

ENERJİSA ENERJİ A.Ş.

KURUMSAL PAYDAŞ KATILIM PLANI

Ekim 2019



İÇİNDEKİLER

1	GİRİŞ	1
1.1	Genel Bakış	1
1.2	Paydaş Katılım Planı (PKP) 'nın Amaçları	1
1.3	Biz Kimiz?	2
1.4	Enerjisa ve Paydaş Katılım Politikası	3
1.5	Proje'nin Arka Planı	4
2	İLGİLİ MEVZUAT	5
2.1	Ulusal Mevzuat	5
2.2	Hedeflenen Uluslararası Standartlar	5
3	PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ VE ANALİZİ	7
4	ENERJİSA'NIN PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN ÖZETİ	11
4.1	İç Paydaşlar	11
4.1.1	Çalışanlar	11
4.1.2	Sendika ile İlişkiler	11
4.1.3	Yüklenici ve Tedarikçilerle Çalışma	11
4.2	Dış Paydaşlar	12
4.2.1	Merkezi ve Yerel Otoriteler ile İlişkiler	12
4.2.2	Basın ile İlişkiler	12
4.2.3	Sivil Toplum Kuruluşları ile İlişkiler	12
4.2.4	Müşteriler ile İlişkiler	13
5	ŞİKAYET MEKANİZMASI	15
5.1	Mevcut Şikayet Mekanizması	15
5.2	Halkın Bilgilendirilmesi	17
5.3	Katılım ve Şikayet Mekanizmalarına Yönelik Planlanan İyileştirmeler	18
6	KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR	19
7	İZLEME VE RAPORLAMA	19

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1 - Paydaş Analizi Kapsamı	8
Tablo 2 - Enerjisa Paydaş Listesi, İletişim Metotları, Hedefleri ve Başarı Değerlendirme Kriterleri	8
Tablo 3 - Üye Olunan Kuruluşların Listesi	13
Tablo 4 - 2018 Yılı İçerisinde Başkent EDAŞ için Alınan Şikayetler	16
Tablo 5 - 2018 Yılı İçerisinde AYEDAŞ için Alınan Şikayetler	16
Tablo 6 - 2018 Yılı İçerisinde Toroslar EDAŞ için Alınan Şikayetler	17

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1 - Paydaş Katılım Sürecinin Hedefleri	2
Şekil 2 - Enerjisa'nın Elektrik Dağıtım Bölgeleri	3
Şekil 3 - AA1000 Paydaş Katılım Süreci	7
Şekil 4 - Kurumsal İnternet Sayfasında Yer Alan Şikayet Başvuru Formu (www.enerjisa.com.tr)	15
Şekil 5 - İnşaat Sırasında Şikayetlerin Ele Alınmasında Uygulanacağı Öngörülen Prosedür	19

EKLER

Ek A - Yorum/Şikayet Formu	
-----------------------------------	--

1 GİRİŞ

1.1 Genel Bakış

Bu Kurumsal Paydaş Katılımı Planı ("PKP"), Enerjisa Enerji A.Ş. ("Enerjisa" veya "Şirket") tarafından kurumsal düzeyde gerçekleştirilmesi planlanan paydaş katılımı ve halkın bilgilendirilmesi faaliyetleri, paydaşların belirlenmesi ve şikayet mekanizması için gerekli olan koşulların ve uygulanan süreçlerin bir çerçevesini sunmaktadır. İyi Uluslararası Uygulamaların ("GIP") ve toplumcu kurumsallaşmanın temel bir unsuru olarak, bu PKP, Şirket ile çalışanları ve Şirket faaliyetlerinden doğrudan etkilenen yerel halk ve diğer paydaşlar arasında açık ve şeffaf bir iletişimin önemini kabul eden Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası ("EBRD") Performans Koşulları (PK) ile uyumludur¹.

Her bir dağıtım şirketimiz, bu Kurumsal PKP'de belirtilen esaslar ile uyumlu ve şikayet mekanizması da içeren bağımsız bir PKP hazırlayacaktır.

Enerjisa, bu dokümanı Türkçe ve İngilizce dillerinde kamuya açık olarak paylaşacaktır.

Bu PKP veya faaliyetlerimiz ile ilgili olabilecek sorularınız, yorumlarınız veya önerileriniz için aşağıdaki kanallardan bizimle iletişime geçmekten lütfen çekinmeyin.

İLETİŞİM BİLGİLERİ:

Adres: ENERJİSA ENERJİ A.Ş. Barbaros Mah. Begonya Sok. Nida Kule Ataşehir, Batı Sitesi No:1/1 Ataşehir 34746 İstanbul.

Telefon: 444 4 372

www.enerjisa.com.tr

1.2 Paydaş Katılım Planı (PKP) 'nın Amaçları

Bu PKP, paydaş katılımı için bir çerçeve sunmaktadır ve Enerjisa'nın ilgili tüm yasal ve düzenleyici taahhütler ve uluslararası iyi uygulamalar doğrultusunda, etkili, anlamlı, tutarlı, kapsamlı, düzenli ve kültürel açıdan uygun bir katılım gösterebileceği şekilde tasarlanmıştır.

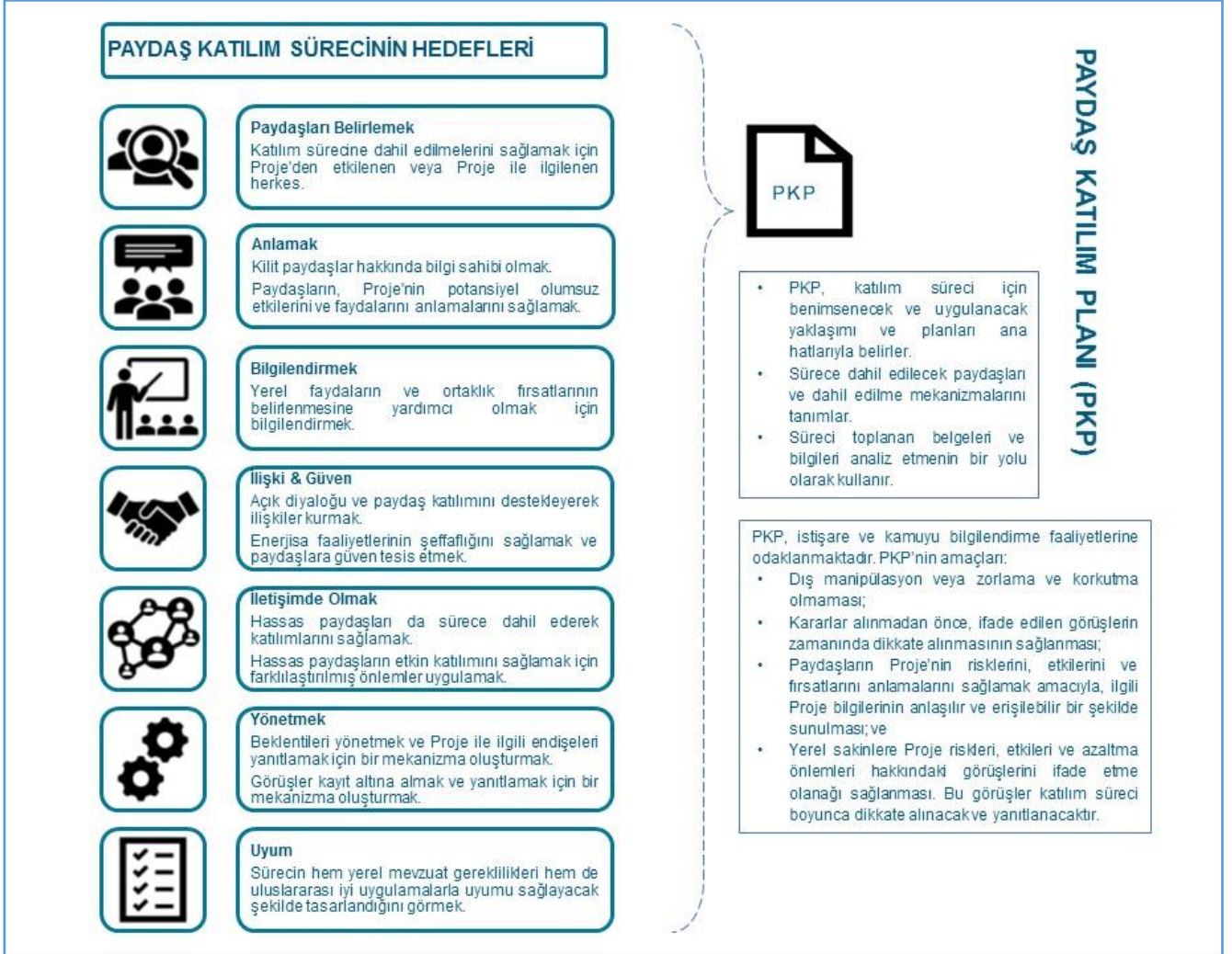
Paydaş katılımı kesintisiz bir süreçtir ve dolayısıyla, bu PKP, Şirket olarak biz büyümeye devam ettikçe güncellenecek ve düzenlenecek "yaşayan bir dokümandır".

