköy RES Projesi Saha Konumu Haritası1



Şekil 2: Pazarköy RES Türbin Konumları ve En Yakın Yerleşimler2

2.5 Arazi Edinimi ve Proje için Gerekli İzinler

Proje arazi gereksinimleri ile ilgili olarak, alanın Orman Genel Müdürlüğüne ait olması beklenmektedir. Ancak, özel şahıs arazilerinin mevcut olması durumunda, Proje Sahibinin stratejisi bu tesisleri lisans süresince OGM'den (Tarım ve Orman Bakanlığı) kiralamak ve özel parseller için kamulaştırma süreci yürütmektir.

2.6 Proje Takvimi

Ayrıntılı (öngörülen) Proje takvimi Tablo 2'de verilmiştir.**Tablo 2: Proje Takvimi-Özet2**

Tablo 2: Proje Takvimi-Özet2

GÖREV	BAŞLAMA TARİHİ	BİTİRME TARİHİ
Temel Tasarım	Ekim 2019	Kasım 2019
Detaylı Mühendislik	Ekim 2019	Kasım 2019
Satın Alma	Kasım 2019	Ocak 2020
Arazi Açma	Aralık 2019	Haziran 2020
İnşaat	Ocak 2020	Ağustos 2020
Türbin Montajı	Temmuz 2020	Ekim 2020
İşletmeye Alma	Eylül 2020	Kasım, 2020

GÖREV	BAŞLAMA TARİHİ	BİTİRME TARİHİ
Temel Tasarım	Ekim 2019	Kasım 2019
Detaylı Mühendislik	Ekim 2019	Kasım 2019
İşletme	Ekim 2020	…

2.7 Projenin Personel Planı

Projede istihdam edilmesi planlanan personel sayısı en yoğun dönemde 100 olup inşaat döneminde çalışacak alt yükleniciler bu rakama dahildir. İşletme döneminde 16 personel planlanmaktadır. Projenin işe alma sürecinde yerel başvurulara öncelik verilecektir.

3.0 ÇEVRESEL VE SOSYAL SORUNLARIN YÖNETİMİ

Projenin çevresel ve sosyal etkilerinin yönetimi konusunda, inşaat ve işletme aşamalarında aşağıdaki azaltım önlemleri uygulanacaktır.

Tablo 3: Proje Yönetim Stratejisi - İnşaat Aşaması3

Bileşen	Potansiyel Etki	Azaltım Önlemleri
Hava Kalitesi	■ İnşaat ve ulaşım/nakliye faaliyetleri sonucu açığa çıkan PM10-PM2.5 ■ İnşaat ve ulaşım/nakliye faaliyetleri sonucu açığa çıkan SO2, NOx	■ İnşaat makinelerinin periyodik bakımı ■ Arazöz ile toz bastırma uygulaması ■ İlgili Yönetim Planının / Prosedürlerin (Trafik Yönetim Planı, Eğitim vb.) uygulanması ■ İnşaat aşaması öncesinde, inşaat faaliyetlerinin en yoğun döneminde ve inşaat döneminin sonunda hava kalitesi ölçümlerinin (PM10, SO2&NO2) uygulanması.
Gürültü	■ İnşaat faaliyetleri, yol yapımı ve ulaşım/nakliye kaynaklı	■ İnşaat makinelerinin periyodik bakımı ■ İlgili Yönetim Planının / Prosedürlerin (Trafik Yönetim Planı, Eğitim vb.) uygulanması ■ İnşaat aşaması öncesinde, inşaat faaliyetlerinin en yoğun döneminde ve inşaat döneminin sonunda gürültü ölçümlerinin uygulanması.
Su Kullanımı	■ İnşaat ve işletme dönemlerinde kullanılacak su en yakın yerleşim biriminden tankerlerle temin edilecektir.	■ Su tedariki için gerekli izinler alınacaktır.
Atıksu	■ Proje kapsamında işçilerin kullandıkları sular nedeniyle evsel atıksu oluşacaktır.	■ Atıksuları toplamak için septik çukur kullanılacaktır. Septik çukurda toplanan sular belediye veya belediye tarafından yetkilendirilmiş hizmet sağlayıcıları tarafından toplanacaktır.
Biyoçeşitlilik	■ Arazi örselenmesi sonucunda flora ve fauna bileşenleri üzerindeki etkiler ■ Toz ve gürültü etkileri (yukarıda belirtilmiştir)	■ Genel azaltım önlemleri (mümkün hallerde arazi örselenmesinin minimize edilmesi vb.) PDT'de detaylandırılmıştır. ■ Kuş ve yarasa etütlerine başlanmıştır.

