

<b>ZORLUENERJİ</b>	<b>İSGÇ&amp;SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK DİREKTÖRLÜĞÜ</b>	Dok. No.: KI-PR002
		Yayın Tarihi: 13.11.2023
	<b>PAYDAŞ YÖNETİŞİM PROSEDÜRÜ</b>	Rev. Tarihi: 13.11.2023
		Rev. No.: 0
		Sayfa No.: 1 / 10

## İÇİNDEKİLER

1.0	AMAÇ	2
2.0	KAPSAM	2
3.0	REFERANSLAR	2
4.0	TANIMLAR VE KISALTMALAR	2
5.0	SORUMLULUKLAR	3
6.0	UYGULAMA	3
6.1	Paydaşların belirlenmesi	3
6.2	Paydaş Analizi ve Haritalaması	4
6.2.1	Paydaşların Tespiti	4
6.2.2	Paydaşların Önceliklendirilmesi	5
6.2.3	Paydaşların Değerlendirilmesi	5
6.2.4	Paydaş Görüşlerinin Alınması ve Değerlendirilmesi	7
6.3	Paydaşlarla İletişim Metotlarının Belirlenmesi	7
6.4	Paydaşların Önceliklerinin Belirlenmesi	8
6.5	Geri Bildirim Kayıt Mekanizmasının Kurulması	9
6.6	Paydaş Katılım Sürecinin Performans Takibi	9
6.7	Paydaş Kapasitesi Geliştirme Planları	9
6.8	Kazanılmış Dersler	9
7.0	İLGİLİ DOKÜMANLAR	10
8.0	GÖZDEN GEÇİRME	10

<b>ZORLUENERJİ</b>	<b>İSGÇ&amp;SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK DİREKTÖRLÜĞÜ</b>	Dok. No.: KI-PR002
		Yayın Tarihi: 13.11.2023
	<b>PAYDAŞ YÖNETİŞİM PROSEDÜRÜ</b>	Rev. Tarihi: 13.11.2023
		Rev. No.: 0
		Sayfa No.: 2 / 10

## 1.0 AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Zorlu Enerji faaliyetlerinden etkilenen kişiler ile diğer paydaşlara, gerekli bilgilerin zamanında ve erişilebilir bir şekilde temin edilmesini sağlamak, anlamlı bir istişare sürecinin yürütülmesi yoluyla paydaşların da Şirkete (Zorlu Enerji) ve etkilerine, ayrıca alınacak hafifletici önlemlere ilişkin kendi görüşlerini ifade etmesine olanak tanımaktır. Paydaş yönetim süreci aşağıda sıralanan konulara destek olmaktadır:

- Etkilenen olası tüm paydaşların belirlenmesi ve paydaş katılımına dahil edilmesi,
- Belirleme sürecinin bir parçası olarak hassas/savunmasız grupların tanımlanması
- Etkilenecek tüm tarafların Şirket'i en iyi şekilde anlamalarının sağlanması,
- Yerel paydaşları içeren etkileşim stratejisi oluşturulması,
- Şirket veya paydaşlarına risk oluşturabilecek konuların erken aşamalarında belirlenmesi,
- Etki azaltma önlemlerinin uygunluğunun (uygulanabilirlik, etkinlik ve verimlilik) sağlanması,
- Proje ile yerel topluluklar ve müşteriler arasında, tüm tarafların menfaatine hizmet edecek uzun vadeli ve karşılıklı iletişim için bir sistemin oluşturulması,
- Paydaş katılım programının uygulanması ve izlenmesi için kaynakların ve sorumlulukların belirlenmesi,
- Görüş ve kaygıların ele alınması dâhil, paydaşlar için bir şikâyet mekanizması oluşturulması,
- Yerel paydaşların kapasite geliştirme programları kapsamında topluluk kalkınma planları oluşturulması
- Zorlu Enerji'nin paydaş yönetimiyle ilgili sosyal taahhütlerinin yerine getirilmesidir.

## 2.0 KAPSAM

Zorlu Enerjinin faaliyet gösterdiği tüm alanlardaki yatırım,işletme ve tedarik zinciri aşamalarında kullanılır.

## 3.0 REFERANSLAR

- Akıllı Hayat 2030 Sürdürülebilirlik Vizyonu
- Zorlu Enerji Sürdürülebilirlik Stratejisi
- Uluslararası ESG Gereklilikleri
- İlgili Standartlar (IR, IFC, EBRD, EP vb.)
- İlgili Mevzuat (Çevre Kanunu vb.)

## 4.0 TANIMLAR VE KISALTMALAR

- IR: Integrated Reporting

<b>ZORLUENERJİ</b>	<b>İSGÇ&amp;SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK DİREKTÖRLÜĞÜ</b>	Dok. No.: KI-PR002
		Yayın Tarihi: 13.11.2023
	<b>PAYDAŞ YÖNETİŞİM PROSEDÜRÜ</b>	Rev. Tarihi: 13.11.2023
		Rev. No.: 0
		Sayfa No.: 3 / 10

- IFC: International Finance Corporation
- EBRD: European Bank for Reconstruction and Development
- EP: Ekvator Prensipleri
- ESG: Environmental, Social, Governance
- İç paydaşlar: Şirketten etkilenen veya şirketi etkileyen şirket içerisindeki kişi ve gruplardır. Şirketin çalışanları ve yöneticileri iç paydaşlara örnek olarak verilebilir.
- Dış paydaşlar: Şirketin sunduğu ürün ve hizmetlerden yararlananlar ile şirketten etkilenen veya şirketi etkileyen şirket dışındaki kişi, grup veya kurumlardır. Bankalar, finans kuruluşları, üniversiteler, tedarikçiler dış paydaşlara örnek olarak verilebilir.

