



<https://www.opic.gov/who-we-are/office-of-accountability/a-guide-for-communities>

OPIC MÜŞTERİLERİ İÇİN REHBER

1. Sorumluluk Bürosunun Rolü nedir?

Sorumluluk Bürosu (OA), OPIC müşterilerine ve OPIC'in desteklediği projelerden etkilenen taraflara bu projeler kapsamında ortaya çıkabilecek uyumsuzluklarını çözüme kavuşturabilecekleri şeffaf, bağımsız, öngörülebilir ve adil bir seçenek sunmak amacıyla 2005 yılında kurulmuştur. OPIC müşterileri veya etkilenen taraflar (örn. yerel topluluklar veya proje çalışanları) sorun çözme hizmetlerini talep edebilirler.

Sorumluluk Bürosu, işlevlerini etkin ve tarafsız biçimde yerine getirebilmek adına OPIC'in finansman operasyonlarından ayrı olarak faaliyet göstermektedir. Sorumluluk Bürosu Direktörü doğrudan OPIC Başkanına ve CEO'suna karşı sorumludur ve Yönetim Kurulunu Sorumluluk Bürosunun faaliyetleri hakkında bilgilendirir.

2. Sorun çözme süreci nedir?

Sorumluluk Bürosunun sorun çözme hizmetinin amacı, ilgili taraflara güven telkin etmek ve tarafların OPIC destekli projelerle bağlantılı olduğunu düşündükleri çevresel ve sosyal etkilere ilişkin kaygı ve anlaşmazlıklarını çözüme kavuşturmalarını kolaylaştıracak elverişli koşulları oluşturmaktır. Herhangi bir talep uygun görüldüğünde, Sorumluluk Bürosu, uygulanabilir ve karşılıklı kabul görecektir bir çözüm geliştirmek amacıyla bir sorun çözme girişimi toplar ve bunun için katılımcılardan ücret talep etmez.

Sorumluluk Bürosu, durumu değerlendirdikten sonra farklı araçlara



- [Genel](#)
- [Yatırım Politikalarımız](#)
- [Yöneticilerimiz](#)
- [Yönetim Kurulu](#)
- [Sorumluluk Bürosu](#)
 - [Topluluklar için Rehber](#)
 - [OPIC Müşterileri için Rehber](#)
 - [Kamuya Açık Uyumuzluk Sicili](#)
 - [Sorumluluk Kaynakları](#)
 - [Gizlilik ve Aydınlatma](#)

- [Şeffaflık](#)
- [Bilgi Kalite Rehberi](#)
- [Sık Sorulan Sorular](#)
- [Kariyer](#)



<https://www.opic.gov/who-we-are/office-of-accountability/a-guide-for-communities>

başvurabilir. Bu araçlardan bazıları aşağıdaki gibidir:

- Bir diyalog masası toplanması: bu diyalogun arabuluculuğunu genellikle Sorumluluk Bürosu tarafından tutulan bağımsız bir profesyonel yürütür;
- Taraflar arasında doğrudan müzakerelerin kolaylaştırılması;
- Teknik sorunların ele alınması amacıyla bir durum tespit araştırmasının başlatılması ve/veya;
- Yapıcı bir şekilde dahil olmaları için ev sahibi ülkenin uygun mercilerinin davet edilmesi.

İdeal olanı, sorun çözme sürecinin taraflar arasında yazılı bir anlaşma ile neticelenmesidir. Sorun çözme süreci bütünüyle gönüllülük esasına dayalıdır, fakat bu sürecin etkili olabilmesi için tarafların herhangi bir karara varılan dek sürece katılmaları ve ayrılmamaları gereklidir.

3. Sorun çözme süreci bana işimde nasıl yardımcı olabilir?

OPIC ve müşterileri, savaş ve afet sonrası ortamlar da dahil olmak üzere sıklıkla riskli ortamlara yatırım yapmaktadır. Bu güçlükler karşın, OPIC tarafından desteklenen projelerin inşaat veya işletme aşamalarında sosyal veya çevresel anlaşmazlıklara oldukça nadir rastlanmaktadır.

İlgili bütün taraflar için en iyi seçenek kuşkusuz projeye ilgili anlaşmazlıklardan kaçınmaktır. Ancak, zaman zaman farklı nedenlerden ötürü anlaşmazlık çıkması söz konusu olabilmektedir. Anlaşmazlıkların çözümüne ilişkin diğer seçenekler sonuç vermediğinde veya bu seçenekler maliyetli ise veya fazla zaman alıyorsa, Sorumluluk Bürosunun sorun çözme hizmeti (ücretsizdir) cazip bir alternatif olabilir. OPIC müşterileri, tarafların



<https://www.opic.gov/who-we-are/office-of-accountability/a-guide-for-communities>

birbirlerine karşı pozisyonları sertleşmeden, yönetilmesi güç bir hal almadan önce sorun çözme hizmetleri için talepte bulunmaları durumunda gecikme, itibar zedelenmesi, yasal ve diğer maliyetler gibi risklerin olasılığını azaltabilirler. Bkz. [Çözüme Kavuşturulmayan Anlaşmazlıkların Maliyetleri ve Riskleri](#) (İngilizce).

