



**TAV Ege Terminal Yatırım ve Yapım İşletme A.Ş.**  
**Atatürk Havalimanı Dış Hatlar Terminali**  
**34149 Yeşilköy**  
**Bakırköy-İSTANBUL/TÜRKİYE**  
**Telefon : +90 (212) 463 30 00**  
**Faks : +90 (212) 465 31 00**

# **İZMİR ADNAN MENDERES**

## **ULUSLARARASI HAVALİMANI**

### **GENİŞLETME PROJESİ İÇİN PAYDAŞ**

### **KATILIMI PLANI**



**DOKAY-ÇED Çevre Mühendisliği Ltd. Şti.**  
**Ata Mah. 1042. Cad. No: 140/A Dikmen**  
**06460 Çankaya-ANKARA/TÜRKİYE**  
**Telefon : +90 (312) 475 7131**  
**Faks: +90 (312) 475 7130**

**TEMMUZ 2012**

**ANKARA**

---



İZMİR ADNAN MENDERES  
ULUSLARARASI HAVALİMANI GENİŞLETME  
PROJESİ

Proje No.: 170.01

Temmuz / 2012

REVİZYON CETVELİ

		<u>Revizyon Numarası</u>			
		Revision Number			
		0	1	2	3
<u>Tarih</u> Date		14.06. 2012	20.07. 2012	31.07. 2012	20.8. 2013
<u>Document Name</u> Doküman Adı	Stakeholder Engagement Plan				
<u>Hazırlayan(lar)</u> Prepared by	Burcu SAVAŞ				
<u>Kontrol Eden</u> Reviewed by	Deniz YURTERİ				
<u>Kalite Kontrol</u> Quality Control	Yesim AŞTI				
<u>Onaylayan</u> Approved by	Prof. Dr. Coşkun YURTERİ				

## İÇİNDEKİLER

	<b><u>Sayfa</u></b>
<i>İçindekiler</i>	3
<i>Çizelgeler Listesi</i>	4
<i>Şekiller Listesi</i>	4
<i>Kısaltmalar</i>	5
<b>1. GİRİŞ.....</b>	<b>6</b>
<b>2. PROJE TANIMI .....</b>	<b>7</b>
<b>3. MEVZUAT GEREKLERİ .....</b>	<b>8</b>
3.1 Türk Hukukuna göre ÇED Prosedürü ve Kamu Danışma Gereklilikleri.....	8
3.2 Projenin Kamu Danışma İlkeleri.....	8
<b>4. PAYDAŞLARIN KİMLİĞİ VE İLETİŞİM YÖNTEMLERİ .....</b>	<b>9</b>
<b>5. GELECEK FAALİYETLERİN PROGRAMI.....</b>	<b>12</b>
<b>6. ŞİKAYET MEKANİZMASI.....</b>	<b>13</b>
<b>7. İZLEME VE RAPORLAMA .....</b>	<b>17</b>

---

## ÇİZELGELER LİSTESİ

Tablo 4-1 Paydaş İletişim Yöntemleri.....	9
---	---

## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 7-1 Kamu şikayet formu örneği.....	14
Şekil 7-2 TAV Websitesinde Yorum / Mesaj Kutusu .....	16

## KISALTMALAR

<b>DHMI</b>	Devlet Hava Meydanları İşletmesi
<b>DOKAY-ÇED</b>	DOKAY-ÇED Çevre Mühendisliği Ltd. Şti.
<b>AİKB</b>	Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası
<b>ÇED</b>	Çevresel Etki Değerlendirmesi
<b>EPs</b>	Ekvator Prensipleri
<b>ÇSED</b>	(Uluslararası ) Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi
<b>İZSU</b>	İzmir Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü
<b>m</b>	Metre
<b>m<sup>2</sup></b>	Metrekare
<b>RG</b>	Resmi Gazete
<b>PG</b>	Performans Gereksinimi
<b>Proje</b>	İzmir Uluslararası Havalimanı Genişletme Projesi
<b>PKP</b>	Paydaş Katılım Planı
<b>TAV-Ege</b>	TAV Ege Terminal Yatırım Yapım ve İşletme A.Ş.
<b>UniCredit</b>	UniCredit Grubu

## 1. GİRİŞ

Bu belge, İzmir Adnan Menderes Uluslararası Havalimanı - İç Hatlar Terminalinin yeniden yapılanması Paydaş Katılımı Planı (PKP)'dır.