## 5.0 SORUMLULUKLAR

Kurumsal İletişim Departmanı: Paydaş Yönetişim Prosedürünün işletilmesinden, ilgili yatırım ve işletmelere iletilmesinden ve 6 ayda bir gelen şikayetlerin Şirket yönetimine raporlanmasından sorumludur. İlgili işletmeye yönelik Paydaş Katılım Planının hazırlanmasında işletmelere destek olur. İlgili işletme yönetimlerine kapasite geliştirme ve prosedür eğitimleri vermekle sorumludur.

Sürdürülebilirlik Departmanı: Paydaş yönetişim prosedürü yapısının oluşturulması, çevresel ve sosyal risklerin belirlenmesi, mevzuat gerekliliklerinin aktarılması ve şikayet mekanizmalarının belirlenmesinden sorumludur.

İşletmeler ve Yatırımlar: Zorlu Enerji bünyesindeki elektrik üretim santralleri, elektrik dağıtım operasyonları, gaz dağıtım operasyonlarından oluşmaktadır. İlgili lokasyonlardan gelecek geri bildirimlerin işletme ve yatırım planlarına dahil edilmesinden sorumludur. İlgili paydaş katılım planlarının işletilmesinden sorumludur.

## 6.0 UYGULAMA

### 6.1 Paydaşların belirlenmesi

Paydaşlar şirketin faaliyetlerinden etkilenen ve aynı zamanda başarıya ulaşmasında büyük etkileri olan veya olabilecek kişi ve kuruluşlar olarak tanımlanmaktadır. Zorlu Enerji operasyonlarının tamamı boyunca bütün paydaşlarıyla şeffaf ve çift yönlü iletişim kurmayı öncelikli olarak gözetmekte ve değer yaratmak için çalışmaktadır. Paydaşlarıyla ilişkilerinde çeşitlilik ve kapsayıcılık, güven ve açık iletişim ile ulaşılabilirlik ve hızlı aksiyon alma prensiplerini gözetmektedir. Tüm kilit paydaşlarına sağladığı faydaları da sürdürülebilir bir büyüme için sürdürülebilir kılmayı amaçlamaktadır.

Zorlu Enerji paydaşlarını 3 başlıkta gruplandırmaktadır:

1. Doğrudan etkisi olanlar; çalışanlar, müşteriler, iş ortakları ve tedarikçiler, hissedarlar, yatırımcılar ve analistler

<b>ZORLUENERJİ</b>	<b>İSG&amp;SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK DİREKTÖRLÜĞÜ</b>	Dok. No.: KI-PR002
		Yayın Tarihi: 13.11.2023
	<b>PAYDAŞ YÖNETİŞİM PROSEDÜRÜ</b>	Rev. Tarihi: 13.11.2023
		Rev. No.: 0
		Sayfa No.: 4 / 10

2. Dolaylı etkisi olanlar; finansal kurum ve kuruluşlar, kamu kurumları ve düzenleyici otoriteler, yerel yönetimler, sendikalar, medya, sivil toplum kuruluşları, uluslararası organizasyonlar ve inisiyatifler
3. Yeni fırsatlar, bilgi ve anlayış getirenler; üniversiteler

Yukarıdaki ana hatlar doğrultusunda her bir santral, yatırım ya da işletme; doğrudan etkisi olanlar, dolaylı etkisi olanlar ve yeni fırsatlar getirenler olmak üzere tüm paydaşlarını listeler ve tanımlar.

## 6.2 Paydaş Analizi ve Haritalaması

Listede yer alan her bir paydaşın işletmeye ve veya yatırıma bakış açısını pozitif ya da negatif olarak belirler. Bu paydaşların birbirleriyle ve işletmeyle olan ilişkilerini haritalar. Paydaş analizi katılımı sağlamanın en önemli aracıdır. Şirketin etkileşim içerisinde olduğu tarafların stratejik planla ilgili görüşlerinin dikkate alınması, kamu hizmetlerinin yararlanıcı ihtiyaçları doğrultusunda şekillendirilmesi ile stratejik planın paydaşlar tarafından sahiplenilmesini ve başarı düzeyinin artırılmasını sağlar. Paydaşlar, şirketin ürün ve hizmetleriyle ilgili olan, şirketten doğrudan veya dolaylı, olumlu ya da olumsuz yönde etkilenen veya şirketi etkileyen kişi, grup veya kurumlardır. Paydaşlar, iç ve dış paydaşlar olarak sınıflandırılır:

Paydaş analiziyle;

- Paydaşların görüş, öneri ve beklentilerinin stratejik planlama sürecine dâhil edilmesi
- Planın paydaşlarca sahiplenilmesi ve uygulanabilirliğinin artması
- Şirketin hizmetlerinin etkin bir şekilde sunulmasına engel oluşturabilecek unsurların saptanması ve bunların giderilmesi için önlemler alınması
- Paydaşların birbirleriyle olan ilişkilerinin ve olası çıkar çatışmalarının tespit edilmesi
- Şirketin güçlü ve zayıf yönleri ile fırsatları ve tehditleri hakkında fikir edinilmesi amaçlanır.

