

ALAÇAM


Enerji Üretim ve Ticaret A.Ş.

ŞANLIURFA

2x25,9 MW Hidroelektrik Santrali




Hazırlayan		Kalite Görevlisi		
Onaylayan		Santral Müdürü		
	Ad Soyad	Ünvan	Tarih	İmza

	ŞİKÂYET ALGILAMA YÖNETME PROSEDÜRÜ			
	Doküman No: URF-EYS-P09			
	Yayın Tarihi: 01.08.2017	Revizyon No: 01	Revizyon Tarihi: 01.12.2018	Sayfa No: Sayfa 2 / 11


REVİZYON TABLOSU

Sayfa No / Paragraf	Revizyon Sebebi	Tarih	Revizyon
6.Sayfa/5.6 Şikâyetler nereye yapılır	Şikâyet iletişim bilgilerinde değişiklik yapıldı.	01.12.2018	01

	ŞİKÂyet ALGILAMA YÖNETME PROSEDÜRÜ			
	Doküman No: URF-EYS-P09			
	Yayın Tarihi: 01.08.2017	Revizyon No: 01	Revizyon Tarihi: 01.12.2018	Sayfa No: Sayfa 3 / 11

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	3
1. AMAÇ.....	4
2. KAPSAM.....	4
3. SORUMLULAR.....	4
4. TANITIM/KISALTMALAR	4
5. UYGULAMA.....	5
5.1 Kimler Şikayette Bulunabilir.....	5
5.2 Şikayet Formatı	5
5.3 Başvuruda Gizlilik.....	5
5.4 Bireysel Başvuru	5
5.5 Şikayet Dili	6
5.6 Şikayetler Nerelere Yapılır	6
5.7 Şikayetin Kaydedilmesi	6
5.8 Kayıt Sürecinin Askıya Alınması	7
5.9 Kayıt İşlemi Sonrası	7
5.10 Şikayetin Kabul Edilebilirliğinin Tespiti.....	8
5.11 Şikayetin Uygun Bulunmaması	8
5.12 Kabul Edilebilirlik Değerlendirmesi.....	9
5.13 Şikayetin Giderilmesi	9
5.14 GENEL İŞLEYİŞ	10
5.15 Personel ve Bilgiye Erişim, Gizlilik.....	10
5.16 Şikayetlerin Birleştirilmesi	10
5.17 Süre Uzatma	10
5.18 Yıllık Rapor	10
5.19 Kayıtlar.....	10
5.20 Genel Hükümler.....	10
6. EKLER	11
7. DİĞER İLGİLİ DOKÜMANLAR	11

	ŞİKÂYET ALGILAMA YÖNETME PROSEDÜRÜ			
	Doküman No: URF-EYS-P09			
	Yayın Tarihi: 01.08.2017	Revizyon No: 01	Revizyon Tarihi: 01.12.2018	Sayfa No: Sayfa 4 / 11

1. AMAÇ

Santral nedeni ile zarara neden olduğu iddia edilen veya zarara neden olması olası bir durumun ifade edildiği şikayetlerin bağımsız olarak incelenmesini sağlayan bir mekanizmadır. Bu durum santralin sosyal sorumluluk çerçevesinde hesap verebilirliğini arttırmak amacıyla hizmet edecektir.

Bir şikayetin altında yatan meseleleri çözüme ulaştırmak amacıyla, tarafları suçlamadan veya kusur bulmadan, Şikayet Sahibi ile santral arasında diyalogu devam ettirmeye çalışan Sorun Çözme sürecidir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, kimlerin şikayette bulunabileceğini, nasıl başvurulacağını ve bu şikayetin değerlendirme ve yanıtlama süreçlerini kapsar. Ayrıca uyulması gereken süreler, raporlama usulleri, şikayetin yanıtlanması da bu prosedürde açıklanmaktadır.

Çalışan şikâyetleri bu prosedür kapsamındadır.

3. SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanmasından Santral Müdürü, denetlenmesinden Rönesans Enerji Yetkilisi sorumludur.

4. TANITIM/KISALTMALAR

Santral: Şanlıurfa Hidroelektrik Santrali

REY: Rönesans Enerji Yetkilisi. Santrallere yazılı olarak bildirilen ve Rönesans Enerji adına yetkilendirilmiş Rönesans Enerji Personelidir.