Paydaş katılımının öncelikli hedefleri aşağıdaki gibidir ve **Şekil 1**'de gösterilmektedir:

- Paydaşlara yeterli ve zamanında bilgi sunulmasını sağlamak;
- Paydaşların görüşlerini ve kaygılarını dile getirmeleri için fırsat verilmesi, ve ilgili hususların Şirket kararlarında dikkate alınması;
- Faaliyetlerimiz ve etkileri ile ilgilenen resmi kurumlar, etkilenen halk, ilgili taraflar ve Şirketimiz arasında ilişkiler geliştirmek ve iletişimi sağlamak; ve

¹ <https://www.ebrd.com/news/publications/policies/environmental-and-social-policy-esp.html> (Turkish)

- Faaliyetlerimizi aralarında EBRD'nin de bulunduğu yatırımcılarımızın gereklilikleri ile uyumlu hale getirmek için ihtiyaç duyulan öncelikli konulara odaklanmak.

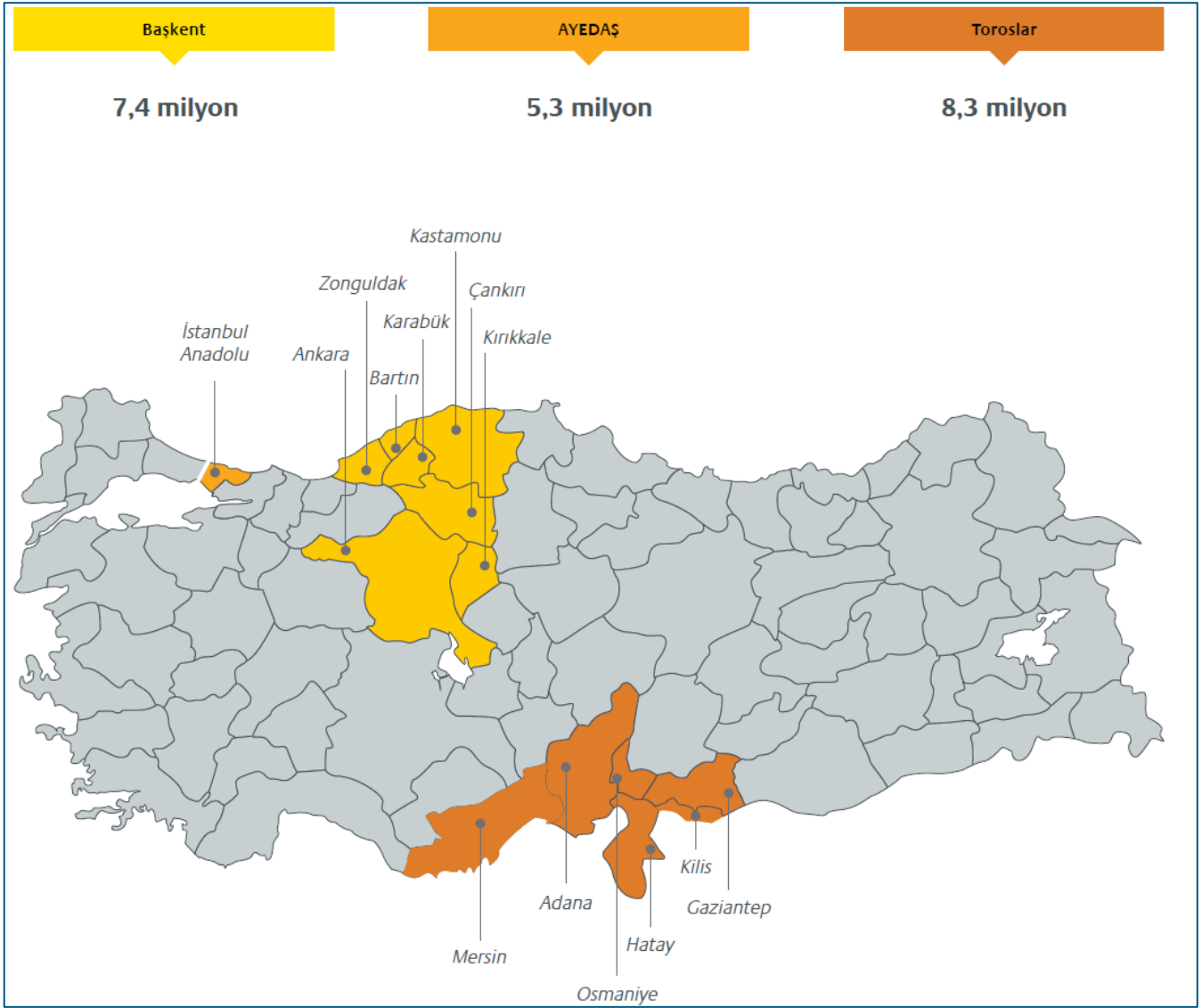


Şekil 1 - Paydaş Katılım Sürecinin Hedefleri

1.3 Biz Kimiz?

Türkiye elektrik sektörünün lider şirketiyiz. Enerjisa Enerji A.Ş. olarak, Ankara, Zonguldak, Kastamonu, Kırıkkale, Karabük, Bartın ve Çankırı illerini kapsayan Başkent Bölgesi'nde faaliyet gösteren Başkent Elektrik Dağıtım A.Ş. ("Başkent EDAŞ"), İstanbul'un Anadolu Yakası'ndaki ilçelerini kapsayan AYEDAŞ Bölgesi'nde faaliyet gösteren İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım A.Ş. ("AYEDAŞ") ve Adana, Gaziantep, Mersin, Hatay, Osmaniye ve Kilis illerini kapsayan Toroslar Bölgesi'nde faaliyet gösteren Toroslar Elektrik Dağıtım A.Ş. ("Toroslar EDAŞ") aracılığıyla elektrik dağıtım faaliyetlerini yürütüyoruz (**Şekil 2**).

Yaklaşık 10.000 kişilik bir ekiple, 14 ilde 21 milyon kullanıcıya hizmet veriyoruz. 31 Aralık 2018 itibarıyla, Türkiye'deki dağıtım bağlantı noktalarının yaklaşık %26'sını oluşturan 11 milyon dağıtım bağlantı noktasına ve elektrik perakende satış alanında ise piyasanın yaklaşık %23'ünü oluşturan 9,6 milyon müşteriye sahibiz. Yaklaşık 110.000 km²'lik bir alana yayılan 14 ilde elektrik dağıtım hizmeti sağlıyoruz.



Şekil 2 - Enerjisa'nın Elektrik Dağıtım Bölgeleri

1.4 Enerjisa ve Paydaş Katılım Politikası

Enerjisa olarak, bilginin paylaşılmasına ve paydaş katılımına yönelik aşağıda sıralanan politikalara, prosedürlere ve süreçlere sahibiz:

- Enerjisa Kurumsal İletişim Prosedürü: Enerjisa Kurumsal İletişim Prosedürü 28.02.2009 tarihinde yürürlüğe girmiş ve 27.01.2017 tarihinde gözden geçirilmiştir. Prosedür, basın ilişkileri, dijital ve sosyal medya aracılığı ile iletişim ve kurumsal sosyal sorumluluğu içeren iletişim stratejisini tanımlar.
- Başkent EDAŞ, AYEDAŞ, Toroslar EDAŞ Dijital Kanallardan Başvuru Yönetim Prosedürü 22.11.2018 tarihinde yürürlüğe girmiştir;
- Başkent EDAŞ, AYEDAŞ, Toroslar EDAŞ Yazılı Kanallardan Başvuru Yönetim Prosedürü 06.11.2018 tarihinde yürürlüğe girmiştir;
- Enerjisa dağıtım şirketleri ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi sertifikasına sahiptir; ve

- Kurumsal Sosyal Sorumluluk (“KSS”) yönetimi, Kurumsal İletişim Prosedürü uyarınca gerçekleştirilir. Prosedür, Enerjisa’nın kurumsal sosyal sorumluluk alanlarını eğitim, çevre-toplum ve enerji olarak tanımlar.