Bu proje için uluslararası uygulamalarla uyumlu olarak bir Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme (ÇSED) Raporu hazırlanmıştır (bkz. Proje web sitesi: [www.adnanmenderesairport.com](http://www.adnanmenderesairport.com)). Proje için ÇSED çalışmaları, 2012 Nisan ayı ortalarında yıkım ve inşaat işleri devam ederken başlamıştır. Bu PKP, Proje için genel ÇSED süreci ile bağlantılı olarak hazırlanmış olup, güncel ve gelecekteki faaliyetler ile ilgili katılıma odaklanmıştır.

PKP'nın amacı proje ile ilgili kişilere ve diğer taraflara yeterli ve güncel bilgiyi temin ederek kendi fikirlerini ve Proje kararlarında etkisi olabilecek kaygılarını dile getirme imkanı bulmalarını sağlamaktır.

TAV-Ege projenin olası finansmanı için Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (AİKB) ve UniCredit Grubu (UniCredit) dahil olmak üzere, Uluslararası Finans Kuruluşları ile bağlantıya geçmiştir. Bu nedenle PKP , AİKB'nin Çevre ve Sosyal Politikası (2008) ve Ekvator Prensipleri (2006) (EP) gibi kurumların gerekli standartlarına uygun olarak geliştirilmiştir. Öncelikli olarak, PKP, Proje için belirlenen paydaşları içermekte olup, bugüne kadar yürütülen istişare faaliyetleri hakkında bilgi vermekte, gelecekte açıklanacak proje bilgilerinin planlanan Programı ve paydaşlarla istişare konularına değinmektedir. Ayrıca, paydaşlar tarafında kaygılar ve şikayetler olması durumunda bunların nasıl ele alınacaklarını açıklamaktadır.

## 2. PROJENİN TANIMI

TAV Havalimanları Holding A.Ş.'nin ("TAV Holding"), iştiraki olan TAV Ege Terminal Yatırım Yapım ve İşletme A.Ş. (TAV-Ege), İzmir Adnan Menderes Havalimanı İç ve Dış Hatlar Terminallerinin 2032 yılına kadar işletme hakkı ihalesini kazanmıştır. TAV-Ege ve Devlet Hava Meydanları İşletmesi (DHMİ) Genel Müdürlüğü arasındaki Kiralama Anlaşmasına göre, TAV-Ege terminallerin günlük yönetim ve işletilmesinin yanı sıra, mevcut İç Hatlar Terminalinin daha yüksek yolcu kapasitesi olan daha modern bir tesis haline dönüştürülmesinden sorumlu olacaktır. Ancak, TAV-Ege hava operasyonlarından sorumlu olmayarak, uçak ve apron yönetimi gibi konular DHMİ tarafından ele alınacaktır.

Mevcut Dış Hatlar Terminal binası 2006 yılında inşa edilmiştir. Dokuz körük ve 2.237 araç kapasitesine sahip 69.168 m<sup>2</sup>'lik çok katlı otoparkı ile 107.669 m<sup>2</sup> toplam alana sahiptir.

Mevcut İç Hatlar Terminali ise altı körük ile toplam 28.500 m<sup>2</sup> alana sahiptir. Ayrıca 35.000 m<sup>2</sup> üzerinde 947 araç kapasiteli bir otoparkı ve 1.800 m<sup>2</sup> üzerinde 60 araç kapasiteli bir turizm otoparkı bulunmaktadır. Bu terminal, Kiralama Sözleşmesine göre yıkılacak ve yeni bir terminal inşa edilecektir.

Yeni İç Hatlar Terminalinin sekiz körük ile toplam 185.000m<sup>2</sup>'lik alana sahip olması tasarlanmakta olup, İstanbul Havalimanına benzer bir köprü sistemi ile Dış Hatlar Terminaline bağlanması planlanmaktadır. Yeni çok katlı otoparkın toplam 82.500m<sup>2</sup> alan üzerine 2559 araçlık kapalı 535 araçlık açık alanı olması planlanmaktadır.

Projenin Teknik Olmayan Özeti TAV-Ege tarafından Türkçe ve İngilizce olarak kamuoyu incelemesine ([www.adnanmenderesairport.com](http://www.adnanmenderesairport.com)) internet sitesinden sunulmuştur.