Yetkili Temsilci : Şikayet Mekanizmasına (SM) başvuruda bulunan bir Şikayet Sahibini temsil etmek ve adına işlemde bulunmak üzere Şikayet Sahibi tarafından yetkilendirilmiş kişi ya da Kuruludur.

İş Günü / Günleri: İşyerinin açık olduğu günlerdir. Santral, 7x24 çalışan bir tesis olduğu için bu durum haftanın her günü demektir.


Santral Müdürü: Santralin en üst düzeydeki yöneticisi

Şikayet Sahibi : Şikayet Mekanizmasına bir Şikayet ile başvuruda bulunan birey(ler) veya Kuruluş(lar)

Şikayet : Bir Şikayet Sahibinin bu belgede açıklanan usul kuralları gereğince Şikayet Mekanizmasına ibraz ettiği yazılı talep

SM: Şikayet Mekanizması

SM Yetkilisi : Bir Şikayetin alınması, kayda geçirilmesi, kabul edilebilirlik ve Sorun Çözme işlevlerinin yerine getirilmesi de dahil SM' in her türlü günlük idari işleyişinden sorumlu olan kişidir. Santral için Kalite Görevlisi bu görevdedir. Kalite Görevlisinin olmadığı durumda vardiya liderleri bu görevi idari olarak üstlenir.

	ŞİKÂYET ALGILAMA YÖNETME PROSEDÜRÜ			
	Doküman No: URF-EYS-P09			
	Yayın Tarihi: 01.08.2017	Revizyon No: 01	Revizyon Tarihi: 01.12.2018	Sayfa No: Sayfa 5 / 11

Kabul Edilebilirlik Değerlendirmesi: Kayda alınmış bir Şikayetin Uygunluk Değerlendirmesi ve/veya Sorun Çözme Girişimi için uygun olup olmadığını ya da her ikisine de uygun olmadığını belirleme sürecidir.

Kuruluş: Sivil toplumun, belli menfaatleri temsil etmek amacıyla kendi isteğiyle organize olması sonucunda bir araya gelen örgüt, dernek veya gruptur. Kuruluşlar; toplum temelli örgütler, yerli halk örgütleri ve sivil toplum örgütleri olabilir.

Sorun Çözme Girişimi: Arabuluculuk, uzlaştırma, diyalogu kolaylaştırma veya bağımsız araştırma gibi yöntemler kullanarak kabul edilebilir bir Şikayetin altında yatan meseleleri çözmeye yardımcı olan süreçtir.

İlgili Taraflar: Şikayet Sahibi ve/veya varsa Yetkili Temsilcisi gibi bir Şikayet konusuyla doğrudan ilgili tüm taraflardır.

5. UYGULAMA

5.1 Kimler Şikayette Bulunabilir

Santral çalışmalarından dolayı etkilenen alanda yerleşik bir veya birden fazla birey şikayet sahibi olarak veya bireyleri temsilen Yetkili Temsilci sorun çözme girişiminin başlatılabilmesi amacıyla şikayette bulunabilir.

Santral çalışanları da şikâyette bulunabilir.

5.2 Şikayet Formatı

- Şikayette bulunmak için herhangi bir yazılı format kullanılabilir. Santral bu işi kolaylaştırmak amacı ile yol gösterecek örnek şikayet formu oluşturmuştur.
- Şikayet yazısında, Şikayet Sahibi (şikayette bulunan birey veya Kuruluşlar) belirtilecektir.

5.3 Başvuruda Gizlilik

- Kuruluş niteliğinde olmayan bir Şikayet Sahibi, şikayette bulunan bazı bireylerin veya tamamının kimliğinin gizli tutulmasını talep edebilir. Bu durumda, söz konusu gizlilik talebi ve bu talebin gerekçesi de şikayet başvurusunda yer almalıdır.
- SM Yetkilisi; Şikayeti aldıktan sonra mümkün olan en kısa sürede ve Şikayetin kayda geçirilmesiyle ilgili kararını vermeden önce mutlaka bu gizlilik talebini değerlendirecektir. Talep edilen gizliliği sağlamak için makul olan tüm çaba gösterilecektir. Ancak SM Yetkilisi, gizliliği muhafaza ederek söz konusu şikayetin incelenmesine engel olunacağına makul şekilde kanaat getirirse, bu durumu şikayet sahibine veya yetkili temsilciye anlatır ve birlikte bir anlaşmaya varırlar. Anlaşmaya varmanın mümkün olmaması halinde SM Yetkilisi başlattığı süreci sonlandırır.