Kurumsal süreçlerimiz doğrultusunda, paydaşlar ile etkileşimimizdeki önemli unsurları içeren bir eylem planı niteliğindeki bu PKP hazırlanmış ve paydaş katılımı için yol haritası belirlenmiştir. PKP, mevcut prosedürlere uygun olarak iş birliğine dayalı bir şekilde şeffaf, kapsamlı ve duyarlı bir uygulama sunmayı amaçlamaktadır. Ayrıca, PKP paydaş katılımı ve şikayet çözüm uygulamalarının etkinliğini sağlamak için dağıtım şirketlerimizce uygulanabilecek bir çerçeve sunmaktadır.

Bu PKP, “EBRD PK 10 Bilgi Paylaşımı ve Paydaş Katılımı” ile uyumlu olarak hazırlanmıştır. PKP yaşayan bir dokümandır ve düzenli olarak izlenecek, gözden geçirilecek ve güncellenecektir.

1.5 Proje’nin Arka Planı

Türkiye elektrik dağıtım sektörü, ülkemizin artan elektrik ihtiyacı nedeniyle, önemli miktarda yatırıma ihtiyaç duymaktadır. EPDK, dağıtım şirketleri ile istişare ederek, 5 beş yıllık uygulama dönemleri (örn. 2016 - 2020 üçüncü uygulama dönemi) için yatırım hedefleri belirlemekte ve her uygulama dönemi içerisindeki yatırımları takip etmektedir.

Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (“EBRD”), 2019 ve/veya 2020 takvim yılları içerisinde EPDK tarafından yapılması talep edilen ve Başkent EDAŞ, AYEDAŞ ve Toroslar EDAŞ yatırım (“Proje”) masrafları harcamaları için, mevcut durumda Enerjisa’ya öncelikli teminatsız kredi (“Kredi”) sağlayacaktır.

Önerilen Kredi, EPDK’nın ve Enerjisa’nın 2019 yatırım planında belirlenen hedefleri doğrultusunda, Enerjisa’nın 2016 - 2020 üçüncü uygulama dönemi kapsamında EPDK tarafından gerekli görülen yatırımlarının bir kısmını gerçekleştirmesini sağlayacaktır.

2 İLGİLİ MEVZUAT

2.1 Ulusal Mevzuat

Ulusal Çevresel Etki Değerlendirme (“ÇED”) Yönetmeliği, çevresel etki değerlendirme, halkın bilgilendirilmesi ve Yönetmelik eklerinde listelenen projelere yönelik bilgilerin paylaşımı ile ilgili hükümleri içermektedir. Elektrik dağıtım hatları ve ilintili tesisler ÇED Yönetmeliği ekleri kapsamında yer almadığı için, Enerjisa operasyonları ulusal ÇED gerekliliklerine tabi olmadığından, ulusal mevzuat uyarınca herhangi bir paydaş katılımı şart değildir.

Bununla birlikte Enerjisa, uluslararası finansman nedeniyle ve iyi bir uluslararası uygulama olarak, EBRD’nin Çevresel ve Sosyal Politikası’nın gerekliliklerine uyacağını taahhüt etmektedir. Aşağıdaki bölümlerde açıklandığı üzere Enerjisa, en iyi uygulamalar ve EBRD Performans Koşulları ile uyumlu olacak şekilde paydaşlara istişare olanakları sunmaktadır.

Enerjisa, faaliyetleri süresince kesintisiz olarak, bilgilerin paylaşılması ve anlamlı istişare süreçleri ile kendilerini etkileyebilecek çevresel ve sosyal konular ile ilgili olarak paydaşlarla iletişim halinde olacaktır.

Enerjisa, hizmet bölgesindeki çevreye, halka ve müşterilere karşı sorumluluklarını yerine getirmek için çalışmaktadır. Birincil hedef, çevreye duyarlı bir şekilde ve çalışanların sağlık ve güvenliğini koruyarak kaliteli ve sürekli hizmet sağlamaktır.

2.2 Hedeflenen Uluslararası Standartlar

Enerjisa, EBRD Performans Koşulları ile uyumlu bir Paydaş Katılım Planı uygulamayı taahhüt etmektedir. Bu bağlamda, özellikle PK 1, PK 2 ve PK 10’a atıf yapılmaktadır:

PK 1: Çevresel ve Sosyal Etkilerin ve Sorunların Değerlendirilmesi ve Yönetimi - Bu PK, bütünlük bir çevresel, sosyal ve işgücü değerlendirmesinin ve Şirket’in faaliyetleri boyunca çevresel, sosyal ve işgücü performans yönetiminin önemini vurgulamaktadır ve gereklilikleri aşağıdaki gibidir:

- Şirketimiz, çalışanlarımız ve faaliyetlerden etkilenebilecek ve faaliyetler ile ilgilenen paydaşlarımız arasında anlamlı bir etkileşim kurmayı sağlamaya yardımcı başarılı ve etkili bir Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS), *“performans yönetiminde sürekli bir iyileştirme sağlamak amacı ile planlama, uygulama, gözden geçirme süreçlerini ve bu süreçlerin çıktılarını yapılandırılmış bir şekilde ele almayı içeren sistematik bir yaklaşım gerektirir”*.
- PK 10 uyarınca faaliyetlerin planlanması, uygulanması ve işletilmesinde görüşlerin ve kaygıların dikkate alınması ve paydaşlar ile anlamlı bir iletişimin sağlanması için tanımlamaların ve planlamanın yapılması.

PK 2: İşgücü ve Çalışma Koşulları – Bu PK, bir Şirketin işgücünün “önemli bir varlık olduğunu ve iyi bir insan kaynakları yönetiminin ve sendikalaşma özgürlüğü ve toplu pazarlık hakkı dâhil çalışanların haklarına saygıya dayanan sağlam bir işçi-yönetim ilişkisinin işletmenin sürdürülebilirliği için kilit unsurlar olduğunu kabul eder”. Bu PK özellikle aşağıdaki konulara değinmektedir:

- İşçi kuruluşlarına/sendikalarına bağlı olan işçilere yönelik ayrımcılık veya misilleme yapılmaması. Şirketimizin, bu tür işçi temsilcileri veya sendikalarla ilişki kurmasını ve anlamlı görüşmeler için gerekli bilgiyi zamanında sağlamasını gerektirir.

- Göçmen işçiler ile iletişimde bulunmak ve aynı işi yapan göçmen olmayan işçilere büyük ölçüde eşit şart ve koşulların sağlandığından emin olmak.

PK 10: Bilgi Açıklama ve Paydaş Katılımı - EBRD Performans Koşulları (2014) özellikle aşağıdaki koşulların sağlanmasını amaçlar:

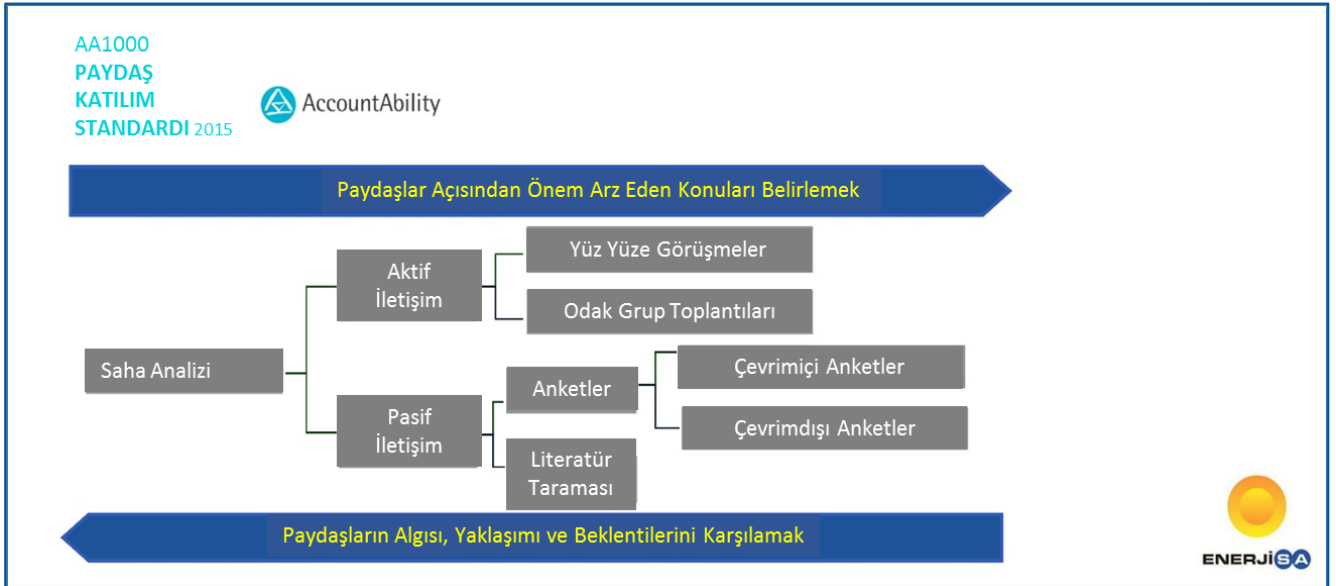
- İlgili Şirket/faaliyet bilgilerinin açıklanması, paydaşların riskler, etkiler ve fırsatlar hakkında bilgi sahibi olmalarına yardımcı olur. Bilgiler yerel dilde ve kültürel olarak uygun bir şekilde açıklanacak olup paydaşlar tarafından erişilebilir olacaktır.
- PKP, projeden etkilenen tarafların temel özelliklerini ve ilgilerini ve uygun olabilecek farklı iletişim ve istişare seviyelerini dikkate alacak şekilde düzenlenmiştir.
- Proje'den doğrudan etkilenen yerel topluluklara ve diğer ilgili paydaşlara bilgilerin zamanında ve toplumun kültürel dinamiklerine uygun ve kolayca erişilebilir,manipölasyon, zorlama veya korkutma olmadan sağlanması temelinde bir paydaş katılımı yürütmemiz gerekmektedir.
- Paydaş katılımı, paydaşların belirlenmesi ve analizi, paydaş katılımı planlaması, bilgilerin açıklanması, iletişim ve katılım, şikayet mekanizması ve ilgili paydaşlara sürekli raporlamadan oluşacaktır.
- Paydaş katılımının niteliği ve sıklığı, Proje'nin doğası ve ölçeği ve etkilenen topluluklar üzerindeki potansiyel olumsuz etkileri, çevrenin hassasiyeti ve kamu yararı seviyesi ile orantılı olacaktır.
- Roller, sorumlulukları ve yetkileri açıkça tanımlamamız ve bunun yanı sıra paydaş katılımı faaliyetlerinin uygulanmasından ve izlenmesinden sorumlu olacak bir personel görevlendirmemiz gerekmektedir.
- Şirketimiz, iç ve dış şikayet mekanizmaları ile paydaşların kaygılarından haberdar olmalı ve bunlara zamanında cevap vermelidir.