### 3. MEVZUAT GEREKLİLİKLERİ

#### 3.1 Türk Hukukuna göre ÇED Prosedürü ve Kamu Danışma Gereklilikleri

İzmir Uluslararası Havaalanı Genişletme Projesi yasal ÇED Prosedüründen<sup>1</sup> muaftır. Dolayısıyla, Projesi kapsamında Yönetmeliğin öngördüğü hiçbir resmi kamusal istişareye ihtiyaç yoktur. Ancak, çevre yönetimi ve izleme konuları bakımından Yönetmeliğe gerekli saygı gösterilmiş ve ilgili hükümet yetkilileri ile görüşmeler yürütülmüştür. Ayrıyeten kamu görüşüne de başvurulacaktır.

#### 3.2 Projenin Kamu Danışma İlkeleri

AİKB ve Ekvator Prensipleri Finans Kurumları (EPFK) Performans Gereksinimleri ile paralellik içerisinde bir ÇSED hazırlanmıştır ([www.adnanmenderesairport.com](http://www.adnanmenderesairport.com)) ve AİKB ve EPFK'nin kamu danışma ile ilgili gerekli koşulları karşılanacaktır. Proje boyunca kamu duyarlılığı ve katılımı sağlamak için TAV-Ege çaba sarf edecektir. Projenin gelişimi süresince, kamuya ilgili tüm bilgilerin güncellemeleri yapılacak, kamu yorumu dikkate alınacak ve görüşlerle ilgili itirazlar net bir şekilde açıklanacaktır.

<sup>1</sup>Kamu danışma gereklilikleri Türk ÇED Yönetmeliğinde tanımlanmıştır, en yeni versiyonu 17.07.2008 tarihinde 26939 sayı ile yayınlanmış olan versiyondur.



#### 4. PAYDAŞLARIN KİMLİĞİ VE İLETİŞİM YÖNTEMLERİ

İzmir Uluslararası Havaalanı Genişletme Projesi kapsamında belirlenen anapaydaşlar aşağıdaki tabloda sunulmuştur:

