

Avrasya Tüneli İşletme İnşaat ve Yatırım A.Ş. (ATAŞ)

Avrasya Tüneli Projesi

Paydaş Katılım Planı (PKP) – İşletme Dönemi

Dokümanın İlk Hali: Mayıs 2012

Güncelleme: Mart 2017

Güncelleme: Aralık 2019

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	3
1.1. DOKÜMANIN GEÇMİŞİ.....	3
1.2. 2019 YILI GÜNCELLENMİŞ PAYDAŞ KATILIM PLANI	3
1.3. PROJE'YE GENEL BAKIŞ	3
2. PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ	4
3. PAYDAŞ KATILIM PLANI'NIN İLK HALİ	5
4. İŞLETME DÖNEMİ PAYDAŞ KATILIM PLANI.....	6
4.1. PAYDAŞLARIN KATILIMI	6
4.2. BİLGİ PAYLAŞMA AKTİVİTELERİ.....	7
5. ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ	7
5.1. GENEL BAKIŞ	7
5.2. AVRASYA TÜNELİ PROJESİ ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ.....	7
6. PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN KAYDI VE İZLENMESİ	9
6.1. PAYDAŞ KAYIT DOKÜMANI	9
7. ETKİNLİĞİN DEĞERLENDİRİLMESİ	9
8. ATAŞ İLETİŞİM BİLGİLERİ.....	10

1. GİRİŞ

1.1. DOKÜMANIN GEÇMİŞİ

Avrasya Tüneli Projesi, Türkiye Cumhuriyeti Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı Altyapı Yatırımları Genel Müdürlüğü (AYGM) -Türkiye Cumhuriyeti Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı Altyapı Yatırımları Genel Müdürlüğü- tarafından Avrasya Tüneli Projesi'nin finansman, inşaat ve yaklaşık olarak 25 yıl boyunca işletmesi için görevlendirilen Avrasya Tüneli İşletme, İnşaat ve Yatırım A.Ş. (ATAŞ) tarafından geliştirilmiştir. Şirket, İstanbul'un Asya ve Avrupa yakalarını birleştiren ve İstanbul Boğazı'nın altından geçen yeni karayolu tüneline tasarlamış, inşaatını gerçekleştirmiş ve işletmektedir.

Proje, ATAŞ ile AYGM arasında Şubat 2011'de resmi olarak imzalanan Yap-İşlet-Devret (YİD) sözleşmesi kapsamında hayata geçmiştir. Sözleşmenin sonuçlandırılmasının ardından 7 Mart 2011 tarihinde, Proje hakkında halk (yerel sakinler, işletmeler ve birlikte "Paydaşlar" olarak adlandırılan diğer ilgili taraflar dâhil) ile danışma süreci başlamıştır. Anılan danışma süreci, Proje finansmanında yer alan uluslararası finans kuruluşlarının belirlediği uluslararası standartlara dayandırılarak hazırlanan Paydaş Katılım Planı'na uygun olarak yürütülmüştür.

Proje için ayrıca standart uluslararası uygulamalara dayalı Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi (ÇSED) hazırlanmıştır (bkz. Proje internet sitesi: <https://www.avrasyatuneli.com/>). Paydaş Katılım Planı'nın ilk hali (2012), Proje için genel ÇSED gereklilikleri ile birlikte hazırlanmış, Mart 2017 ve Aralık 2019'da güncellenmiştir.

Paydaş Katılım Planı (PKP), Proje'den doğrudan etkilenen kişilere ve diğer paydaşlara yeterli ve zamanında bilgi verilmesini sağlayarak görüşlerini ve endişelerini dile getirme fırsatı bulmayı amaçlamaktadır. Paydaşlar tarafından iletilen endişeler Proje kararlarını etkileyebilir. PKP, paydaş katılımına tutarlı, kapsamlı, koordineli ve kültürel olarak uygun bir yaklaşım tanımlamayı amaçlar ve işletme dönemini de kapsamaktadır. ATAŞ, paydaşların Proje'ye katılımını uluslararası iyi uygulamalarla uyumlu ve tutarlı olarak sürdürmektedir.