3 PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ VE ANALİZİ

Enerjisa Sürdürülebilirlik yatırımlarına yön verecek öncelikli konuları AA1000 Paydaş Katılım Standardına uygun şekilde katılımcı bir paydaş analizi süreciyle belirlemiştir. Analiz sürecinin bir parçası olarak, hem Enerjisa çalışanlarının beklentileri hem de uluslararası organizasyonlar, finansal kuruluşlar, iştirakler, iş ortakları, kamu kurumlarının da aralarında bulunduğu çeşitli dış paydaşların görüşleri alınmıştır. Ayrıca, Enerjisa çalışan görüşlerini odak grup çalışmasıyla elde ederken, dış paydaşlara çevrimiçi soru formuyla ulaşmıştır. Veri toplanmasının ardından, paydaşların %51'inden alınan yanıtlar enerji ve dağıtım/perakende satış sektörüne yön veren dış trendler esas alınarak değerlendirilmiştir.

Dış trendler arasından, Dünya Ekonomik Forumu'nun işaret ettiği küresel riskler, elektrik sektörünün geleceğine dair öngörüler, SASB'nin (Sürdürülebilirlik Muhasebesi Standartları Kurulu) sektöre özel hazırladığı öncelikli konular, Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri gibi içerikler Enerjisa tarafından dikkate alınmıştır. Her bir konunun Enerjisa için önceliği değerlendirirken, Enerjisa'nın strateji ve hedefleri, ana sermayedarlar Sabancı Holding ve E.ON'un stratejileri ve Enerjisa Enerji A.Ş. Liderlik Takımı üyelerinden oluşan üst yönetimin görüşleri ile birlikte ele alınmıştır. Buna ek olarak, Enerjisa, SASB'nin öncelikli konuları belirlemede önerdiği, her konuyu farklı etkiler ve fırsatlar bakımından ele almaya imkan veren etki analizi metodolojisini kullanmıştır. Enerjisa, daha sonra, bütünlük bir yaklaşım için önemli olan bu metotla finansal, yasal, inovasyon ve rekabet açısından ön plana çıkan risk ve fırsatları değerlendirmiştir. Çalışma sonunda, Enerjisa çok yüksek öncelikli ve yüksek öncelikli konulardan oluşan öncelikli konular matrisini oluşturmuştur.

Paydaşların belirlenmesi ve analizi sürecinde kullanılan yöntem ana hatlarıyla **Şekil 3**'de verilmektedir. Paydaş analizinin kapsamı **Tablo 1**'de sunulmaktadır.



Şekil 3 - AA1000 Paydaş Katılım Süreci

Tablo 1 - Paydaş Analizi Kapsamı

Paydaş Grubu	Paydaş	Araçlar	Yöntem
Dış paydaşlar	- Analistler - Basın - Derecelendirme ve Değerlendirme Kuruluşları - Düşünce Kuruluşları - Finansal Kuruluşlar - Hissedarlar - Kamu Kurumları ve Düzenleyici Otoriteler - Müşteriler - Rakipler - Sendikalar - Sivil Toplum Kuruluşları - Tedarikçiler ve İş Ortakları - Uluslararası Organizasyonlar - Üniversiteler - Yatırımcılar - Yerel Yönetimler	- Paydaş Analizi - Dış Trend Analizi	- Aktif İletişim (çevrimiçi anket, araştırma vb.) - Literatür Taraması
İç paydaşlar	- Çalışanlar - İştirakler - Üst Yönetim	- Enerjisa Enerji Analizi - Strateji ve Hedefler - Sabancı Holding Strateji Analizi - E.ON Strateji Analizi - SASB Dört Unsur Etki Analizi	- Yüz yüze Görüşmeler - Odak Gruplar - Çevrimiçi Anketler

Paydaşlarının analizinin ardından Enerjisa, paydaş analizi sırasında öne çıkan konuların bir parçası olarak paydaş katılımının başarısını ölçmek için, iletişim platformlarını ve metotlarını, iletişim sıklığını, hedef ve değerlendirme kriterlerini belirlemiştir (**Tablo 2**):

Tablo 2 - Enerjisa Paydaş Listesi, İletişim Metotları, Hedefleri ve Başarı Değerlendirme Kriterleri

Paydaş Grubu	Paydaş Cinsi	Paydaş İletişim Platformu ve Metotları	İletişim Sıklığı	Hedefler ve Başarı Öz Değerlendirme Kriterleri
Analistler	Dış	Toplantılar, konferanslar, telefon görüşmeleri, her çeyrekte gerçekleştirilen yatırımcı telekonferansları, analist bilgilendirme etkinlikleri, podcastler, webcastler, yatırımcı ilişkileri internet sitesi	Sürekli	- Şeffaflığın artırılması - Şirket hakkında piyasanın bilgilendirilmesi - Değerlendirme raporlarının şirket adil değerini yansıtması - Şirket kredibilesinin artırılması - Finansal sürdürülebilirlik

Paydaş Grubu	Paydaş Cinsi	Paydaş İletişim Platformu ve Metotları	İletişim Sıklığı	Hedefler ve Başarı Öz Değerlendirme Kriterleri
Basın	Dış	Sponsorluklar ve sektörel etkinlikler Basın bültenleri, basın toplantıları, röportajlar	Yıl boyu	- Kamuoyunun doğru bilgilendirilmesi - Şirket itibar ve marka değerinin artırılması - Basın mensupları ile güçlü ilişkilerin kurulması
Derecelendirme ve Değerlendirme Kuruluşları	Dış	Toplantılar, konferanslar ve telefon görüşmeleri	Yılda bir	- Şeffaflığın artırılması - Değerlendirme raporlarının şirket adil değerini yansıtmaması - Şirket kredibilitesinin artırılması - Finansal sürdürülebilirlik
Finansal Kuruluşlar	Dış	Toplantılar, konferanslar ve telefon görüşmeleri	Sürekli	- Şeffaflığın artırılması - Şirket kredibilitesinin artırılması - Finansal sürdürülebilirlik
Hissedarlar	Dış	Yönetim Kurulu toplantıları, Komite toplantıları, her çeyrek yatırımcı telekonferansları, Genel Kurul, Yatırımcı ilişkileri internet Sitesi	Sürekli	- Sürdürülebilirlik risklerinin yönetilmesi - Hedef odaklı yönetim yaklaşımı - Çevresel performansın şeffağça paylaşılması - Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyum - Finansal sürdürülebilirlik
Kamu Kurumları ve Düzenleyici Otoriteler	İç	Toplantılar, konferanslar ve telefon görüşmeleri	Sürekli	- Paydaşlar arası diyalogun geliştirilmesi - Müşteri iletişiminde şeffaflık - Finansal sürdürülebilirlik
Müşteriler	Dış	Müşteri Hizmetleri Merkezleri (MHM), Enerjisa İşlem Merkezleri (EİM), Alternatif satış kanalları, çağrı merkezleri, dijital kanallar (mobil uygulama, internet sitesi), müşteri temsilcileri, sosyal medya kanalları, kısa mesaj servisi (KMS) ve müşteri memnuniyet anketleri	Sürekli	- Müşteri odaklı çözümler geliştirilmesi - Müşteri memnuniyetinin artırılması - Kesintisiz ve erişilebilir enerji sağlanması - Bilgi güvenliğinin sağlanması - Akıllı teknolojilere yatırım
Sendikalar	Dış	Yüz yüze görüşme	Yılda bir	- Kesintisiz ve erişilebilir enerji sağlanması - Enerji verimliliği konusunda kanaat önderliği ve farkındalık
Sivil Toplum Kuruluşları	Dış	Konferanslar, yönetim toplantıları, odak grup aktiviteleri	Sürekli	Enerji verimliliği konusunda kanaat önderliği ve farkındalık
Tedarikçiler ve İş Ortakları	Dış	Ortak Projeler	Sürekli	Dağıtım bölgelerinde kesintisiz enerji için alternatif besleme altyapıları oluşturulması

