

ENERJİSA ENERJİ A.Ş.

**KURUMSAL PAYDAŞ
KATILIM PLANI**

Kasım 2021



1	<i>GİRİŞ</i>	1
1.1	Genel Tanıtım	1
1.2	Paydaş Katılım Planının (PKP) Hedefleri	1
1.3	Bir Bakışta Enerjisa Enerji	3
1.4	Etki Alanı	3
2	YASAL TEMEL	4
2.1	Ulusal Mevzuat	4
2.1.1.	EPDK	4
2.2	Uluslararası Standartlar	5
3	İLGİLİ İÇ POLİTİKALAR, PLANLAR VE PROSEDÜRLER	6
4	PAYDAŞ TANIMLAMA VE ANALİZİ	7
5	PAYDAŞ KATILIMI YAKLAŞIMI VE FAALİYETLERİ	12
5.1	Yaklaşım	12
5.2	Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Özeti	13
5.2.1.	İç Paydaşlar	15
5.2.2.	Dış paydaşlar	16
5.3	Covid-19 Pandemisinde Paydaş Katılımı	26
6	ŞİKAYET MEKANİZMASI	28
6.1	Dış Şikayet Mekanizması	28
6.2	İç Şikayet Mekanizması	29
7	KAMUYU AYDINLATMA	31
7.1	Cinsiyet Eşitliği	32
8	KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR	33
9	İZLEME VE RAPORLAMA	33
10	KAMU İÇİN İLETİŞİM BİLGİLERİ	35
	Ek A: Organizasyon şeması	36
	Ek B: Yorum/Şikayet Formu	37

ŞEKİL VE TABLO LİSTELERİ

Şekiller

Şekil 1. Katılım Sürecinin Hedefleri	2
Şekil 2: Enerjisa Enerji'nin Etki Alanı	3
Şekil 3. AA1000 Paydaş Katılım Süreci.....	7
Şekil 4. Paydaş Grupları	12
Şekil 5. Enerjisa Enerji'nin Temel Çalışmaları ve Paydaşları	13
Şekil 6. Bölüm Bazlı Paydaş Katılım Faaliyetleri	14
Şekil 7. WhatsApp Muhtar Başvuruları, 2021	16
Şekil 8. Muhtar WhatsApp Sorguları, 2021 Aylık Ortalaması	17
Şekil 9. Kamulaştırma Duyurusu Örneği - İnternet Sitesi	18
Şekil 10. Kamulaştırma Duyurusu Örnekleri - Muhtarlık ve Yerel İlan Panosu	18
Şekil 11. Son 12 Ayda Basında Yer Alan Toplam Haber Sayısı	19
Şekil 12. AYEDAŞ Memnuniyet Anketi Sonuçları, 2021	22
Şekil 13. Başkent Memnuniyet Anketi Sonuçları, 2021	23
Şekil 14. Toroslar Memnuniyet Anketi Sonuçları, 2021	23
Şekil 15. Makineye Bağlı Hastalar Akış Şeması	26
Şekil 16. Kurumsal İnternet Sitesinde Bulunan Şikayet Formu (www.enerjisa.com.tr)	29
Şekil 17. 2021 Şikayetler	29
Şekil 18. Kategoriye Göre Şikayet Sayısı, 2020-2021	30
Şekil 19. Çalışanların Cinsiyete Göre Dağılımı	32
Şekil 20. Yönetim Personelinin Cinsiyete Göre Dağılımı	33

Tablolar

Tablo 1. Dağıtım Şirketi Profilinin Temel Göstergeleri.....	4
Tablo 2. Paydaş Analizinin Kapsamı.....	8
Tablo 3. Enerjisa Paydaş Listesi, İletişim Yöntemleri, Hedefleri ve Başarılı Değerlendirme Kriterleri	9
Tablo 4. Muhtarlardan Gelen WhatsApp Sorguları, 2021	17
Tablo 5. Üye Olunan Kuruluşların Listesi	20
Tablo 6. Müşteri İşlemleri için Kanallar	24
Tablo 7. Kısa Vadeli Paydaş Katılım Planlaması	27
Tablo 8. PKP İzleme Göstergeleri	34
Tablo 9. PKP Raporlama Çalışmaları	35

Kısaltmalar

AYEDAŞ: İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım Şirketi

Başkent EDAŞ: Başkent Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi

BİST: Borsa İstanbul

MHM: Müşteri Hizmeti Merkezleri

KSS: Kurumsal Sosyal Sorumluluk

EBRD: Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası

ÇED: Çevresel Etki Değerlendirmesi

ELDER: Elektrik Dağıtım Hizmetleri Derneği

EPDK: Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu

EİM: Enerjisa İşlem Merkezleri

ÇSYS: Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi

EİH: Enerji İletim Hattı

CBS: Coğrafi Bilgi Sistemi

GRI: Küresel Raporlama Girişimi

İK: İnsan Kaynakları

ISO: Uluslararası Standartlar Teşkilatı

STK: Sivil Toplum Kuruluşları

PEK: Projeden Etkilenen Kişiler

PG: Performans Gerekliliği

AR-GE: Araştırma ve Geliştirme

İSG-Ç: İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre

SASB: Sürdürülebilirlik Muhasebe Standartları Kurulu

SCADA: Gözetimsel Kontrol ve Veri Toplama

SKH'ler: Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri

PKP: Paydaş Katılım Planı

SMS: Kısa Mesaj Servisi

TEDAŞ: Türkiye Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi

TEİAŞ: Türkiye Elektrik İletim Anonim Şirketi

Toroslar EDAŞ: Toroslar Bölgesi Elektrik Dağıtım Şirketi

BM: Birleşmiş Milletler

KGİ'ler: Kadını Güçlendirme İlkeleri

1 GİRİŞ

1.1 Genel Tanıtım

Bu Kurumsal Paydaş Katılım Planı (PKP), Enerjisa Enerji A.Ş. (“Enerjisa” veya “Şirket”) tarafından kurumsal düzeyde planlanan paydaş katılımı, halkla istişare, paydaş belirleme ve şikayet mekanizmasına yönelik gereksinimlerini ve uygulama süreçlerini özetleyen bir çerçeve sağlar. Bu plan; uluslararası iyi uygulama ve kurumsal vatandaşlığın temel bir unsuru olarak Şirket, çalışanlar, Şirket faaliyetlerinden doğrudan etkilenen yerel topluluklar ve varsa diğer taraflar arasındaki açık ve şeffaf katılımın önemini takdir eden Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) Performans Gerekliliklerine (PG) uygundur¹.

Dağıtım şirketlerimizden her biri, şikayet mekanizmalarını içeren bu kurumsal PKP’de tanımlanan ilkeler doğrultusunda bağımsız bir PKP geliştirecektir.

Bu belge, kamuyu aydınlatma amaçlıdır ve Enerjisa tarafından Türkçe ve İngilizce dillerinde sunulacaktır.

Bu PKP veya faaliyetlerimiz ile ilgili herhangi bir sorunuz, yorumunuz veya öneriniz olması durumunda, aşağıdaki iletişim bilgilerini kullanarak bizimle iletişime geçmekten lütfen çekinmeyiniz.

İLETİŞİM BİLGİLERİ:

Adres: ENERJİSA ENERJİ A.Ş. Barbaros Mah. Begonya Sok. Nida Kule Ataşehir, Batı Sitesi No:1/1 Ataşehir34746 İstanbul.

Telefon: 444 4 372

İnternet Sitesi: www.enerjisa.com.tr

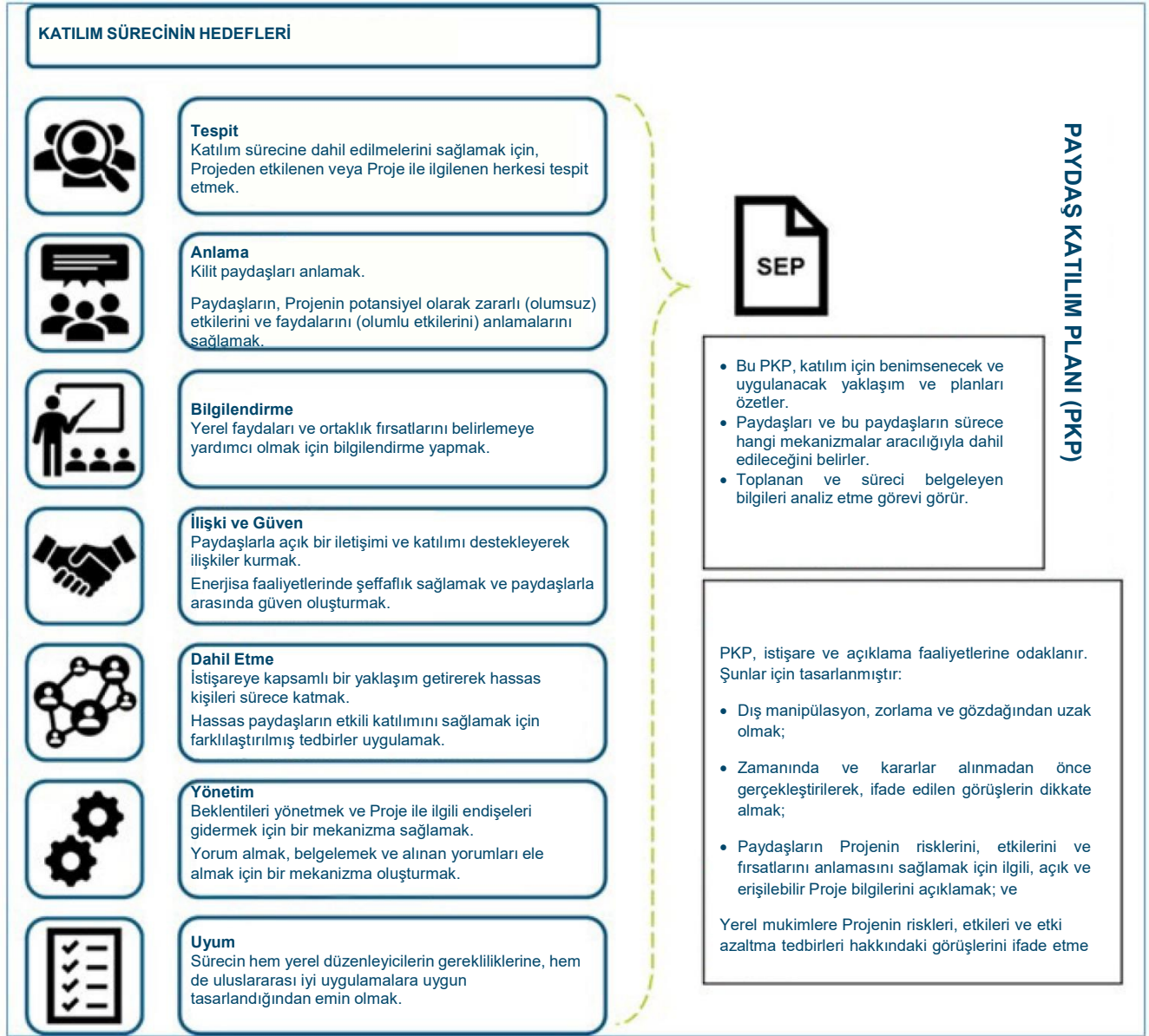
1.2 Paydaş Katılım Planının (PKP) Hedefleri

Bu Paydaş Katılım Planı, paydaş katılımı için bir çerçeve sunar. Tüm ilgili yasal ve düzenleyici taahhütler ve iyi uluslararası sanayi uygulamaları doğrultusunda, Enerjisa’nın etkili, anlamlı, tutarlı, kapsamlı, koordine ve kültürel olarak uygun bir katılım gösterebilmesi için tasarlanmıştır.

Paydaş katılımı devam eden bir süreçtir ve bu nedenle, bu PKP, biz büyümeye devam ettikçe güncellenecek ve düzenlenecek “canlı bir belge”dir.

Paydaş katılımının temel hedefleri aşağıdaki gibidir ve **Şekil 1’de** gösterilmektedir:

- Paydaşlara yeterli ve zamanında bilgi verilmesini sağlamak;
- İlgili olmaları halinde Şirket kararlarımızda dikkate alınabilmeleri için, paydaşlara görüş ve kaygılarını dile getirme imkânı sağlamak;
- Şirketimiz, hükümet düzenleyicileri, etkilenen topluluklar, faaliyetlerimiz ve etkilerimizle ilgilenen diğer taraflar arasında bir ilişki ve iletişim biçimi oluşturmak; ve
- Faaliyetlerimizi, EBRD’nin de dahil olduğu yatırımcılarımızın gereksinimlerine uygun hale getirmek için gerekli olan konulara odaklanmak.



Şekil1 . Katılım Sürecinin Hedefleri

1.3 Bir Bakışta Enerjisa Enerji

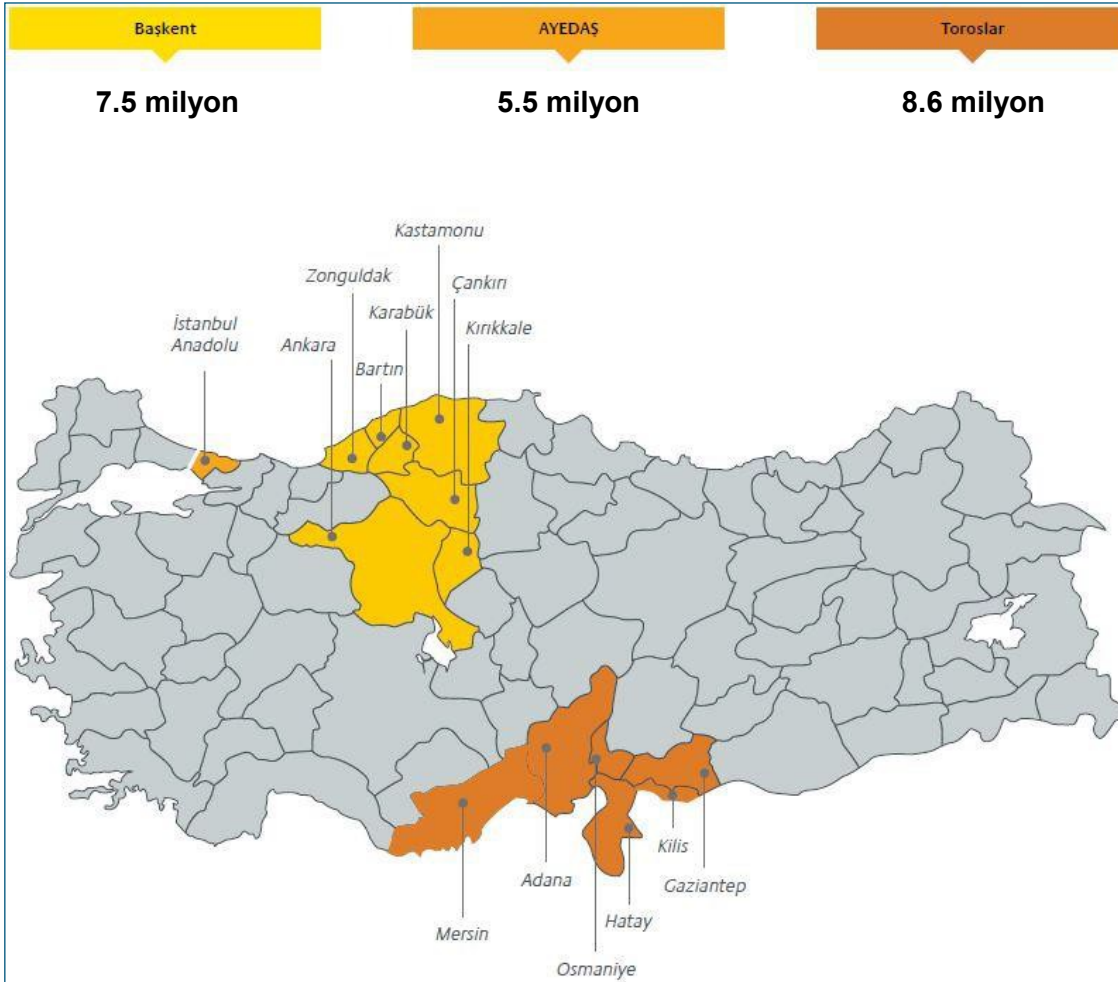
Düzenlemeye tabi bir sektörde, Türkiye'nin en büyük elektrik dağıtım ve perakende şirketiyiz. 31 Aralık 2020 itibarıyla; Türkiye'deki tüm dağıtım ağı bağlantılarının yaklaşık %26'sını oluşturan 11,4 milyon dağıtım ağı bağlantısına ve perakende elektrik pazarının yaklaşık %22'sini temsil eden 10.1 milyon müşteriye sahibiz.

Elektrik dağıtımı, Başkent Elektrik Dağıtım A.Ş. (Başkent EDAŞ), İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım A.Ş. (AYEDAŞ) ve Toroslar Elektrik Dağıtım A.Ş. (Toroslar EDAŞ) tarafından yapılmaktadır. Elektrikdağıtım şirketlerinin faaliyetleri, lisanslarında tanımlanan bölgeler ile sınırlıdır.

1.4 Etki Alanı

Türkiye elektrik sektöründe lider şirketiz. Enerjisa Enerji A.Ş. olarak, Ankara, Zonguldak, Kastamonu, Kırıkkale, Karabük, Bartın ve Çankırı illerini kapsayan Başkent bölgesinde Başkent Elektrik Dağıtım A.Ş. ("Başkent EDAŞ"); İstanbul'un Anadolu yakasındaki ilçeleri kapsayan AYEDAŞ bölgesinde İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım A.Ş. ("AYEDAŞ"); Adana, Gaziantep, Mersin, Hatay, Osmaniye, ve Kilis illerini kapsayan bölgede Toroslar Elektrik Dağıtım A.Ş. ("Toroslar EDAŞ") aracılığıyla elektrik dağıtım faaliyetlerinde bulunmaktayız (Şekil 2).

Yaklaşık 110.000 kilometrekareye yayılan 14 ilde elektrik dağıtımı yapıyoruz.