5.4 Bireysel Başvuru

- 1) Bireylerin, şikayet başvurusunda bulunurken bir Yetkili Temsilciden yardım alması halinde, söz konusu Yetkili Temsilci; başvuruya konu Şikayetle ilgili işlemlerde Şikayet Sahibini temsil

	ŞİKÂYET ALGILAMA YÖNETME PROSEDÜRÜ			
	Doküman No: URF-EYS-P09			
	Yayın Tarihi: 01.08.2017	Revizyon No: 01	Revizyon Tarihi: 01.12.2018	Sayfa No: Sayfa 6 / 11

edeceğini ve onun adına hareket edeceğini gösteren yazılı kanıt sunmalıdır (örneğin Şikayet Sahibi tarafından imzalı bir yazı olabilir). SM Yetkilisi ve Şikayet Sahibi arasındaki tüm resmi iletişimde temas noktası Yetkili Temsilci olacaktır.

- 2) SM Yetkilisi, Şikayet Sahibi ile gerektiğinde ve uygun şekilde doğrudan temasa geçer ayrıca Şikayetin durumuyla ilgili olarak Şikayet Sahibini ve Yetkili Temsilciyi bilgilendirir.

5.5 Şikayet Dili


- 1) Şikayet, normal olarak Türkçe olacaktır. SM Yetkilisi' nin bir Şikayet Sahibi veya Yetkili Temsilcisi ile yazışma yapması halinde bu yazışma hem Türkçe olarak hem de ilgili Şikayetin yazıldığı farklı bir dil varsa o dilde yapılır. Ancak bu iki versiyon arasında bir tutarsızlık olması halinde Türkçe metin esas alınır. SM Yetkilisi, Şikayet Sahipleriyle iletişim kurarken kültürel olarak uygun şekilde davranır.
- 2) Türkçe yapılmayan Şikayet başvurularının işlem süresi, yazılı çeviri ihtiyacından dolayı daha uzun olabilecektir. SM Yetkilisi, Şikayet Sahibine ya da varsa Yetkili Temsilcisine, yazılı çeviriden kaynaklı gecikme konusunda zamanında bilgi verecektir.

5.6 Şikayetler Nerelere Yapılır

- 1) Şikayetler aşağıdaki yerlere yapılabilir.
 - Dışardan gelen şikayetler
 - a) Doğrudan santrale gelmek suretiyle;
 - b) Rönesans Enerjiye telefon açmak suretiyle;
Tel No: 0 312 441 31 41/1606
 - c) Rönesans Enerji e-mail adresine mail atmak suretiyle;
E-mail: sikayetbildirimhatti@ronesansenerji.com
 - Santral çalışanları
 - a) Santral binası içerisinde mevcut olan şikâyet, öneri ve istek kutusu suretiyle;
- 2) Şikayetin alındığı en geç 5 iş günü içinde Şikayet Sahibi veya Yetkili Temsilciye bildirilir.

5.7 Şikayetin Kaydedilmesi

- 1) Şikayetin SM tarafından alınmasından itibaren on (10) İş Günü içerisinde SM Yetkilisi, Şikayetin Kayıt Süreciyle ilgili bir karar verir.
- 2) Şikayette aşağıdaki bilgiler sunuluyorsa SM Yetkilisi Şikayeti Kayıtlara işler:
 - a) Şikayet Sahibinin belirtilmiş olması,
 - b) Varsa Yetkili Temsilcinin belirtilmiş olması ve yetkisini kanıtlayan belgenin sunulmuş olması,

	ŞİKÂYET ALGILAMA YÖNETME PROSEDÜRÜ			
	Doküman No: URF-EYS-P09			
	Yayın Tarihi: 01.08.2017	Revizyon No: 01	Revizyon Tarihi: 01.12.2018	Sayfa No: Sayfa 7 / 11