Paydaş Grubu	Paydaş Cinsi	Paydaş İletişim Platformu ve Metotları	İletişim Sıklığı	Hedefler ve Başarı Öz Değerlendirme Kriterleri
				Müşteri memnuniyeti ve tedarik sürekliliğinin sağlanması
Uluslararası Organizasyonlar ve Girişimler	Dış	Ortak Projeler	Sürekli	Enerji verimliliği konusunda kanaat önderliği ve farkındalık
Üniversiteler	Dış	Ortak Projeler	Yılda en az dört kez	- Paydaşlar arası iş birlikleri oluşturulması - Kalifiye yeteneklerin çekilmesi - Ar-Ge çalışmaları
Yatırımcılar	Dış	Roadshow'lar, toplantılar, telekonferanslar, yatırımcı konferansları, her çeyrek yatırımcı telekonferansları, podcastler, webcastler, Genel Kurul, Yatırımcı ilişkileri internet sitesi	Sürekli	- Sürdürülebilirlik risklerinin yönetilmesi - Hedef odaklı yönetim yaklaşımı - Çevresel performansın şeffafça paylaşılması - Kurumsal Yönetim ilkelerine uyum - Finansal sürdürülebilirlik
Yerel Yönetimler	Dış	Whatsapp Muhtar Destek Hattı, Muhtarlar ile düzenli görüşmeler ve memnuniyet anketleri	Sürekli	- Paydaşlar arası diyalogun geliştirilmesi - Müşteri iletişimde şeffaflık
Çalışanlar	İç	İKON, mobil uygulamalar, intranet, çalışan bağlılığı odak grup çalışmaları, Liderler Takımı bilgilendirme toplantıları, CEO paylaşım toplantıları, yönetim toplantıları, insan kaynakları buluşmaları (Mutlu Bir Saat), Trend Talks	Sürekli	- Kalifiye yeteneklerin çekilmesi ve tutulması - Mavi yaka başta olmak üzere çalışanların bilgi ve yeteneklerinin artırılması - Çalışan bağlılığının artırılması - Akıllı teknolojilere yatırım - İSG yatırımlarının artırılması
İştirakler	İç	Toplantılar, Yönetim Kurulu Toplantıları	Sürekli	- Yeni teknolojilerin kullanılmasında liderlik - Sürdürülebilirlik risklerinin yönetilmesi - Finansal sürdürülebilirlik

Daha fazla bilgi için aşağıdaki internet sitesinde bulunan Enerjisa'nın Sürdürülebilirlik Raporu (2018) inceleyebilirsiniz:

https://www.enerjisainvestorrelations.com/Media/Default/pdf/FR/Enerjisa_SRD_TR_1006.pdf

Ayrıca, Enerjisa Dağıtım Şirketlerinin ISO 14001: 2015 Çevre Yönetim Sistemi Standardına göre sertifikalandırıldığına da vurgu yapmak gerekmektedir. Başkent EDAŞ, AYEDAŞ and Toroslar EDAŞ, ISO 14001: 2015'in 4.2. Maddesi uyarınca iç ve dış paydaşlarını belirleyerek, Çevre Yönetim Sistemi kapsamında bu paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini açıklamıştır. Paydaşların ihtiyaç ve beklentileri Çevre Yönetim Sistemi kapsamında yönetilmektedir.

4 ENERJİSA’NIN PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN ÖZETİ

Enerjisa, paydaşlarla açık, şeffaf ve dürüst iletişimin önemine inanmakta ve paydaşların görüş ve beklentilerini dikkate almaktadır. Bu amaçla, **Tablo 2’de** belirtilen çeşitli kanallardan iç ve dış paydaşlarımızla sürekli iletişimde bulunmaktayız.

4.1 İç Paydaşlar

4.1.1 Çalışanlar

İnsan kaynağımız, sektörde lider olmamızı sağlayan en önemli unsurlardan birisidir. Sürekli tercih edilen işveren olma vizyonu ile işimizin sürdürülebilirliğini sağlamayı ve donanımlı bireyleri sektöre kazandırmayı hedefliyoruz. Buradan hareketle, çalışanlarımıza mutlu oldukları, güvenle çalışabildikleri ve kendilerini geliştirebildikleri bir iş ortamı sunuyoruz.

Her geçen gün kusursuz bir hizmet sunmak için çalışanlarımızdan güç alırken onlara güç katarak büyümek Enerjisa’da insan kaynağı yönetiminin temelidir. İnsan kaynakları uygulamalarıyla çalışma ortamında; organizasyonel iklimi, iletişimi ve kültürü geliştirmeyi hedefliyoruz. Bu nedenle, çalışanların liderlik özelliklerini ortaya çıkarmak, fırsat eşitliği, eğitim ve gelişim fırsatları sunmak odaklandığımız konular arasında yer almaktadır.

Çalışan bağlılığını ölçmek ve en iyi çalışma koşullarını sağladığımızdan emin olmak için yıllık olarak çalışan bağlılığı anketleri yapıyoruz. 2018’de Enerjisa ve elektrik dağıtım şirketleri için çalışan bağlılığı skorları sırasıyla %55 ve %59’dur.

Çalışanların özel yaşam-ış dengesini kurmalarını önemsiyor, çalışanlarımıza bu yönde destek oluyoruz. Bu kapsamda genel merkezlerdeki çalışanlarımız için esnek kıyafet, esnek çalışma, uzaktan çalışma gibi pek çok uygulamayı hayata geçirmek için adımlar attık. 2018 yılında, genel merkezlerdeki çalışanlarımızın çalışma saatlerini seçebilecekleri esnek çalışma modelini başlattık. Uzaktan çalışma modeli için bir pilot program uyguladık. Bu model ile çalışan verimliliğini arttırmayı amaçlıyor ve modeli diğer merkezlerimizde de uygulamayı planlıyoruz. 2018 yılında başlattığımız Avita Çalışan Destek Programı ile çalışanların ve ailelerinin psikolojik, tıbbi, mali ve hukuki konularda danışmanlık hizmeti almalarını sağlıyoruz.

Çalışanlarımız ile iletişim konuları ile ilgili detaylı bilgiye Sürdürülebilirlik Raporumuz’dan ulaşabilirsiniz:

https://www.enerjisainvestorrelations.com/Media/Default/pdf/FR/Enerjisa_SRD_TR_1006.pdf

4.1.2 Sendika ile İlişkiler

2018 yılı içerisinde, Enerjisa çalışanlarının büyük bir kısmını kapsayan toplu iş sözleşmesini 2021 yılına dek başarıyla yenileyerek tüm tarafların görünürlüğünü sağlamış ve çalışanlarımızın Şirketin başarısında aktif rol almalarına imkan tanımıştır.

4.1.3 Yüklenici ve Tedarikçilerle Çalışma

Tedarikçilerimizden dağıtım ağıımızı geliştirme ve güçlendirme, idari hizmet alımları, bina yapım-yenileme işleri ve malzeme-yazılım bakım onarım faaliyetleri gibi alanlarda destek alıyoruz. 2018 yılında, 599 tedarikçimizin tamamı yerel tedarikçilerden oluşmaktaydı. Faaliyetlerimizde kritik öneme sahip bazı tedarikçilere mevzuat değişiklikleri ve satın alma ile ilgili teknik konular hakkında eğitim veriyoruz. Tedarikçilerimizin, satın alma sürecinin işleyişindeki, yönetmeliklerdeki (EPDK Satın Alma Yönetmeliği) veya Şirket politikamızdaki

değişikliklerin bir sonucu olarak yaşayabileceği belirsizlikleri azaltmak adına, ihalelere davet etmeden önce eğitim veriyoruz ve toplantılar düzenliyoruz.