Şekil 2: Enerjisa Enerji'nin Etki Alanı

Dağıtım şirketlerimiz ve bölgesel paydaşlarımıza ilişkin temel göstergeler aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Tablo 1. Dağıtım Şirketi Profilinin Temel Göstergeleri

	AYEDAŞ	Başkent	Toroslar	TOPLAM
İl Sayısı	1	7	6	14
Müşteri Sayısı	2,5 Milyon	3,8 Milyon	3,6 Milyon	9,9 Milyon
Trafo Sayısı	7.767	33.530	47.267	88.564
Toplam Hat Uzunluğu	24.715	113.814	93.053	231.582
Muhtar Sayısı	364	4.606	3.517	8.487
Belediye Sayısı	14	83	67	164
Kaymakamlık Sayısı	14	79	61	154
Milletvekili Sayısı	35	53	59	147
Üniversite Sayısı	47	21	9	77
Ulusal Basın	420	83	48	551
Yerel Basın	147	123	246	516

Kaynak: Enerjisa, 2020

2 YASAL TEMEL

2.1 Ulusal Mevzuat

Türkiye Cumhuriyeti Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) Yönetmeliği, çevresel etki değerlendirmesi, kamuoyu görüş alımı ve yönetmelik eklerinde listelenen projeler için proje bilgisinin açıklanmasına dair hükümler içermektedir. Elektrik iletim hatları ve ilgili tesisler Türkiye'nin ÇED Yönetmeliğinin ekleri kapsamında bulunmamaktadır, yani Enerjisa faaliyetleri ulusal ÇED gereksinimlerine tabi değildir. Buna istinaden, Türkiye mevzuatı herhangi bir paydaş katılımını gerekli kılmamaktadır. Buna rağmen, uluslararası finansmandan dolayı ve örnek uygulama olarak, Enerjisa Projenin EBRD Çevresel ve Sosyal Politika koşullarıyla uyumlu olmasını sağlamayı taahhüt etmiştir.

Enerjisa çevreye, kamuya ve dağıtım bölgelerindeki müşterilerine karşı sorumluluklarını yerine getirmeye gayret göstermektedir. Birincil amaç verimli, yüksek kalite, sürdürülebilir, düşük maliyetli ve çevre dostu enerjiyi; çevreye, işçilerin sağlık ve güvenliğine gereken özeni göstererek sağlamaktır.

Türk Anayasası'nı içeren fakat bununla sınırlı olmayan temel yasal yükümlülüklerinin yanı sıra, Enerjisa bir elektrik dağıtım şirketi olarak aynı zamanda Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu'nun (EPDK) yönetmelikleri, 6446 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu, 2942 sayılı Kamulaştırma Kanunu, İmar Kanunu, Bağlantı ve Sistem Kullanımı Yönetmeliği, Dengeleme ve Uzlaştırma Yönetmeliği, Lisans Yönetmeliği ve Elektrik Piyasası Tarifeler Yönetmeliği doğrultusunda faaliyet göstermektedir.

2.1.1. EPDK

Elektrik dağıtımı, elektriğin düşük gerilim enerji hatları (36 kV altında) yoluyla son kullanıcıya iletimidir. EPDK yönetmeliklerine göre Türkiye'nin dağıtım ağı 21 dağıtım bölgesine ayrılmıştır. Bu bölgeler 2009 ve 2013 arasındaki özelleştirmelerden beri özel dağıtım şirketleri tarafından işletilmektedir.

Dağıtım şirketleri; enerji talebi, şebeke gereksinimleri ve tüm Şirket içi yatırım ihtiyaçlarını dikkate alarak yatırım planlarının hazırlanmasından ve uygulanmasından sorumludur. Aynı zamanda, EPDK'ya sunulan 5 yıllık bir yatırım bütçesi ile, bütçe gerekçelendirme raporu ve yatırım raporları hazırlamak ve yatırım bütçelerini yönetmekten de sorumludurlar.

Bölgesel dağıtım işletmecileri ise çevre, güvenlik, onarım ve genişlemeye dair zorunlu yatırımların üstlenilmesinden; elektrik sayaçlarının okunması ve bakımından; talep tahmini ve yatırım planlarının hazırlanmasından; kayıp/kaçak oranının izlenmesinden, teknik ve ticari kayıp durumlarında enerji sağlamaktan; ve bölgelerindeki kamuya açık alanlarda aydınlatmayı sağlamaktan sorumludurlar.

Enerjisa 3 dağıtım bölgesindeki bütün dağıtım faaliyetlerini tek merkezden izlemekte ve yönetmektedir. Şebeke yönetim süreçleri kapsamında Enerjisa dağıtım ağını genişletmek, onarmak ve operasyonel verimliliğini arttırmak için yürüttüğü çalışmalara ek olarak araştırma ve geliştirme çalışmaları da yürütmektedir. Bu çeşitli aktiviteler, Enerjisa'nın üç bölgedeki dağıtım yönetim süreçlerini standardize etmesine; EPDK'nın teknik, ticari ve tedarik güvenliği standartlarına uyum için temel performans göstergelerinin saptamasına; kesinti, kayıp/kaçak hedeflerini ve bağlantı taleplerini karşılamasına; sistem iyileştirmelerini planlamasına; yerel dağıtım ağlarını kontrol etmesine ve izlemesine, ve müşteri hizmeti faaliyetlerini yerine getirmesine olanak sağlamaktadır.

2.2 Uluslararası Standartlar

Enerjisa, EBRD Performans Gerekliliklerine (2019) uygun bir Paydaş Katılım Planı uygulamayı taahhüt eder. Özellikle 1, 2, 5 ve 10 sayılı PG'lere atıfta bulunmaktadır:

PG 1: Çevresel ve Sosyal Etkilerin ve Hususların Değerlendirilmesi ve Yönetimi - Bu PG, projelerle ilişkili çevresel ve sosyal riskleri ve etkileri ve müşterinin proje ömrü boyunca çevresel ve sosyal performans yönetimini tanımlamak için bütünlük bir değerlendirmenin önemini kabul eder.

- Şirketimiz, çalışanlarımız ve etkilenen ve ilgili paydaşlar arasında anlamlı bir ilişki kurulmasına olanak tanıyan, başarılı ve verimli bir Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi (ÇSYS), "*performans yönetiminde sürekli iyileştirme sağlama amacıyla; planlamayı, uygulamayı, gözden geçirmeyi ve sonuçlara yapısal bir şekilde tepki vermeyi içeren bir metodik sistemler yaklaşımı gerektirir.*"
- PK 10 uyarınca faaliyetlerin planlanması, uygulanması ve işletilmesinde paydaşların görüşlerini ve endişelerini dikkate almak için katılımın tanımlanması ve paydaşlarla gerçekleştirilecek anlamlı etkileşimin planlanmasını içerir.

PG 2: İşgücü ve Çalışma Koşulları - Bu PG, işgücünün müşteriler ve müşterilerin iş faaliyetleri için değerli bir varlık olduğunu ve iyi bir insan kaynakları yönetiminin ve örgütlenme özgürlüğü ve toplu sözleşme hakkı da dahil olmak üzere, işçi haklarına saygıya dayanan sağlam bir işçi-yönetim ilişkisinin, çalışma faaliyetlerin temel bileşenleri olduğunu kabul eder.

PG 5: Arazi Edinimi, Zorunlu Yeniden Yerleşim ve Ekonomik Yer Değiştirme - Bu PG, fiziksel yer değiştirmeye (yeniden yerleştirilme, arazi veya barınak kaybı) ve/veya ekonomik yer değiştirmeye (arazi veya varlık kaybı veya arazi kullanımında kısıtlamalar, gelir veya diğer türlü geçim kaynaklarının kaybına yol açan varlık veya doğal kaynaklar) neden olabilecek, arazi kullanımına ve varlıklar ve doğal kaynaklara erişime dair kısıtlamalar da dahil olmak üzere, projeye ilişkili arazi ediniminin etkilerine değinir.

PG 10: Bilgi Açıklama ve Paydaş Katılımı - Bu PG; müşteri, çalışanları, işçi temsilcileri, yerel topluluklar ve projeden etkilenen kişiler ile uygun olduğu durumlarda projenin diğer paydaşları arasındaki açık ve şeffaf bir katılımın, iyi uluslararası uygulamalar ve kurumsal vatandaşlığın temel bir unsuru olarak önemini kabul eder.

Paydaş katılımı şu unsurları içerecektir: Paydaş belirleme ve analizi, paydaş katılımı planlaması, bilgilerin açıklanması, anlamlı istişare, bir şikayet mekanizmasının uygulanması ve ilgili paydaşlara sürekli raporlama.

3 İLGİLİ İÇ POLİTİKALAR, PLANLAR VE PROSEDÜRLER

Enerjisa olarak, bilginin açıklanması ve paydaş katılımına yönelik politikalarımız, prosedürlerimiz ve süreçlerimiz aşağıda sunulduğu üzeredir:

- **Sürdürülebilirlik Stratejisi:** Sürdürülebilirlik stratejisi belirlemek geleceğimiz için temel öneme sahiptir. “Sürdürülebilirlik Stratejimizi” 2020 yılının başında başlattık. Strateji geliştirmenin ilk adımı, sürdürülebilirlik fikrini benimseyen dünyanın önde gelen sektör liderlerinden oluşan bir grupta kıyaslama analizidir. Paydaş Katılımı, Şirketin sürdürülebilirlik olgunluğunu benzer grupla karşılaştırmak için ana ölçütlerden biri olarak kabul edilmektedir. İşletme Uyumlu Bölümüne 'Toplumsal Yatırımlar' da dahil edilmiştir. Sürdürülebilirlik stratejisinin merkezine Şirketimizin öz sermaye hikayesini yerleştirdik ve stratejik önceliklerimizi Sektörde Rol Model, Güvenilir Kamu Hizmeti ve Geleceğin Enerji Dünyasını Şekillendirmek olarak üç temel alanda grupladık.
- **Enerjisa Kurumsal İletişim Prosedürü:** Enerjisa Kurumsal İletişim Prosedürü 28.02.2009 tarihinde yürürlüğe girmiş ve 27.01.2017 tarihinde gözden geçirilmiştir. Prosedür; basın ile ilişkiler, kurumsal sosyal sorumluluk ve dijital ve sosyal medya yoluyla iletişimden oluşan iletişim stratejisini tanımlar.
- **Dağıtım Şirketlerinin PKP'leri:** Dağıtım şirketlerimizin PKP'lerinin izlenmesi için hazırlanan raporlar/belgeler de bu Kurumsal PKP'nin girdilerini oluşturmaktadır.
- Başkent EDAŞ, AYEDAŞ, Toroslar EDAŞ Dijital Kanallardan Başvuru Yönetimi Prosedürü 22.11.2018 tarihinde yürürlüğe girdi;
- Başkent EDAŞ, AYEDAŞ, Toroslar EDAŞ Yazılı Kanallardan Başvuru Yönetimi Prosedürü 06.11.2018 tarihinde yürürlüğe girdi;
- Enerjisa dağıtım şirketleri, ISO 10002 Müşteri Şikayet Yönetim Süreci sertifikasına sahiptir;
- Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS) yönetimi, Kurumsal İletişim Prosedürüne uygun olarak yürütülmektedir. Bu prosedür, Enerjisa'nın kurumsal sosyal sorumluluk alanlarını eğitim, çevre-toplum ve enerji olarak tanımlamaktadır.
- **Açıklama politikası:** Şirket yönetimi ilke olarak sonuçlarını finansal raporlama standartları ve Sermaye Piyasası Mevzuatı hükümleri uyarınca tam, adil, doğru, zamanında ve şeffaf bir şekilde kamuoyu ve sermaye piyasası katılımcıları ile eşit biçimde paylaşmaktadır.
- **Bağış ve Yardım Politikası:** Bu Bağış ve Hibe Politikasında belirtilen kısıtlamalara tabi olarak Enerjisa Enerji A.Ş. (“Şirket”) eğitim, kültür, sanat, çevre ve spor alanlarında faaliyet gösteren kişilere, sivil toplum kuruluşlarına, derneklere veya vakıflara, üniversitelere ve kamu kurum ve kuruluşlarına; 6362 sayılı Sermaye Piyasaları Kanunu, Türkiye Sermaye Piyasası Kurulu Kar Payı Dağıtım İşlemlerine İlişkin Bildirim (II-19.1) ve diğer Sermaye Piyasaları Mevzuatı esasları uyarınca, kurumsal sosyal sorumluluk çerçevesinde ve sıralananlar ile kısıtlı olmamak kaydıyla bağış yapabilir ve yardımda bulunabilir. Bağış ve yardımlar, nakdi ve ayni olmak üzere iki şekilde yapılabilir. Şirket, Bağış ve Yardım Politikasında belirtilen esaslar ve Şirket için geçerli olan mevzuatın öngördüğü esaslar doğrultusunda, her mali yılda yapılan tüm bağış ve yardımları ilgili yılın Olağan Genel Kurul Toplantısında ayrı bir gündem maddesi olarak hissedarlarının bilgisine sunmaktadır. Siyasi partilere, siyasi adaylara, siyasi daire yöneticilerine veya kamu idaresi temsilcilerine siyasi amaçlı bağış yapılamaz.
- **Çevre Politikası:** Enerjisa Enerji olarak çevre ile ilgili tüm yasal ve diğer uyum yükümlülüklerimizi yerine getiriyoruz. Çevre alanı için ölçülebilir hedefler belirliyor, performansımızı düzenli olarak değerlendirerek çevre yönetim sistemimizi sürekli iyileştiriyoruz. Çevre yönetim sistemimiz için metodoloji ve hedeflerimizi belirlerken üst yönetimimizin yanı sıra çalışanlarımızın, müşterilerimizin, iş ortaklarımızın, yatırımcılarımızın ve diğer paydaşlarımızın katkılarından da yararlanıyoruz. Çevre

Politikası uyarınca sürekli izlediğimiz çevresel performansımızı Sürdürülebilirlik Raporları aracılığıyla düzenli olarak paydaşlarımızla paylaşıyoruz. Çevre alanında öncelikli konuları paydaş analizleri doğrultusunda ve sektörün ilgisini çeken yerel ve küresel trendlere göre belirliyoruz.

Kurumsal süreçlerimiz doğrultusunda ayrıca, paydaşlarla etkileşimimiz için önemli olan faktörlerin çerçevesini oluşturan ve katılım yollarını belirleyen bir eylem planı olan ve Ayedaş, Başkent ve Toroslar dağıtım şirketleri için kapsayıcı bir belge olan bu PKP'yi geliştirdik. PKP, yürürlükteki mevcut prosedürlere uygun olarak şeffaf, kapsayıcı ve duyarlı bir uygulamayı, işbirlikçi bir biçimde sunmayı amaçlamaktadır. PKP ayrıca, paydaş katılımı ve şikayet çözüm uygulamalarının etkinliğini sağlamak amacıyla dağıtım şirketlerimizin kullanımına sunulacak bir çerçeve sağlar.

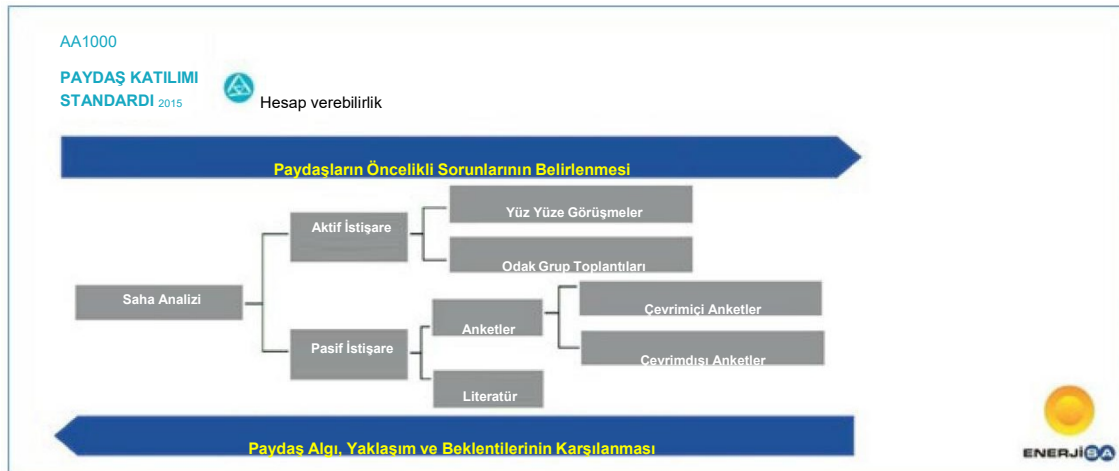
Bu PKP, Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası'nın Bilgi Açıklama ve Paydaş Katılımına ilişkin Performans Gerekliliği 10'a (EBRD PR10) uygun olarak geliştirilmiştir. PKP canlı bir belgedir ve düzenli olarak izlenecek, gözden geçirilecek ve güncellenecektir.

4 PAYDAŞ TANIMLAMA VE ANALİZİ

Enerjisa, AA1000 AccountAbility Paydaş Katılım Standardı uyarınca ve katılımcı bir paydaş analizi ile sürdürülebilirlik yatırımlarına yön verecek öncelikli alanları belirlemiştir. Analiz kapsamında, Enerjisa çalışanlarının beklentileri ile uluslararası kuruluşlar, finans kuruluşları, iştirakler, bağlı şirketler ve kamu kurumları dahil olmak üzere dış paydaşlarımızın görüşleri toplanmıştır. Enerjisa ayrıca odak grup çalıştay ile çalışan görüşlerini de almıştır. Dış paydaşların fikirlerini almak için çevrimiçi bir anket kullanılmıştır. Verilerin toplanmasının ardından, paydaşların %51'inden alınan yanıtlar, enerji ve dağıtım/perakende sektörüne yön veren dış trendlere göre değerlendirilmiştir.

Enerjisa, dış trendler kapsamında Dünya Ekonomik Forumu tarafından ana hatları çizilmiş olan küresel riskleri, elektrik sektörünün geleceğini tanımlayacak görüşleri, Sürdürülebilirlik Muhasebe Standartları Kurulu (SASB) ve Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri ile tanımlanan sektöre özel öncelikli konuları değerlendirmiştir. Her bir alanın Enerjisa için önceliği değerlendirilirken, Enerjisa'nın strateji ve hedefleri ile birlikte ana hissedarları Sabancı Holding ve E. ON'nin stratejileri ele alınmış ve Enerjisa Enerji A.Ş. Liderlik Ekibi üyelerinden oluşan üst yönetimin fikirlerine başvurulmuştur. Ayrıca Enerjisa, SASB tarafından öncelikli konuların belirlenmesinde tavsiye edilen ve her konunun çeşitli etkiler ve fırsatlar açısından ele alınmasına olanak sağlayan etki analizi metodolojisinden yararlanmaktadır. Enerjisa böylece, bütünlük bir yaklaşım için önemli olan bu yöntemi kullanarak finans, hukuk, yenilikçilik ve rekabete ilişkin önemli risk ve fırsatları değerlendirmiştir. Çalışma sonucunda Enerjisa, yüksek ve çok yüksek öncelikli konuları içeren öncelikli konular matrisini ortaya koymuştur.