Bileşen	Potansiyel Etki	Azaltım Önlemleri
		■ Spesifik azaltım önlemleri, ilave saha çalışmalarının ve mevcut değerlendirme raporlarının bulguları ışığında tanımlanacaktır.
Kültürel Miras	■ Proje alanı herhangi bir arkeolojik saha içerisinde bulunmamaktadır.	■ Rastlantısal Buluntu Prosedürünün uygulanması
Sosyal - Ekonomik ve Arazi Kullanımına ilişkin	■ Yerel satın alma ve yerel istihdam bakımından olumlu etkiler beklenmektedir. ■ İnşaat faaliyetleri geçim kaynakları üzerinde etkilere neden olabilir.	■ Yerel satın alımlara ve yerel istihdama öncelik verilmesi.
Toplum Sağlığı ve Güvenliği	■ Trafik yükünün ve potansiyel risklerin artması ■ İzinsiz saha girişi ■ Topluluk üyeleri ile çalışanlar arasında potansiyel iletişim sorunları ■ Toz ve gürültü etkileri (yukarıda belirtilmiştir)	■ İlgili Yönetim Planının / Prosedürlerin (Toplum SG Yönetim Planı, Trafik Yönetim Planı, Eğitim vb.) uygulanması ■ Şikayet Mekanizması Prosedürünün Uygulanması
İş Sağlığı ve Güvenliği	■ İş sağlığı ve güvenliği riskleri arasında temel olarak yüksekte çalışma ve kaldırma çalışmaları yer almaktadır.	■ İş SG Politikasının / Planının / Prosedürlerinin / Yönergelerinin, Acil Durum Müdahale Planının, Trafik Yönetim Planının uygulanması ■ Eğitim ve gözetim ■ Acil durum tatbikatları ■ Kaza / Olay Raporlaması ve incelemeleri ■ Önerilerin / Şikayetlerin raporlanması ■ Düzenli saha teftişleri

Tablo 4: Proje Yönetim Stratejisi - İşletme Aşaması4

Bileşen	Potansiyel Etki	Azaltım Önlemleri
Gürültü	■ İşletme faaliyetlerine ilişkin gürültü modelleme çalışmasının sonuçlarına göre herhangi bir etki beklenmemektedir	Geçerli Değil
Biyoçeşitlilik	■ Fauna bileşenleri (Kuş ve Yarasalar) üzerindeki etkiler	■ Genel azaltım önlemleri (mümkün hallerde arazi örselenmesinin minimize edilmesi vb.) Ornitolojik Ekolojik Değerlendirme Raporunda ve Kuş İzleme Raporunda tanımlanmıştır.
Kültürel Miras	■ Proje alanı herhangi bir arkeolojik saha içerisinde bulunmamaktadır.	■ Rastlantısal Buluntu Prosedürünün uygulanması
Sosyal - Ekonomik ve Arazi	■ Yerel satın alma ve yerel istihdam bakımından olumlu etkiler beklenmektedir.	■ Yerel satın alımlara ve yerel istihdama öncelik verilmesi