Paydaş analizi aşağıda yer alan aşamalardan oluşur:

- Paydaşların tespiti
- Paydaşların önceliklendirilmesi
- Paydaşların değerlendirilmesi
- Paydaş görüş ve önerilerinin alınması ve değerlendirilmesi.

### 6.2.1 Paydaşların Tespiti

Paydaş analizinin ilk aşamasında şirketin paydaşlarının kim olduğu tespit edilir. Tespit sürecinin başlatılmasının etkili yollarından birisi de stratejik planlama ekibi içerisinde beyin fırtınası yapmaktır. Şirketin paydaşlarının tespit edilmesi için aşağıdaki sorular sorulur:

<b>ZORLUENERJİ</b>	<b>İSGÇ&amp;SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK DİREKTÖRLÜĞÜ</b>	Dok. No.: KI-PR002
		Yayın Tarihi: 13.11.2023
	<b>PAYDAŞ YÖNETİŞİM PROSEDÜRÜ</b>	Rev. Tarihi: 13.11.2023
		Rev. No.: 0
		Sayfa No.: 5 / 10

- Şirketin ürün/hizmetleriyle ilgisi olanlar kimlerdir?
- Şirketin ürün/hizmetlerini kullananlar kimlerdir?
- Şirketin ürün/hizmetlerinden etkilenenler kimlerdir?
- Şirketin ürün/hizmetlerini etkileyenler kimlerdir?

Şirketin paydaşları iç paydaşlar ve dış paydaşlar olarak sınıflandırılır. Ayrıca, bir paydaşta farklı özellik, beklenti ve öneme sahip alt gruplar mevcutsa; paydaşların bu alt gruplar bazında belirlenmesi paydaş analizinin etkili bir şekilde gerçekleştirilebilmesini sağlar.

### 6.2.2 Paydaşların Önceliklendirilmesi

Belirlenen paydaşların sayısı etkili bir iletişim kurulmasını imkânsız kılacak büyüklükte olabilir. Bu nedenle paydaş görüşlerinin alınmasında ve plana yansıtılmasında etkinlik sağlamak üzere belirlenen paydaşların önceliklendirilmesi gerekir.

Paydaşların önceliklendirilmesinde paydaşların etki ve önem derecesi dikkate alınır. Etki, şirketin faaliyet ve hizmetleriyle paydaşı etkilemesi ile paydaşın alacağı kararlarla şirketyi etkileme gücünü, önem ise şirketin paydaşın beklenti ve taleplerinin karşılanması konusuna verdiği değeri ifade eder. Bu etki ve önem derecesi kullanılarak paydaşlar beşli bir ölçek ya da şirketin belirleyeceği bir derecelendirme yöntemiyle önceliklendirilir.

### 6.2.3 Paydaşların Değerlendirilmesi

Önceliklendirilen paydaşlar bu aşamada kapsamlı olarak değerlendirilir. Paydaşlar değerlendirilirken cevap aranacak sorular şunlardır:

- Paydaş, şirketin hangi ürün/hizmetiyle ilgilidir?
- Paydaşın şirketten beklentileri nelerdir?
- Paydaş, şirketin ürün/hizmetlerini ne şekilde etkilemektedir?
- Paydaş, şirketin ürün/hizmetlerinden ne şekilde etkilenmektedir?

Paydaş analizi kapsamında, şirketin sunduğu ürün/hizmetlerle paydaşlar ilişkilendirilir. Böylece, hangi ürün/hizmetlerden kimlerin yararlandığı açık bir biçimde ortaya konulur.

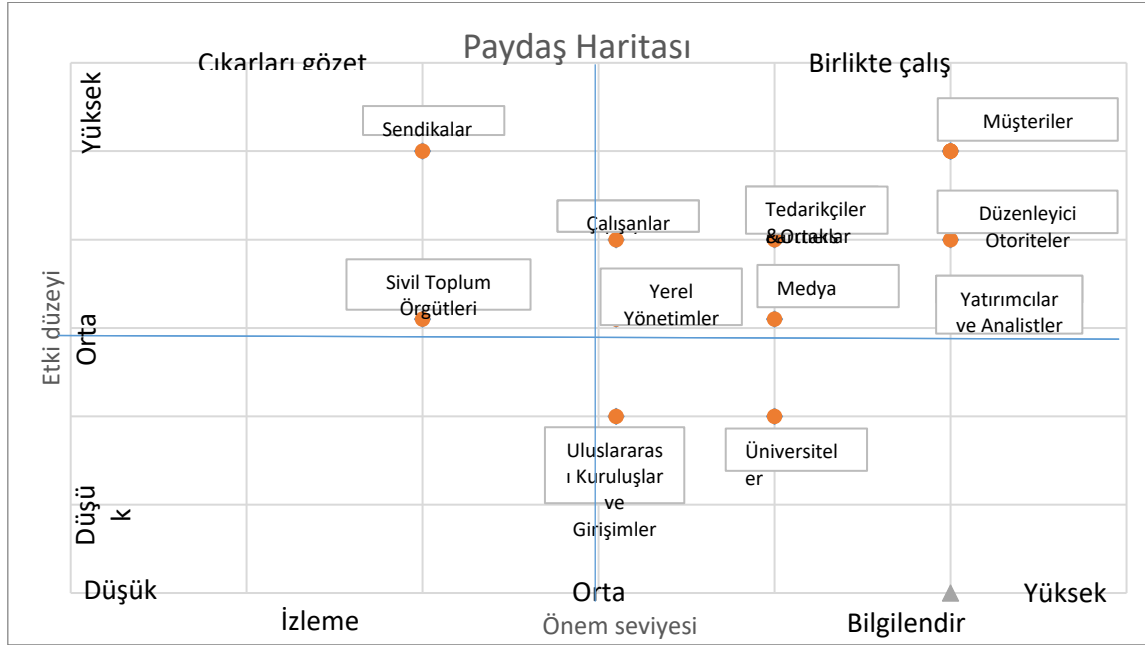
<b>ZORLUENERJİ</b>	<b>İSGÇ&amp;SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK DİREKTÖRLÜĞÜ</b>	Dok. No.: KI-PR002
		Yayın Tarihi: 13.11.2023
	<b>PAYDAŞ YÖNETİŞİM PROSEDÜRÜ</b>	Rev. Tarihi: 13.11.2023
		Rev. No.: 0
		Sayfa No.: 6 / 10