Paydaş belirleme ve analizi sürecinde kullanılan metodoloji Şekil 4'te özetlenmiştir.



Şekil 3. AA1000 Paydaş Katılım Süreci

Paydaş analizinin kapsamı aşağıdaki Tablo 2'de sunulmuştur.

Tablo 2. Paydaş Analizinin Kapsamı

Paydaş Grubu	Paydaşlar	Araçlar	Metodoloji
Dış paydaşlar	- Analistler - Basın - Kredi Derecelendirme Kuruluşları - Düşünce Kuruluşları - Finansal Kurumlar - Hissedarlar - Kamu Kurumları ve Düzenleyici Makamlar - Arazi edinimiyle ilgili faaliyetlerden doğrudan etkilenen Projeden Etkilenen Kişiler(PEK'ler) - Elektrik teknisyenleri/elektrik mühendisleri - Müşteriler - Rakipler - Sendikalar - Sivil Toplum Kuruluşları (STK'lar) - Tedarikçiler ve İşOrtakları - Uluslararası Kuruluşlar - Üniversiteler - Yatırımcılar - Yerel Yönetimler	- Paydaş Analizi - Dış Trend Analizi	- Aktif İstişare (çevrimiçi anketler, araştırmalar, toplantılarvb.) - Literatür Taraması
İç paydaşlar	- Çalışanlar - İştirakler - Üst Yönetim	- Enerjisa EnerjiAnalizi - Strateji ve Hedefler - Sabancı Holding StratejisininAnalizi - E.ON Stratejisinin Analizi - SASB Dört Faktörlü Etki Analizi	- Bire Bir Görüşmeler - Odak grupları - Çevrimiçi Anketler

Paydaşlarının analizini takiben Enerjisa, paydaş analizi sırasında vurgulanan konu başlıklarının bir parçası olarak paydaş katılımının başarısını ölçmek için iletişim platformlarını ve yöntemlerini, iletişim sıklığını ve hedef ve değerlendirme kriterlerini belirlemiştir (Tablo 3):

Tablo 3. Enerjisa Paydaş Listesi, İletişim Yöntemleri, Hedefleri ve Başarılı Değerlendirme Kriterleri

Paydaş Grubu	Paydaş Türü	Paydaş İletişim Platformları ve Yöntemleri	İletişim Sıklığı	Hedefler ve Başarılı Öz Değerlendirme Kriterleri
Analistler	Dış	Toplantılar (tercihen çevrimiçi toplantılar), konferanslar, telefon görüşmeleri, üç ayda bir yapılan yatırımcı telekonferansları, analist bilgilendirme faaliyetleri, podcast'ler, internet yayınları, Yatırımcı ilişkileri internet sitesi	Sürekli	• Şeffaflığı artırma • Piyasayı Şirket hakkında bilgilendirme • Gerçeğe uygun değeri yansıtan şirket değerlendirme raporları • Şirket itibarını artırma • Finansal sürdürülebilirlik
Basın	Dış	E-posta kampanyaları Sponsorluklar ve sektörel etkinlikler (pandemi dönemi hariç) Düzenli/düzensiz basın açıklamaları, basın toplantıları, röportajlar	Yıl boyunca	• Kamuoyunu doğru bilgilendirme • Şirket itibarını ve marka değerini artırma • Basın mensupları ile güçlü ilişkiler kurma
Kredi Derecelendirme Kuruluşları	Dış	Toplantılar (tercihen çevrimiçi toplantılar), telekonferanslar ve telefon görüşmeleri E-posta	Yılda bir defa	• Şeffaflığı artırma • Şirketin özkaynakları için gerçeğe uygun değer yaratma • Şirket itibarını artırma • Finansal sürdürülebilirlik
Finansal Kurumlar	Dış	Toplantılar (tercihen çevrimiçi toplantılar), telekonferanslar ve telefon görüşmeleri	Sürekli	• Şeffaflığı artırma • Şirket itibarını artırma • Finansal sürdürülebilirlik
Hissedarlar	Dış	Yönetim Kurulu toplantısı (tercihen çevrimiçi toplantı), komite toplantısı, üç ayda bir yatırımcı telekonferansları, Genel Kurul, Yatırımcı ilişkileri	Sürekli	• Sürdürülebilirlik risklerini yönetme • Hedef odaklı bir yönetim yaklaşımı benimseme • Çevresel performansı şeffaf bir şekilde paylaşma • Kurumsal Yönetim İlkelerine uyum • Finansal sürdürülebilirlik
Devlet Kurumları ve Düzenleyici Kurumlar	Dış	Toplantılar (tercihen çevrimiçi toplantılar), telekonferanslar ve telefon görüşmeleri	Sürekli	• Paydaş katılımını iyileştirme • Müşteri iletişimde şeffaflığı artırma • Finansal sürdürülebilirlik

Paydaş Grubu	Paydaş Türü	Paydaş İletişim Platformları ve Yöntemleri	İletişim Sıklığı	Hedefler ve Başarılı Öz Değerlendirme Kriterleri
PEK'ler (arazi sahipleri/kullanıcılar, yerel topluluklar)	Dış	Yüz yüze toplantılar (mümkünse çevrimiçi toplantılar), e-posta, telefon görüşmeleri; SMS, Mobil Uygulama, e-posta, internet sitesi yoluyla iletişim	Sürekli	- Projelerin sosyal risklerini yönetme ve olumsuz etkileri azaltma - PEK'leri doğru bilgilendirme Paydaş katılımını iyileştirme
Doğrudan etkilenen ilgili uzmanlar (elektrik teknisyenleri/elektrik mühendisleri)	Dış	Yüz yüze görüşmeler (mümkünse çevrimiçi görüşmeler), telefon görüşmeleri; SMS, Mobil Uygulama, e-posta, internet sitesi ve Enerjisa'nın diğer kanalları üzerinden iletişim, elektrikçiler için yetkilendirme eğitimleri	Sürekli	- Paydaş katılımını iyileştirme - Kapasite oluşturmaya ve bilginin geliştirilmesini destekleme (proje tasarımı, değişen mevzuat vb.) - Yetkili elektrik teknisyenleri ve elektrik mühendislerinin katılımı ve işbirliği
Müşteriler	Dış	Müşteri Hizmetleri Merkezleri (MHM), Enerjisa Operasyon Merkezleri (EOM), alternatif satış kanalları, çağrı merkezleri, dijital kanallar (Mobil uygulama, internet sitesi, chatbot, whatsapp), müşteri temsilciliği sosyal medya kanalları, kısa mesaj hizmeti (SMS) ve müşteri memnuniyeti anketleri	Sürekli	- Müşteri odaklı çözümler geliştirme - Müşteri memnuniyetini artırma - Yenilenebilir enerji kaynaklarından sürekli enerji tedarikinin sağlanması - Veri güvenliğinin sağlanması - Akıllı teknolojilerin artırılması
Sendikalar	Dış	Yüz yüze görüşme (pandemi döneminde çevrimiçi görüşme)	Yılda bir defa	- Kesintisiz ve erişilebilir enerji sağlama - Enerji verimliliği konusunda liderlik ve farkındalığı artırma
Sivil Toplum Kuruluşları	Dış	Konferanslar (pandemi döneminden sonra), yönetim toplantıları (tercihen çevrimiçi toplantılar), odak grubu etkinlikleri (mümkünse çevrimiçi etkinlikler)	Sürekli	Enerji verimliliği konusunda liderlik ve farkındalığı artırma

Paydaş Grubu	Paydaş Türü	Paydaş İletişim Platformları ve Yöntemleri	İletişim Sıklığı	Hedefler ve Başarılı Öz Değerlendirme Kriterleri
Tedarikçiler ve İş Ortakları	Dış	Ortak projeler	Sürekli	- Dağıtım bölgelerinde kesintisiz enerji sağlamak için alternatif tedarik altyapılarının oluşturulması - Müşteri memnuniyetinin ve sürekli enerji tedarikinin sağlanması
Uluslararası Kuruluşlar ve Girişimler	Dış	Ortak projeler	Sürekli	Enerji verimliliği konusunda liderlik ve farkındalığı artırma
Üniversiteler	Dış	Ortak projeler	Yılda en az dört kez	- Paydaşlarla işbirliği - Nitelikli becerileri çekme - Ar-Ge'ye yatırım
Yatırımcılar	Dış	Tanıtım toplantıları, toplantılar (tercihen çevrimiçi toplantılar), telekonferanslar, üç ayda bir yatırımcı telekonferansları, podcast'ler, internet yayınları, Genel Kurul, Yatırımcı İlişkileri internet sitesi, çevrimiçi anketler	Sürekli	- Sürdürülebilirlik risklerini yönetme - Hedef odaklı bir yönetim yaklaşımı benimseme - Çevresel performansı şeffaf bir şekilde paylaşma - Kurumsal Yönetim İlkelerine uyum - Finansal sürdürülebilirlik
Yerel yönetimler/ Muhtarlar	Dış	WhatsApp DestekHattı, muhtarlarla düzenli toplantılar (tercihen pandemi döneminde telefon görüşmesiyle)	Sürekli	- Paydaş diyalogu oluşturma - Müşteri iletişimde şeffaflık
Çalışanlar	İç	İKON, mobil uygulamalar, Intranet, çalışan katılımı odak grupları, ekip liderleri bilgilendirme toplantıları, CEO brifing toplantıları, yönetim toplantıları, insan kaynakları toplantıları (happy hour), Trend Talks	Sürekli	- Nitelikli becerileri çekme - Başta mavi yakalılar olmak üzere çalışanların bilgi ve becerilerini genişletme - Çalışan bağlılığını artırma - Akıllı teknolojilere yatırım yapma - İSG yatırımlarını artırma
İştirakler	İç	Toplantılar, Yönetim Kurulu toplantıları (çevrimiçi)	Sürekli	- Yeni teknolojilerin kullanımında liderliği teşvik etme - Sürdürülebilirlik risklerini yönetme - Finansal sürdürülebilirlik

Paydaş ilişkileri hakkında daha fazla bilgi için lütfen

https://www.enerjisainvestorrelations.com/Media/Default/pdf/FR/Enerjisa_Surdurulebilirlik_Raporu_2020.pdf
https://www.enerjisainvestorrelations.com/Media/Default/pdf/FR/ENERJISA_SURD_EN_2020.pdf adresinde bulunan Enerjisa Sürdürülebilirlik Raporu'na (2020) başvurunuz.

Enerjisa Dağıtım Şirketlerinin ISO 14001: 2015 Çevre Yönetim Sistemi standardı sertifikasına sahip olduğu da belirtilmelidir. Başkent EDAŞ, AYEDAŞ ve Toroslar EDAŞ, ISO 14001:2015 Madde 4.2 uyarınca iç ve dış paydaşlarını belirlemiş ve Çevre Yönetim Sistemi kapsamındaki ihtiyaç ve beklentilerini listelemiştir. Paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini karşılamaya yönelik müdahale ve eylemler, Çevre Yönetim Sistemi kapsamında yönetilmektedir.

5 PAYDAŞ KATILIMI YAKLAŞIMI VE FAALİYETLERİ

5.1 Yaklaşım

Enerjisa paydaşlarla açık, şeffaf ve dürüst iletişimin önemine inanır, paydaşların görüş ve beklentilerini önemser. Bu doğrultuda, Tablo 3'te belirtildiği gibi hem iç hem de dış paydaşlarımızla çeşitli kanallar üzerinden sürekli iletişim halindeyiz.

Enerjisa Enerji, faaliyetlerinden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen tüm paydaşları ile ilişkilerine değer verir ve önceliği, geniş bir ekosistemde tüm paydaşları ile açık, şeffaf ve güvene dayalı bir iletişime sahip olmaktır. Paydaşlardan geri bildirim almak ve beklentilerini anlamak için farklı iletişim yöntemleri kullanıyoruz.

Analistler	Yatırımcılar	Hissedarlar	Derecelendirme ve Değerleme Kuruluşları	Finansal Kurumlar	Düzenleyici Makamlar
İştirakler ve Bağlı Şirketler	Devlet Kurumları	Müşteriler	Çalışanlar	Sivil Toplum Kuruluşları	Tedarikçiler ve İş Ortakları
Sendikalar	Uluslararası Kuruluşlar	Üniversiteler	Basın	Yerel Yönetimler	Rakipler

Şekil 4. Paydaş Grupları

Devlet kurumları ve düzenleyici makamlar, Enerjisa Enerji'yi doğrudan etkileyen birincil paydaşlardır. Sektörün lideri olarak, Enerjisa Enerji, Türkiye'de güvenilir ve maliyet etkin bir şebeke altyapısı sağlamak için, yatırımların teşvik edilmesi ve verimliliğin ve kalitenin artırılmasına yönelik düzenleyici bir çerçeve geliştirilmesinin gerekli olduğunun bilincindedir. Kamu ile ilişkilerimiz doğruluk, dürüstlük, eşitlik ve bağımsızlık ilkelerine dayanmaktadır. Kamu kurumlarıyla ilişkilerimiz her türlü siyasi görüşten bağımsızdır ve kurumsal kimliğinin gerektirdiği şekilde yönetilir.

Yıllık Enerjisa Yerel Yönetimler İletişim Planımızın bir parçası olarak hizmet bölgelerimizdeki valileri, kaymakamları, belediyeleri ve yerel topluluk liderlerini (Muhtarlar) düzenli olarak ziyaret ediyoruz. Ayrıca yüz yüze görüşmeler yaparak, kamu kurumlarının geçmiş deneyimleri ve gelecekteki beklentileri hakkında derinlemesine bilgi ediniyoruz. Sürekli katılım, düzenli istişareler sırasında alınan talepler ve görüşler aracılığıyla iş süreçlerimizi iyileştirmemize olanak tanımaktadır. Bu doğrultuda Şirket, başta yerel toplulukların liderleri (Muhtar) olmak üzere, belediyeler ve kaymakamlıklar gibi hizmet alanlarındaki farklı paydaşlarla toplantılar düzenlemektedir.

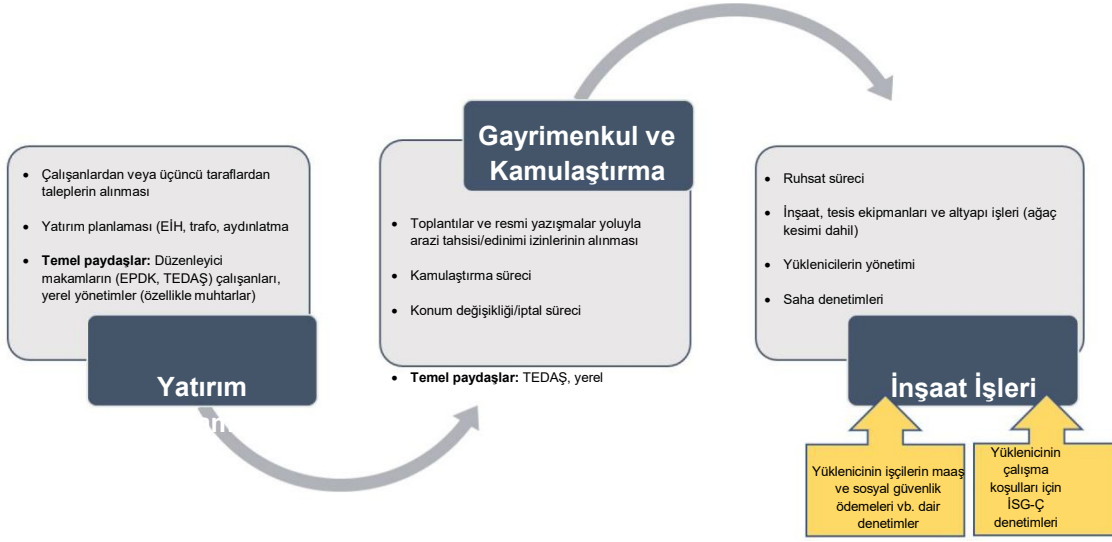
Enerjisa Enerji, sektörü ileriye taşıyan faaliyetlere katkıda bulunmak ve iş dünyasında sürdürülebilirlik vizyonunu liderlik düzeyinde yaygınlaştırmak için sektör genelindeki STK'ların aktif katılımcısıdır.

5.2 Paydaş Katılım Faaliyetlerinin Özeti

Paydaş katılımı, Enerjisa Enerji genelinde yürütülmektedir. Katılım kapsamı, etkileşim seviyesi ve katılım yöntemleri, bölümlerin rollerine ve sorumluluklarına bağlı olarak değişir. Bu bölümde, Enerjisa Enerji'nin paydaş katılım faaliyetlerinin bir özeti verilmiştir. Paydaş katılım faaliyetleri, faaliyete göre aylık veya yıllık olmak üzere dağıtım şirketleri tarafından yürütülür, izlenir ve raporlanır. Dağıtım şirketleri tarafından bu faaliyetlerle ilgili olarak kaydedilen veriler, Kurumsal PKP İzleme Raporuna da girdi sağlar. Bu verilerin yönetimi, saklanması ve izlenmesine dair metodolojiler ve Eylem Planı gibi araçlar hakkındaki ayrıntılı bilgiler, dağıtım şirketleri tarafından hazırlanan bölgesel PKP'lerde mevcuttur.

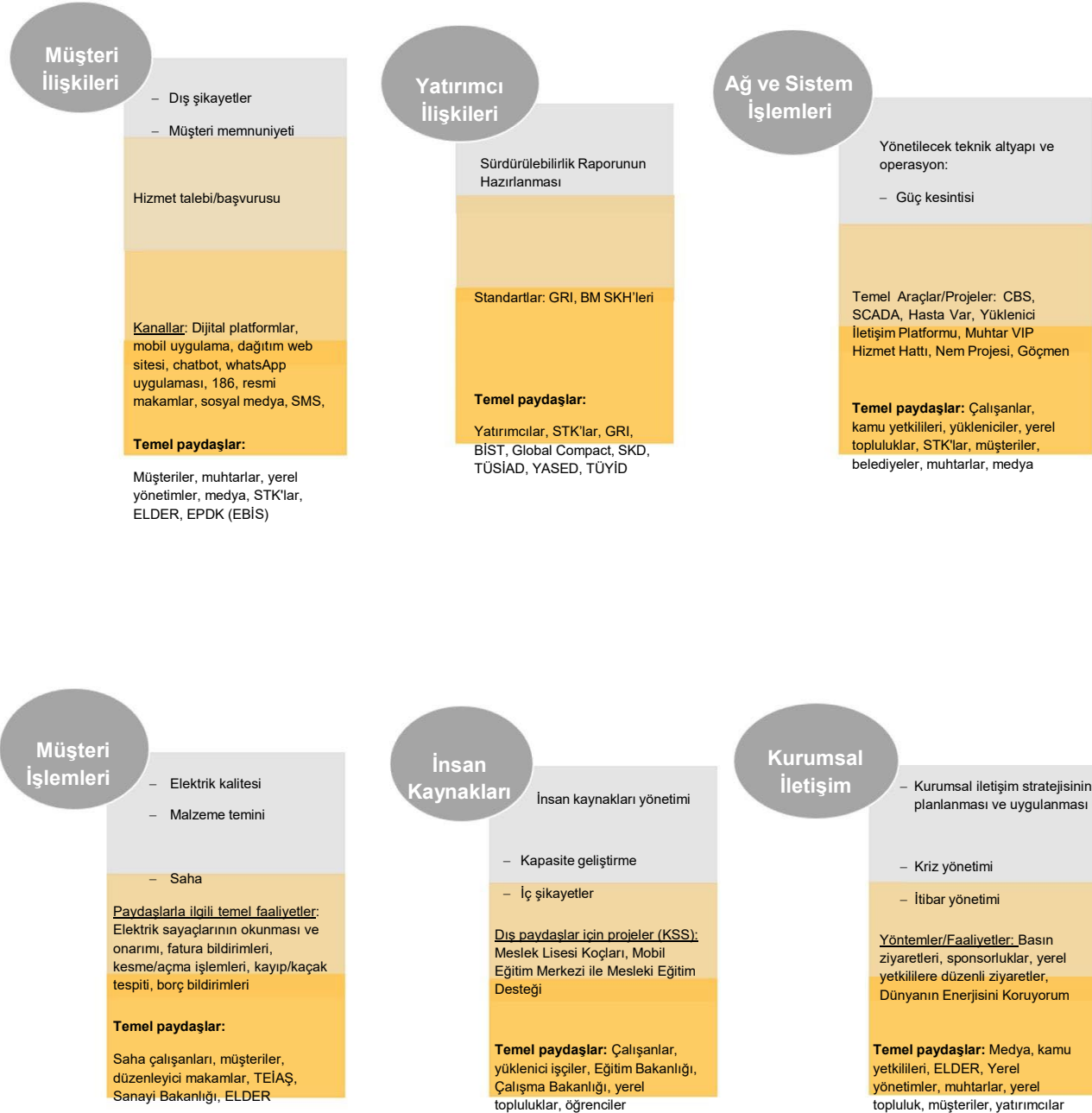
Enerjisa Enerji'nin bölümlerinden her biri, dış paydaşlarla ilgili katılım faaliyetleri yürütür. Dış paydaşların katılımı için temel sorumluluk Kurumsal İletişim ve Müşteri İlişkileri bölümlerine aittir. Bununla birlikte, tüm bölümler, bu PKP'de tanımlanan katılım yöntemleri doğrultusunda, belirledikleri paydaşlarla etkileşimde bulunur.

Şirketin bölüm bazlı temel çalışmalarının ve bunların paydaşlarla kesişiminin şematik bir özeti aşağıdaki gibidir.



Şekil 5. Enerjisa Enerji'nin Temel Çalışmaları ve Paydaşları

Bölümlerin başlıca paydaş katılım faaliyetleri aşağıdaki gibi özetlenebilir. Ayrıca, sosyal ve çevresel sürdürülebilirlik, toplum sağlığı ve güvenliği ve iş sağlığı ve güvenliği, her bölümün süreçlerinin tamamında hakim olan odak noktalarıdır.



Şekil 6. Bölüm Bazlı Paydaş Katılım Faaliyetleri

5.2.1. İç Paydaşlar

a. Çalışanlar

İnsan kaynaklarımız, bizi sektörün lideri yapan en önemli değerlerimizdendir. İşveren olarak en çok çalışmayı arzu edilenlerden olma vizyonumuz ile, işimizin sürdürülebilirliğini sağlamayı ve donanımlı bireyleri sektöre çekmeyi hedefliyoruz. Bu bakış açısıyla, çalışanlarımıza güvenle çalışabilecekleri ve kendilerini geliştirebilecekleri pozitif bir çalışma ortamı sunuyoruz. Enerjisa insan kaynakları yönetimi, sürekli olarak mükemmel hizmet verebilmek için çalışanlarımızın kuvvetli yönlerinden faydalanarak gücünü artırma temeline dayanır. İnsan kaynakları uygulamalarımız doğrultusunda, şirketimizde pozitif bir kurumsal iklim, iletişim ve kültür geliştirmeyi amaçlıyoruz. Bu nedenle çalışanların liderlik niteliklerinin geliştirilmesi, eğitimlerinin gelişimlerinin sağlanması ve tüm çalışanlara eşit fırsatlar sunulması gibi konulara odaklanıyoruz.

Çalışan bağlılığını ölçmek ve en iyi çalışma koşullarını sağladığımızdan emin olmak için yıllık çalışan bağlılığı anketleri yapıyoruz. 2020 yılında Enerjisa'nın ve elektrik dağıtım şirketlerinin çalışan bağlılığı puanları sırasıyla %68 ve %70 olmuştur.

Çalışanlarımızın sağlıklı bir iş-yaşam dengesini korumaları bizim için önemli bir konu ve bu doğrultuda onları destekliyoruz. Bu kapsamda; genel merkezimizde esnek çalışma modeli ve kıyafet yönetmeliği ve uzaktan çalışmayı hayata geçirmek için adımlar attık. 2018 yılında, yine genel merkezimizde çalışanlarımızın çalışma saatlerini seçmelerine olanak sağlayan esnek çalışma modelini hayata geçirdik. Pandemi öncesinde pilot uygulama olarak başlattığımız 'Uzaktan çalışma modeli'ni pandemi süresince mümkün olan tüm fonksiyonlarımızda yaygınlaştırdık. Bu model ile çalışan verimliliğini artırmayı hedefliyoruz. Bu modeli diğer genel merkezimizde de uygulamayı planlıyoruz. 2018 yılında Avita Çalışan Destek Programı'nı başlattık; bu program aracılığıyla çalışanların ve ailelerinin psikolojik, tıbbi, mali ve hukuki konularda danışmanlık almasını sağlıyoruz.

İnsan Kaynakları uygulamalarımızla ilgili daha fazla bilgiyi Sürdürülebilirlik Raporumuzda ve Enerjisa Dağıtım şirketleri internet sitelerinde bulabilirsiniz:

<https://www.enerjisainvestorrelations.com/en/reports-presentations/sustainability-reports>

www.ayedas.com.tr , www.baskentedas.com.tr , www.toroslaredas.com.tr

b. Çalışan Örgütleriyle Etkileşim

Enerjisa Enerji, 2021 yılı boyunca tarafların tamamının görünürlüğünü ve çalışanların şirketin başarısına katılımını sağlayarak, 2024'e kadarki gelecek dönem için çalışanların büyük bir çoğunluğunu kapsayan toplu sözleşme anlaşmasını başarıyla yenilemiştir.

c. Yükleniciler ve Tedarikçilerle Çalışma

Tedarikçilerimiz; dağıtım ağıımızı geliştirme ve güçlendirme, idari hizmetler alma, bina inşa etme ve yenileme, malzeme ve yazılımlarımızın bakım ve onarımını sağlama konularında bize yardımcı oluyor. 2018 yılında, 599 tedarikçimizin tamamı yerel tedarikçilerden oluşmuştur. Faaliyetlerimiz için kritik öneme sahip belirli tedarikçilere, düzenlemelerdeki değişiklikler ve satın alma ile ilgili teknik konular üzerine eğitim veriyoruz. Bunun yanında, tedarik süreçlerimizdeki, yönetmeliklerimizdeki (EPDK Satın Alma Yönetmeliği) veya şirket politikamızdaki değişiklikler sonucunda tedarikçilerimizin karşılaşılabileceği belirsizlikleri azaltmak için ihale davetinden önce eğitimler veriyor ve toplantılar düzenliyoruz.

2018 yılında, tedarik süreçlerimizi daha sistematik hale getirmek, iç müşteri memnuniyetini artırmak ve ilgili süreçlerinin daha hızlı, daha verimli ve prosedür ve yönetmeliklere uygun olmasını sağlamak için tedarik zinciri akışımızı tasarladık. Bu sistem ile satın alma süreçlerince gerekli olan tüm belgelerin sistem tarafından belirlenen kontrol noktaları yardımıyla ilgili birimler tarafından kontrol edilmesini sağlayarak tedarik zincirimizi daha şeffaf ve ölçülebilir hale getirmeyi hedefliyoruz.

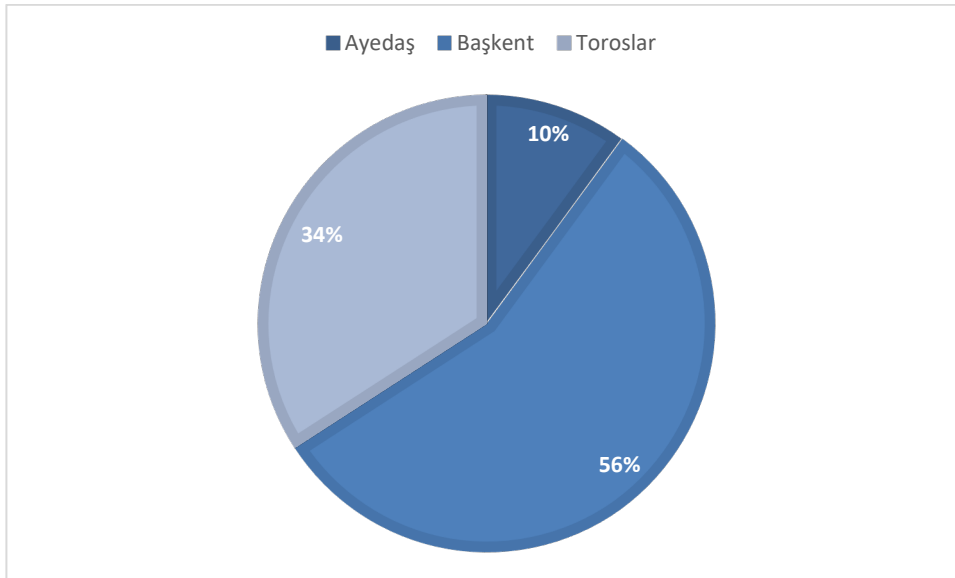
5.2.2. Dış paydaşlar

a. Devlet Makamları ve Yerel Yetkililerle Etkileşim

Devlet kurumları, düzenleyici kurumlar (EPDK, TEDAŞ) ve yerel yönetimler, çalışmalarımızı doğrudan etkileyen temel paydaşlardır. Sektörün lider şirketi olarak, Türkiye'de güvenilir ve maliyet etkin bir ağ altyapısı sağlamak amacıyla; yatırımları, verimliliği ve kaliteyi destekleyici nitelikte bir düzenleyici çerçevenin geliştirilmesinin gerekli olduğunun bilincindeyiz. Bu bilinçle, devlet kurumları ve düzenleyici kurumlarla iletişim halinde kalarak sürece katkıda bulunuyoruz. Kamuyla ilişkilerimiz şeffaflık, eşitlik ve tarafsızlık ilkelerine dayanmaktadır. Kurumsal kimliğimiz gereği, kamu kurumlarıyla ilişkilerimiz her türlü siyasi görüşten bağımsız şekilde yönetilir.

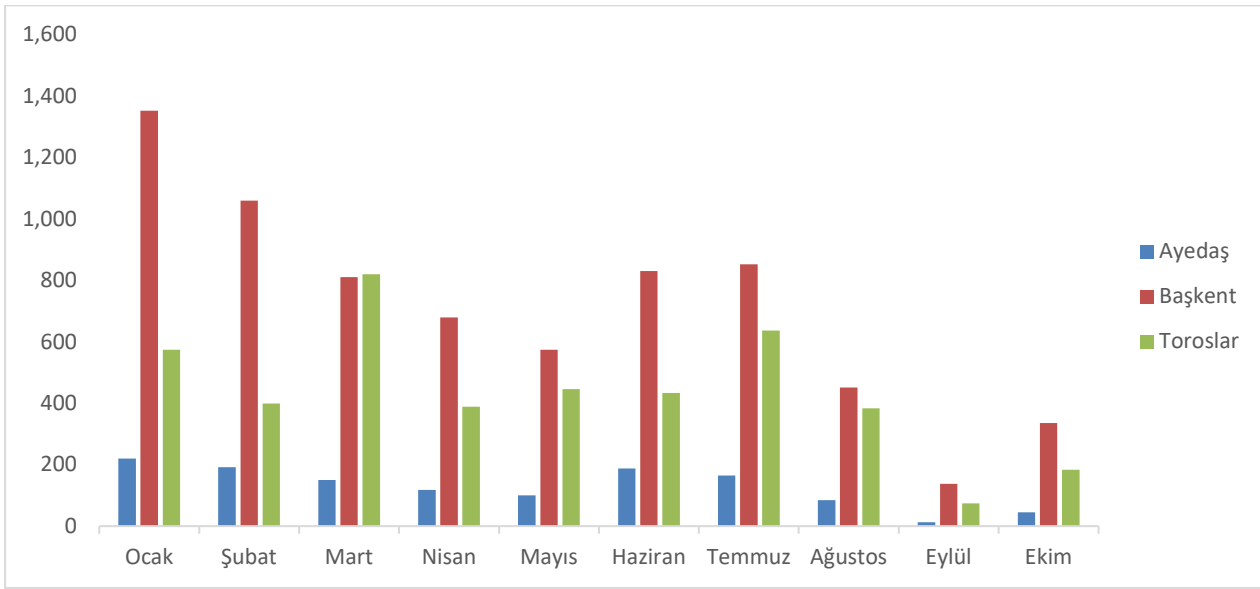
Paydaşlarımızla güven temelinde iki taraflı iletişim kurmayı önemsiyoruz. Yıllık Enerjisa Yerel Yönetimler İletişim Planı kapsamında; hizmet bölgelerimizdeki valilere, kaymakamlara, belediyelere ve muhtarlar düzenli ziyaretler gerçekleştiriyoruz. Yüz yüze görüşmelerimiz ile kamu kurumlarının beklentileri hakkında bilgi ediniyor, onların istek ve görüşleri ile iş süreçlerimizi iyileştirme fırsatı elde ediyoruz. Bu kapsamda faaliyet gösterdiğimiz bölgelerdeki paydaşlarla, özellikle yerel yönetimlerle (Muhtarlar) düzenli toplantılar düzenledik.

Muhtarların, WhatsApp aracılığıyla bölge birimlerimiz ve Müşteri İlişkileri bölümümüzle iletişim kurabilecekleri doğrudan bir iletişim mekanizması tasarladık. 2021 Ocak ayından Kasım ayına kadar olan süreçte Performans Raporumuza göre, muhtarların WhatsApp aracılığıyla üç dağıtım şirketine toplamda 12.700 talep ilettiğini kaydettik ve bunlaracevap verdik.



Şekil 7. WhatsApp Muhtar Başvuruları, 2021 (Ocak ayından Kasım ayına kadar olan başvurular dahildir)

Ayrıca muhtarlar 186'yı aradıklarında öncelikli erişim hakkına sahip olurlar ve herhangi bir bekleme süresi olmaksızın doğrudan bağlanırlar. Bu mekanizma sayesinde muhtarlardan gelen tüm geri bildirimler, talepler ve şikayetler kayıt altına alınır ve dağıtım şirketi düzeyinde işleme alınır. Aşağıdaki şekil, 2021 yılındaki aylık ortalama muhtar WhatsApp sorgularının sayısını göstermektedir. Buna göre, 2021 yılı genelinde muhtarlar Ocak ayından Kasım ayına kadar aylık ortalama 421 sorguda bulunmuştur.



Şekil 8. Muhtar WhatsApp Sorguları, 2021 Aylık Ortalaması (Ocak ayından Kasım ayına kadar olan başvurular dahildir)

Bu sorgular ayrıca kategoriye göre de analiz edilmektedir. 2021 verilerine göre muhtarlık sorgularının % 93'ü elektrik kesintisi ile ilgilidir.

Tablo 4. Muhtarlardan Gelen WhatsApp Sorguları, 2021

Kategori	Sorgu Sayısı
Aydınlatma	5.901
Arıza	5.824
Elektrik Kesintisi/Şebeke Bakım Onarım	425
Ağaç Kesim Talebi	315
Genel Bilgilendirme	69
Kaçak İhbar	6
Hasar İşlemleri	7
Kesme/Açma	6
TOTAL	12.553

b. Yerel Topluluklarla Etkileşim

Proje, yatırımlar dolayısıyla bazı özel arazilerin kalıcı olarak edinimini gerektirebilir. Durumdan etkilenen arazi sahiplerini/kullanıcılarını yazılı bildirimler, topluluk broşürleri, posterler, haber bültenleri ve yüz yüze toplantılar aracılığıyla arazi edinimi ve tazminat prosedürleri, yasal hakları ve inşaat ve işletme aşamalarında arazi kullanım kısıtlamaları hakkında bilgilendiriyor ve bu kişilerle istişarede bulunuyoruz.

Aşağıdaki şekillerde, Başkent dağıtım şirketi tarafından gerçekleştirilen kamulaştırmaya ilişkin bir internet sitesi duyurusu, muhtarlık ve yerel duyuru panosu duyuru örnekleri gösterilmektedir.

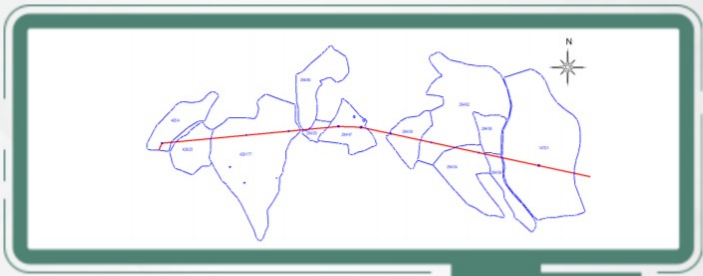
baskentedas.com.tr/YatirimDokumanlari/Bartın%20Merkez%20Mahalle%20Duyurusu.pdf

Başkent

KAMULAŞTIRMA DUYURUSU (EXPROPRIATION NOTICE)

Ordüyeri Mahallesi (Related Neighborhood)

Tesisi planlanan ve aşağıda detayları yer alan Enerji Nakil Hattı için **Acele Kamulaştırma Kararı** verilmiş olup, Bartın 1. ve 2. Asliye Hukuk Mahkemesince belirlenen bedeller **T. Vakıflar Bankası Bartın Şubesine** yatırılmış/yatırılmaktadır.



BAŞKENT ELEKTRİK DAĞITIM ANONİM ŞİRKETİ
BARTIN OSB TİM(AKÇALI DM)-ŞEHİR MERKEZİ ENERJİ NAKİL HATTI TESİSİ
KAMULAŞTIRILMASINDA KAMU YARARI BULUNAN TAŞINMAZLAR LİSTESİ

İLİ	İLÇESİ	KÖYÜ	ADA NO	PARSEL NO
BARTIN	MERKEZ	ORDÜYERİ	294	20, 30, 34, 47, 58, 59
			429	2, 25
			485	4

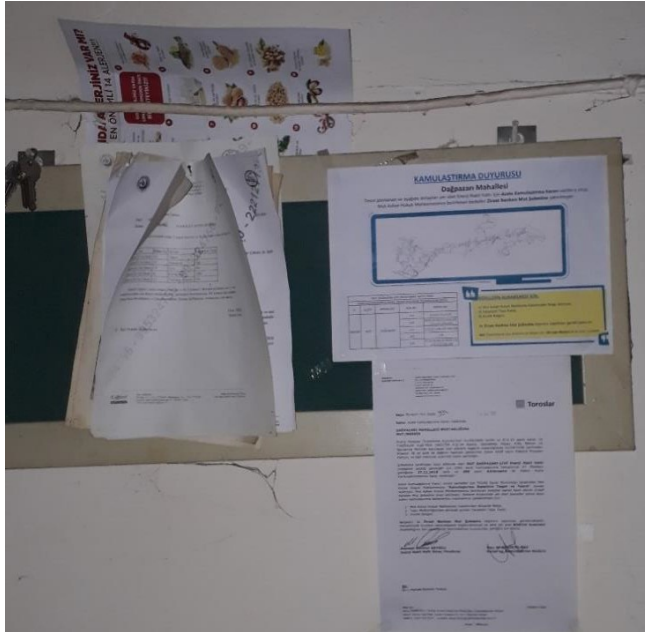
BEDELLERİN ALINABİLMESİ İÇİN; (Directions for payments)

- 1) Bartın Asliye Hukuk Mahkeme Kaleminden Belge Alınması,
- 2) Takyidatlı Tapu Kaydı,
- 3) Kimlik Belgesi,

İle **T. Vakıflar Bankası Bartın Şubesine** başvuru yapılması gerekmektedir.

Not: Yaşanabilecek olası aksaklıklarda iletişim için, **186 Çağrı Merkezi** ile iletişime geçilebilir.

Şekil 9. Kamulaştırma Duyurusu Örneği - İnternet Sitesi



Şekil 10. Kamulaştırma Duyurusu Örnekleri - Muhtarlık ve Yerel İlan Panosu

PEK'lerin endişelerini ve taleplerini kaydediyor, izliyor ve bunlara yanıt veriyoruz. Örneğin, direk konumlarına ilişkin şikayetleri değerlendiriyor ve direk konumlarının olumsuz etkilerine ilişkin şikayetleri TEDAŞ'ın onayı dahilinde ele alıyoruz.

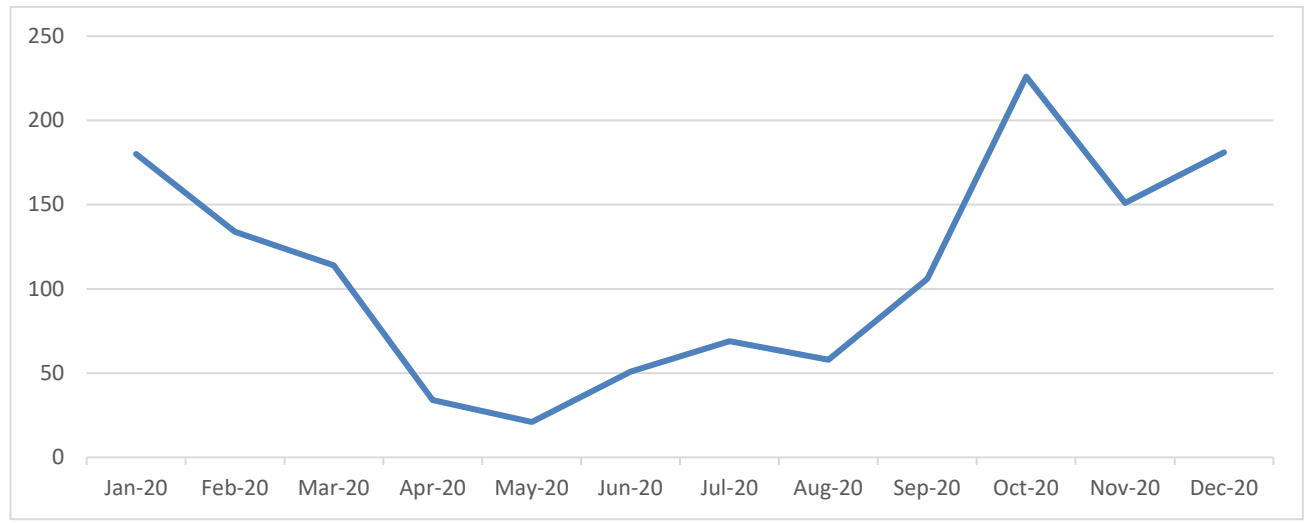
Kamulaştırma planlarının hazırlanması sırasında doğrudan etkilenen arazi sahipleri/kullanıcıları belirlenecektir. Kamulaştırma ihtiyaçlarını en aza indirmek için, gelecekteki yatırım projelerinde fiziksel yer değişikliğinden kaçınmak için gerekli tüm önlemleri alacağız ve dağıtım ağı rotaları için mümkün olduğunca kamusal alanları (yollar, caddeler, parklar, meydanlar vb.) değerlendireceğiz.

Arazi sahipleri/kullanıcıları arasında, potansiyel hassas gruplar belirlenecektir. Arazi edinimine yönelik proje bilgilerinin açıklamasının kültürel olarak uygun olduğundan ve kadınlar, engelliler, okuma yazma bilmeyenler, yaşlılar, özel ihtiyaçları olan kişiler, resmi tapusu olmayan arazi kullanıcıları ve benzeri hassas gruplara hitap ettiğinden emin oluyoruz.

c. Medyayla Etkileşim

Medyayı, müşteriler ve toplumla ilişkilerimizi güçlendirmek için bir araç olarak kullanıyoruz. Faaliyetlerimizle ilgili tüm gerekli bilgiler, gazete, dergi, TV kanalları vb. gibi yerel ve ulusal medya kuruluşları aracılığıyla yayımlanır. Faaliyet gösterdiğimiz bölge son derece büyük bir coğrafyadan oluştuğundan, bilgi yayılımı şehirlere göre farklı niteliklere sahiptir. Bilgilendirmeyi doğru ve gerekli bilgilerle gerçekleştirmek için doğru aracı belirlemek bizim işimiz. Bunun için medyayı ve halkın tepkilerini yakından takip ediyor, farklı stratejiler geliştiriyoruz. Medya ile ilişkilerimizi doğru bilgi, şeffaflık ve güven temelleri üzerine kuruyoruz. Kurumsal İletişim Bölümü, medya ile hem sözlü hem de yazılı iletişimi yönetmektedir.

Medya riskleri izlenir, analiz edilir ve şirket içerisinde değerlendirilen ve aynı zamanda yıllık olarak ELDER'e verilen 'Medya İletişim Raporu' aracılığıyla her ay raporlanır. Basın ve internet haberleri, dağıtım şirketi düzeyinde düzenli olarak kayıt altına alınmakta ve olumlu/olumsuz/nötr, kontrollü/kontROLSÜZ, yerel/ulusal vb. gibi ayrıntılı kategoriler altında toplanmaktadır. 2020 Medya İletişim Raporu'na göre basın haberleri trendi aşağıdaki şekilde verilmiştir.



Şekil 11. Son 12 Ayda Basında Yer Alan Toplam Haber Sayısı

d. Sivil Toplum Kuruluşları (STK'lar) ile Etkileşim

Sektöre özel STK'lar ile sürdürdüğümüz sağlam katılım ile, sektörümüzde lideriz. Enerjisa, sektöre özgü

gelişmelerin sürekli olarak tartışıldığı çeşitli kuruluşların üyesidir. Enerjisa'nın üye olduğu kuruluşların listesi Tablo 6'da sunulmuştur:

Tablo 5. 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 Türkiye
Yatırımcı İlişkileri Derneği - TÜYİD
EUROGIA2020

e. Toplumla Etkileşim

Enerjisa olarak, 11 milyon ağ bağlantısı ile 14 ilde yaklaşık 9,9 milyon haneye ve 21 milyon kullanıcıya hizmet veriyoruz. Bu nedenle, geniş bir ekosistemde sosyal yatırımlarla değer yaratma fırsatına sahibiz. Enerji dağıtım sektöründe bölgesel bir güç olma hedefi ile toplum için değer yaratmaya ve yerel ekonomilere katkı sağlamak için çaba gösteriyoruz. Sosyal yatırım programları oluştururken, çocukları ve gençleri doğal kaynakları koruyarak enerjinin sürdürülebilirliğini sağlamak konusunda bilinçlendirmeye odaklanıyoruz.

Dünyanın Enerjisini Koruyorum

Verimlilik, Türkiye'de enerji alanında hayati öneme sahip bir konu. Kamuoyunda ve özellikle geleceğin elçileri olarak gördüğümüz ilkökul öğrencilerinde enerji tasarrufu konusunda farkındalık yaratmayı ve yaygınlaştırmayı hedefliyoruz. Proje kapsamında; Enerjisa gönüllüleri Enerjik Gönüllüler, ilkökul öğrencilerini enerji verimliliği konusunda eğitiyor ve profesyonel oyuncularla birlikte tiyatro oyunları sergiliyor. 2010 yılında başlatılan proje ile bugüne kadar Zonguldak, Bartın, Karabük, Çankırı, Kastamonu, Adana, Gaziantep, Hatay, Mersin, Kırıkkale, Ankara, Mersin ve İstanbul'daki çocuklara ulaştık. Çocuklar ayrıca www.enerjimikoruyorum.org internet sitesi üzerinden kendilerine özel hazırlanan animasyonlar ve seslendirmelerle dünyanın enerji kaynaklarını ve bu sınırlı doğal kaynakları nasıl koruyacaklarını öğrenebilirler.

Pandemi nedeniyle 2020 yılı boyunca Enerjimi Koruyorum dijital platformlar üzerinden yayınlandı. Çocuk tiyatrosu oyunu Küsmesin Yıldızlar, video olarak yayınlandı ve şu ana kadar yaklaşık 1 milyon kez izlendi.

Çocuklara daha yenilikçi bir kanaldan üzerinden ulaşmak için bir mobil oyun tasarladık. 'Enerjimi Koruyorum' mobil oyunu, çocukların nasıl enerji tasarrufu yapacaklarını ve nelere dikkat edeceklerini öğrenirken kendi şehirlerini inşa etmelerini sağlıyor. Sınırlı enerji kaynaklarını tanıma fırsatı bulan 300 binden fazla çocuk mobil oyunumuzu oynadı.

Mobil Eğitim Merkezi Aracılığıyla Mesleki Eğitim Desteği

Meslek liseleri ve yüksek öğretim meslek okulları, enerji dağıtım sektörüne nitelikli eleman sağlayan eğitim kurumları arasında yer almaktadır. Enerji dağıtım sektöründeki işgücünün eğitim düzeyini ve sektördeki

gençlerin sayısını artırmak amacıyla, Mobil Eğitim Merkezi projesiyle Mesleki Eğitim Desteği'ni hayata geçirdik. Sektörde bir ilk olan proje, 2017 yılında başlatıldı. Elektrik-elektronik teknolojisi alanında öğrenci ve öğretmenlerin niteliklerine katkıda bulunmayı amaçlıyoruz. Proje kapsamında yer alan Mobil Eğitim Merkezi, enerji sektöründe kullanılan son teknoloji ekipman ve teknolojiler ile donatılmış olup, saha operasyonlarında ihtiyaç duyulan tüm teorik ve pratik teknik eğitimleri verebilmektedir. Ayrıca, meslek lisesi öğrencileri ve eğitimcilerinin teknik becerilerinin geliştirilmesini de destekler.

Küsmesin Yıldızlar masal kitabını da parmak kuklası ile bir paket olacak şekilde ev tiyatrosu olarak yeniden düzenleyerek 7 ilde 5 binden fazla çocuğa ulaştırdık. Proje kapsamında toplamda 14 farklı ilde (Ankara, Bartın, Çankırı, Karabük, Kastamonu, Kırıkkale, Zonguldak, İstanbul Anadolu Yakası, Adana, Osmaniye, Gaziantep, Mersin, Kilis ve Hatay) 10 binden fazla çocuğa ulaşmayı hedefliyoruz.

Meslek Lisesi Koçları

Koçluk, bireylerin öğrenme süreçlerini ve performanslarını geliştirmelerine ve çeşitli beceriler edinmelerine olanak sağlayan bir süreçtir. Koçluk ilişkileri, çalışanların yetkinliklerini geliştirmelerine de yardımcı olur. Özel Sektör Gönüllüleri Derneği'nin girişimi ve özel şirketlerin katılımıyla 2012 yılında başlatılan Meslek Lisesi Koçları Programı, Milli Eğitim Bakanlığı Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü protokolü tarafından yürütülen, gönüllülük esaslı bir programdır. Enerjisa gönüllüleri, program kapsamında meslek liselerinin 10. ve 11. sınıf öğrencilerine grup koçluğu yapıyor. Koçlar aynı öğrenci gruplarıyla iki yıl içerisinde en az 12 kez buluşarak farklı kişisel gelişim hedeflerine odaklanıyor. Bu koçluk aracılığıyla kurulan ilişkilerin, gelecekte meslek liselerine yapılacak diğer yatırımların yanı sıra burslar, stajlar ve istihdam öncelikleri gibi yeni fırsatlar yaratması bekleniyor. Bunun yanında, özel sektör ve meslek liseleri arasında kalıcı işbirlikleri oluşturmayı da hedefliyoruz.

Proje 2017 yılında başlatıldı. 2018 yılı sonu itibarıyla proje kapsamında 61 koç Ankara, İstanbul ve Adana'da 214 öğrenciye ulaştı. 2019 yılında Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı 64 öğretmenimiz, dağıtım şirketlerinde güncel uygulamalarla bilgilerini tazelemek amacıyla eğitim merkezlerimizde eğitim aldı. Pandemi sebebiyle 2020 ve 2021 yıllarında projeye ara verilmiştir.

En-Biz

Enerjisa dağıtım insan kaynakları ekibi, engellilerin iş ve gelişim süreçlerine bakış açılarını değerlendirmek için En-Biz'i hayata geçirdi. Proje, kişisel gelişim ve eğitim programları ile engelli bireylerin sosyal entegrasyonunu güçlendirmeyi amaçlamaktadır. Enerjisa, programın sonunda belirli durumlarda istihdam sağlamaktadır. Güncel olarak, 96 kişi söz konusu kişisel gelişim programlarına katılmıştır. Programın üçüncü turu 2018'de başladı. Üç bölgede 54 kişiye eğitim verdik ve bu kişilerden 13'ü işe alındı. Proje ile, diğer şehirlerdeki engelli bireylere de İletişim Becerileri ve İletişim Farkındalığı ve Etkili Bir Özgeçmiş Hazırlama ve Başarılı Bir Mülakat İçin İpuçları konularında eğitimler vermeyi amaçlıyoruz.

Defne Projesi

Enerji nakil hatlarının altındaki araziye ağaçlandırarak hatlardaki kayıpları azaltmak ve yangın riskini önlemek amacıyla, hatların altına nem içeriği yüksek defne ağaçları dikiyoruz. Bu proje, 2019 yılında Bartın Üniversitesi ortaklığıyla geliştirilmiş ve EPDK Araştırma ve Geliştirme Fonu tarafından finanse edilmiştir. Proje kapsamında elektrik hatlarının altına 5.550 fidan dikilmiştir. Üniversite tarafından yapılan bilimsel araştırmalar ile, defne ağaçlarının nem özellikleri ve maksimum yükseklikleri nedeniyle bu amaç için en uygun ağaç türü olduğu anlaşılmıştır. Bunun yanında, Üniversitenin talebi üzerine, bu defne ağaçlarının yaprakları yerel bölgesel kalkınma kooperatifi tarafından satılarak veya diğer yöresel ürünler için hammadde olarak kullanılarak, yerel gelir yaratılmasına katkıda bulunacaktır. Böylelikle, Defne Projesi yalnızca çevresel olarak sağlam bir etki azaltma yoluyla kayıpları azaltmakla kalmamakta, aynı zamanda çoklu paydaşların katılımı ile yerel kalkınmaya da katkıda bulunmaktadır.

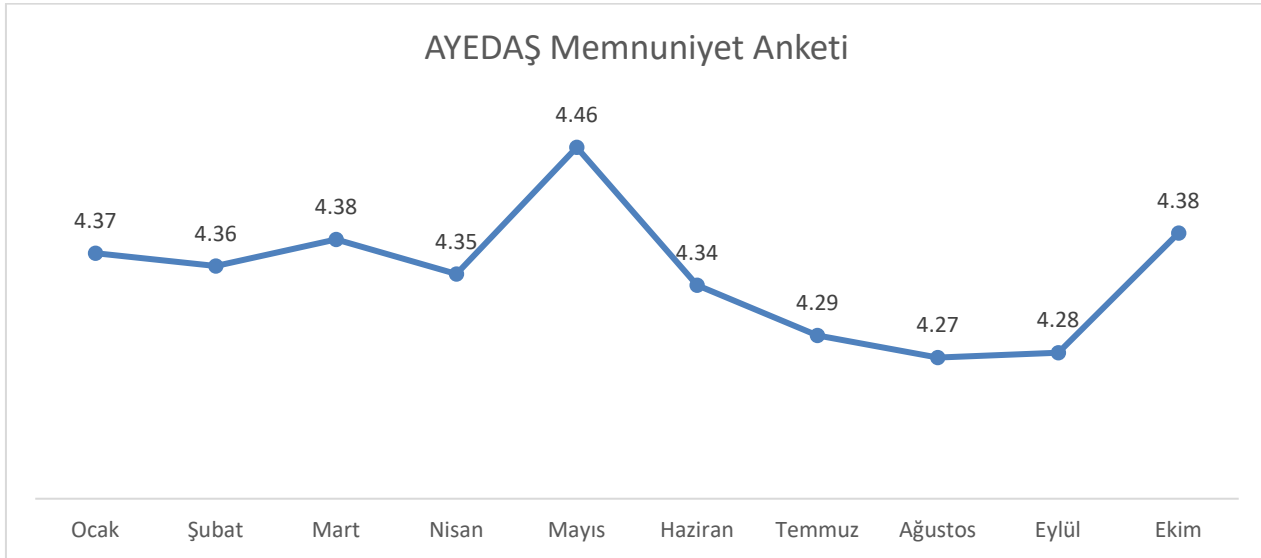
f. Müşterilerle Etkileşim

Enerjiye erişimi doğal bir insan hakkı olarak görüyoruz. Hedefimiz, ürün ve hizmetlerimizi sürekli olarak geliştirerek, enerji tedarikinde en iyi hizmeti sağlamak. Enerji dağıtım ve satış operasyonlarımızla 21 milyonu aşkın kişiye enerji sağlıyoruz. Müşteri odaklı yaklaşımımızla, sürekli dijitalleşen dünyaya ayak uyduran ve en son teknolojiden faydalanan özel hizmetler ve ürünler geliştiriyoruz.

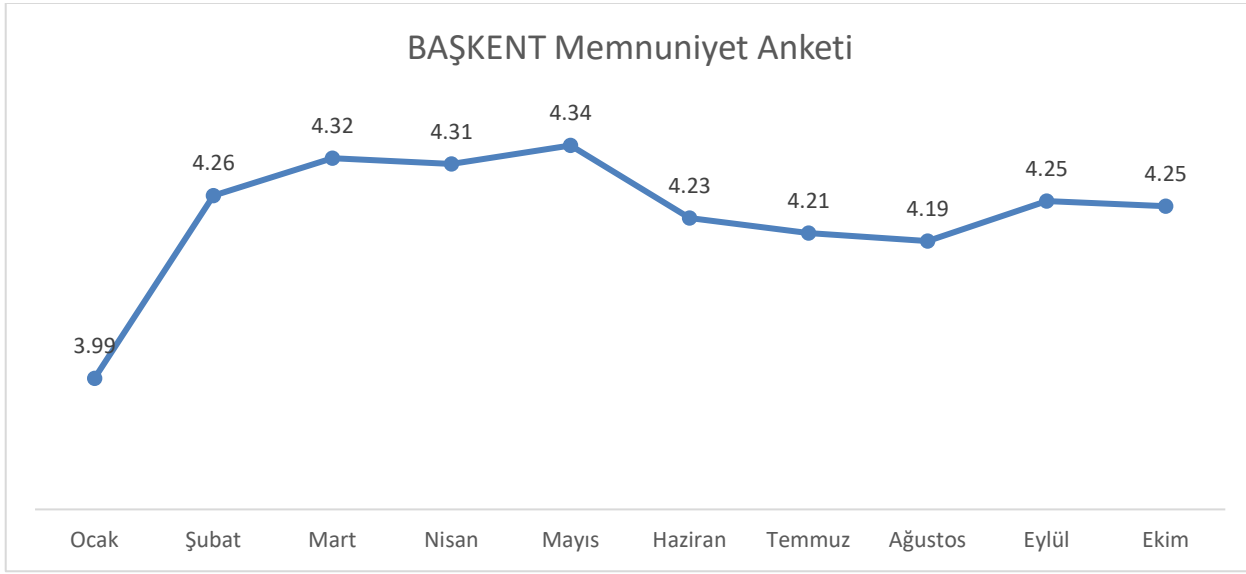
Müşteri memnuniyetini ve müşteri ile iletişimi, iç politikalarımız ve uluslararası standartlar doğrultusunda yönetiyoruz. İçselleştirdiğimiz ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti standardı ile uluslararası standartlarda hizmet sağlıyoruz. Bu bağlamda, çalışanlarımızın müşteri beklentilerine en hızlı ve verimli şekilde cevap verebilmeleri için eğitimler veriyoruz. 2021 yılında 1000'den fazla çalışanımıza müşteri odaklılık ve müşteri memnuniyeti konularında eğitim sağladık.

İletişim, memnuniyeti sağlama konusunda bir öncelik olduğundan, müşterilerimizle çeşitli kanallar aracılığıyla iletişim kuruyoruz. İletişim kanallarının çeşitliliğini artırırken, aynı zamanda bunları sorun ve şikayetleri en kısa sürede çözmek için müşterilerimizin ihtiyaçlarına göre de güncelliyoruz. Bu doğrultuda dilekçe, SMS, e-posta, kayıtlı e-posta (KEP), telefon ve internet gibi iletişim kanallarının yanı sıra; mobil uygulamalarımız Enerjisa Mobil ve Mobil 186, sosyal medya, kurumsal şikayetvar.com hesabı, WhatsAppDestek Hattı, Dağıtım Web Sitesi ve chatbot uygulamalarından da yararlanıyoruz. 41 müşteri hizmetleri merkezi, 83 işlem merkezi ve 7/24 çağrı merkezimiz ile geniş bir hizmet ağına sahibiz. Abonelik, faturalar, uygulamalar ve şikayetler dahil olmak üzere yılda, 2 milyon işlemi yönetiyoruz. Müşterilerimiz için oluşturduğumuz iletişim kanallarının çeşitliliğinin yanı sıra, hizmetlerimizi müşterilerimizin kapısına kadar getiriyoruz. Başkent ve Toroslar bölgelerinde, işlem merkezlerinden uzak alanlarda kullanılmak üzere gezici servis araçlarımız bulunmaktadır. Müşterilerimizin müşteri kanallarımızdaki yolculuklarını değerlendirmek ve deneyimlerini iyileştirmek için, düzenli olarak müşteri memnuniyeti anketleri gerçekleştiriyoruz.

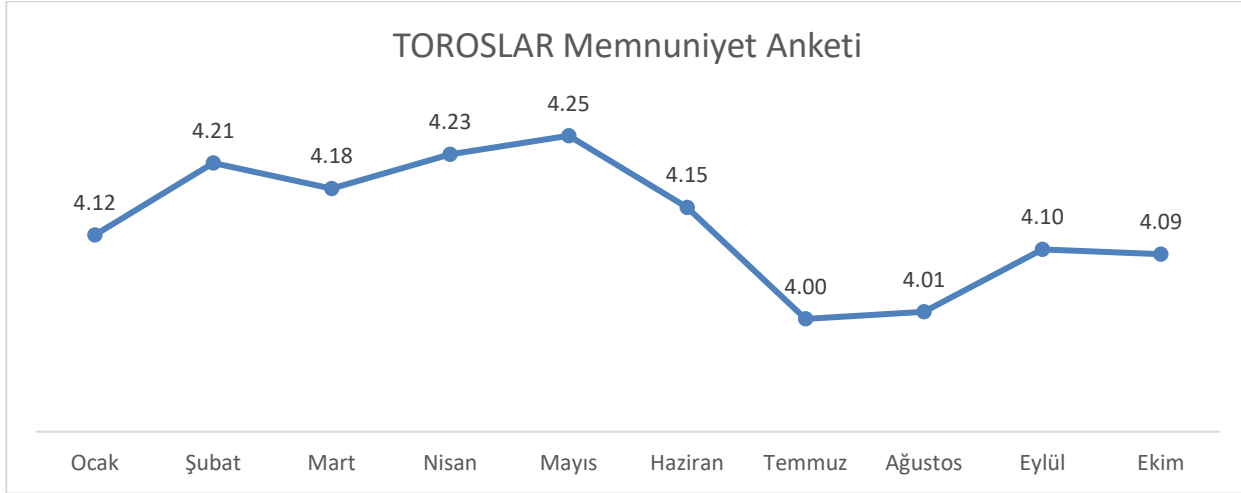
Bunun yanında, Müşteri İlişkileri bölümü tarafından hazırlanan Yıllık Performans Raporunda bölgesel ölçüm puanları yayınlanmaktadır. 2021 Ocak ayından Kasım ayına kadar olan süreçte Performans Raporuna göre her bir dağıtım şirketinin memnuniyet puanı aşağıdaki gibidir.



Şekil 12 . AYEDAŞ Memnuniyet Anketi Sonuçları, 2021



Şekil 13 . Başkent Memnuniyet Anketi Sonuçları, 20201



Şekil 14. Toroslar Memnuniyet Anketi Sonuçları, 2021

Türkiye'nin lider enerji sağlayıcısı olarak, Enerjisa, çevre ve iklimde sürdürülebilirlik ve enerji arz güvenliğini göz önünde bulundurarak, müşterilerine günlük ev aktiviteleri temelinde tasarruf yapmaları konusunda rehberlik eder. Bu kapsamda Enerjisa, 2017 yılında 'Enerjini Korum' adlı ulusal bir bilinçlendirme kampanyası başlatmıştır. Kampanya kapsamında televizyon, dijital ve yazılı medya reklamlarının yanı sıra oyunlaştırılmış bir anket aracılığıyla tasarruf alışkanlıklarını değerlendiren bir mikro internet sitesi (enerjinikoru.com) yer almaktadır.

Enerjisa, Toplum Bölümü 4.2.4'te verilen kurumsal iletişim prosedürü doğrultusunda çeşitli kurumsal sosyal sorumluluk projeleri de gerçekleştirmektedir.

Müşteri deneyimi

Enerjisa Enerji'nin temel önceliklerinden biri müşteri deneyimini optimize etmektir. Enerjisa Enerji, müşterilerine sunduğu hizmet kalitesini yükseltmek için tüm operasyonel birimlerinde müşteri odaklı bir kültürün benimsenmesini sağlamaya çalışmaktadır. Enerjisa Enerji dağıtım şirketleri, müşterilerine yeni hizmetler sunarak ve müşteri deneyimi alanına yatırım yaparak faaliyetlerine devam ederken, operasyonel süreçlerini kalite ve

sürdürülebilirlik ilkeleri doğrultusunda geliştirmeye devam etmektedir. Enerjisa Enerji, günümüz ihtiyaçları ışığında, müşterilerle birebir iletişim sağlayan müşteri iletişim kanallarının çeşitlendirilmesine öncelik vermektedir. Şirket, müşteri soru ve şikayetlerini bu kanallar üzerinden hızlı bir şekilde yanıtlayıp çözümleyerek yoğun çalışmalarına devam etmektedir.

Enerjisa Enerji müşterileri dilekçe, e-posta, telefon, internet siteleri, chatbot uygulaması, mobil uygulama (Mobil 186), kayıtlı elektronik posta (KEP), Twitter destek hesapları, kurumsal Facebook hesapları, kurumsal şikayetvar.com hesapları ve WhatsApp Destek Hattı" gibi çeşitli kanalları kullanarak istek ve şikayetlerini Şirket'e iletmektedir. Bu kanallar üzerinden paylaşılan bilgiler, Şirket'in müşteri deneyimi ilkelerine uygun bir şekilde kayıt altına alınır ve operasyon birimleriyle paylaşılır. Operasyonel birimlerden alınan geri bildirimler, tercih ettikleri geri bildirim kanalı kullanılarak müşterilere geri iletilir.

Tablo 6. Müşteri İşlemleri için Kanallar

	Çağrı merkezi	Mobil uygulama	Sosyal medya	Dilekçe	E-posta	İnternet sitesi	WhatsApp Destek Hattı	Chatbot
Endeks Okuma	X	X	X	X	X	X	X	
Sayaç İşlemleri	X	X	X	X	X	X	X	
Kesme/Açma	X	X	X	X	X	X	X	
Arızaya Bağlı Kesintiler	X	X	X	X	X	X	X	X
Hasar	X			X	X	X	X	
Aydınlatma Arızası	X	X	X	X	X	X	X	X
Kaçak	X			X	X	X	X	
Yeni bağlantı	X	X	X	X	X	X	X	

Enerjisa Enerji, teknolojik gelişmeler ve müşteri istek ve şikayetleri doğrultusunda müşteri deneyimini iyileştirmek için 2021 yılında aşağıdaki projeleri hayata geçirmiştir:

Dağıtım Web Siteleri Projesi:

Bu proje ile müşterilere daha kişiselleştirilmiş bir deneyim sunulması amaçlanmıştır ve online işlemlerin dağıtım sitelerine entegre edilmesi sağlanmıştır. Anlık arıza ve planlı kesinti bilgileri harita üzerinde detaylı bir şekilde gösterilmektedir. Müşteri ulaşamadığı bilgiler için sistem üzerinden kolayca farklı kategorilerden başvuru yapabilmekte ve geçmiş başvurularını sorgulayabilmektedir. Bunlara ek olarak müşterilerimiz dağıtım borçlarını ödeyebilmekte ve endeks girişi yapabilmektedir.

WhatsApp Üzerinden Müşteri Başvurusunun Yapılması:

Bu proje ile Whatsapp üzerinden müşteri taleplerinin alınması ve dönüşlerin yapılmasının sağlanması amaçlanmıştır. 3. Parti bir uygulama sayesinde whatsapp hattımıza yazan müşteriler ile temsilciler görüşme sağlayabilmeye başlamıştır.

Proje hedefi, 186 Çağrı Merkezi başvuru sayılarını azaltmak ve müşterilerimize daha iyi bir deneyim sunabilmektir. Bu mecraya özel olarak kurulan ekiplerimiz 7 gün 24 saat müşterilerimize hizmet vermektedir. Müşterilerin anlık taleplerini hızlıca hem mobil hem de desktop üzerinden doğrudan bir temsilciye iletebilmesinin amaçlandığı bu yeni kanalda ortalama 1,5 dakika içerisinde müşterilerin talepleri karşılanmaktadır.

Chatbot (Volti) Uygulaması:

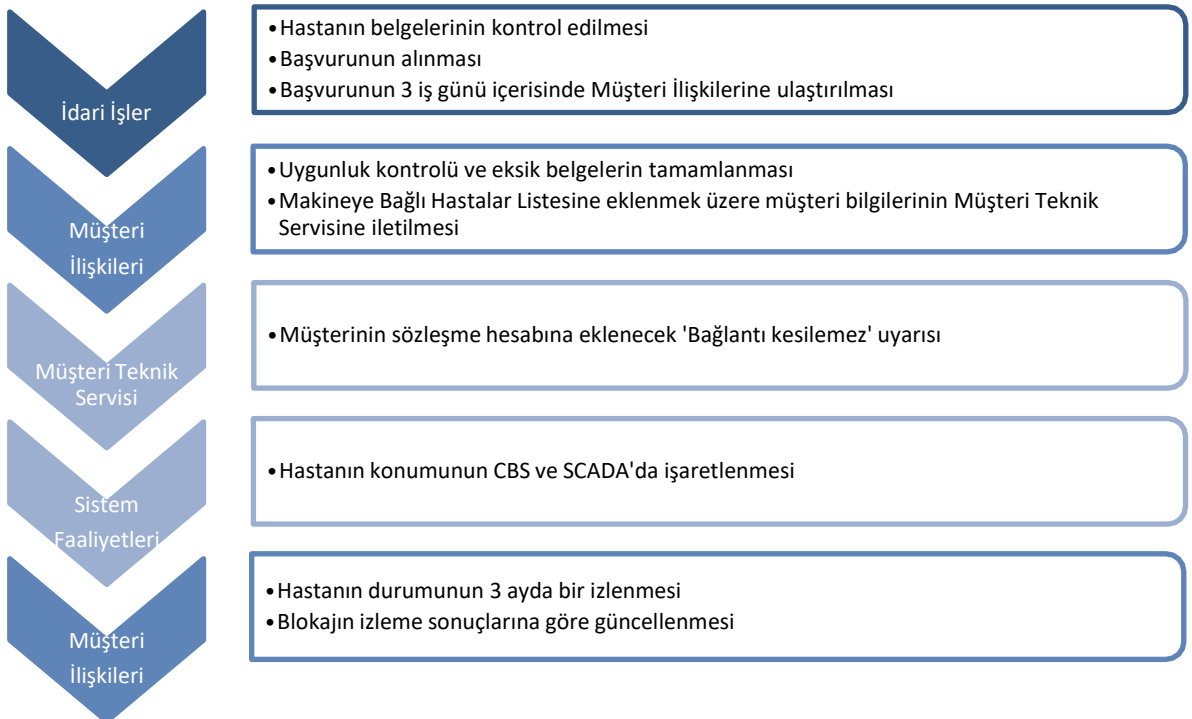
Chatbot projesi ile dağıtım web sitelerinde yer alan web-chat üzerinden müşterilerimizin farklı kategorilerde taleplerinin alınması sağlanmaktadır. Müşteriler, Chatbot üzerinden kolayca taleplerini bırakabilmekte ve geçmiş taleplerinin durumunu sorgulayabilmektedir.

RPA (Robotik Süreç Otomasyonu):

- 1. RPA_İş Atamasının RPA Tarafından Yapılması:** Müşteri ilişkileri ekibi tarafından günlük olarak yazı ekibine tanımlanan işlerin CRM ve Envision üzerinden atanması süreçleri, robotik süreçlere aktarılmıştır.
- 2. RPA_Kalıp Yazıların RPA Tarafından Yazılması:** Müşteri ilişkileri ekibi tarafından aylık ortalama 9000 adet yazı müşteriye gönderilmektedir. Kalıp yazılar hazırlanarak bu sürecin bir kısmı robota aktarılmıştır. Böylece, müşteri ilişkileri tarafından yazılan yazıların kalitesi artırılarak müşteri memnuniyetinin artırılması hedeflenmiştir.

i. Hassas Gruplar

Makineye bağlı hastaları hassas gruplar olarak görüyoruz ve elektrik kesintilerinin neden olabileceği sağlık risklerini önlemek için bir sistem geliştirdik. Bu doğrultuda, hassas müşteriler sisteme önceden kaydedilmekte ve müşterinin borcunu ödeyememiş olması veya sistem arızası/kesintisi gerçekleşmesi halinde dahi, belirtilen konumda elektrik kesintisi yaşanmaz. Müşteri İlişkileri Bölümü tarafından yönetilen bu sistemin akış şeması aşağıda verilmiştir.