2018 yılında satın alma süreçlerini daha sistematik hale getirmek için tedarik zinciri süreçlerinin daha hızlı, verimli ve prosedür ve yönetmeliklere uygun olarak işleyebilmesi ve bununla birlikte müşteri memnuniyetinin artırılması amacıyla tedarik süreçleri tasarladık. Bu sistemle tedarik zinciri süreçlerinin daha şeffaf ve ölçülebilir olması amacıyla tedarik süresince gerekli tüm dokümanların sistem üzerinden belirlenen kontrol noktalarıyla, ilgili birimlerce kontrol edilebilmesini sağlamayı hedefliyoruz.

4.2 Dış Paydaşlar

4.2.1 Merkezi ve Yerel Otoriteler ile İlişkiler

Kamu kurumları, düzenleyici otorite ve yerel yönetimler işimizi doğrudan etkileyen paydaşların başında geliyor. Sektörün öncü şirketi olarak, Türkiye'nin güvenilir ve uygun maliyetli bir şebeke altyapısına kavuşması amacıyla yatırımları, verimliliği ve kaliteyi teşvik edecek düzenleyici bir çerçevenin geliştirilmesinin gerekli olduğunun bilincindeyiz. Bu bilinçle, kamu kurumları ve düzenleyici otoritelerle düzenli iletişim halinde olarak sürece katkı sağlamak için gerekli desteği sağlıyoruz. Kamu ile yürüttüğümüz ilişkiler; doğruluk, dürüstlük, eşitlik ve bağımsızlık ilkelerine dayanıyor. Kamu kurumlarıyla ilişkilerimizi, hiçbir siyasi görüşe bağlı kalmadan, bağımsız olarak kurumsal kimliğimizin gerektirdiği şekilde yürütüyoruz.

Paydaşlarımızla güvene dayalı bir ilişki inşa etmek için iki yönlü iletişim kurmaya özen gösteriyoruz. Yıllık olarak hazırlanan Enerjisa Yerel Yönetimler İletişim Planı kapsamında hizmet bölgelerimizdeki valilikler, kaymakamlıklar, belediyeler ve muhtarlıklara düzenli aralıklarla ziyaretler gerçekleştiriyoruz. Yaptığımız yüz yüze görüşmeler sonucu kamu kurumlarının beklentilerini öğreniyor, gelen talepler ve iletilen görüşlerle iş süreçlerimizi iyileştirme fırsatı yakalıyoruz. Bu doğrultuda hizmet verdiğimiz bölgelerde 2017 ve 2018 yıllarında muhtar toplantıları başta olmak üzere belediye ve kaymakamlıklar gibi farklı paydaşlarla buluşmalar düzenledik.

4.2.2 Basın ile İlişkiler

Müşteriler ve toplumla ilişkilerimizi güçlendirmek için medyayı bir araç olarak kullanıyoruz. Faaliyetlerimizle ilgili tüm gerekli bilgiler, gazete, dergi, televizyon kanalı vb. yerel ve ulusal medya kuruluşları aracılığıyla dağıtılmaktadır. Faaliyet gösterdiğimiz bölge büyük bir coğrafyadan oluştuğundan, bilgi yayılımı illere göre farklı özelliklere sahiptir. Doğru ve gerekli bilgilerle bilgilendirme yapmak için doğru aracı belirlemek bizim işimizdir. Bu nedenle, basın ve halkın tepkilerini yakından izliyor ve farklı stratejiler geliştiriyoruz. Basın ile ilişkilerimizi doğru bilgi, şeffaflık ve güven temelleri üzerine inşa ediyoruz. İletişim Departmanımız, basın ile hem sözlü hem de yazılı iletişimi yönetmektedir.

4.2.3 Sivil Toplum Kuruluşları ile İlişkiler

Enerjisa, sektöre özgü gelişmelerin sürekli olarak tartışıldığı çeşitli kuruluşların üyesidir. Enerjisa'nın üyesi olduğu kuruluşların listesi **Tablo 3**'te sunulmuştur.

Tablo 3 - Üye Olunan Kuruluşların Listesi

Üye Olunan Kuruluşlar
Elektrik Dağıtım Hizmetleri Derneği - ELDER
Türk Sanayicileri ve İş İnsanları Derneği - TUSİAD
Uluslararası Yatırımcılar Derneği - YASED
Güneş Enerjisi Yatırımcıları Derneği - GÜYAD
Türkiye Kojenerasyon Derneği - TÜRKOTED
İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği - SKD
Yatırımcı İlişkileri Derneği - TÜYİD
EUROGIA2020

4.2.4 Müşteriler ile İlişkiler

Enerjinin toplumun tüm kesimlerine ulaşmasını doğal bir insan hakkı olarak ele alıyoruz. Ürün ve hizmetlerimizi sürekli iyileştirerek enerji tedarikinde en iyi hizmeti vermeyi hedefliyoruz. Enerji dağıtımı ve satışı faaliyetlerimizle hitap ettiğimiz 21 milyonun üzerinde müşterimize enerji sağlıyoruz. Müşteri odaklı yaklaşımımızla müşterilerimiz için son teknolojiden faydalanan, dijitalleşen dünya ile uyumlu özel hizmet ve ürünler geliştiriyoruz.

Müşteri memnuniyeti ve iletişimini Şirket içi politikalarımız ve uluslararası standartlarla yönetiyoruz. Sahip olduğumuz ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Standardı ile uluslararası standartlarda hizmet veriyoruz. Bu kapsamda çalışanlarımızın müşteri beklentilerine en doğru ve hızlı şekilde yanıt vermelerine yönelik eğitimler veriyoruz. 2018 yılı içerisinde 450’den fazla çalışanımıza müşteri odaklılık ve müşteri memnuniyeti alanlarında çeşitli eğitimler verdik.

İletişim, memnuniyeti sağlamanın öncelikli koşulu olduğu için müşterilerimiz ile kesintisiz ve çok çeşitli kanallar üzerinden iletişim kuruyoruz. Müşteri başvuru ve şikayetlerinin en kısa zamanda çözülmesi için iletişim kanallarını artırıyor ve günümüz ihtiyaçlarına göre güncelliyoruz. Buna göre geleneksel iletişim kanalları olan dilekçe, e-posta, kayıtlı elektronik e-posta (KEP), telefon, internet sitesinin yanı sıra mobil uygulamamız Mobil 186, sosyal medya, kurumsal Şikayetvar.com hesabı ve WhatsApp Muhtar Hizmet Hattı ve SMS gibi farklı kanalları kullanıyoruz. 41 adet müşteri hizmetleri merkezi, 83 adet işlem merkezi ve 7/24 çalışan çağrı merkezi ile geniş bir hizmet ağına sahibiz. İşlem merkezlerinde abonelik, fatura, başvuru ve şikayetler başta olmak üzere yılda 2 milyon işlemi yönetiyoruz. Müşterilerimiz için yarattığımız iletişim kanallarının çeşitliliğinin yanı sıra hizmetlerimizi müşterilerimizin ayağına götürüyoruz. İşlem merkezinin uzak olduğu bölgelerde kullanılmak üzere ise Başkent ve Toroslar dağıtım bölgelerinde mobil hizmet aracımız bulunuyor. Ayrıca, müşterilerimizin müşteri kanallarındaki yolculuklarını değerlendirmek ve müşteri deneyimini iyileştirmek amacıyla düzenli olarak müşteri memnuniyeti anketleri düzenliyoruz.

Türkiye’nin lider enerji sağlayıcısı olarak Enerjisa, çevre & iklim ve enerji arz güvenliğinde sürdürülebilirlik kavramını göz önünde bulundurarak, müşterilerini günlük evsel faaliyetlerinde tasarruf yapmaya yönlendirmektedir. Bu bağlamda, Enerjisa 2017 yılı içerisinde “Enerjini Korumak” adında ulusal bir bilinçlendirme kampanyası başlatmıştır. Kampanyada televizyon, dijital ve basılı media reklamlarının yanı sıra tasarruf alışkanlıklarını oyunlaştırılmış bir anketle değerlendiren bir mikro internet sitesi (enerjinikoru.com) yer almaktadır.