- c) Şikayet Sahibi ve varsa Yetkili Temsilcisinin irtibat bilgilerinin bulunması (Minimum gereken bilgi; telefon numarası, e-posta adresi)
- d) Şikayete konu olan Santral' in adı veya tanımlaması ve Santralin sebep olduğu ya da olması muhtemel hasar veya olası hasarın açıklamasını içermesi.
- 3) SM Yetkilisi, aşağıdaki hallerde Şikayeti kayda geçirmeyecektir:
 - e) Şikayetin yolsuzluk iddiaları içeriyor olması veya satın alım konularını ilgilendirmesi.
 - f) Şikayetin önceden ele alınmış bir konuyla ilgili olması ve önceki şikayetin ele alındığı dönemde bilinmeyen, yeni bir delilin veya koşulun olmaması şartıyla.

5.8 Kayıt Sürecinin Askıya Alınması

- 1) Bir Şikayetin alınmasından itibaren geçen on (10) İş Günü içerisinde SM Yetkilisi, kayıt kriterlerinden birinin veya birkaçının yerine getirilmemesinden dolayı bir şikayeti kayda geçirmemeye karar verirse ve SM Yetkilisine göre bunun düzeltilme imkanı var ise, SM Yetkilisi durumu Şikayet Sahibine veya Yetkili Temsilcisine bildirir. Bu aşamada SM Yetkilisi Kayıt işlemini askıya alır ve Şikayet Sahibine kriterleri yerine getirmesi ve yeniden Şikayetini sunması için makul bir süre verir.
- 2) Böyle bir durumda, eksiklik düzeltilmezse ya da düzeltilemez durumdaysa SM Yetkilisi, şikayeti kayıtlara geçirmeme kararı aldığını ve bu kararı alma sebebini Şikayet Sahibine veya Yetkili Temsilcisine bildirir böylece Şikayet sürecini sonlandırır. SM Yetkilisi, REY' i de bu karar hakkında bilgilendirir.
- 3) Şikayet Sahibinin, başvuruya konu olan meseleleri iyi niyetle çözmeye çabalamamış olması halinde ve bu çabayı göstermesinin hangi nedenle mümkün olmadığını açıklamaması durumunda SM Yetkilisi, Şikayet Sahibi ile iletişim halinde hareket ederek, bu Şikayeti kayıtlara işlemeyen direk REY' e yönlendirir. Bu aşamada mesele iyi niyete dayalı şekilde çözülmeye çalışılmasına rağmen SM Yetkilisinin görüşüne göre hala olumlu sonuç alınamıyor ise süreç hakkında karar REY tarafından verilir.

5.9 Kayıt İşlemi Sonrası

- 1) Kayıt işleminin ardından SM Yetkilisi İlgili Tarafları bilgilendirir ve bu bilgilendirme sırasında Şikayet Sahibi veya varsa Yetkili Temsilcisi ile görüşerek Şikayet Sahibinin Sorun Çözme Girişimi talep edeceği konusunda teyit alır.
- 2) Şikayet REY tarafından irdelenebilecek veya çözülebilecek durumda ise, Rönesans Enerji'nin söz konusu Şikayete yazılı bir cevap vermek için, Şikayetin Kayıtlara geçmesinden itibaren yirmi bir (21) İş Günü süresi vardır.
- 3) Kayıt işleminin İlgili Tarafalara bildirilmesinin ardından Şikayet, SM Kayıtlarına yazılır.
- 4) SM Kayıtlarında yer alan tüm Şikayetlerin SM' ye ulaşma tarihi, Şikayete konu Santralin ismi ve yeri ayrıca gizlilik gerekliliği yoksa ilgili Şikayet Sahibinin kimlik bilgisi yer almaktadır.
- 5) Bir Şikayetin Kayıtlara işlenmesinden itibaren beş (5) İş Günü içerisinde SM Yetkilisi, Şikayetle ilgili Kabul Edilebilirlik Değerlendirmesi yapmak üzere kendisiyle ortaklaşa çalışacak yetkili veya uzman tayin eder.