	<b>Etki Düzeyi</b>		
	<b>Önem Düzeyi</b>	<b>Zayıf</b>	<b>Güçlü</b>
<b>Düşük</b>		İzle	Bilgilendir
<b>Yüksek</b>		Çıkarlarını gözet, Çalışmalara dâhil et	Birlikte çalış

Zorlu Enerji, operasyonlarının paydaşlar üzerindeki önem seviyesini ve potansiyel etkilerini belirlemek için kapsamlı önem ve etki değerlendirmeleri gerçekleştirmektedir. Zorlu Enerji'nin en güncel paydaş haritası aşağıdaki gibidir;

<b>Paydaşlar</b>	<b>Önem seviyesi</b>	<b>Etki Düzeyi</b>
Yatırımcılar ve Analistler	5	3
Uluslararası Kuruluşlar ve Girişimler	3	2
Yerel Yönetimler	3	3
Üniversiteler	4	2
Sivil Toplum Örgütleri	2	3
Müşteriler	5	5
Medya	3	4
Çalışanlar	4	3
Finansal Kurum ve Kuruluşlar	5	5
Paydaşlar	5	5
Kamu Kurumları ve Düzenleyici Otoriteler	5	4
Sendikalar	2	5
Tedarikçiler ve Ortaklar	4	4

## PAYDAŞ YÖNETİŞİM PROSEDÜRÜ




#### 6.2.4 Paydaş Görüşlerinin Alınması ve Değerlendirilmesi

Öncelikli paydaşların şirket hakkındaki görüş ve önerilerinin alınması aşamasında aşağıdaki sorular cevaplandırılır:

- Görüş ve öneriler hangi yöntemle alınacak? Hangi kişi ya da birimlerin görüşü alınacak?
- Görüşlerin alınması aşamasından kimler sorumlu olacak?
- Görüş ve önerilerin alınması ne zaman ve ne kadar sürede gerçekleştirilecek?
- Alınan görüş ve öneriler ne zaman, nasıl ve kimler tarafından raporlanacak ve değerlendirilecek?

#### 6.3 Paydaşlarla İletişim Metotlarının Belirlenmesi

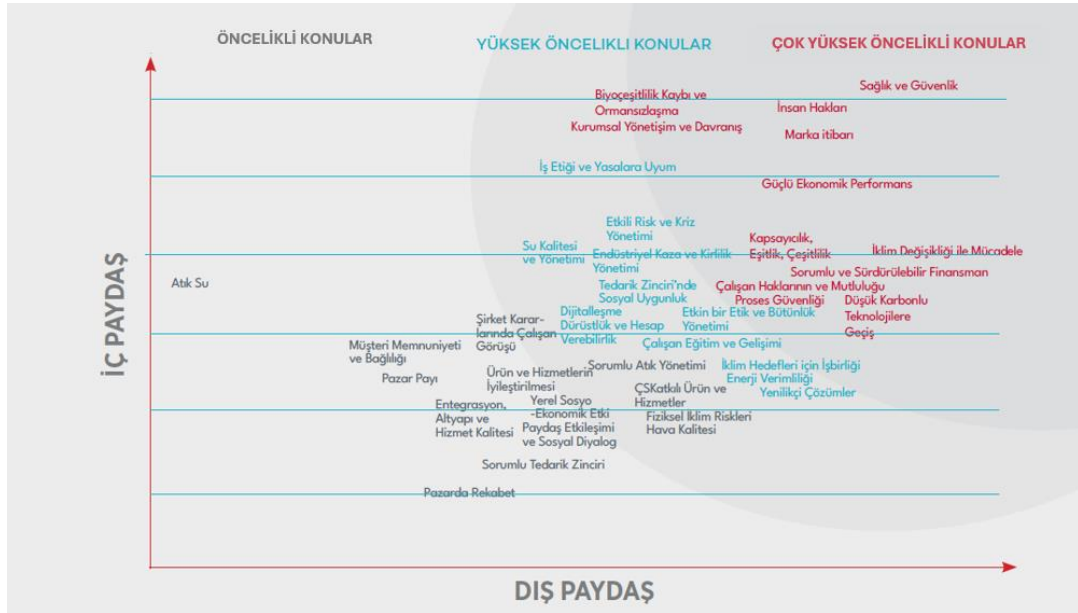
- Bilgilendirme toplantısı
- Halkın katılım toplantısı
- Muhtar ziyaretleri
- Kurum ve kişi ziyaretleri
- İlanlarla bilgilendirme
- Anket çalışmaları
- Şikayet öneri kutuları
- Basın yoluyla tek yönlü bilgilendirme
- E-posta yoluyla karşılıklı olarak iletişim kurulması

	<b>İSGÇ&amp;SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK DİREKTÖRLÜĞÜ</b>	Dok. No.: KI-PR002
		Yayın Tarihi: 13.11.2023
	<b>PAYDAŞ YÖNETİŞİM PROSEDÜRÜ</b>	Rev. Tarihi: 13.11.2023
		Rev. No.: 0
		Sayfa No.: 8 / 10

- Dilekçe ve telefonla bildirim vb.

#### 6.4 Paydaşların Önceliklerinin Belirlenmesi

İç paydaş ve dış paydaşların görüşleri anketlerle toplanarak öncelikli ve çok öncelikli konular tespit edilir ve Zorlu Enerji süreçlerinde görüşler değerlendirilir. İlgili çalışma kurumsal düzeyde gerçekleştirilir. Asgari olarak Zorlu Enerji Sürdürülebilirlik Departmanı'nın değerlendirmesine binaen 2-3 yılda bir sıklıkla çalışma gözden geçirilir.



Zorlu Enerji'nin öncelikli konu belirleme sürecinde global risklerin belirlenmesi, anket süreci ve çok yüksek öncelikli konuların stratejiye entegre edilmesi kapsamında sürdürülebilirlik alanında gerekmesi durumunda dış kaynaklara başvurulabilir.

Zorlu Enerji sürdürülebilirlik stratejisini belirlerken, literatür taramasının yanı sıra paydaşlarının önem verdiği ve faaliyetlerine ilişkin en önemli konuları her yıl güncelleyip önceliklendirme analizi gerçekleştirir. Öncelikli konu belirleme sürecinde, global risklerin belirlenmesi, anket süreci ve çok yüksek öncelikli konuların stratejiye entegre edilmesi kapsamında sürdürülebilirlik alanında gerekmesi durumunda dış kaynak desteği alır. Zorlu Enerji öncelikli konuları belirlerken, sürdürülebilirlik politikasına bağlı kalarak, global eğilimleri, riskleri ve sektörün sürdürülebilirlik konusunda önde gelen standartlarını dikkate alır.

Zorlu Enerji, bu politika ile paralel olarak gerçekleştirdiği öncelikli konuların belirlenmesi (önceliklendirme analizi) çalışmasının sonuçları sayesinde, öne çıkan konu başlıklarını bütüncül bir yaklaşımla değerlendirir ve uzun vadeli



<b>ZORLUENERJİ</b>	<b>İSGÇ&amp;SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK DİREKTÖRLÜĞÜ</b>	Dok. No.: KI-PR002
		Yayımlanma Tarihi: 13.11.2023
	<b>PAYDAŞ YÖNETİŞİM PROSEDÜRÜ</b>	Rev. Tarihi: 13.11.2023
		Rev. No.: 0
		Sayfa No.: 9 / 10

değer yaratma yolculuğunda odaklanacağı değer alanlarını tespit eder. Paydaş Yönetişim Planı ve veya katılım planı hazırlanırken Zorlu Enerji tarafından yukarıda detayları sunulan önceliklendirme analizindeki öncelikler dikkate alınır.

#### **6.5 Geri Bildirim Kayıt Mekanizmasının Kurulması**

Yukarıdaki süreçlerde belirlenen paydaşların istek şikayet ve talepleri almak, kaydetmek, önceliklendirerek değerlendirmek, ne şekilde yanıt verileceğini belirlemek ve cevap vermek ve verilen cevapları talep edip süreçleri belgelendirmek amacıyla Şikayet Formu ve Şikayet Kayıt Formu oluşturulmalıdır.

Aşağıda tanımlanan şikayet mekanizması kapsamında geri bildirimler yönetilir.

Kurumsal İletişim Departmanı, gelen öneri ve şikayetle ilgili konuyla ilgili cevabı şikayet sahibine ya doğrudan ya da ilgili birimle görüştüktan sonra en geç 48 saat içerisinde yazılı ve sözlü bildirir. Devam eden ya da çözüm gerektiren bir durum söz konusu olduğunda Kurumsal İletişim Departmanı, konunun takibini sağlar ve sonuçlandığında şikayet sahibine yazılı ve sözlü bilgi verir. Gelen şikayetler ve yanıtlarla varsa devam eden çözüm süreciyle ilgili detaylar, 6 ayda bir Şirket yönetimine raporlanır.

#### **6.6 Paydaş Katılım Sürecinin Performans Takibi**

Paydaş katılımına yönelik performans, ilgili paydaşlardan gelen öneri ve şikayetler vasıtasıyla gerçekleştirilir. Sahalar, ilgili bölge özelinde gelen şikayetleri toplamakla ve gerekmesi durumunda Kurumsal İletişim Departmanı ile paylaşmakla sorumludur. 2023 yılında iki tane şikayet gelmiştir.

#### **6.7 Paydaş Kapasitesi Geliştirme Planları**

Yerel paydaşlarla etkin iletişim ve iş birliği kurmasını sağlamak amacıyla yerel paydaşların kapasitelerini geliştirme planları oluşturulmaktadır. Kapasite geliştirme, yerel paydaşların endişelerini, ihtiyaçlarını ve sorularını şirkete etkili bir şekilde iletebilmelerini sağlamak için bilgiye erişim ve iletişim becerilerinin artırılmasını içermektedir. Topluma yapılan yatırımların etkinliğini artırmak ve yalnızca toplum tarafından gerçekten ve zamanında ihtiyaç duyulan alanlara ve hizmetlere yatırım yapılmaktadır. Kapasite geliştirme, topluluk üyelerinin bilgiye erişimini ve iletişim becerilerini artırarak, onların endişelerini ve sorularını etkili bir şekilde şirkete iletebilmelerini sağlamaktadır.

#### **6.8 Kazanılmış Dersler**

Kazanılmış dersler ilgili işletme yönetimleri, üst yönetim ve Kurumsal İletişim Departmanı tarafından paydaşlardan gelen geri bildirimlerin değerlendirilmesi ile ele alınır. Kazanılmış dersler aşağıdaki uygulama adımlarını kapsamaktadır.

- İyi uygulamaların paylaşılması
- Eğitimlerin gerçekleştirilmesi

<b>ZORLUENERJİ</b>	<b>İSGÇ&amp;SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK DİREKTÖRLÜĞÜ</b>	Dok. No.: KI-PR002
		Yayın Tarihi: 13.11.2023
	<b>PAYDAŞ YÖNETİŞİM PROSEDÜRÜ</b>	Rev. Tarihi: 13.11.2023
		Rev. No.: 0
		Sayfa No.: 10 / 10

- Belirli periyotlarda geri bildirimlerin kümüle olarak değerlendirilmesi

## 7.0 İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Paydaş Yönetim Planları
- IFC Performans Standardı 1- Çevresel ve Sosyal Risk ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi
- Şikayet Toplama Formları (Basit Öneri ve Şikayet Formu, Şikayet Kayıt Formu)
- Şikayet ve Öneri Prosedürü
- Entegre Faaliyet Raporlaması
- Zorlu Enerji Pakistan Kapsamlı Topluluk Kalkınma Planı
- Kızıldere III JES Kapasite Artışı Planı

## 8.0 GÖZDEN GEÇİRME

Bu prosedür, paydaş katılımının sonuçları ve ortaya çıkabilecek herhangi bir endişe dikkate alınarak, Yönetim Kurulu tarafından yıllık olarak gözden geçirilecektir.

Hazırlayan	Kontrol Onayı	Yürürlük Onayı
<b>YEŞİM DANIŞER</b> Uzman, Sürdürülebilirlik	<b>BERK TÜRKEL</b> Müdür, Sürdürülebilirlik	<b>İ. SİNAN AK</b> Sektör Başkanı

<b>ZORLUENERJİ</b>	<b>İSG-Ç VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK DİREKTÖRLÜĞÜ</b>	Dok. No.: SÜR-FR009
		Yayın Tarihi: 1.08.2022
	<b>BASİT ÖNERİ VE ŞİKAYET FORMU</b>	Rev. Tarihi: 1.08.2022
		Rev. No.: 0
		Sayfa No.: 1 / 2

<b>ÖNERİ VE ŞİKAYET FORMU</b>			
Öneri ve Şikayeti Alan Kişinin Adı ve Soyadı		Tarih:	
Ünvanı			
<b>ÖNERİ VE ŞİKAYET HAKKINDA BİLGİ</b>		<b>Öneri ve Şikayet Aracı</b>	
Adı ve Soyadı		Telefon	<input type="checkbox"/>
Telefon Numarası		Toplantı/lar	<input type="checkbox"/>
Adresi		Başvuru Ofisine	<input type="checkbox"/>
Köyü		E-Posta, Posta	<input type="checkbox"/>
Öneri ve Şikayet Sahibinin İmzası ( Mümkün ise )		Saha ziyareti	<input type="checkbox"/>
		Diğer	<input type="checkbox"/>
<b>ÖNERİ VE ŞİKAYETİN AYRINTILARI</b>			
<b>KAPANMA/DEVAM NOTU</b>			
<b>ÖNERİ VE ŞİKAYET DEĞERLENDİRMESİ</b>	Haneye ve Geçim Kaynaklarına Zarar		<input type="checkbox"/>
	Çevresel ve Sosyal		<input type="checkbox"/>
	Kamulaştırma		<input type="checkbox"/>

**ŞİRKET İÇİ**

<b>ZORLUENERJİ</b>	<b>İSG-Ç VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK DİREKTÖRLÜĞÜ</b>	Dok. No.: SÜR-FR009
		Yayın Tarihi: 1.08.2022
	<b>BASİT ÖNERİ VE ŞİKAYET FORMU</b>	Rev. Tarihi: 1.08.2022
		Rev. No.: 0
Sayfa No.: 2 / 2		

		<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>
<b>Tazminat Gerekli mi?</b> <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır		
<b>SONUÇ</b>		
<b>KAPAMA NOTU</b>		
<b>Şirket Yetkilisi</b>		<b>Öneri ve Şikayet Sahibi</b>
		Adı-Soyadı
		Tarih ve İmza (Eğer Mükünse, imzalamıyorsa sebebi not alınmalıdır)

<b>ZORLUENERJİ</b>	<b>İSG-Ç VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK DİREKTÖRLÜĞÜ</b>	Dok. No.: SÜR-FR010
		Yayın Tarihi: 1.08.2022
	<b>ŞİKAYET KAYIT FORMU</b>	Rev. Tarihi: 1.08.2022
		Rev. No.: 0
		Sayfa No.: 1 / 1

TARİH	ÖNERİ ve ŞİKAYETÇİ KİŞİ(LER)	KONU	ÇÖZÜM/YANIT EYLEMİ	KAPANMA/DEVAM NOTU

<b>ZORLUENERJİ</b>	<b>İSG-Ç VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK DİREKTÖRLÜĞÜ</b>	Dok. No.: SÜR-PR015
		Yayın Tarihi: 1.08.2022
	<b>ŞİKAYET VE ÖNERİ PROSEDÜRÜ</b>	Rev. Tarihi: 1.08.2022
		Rev. No.: 0
		Sayfa No.: 1 / 3

## İÇİNDEKİLER

1	AMAÇ & KAPSAM .....	2
2	REFERANSLAR .....	2
3	SORUMLULUKLAR .....	2
3.1	Belediye ve Köy Muhtarlarının Sorumluluğu .....	2
3.2	Zorlu Enerji Grubu Personelleri ve Sahada Çalışan Danışmanlarının ve Yüklenicilerinin Sorumluluğu	2
3.3	Zorlu Enerji Grubu İşletme, Proje Yönetimleri ve Sürdürülebilirlik & İSG-Ç Direktörlüğü Sorumluluğu	2
4	UYGULAMA .....	3
4.1	Öneri ve Şikâyet Alındığında İzlenecek Süreç .....	3
4.2	Raporlama .....	3
4.3	Yürürlük .....	3
4.4	Özel Hüküm .....	3
5	İLGİLİ DOKÜMANLAR .....	3

The contents of this document are the property of ZORLU ENERGY and should not be copied, reproduced or disclosed to a third party without the written consent of the proprietor.

ZORLU ENERJİ Levent 199, Büyükdere Caddesi, No:199,  
34394 Şişli / İSTANBUL  
Tel: +90 850 808 80 82, Fax: +90 212 422 00 99

Bu dokümanın içeriği ZORLU ENERJİ'nin mülkiyetinde olup, sahibinin yazılı izni olmadan kopya edilemez, çoğaltılamaz ve üçüncü şahıslara açıklanamaz.

Hazırlayan	Kontrol Onayı	Yürürlük Onayı
<b>BERK TÜRKEL</b> Yönetici, Kalite ve İSG-Ç	<b>TAMER SOYLU</b> Kıdemli Yönetici, Çevre ve Kurumsal Sor.	<b>KAAN GENÇEL</b> Müdür, İş Sağlığı Güvenliği ve Çevre

<b>ZORLUENERJİ</b>	<b>İSG-Ç VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK DİREKTÖRLÜĞÜ</b>	Dok. No.: SÜR-PR015
		Yayın Tarihi: 1.08.2022
	<b>ŞİKAYET VE ÖNERİ PROSEDÜRÜ</b>	Rev. Tarihi: 1.08.2022
		Rev. No.: 0
		Sayfa No.: 2 / 3

## 1 AMAÇ & KAPSAM

Bu prosedürün amacı ve kapsamı, Zorlu Enerji şirketlerinin lisans sahibi olduğu bölge için, etki alanında kalan meskûn mahalde ilçe, köy, mahalle vb.) yaşayan ya da projeden etkilenen kişilerin (paydaş) endişe, soru, dilek, öneri ve şikayetlerini proje ve işletme sahibine resmi olarak bildirmesine ve imkân tanımak ve tarafların karşılıklı olarak iletişimini güçlendirmektir.

Zorlu Enerji Grubu, paydaşları için kolay erişilebilir olacak ve şikayetlere mümkün olan en kısa zamanda yanıt verecektir. Bilgiyi doğru, şeffaf ve hızlı şekilde iletmek, şirketin temel ilkelerindedir.

## 2 REFERANSLAR

- İlgili IFC & EBRD Standartları

## 3 SORUMLULUKLAR

### 3.1 Belediye ve Köy Muhtarlarının Sorumluluğu

- İlçe ve köy nüfusuna kayıtlı paydaşları, öneri ve şikâyet mekanizması prosedürü ile ilgili bilgilendirmek.
- Kendisine ulaşan paydaş öneri ve şikayetini yazılı olarak kaydederek öncelikle Sürdürülebilirlik & İSG-Ç Direktörlüğü'ne doğrudan telefonla bildirmek
- Kendisine ulaşan paydaş öneri ve şikayetini, şikâyet sahibi tarafından "Öneri ve Şikâyet Kayıt Formu (Ek-1) (form) doldurulmasını sağlamak ve kendisine teslim edilen formları şirket merkezine Sürdürülebilirlik & İSG-Ç Direktörlüğü'ne iletir.
- Öneri ve Şikâyet sahibinin form doldurmasına engel bir dezavantajı olduğunda formu, paydaştan aldığı sözlü beyanla doldurup paydaşa imzalatıldıktan sonra şirket merkezine Sürdürülebilirlik & İSG-Ç Direktörlüğü'ne iletir.