Enerjisa ayrıca, Kurumsal İletişim Prosedürü doğrultusunda çeşitli kurumsal sosyal sorumluluk projeleri yürütmektedir. Enerjisa'nın yürüttüğü en önemli kurumsal sosyal sorumluluk projelerinden biri olan ilkokul öğrencileri için “Enerji Verimliliği Eğitimleri” projesi ile 2010 yılından beri “Dünya'nın Enerjisini Ben Koruyorum” parolası ile toplumda sürdürülebilir değer yaratmak hedefiyle çocuklara her yıl sahne oyunları ile enerji verimliliği anlatılmaktadır. Günümüze kadar olan süreçte, Enerjisa 550 okulda 250.000 öğrenciye ulaşmıştır.

Enerjisa ayrıca, www.enerjimikoruyorum.org internet sitesi aracılığıyla çocuklara ulaşmaktadır. İnternet sitesini ziyaret eden çocuklar onlara özel olarak hazırlanmış animasyon ve seslendirmeler sayesinde dünyanın enerji kaynakları hakkında bilgileri ve sınırlı olan doğal kaynakları nasıl koruyabileceklerini oyunlarla öğrenebiliyorlar. Kurumsal sosyal sorumluluk projeleri ile ilgili bilgiler kurumsal internet sitesi <https://www.enerjisa.com.tr/tr/enerjisa-hakkinda/sosyal-sorumluluk> üzerinden halkın bilgisine sunulmaktadır.

5 ŞİKAYET MEKANİZMASI

5.1 Mevcut Şikayet Mekanizması

Enerjisa'nın bir dış şikayet mekanizması bulunmaktadır. Enerjisa'nın elektrik dağıtım operasyonlarına ilişkin şikayetler aşağıdaki iletişim kanalları aracılığıyla alınmaktadır:

- 186 çağrı merkezi,
- Mobil 186 uygulaması,
- Sosyal media hesapları (Twitter, Facebook),
- 'Şikayetvar' internet sayfası,
- Kurumsal internet sayfası,
- E-mail,
- Devlet daireleri / açık kapı (kamu kurumları aracılığıyla ulaşan yazılı şikayetler),
- Dilekçeler,
- Enerjisa işlem merkezleri,
- Whatsapp muhtar hizmet hattı.

Şikayetler, Enerjisa çalışanlarının davranışlarından kaynaklı şikayetler ve diğer şikayetler olarak sınıflandırılır. Diğer şikayetler ilgili kategoriye göre değerlendirilir ve ilgili birime yönlendirilir. Yanıtlar başvuru sahibine 15 gün içerisinde iletişim kanalı aracılığıyla gönderilir.

Kurumsal internet sitesinde yer alan şikayet başvuru formu aşağıda **Şekil 4**'te gösterilmektedir:

The screenshot shows the Enerjisa website's 'Tüketici Şikayetleri' (Consumer Complaints) form. The form is located on the right side of the page, under the 'Tüketici Şikayetleri' heading. It contains four input fields: 'Ad Soyad' (Full Name), 'E-Mail', 'Konu' (Subject), and 'Mesaj...' (Message). The website header includes the Enerjisa logo, navigation links, and a search bar. The footer includes social media icons and contact information.

Şekil 4 - Kurumsal İnternet Sayfasında Yer Alan Şikayet Başvuru Formu (www.enerjisa.com.tr)

2018 yılı içerisinde Başkent EDAŞ, Toroslar EDAŞ ve AYEDAŞ için toplam 13.074.884 adet şikayet kaydedilmiştir. Alınan şikayet sayılarının her bir dağıtım şirketi için farklı kategorilere göre sınıflandırılması aşağıda **Tablo 4**, **Tablo 5** ve **Tablo 6**'da verilmektedir. Tüm dağıtım şirketleri için şikayetlerin büyük çoğunluğu kesintilerle ilişkili olup şikayetlerin alındığı ana kanal çağrı merkezidir. Başkent EDAŞ, AYEDAŞ ve Toroslar EDAŞ için şikayet kapama oranları sırasıyla %, 96,9, % 98,4 ve % 98,2'dir.

Tablo 4 - 2018 Yılı İçerisinde Başkent EDAŞ için Alınan Şikayetler

Şikayet Kayıtları - Kategori Temelinde	2018	%
Kesinti	1.868.795	55
Genel Bilgi	726.955	22
Aydınlatma	256.094	8
Yeniden Bağlama – Bağlantının Kesilmesi	214.874	6
Hırsızlık ve Kayıp	79.508	2
Diğer Kategoriler	63.461	2
Sayaç Operasyonları	59.115	2
Bilgi Güncelleme	40.578	1
Şebeke Bakım ve Onarımı (Kesinti)	23.700	1
Hasar Talebi	18.202	1
Sayaç Okuma	13.226	0,4
İnşaat & Yatırım	9.420	0,3
Abonelik İşlemleri	3.001	0,1
Çalışan Şikayeti & Memnuniyeti	1.980	0,1
Toplam	3.378.909	100

Tablo 5 - 2018 Yılı İçerisinde AYEDAŞ için Alınan Şikayetler

Şikayet Kayıtları - Kategori Temelinde	2018	%
Kesinti	879.727	44
Genel Bilgi	447.265	22
Yeniden Bağlama – Bağlantının Kesilmesi	171.773	9
Hırsızlık ve Kayıp	163.968	8
Aydınlatma	148.867	7
Sayaç Operasyonları	72.369	4
Diğer Kategoriler	56.580	3
Bilgi Güncelleme	24.035	1
Sayaç Okuma	20.223	1
Şebeke Bakım ve Onarımı (Kesinti)	11.385	1
Hasar Talebi	7.888	0,4
İnşaat & Yatırım	3.004	0,1

Şikayet Kayıtları - Kategori Temelinde	2018	%
Çalışan Şikayeti & Memnuniyeti	2.808	0,1
Abonelik İşlemleri	2.559	0,1
Toplam	2.012.451	100

Tablo 6 - 2018 Yılı İçerisinde Toroslar EDAŞ için Alınan Şikayetler

Şikayet Kayıtları - Kategori Temelinde	2018	%
Kesinti	5.557.881	72
Genel Bilgi	738.262	10
Aydınlatma	509.344	7
Yeniden Bağlama – Bağlantının Kesilmesi	257.811	3
Hırsızlık ve Kayıp	203.201	3
Sayaç Operasyonları	123.541	2
Diğer Kategoriler	91.274	1
Şebeke Bakım ve Onarımı (Kesinti)	82.136	1
Bilgi Güncelleme	48.893	1
Hasar Talebi	32.948	0
Sayaç Okuma	18.054	0
İnşaat & Yatırım	12.374	0
Abonelik İşlemleri	4.285	0
Çalışan Şikayeti & Memnuniyeti	3.520	0
Toplam	7.683.524	100

5.2 Halkın Bilgilendirilmesi

Mali bildirimler ve raporlar, yıllık raporlar, internet sayfası, sunumlar, yatırımcı toplantıları ve telekonferanslar, bilgilendirme mektupları, basın bildirileri, Türkiye Ticaret Sicil Gazetesi vb. bilgilendirme araçları ile halka bilgilendirmeler yapılmaktadır.

Sermaye piyasası mevzuatı ve Türk Ticaret Kanunu hükümleri saklı tutulmak kaydıyla, Şirket tarafında kullanılan başlıca bilgi açıklama yöntemleri ve araçları aşağıda sıralanmaktadır:

- Kamuyu Aydınlatma Platformu (KAP) aracılığıyla iletilen özel durum açıklamaları;
- Düzenli aralıklarla KAP'a iletilen mali bildirimler ve dipnotlar, bağımsız denetim raporu, beyanlar ve faaliyet raporu;
- Türkiye Ticaret Sicil Gazetesi aracılığıyla yapılan ilanlar ve bildiriler (imza sirküleri, genel kurul ilan çağrısı vb.);
- Yazılı ve görsel medya aracılığıyla yapılan basın bildirileri;
- Reuters, Forex gibi veri dağıtım kuruluşlarına yapılan bilgilendirmeler;

- Sermaye piyasası katılımcıları ile yüz yüze veya telekonferans aracılığıyla yapılan toplantılar ve görüşmeler;
- Kurumsal internet sayfasında (www.enerjisa.com.tr) yer alan bilgilendirmeler; ve
- Telefon, cep telefonu, e-mail, telefaks gibi iletişim yöntemleri ve araçları kullanılarak yapılan bilgilendirmeler.