Bileşen	Potansiyel Etki	Azaltım Önlemleri
Kullanımına ilişkin		
Görsel Etki	■ Rüzgar enerjisi projelerinde görsel etkiler genellikle kurulu ve işletme halindeki türbinlerle ilgilidir.	■ En yakın yerleşim, ilgili türbinin yaklaşık 1 km uzağındadır. Bir görsel etki çalışması yürütülmesi planlanmaktadır
Gölge Titremesi ve Kanat Kopması / Buz Atma Değerlendirmesi	■ Yakında potansiyel duyarlı alıcı ortamların bulunduğu durumlarda gölge titremesi etki doğurabilir.	■ En yakın yerleşim, ilgili türbinin yaklaşık 1 km uzağındadır. Proje kapsamında gölge titreme çalışmaları planlanmaktadır. ■ Proje, Kanat kopması / buz atma değerlendirmesi için hesaplanan yaklaşma mesafesini karşılamaktadır.
Toplum Sağlığı ve Güvenliği	■ Rotor kanatlarında arıza çıkması sonucunda kanat kopması yaşanabilir. ■ Türbinlere izinsiz erişim ■ Gölge Titremesi ve Kanat Kopması / Buz Atma Etkisi (yukarıda açıklanmıştır)	■ Düzenli türbin bakımı
İş Sağlığı ve Güvenliği	■ İşletme aşamasında etkiler muhtemelen türbin bakım çalışmaları ile sınırlı olacaktır.	■ İş SG Politikasının / Planının / Prosedürlerinin / Yönergelerinin, Acil Durum Müdahale Planının, Trafik Yönetim Planının uygulanması ■ Eğitim ve gözetim ■ Acil durum tatbikatları ■ Kaza / Olay Raporlaması ve incelemeleri ■ Önerilerin / Şikayetlerin raporlanması ■ Düzenli saha teftişleri

4.0 PAYDAŞ KATILIMI

DB ÇSS10'a uygun olarak Projenin inşaat ve işletme aşamaları için bir Paydaş Katılım Planı (“PKP”) hazırlanmıştır. PKP'de hedef gruplar ve ayrıca her bir grup için gerekli spesifik katılım faaliyetlerinin kapsamı belirlenmektedir.

Fina, Projenin ömrü süresince paydaşlarıyla sürdürülebilir ilişkiler geliştirilmesi konusunda kapsayıcı bir hedefe sahiptir ve bu çerçevede Paydaş Katılım Planında detaylandırılıp sunulan faaliyetlerle paydaşların katılımını sağlamaya devam edecektir.

Fina şeffaf ve tutarlı bilgilendirici materyaller hazırlayacak ve bunları etkilenen topluluklarla ve diğer paydaşlarla zamanında paylaşacaktır. Kullanılacak iletişim yöntemleri projenin aşamasına, görüş alınacak / bilgilendirme yapılacak konuya ve paydaş türüne göre değişiklik gösterebilir. Proje dahilindeki paydaşlarla iletişim yöntemleri aşağıdakileri içermekle birlikte bunlarla sınırlı değildir:

- Kalkın katılım etkinlikleri veya toplantıları
- Çalıştay ve seminerler

- Kilit bilgi kaynakları ile görüş alma toplantıları
- Odak grup görüşmeleri
- Yuvarlak masa toplantıları
- Anket veya araştırma kapsamında yapılan görüşmeler
- Elektronik ortam üzerinden yürütülen görüş alma faaliyetleri
- Farkındalık ve dış ulaşım faaliyetleri
- İç/dış şikayet mekanizması

Pazarköy RES Projesinin İnşaat ve İşletme aşamalarında görev yapacak yöneticiler etkilenen yerleşimlerin muhtarları ile düzenli diyalog sürdüreceklerdir.

5.0 PROJE TOPLULUK GELİŞİMİNİ NASIL DESTEKLEYECEKTİR?

Fina Pazarköy RES Projesi kapsamında bir Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS) Planı geliştirerek uygulayacaktır.

6.0 NASIL ŞİKAYETTE BULUNULABİLİR VEYA SORU SORULABİLİR?

Fina iç ve dış her paydaşın kullanabileceği bir şikayet mekanizması oluşturmuştur. Her türlü yorum ve kaygı sözlü veya yazılı (posta veya e-posta ile) ya da şikayet formu (şikayet formu şablonu Ek 1'de verilmiştir) doldurularak yönetimin dikkatine sunulabilir. Fina iletilen kaygıları bu mekanizma vasıtasıyla yanıtlayacak ve çözüme kavuşturacaktır.

