

## 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

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, LFG İşletmeler Müdürlüğü, İSG, Çevre ve EYS Müdürlüğü, Kurumsal İletişim Müdürlüğü, İnsan Kaynakları Direktörlüğü, Hukuk İşleri Müşavirliği, santrallerde idari işler sorumlusu olarak belirlenen halkla ilişkiler sorumluları ve santral işletme şefleri sorumludur. Bu sorumlular aynı zamanda değerlendirme ekibi olarak görev yapar.

## 4. PAYDAŞLAR

İç paydaşlar: Santrallerde görev yapan tüm çalışanlar

Genel 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.

- 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 genel paydaşları kapsayan kutular ise mahallindeki muhtar ve ilgili paydaş sorumluları tarafından her ayın sonunda açılır. Kutular açıldıktan sonra sorumlular; hangi görüş, öneri veya şikayete geri dönüş yapılacağına karar verir.
- Değerlendirmeye alınan görüş, öneri veya şikayetler bir tutanakla kayıt altına alınır.
- Kutular açıldıktan sonra değerlendirme ekibi, kendi aralarında toplantı yaparak görüş, öneri veya şikayet ile ilgili gerekli kararını verir.
- 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. Konu Genel Merkez düzeyinde ilgili birimler tarafından ele alınır, gerekli çözümler bulunarak sorun giderilir veya iyileştirme yapılır.
- Şayet, bildiriye konu olan problem uzun vadede giderilecek türden ise bu bildiri, haftalık toplantılarda ele alınır, gerekli çözümler bulunarak sorun giderilir veya iyileştirme yapılır.
- Giderilmesi çeşitli nedenlerden dolayı mümkün olmayan sorunlar bir rapor halinde üst yönetime bildirilir.
- Değerlendirme sonuçları bir sonraki ay yayınlanır ve iç paydaşlar için santrallerde bulunan, genel paydaşlar için de öneri ve şikayet kutularının bulunduğu yerlerdeki panolara asılarak bilgi verilir.

## **7. DENETİM**

- Öneri ve Şikayet Kayıt uygulamasının işleyip işlemediğinin ölçümü, yılda bir kez düzenlenen anket sonuçları ile belirlenir.
- Ankette görüş, öneri ve şikayetlere çözüm bulunup bulunmadığının, bildirilerin dikkate alınıp alınmadığının, yapılan öneri ve fikirlerin değerlendirilip değerlendirilmediğinin, şikayet mekanizması ile ilgili eğitim alınıp alınmadığının sorgulaması yapılır.
- Anketlerde evet ve hayır seçenekleri bulunmaktadır.
- Anket sonuçları değerlendirilir ve sonuçlar panolara asılarak yayınlanır. Ankete göre; ankete katılanların %40 'ı herhangi bir soruya hayır yanıtı vermişlerse, o konu için iyileştirme işlemleri başlatılır.
- İlgili dokümanlar (görüş, öneri ve şikayet notları, değerlendirme formları, anket formları ve sonuç raporları) bir yıl süre ile saklanır.

## 8. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Görüş, Öneri ve Şikayet Değerlendirme Formu (Form-GN-024)
- Paydaş anketi