1.2. 2019 YILI GÜNCELLENMİŞ PAYDAŞ KATILIM PLANI

Bu doküman, Avrasya Tüneli Projesi'nin işletme dönemi için Paydaş Katılım Planı'dır (PKP). Mart 2017'de tamamlanan ve Aralık 2019'da güncellenen doküman, ATAŞ'ın işletme aşamasında üstlendiği paydaş katılım mekanizmalarına odaklanmaktadır.

ATAŞ, PKP kapsamındaki tüm süreçleri şeffaf ve izlenebilir şekilde yürütmekle sorumludur. Bazı bilgiler (örneğin, bireylere ilişkin kişisel veriler) gizli kalacak olmasına rağmen genel amaç Proje boyunca şeffaf ve adil bir katılım stratejisi sürdürmektir.

1.3. PROJE'YE GENEL BAKIŞ

Avrasya Tüneli Projesi, İstanbul Boğazı'nın altındaki 5.4 km'lik çift katlı otomobil tünelinin tasarımını, inşaatını ve işletmesini kapsamaktadır. Tünel, İstanbul'un Avrupa yakasındaki Kumkapı Sahili'nden Asya yakasındaki D100 İstanbul-Ankara Yolu üzerindeki Koşuyolu İlçesi'ne kadar uzanmaktadır.

Proje kapsamında ayrıca Avrupa yakasında Kennedy Caddesi ve Asya yakasındaki D100 İstanbul-Ankara Yolu boyunca tünele 9.2 km yaklaşma yollarını genişletilmiştir. Bu bölümler, inşaatın tamamlanmasından sonra İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ne devredilmiştir.

Yerel mahallelerle iletişim öncelikli olarak, Şekil 2.1’de gösterilen güzergâhtaki dört ilçede (Avrupa yakasında Zeytinburnu ve Fatih ve Asya yakasında Üsküdar ve Kadıköy) 25 mahalleyi temsil eden muhtarlar (mahalle liderleri) üzerinden gerçekleştirilmiştir.

Şekil 2.1 İstanbul’un, Proje’yi İçine Alan Dört İlçesi



- **Üsküdar İlçesi:** Selimiye, Acıbadem, Barbaros ve Ünalın
- **Fatih İlçesi:** Cankurtaran, Küçük Ayasofya, Sultanahmet, Nişanca, Şehsuvar Bey, Katip Kasım, Muhsine Hatun, Cerrahpaşa, Aksaray, Kocamustafa Paşa ve Yedikule
- **Zeytinburnu İlçesi:** Kazlıçeşme
- **Kadıköy İlçesi:** Koşuyolu, Acıbadem, Hasanpaşa, Merdivenköy, Dumlupınar, Sahrayıcedid, 19 Mayıs, Kozyatağı ve Bostancı

Avrasya Tüneli kullanıcıları, işletme döneminde kilit paydaşlardan biri olup, tünel kullanıcıların katılımı aşağıdaki bölümlerde açıklanmaktadır.

3. PAYDAŞ KATILIM PLANI’NIN İLK HALİ

İnşaat öncesi ve inşaat aşamalarında tüm paydaşlarla iletişim sürekli olarak sürdürülmüştür. Örneğin, önemli ilerleme aşamaları (örneğin, genel inşaatın başlangıcı, tünel çalışmalarının başlaması ve sonuçlandırılması, ana yol bölümlerinin genişletilmesi gibi) ve Proje planlarındaki önemli değişiklikler ve güncellemeler yerel toplulukla paylaşılmıştır. Çalışma programı ve yapım yöntemleri paydaşların yorumları ve şikâyetleri doğrultusunda yönetilmiştir. Daha fazla bilgi için Avrasya Tüneli Paydaş İnşaat Dönemi Katılım Planı (<https://www.avrasyatuneli.com/kurumsal/sosyal-sorumluluk-ve-cevre/paydaslarla-iletisim>) ve Paydaş Katılım Planı Kapanış Raporu’nu (https://www.avrasyatuneli.com/assets/pdf/p_k_p_tasarim_ve_insaat_donemi_kapanis_raporu.pdf) inceleyebilirsiniz.

4. İŞLETME DÖNEMİ PAYDAŞ KATILIM PLANI

4.1. PAYDAŞLARIN KATILIMI

- Geçiş ücreti, güzergâh bilgileri, tünel kuralları, ihlali geçiş ödemeleri ve diğer soru, görüş, öneri ve/veya şikâyetler için Proje çağrı merkezi kurulmuş ve faaliyettedir (0850 222 8020). Çağrı merkezi her gün 08.30-19.30 saatleri arasında hizmet vermektedir. Çalışma saatleri dışında gelen aramalara istinaden operatörler, çalışma saatlerinde ilgili kişileri geri aramaktadır.
- ATAŞ'ın internet sitesinde iletişim formu bulunmaktadır (<https://www.avrasyatuneli.com/iletisim>).
- Proje'ye ait bir e-posta adresi bulunmaktadır (bilgi@avrasyatuneli.com).
- İnternet üzerinde yerel şikâyet sayfası bulunmaktadır (www.sikayetvar.com).
- İşletme ve Bakım Binası'nda paydaşlara şikâyet formu verilmektedir. Çağrı merkezinden iki çalışan da formu doldurmaları için söz konusu paydaşları destekleyecek şekilde görevlendirilmiştir.
- Paydaşlar, Avrasya Tüneli hakkında haber almak için e-bültene üye olabilirler (<https://www.avrasyatuneli.com/>).
- Tünel kullanıcıları, geçiş durumlarını kontrol edebilir ve ayrıca herhangi bir hizmet bedeli ödemediği Proje internet sitesi üzerinden geçiş ücreti ve/veya cezai işlem uygulanmış geçiş ücretini ödeyebilmektedir (<https://www.avrasyatuneli.com/ihlali-gecis-odemesi/>). Ödemeler Garanti Bankası, Türkiye İş Bankası ve Yapı Kredi Bankası şubeleri ve uygulamaları üzerinden de yapılabilmektedir.
- Tünelin her iki yakadaki havalandırma bacalarının yakınında kurulan hava kalitesi istasyonlarında ölçümler devam etmektedir. Veriler, Ulusal Hava Kalitesi İzleme Sistemi (<https://havakalitesi.ibb.gov.tr/>) aracılığıyla kamuya açıklanmaktadır.
- Proje kapsamında yapılan arkeolojik kazılarla ilgili olarak, Proje'nin inşaatı sırasında arkeolojik çalışmalar ve bulguları içeren rapor Kasım 2017'de hazırlanmış ve Şubat 2018'de kamu ile paylaşılmıştır (<https://www.avrasyatuneli.com/assets/pdf/avrasya-arkeoloji-ozeti.pdf>). Detaylı bilgi için T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü, İstanbul Arkeoloji Müzeleri Müdürlüğü (<https://kvmgm.ktb.gov.tr/TR-44095/istanbul-arkeoloji-muzeleri-mudurlugu.html>) ile iletişime geçilebilir.
- Tarihi Yarımada'nın tarihsel önemine ilişkin bilgi panoları Sahil Parkı'nda Eylül 2017'de İstanbul Büyükşehir Belediyesi danışmanlığında konumlandırılmıştır.
- Proje güncellemeleri ile bilgilere Proje internet sitesi (<https://www.avrasyatuneli.com/>) üzerinden ulaşılabilir. Daha fazla bilgi, çağrı merkezi (0850 222 8020), e-posta (bilgi@avrasyatuneli.com), Proje internet sitesi (<https://www.avrasyatuneli.com/iletisim>) ve İşletme ve Bakım Binası'ndaki (Dr. Eyüp Aksoy Cad. No: 9 Üsküdar, İSTANBUL) şikâyet formu aracılığıyla edinilebilir. Dokümanların basılı kopyasına ulaşmak isterseniz, talebinizi açık adres bilginiz ile birlikte bilgi@avrasyatuneli.com ve/veya 0850 222 80 20 numaralı çağrı merkezime iletmeniz halinde basılı doküman tarafınızca bildirilen adrese en geç 7 iş günü içerisinde teslim edilecektir.
- Paydaşlar, aynı zamanda Proje Çevre&Sosyal İşler Uzmanı ile birebir görüşme talep edebilir.
- İnşaat döneminde Proje'den Etkilenen Kişilere (PEK) yapılan tazminat ödemeleri tamamlanmıştır. Bununla birlikte, hassas PEK'lerle danışma, izleme ve destek süreci devam etmektedir. Yeni Kumkapı Balıkçılar Çarşısı inşaatı Mayıs 2018'de tamamlanmış ve yeni kalıcı yerlerine taşınmıştır. Geçiş döneminde, balıkçılar ve restoranları ile danışma, izleme ve destek

süreci Taşınmaz Alımı, Karşılık Ödemesi ve Yeniden Yerleşim Planı'na (TKYYP) uygun olarak devam etmektedir. Geçim kaynaklarının izlenmesi devam etmektedir.

- Asya yakası giriş ve çıkışlarındaki benzin istasyonları ile (3) düzenli toplantılar ve izlenme süreci Taşınmaz Alımı, Karşılık Ödemesi ve Yeniden Yerleşim Planı'na (TKYYP) uygun olarak devam etmektedir.

4.2. BİLGİ PAYLAŞMA AKTİVİTELERİ

- Tünel trafik durumu, yol kapatmaları vb. hakkında bilgi Proje bilgi kanalları (Değişken Mesaj İşaretleri, radyo yayın sistemi, Proje internet sitesi vb.) ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi iletişim kanalları (Trafik Uygulaması, FM Radyo, sosyal ağ vb.) aracılığıyla paylaşılmaktadır.
- Proje ile ilgili önemli değişiklikler ve güncellemeler yerel topluluk ve kamuoyu ile paylaşılmaya devam edecektir.

5. ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ

5.1. GENEL BAKIŞ

Avrasya Tüneli Projesi kapsamında uluslararası en iyi uygulama standartları doğrultusunda, hakları ya da menfaatleri olumsuz etkilenmiş olan paydaşların Proje'ye katılım sağlamaları amacıyla resmi ve süreklilik arz edecek olan bir Şikâyet Yönetim Süreci oluşturulmuştur. Bildirilen bir şikâyet, Proje'nin uygulanışına dair dile getirilen her türlü rahatsızlık anlamını taşımaktadır. Şikâyetler, Proje'nin etkileri, neden olduğu hasarlar ya da zararlar ilgili özel endişeler şeklinde olabileceği gibi, Paydaş Katılım Süreci'ne erişim ya da bildirilen görüşlerin ele alınma yöntemi, İşletme Döneminde Proje faaliyetlerine veya algılanan olay ya da etkilere ilişkin endişeler olabilir.

5.2. AVRASYA TÜNELİ PROJESİ ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ

Avrasya Tüneli Projesi için Şikâyet Prosedürü'nün yönetimi, ATAŞ'ın Çevre ve Sosyal (Ç&S) Yöneticisi'ne rapor veren resmi olarak belirlenmiş bir Çevresel ve Sosyal (Ç&S) Uzmanı'nın günlük yetki alanına girmektedir.

Bu süreç aşağıdaki temel basamaklardan oluşmaktadır:

1. **Şikâyetin tanımlanması:** Müşteri temsilcileri ve/veya Proje Ç&S Uzmanı ile telefon, mektup, Şikâyet Formu, bireysel toplantı veya başka bir yolla kişisel iletişim yoluyla ulaşan şikâyetin tanımlanmaktadır.
2. **Şikâyetin alındığının resmi olarak bildirilmesi:** Koşullara bağlı olarak bireysel bir toplantı, telefon görüşmesi veya mektup/e-posta yoluyla gönderildikten sonraki beş iş günü içinde resmi olarak kabul edilmektedir. Şikâyet iyi anlaşılmağısa veya ek bilgi gerekirse, işlemdeki bu adım sırasında şikâyetçiden açıklama talep edilecektir.
3. **Çevre ve Sosyal İşler Uzmanı gerekli olduğunu düşündüğü durumlarda şikâyeti üst yönetime bildirir.** Çevre ve Sosyal İşler Uzmanı şikâyetle ilgilenmesi gereken departman ve ek destek gerekip gerekmediğı konusunda üst yönetime destek verir.
4. **Şikâyetin Yönlendirmesi:** Çevre ve Sosyal İşler Uzmanı, uygun bir yanıt oluşturmak için ilgili departman(lar)/personel/yüklenicilerle iletişim kurarak şikâyeti yazılı olarak aktarır.