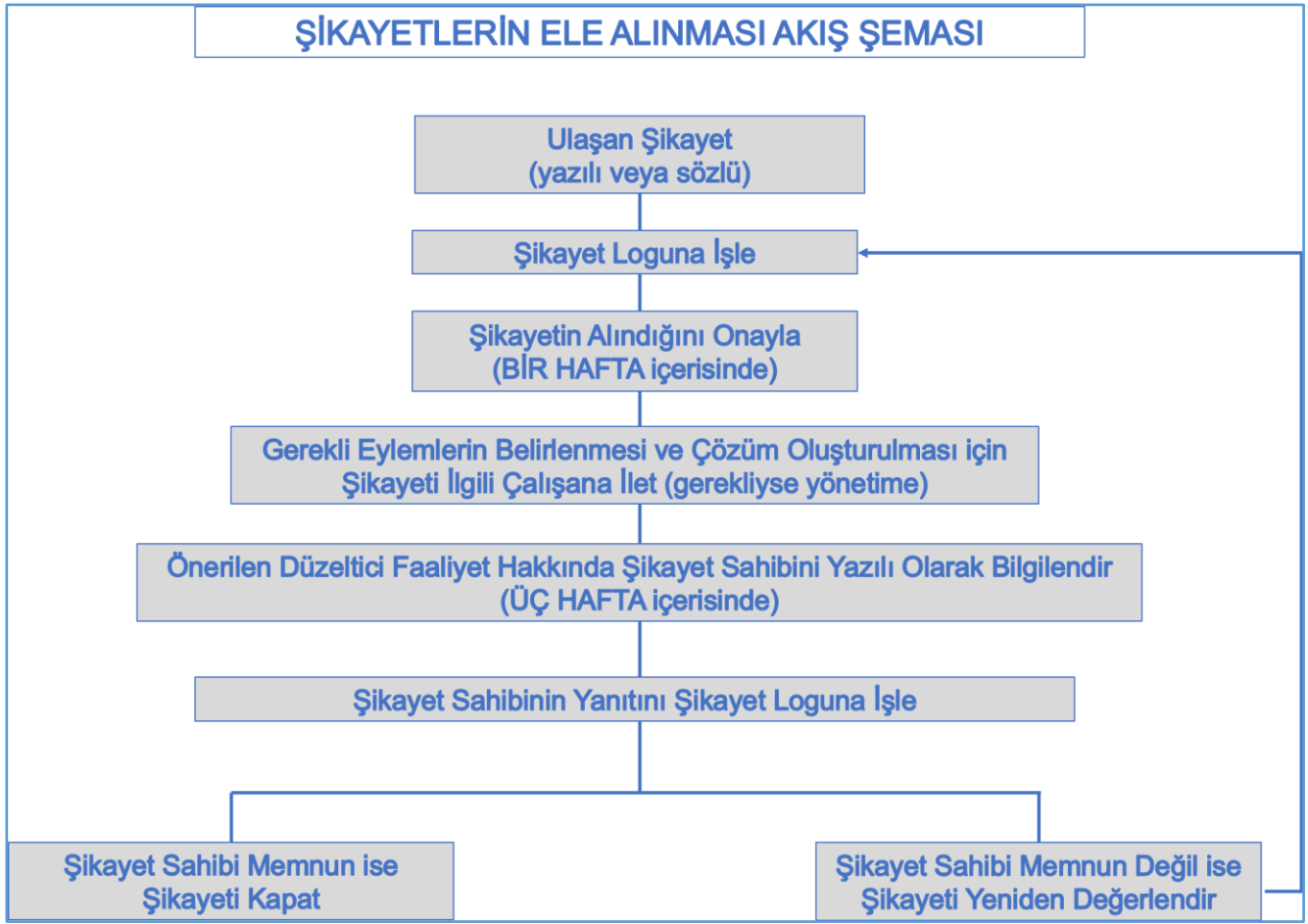
5.3 Katılım ve Şikayet Mekanizmalarına Yönelik Planlanan İyileştirmeler

Proje'nin amaçları doğrultusunda, Enerjisa bu Kurumsal PKP ile uyumlu olacak şekilde, tüm paydaşlardan (özellikle inşaat işlerinin yakınındaki tesislerden ve topluluklardan) gelen tüm yorumların, önerilerin ve itirazların zamanında uygun şekilde ele alınmasını sağlamak amacıyla her bir dağıtım şirketi için PKP geliştirecek ve uygulayacaktır. İnşaat ve işletme aşamalarında çalışanlar için ayrı bir şikayet mekanizması oluşturulacağını vurgulamakta yarar vardır.

Paydaşlardan gelen tüm öneriler ile birlikte yorum ve itirazların zamanında ve uygun şekilde ele alınmasını sağlamak için istişare ve bilgilendirme faaliyetleri sırasında yerel toplulukları şikayet mekanizması hakkında bilgilendirmek amacıyla hali hazırda kullanılan şikayet mekanizması geliştirilecektir. Tüm şikayetler, mevcut şikayet mekanizması ile uyumlu olarak, belirlenmiş zaman çerçevesi içerisinde kaydedilecek, yanıtlanacak ve çözümlenecektir. Proje kapsamında yapılacak yatırımlar ile ilişkili şikayetlerin yukarıda listelenen mevcut kanallar veya **Ek-A'**da sunulmakta olan Yorum/Şikayet Formu aracılığıyla Enerjisa'ya iletilmesi beklenmektedir.

Enerjisa'nın yüklenicilerinin ve alt-yüklenicilerinin faaliyetleri ile ilgili şikayetlerin burada açıklanan mekanizmaya göre yönetileceğini vurgulamakta yarar vardır. Şikayetlere ek olarak, yanıt gerektirip gerektirmediklerini belirlemek için haftada bir kez yorumlar gözden geçirilecektir. Yanıt gerektiren bir yorum olması durumunda, yorumun iletilme tarihinden itibaren bir ay içerisinde Enerjisa tarafından uygun bir yanıt hazırlanacaktır. Yorumlar, yorumun yapıldığı tarih, yorum yapan kişinin bilgileri, yorum konusu, yanıt gerekip gerekmediği ve yanıt tarihi ile birlikte kaydedilecektir.

İnşaat faaliyetleri ile ilgili şikayetlerin ele alınmasında uygulanacağı öngörülen prosedür aşağıda **Şekil 5'**de görselleştirilmiştir.



Şekil 5 - İnşaat Sırasında Şikayetlerin Ele Alınmasında Uygulanacağı Öngörülen Prosedür

6 KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR

Bu Kurumsal PKP Enerjisa tarafından uygulanacak ve izlenecektir. Daha fazla bilgi için:

Adres: ENERJİSA ENERJİ A.Ş. Barbaros Mah. Begonya Sok. Nida Kule Ataşehir, Batı Sitesi No:1/1 Ataşehir 34746 İstanbul.

Telefon: 444 4 372

7 İZLEME VE RAPORLAMA

Proje'nin genel performans/sürdürülebilirlik boyutlarını da içeren PKP izleme ve değerlendirme raporları Enerjisa tarafından kurumsal internet sitesi üzerinden paydaşlarla düzenli aralıklarla paylaşılacaktır.

Ek A - Yorum/Şikayet Formu

YORUM/ŞİKAYET FORMU		
ŞİKAYET VE/VEYA YORUM SAHİBİ HAKKINDA BİLGİ (İsminizi paylaşmak istemiyorsanız lütfen boş bırakınız. İsimsiz şikayetler de /yorumlar da Enerjisa tarafından dikkate alınacaktır.)		
İsim - Soyisim:		
Tarih:		
İletişim Bilgisi: (Lütfen sizinle ne şekilde iletişim kurulmasını istediğinize yönelik bilgileri paylaşınız.)		
Posta ile		
Telefon ile		
E-mail ile		
Amacınızı belirtiniz: ☐ Yorum ☐ Şikayet	Şikayetin alındığını teyit eden imza	
Kaydeden : ☐ Yorumu/şikayeti ileten kişi	Yorum/Şikayet Formu kopyası	
☐ Diğer (lütfen kim olduğunu belirtiniz)		
YORUMLARINIZ (Gerekirse arka sayfada devam ediniz.)		
ŞİKAYETİNİZ HAKKINDA BİLGİ		
Şikayetinizi tanımlayınız (Gerekirse arka sayfada devam ediniz.)		
Şikayetle İlgili Olay Tarihi		
☐ Bir defaya mahsus olay/şikayet (Tarih)		
☐ Birden fazla kez yaşandı (kaç defa?)		
☐ Devam ediyor (sorun şu anda devam ediyor)		
Sorunu çözmek için ne önerirsiniz? (Gerekirse arka sayfada devam ediniz.)		
Bu bölüm Enerjisa tarafından doldurulacaktır.		
YORUM DURUMU		
Yorum Kayıt Altına Alındı (E/H):	Bildirim Tarihi:	Kayıt Altına Alan:
Yanıt Gerekli (E/H):	Yanıt gönderilen tarih:	
ŞİKAYET DURUMU		
Şikayet Kayıt Altına Alındı (E/H):	Bildirim Tarihi:	Kayıt Altına Alan:
Yanıt Gönderilen Tarih:	Şikayet Kapatıldı (E/H):	Kapatma Tarihi ve İmza: