

## PAYDAŞ ÖNERİ, ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

### 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, kuruluşumuzda çalışan tüm personelin ve santral bölgesindeki paydaşlarımızın her türlü görüş, öneri ve şikayet başvurularının alınması, değerlendirilmesi, incelenmesi, sonuçlandırılmasına ilişkin esasları belirlemek ve çözümüne yönelik planları hazırlayarak sistemin sürekli iyileştirilmesini sağlamaktır.

### 2. KAPSAM

Merkez Ofis ve Santrallerimizde tespit edilen veya şikayet değerlendirme ekibine iletilen her türlü çevre, sosyal görüş, öneri ve şikayetlerin değerlendirilmesi, paydaş anketlerinin yapılması, sonuçların kaydedilmesi ve çözümü faaliyetlerini kapsar.

### 3. SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanmasından HES İşletmeler Müdürlüğü, RES, JES İşletmeler Müdürlüğü, Sürdürülebilirlik ve SEÇ Müdürlüğü, Kurumsal İletişim Müdürlüğü, İnsan Kaynakları Müdürlüğü, Hukuk ve Uyum Müşavirliği, santrallerde İdari İşler Sorumlusu olarak belirlenen Halkla İlişkiler Sorumluları ve santral işletme Şefleri sorumludur. Bu sorumlular aynı zamanda değerlendirme ekibi olarak görev yapar.

### 4. PAYDAŞLAR

İç paydaşlar: Genel merkez ve santrallerde görev yapan tüm çalışanlar

Dış paydaşlar: Kaymakam, Belediye Başkanı, Emniyet Müdürü, Jandarma Komutanı, Muhtar, Dernek başkanı, Sivil toplum temsilcisi, Tedarikçiler, Vatandaşlar (santral bölgesine göre değişiklik gösterebilir.)

### 5. TANIMLAR

**Şikayet:** Kurumun her türlü faaliyet ve uygulamalarına atıfta bulunarak, öneri ve şikayet formu doldurularak şikayet kutuları aracılığıyla yazılı olarak bildirilen, acil durumlarda telefonla veya sözle iletilen öneri ve olumsuzluk belirten dokümanlar.

**Öneri:** Kurum ile ilgili faaliyetler ve uygulamalar kapsamındaki bir sorunu çözmek veya sorunun incelenmesi için ileri sürülen görüş, düşünce veya tekliflerin tümü.

**Görüş:** Kurum tarafından yürütülen faaliyet ve uygulamalar hakkındaki düşüncelerin tümü.

### 6. UYGULAMA

- Görüş, öneri ve şikayet başvuruları santrallerimizde bulunan "Görüş, Öneri ve Şikayet" kutuları vasıtası ile sağlanmaktadır.

- Genel merkez personeli görüş öneri ve şikâyet ile ilgili bildirimlerini QDMS’te tanımlı olan “Görüş Öneri Formu” üzerinden çalışan temsilcilerine bildirimlerini sağlayabilir.
- Herhangi bir konuda görüş, öneri veya şikayette bulunmak isteyen personel iletmek istediğini forumu doldurarak kutulardan birisine atar.
- Personel gerektiğinde görüş, öneri ve şikayetlerini sözlü olarak doğrudan amirlerine veya halkla ilişkiler sorumlularına iletebilir.
- Santrallerdeki öneri ve şikayet kutuları işletme şefleri ve halkla ilişkiler sorumluları tarafından dış paydaşları kapsayan kutular ise santral mahallindeki muhtar ve ilgili paydaş sorumluları tarafından her ayın sonunda açılır. Öneri veya şikayetler bir tutanakla kayıt altına alınır.
- Tutanak ve formlar Kurumsal İletişim Müdürlüğü’ne iletilir.
- Tutanaklar kapsamına göre Kurumsal İletişim Müdürlüğü tarafından sorumlu birime iletilir.
- Şayet görüş, öneri veya şikayet hemen giderilecek türden ise değerlendirmeyi yapan kişiler tarafından bildiriye konu olan sorun ilgili bölümlerle görüşülerek hemen giderilir.
- Şayet, bildiriye konu olan sorun santrallerin imkan ve kabiliyetleri doğrultusunda çözülemeyecek boyutta ise bir tutanakla kurum bünyesinde ilgili birimlerce değerlendirilmek üzere takip eden ayın ilk haftası bitimine kadar Kurumsal İletişim Müdürlüğü’ne bildirilir.
- Tutanakların genel raporlaması üst yönetime bildirilir.
- Konu Genel Merkez düzeyinde ilgili birimler tarafından ele alınır, gerekli çözümler bulunarak sorun giderilir veya iyileştirme yapılır.
- Şayet talep ilgili birimler tarafından karşılanamayacak düzeyde ise aksiyon için üst yönetimin kararı beklenir.
- Değerlendirme sonuçları bir sonraki ay alınan karar iç paydaşlar için ilgili santral şefinin çalışanlara bilgilendirmesi ile sağlanır. Dış paydaşlar için şirketi temsil eden çalışanın şikâyet kutularının bulunduğu yerdeki yetkili makama veya talep sahibine giderek yüz yüze, telefonla ve 4 ayda bir Paydaş Öneri Şikayet Geri Bildirim Formu ile bilgilendirme sağlanır. Alınması gereken aksiyonlar için harekete geçirilerek, süreç tamamlanır.

## 7. DENETİM

- Öneri ve Şikayet Kayıt uygulamasının işleyip işlemediğinin ölçümü, Paydaş Öneri Şikayet Geri Bildirim Formu takibi yapılarak sağlanır.
- İlgili dokümanlar (görüş, öneri ve şikayet notları) bir yıl süre ile saklanır.

## 8. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kİ.FRM.004\_Paydaş Öneri Şikayet Geri Bildirim Formu
- İSG.FRM.038\_Görüş Öneri Formu