Sorumluluk Bürosu, hem OPIC müşterilerinin hem etkilenen tarafların karşılıklı güvene dayalı ilişkiler kurma imkanından fayda sağlayacaklarına inanmaktadır. Bir sorun çözme süreci başlatıldığında, Sorumluluk Bürosu iddialardan herhangi birinin doğru olup olmadığı konusunda hiçbir pozisyon almamakta, OPIC müşterisi ile etkilenen tarafların arasındaki ilişkiyi dönüştürerek bahse konu uyuşmazlığın çözüme kavuşturulmasına gayret etmektedir. Sorun çözme süreci, ilgili topluluğun ve şirketin çıkarlarının ifade edilmesini ve ele alınmasını sağlayacak biçimde tasarlanmıştır. Kısaca ifade etmek gerekirse, sorun çözme sürecinin amacı, hata veya suçlu aramak yerine uygulanabilir önleyici veya düzeltici eylemleri belirlemektir.

4. Talebinde hangi bilgilere yer vermeliyim?

Talebinizde aşağıdaki bilgiler bulunmalıdır:

- Adınız, unvanınız, şirketinizin adı, ilgili projenin adı ve yeri
- OPIC'in projenize verdiği desteğin türü (finans, sigorta yatırım fonu)
- Projeye ilgili yerel taraflarla çıkan anlaşmazlığa ilişkin ve bu anlaşmazlığın projenin algılanan çevresel, sosyal, işçi hakları veya insan hakları riskleri veya etkileri ile ne tür bir ilgisi olduğu hakkında kısa açıklama
- Anlaşmazlığı çözüme kavuşturmak için yapılanlar



<https://www.opic.gov/who-we-are/office-of-accountability/a-guide-for-communities>

- İlgili olduğu düşünölen her türlü destekleyici bilgi.

5. Nasıl hizmet talebinde bulunurum?

Yazılı talepte bulunmak gereklidir. Aşağıdaki seçeneklerden size uygun olan yöntemi tercih edebilirsiniz: Talebiniz İngilizce veya ana dilinizde olabilir.

- Yukarıda sıralanan bilgilere e-posta mesajında yer vermek kaydıyla accountability@opic.gov adresine e-posta gönderebilirsiniz.
- Talep Formunu ([OPIC Müşterileri için Talep Formu](#)) (İngilizce) doldurarak accountability@opic.gov adresine göndereceğiniz bir e-postaya ekleyebilirsiniz.
- Yukarıdaki bilgileri içeren bir mektubu posta, faks veya kargo/kurye ile gönderebilirsiniz.

Hizmet talep edip etmeme konusunda emin değilseniz, yol göstermesi için Sorumluluk Bürosu Direktörüyle irtibata geçebilirsiniz. Bu temas size herhangi bir yükümlölük doğurmayacaktır.

Sorumluk Bürosu İrtibat Bilgileri:

Director, Office of Accountability
Overseas Private Investment Corporation
1100 New York Avenue, NW
Washington, DC 20527 USA

Tel. 1-202-357-3910

Faks 1-202-408-5133



<https://www.opic.gov/who-we-are/office-of-accountability/a-guide-for-communities>

E-posta: accountability@opic.gov

6. Sorumluluk Bürosu, talebinin uygun olup olmadığına nasıl karar verir?

Sorumluluk Bürosu Direktörü, öncelikle bir OPIC müşterisinden kendisine ulaşan sorun çözme talebinin uygun (kabul edilebilir) olup olmadığını belirler. Sorumluluk Bürosu, aşağıdaki kriterlere uygun hizmet taleplerini kabul etmektedir:

- Talep; OPIC'in taahhüt mektubu verdiği fakat henüz Yönetim Kurulunca onaylanmamış işlemler de dahil olmak üzere OPIC'in destek verdiği bir projeye ilgili olmalıdır.
- OPIC müşterisi ve etkilenen taraf, anlaşmazlıklarını/kaygılarını önceden çözüme kavuşturmayı denemiş fakat bunda başarı elde edememiş olmalıdır.
- Anlaşmazlığa konu sorunlar çevre, işçi hakları ve/veya insan hakları ile ilgili olmalıdır.

7. Talepte bulunulduktan sonra ne olur?

Sorumluluk Bürosu, talebinizi aldığı ve uygun bulunup bulunmadığı konusunda ne karar verildiği konusunda sizi bilgilendirecektir. Talebiniz uygun bulunmuş ise, Sorumluluk Bürosu atılacak uygun adımları belirlemek amacıyla bir saha ziyareti düzenleyecektir. Talebiniz uygun bulunmamışsa, Sorumluluk Bürosu size talebinizin uygun bulunmadığını ve hangi gerekçelerle uygun bulunmadığını bildirecek ve anlaşmazlığın ele alınabilmesi için başka yollar önerecektir.



<https://www.opic.gov/who-we-are/office-of-accountability/a-guide-for-communities>

8. Hangi durumlar Sorumluluk Bürosu hizmetlerinin kapsamı dışındadır?

Personelle ilgili uyumsuzluklar sahtecilik, yolsuzluk veya diğer yasadışı faaliyetler Sorumluluk Bürosunun hizmet kapsamına girmez. Ayrıca, Sorumluluk Bürosu ciddiyetsiz, kötü niyetli talepleri veya rekabet avantajı elde etmeye yönelik talepleri kabul etmez.