	ŞİKÂYET ALGILAMA YÖNETME PROSEDÜRÜ			
	Doküman No: URF-EYS-P09			
	Yayın Tarihi: 01.08.2017	Revizyon No: 01	Revizyon Tarihi: 01.12.2018	Sayfa No: Sayfa 8 / 11

5.10 Şikayetin Kabul Edilebilirliğinin Tespiti

- 1) İlk etapta tamamlanması gereken bir ön değerlendirmedir. Kabul Edilebilirlik Değerlendirme Sorumluları, aşağıda yer alan kriterleri baz alarak, ilgili Şikayetin Sorun Çözme Girişimine uygun olup olmadığını tespit ederler.
 - a) Kabul Edilebilirlik Değerlendirmesinin herhangi bir aşamasında Rönesans Enerji, kabul edilebilirlik durumunun tespitini hızlandırmak amacıyla bazı kriterlerin yerine getirildiğini kabul etmeye karar verebilir.
 - b) Değerlendirme Sorumluları, bir Şikayetteki iddiaların esasına dair yargıya varmaz ayrıca bir Şikayetin gerçekliğini ve doğruluğunu ilgilendiren bir yargıya da varamaz.
 - c) Kabul Edilebilirlik Değerlendirmesi Sorumluları, bir tespit yapmaya çalışırken Şikayet sahibinin talep ettiği SM işlevini dikkate alır.
- 2) Sorun Çözme Girişiminin başlatılabilmesi için şikayetin:
 - a) 5.1 nolu paragrafta Tanımlamaya uyan bir birey veya bireyler tarafından yapılması gerekir;
 - b) Santralin etki alanında ve santral nedenli bir konularda olması gerekir.
- 3) Her iki durumda da Şikayet, eğer mümkünse, şunları içermelidir:
 - a) Şikayete konu olan meselelerin ele alınmasında Şikayet Sahibinin ne talep ettiğini belirtilmelidir
 - b) Sürecinin sonunda elde edilmek istenen sonuç(lar) ifade edilmelidir.
 - c) Gerekirse bu şikayete konu gerçekleşmiş iletişim(ler)e dair tüm yazışmaların, notların veya diğer materyallerin birer nüshası yer almalıdır.
- 4) Şikayetin, Sorun Çözme Girişimine uygun konular içermesi halinde, ortadaki anlaşmazlığın giderilmesine destek olunup olunamayacağı olmayacağını veya olumlu sonuç doğurma ihtimalinin olup olmadığı incelenir:
 - a) Şikayet Sahibinin, Şikayete konu olan meseleleri Müşterinin anlaşmazlık çözüm veya giderim mekanizmalarıyla veya eş finansman kuruluşunun şikayet veya hesap verme mekanizmalarıyla veya bir mahkeme, tahkim mahkemesi ya da anlaşmazlık çözüm mekanizmasıyla ele alıp almadığını göz önünde bulundurur ve bu şekilde başlatılmış bir süreç varsa, bunların hangi statüde ve aşamada olduklarını dikkate alır.
 - b) Sorun Çözme Girişiminin, aynı Şikayet Sahibi tarafından (veya Şikayette bulunanların bir grup olması halinde, bu gruptan bazı bireyler tarafından) aynı Proje ve/veya konularla ilgili başlatılmış diğer süreçlerle mükerrer adımlar atması, diğer süreçlere engel olması veya diğer süreçler tarafından engellenmesi gibi bir durumun söz konusu olup olmayacağını değerlendirir.

5.11 Şikayetin Uygun Bulunmaması

- 1) Aşağıdaki durumlarda ise bir Şikayet uygun bulunmaz:

	ŞİKÂYET ALGILAMA YÖNETME PROSEDÜRÜ			
	Doküman No: URF-EYS-P09			
	Yayın Tarihi: 01.08.2017	Revizyon No: 01	Revizyon Tarihi: 01.12.2018	Sayfa No: Sayfa 9 / 11


- a) Şikayet başvurusunun hileli şekilde veya anlamsız bir sonuç için ya da kötü niyetle yapılmış olması,
- b) Şikayetin asıl amacının, bilgi ifşası ya da Santralin çalıştırılmaması amacı ile rekabetçi bir avantaj elde etmek olması,
- c) Şikayetin daha önce yapılmış olması ve şikayeti yeterli ölçüde ele aldığına ikna olması durumu. Bir Şikayetin daha önce ele alındığı dönemde bilinmeyen, yeni bir delilin veya yeni koşulların ortaya çıkması halinde bu durum geçerli değildir.
- d) Şikayetin; Santralin kontrolünde olan konulardan ziyade, örneğin çevre konusunda yetkili makamlar gibi üçüncü tarafların yükümlülüklerini ilgilendirmesi, ulusal gerekliliklerin uygulamadaki yeterliliğiyle ilgili olması veya bir ülkenin uluslararası hukuk ve antlaşmalardan doğan yükümlülükleriyle ilgili olması durumu.

5.12 Kabul Edilebilirlik Değerlendirmesi

- 1) Kabul Edilebilirlik Değerlendirme Raporu aşağıdakileri içerir:
 - a) Kabul Edilebilirlik Değerlendirmesi sırasında atılan adımların açıklaması,
 - b) Olguların özeti ve İlgili Tarafların pozisyonu
 - c) Şikayetin; Sorun Çözme Girişimine uygun olduğunun belirtilmesi
- 2) Şikayetin, değerlendirme sorumluları tarafından kabul edilebilir bulunmaması halinde ise Kabul Edilebilirlik Değerlendirme Raporu, Şikayet sürecinin sonlandırılması tavsiyesine onay alabilmek amacıyla REY' e sunulur. Tavsiye onaylanırsa SM Yetkilisi Şikayet sürecini sonlandırır. Ancak tavsiye onaylanmaz ise REY yeniden düşünülmesi için söz konusu Şikayeti, Kabul Edilebilirlik Değerlendirme Sorumlusuna geri gönderir.
- 3) Tavsiye onaylandıktan sonra, Kabul Edilebilirlik Değerlendirme Raporu ve alınan karar, çözüm sürecinin başlatıldığı bilgisi ile ilgili taraflara gönderilir.

5.13 Şikayetin Giderilmesi

- 1) Şikayetin, Değerlendirme Sorumlusu tarafından kabul edilebilir bulunması halinde, Sorun Çözme Girişimi için görev tanımlarına yer verilir. Kabul Edilebilirlik Değerlendirme Sorumlusu, görev tanımlarını hazırlarken, mümkün olduğunca, İlgili Taraflara da danışır. Sorun Çözme Girişimi için hazırlanacak görev tanımında, bu girişim için kullanılacak yöntem, zaman çizelgesi ve gerekli uzmanlık belirtilir,
- 2) Şikayete konu taraflar aralarında mutabakat ile sorunun giderildiğine ikna oluyor ise şikayetin giderildiği ve/veya giderilmesinin mutabakat ile yeni bir olay yaşanması durumuna göre ertelendiği anlaşılır. Buna göre Girişimin sonucunda varılan noktayı ve varsa hala çözülemeyen konuları açıklayan bir Sorun Çözme Girişimi Tamamlama Raporu hazırlanır. Ayrıca SM Yetkilisi tarafından gerçekleştirilecek bir izleme ve raporlama ihtiyacı varsa, yine bu Raporda belirtilir.
- 3) Şikayete konu olay tarafların istediğine uygun olarak çözülür ve çözüm şekli raporlanır.
- 4) Kabul Edilebilirlik Değerlendirme Raporu, İlgili Taraflara, REY' e bilgi amaçlı gönderilecektir.

	ŞİKÂYET ALGILAMA YÖNETME PROSEDÜRÜ			
	Doküman No: URF-EYS-P09			
	Yayın Tarihi: 01.08.2017	Revizyon No: 01	Revizyon Tarihi: 01.12.2018	Sayfa No: Sayfa 10 / 11

5.14 GENEL İŞLEYİŞ

Tüm SM faaliyetleri, sürecin bütünlüğünü ve kapsamını bozmayacak şekilde mümkün olduğunca seri şekilde gerçekleştirilir. SM Yetkilisi; Şikayet Sahibinin, REY' in ve önemli bilgiye sahip olabilecek diğer ilgili tarafların görüşlerine yer verme gerekliliğini dikkate alır. SM Yetkilisi, ilgili tarafların günlük işleyişine engel olmamak için elinden gelen çabayı gösterir.

5.15 Personel ve Bilgiye Erişim, Gizlilik

Kabul Edilebilirlik Değerlendirmesi, Sorun Çözme Girişimi veya Uyum Değerlendirmesi yaparken SM Yetkilisi ilgili tüm dosyalara erişime sahiptir. Söz konusu çalışmalar sırasında toplanan bilginin SM Yetkilisi veya diğer ilgililer tarafından kullanılması ve ifşası diğer gerekliliklere tabidir. Hiçbir SM personeli veya diğer ilgili (danışman, araştırmacı, konferans çevirmeni, yazılı çevirmen vb.) bir belge ya da o belgede yer alan herhangi bir bilgiyi, bu belgeyi sunan ilgili tarafın ve REY' in açıkça ifade edilmiş yazılı rızası olmadan ifşa edemez.

5.16 Şikayetlerin Birleştirilmesi

- 1) Birbiriyle ilişkili Şikayetler: Bir ya da birden fazla Şikayet Sahibi tarafından aynı Santralle ilgili olarak iki veya daha fazla Şikayet başvurusunun olması durumunda ve bu Şikayetlerin konularının birbiriyle ilişkili olması halinde; SM Yetkilisi Şikayet Sahibine/Sahiplerine bildirimde bulunarak söz konusu Şikayetlerin birlikte değerlendirilmesini isteyebilir veya gelen ilk Şikayetin değerlendirme sonuçları elde edilene kadar diğer tüm Şikayetlerle ilgili işlemleri askıya alabilir.
- 2) SM Yetkilisi, Şikayetlerin birlikte değerlendirmeye alınması veya daha sonradan gelen şikayetlerin askıya alınması durumuna odaklanırken, herhangi bir Şikayete yanıt verme süresini duruma göre ayarlayabilir.

5.17 Süre Uzatma

- 1) Süre Uzatma: Şikayetlerin eksiksiz ve doğru şekilde değerlendirilebilmesi için belirtilen sürelerin uzatılması mutlaka gerekli ise, SM Yetkilisi tarafından süreler uzatılabilir. SM Yetkilisi süre uzatımlarını derhal İlgili Tarafalara bildirir ve SM Kayıtlarına not eder. Süre uzatımlarının zaman sınırlaması vardır ve tekrar yenilenmesi gerekirse İlgili Tarafların bu durumdan haberdar edilmesi gerekir. Süre uzatımının gerekli olup olmadığına karar verirken SM Yetkilisi gerekçelerini (uzmanlık gereksinimi, sezon uygunsuzluğu vb.) rapora ekler ve taraflara bildirir.

5.18 Yıllık Rapor


- 1) SM yetkilisi, bir evvelki yıl gerçekleşen SM faaliyetlerini açıklayan yıllık bir rapor hazırlar. Rapor bilgilendirme amacıyla REY' e iletilir.

5.19 Kayıtlar

Santral çalışanı ve dışardan yapılan tüm şikayetler **EK-Şikayet Takip Listesine** eklenerek yıllık rapora dahil edilir.

5.20 Genel Hükümler

- 1) **Hukuki Konular:** Rönesans Enerji Hukuk Müşaviri, talep gelmesi halinde; Şikâyete konu olan bir konu ile ilgili gerekli tüm hukuki bilgi ve tavsiyeyi sağlar.
- 2) **Bütçe:** Bu Kurallar çerçevesinde izin verilen tüm faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için gerekli çalışmaların bütçe kaynağı REY tarafından sağlanır.

	ŞİKÂYET ALGILAMA YÖNETME PROSEDÜRÜ			
	Doküman No: URF-EYS-P09			
	Yayın Tarihi: 01.08.2017	Revizyon No: 01	Revizyon Tarihi: 01.12.2018	Sayfa No: Sayfa 11 / 11

- 3) **Raporların Dili:** SM yetkilisi tarafından hazırlanacak tüm raporlar Türkçe dilinde olacaktır. Raporlar, bir Şikâyetin ortaya çıktığı ülkenin resmi diline/dillerine de çevrilebilir.
- 4) **SM' nin Değerlendirilmesi:** SM, her beş (5) yılda bir ya da gerekli görüldüğünde Santral Müdürlüğü ve REY tarafından değerlendirmeye alınır.
- 5) **Yürürlüğe Girme:** Bu prosedür yayınlandığı anda yürürlüğe girer.

6. EKLER

- Şikâyet Formu
- Personel Öneri, İstek, Şikâyet ve Memnuniyet Formu
- Şikâyet Takip Listesi

7. DİĞER İLGİLİ DOKÜMANLAR