Soru yöneltmek veya yorum veya şikayetlerini iletmek isteyen paydaşlar ayrıca aşağıdaki irtibat bilgilerini kullanarak Genel Müdürlük ya da Operasyonlar ve Resmi İletişim birimlerine ulaşabilirler.

Fina İstanbul ofisi; Adı: Unvanı: Tel.: Adres: E-posta: Web sitesi:	Fina Pazarköy ofisi; Adı: Unvanı: Tel.: Adres: E-posta: Web sitesi:

EK 1 – FİNA İÇ ŞİKAYET FORMU

Referans No:	
Adı, Soyadı Not: Rızanız olmaksızın kimlik bilgilerinizin üçüncü taraflara açıklanmasını istemezseniz kimliğinizi gizli tutabilirsiniz	**Adı, Soyadı: _____** ☐ Şikayetim esnasında kimliğimi gizli tutmak istiyorum ☐ Rızam olmaksızın kimliğimin açıklanmamasını istiyorum.
İletişim Bilgileri **Şikayetçinin iletişim tercihi (posta, telefon, e-posta).**	☐ **Posta ile:** **Posta adresi:** ☐ **Telefon ile:** _____ ☐ **E-posta ile:** _____ ☐ **İrtibata geçilmesini istemiyorum**
Olayı veya Şikayetinizi Açıklayınız:	Ne meydana geldi? Nerede meydana geldi? Kimin başına geldi? Sorunun sonucunda ne oldu?
Vakanın özeti	
Olay/Şikayet Tarihi:	
	☐ **Bir defalık olay/şikayet (Tarih _____)** ☐ **Bir defadan fazla oldu (kaç defa? _____)** ☐ **Devam ediyor (Ayrıntı veriniz)**
Sorunun çözülmesi için ne yapılması gerektiğini düşünüyorsunuz?	

İç kullanım içindir: Şikayetin durumu		
	Tarih:	İmza:
Şikayeti kapatan:		
Alınan aksiyonlar (Ayrıntı veriniz):		

EK 1 – FİNA DIŞ ŞİKAYET FORMU

<table>
<tr><td colspan="3">Şikayetçi hakkında bilgiler</td></tr>
<tr><td colspan="2">Adı, Soyadı:</td><td rowspan="4">İç kullanım içindir: Şikayet iletim yöntemi
1. Şahsen
2. Telefon ile
3. Posta ile
4. E-posta ile
5. Diğer (belirtiniz).....</td></tr>
<tr><td colspan="2">Tarih: ___/___/_____</td></tr>
<tr><td colspan="2">Adresi</td></tr>
<tr><td colspan="2">Telefon</td></tr>
<tr><td colspan="2">E-posta</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Şikayeti alanın Adı ve Soyadı</td><td>Şikayet tarihi ve imza</td></tr>
<tr><td colspan="3">ŞİKAYETÇİ HAKKINDA BİLGİLER:</td></tr>
<tr><td colspan="3">• Bir defalık olay (sorun/şikayet tarihi) .....

• Şikayet birden fazla mı oluyor?
□ Evet ise, (kaç defa?).....
□ Yok

• Sorun/şikayet devam ediyor mu? (“Evet” ise , detay veriniz):</td></tr>
<tr><td colspan="3">İç kullanım içindir: Kayıt ve Yanıt</td></tr>
<tr><td colspan="2">Şikayet referans no:</td><td>Şikayet kayıt tarihi:</td></tr>
<tr><td colspan="2">Şikayeti kaydeden personelin adı</td><td rowspan="2">Kopya aktarımı:
• İlgili birim
• Diğer (belirtiniz).....</td></tr>
<tr><td colspan="2">Gerekli aksiyon:</td></tr>
<tr><td colspan="3">İç kullanım içindir: Şikayetin durumu</td></tr>
<tr><td></td><td>Tarih:</td><td>İmza:</td></tr>
<tr><td>Şikayeti kapatan:</td><td></td><td></td></tr>
</table>