5. **Cevap/Önlem Geliştirilmesi:** Şikâyetin aktarıldığı ekip ve Ç&S Uzmanı, gerekli olduğu durumlarda üst yönetim ve diğerlerinin de katkılarını alarak bir cevap/önlem geliştirir. İhtiyaç doğması halinde Proje, karmaşık sorularla ilgili anlaşmazlık çözücü bir "komite" kurmayı değerlendirir.
6. **Şikâyeti gidermek için gerekli önlemler alınır** ve tamamlanan işlemler şikâyet kayıtlarına eklenir.
7. **Cevap/önlemin ilgili yönetici tarafından onaylanması**, şikâyet yönetim kaydına atılan bir imza ya da anlaşmaya varıldığını göstermek üzere yapılan ve şikâyetle birlikte dosyalanan bir yazışma şeklinde olabilir ve şikâyet kaydında da bu yazışma referans olarak belirtilir.
8. **Çevre ve Sosyal İşler Uzmanı**, etkilenen tarafa alınan önlem/verilen yanıtı bildirmek için en uygun yaklaşımın belirlenmesinde **hemfikir olunmasını ve uygulanmasını sağlar**.
9. **Şikâyet bildirenin yanıtı**, şikâyet konusunun kapanıp kapanmadığı veya başka tedbirler alınması gerekip gerekmediğini değerlendirmede yardımcı olması amacıyla kaydedilir. Çevre ve Sosyal İşler Uzmanı uygun iletişim kanallarını kullanarak (muhtemelen telefon görüşmesi ya da bireysel toplantı) şikâyeti ileten kişinin alınan önlemi/cevabı anladığını ve sonuçtan tatmin olduğunu teyit etmelidir. Şikâyeti bildiren kişinin yanıtı, şikâyet kayıtlarına alınır.
10. **Şikâyetin çözülüp çözülmediğini veya başka takip ve eylemler gerekip gerekmediğini belirleyen Çevre ve Sosyal İşler Uzmanı tarafından onaylanıp imzalandıktan sonra şikâyet kapatılır**. Eğer konunun daha ileri aşamalı takibi gerekiyorsa, Çevre ve Sosyal İşler Uzmanı şikâyeti yeniden değerlendirmek ve ardından uygun önlemi almak için sürecin 3 basamağına dönerek şikâyeti yeniden değerlendirmeli ve uygun eylemi hayata geçirmelidir. **ATAŞ, şikâyetleri bir ay içinde çözmeye çalışmaktadır**. Bu mümkün değilse, gelişmelerle ilgili şikâyetçiyi düzenli olarak bilgilendirecektir.

Şikâyetçi her zaman Türkiye Cumhuriyeti yasalarına ve düzenlemelerine uygun olarak kendisinin kullanabileceği diğer yasal yolları arayabilir.

Şikâyet Yönetim Süreci ücretsiz, açık ve herkes tarafından erişilebilir, adil ve şeffaf bir şekilde yürütülmektedir. Sürecin iletişim tarafları ve yöntemi hakkında bilgiler Proje internet sitesinde mevcuttur.

Çevre ve Sosyal İşler Uzmanı, Proje süresince Şikâyet Yönetim Süreci'nin genel sorumluluğunu taşımakta; harici paydaşların ve çalışanların süreçten haberdar olmalarını, tüm iletişimin en kısa süre içerisinde ele alınmasını, önlem/cevapların uygun ve zamanında iletilmesini sağlamaktadır. İşletmeci firma ve taşeronlar da aynı sisteme entegre edilmiş olup şikâyetleri aynı standartlara göre ele alınmaktadır.

Avrasya Tüneli Şikâyet Formu Ek-B'dir *(Ekteki form, yalnızca bilgilendirme amaçlı olup, Şikâyet Formu'nun basılı kopyalarına belirlenen yerden erişilebilmektedir.)*

6. PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN KAYDI VE İZLENMESİ

Bu bölüm, Paydaş Katılım Planı faaliyetlerinin kaydı ve izlenmesi hakkında genel bir bakış sunmaktadır.