5.3 Covid-19 Pandemisinde Paydaş Katılımı

EBRD'nin Nisan 2020'de yayınladığı Paydaş Katılımı Bilgilendirme Metninde de belirtildiği gibi, EBRD'nin yatırımcısı olduğu ekonomilerde Covid-19 ile ilgili zorunlu kısıtlamalar ve sosyal mesafe önlemleri, kısa vadede bazı geleneksel danışma yaklaşımlarını ortadan kaldırıyor. Bu nedenle, paydaşlarla aktif etkileşim aşamasındaki projelerde zorunlu ulusal Covid-19 kısıtlamaları ve sosyal mesafenin dikkate alındığı alternatif planların geliştirilmesi gerekiyor.

Enerjisa Enerji, bu doğrultuda bu PKP'ye yeni katılım yöntemleri dahil ederek istişare ve açıklama yaklaşımlarını güncelleştir. Covid-19 salgını sırasındaki katılım yöntemleri arasında metin tabanlı mesajlaşma, e-posta kampanyaları; sosyal toplantılar, yüz yüze toplantılar ve sosyal mesafeyle ilgili zorunlu kısıtlamaların üstesinden gelmek için çevrimiçi ve telefon tabanlı araçların kullanılması yer almaktadır. Covid-19 katılım stratejisi aynı zamanda çevrimiçi hizmetlere erişim durumunu, paydaşların okuryazarlığını ve uygun dil kullanımı gibi kültürel hususları da dikkate almakta ve savunmasız gruplara da erişildiğinden emin olmaktadır.

Tablo 7. Kısa Vadeli Paydaş Katılım Planlaması

Paydaş Grubu	Anahtar Mesajlar	Planlanan Açıklama (2022)	Yöntemler (kısavadedi)	Sınırlamalar
Devlet kurumları ve düzenleyici kurumlar	Yatırımları planlama Yatırımlar ve işlemler için gerekli yasal süreç (izinler vb.) Proje sonuçları Raporlama	Kurumsal PKP 2021 Faaliyet Raporu 2021 Sürdürülebilirlik Raporu	Resmi yazışmalar E-posta Telefon görüşmeleri Çevrimiçi toplantılar	
Analistler, kredi derecelendirme kuruluşları, finans kuruluşları, hissedarlar, yatırımcılar	Faaliyet raporları Şirket değerlendirme raporları Sürdürülebilirlik		Çevrimiçi toplantılar E-posta kampanyaları Telefon görüşmeleri İnternet sitesi	
Muhtarlar	Proje etkileri ve riskleri İnşaat ve operasyonel etki azaltma önlemleri PEK'lerden alınan dış şikayetler Yatırım talepleri		WhatsApp MuhtarDestek Hattı Telefon görüşmeleri	Düzenli olarak yüz yüze muhtar ziyaretleri yapılmayacaktır. Etkileşim, çevrimiçi kaynaklar ve telefon ile sınırlı olacaktır.

PEK'ler	Proje etkileri ve riskleri İnşaat ve operasyonel etki azaltma önlemleri PEK'lerden alınan dış şikayetler Tazminat hakları	Telefon görüşmeleriSMS Mobil uygulama İnternet sitesi	Kısa vadeli etkileşim tüm PEK'lere ulaşamayabilir
Hassas Gruplar	Makineye bağlı hasta projesi	Telefon görüşmeleriSMS	Sisteme kayıt için gerekli belgeleri almak üzere hastaların aileleri etkileşim sağlamak kısa vadede zor olabilir.
Müşteriler	Müşteri Hizmetleri Proje etkileri Müşterilerden alınan dış şikayetler	Çağrı merkezi Mobil Uygulama İnternet sitesi Sosyal medya SMS Çevrimiçi Memnuniyet Anketleri Whatsapp Chatbot	
Basın	Yatırımlar Proje etkileri	E-posta Telefon görüşmeleri Çevrimiçi toplantılar	
STK'lar	Yatırımlar Proje etkileri	E-posta Telefon görüşmeleri Çevrimiçi toplantılar	
Sendikalar	Pandemi döneminde işçi hakları ve çalışma koşulları İSG uygulamaları	E-posta Telefon görüşmeleri Çevrimiçi toplantılar	

Ayrıca sahada çalışan ve paydaşlarla doğrudan temas halinde olan çalışanlar, İSG politikaları ve devlet kısıtlamalarına uygun gerekli donanım ve Enerjisa'nın Covid-19 Önleme Planı gibi Covid-19 plan ve politikalarına ilişkin eğitim/bilgilere sahip olacaktır.

6 ŞİKAYET MEKANİZMASI

6.1 Dış Şikayet Mekanizması

Enerjisa, yürürlükte olan bir dış şikayet mekanizmasına sahiptir. Aşağıda listelenen kanallar, Enerjisa'nın elektrik dağıtımlarına ilişkin şikayetlerin alınması için kullanılmaktadır:

- 186 çağrı merkezi,
- Mobil 186 uygulaması,
- Sosyal medya hesapları (Twitter, Facebook),
- 'Şikayetvar' internet sitesi
- Kurumsal internet sitesi,
- Dağıtım Web Sitesi
- Chatbot Uygulaması
- E-posta,
- Devlet daireleri/Açık kapı (Kamu kurumlarından gelen yazılı şikayetler),
- Dilekçeler,
- Enerjisa Operasyon Merkezleri,
- WhatsApp Destek Hattı

Şikayetler, davranışa dair şikayetler (Enerjisa çalışanları) ve diğer şikayetler olarak kodlanır. Diğer şikayetler, ilgili kategoriye göre değerlendirilerek ilgili birime yönlendirilir. Cevaplar, ilgili iletişim kanalı üzerinden 15 iş günü içerisinde başvuru sahibine gönderilir. Kurumsal internet sitesinde bulunan şikayet başvuru formu aşağıdaki Şekil 16'te gösterilmiştir.

The screenshot displays the Enerjisa corporate website. The top navigation bar includes the Enerjisa logo, links for 'Enerjisa Hakkında', 'Yatırımcı İlişkileri', 'Eviniz', 'İş Yeriniz', 'Abonelik', 'TÜRKÇE', a search icon, 'ONLINE SERVICES', and 'Sav Me'. The main content area is divided into two columns. The left column, titled 'Enerjisa Hakkında', lists links for 'Şirket Profili', 'Operasyonlarımız', 'Hissedarlarımız', 'Bilgi Güvenliği', 'Çevrimiçi Hizmetler', 'Kariyer', and 'Yardım', along with the contact number '4444372' and the website 'enerjisa.com.tr'. The right column, titled 'Müşteri Şikayetleri', contains a complaint form with fields for 'Ad Soyad', 'E-posta', 'Konu', and a 'Mesajınız...' text area. At the bottom right of the form, there are social media icons for Twitter, Facebook, YouTube, Instagram, and LinkedIn.

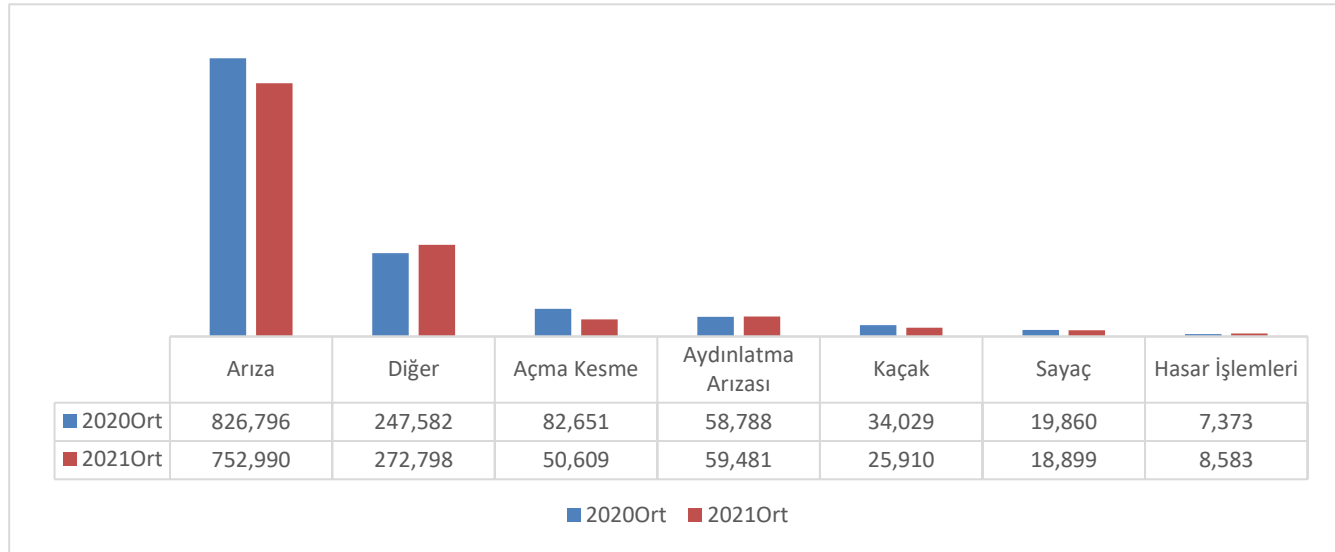
Şekil 16. Kurumsal İnternet Sitesinde Bulunan Şikayet Formu (www.enerjisa.com.tr)

2021 yılında Başkent EDAŞ, Toroslar EDAŞ ve AYEDAŞ için Ocak ayından Kasım ayına kadar olan toplam 11.893.224 adet müşteri başvurusu kaydedilmiştir. Müşterilerden ve kamu kuruluşlarından alınan başvuru sayıları aşağıdaki şekilde verilmiştir. Toplam başvuruların yaklaşık 'sı %96'sı 15 iş günü içerisinde kapatılmıştır.



Şekil 17. 2021 Başvurular

Başvuruların kategoriler bazında dağılımına göre, hem 2020 ortalama hem de 2021 Ocak ayından Kasım ayına kadar olan başvuruların ortalamasının " büyük bölümü elektrik kesintisi ile ilgili olmuştur. 2020 yılı ile karşılaştırıldığında, 2021 yılında elektrik kesintisi şikayetlerinin yaklaşık %4,5 oranında azaldığı görülmektedir.



Şekil 18. Kategoriye Göre Başvuru Sayısı, 2020-2021(2021 yılı için Ocak ayından Kasım ayına kadar olan ortalama başvurular dahildir)

Başvuruların bu kategorilere dağılımı, aylık/yıllık raporları ve PKP'ler aracılığıyla düzenli olarak dağıtım şirketi bazında kaydedilir ve analiz edilir.

6.2 İç Şikayet Mekanizması

Enerjisa, EBRD PG 2'yi karşılamak amacıyla sürekli olarak güncellenen bir şirket içi şikayet mekanizmasına sahiptir.

Etik Kurallar

Enetik olarak adlandırılan Enerjisa İş Etiği Kuralları, çalışanların tüm iş süreçlerinde ortak değerlerle hareket etmeleri için bir çerçeve oluşturur. Enerjisa Enerji, İş Etiği Kuralları ile çalışanların kamu kurumları, müşteriler, hissedarlar, rakipler, tedarikçiler, bayiler, yetkili satıcılar ve hizmet sağlayıcılarla ilişkilerinde dürüst ve etik davranışlar sergileyeceğini taahhüt eder. Bu Kurallar, yazılı ve görsel medya ile sosyal medyaya ilişkin ilkeleri; çıkar çatışmaları ve siyasi faaliyetleri; dernek üyeliklerini, para, hediye ve bağış kabul etmeyi ve vermeyi; dış görevleri; kıyafet yönetmeliğini; akrabalarıyla birlikte çalışanları; iş sağlığı ve güvenliği ve çevrenin korunmasını; ve madde kullanımını kapsar.

Etik Kurulu, kuralların uygulanmasından ve uyum sürecinin takibinden sorumludur. İnsan Kaynakları Bölümü de çalışanlara kurallara uyum konusunda rehberlik etmesi için Etik Danışmanları atar. Bu danışmanlar, çalışanları iş etiğini ihlal edebilecek konular hakkında bilgilendirir ve gerçekleştirilen eylemleri izler. Ayrıca yönetim kurulu üyeleri tarafından yürütülen etik izleme faaliyetlerini de destekler. Yönetim Kurulu'nun %25'i kadınlardan oluşmaktadır. Başkan ve CEO pozisyonlarında farklı kişiler bulunmaktadır. İç Denetim Komitesi, Riskin Erken Tespiti Komitesi ve Kurumsal Yönetişim Komitesi, Yönetim Kurulu'na bağlı olarak faaliyet göstermektedir.

Enerjisa Enerji, vizyonu ve misyonu doğrultusunda, kapsamlı bir Süreç Modeli ile belirlenen iş süreçlerini sürekli olarak gözden geçirmekte ve güncellemektedir. Enerjisa Enerji, kurumsal yönetişimin etkinliğini artırmak için süreç sahiplerinin öncülüğünde performans göstergelerini, riskleri ve fırsatları belirleyip izleyerek gerekli iyileştirmeleri hayata geçirmektedir.

İç Denetim bölümü, iş etiğine aykırı durumları takip eder. Danışmanlar ayrıca şirket içindeki iş etiği eğitimlerinin ve uygulamalarının etkinliğini de takip ederler.

Enerjisa'nın tüm çalışanları ve diğer paydaşları, etik kurallara uygunsuzluk durumlarını Enerjisa Enetik'e çeşitli kanallardan bildirebilirler. E-posta: ENETİK@enerjisa.com, etik bildiri formu www.enetik.enerjisa.com, telefon: +90 (312) 573 55 55, faks: +90 (312) 573 55 55 veya posta ile: P.K. 2 06510 Emek/Ankara. Sabancı Holding hattı üzerinden bildirimde bulunmak da mümkündür. İç Denetim Bölüm Başkanı, bildirimlere erişme yetkisi olan tek kişidir ve tüm bildirim kanallarının güvenliği, gizliliği ve yönetiminden sorumludur. İç Denetim Bölümü Etik ve Teftiş Ofisi, telefon, e-posta, faks veya posta yoluyla gelen Enetik bildirimlerini bağımsız ve kapsamlı bir şekilde inceler. Sonuçlar, gerekli görüldüğünde üst yönetime ve Disiplin Kurulu'na rapor edilir ve Denetim Komitesi'ne konu hakkında bilgi verilir. Enerjisa Enerji, 2018 yılında etik konularda 107 bildirim almıştır. Başlıca yolsuzluk sorunları rüşvet, şirket kaynaklarının özel amaçlar için kullanılması, şirket aleyhine uygunsuz işlemler ve hırsızlık olmuştur.

İç Denetim

Enerjisa Enerji, iç denetim yoluyla verimli ve etkin işletimi sağlar. İç Denetim faaliyetlerinin bir parçası olarak; Yönetim Kurulu, Enerjisa ve iştiraklerinin yasalara ve diğer ilgili mevzuat ve iç prosedürlere uygun olarak faaliyet gösterdiğinden emin olur. Kurul ayrıca, iç denetim yoluyla risk yönetimi sistemlerinin etkinliğini garanti altına almayı da amaçlamaktadır. İş süreçlerini iyileştirmek ve kuruma değer katmak için önleyici tedbirlerin alınması, kurumsal varlıkların korunması ve işletimsel verimliliğin artırılmasına yönelik içgörüler ve öneriler sunulmaktadır.

İç Denetim Bölümü, bağımsız Yönetim Kurulu üyelerinden oluşan Denetim Komitesi'ne doğrudan raporlama yapmaktadır. İç denetim planı yıllık olarak güncellenir. Denetim, Denetim Komitesi ve Yönetim Kurulu'nun onayının ardından, uluslararası standartlar uyarınca yapılmaktadır. Bu uygunluk, 2018 yılında bağımsız bir kalite güvence değerlendirmesi ile onaylanmıştır.

Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele

Rüşvet ve yolsuzlukla mücadele, tüm endüstriyel faaliyetlerin ve iş ilişkilerinin etik ilkelere bağlı kaldığından ve adil ve şeffaf bir tavrın benimsendiğinden emin olunmasında hayati bir rol oynar. Enerjisa Rüşvet ve Yolsuzlukla

Mücadele Politikası, İş Etiği Kuralları'ndaki rüşvet ve yolsuzlukla mücadele yaklaşımlarının ayrıntılarını sunar. Bu politikanın uygulanmasından ve güncellenmesinden Yönetim Kurulu sorumludur. Bununla birlikte, Kurumsal Yönetim Komitesi, İç Denetim Bölümü ve Etik Kurul'a belirli görevler verilmiştir.

Söz konusu politika; tüm çalışanlar, mal ve hizmet sağlayıcılar ve bunların çalışanları, tedarikçiler, danışmanlar, avukatlar ve dış denetçiler dahil olmak üzere, Enerjisa adına hareket eden kişi ve kuruluşlar (iş ortakları) için bağlayıcıdır.

İş Etiği eğitiminin bir parçası olarak, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele konusunda toplam 1997 saat eğitim verilmiştir. İşveren temsilcileri arasında imzalanan Enerjisa İş Etiği Kuralları ve Toplu Sözleşme Anlaşmaları, rüşvetle mücadeleye dair katı kurallar ortaya koymuş ve Disiplin Kurulları tarafından uygulanacak yaptırımları tanımlamıştır. Bu kapsamda, İç Denetim tarafından bir ihlal rapor edilmesi halinde yaptırım uygulanmakta ve Disiplin Kurullarına bildirilmektedir.

7 KAMUYU AYDINLATMA

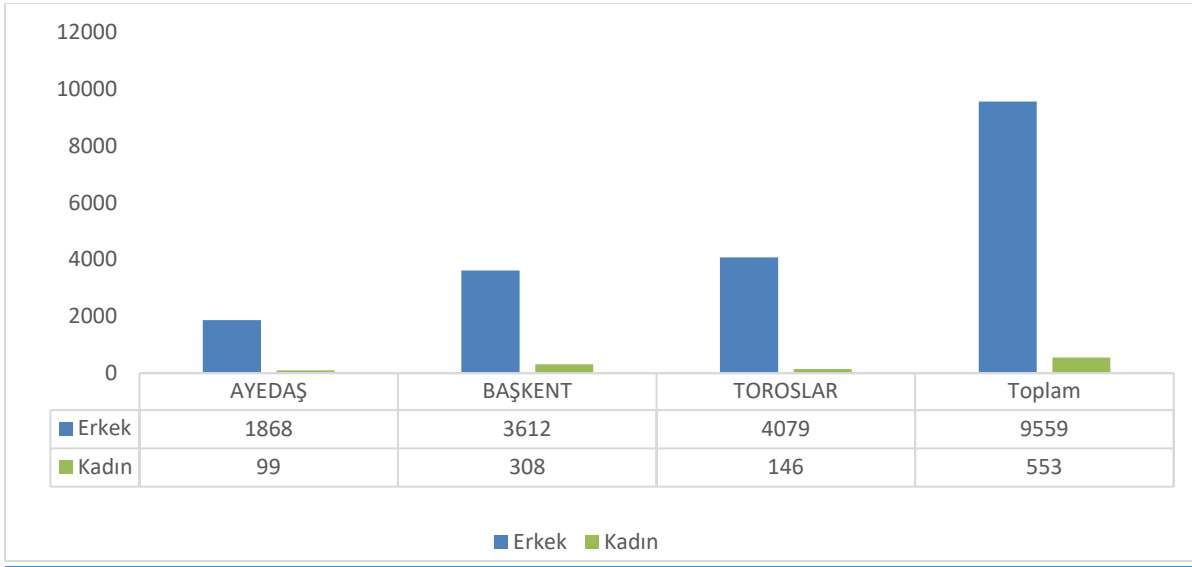
Enerjisa Enerji olarak paydaşlarla ilişkilerimizde şeffaflığı taahhüt ediyor ve en iyi uygulamalar gereğince, kamu ile istişare belgelerinin tamamını açıklıyoruz. Paydaş katılımı konusunda açık kapı politikası sürdüreceğiz. Bu bağlamda, bu PKP kurumsal internet sitemiz <https://www.enerjisa.com.tr/> ve Yatırımcı İlişkileri internet sitemiz <https://www.enerjisainvestorrelations.com/> üzerinden erişime açık olacaktır.

7.1 Cinsiyet Eşitliği

İşe alım prosedürümüzde de belirtildiği üzere, Enerjisa Enerji'de işe alımlar; cinsiyet, uyruk, etnik köken gözetmeksizin, kurum kültürü, şirket hedefleri, belirli yetkinlikler, bilgi ve deneyim temelinde en uygun adayı bulup yerleştirmek amacı doğrultusunda gerçekleştirilmektedir. Çalışanların işe alındıktan sonra çalışma hayatları boyunca şirketin sunduğu fırsatlardan eşit şekilde yararlanmasına da önem veriyoruz.

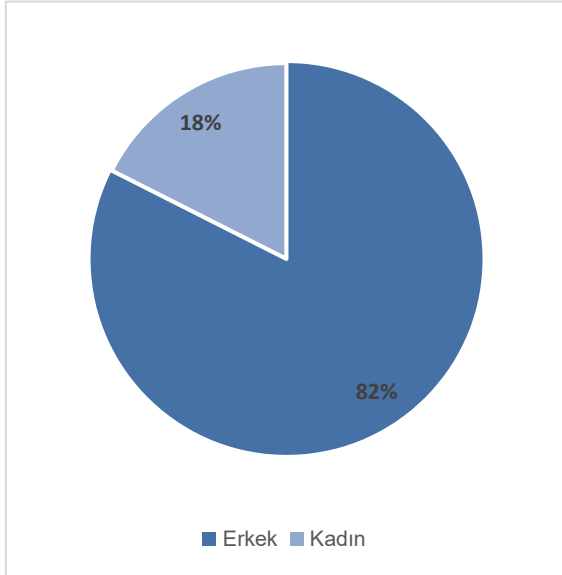
İş ilişkileri, ilgili mevzuata uygun olarak yürütülür. İK Politikamızda, işyerinde çalışanlar için adil bir çalışma ortamının oluşturulması ve sürdürülmesinin en önemli öncelikler olarak kabul edildiğinin altını çiziyoruz. Çalışanlar arasında dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, din, mezhep, yaş, bedensel engellilik vb. nedenlerle ayrımcılık kesinlikle yasaktır.

Bunların yanında, 2019'da Birleşmiş Milletler Kadını Güçlendirme İlkeleri'ni (WEP'S) de imzaladık. Enerjisa, Kadını Güçlendirme İlkeleri Beyannamesi'ni imzalayarak, iş hayatında kadın-erkek eşitliği yaklaşımını benimsediğini ve desteklediğini beyan etmiş ve bu alanda birçok firmaya öncülük etmiştir. Kadın ve erkek çalışanlar için eşit fırsatları garanti eden politikalarımız ve prosedürlerimiz olmasına rağmen, sahadaki sayaç işlemleri, onarım, bağlantı kesme-açma, bakım gibi işleri içeren pozisyonlar, elektrik dağıtım işinin doğası gereği kadın başvuru sahipleri arasında popüler değildir. Yönetim pozisyonları, beyaz yakalı işler ve çağrı merkezleri en çok kadın çalışanlara sahip bölümlerdir. Dağıtım şirketleri ve bölümler bazında cinsiyete göre çalışan sayıları İK departmanı tarafından kayıt altına alınmakta ve takip edilmektedir. Şirketlere göre kadın çalışan sayıları aşağıdaki gibidir. Buna göre, toplam çalışanların yaklaşık %6'sı kadındır. En yüksek kadın çalışan oranı Başkent (%7,9) olup, ikinci sırada Ayedaş (% 5) ve son sırada Toroslar (% 3,5) bulunmaktadır.



Şekil 19. Çalışanların Cinsiyete Göre Dağılımı

Şekil 20, yönetici personelin cinsiyete göre dağılımını göstermektedir. Yüzde 18’lik kadın yönetici/müdür oranı, Türkiye ortalamasının (%14,7) üzerindedir¹.



Şekil 20. Yönetim Personelinin Cinsiyete Göre Dağılımı

Öte yandan, şirketin toplumsal cinsiyet yönünden etkisini ortaya koyan göstergeler geliştirilecek ve detaylandırılacaktır. Aşağıdaki konulara ilişkin veriler, cinsiyete göre ayrılacak ve sonuçlar hem şirket içinde hem de etkileşim kurduğumuz paydaşlarda toplumsal cinsiyet eşitliğine katkı sağlamak amacıyla kurumsal düzeyde harekete geçilmesi için kullanılacaktır.

- Faaliyetlerin ve hizmetlerin cinsiyet etkisi (özellikle aydınlatma hizmetleri gibi kadın dostu şehirlere katkı sağlayan uygulama ve programların etkisi)
- KSS proje ve faaliyetlerinin cinsiyet etkisi (eğitim, staj, sponsorluk, etkinlik, bağış vb. katılımcıları/ yararlanıcıları)
- Şikayetlerin cinsiyete göre dağılımı (sayı ve içerik olarak)

8 KAYNAKLAR VE SORUMLULUKLAR

Şirket, Proje ile ilgili olarak paydaşların tümünün katılımını üstlenme ve denetlemede genel bir sorumluluğa sahip olacak ve ilgili faaliyetlerin etkin biçimde ve uygun standartlarda yürütülmesini sağlamak için mevcut kaynakları kullanacaktır. Alınan şikayetler ve gerçekleştirilen/gerçekleştirilecek eylemlere yanıt durumu ve sonuçlar aylık raporlarda özetlenecektir. Bu raporlar, alınan şikayetlerin sayısını ve niteliğini ve Şirketin şikayetlerin ele alınmasındaki performansını detaylandıran bir bölüm içerecektir.

9 İZLEME VE RAPORLAMA

Projenin genel performans/sürdürülebilirlik yönlerini içeren PKP izleme ve değerlendirme raporları, Enerjisa tarafından paydaşlarla periyodik olarak kurumsal internet sitesi üzerinden paylaşılacaktır.

Bağımsız bir Danışman/Danışmanlık Firması tarafından yılda bir kez izleme, şeffaflığı ve güvenilirliği artırmaya yönelik PKP izleme çalışmalarının bir parçası olacaktır. Bu PKP'de tanımlanan eylemler, bu dış izleme süreci sırasında değerlendirilecektir. PKP'nin izlenmesi için bir çerçeve aşağıda verilmiştir.

Tablo 8. PKP İzleme Göstergeleri

Konu	İzleme Göstergesi	İzleme Sıklığı	Sorumlu
Müşterilerin ve toplumun güveni ve memnuniyeti	- Elektrik aboneleri ve kullanıcılarının memnuniyet anketi sonuçları - Kendilerine ait özel arazilerin kamulaştırılmasından etkilenen kişilerin arazi edinim sürecine ilişkin tutum ve geri bildirimlerine ilişkin gözlemler - Kamu ve yerel makamların geri bildirimleri ve yorumları - İşyerleri, sanayi veya ticaret firmaları gibi kurumsal müşterilerin geri bildirimleri - Toplum/müşteri güveni ve memnuniyeti ile ilgili şikayet mekanizması analizi sonuçları - Basın ve sosyal medya maruziyet analizi verileri	Aylık	Müşteri İlişkileri Müşteri İşlemleri Kurumsal İletişim Gayrimenkul ve Kamulaştırma İnşaat İşleri
		Yıllık	Üçüncü taraf/Danışman
Paydaş katılım süreci ve şikayet mekanizması		Haftalık ve Aylık	Müşteri İlişkileri Müşteri İşlemleri
	- Dağıtım şirketi düzeyinde paydaş katılım süreci - faaliyet kayıtları, toplantı sayısı, yerel makamlara veya diğer yerel paydaşlara yapılan ziyaretler, kamulaştırmadan etkilenen		Kurumsal İletişim Ağ ve Sistem İşlemleri İK

PEK'ler ile toplantılar, medya yansıması, KSS faaliyetleri (sponsorluklar dahil) - Projeye özel etki raporlaması - Hasta Var, Defne, Dünyanın Enerjisini Koruyorum, Meslek Lisesi Koçları vb. - Çağrı merkezi memnuniyet verileri - Şikayet mekanizması verileri - çözülmüş/çözülmemiş şikayet sayıları, şikayet kapatma süresi/oranı, şikayette bulunanın bilgilendirilme süresi, şikayetin sonuçları (alınan önlemler).	Yıllık	Üçüncü taraf/Danışman
---	--------	-----------------------

Aşağıdaki tablo izleme ve değerlendirmede kullanılacak raporlama çalışmalarını göstermektedir.

Tablo 9. PKP Raporlama Çalışmaları

No	Rapor/Belge	Zaman Dilimi	İlgili Bölüm/Taraf
1	Enerjisa Faaliyet Raporu	Yıllık	Bütün Bölümler
2	AYEDAŞ Faaliyet Raporu	Yıllık	Dağıtım Şirketi Yöneticileri
3	Başkent Faaliyet Raporu	Yıllık	Dağıtım Şirketi Yöneticileri
4	Toroslar Faaliyet Raporu	Yıllık	Dağıtım Şirketi Yöneticileri
5	SYİP gibi EBRD ve UFK gereksinimleri ile ilgili hazırlanan/hazırlanacak raporlar	Daha sonra belirlenecektir	Sosyal İzleme Ekibi
4	ELDER Raporu	Yıllık	ELDER
5	Medya Analiz Raporları (sosyal medya dahil)	Aylık ve Yıllık	Kurumsal İletişim
6	Ziyaret/Toplantı İzleme Kayıtları	Aylık	Merkez Ofis (Kurumsal İletişim), Dağıtım Şirketleri Yöneticileri
7	ELDER için hazırlanan raporlar	Aylık	Kurumsal İletişim
8	Kurumsal ve Dağıtıcılara ait PKP Faaliyetleri	Aylık ve Yıllık	Merkez Ofis, Dağıtım Şirketi Yöneticileri
9	Bakanlık Müşteri Memnuniyeti Anketi	Aylık ve Yıllık	Bakanlık
10	Enerjisa Müşteri Memnuniyeti Anketi	Aylık ve Yıllık	Müşteri İlişkileri
11	EPDK Çağrı Merkezi Memnuniyet Anketi	Aylık ve Yıllık	EPDK, Müşteri İlişkileri
12	Çalışan Motivasyon Ödülleri ve Memnuniyet Anketi	Yıllık	İK

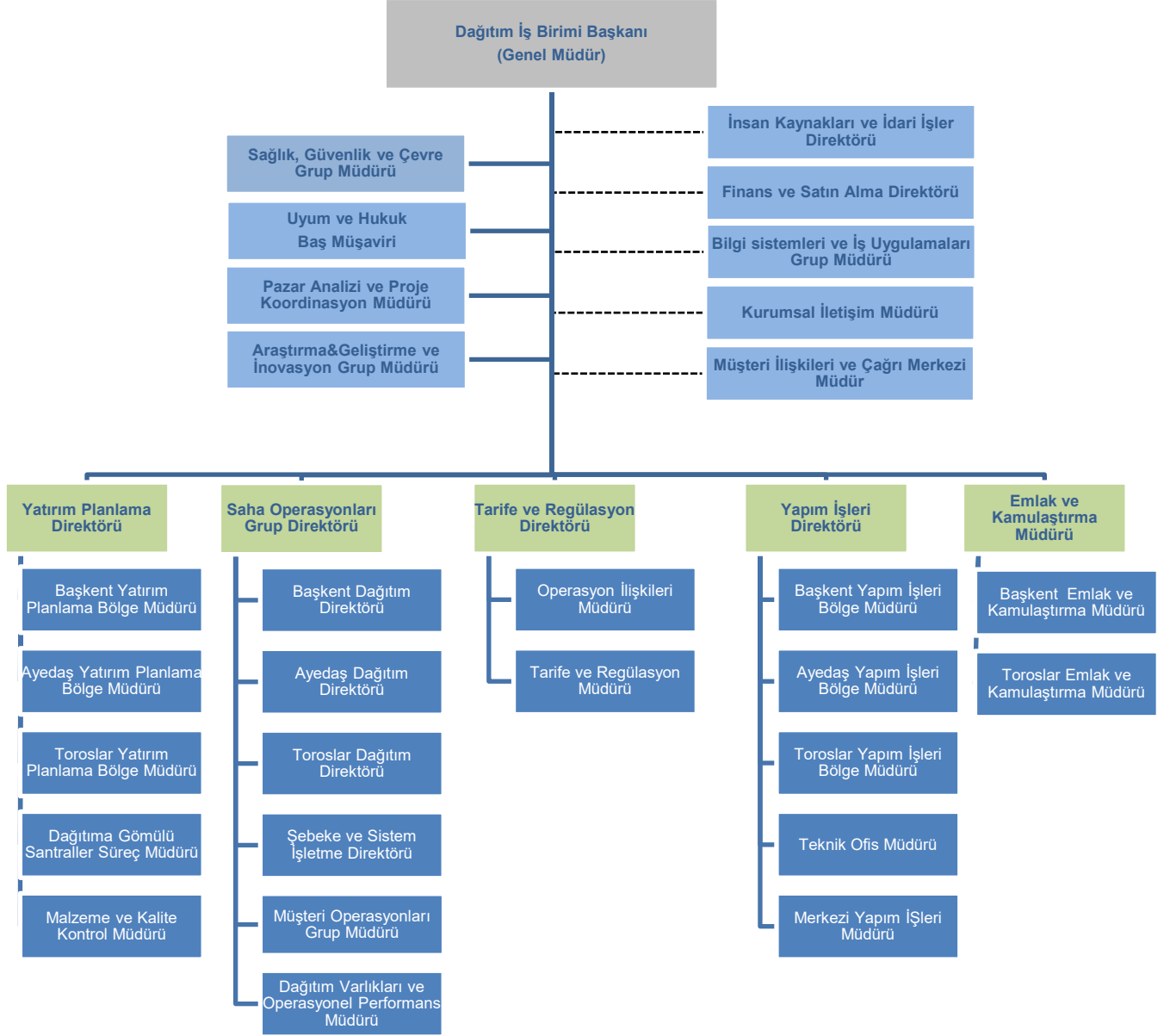
13	Yükleniciler İçin Yüklenici Yönetim Planına İlişkin Raporlar	Aylık ve Yıllık	Yüklenici Firmalar İSG-Ç İK
14	Şikayet ve talep analizi sonuçları	Aylık ve Yıllık	Müşteri İlişkileri Kurumsal İletişim Diğer İlgili Bölümler
15	Enerjisa ve Dağıtım Şirketleri Bölüm Raporları	Aylık	Merkez Ofis, Şirket Yöneticileri

10 KAMU İÇİN 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

Ek A: Organizasyon şeması



Ek B: Yorum/Şikayet Formu

YORUM/ŞİKAYET FORMU		
YORUM VE/VEYA ŞİKAYETTE BULUNAN KİŞİ HAKKINDA BİLGİLER (İsminizi vermek istemiyorsanız lütfen burayı boş bırakın. Yorumlarınız/şikayetleriniz Enerjisa tarafından yine de değerlendirilecektir)		
Ad Soyad:		
Tarih:		
İletişim bilgileri: (Lütfen sizinle nasıl iletişim kurulmasını istediğinize bağlı olarak gerekli bilgileri sağlayınız)		
Posta ile		
Telefon ile		
E-posta ile.....		
Amacınızı belirtin: ☐ Yorum ☐ Şikayet		Tamamlanan Yorum/Şikayet Formu nüshasının alındığını onaylayan imza
Kaydeden: ☐ Yorum/şikayette bulunan kişi ☐ Diğer (lütfen belirtin)		
YORUMLARINIZ (Gerekirse sayfanın arkasına devam ediniz)		
ŞİKAYETİNİZ HAKKINDA BİLGİ		
Şikayetin Açıklaması (Gerekirse sayfanın arkasında devam ediniz)		
Şikayete İlişkin Olayın Tarihi		
☐ Tek seferlik olay/şikayet (Tarih)		
☐ Birden fazla seferlik olay (kaç defa olduğunu belirtin)		
☐ Süregelen olay (sorun şu anda devam ediyor)		
Sorunu çözmek için ne önerirsiniz? (Gerekirse sayfanın arkasında devam ediniz)		
Bu bölüm Enerjisa tarafından doldurulacaktır		
YORUM DURUMU		
Yorum Kaydedildi (E/H)	Sunulma tarihi:	Kaydeden:
Yanıt Gerekli (E/H)	Yanıtın gönderildiği tarih:	
ŞİKAYET DURUMU		
Şikayet Kaydedildi (E/H)	Sunulma tarihi:	Kaydeden:
Yanıtın gönderildiği tarih:	Şikayet kapatıldı (E/H):	Kapanış tarihi ve imza: