



PAYDAŞ ŞİKÂYET, ÖNERİ VE TALEP YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No:	İK-PRS04
Yayın Tarihi:	30.09.2025
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	00

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; EMTA'nın sürekli iyileştirme esasıyla, iç ve dış paydaşlarının şikâyet, öneri ve taleplerinin alınması, ilgili sorumlular tarafından değerlendirilmesi ve belirlenen zaman aralığında etkin bir biçimde sonuçlandırılması ve raporlanması ile ilgili adımları, ilkeleri ve sorumlulukları tariflemektir.

2. KAPSAM

EMTA'nın tüm paydaşlarını kapsar.

3. SORUMLULAR

İnsan Kaynakları: İç ve Dış paydaşlardan e-posta, web sitesi, sosyal medya, telefon vb. yollarla iletilen şikâyet, öneri, talep ve istekleri kayıt altına almaktan, ilgili bölüm ve kişiler ile paylaşmaktan, sonuçlarının ilgili paydaşlara bildirilmesinden sorumludur.

Kalite Güvence Bölümü: Bu prosedürün hazırlanmasın sorumludur.

Tüm çalışanlar: Bu prosedürün uygulanmasından sorumludur.

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

EMTA: Emta Elektrik Mühendislik İnşaat Taahhüt ve Ticaret Anonim Şirketi

İletişim: İletilmek istenenlerin hem gönderici hem de alıcı tarafından anlaşıldığı bir ortamda, bilginin bir göndericiden bir alıcıya aktarılma sürecidir.

İletişim araçları: Yazışmalar, belge, e-posta, telefon, faks, tabelalar, web sitesi, toplantılar, duyurular, ilanlar, formlar, fuarlar, ürün broşürleri, ziyaretler, yazılı, sözlü ve işitsel medya iletişim araçları, şirket sosyal medya hesapları ve dijital platformlar vs.

Şikâyet: Hoşnutsuzluk belirten söz veya yazıdır.

Talep: Bir kimseden bir şey yapmasını veya yapmamasını isteme

Öneri: Bir sorunu çözmek üzere öne sürülen görüş, düşünce, teklif


5. UYGULAMA

5.1 İlkeler

Kapsayıcılık: Her birey kendisini doğrudan ya da dolaylı etkileyen kararlarda söz sahibi olmalıdır.

Gereklilik: Karar alıcılar, etkileri kapsamındaki hususlarda farkındalık göstermeli ve paydaşlara karşı açık olmalıdır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Güvence Yöneticisi	İnsan Kaynakları Müdürü	Genel Müdür

	PAYDAŞ ŞİKÂYET, ÖNERİ VE TALEP YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman No:	İK-PRS04
		Yayın Tarihi:	30.09.2025
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	00

Sorumluluk: Kurumlar, gereklilik gösteren eylem başlıklarında ve bunların etkileri konusunda şeffaf olmalıdır.

Etki: Her kuruluş faaliyetlerinin çevre ekosistemleri ve sosyal grupları nasıl etkilediğini takip etmeli, ölçmeli ve bu konularda hesap verebilmelidir.

Şeffaflık: Tüm şikâyetler, şikâyet prosedürü kapsamında açık ve anlaşılır bir şekilde değerlendirilir.

Tarafsızlık: Bireysel veya topluluk olarak sunulan her şikâyet veya endişe için adil ve eşit bir şikâyet giderme prosedürü uygulanacaktır.

Gizlilik: Şikâyetler anonim olarak sunulabilir ve çözümlendirilir. Şikâyeti bildirmek kişisel bilgi sağlamayı veya fiziksel olarak yüz yüze görüşmeyi gerektirmez.

Erişilebilirlik: Tüm çalışanlar ve paydaşlar kolayca yorum yapabilir veya şikâyet/ görüşte bulunabilirler.

Kültürel Olarak Uygunluk: Yerel halk tarafından dile getirilen bir şikâyet veya bir sorun, bölgesel kaygılar çerçevesinde değerlendirilir ve uygun bir çözüm süreci uygulanır.

5.2 Uygulama Esasları

EMTA' nın iç paydaşları ve dış paydaşları için şikâyet, talep ve öneriler iletişim kanalları ile alınmaktadır. Şikâyet, öneri ve talep öneri sistemi projelerden ve EMTA faaliyetlerinden etkilenen tüm toplulukların erişimine açık olarak yönetilmektedir. İç Paydaş ve dış paydaşlar **KYS-FRM01 Paydaş Analizi ve Paydaş Beklentisi Listesi**'nde tanımlanmaktadır.


5.2.1 Dış Paydaş Şikâyet, Öneri ve Talep Yönetimi

Dış paydaşların şikâyet, öneri ve taleplerinin iletilmesi için EMTA tarafından gerekli sorumluluklar belirlenmiştir ve kaynaklar sağlanmaktadır. Dış paydaş şikâyet, öneri ve talep yönetimi aşağıdaki adımlardan oluşmaktadır.

1. Adım: Şikâyet, Öneri ve Taleplerin Belirlenmesi ve Kayıt Altına Alınması:

Herhangi bir iletişim kanalıyla gelen tüm şikâyetler İnsan Kaynakları Bölümü'ne iletilir ve İnsan Kaynakları tarafından **İK-FRM25 Dış Paydaş Şikâyet Öneri ve Talep Takip Formu** ile kayıt altına alınır. Dış paydaş şikâyetleri telefon, web sitesi, sosyal medya, paydaş toplantıları ve info@emta.com.tr adresine gönderilen e-postalar üzerinden veya <https://emtagroup.com/iletisim/> sayfasında bulunan öneri formuna yapılan başvurularla ile alınır. Şikâyet, öneri, talep ve istek için **İK-FRM25 Dış Paydaş Şikâyet, Öneri ve Talep Formu** kullanılır. Form dışında gelen şikâyet, öneri ve talepler **KYS-FRM26 Şikâyet, Talep ve Öneri Takip Formu**'na kaydedilir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Güvence Yöneticisi	İnsan Kaynakları Müdürü	Genel Müdür

	PAYDAŞ ŞİKÂYET, ÖNERİ VE TALEP YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman No:	İK-PRS04
		Yayın Tarihi:	30.09.2025
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	00

Şikâyet, talep ve öneri hangi kanaldan gelirse gelsin İnsan Kaynakları Bölümü'ne bilgi verilerek kayıt altına alınmaktadır. Şikâyet, talep ve öneri olarak belirtilerek kayıt altına alınır.

2. Adım: Şikâyet, Öneri ve Taleplerin Derecelendirilmesi:

Şikâyetler aşağıdaki gibi 3 seviye olarak gruplandırılmaktadır.

1. Seviye Şikâyet: Münferit ya da 1 defaya mahsus olaylar için kullanılmaktadır. (Örn. Önlem alınmasına rağmen bir çalışanın dalgınlığından dolayı ortaya çıkan, tesisin rutin olmayan ve tekrarlanmayan bir faaliyetinden kaynaklanan).

2. Seviye Şikâyet: Tekrarlanan olaylar için kullanılmaktadır. Örneğin; tesisin devamlı faaliyetlerinden dolayı ortaya çıkan hava, su ya da toprak kirliliği, gürültü, trafik vb.

3. Seviye Şikâyet: Ulusal ya da uluslararası kanunların ihlali sonucu ortaya çıkan ya da paydaşlardan herhangi birisinin yoğun tepkisine maruz kalmış faaliyetleri tanımlamaktadır. Bu şikâyetler acil risk teşkil etmektedir.

3. Adım: Şikâyet, Öneri ve Taleplerin İlgili Kişilere Yönlendirilmesi:

Şikâyet, talep ve öneriler 7 iş günü içinde kayıt altına alınması için İnsan Kaynakları Bölümüne bildirilir. Bu yüzden Emta çalışma alanlarında bulunan öneri şikâyet kutuları her hafta İnsan Kaynakları tarafından kontrol edilir. Kayıt altına alındıktan sonra sorumlu/ilgili kişiye İnsan Kaynakları Bölümü tarafından 3 iş günü içinde bildirilir. Şikâyet, öneri ve talepler kabul edildikten sonra 14 iş günü içinde çözüm için gerekli aksiyonlar alınır ve İnsan Kaynakları Bölümü tarafından ilgili paydaşa geri dönüş sağlanır.

Şikâyetin seviyesi İnsan Kaynakları Bölümü tarafından belirlenir. 3. Seviye şikâyet, talep ve istekler İnsan Kaynakları tarafından üst yönetime sunulur. Bunlar için gerekli kaynak üst yönetim tarafından ayrılarak alınacak önlemler ve sorumlular belirlenir.


4. Adım: Şikâyet, Öneri ve Taleplere Çözüm Bulunması:

Şikâyet, öneri, talep ve isteklerle ilgili kişi ilgili bölüm ya da kişiye iletilen şikâyet, talep ve istekler ile ilgili iş günü içinde çözüm bulmalıdır. İlgili kişi çözümle ilgili İnsan Kaynakları bölümüne bilgi verir. Çözüm için öncelikle şikâyetin tamamen ortadan kaldırılmasına odaklanılır. Bunun mümkün olmadığı durumlarda etkiyi en aza indirme ya da azaltmak için çalışmalar yapılır.

5. Adım: İlgili Bölümlerin/Sorumluların Geri Dönmesi:

Seviye 3 şikâyetlerle ilgili üst yönetim İnsan Kaynaklarının bilgi vermesiyle ivedilikle ilgilenir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Güvence Yöneticisi	İnsan Kaynakları Müdürü	Genel Müdür

	PAYDAŞ ŞİKÂYET, ÖNERİ VE TALEP YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman No:	İK-PRS04
		Yayın Tarihi:	30.09.2025
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	00

Seviye 2 ve seviye 1 şikayetler ilgili bölüm/Fabrika müdürü/Şantiye Şefi tarafından 14 iş günü içinde kapatılır. Şikâyetin kapatılması hazırlanan onaylı bir rapor veya gereken aksiyonların alındığını belirten e-posta ile kapatılır.

6. Adım: Şikâyet, Öneri ve Talep Yapan Paydaşa Geri Dönülmesi ve Kapatılması:

İnsan Kaynakları Bölümü belirtilen çözümleri kayıt altına alarak ilgili paydaşa gerekli bilgilendirmeyi yapar. Bildirim yapan kişinin anonim olması durumunda İnsan Kaynakları Bölümü tarafından belirlenen uygun bir yöntem ile (ilan, sosyal medya paylaşımı, ilgili yerel yönetim ile görüşme, duyuru vb.) bilgilendirme yapılır.

Şikayetlerin yeniden tekrarlanmaması ya da tekrarlanması durumunda alınacak önlemlerin belirlenmesi için tüm bilgiler kayıt altına alınır.

5.2.2 İç Paydaş Şikâyet, Öneri ve Talep Yönetimi

Tüm EMTA çalışanları ile birlikte EMTA çalışma alanları içerisindeki tüm taşeron (altışveren) çalışanlarını da kapsamaktadır. Şikayet, öneri ve talep yönetimi risk teşkil eden durumların erken saptanması, değerlendirilmesi ve çözülmesi amacıyla oluşturulmuştur. Şikayette bulunan çalışanların anonim kalma özgürlüğü sunulmuş olup herhangi bir yaptırıma maruz kalmayacağı garanti edilmektedir.

İç paydaş şikayet, öneri ve talep mekanizması İnsan Kaynakları Bölümü liderliğinde Fabrika Müdürü/Şantiye Şefleri ve ilgili bölüm yöneticileri ile birlikte yönetilmektedir. Çalışanlar **İK-FRM23 İç Paydaş Şikâyet, Öneri ve Talep Formu**'nu doldurarak isteklerini iletebilirler. Tuzla Ofis ve Fabrikada, çalışanların şikayet, öneri ve taleplerini iletebilecekleri ve doldurulan formların ilgili kişilere ulaşmasını sağlayacak kutular uygun yerlere asılmıştır. İnsan Kaynakları bölümü liderliğinde Çalışan Memnuniyet Anketi **İK-FRM16 Çalışan Memnuniyet Anketi Formu** çalışmaları periyodik olarak paydaş şikayet, öneri ve talep yönetimi prosedürünün etkinliğini ve çalışan memnuniyetini ölçümlene adına yapılacaktır. Ek olarak Çalışan Memnuniyet anketi Survey Monkey üzerinden yapılmaktadır.

İç paydaş (çalışan, altışveren çalışanları) şikayet, öneri ve talep kapsamındaki hususlar; iş sağlığı ve güvenliği, ücretleri, fazla mesai, mobbing, yemek, servis, hijyen koşulları, çalışma arkadaşları ile yaşanan sorunlar, çalışma ortamı vb. olabilir.

İç paydaş şikayet, öneri ve talep mekanizması çalışanlara oryantasyon ve eğitimler ile aktarılmaktadır.

İç paydaş şikayet, öneri ve talep yönetimi aşağıdaki adımlardan oluşmaktadır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Güvence Yöneticisi	İnsan Kaynakları Müdürü	Genel Müdür



PAYDAŞ ŞİKÂYET, ÖNERİ VE TALEP YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No:	İK-PRS04
Yayın Tarihi:	30.09.2025
Revizyon Tarihi:	
Revizyon No:	00

1. Adım: Şikayetin Belirlenmesi ve Kayıt Altına Alınması:

Şikayet, öneri ve talepler İK-FRM23 İç Paydaş Öneri ve Şikayet Formu doldurularak tesislerde bulunan kutulara bırakılarak ya da hr@emta.com.tr adresine gönderilen e-postalar üzerinden alınır. Tüm şikâyet, öneri ve talepler İnsan Kaynakları Bölümü tarafından İK-FRM27 İç Paydaş Şikâyet, Öneri ve Talep Takip Formu' na kaydedilerek takip edilir.

2. Adım: Şikayet, Öneri ve Taleplerin Değerlendirilmesi:

İç paydaş şikayet, öneri ve talepleri İnsan Kaynakları Bölümü ve ilgili bölüm yöneticileri ile birlikte değerlendirilir ve analiz edilir. Bu analiz; çalışanın geçmişi, şikayetin ortaya çıkma sıklığı, yönetim uygulamaları, iş yerinde meydana gelen son gelişmeler vb. içerir.

İhtiyaç duyulan hallerde, İnsan Kaynakları ve Hukuk Bölümü tarafından şikayet soruşturması kapsamında mevcut konunun daha ayrıntılı bir şekilde anlaşılmasını sağlamak adına ilgili taraflarla gizli görüşmeler de yapılabilir. Şikayetin niteliğini ilk elden anlamak, geçerliliğini ve önemini doğrulamak için Fabrika ya da Şantiye ziyareti gerekli görülebilir. Şikayete ilişkin veriler ilgili İnsan Kaynakları tarafından üst yönetime aktarılır. Soruşturma aşaması, şikayetin alınmasının ardından en fazla 5 iş günü içinde tamamlanmalıdır.

Değerlendirilen ve analiz edilen şikayet, öneri ve talepler başka bölüm yada tesis ile ilgili olması durumunda İnsan Kaynakları tarafından ilgili kişiler ile iletişime geçilir ve bilgilendirme yapılır.

3. Adım: Şikayet, Öneri ve Taleplere Çözüm Bulunması:

İnsan Kaynakları tarafından değerlendirilen şikayet, öneri ve talepler ilgili bölümlerle ya da üst yönetim ile paylaşılır. Üst yönetimin kararına göre aksiyon alınır ve ilgili paydaş İnsan Kaynakları tarafından bilgilendirilir.

Aksiyon alması gereken başka bir bölüm ise 7 iş günü içinde gereken aksiyonları alıp İnsan Kaynaklarına e-posta ile iletir.


4. Adım: Şikayet, Öneri ve Talebin Kapatılması:

İnsan Kaynakları tarafından kapatılan şikayet, öneri ve talepler kayıt altına alınır ve bildirim yapan kişiye bilgilendirme yapılır. Şikayet, öneri ve talep isim belirtilmeden yapılmış ise İnsan Kaynakları ve yönetimin uygun bulacağı şekilde ilgili yerlere duyuru asılarak ya da toplantı, eğitim aracılığıyla bilgilendirme yapılır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

KYS-FRM01	Paydaş Analizi ve Paydaş Beklentisi Listesi
İK-FRM23	İç Paydaş Öneri ve Şikâyet Formu
İK-FRM25	Dış Paydaş Şikâyet Öneri ve Talep Formu
İK-FRM26	Dış Paydaş Şikâyet Öneri ve Talep Takip Formu
İK-FRM27	İç Paydaş Şikâyet Öneri ve Talep Takip Formu

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Güvence Yöneticisi	İnsan Kaynakları Müdürü	Genel Müdür

	PAYDAŞ ŞİKÂYET, ÖNERİ VE TALEP YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman No:	İK-PRS04
		Yayın Tarihi:	30.09.2025
		Revizyon Tarihi:	
		Revizyon No:	00

İK-FRM16 Çalışan Memnuniyet Anketi Formu

7. DAĞITIM

Değişen Sayfa	Revizyon No	Tarih	Değişiklik	Yayınlayan/Değişikliğin Sahibi

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Güvence Yöneticisi	İnsan Kaynakları Müdürü	Genel Müdür