6.1. PAYDAŞ KAYIT DOKÜMANI

İşletme döneminde alınan şikâyetler memnun edici çözüm yolunun bulunması ve çözümlenmesi amacıyla kaydedilmektedir. Paydaş Kayıt Dokümanı'nda aşağıda bilgiler yer almaktadır:

- Paydaş referans numarası,
- İsim ve irtibat bilgileri (şikâyeti isimsiz olarak belirtme talebi yok ise),
- İletişim tarih(ler)i,
- İrtibata geçilen(ler)e ilişkin detaylar,
- Bildirilen konu(lar) (yorum, öneri, soru, şikâyet vs.),
- Önerilen cevap/önlem ve gerçekleştirilen/gerçekleştirilecek eylemler,
- Durum (kayıtlı, aktif, kapanmış)

ATAŞ'ın her paydaşla kolayca iletişim kurabilmesi amacıyla bireysel paydaşların iletişim bilgileri derlenmiştir. Bu bilgiler, kayıt altına alınmakta ve aktif olarak güncellenmektedir.

Bu bilgiler, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu uyarınca kayda alınmakta ve üçüncü şahıslarla paylaşılmamaktadır.

7. ETKİNLİĞİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Çevre ve Sosyal İşler Uzmanı, Proje çalışması sırasında katılım faaliyetlerinin etkinliğini değerlendirerek Paydaş Katılım Planı'nda belirlenen amaç ve hedeflere göre değerlendirmektedir. Bu değerlendirme, faaliyetlerin planla ne kadar uyum içerisinde ve hedefleri ne kadar gerçekleştirdiğini ölçmektedir.

Paydaş Katılım Planı'nın değerlendirilmesi, Paydaş Katılımı ve Şikâyet Yönetim Süreci için bir takım Temel Performans Göstergeleri kullanılarak yapılmaktadır. Temel Performans Göstergeleri aşağıdakileri içermektedir:

1. Paydaş Katılım Planı'nın, ATAŞ internet sitesinde ve Paydaş Katılım Planı'nda belirtilen yerlerde mevcut, güncel ve halkın erişimine açık olması.
2. Planlanan tüm faaliyetlerin, programlandığı şekilde uygulanması.
3. Yerel halk ve diğer paydaşlar, işletme faaliyetlerinin kendilerini etkileme olasılığının farkındadır (örneğin; gürültü kirliliği). Yerel halk ve diğer paydaşlar bu faaliyetlerle ilgili bir şikâyette bulunmak istiyorlarsa, Şikâyet Yönetim Süreci'ni kullanabilirler.
4. Görüş ve Şikâyet Yönetim Süreci hakkındaki bilgilerin planlandığı şekilde paylaşılması ve yürütülmesi.
5. İşletmeci ve alt-yüklenicilerin de aynı sisteme entegre olması ve benimsemesi.
6. Tüm paydaşların beş iş günü içerisinde uygun bir cevap alabilmesi, bildirilen bütün şikâyetlerin ya bir ay içinde çözümlenmesi ya da şikâyet eden kişinin bildirdiği şikâyet hakkında yapılanlar konusunda bilgilendirilmesi.

8. ATAŞ İLETİŞİM BİLGİLERİ

Bu Paydaş Katılım Planı'na ya da Proje'ye ilişkin sorular için aşağıdaki adres üzerinden veya telefon, e-posta ya da internet sitesi yoluyla ATAŞ ile iletişime geçebilirsiniz.

Avrasya Tüneli Projesi Halkla İlişkiler

0850 222 80 20

bilgi@avrsyatuneli.com

www.avrsyatuneli.com

Avrasya Tüneli İşletme&Bakım Binası

Dr. Eyüp Aksoy Cad. No:9 Üsküdar/İSTANBUL

EKLER

A: Proje İletişim Kanalları ve Detayları

B: Şikâyet Formu

Ek-A: Proje İletişim Kanalları ve Detayları

İletişim Kanalı	Yolu
Çağrı Merkezi	0850 222 80 20
E-Posta	bilgi@avrsyatuneli.com
İnternet Formu	https://www.avrsyatuneli.com/en/contact-us
Yerel Şikâyet Sayfası	www.sikayetvar.com
Şikâyet Formu	İşletme&Bakım Binası Dr. Eyüp Aksoy Cad. No:9 Üsküdar/İSTANBUL