### 3.2 Zorlu Enerji Grubu Personelleri ve Sahada Çalışan Danışmanlarının ve Yüklenicilerinin Sorumluluğu

- İletişim kurduğu paydaşı, öneri ve şikâyet mekanizması hakkında bilgilendirmek.
- Öneri ve Şikâyet mekanizmasını kullanmak isteyen paydaşı yönlendirmek ya da varsa formu Kurumsal İletişim Müdürlüğü'ne iletmek.
- Öneri ve şikâyet sahibinin form doldurmasına engel bir dezavantajı olduğunda formu, paydaştan çeşitli yollarla aldığı öneri ve şikayetleri doldurup paydaşa mümkünse imzalatıldıktan sonra iletmek.

### 3.3 Zorlu Enerji Grubu İşletme, Proje Yönetimleri ve Sürdürülebilirlik & İSG-Ç Direktörlüğü Sorumluluğu

- Prosedürün oluşturulması, güncellenmesi ve işlerliğinin sağlanması
- İşletmeler ve proje sorumluları, prosedürü uygulamakla sorumludur.
- Prosedür ve eki proje sahasında yer alan İlçe Belediyelerine, Köy Muhtarlarına ve Proje Yöneticisine (Zorlu Enerji Grubu Çalışanları, Danışmanları ve Yüklenicilerine tebliğ edilmek üzere) Sürdürülebilirlik & İSG-Ç Direktörlüğü tarafından tutanakla teslim edilir ve mekanizma hakkında bilgilendirilir.
- Kendisine doğrudan ya da dolaylı ulaşan paydaş öneri ve şikayetini yazılı olarak kaydederek işleme almak
- Paydaşın şikayetine konu hususun takibini gerçekleştirmek ve sonuçlandırmak
- Paydaşın en kısa sürede yazılı ve sözlü olarak bilgilendirilmesini sağlamak.
- Paydaşa verilen yanıtı gerek ilgili birimlerle paylaşmak.
- Gelen formu ve verilen yanıtı arşivlemek.

The contents of this document are the property of ZORLU ENERGY and should not be copied, reproduced or disclosed to a third party without the written consent of the proprietor.

ZORLU ENERJİ Levent 199, Büyükdere Caddesi, No:199, 34394 Şişli / İSTANBUL  
Tel: +90 850 808 80 82, Fax: +90 212 422 00 99

Bu dokümanın içeriği ZORLU ENERJİ'nin mülkiyetinde olup, sahibinin yazılı izni olmadan kopya edilemez, çoğaltılamaz ve üçüncü şahıslara açıklanamaz.

<b>ZORLUENERJİ</b>	<b>İSG-Ç VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK DİREKTÖRLÜĞÜ</b>	Dok. No.: SÜR-PR015
		Yayın Tarihi: 1.08.2022
	<b>ŞİKAYET VE ÖNERİ PROSEDÜRÜ</b>	Rev. Tarihi: 1.08.2022
		Rev. No.: 0
		Sayfa No.: 3 / 3

- Yurtdışı uygulaması, mevzuat gereksinimi veya EBRD, IFC harici farklı gereksinimlerin oluşması ile bu prosedür akışından farklı bir uygulama ihtiyacı durumunda Sürdürülebilirlik & İSG-Ç Direktörlüğü bilgisinde ilgili proje ve işletme özelinde şikâyet ve öneri prosedürü, bu prosedür dikkate alınarak oluşturulabilir.

## 4 UYGULAMA

### 4.1 Öneri ve Şikâyet Alındığında İzlenecek Süreç

Kurumsal İletişim Müdürlüğü, gelen öneri ve şikâyetle ilgili konuyla ilgili cevabı şikâyet sahibine ya doğrudan ya da ilgili birimle görüşükten sonra en geç 48 saat içerisinde yazılı ve sözlü bildirir.

Devam eden ya da çözüm gerektiren bir durum söz konusu olduğunda Kurumsal İletişim Müdürlüğü, konunun takibini sağlar ve sonuçlandırıldığında şikâyet sahibine yazılı ve sözlü bilgi verir.

### 4.2 Raporlama

Gelen şikâyetler ve yanıtlarla varsa devam eden çözüm süreciyle ilgili detaylar, 3 ayda bir Şirket yönetimine raporlanır.

### 4.3 Yürürlük

Bu prosedür yayımı tarihi ile yürürlüğe girer.

### 4.4 Özel Hüküm

İşbu prosedür, projenin inşaat dönemine geçmesi, devamında işletme dönemine geçmesi ile Sürdürülebilirlik & İSG-Ç Direktörlüğü tarafından yeni dönemin gereklilikleri ve yapılanması doğrultusunda kapsamı genişletilerek gözden geçirilir.

## 5 İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Basit Öneri ve Şikâyet Formu
- Öneri ve Şikâyet Kayıt Formu

The contents of this document are the property of ZORLU ENERGY and should not be copied, reproduced or disclosed to a third party without the written consent of the proprietor.

ZORLU ENERJİ Levent 199. Büyükdere Caddesi, No:199, 34394 Şişli / İSTANBUL  
Tel: +90 850 808 80 82, Fax: +90 212 422 00 99

Bu dokümanın içeriği ZORLU ENERJİ'nin mülkiyetinde olup, sahibinin yazılı izni olmadan kopya edilemez, çoğaltılamaz ve üçüncü şahıslara açıklanamaz.