**Tablo 0-1 Paydaş İletişim Yöntemleri**

Paydaşlar	İletişim	Önerilen Yöntem	Sorumlu Taraf
İşçiler	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toplantılar (inşaat boyunca aylık)</li> <li>- Duyurular (gerektiğinde)</li> <li>- Basılı metinler (gerektiğinde)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sahada İlan Panoları</li> <li>- Saha girişleri</li> <li>- İş güvenliği toplantıları</li> </ul>	- TAV-C
İzmir Valiliği	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toplantılar (Yılda iki kez inşaat ve işletme genelinde)</li> <li>- İnternet duyuruları (gerektiğinde)</li> <li>- Basılı metinler (gerektiğinde)</li> <li>- Basın bültenleri (gerektiğinde)</li> <li>- Resmi Yazışmalar (gerektiğinde)</li> <li>- <b>Telefon:</b> 0 232 455 00 00</li> <li>(İlgili Kişi: Terminaldeki Valilik Temsilcisi)</li> </ul>	<a href="http://www.adnanmenderesairport.com">www.adnanmenderesairport.com</a> Ulusal & yerel gazeteler: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Hürriyet</li> <li>o Milliyet</li> <li>o Posta</li> <li>o Yeni Asır</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- TAV-C&amp;TAV-Ege (inşaat sırasında)</li> <li>- TAV-Ege (işletme sırasında)</li> </ul>
Gaziemir Belediyesi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toplantılar (Yılda iki kez inşaat ve işletme genelinde)</li> <li>- İnternet duyuruları (gerektiğinde)</li> <li>- Basın bültenleri (gerektiğinde)</li> <li>- Resmi Yazışmalar (gerektiğinde)</li> <li>- <b>Telefon:</b> 0 232 457 06 05</li> <li><b>e-posta:</b> info@gaziemir.bel.tr</li> </ul>	<a href="http://www.adnanmenderesairport.com">www.adnanmenderesairport.com</a> Ulusal & yerel gazeteler: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Hürriyet</li> <li>o Milliyet</li> <li>o Posta</li> <li>o Yeni Asır</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- TAV-C&amp;TAV-Ege (inşaat sırasında)</li> <li>- TAV-Ege (işletme sırasında)</li> </ul>
İzmir Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toplantılar (Yılda iki kez inşaat ve işletme genelinde)</li> <li>- İnternet duyuruları (gerektiğinde)</li> <li>- Basın bültenleri (gerektiğinde)</li> <li>- Resmi Yazışmalar (gerektiğinde)</li> <li>- <b>Telefon :</b> 0 232 341 68 00</li> <li>- <b>e-posta:</b> izmir@cevresehirclilik.gov.tr</li> </ul>	<a href="http://www.adnanmenderesairport.com">www.adnanmenderesairport.com</a> Ulusal & yerel gazeteler: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Hürriyet</li> <li>o Milliyet</li> <li>o Posta</li> <li>o Yeni Asır</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- TAV-C&amp;TAV-Ege (inşaat sırasında)</li> <li>- TAV-Ege (işletme sırasında)</li> </ul>
İzmir Karayolları Genel Müdürlüğü, 2.Bölge Müdürlüğü	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toplantılar (Yılda iki kez inşaat ve işletme genelinde)</li> <li>- İnternet duyuruları (gerektiğinde)</li> <li>- Basın bültenleri (gerektiğinde)</li> <li>- Resmi Yazışmalar (gerektiğinde)</li> <li>- <b>Telefon :</b> 0 232 435 84 00</li> <li>- <b>e-posta:</b> bol02@kgm.gov.tr</li> </ul>	<a href="http://www.adnanmenderesairport.com">www.adnanmenderesairport.com</a> Ulusal & yerel gazeteler: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Hürriyet</li> <li>o Milliyet</li> <li>o Posta</li> <li>o Yeni Asır</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- TAV-C&amp;TAV-Ege (inşaat sırasında)</li> <li>- TAV-Ege (işletme sırasında)</li> </ul>
İzmir Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü (İZSU)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toplantılar (Yılda iki kez inşaat ve işletme genelinde)</li> <li>- İnternet duyuruları (gerektiğinde)</li> <li>- Basın bültenleri (gerektiğinde)</li> <li>- Resmi Yazışmalar (gerektiğinde)</li> <li>- <b>Telefon :</b> 0 232 457 06 05</li> </ul>	<a href="http://www.adnanmenderesairport.com">www.adnanmenderesairport.com</a> Ulusal & yerel gazeteler: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Hürriyet</li> <li>o Milliyet</li> <li>o Posta</li> <li>o Yeni Asır</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- TAV-C&amp;TAV-Ege (inşaat sırasında)</li> <li>- TAV-Ege (işletme sırasında)</li> </ul>

<u>Ege Turistik İşletmeler ve Konaklamaları Birliği (ETİK)</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Toplantılar (Yılda iki kez inşaat ve işletme genelinde)</li><li>-Basın bültenleri (gerektiğinde)</li><li>- <b>Telefon</b> : 0 232 489 47 77</li><li>- <b>e-posta</b>:m.isler@etik.tr</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <a href="http://www.adnanmenderesairport.com">www.adnanmenderesairport.com</a></li><li>- Ulusal &amp; yerel gazeteler:<ul style="list-style-type: none"><li>o Hürriyet</li><li>o Milliyet</li><li>o Posta</li><li>o Yeni Asır</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- TAV-C&amp;TAV-Ege (inşaat sırasında)</li><li>- TAV-Ege (işletme sırasında)</li></ul>
--	--	---	--

Paydaşlar	İletişim	Önerilen Medya	Sorumlu Taraf
<u>Havalimanı operatörleri komitesi (AOC)</u>	-Toplantılar (Yılda iki kez inşaat ve işletme genelinde) -İnternet duyuruları (gerektiğinde) -Basın bültenleri (gerektiğinde) <b>Telefon</b> : 0 533 739 68 99	<a href="http://www.adnanmenderesairport.com">www.adnanmenderesairport.com</a> Ulusal & yerel gazeteler:: o Hürriyet o Milliyet o Posta o Yeni Asır	- TAV-C&TAV-Ege (inşaat sırasında) - TAV-Ege (işletme sırasında)
<u>Taksi Sürücüleri</u>	-Toplantılar (Yılda iki kez inşaat ve işletme genelinde) -İnternet duyuruları (gerektiğinde) -Basın bültenleri (gerektiğinde) <b>Telefon</b> : 0 532 565 38 75	<a href="http://www.adnanmenderesairport.com">www.adnanmenderesairport.com</a> Ulusal & yerel gazeteler:: o Hürriyet o Milliyet o Posta o Yeni Asır	- TAV-C&TAV-Ege (inşaat sırasında) - TAV-Ege (işletme sırasında)
<u>İzmir Kalkınma Ajansı (İZKA)</u>	-Toplantılar (Yılda iki kez inşaat ve işletme genelinde) -İnternet duyuruları (gerektiğinde) -Basın bültenleri (gerektiğinde) <b>Telefon</b> : 0 232 489 81 81	<a href="http://www.adnanmenderesairport.com">www.adnanmenderesairport.com</a> Ulusal & yerel gazeteler:: o Hürriyet o Milliyet o Posta o Yeni Asır	- TAV-C&TAV-Ege (inşaat sırasında) - TAV-Ege (işletme sırasında)
<u>Ata Mahallesi sakinleri (Görece Semt)</u>	-Toplantılar (Yılda iki kez inşaat ve işletme genelinde) -Broşürler (Ağustos, 2012'de dağıtılacak) -İnternet duyuruları (gerektiğinde) -Basın bültenleri (gerektiğinde) <b>Telefon</b> : 0 535 450 10 37	<a href="http://www.adnanmenderesairport.com">www.adnanmenderesairport.com</a> Ulusal & yerel gazeteler:: o Hürriyet o Milliyet o Posta o Yeni Asır	- TAV-C&TAV-Ege (inşaat sırasında) - TAV-Ege (işletme sırasında)
<u>Fatih Mahallesi sakinleri (Sarıç Semt)</u>	-Toplantılar (Yılda iki kez inşaat ve işletme genelinde) -Broşürler (Ağustos, 2012'de dağıtılacak) -İnternet duyuruları (gerektiğinde) -Basın bültenleri (gerektiğinde) <b>Telefon</b> : 0 232 281 15 79	<a href="http://www.adnanmenderesairport.com">www.adnanmenderesairport.com</a> Ulusal & yerel gazeteler:: o Hürriyet o Milliyet o Posta o Yeni Asır	- TAV-C&TAV-Ege (inşaat sırasında) - TAV-Ege (işletme sırasında)
<u>Menderes Mahallesi sakinleri (Sarıç Semt)</u>	-Toplantılar (Yılda iki kez inşaat ve işletme genelinde) -Broşürler (Ağustos, 2012'de dağıtılacak) -İnternet duyuruları (gerektiğinde) -Basın bültenleri (gerektiğinde) <b>Telefon</b> : 0 232 281 53 80	<a href="http://www.adnanmenderesairport.com">www.adnanmenderesairport.com</a> Ulusal & yerel gazeteler: o Hürriyet o Milliyet o Posta o Yeni Asır	- TAV-C&TAV-Ege (inşaat sırasında) - TAV-Ege (işletme sırasında)
<u>Atatürk Mahallesi sakinleri (Sarıç Semt)</u>	-Toplantılar (Yılda iki kez inşaat ve işletme genelinde) -Broşürler (Ağustos, 2012'de dağıtılacak) -İnternet duyuruları (gerektiğinde) -Basın bültenleri (gerektiğinde) <b>Telefon</b> : 0 232 281 62 52	<a href="http://www.adnanmenderesairport.com">www.adnanmenderesairport.com</a> Ulusal & yerel gazeteler:: o Hürriyet o Milliyet o Posta o Yeni Asır	- TAV-C&TAV-Ege (inşaat sırasında) - TAV-Ege (işletme sırasında)
<u>Hürriyet Mahallesi sakinleri (Sarıç Semt)</u>	-Toplantılar (Yılda iki kez inşaat ve işletme genelinde) -Broşürler (Ağustos, 2012'de dağıtılacak) -İnternet duyuruları (gerektiğinde) -Basın bültenleri (gerektiğinde) <b>Telefon</b> : 0 232 281 29 65	<a href="http://www.adnanmenderesairport.com">www.adnanmenderesairport.com</a> Ulusal & yerel gazeteler:: o Hürriyet o Milliyet o Posta o Yeni Asır	- TAV-C&TAV-Ege (inşaat sırasında) - TAV-Ege (işletme sırasında)

TAV yılda iki kez önerilen proje toplantıları için paydaşlarla doğrudan temasa geçecektir. Paydaşlarla yılda iki kez yapılması önerilen proje toplantılarının tarih ve saatini ayarlamak için paydaş temsilcilerinden telefonla randevular alınacaktır. Her paydaş yerinde ziyaret edilecektir.

Bilgileri ifşa için kullanılacak tablo 4-1’de listelenen ulusal ve yerel gazeteler şunlar olacaktır:

- Hürriyet
- Milliyet
- Posta
- Yeni Asır

## 5. GELECEKTEKİ FAALİYETLERİN PROGRAMI

Yapılacak açıklamalar aşağıdakileri içerecektir:

- Özellikle düzen bozulmasına neden olabilecek her türlü inşaat faaliyeti (geçici olarak kapatılacak yollar, olağandışı gürültülü faaliyetler, yaya trafiğinde değişiklikler, su veya elektrik kesintileri vb.) hakkındaki duyuru ve bilgi yerel halka basın bültenleri aracılığıyla yerel medyada (Hürriyet, Milliyet, Yeni Asır ve Posta gazeteleri vb.), etkilenen binalarda ve diğer kamu alanlarında (halk merkezleri, camiler) dağıtılan posterlerle, doğrudan etkilenen hane ve işyerlerinde ise gönderilen broşürler / mektuplarla yapılacaktır, ayrıca güncellemeler ([www.adnanmenderesairport.com](http://www.adnanmenderesairport.com)) Proje web sitesinden yayınlanacaktır.
- İşletme aşamasının sonuna kadar Proje faaliyetleri hakkında güncel bilgiler vermek için hükümet yetkilileri, sivil oluşumlar ve yerel halk ile yılda iki kez bilgilendirme toplantıları yapılacaktır.

## ŞİKAYET MEKANİZMASI

Şikayet mekanizması verilen PKP yoluyla halka açık hale getirilecek ve projenin süresince muhafaza edilecektir. Şikayet mekanizması alt-yükleniciler aracılığıyla çalıştırılanlar da dahil olmak üzere, proje işgücü için de mevcut olacaktır.

### İnşaat Aşaması

Şikayetler doğrudan veya yükleniciler aracılığıyla TAV-C'de dosyalanacaktır. Alındıktan sonra, şikayet sınıflandırılarak ("yüksek öncelikli" / "orta öncelikli" / "düşük öncelikli") Şikayet Cetvelinde takip edilecektir.

Bir örnek şikayet formu Şekil 7-1 verilmiştir ve şikayette bulunmak isteyen bir kişi tarafından kullanılabilir.

Tüm mağduriyetler ve şikayetlere 3 iş günü içinde TAV-C içinde uygun bir kişi (Sayfa 16) tarafından yanıt verilecektir ve TAV-C 15 iş günü içinde şikayet konusunu çözmek için çalışacaktır. Şikayet sınıflandırması uyarınca, yüksek öncelikli şikayetler 5 iş günü içinde işleme konulacaktır.



SADECE DAHİLİ KULLANIM: KAYIT VE CEVAP		
Şikayet Referans Numarası :	Çevre ve Sosyal İşler Müdürü tarafından şikayet günlüğüne şikayetin kayıt tarihi :	
Şikayeti kaydeden personelin adı :	Şikayete yönelik faaliyetten sorumlu Bölüm ve Müdür:	<b>Kopyaların verileceği yer:</b> <input type="checkbox"/> Çevre ve Sosyal İşler Müdürü (Orijinal) <input type="checkbox"/> Şikayeti yapan kişi / Şikayetçi (Kopya 1) <input type="checkbox"/> Şikayeti çözme konusundan sorumlu kişi (Kopya 2) <input type="checkbox"/> Üst Yönetim [gerekirse] (Kopya 3)
Gerekli Eylem (şikayette ilerleme oldukça gerekli olan güncelleme):		
Çevre ve Sosyal İşler Müdürüne geri rapor vermek için son tarih (gerektiğinde güncelleştirilecek):	Şikayeti yapan kişiye geri rapor vermek için son tarih (gerektiğinde güncelleştirilecek):	
Tarih: .....	Tarih: .....	
SADECE DAHİLİ KULLANIM: ŞİKAYETİN DURUMU		
Tarih:	Şikayetin Durumu (gerekirse satır ekleyin):	
Şikayet Kapandı:	Tarih:	Çevre ve Sosyal İşler Müdürünün imzası :

### Çalışma Fazı

TAV Havalimanları havaalanlarına tek bir çağrı merkezi hattı koymuştur, tüm yolcuların soru ve şikayetlerine etkili yanıt verebilmek için Türkiye'de faaliyet göstermektedir. Halihazırda 7/24 çalışan TAV Çağrı Merkezine 444 9 828'den ulaşıla bilinmektedir.

Yorum ve mesajlar, iletişim bilgileri ayrıntısı verilerek TAV web sitesinden [<http://www.adnanmenderesairport.com/tr-TR/iletisim/Pages/yorummesajkutusu.aspx>] (Şekil 7-2 bakın) iletilen bilinmektedir.

Tüm şikayetler Müşteri İlişkileri Departmanı tarafından ("yüksek öncelik" / "orta öncelikli" / "Düşük öncelikli") olarak kaydedilmekte, sınıflandırılmakta ve takip edilmektedir. Şikayetler maksimum 2 iş günü içerisinde çözümlenmektedir. Şikayet sınıflandırmasına uygun olarak, TAV yüksek öncelikli şikayetleri alındığı gün içinde çözmeye çalışmaktadır.

www.adnanmenderesairport.com/en-EN/contactus/Pages/CommentsMessageBox.aspx

Bu sayfanın dili İngilizce Çevrilmesini istiyor musunuz? Çevir Hayır Seçenekler

### Comments / Message Box

- Contact Information
- Consulate Contact Information
- Customer Relations**
- Frequently Asked Questions
- Survey
- Comments / Message Box

#### Contact

Contact reason: Select a reason

Your name: \*

Your surname: \*

Your Company: \*

Your Title: \*

Your email address: \*

Phone Number: \*

Location: Select

Birth Date: dd mm yyyy

Your Comment: \*

dN7gGS

(\*Required fields)

Reset Send

\*Please check your comment(s) before you submit them. No response will be given for incorrect statements.

Şekil 0-2 TAV Web sitesinde Yorum / Mesaj Kutusu



### 3. İZLEME VE RAPORLAMA

TAV-Ege, işbu Planda tanımlandığı şekilde iletişim kanallarını her zaman ilgili paydaşlarla açık tutacaktır. Ayrıca, proje çalışmaları hakkında güncellenmiş bilgi TAV web sitesinin ([www.adnanmenderesairport.com](http://www.adnanmenderesairport.com)) yanı sıra söz konusu gazeteler ve diğer medya araçları yoluyla da sağlanacaktır .

TAV-Ege'nin kamu memnuniyeti altında internet sitesinde yayınlanmakta olan havalimanı işletmeciliği hizmetleri ile ilgili müşteri memnuniyeti takip mekanizması vardır [<http://www.adnanmenderesairport.com/tr-TR/iletisim/Pages/Anket.aspx>] .

AİKB ve EP gereklilikleri uyarınca, TAV-Ege ayrıca projenin çevre ve sosyal performansını yansıtan yıllık ilerleme raporları hazırlayacaktır. Yıllık raporda, şikayetler hakkında özet bilgi ve uygulanan düzeltici / önleyici tedbirlere ayrıca yer verilecektir.

#### PROJE İRTİBAT DETAYLARI

**Proje websitesi:** [www.adnanmenderesairport.com](http://www.adnanmenderesairport.com)

**E-postalar:** [info.izmir@tav.aero](mailto:info.izmir@tav.aero) (TAV-Ege Bağlantısı)  
[info@tavconstruction.com](mailto:info@tavconstruction.com) (TAV-İnşaat Bağlantısı)

**Telefon :** +90 (232) 455 00 00

**Adres:**

Adnan Menderes Uluslararası Havalimanı  
35410 Gaziemir-İZMİR

#### İnşaat şikâyetleri için İletişim Detayları :

**Mr. Köksal Salimoğlu (TAV-İnşaat)**

**Telefon :** +90 (232) 274 56 16

**E-posta:** [Koksal. Salimoglu@tav.aero](mailto:Koksal.Salimoglu@tav.aero)