



PAYDAŞ KATILIM PLANI
YATIRIM PROGRAMI 2019



STAKEHOLDER ENGAGEMENT PLAN
INVESTMENT PROGRAMME 2019



1. SEDAŞ PROJE ÖZETİ

Sakarya Elektrik Dağıtım A.Ş.'nin Türkiye de Doğu Marmara Bölgesinde 4 İli, (Sakarya, Kocaeli, Bolu ve Düzce) 45 İlçe 766 köy ve 1344 mahalleyi kapsayan elektrik dağıtım lisansına sahip bir şirkettir.

SEDAŞ yapacağı yatırım çalışmaları kapsamında dağıtım lisansında belirlenmiş yaklaşık 20 Bin kilometrekarelik görev ve sorumluluk alanında 3,5 milyon elektrik tüketicisine temiz bir enerji olan ve insanların hayatını daha konforlu bir şekilde sürdürmesine imkan sağlayacak, elektrik enerjisi kullanımıyla çevresel kirliliğe de yol açmayan, ayrıca bölgesel gelişime ekonomik ve sosyal anlamda da katkı sağlayacak bir enerji altyapısını da kurmuş olacaktır.

2019 yılında 34,5 kV seviyesinde 3 adet Dağıtım Merkezi, 19 adet Beton Köşk tipi trafo ve 70 adet direk tipi trafo tesis edilerek, elektrik dağıtım sistemine 35 MVA gücünde yeni trafo ilave edilecektir. Bu tesisler ile yeni bağlantı talebinde bulunan müşterilerin kaliteli ve sürekli enerji ihtiyacı karşılanacaktır. Projeler, gerekli olan tüm ekipman ve tesislerden faydalanılarak hayata geçirilecektir. Projeden etkilenen tüm tarafların endişelerini gidermek için SEDAŞ, olası bütün sorunların çözümüne odaklanan bir Paydaş Katılım Planı uygulayacaktır.



2. MEVZUATA BAĞLI ZORUNLULUKLAR

Türkiye Cumhuriyeti mevzuatı, her bir kişinin veya organizasyonun kendi çevrelerindeki zararlı materyaller ve faaliyetler hakkındaki bilgiler de dâhil olmak üzere yürütülen projeler hakkında ve projelerin gerçekleştirilmesi konusunda kamu otoritelerinde bulunan bilgilere erişimine izin verilmesini ve onlara karar yapım aşamasına katılma imkânı tanınmasını emretmektedir.

Mevzuat gerekliliklerine ek olarak, Şirket, (SEDAŞ'ın), tüketicilerin ve kamuoyunun karşısında şeffaflık, açıklık, hesap verebilirlik ve objektiflik ilkelerine uygun bir duruş sergiler ve kendisine gelen bilgi taleplerini de "Bilgi Edinme Yasasını" da dikkate alarak karşılamaktadır.

SEDAŞ 4 İl yapılanması içinde 22 Elektrik Dağıtım Müşteri Hizmetleri Merkezlerinde müşterilerinin talep, öneri ve şikayetlerini değerlendirmekte, birebir iletişim ile çözümlenemeyen durumlarda yazılı bildirimle dönüştürülerek ilgili departmanlara iletilerek çözüme kavuşturulmaktadır. Müşterinin başvurduğu kanal ile müşteriye geri dönüş yapılır. SEDAŞ talep, şikayet ve öneriler için 7 gün 24 saat Çağrı Merkezi üzerinden müşterilere hizmet vermektedir.

Müşterilerin e-devlet üzerinden CİMER (Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi) başvurularını yasal süreler içinde değerlendirerek cevaplar ve gerekli bilgilendirmeleri sağlar. Bu tür bilgilendirmeleri sağlama taahhüdünü kapsayan bir iç politika benimsemiştir. Ayrıca Müşteri İlişkileri Yönetimi de kurmuş ve bu sistem üzerinden başvuruları bir uçtan bir uca yönetmektedir. SEDAŞ kalite politikası ve Müşteri Memnuniyeti politikaları aynı zamanda SEDAŞ'ın şikâyetleri profesyonel bir şekilde ele almasını ve herhangi bir konudan kaynaklanan şikâyetlerde müşteri memnuniyetini sağlamasını vurgulamaktadır. Yatırım Programı kapsamındaki işleri üstlenen yükleniciler, bu belge tarafından öngörülen standartlara ve iletişim mekanizmalarına uymak zorundadır.

SEDAŞ Entegre Kalite Yönetim Sistemlerini uygulamak için proje başlatmış ve Şirket vizyonu ve misyonu ile şirket hedeflerini yeniden belirleyen SEDAŞ, mükemmelliğe ulaşmak amacıyla start verdiği Entegre Yönetim Sistemi (EYS) projesi sonunda tarafsız ve akredite bir kuruluş tarafından denetlenecek ve ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve OHSAS 18001 İş Sağlığı Güvenliği (İSG) Yönetim Sistemi ve ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetimi belgelerini de almaya hak kazandı ve 2017 yılı sonunda bu sertifikalar yürürlüğe girmiştir.

3. PAYDAŞLAR VE İLETİŞİM YÖNTEMLERİ

SEDAŞ, ilgili taraflar ve etkilenen paydaşlarla iletişim için çeşitli iletişim araçları geliştirmiştir ve bunları kullanmaktadır:

SEDAŞ'a şikayet, talep ve öneriler farklı kanallardan iletilebilir.

- Halkla iletişim kurmak ve halkı bilgilendirmek amacıyla kurulan ve çevrimiçi erişime açık SEDAŞ (www.sedas.com) web sitesinde yer alan şikayet, talep ve önerilerin iletilebilmesi için tasarlanmış formlarla bilgi talep edilebilir ve şikayetler iletilebilir.
- SEDAŞ Web sayfasından Canlı Destek "WebChat" servisi, 7 gün 24 saat müşteri temsilcileri ile hizmet vermektedir.



SEDAŞ PAYDAŞ KATILIM PLANI- SEDAŞ STAKEHOLDER ENGAGEMENT PLAN

- Müşterilerin veya halkın telefon servisi yoluyla bilgi veya bilgi güncelleme talebinde bulunma imkânı bulunmaktadır. SEDAŞ'ın müşterileri, paydaşları www.sedas.com web sitesinde yer alan, müşteri hizmetleri iletişim hatlarından SEDAŞ ile iletişime geçebilir. İllere göre belirlenmiş iletişim hatları şunlardır.

+90(262) 186 11 22 Kocaeli

+90(264) 186 11 22 Sakarya

+90(380) 186 11 22 Düzce

+90(374) 186 11 22 Bolu

- SEDAŞ'ın web sitesinde "Bize Ulaşın" sayfasında müşteri hizmetleri merkezlerinin (MHM) adreslerine ulaşılabilir. Müşteriler, SEDAŞ'ın bölgesindeki 22 Dağıtım Müşteri Hizmeti Merkezinden birinde, başvuru formu ile şikayet, talep ve önerilerini iletebilirler. (SEDAŞ MHM adresleri doküman da ilerleyen sayfalarda Ek-3 de yer almaktadır.)
- Sakarya'daki SEDAŞ Genel Müdürlüğü şirket merkezine (Orhangazi Cad.Trafo Tesisleri 54100 Sakarya/TÜRKİYE (Telefon: 0264 295 85 00) evrak kayıt servisine şahsen veya yazılı başvuru yapabilirsiniz. Başvurular kayıt altına alınmaktadır. Müşteri İlişkileri Yönetimine girişi yapılan başvurular bir uçtan bir uca yönetilmekte ve sorunun çözümü veya talebin karşılanması amacıyla ilgili birimlerle paylaşılmaktadır.
- ALO 186 telefon hattına kesinti ihbarında bulunulabilir ve elektrik arızaları ve enerji kesintileri hakkında bilgi talep edilebilir.
- Yerel Yönetimler – Belediyelerin İlgili Departmanları ve bu birimlerin servisleri ile yapılan düzenli toplantılar.

(Belediyelerin adres ve iletişim bilgileri Ek 2'de verilmiştir).

Şirketin web sitesi SEDAŞ (www.sedas.com) adresinde, planlanan çalışmalar veya onarımlar nedeniyle elektrik enerjisi arzında yaşanabilecek kesintiler dâhil olmak üzere bölgedeki elektrik arızı hakkında güncel bilgiler sunulmaktadır. Elektrik Şebekesinde yapılan tesis yatırımları ve bakım, onarım çalışmaları için önceden planlanmış kesintiler 48 saat öncesinde SEDAŞ web sayfasında yayımlanır. Bu planlı elektrik kesintisi duyurularının yerel basın mecralarında yayımlanması sağlanarak, müşteriler ve paydaşlar yapılan çalışmalar ve iş yapımı sırasında planlanan elektrik kesinti süreleri hakkında bilgilendirilmektedir. Web sitesinde yer alan şikayet, talep ve öneri formu ile tüm müşterilerin bilgi talebinde bulunmalarına, şirkete arıza bildirmelerine veya çevrimiçi şikâyetlerde bulunmalarına imkân tanınmaktadır. Anılan hizmet türlerini telefonla veya müşteri hizmetleri merkezlerini ziyaret ederek almak da mümkündür. SEDAŞ Kurumsal İletişim Müdürlüğü SEDAŞ'ın elektrik dağıtım faaliyetlerine ait tüm konular hakkında yerel medyaya (gazete, radyo, TV, haber ajansı vb.) sürekli olarak güncel bilgi sağlar.

Yerel topluluklarla olan iletişim, SEDAŞ Şebeke Operasyon Bölge Sorumluları başta olmak üzere SEDAŞ yöneticilerinin ve çalışanlarının her ay düzenli olarak yerel yöneticiler ve muhtarlar, sivil toplum örgüt yöneticileri ile buluşmaları, kendilerini ziyaret etmeleri, illerde ve ilçelerde Kaymakamlık koordinasyon toplantılarında yerel yöneticilerle bir araya gelmeleri ve kendi çalışmaları hakkında bilgi vermeleri ile iletişim süreci yönetilmektedir.

SEDAŞ paydaşları ile iletişimi hakkında her ay düzenli olarak ELDER'e de raporlama yapmaktadır. Bu toplantılar ve ziyaretler sırasında SEDAŞ, elektrik dağıtım sistemi ile ilgili olarak ortaya



SEDAŞ PAYDAŞ KATILIM PLANI- SEDAŞ STAKEHOLDER ENGAGEMENT PLAN

çıkabilecek sorunlar ve ayrıca SEDAŞ'ın yetkisi dâhilindeki diğer konular hakkında da bilgi toplar. SEDAŞ'ın iç iletişim ve Müşteri İlişkileri Yönetim (MİY), tüketiciler ve dış paydaşlar tarafından gündeme getirilen tüm konuların zamanında ele alınmasına ve her bilgi ya da şikâyet talebinin karşılanmasındaki ilerlemenin gerçek zamanlı olarak kontrol edilebilmesine imkân vermektedir.

Yüklenici, işin başlama ve bitiş zamanına ilişkin zaman planlamasını, insanları etkileyecek inşaat faaliyetlerini (trafik, erişim, gürültü ve toz), halkın şikâyet talebinde bulunma imkânı ve yöntemini, soruları veya kaygıları karşılama amacıyla sözleşme detaylarına ilişkin bilgileri, etkilenen insanlara (örneğin, orada yaşayan insanlar ya da çalışma yapılacak yollarda bulunan işletmeler) çalışma başlamadan önce doğrudan (örn. yapılan çalışma hakkında bilgilendirici föy, broşür ile doğrudan görüşerek, köylerde muhtar ve köy ihtiyar meclisi ve köy sakinlerine bilgi vererek vb.) iletir.

SEDAŞ'ın yatırım ve planlı bakım ve onarım çalışmaları sırasında alınan İSG önlemleri, koruyucu ve uyarıcı önlemlere karşın, zarar görebilecek paydaşların olduğu ortaya çıkarsa, SEDAŞ, paydaş bağımlılığını ve bunun bilinen proje faaliyetleri üzerindeki etkisini ölçmek için niteliksel bir derecelendirme ölçeği ('düşük' / 'hayır', 'bazı' ve 'yüksek') hazırlayarak değerlendirme yapar.

Zarar görebilecek paydaşların elektrik şebekesinde yapılan çalışmalar sırasında elektrik kesintilerinden daha çok etkilenecek projeye yüksek bağımlılığı ve proje operasyonları üzerinde düşük etki sahibi olan kişiler olduğu (örn. yaşlılar, çocuklar, sağlık problemi nedeniyle solunum cihazı gibi elektrikli cihazlara bağımlılığı olan hastalar vb.).dikkate alınır. SEDAŞ özellikle solunum cihazı gibi elektriğe bağlı hastaların isim ve adreslerini Valilikler aracılığı ile İl Sağlık Müdürlüklerinden istemiş ve bu hastaların iletişim bilgilerini Çağrı Merkezine VIP müşteri hattı olarak tanımlamıştır. Bu müşterilerden gelen telefonlar çağrı merkezinde öncelikle değerlendirilirken, bu hastaların bölgelerine daha hızlı enerji verilmesi SCADA Merkezimizde takip altına alınmaktadır. Planlı kesintiler bu müşterilere SMS ile önceden bildirilmektedir.

Şirket, ilgili paydaş temsilcileri ile doğrudan görüşmeler yaparak hangi grubun hangi olumsuz etkilere maruz kalacağını tespit etmeye dönük iletişim çalışmaları yapar. SEDAŞ, yüklenicilerin çalışmaları sırasında ortaya çıkabilecek olumsuz etkileri hafifletecek tedbirleri (örn.ulaşım temini, Trafik Bölge ve Şube Müdürlüklerinden, Karayollarından, Devlet Demir Yollarından veya Belediyelerden yol geçiş izinleri ya da kazı izinleri, kamulaştırma veya gece çalışma yapılması gibi konularda gerekli iletişimi, kurumlar arası koordinasyonu ve yapılması gerekli uzlaşılarda gereken rolü gerçekleştirir.) bunları proje sırasında kararlaştırır.

Tablo 1: Paydaşlar ve İletişim Yolları

Paydaşlar	İlgili Konular	Önerilen İletişim
Dış Paydaşlar		
İllerde Valilikler, Belediyeler ve Büyükşehir Belediye Başkanlıkları, İlçelerde Belediye ve Kaymakamlıklar ile bunların Yerel Toplum Ofisleri: SAKARYA BÜYÜKŞEHİR, ADAPAZARI İLÇE BELEDİYESİ,	BTV ödemelerinin zamanında yapılması, Faturaların doğru ve zamanında hazırlanması, Kazı izin gerekliliklerine uyum, Altyapı ile ilgili koordinasyon çalışmalarına katılım,	Valiliklerle Altyapı Kurum ve Kuruluşları ile yapılan dönemsel içerikli Yatırım Koordinasyon toplantıları ve ziyaretler ile bilgilendirmeler. Şirket, Belediye ve Kaymakamlıklar temsilcileri ile irtibat kurma ve toplantı



SEDAŞ PAYDAŞ KATILIM PLANI- SEDAŞ STAKEHOLDER ENGAGEMENT PLAN

Paydaşlar	İlgili Konular	Önerilen İletişim
<p>AKYAZI, ARİFİYE, ERENLER, FERİZLİ, GEYVE, HENDEK, KARAPÜRÇEK, KARASU, KAYNARCA, KOCAALİ, PAMUKOVA, SAPANÇA, SERDİVAN, SÖĞÜTLÜ, TARAKLI, KOCAELİ KOCAELİ BÜYÜKŞEHİR, İZMİT, BAŞISKELE, DERİNCE, GÖLCÜK, KANDIRA, KARAMÜRSEL, KARTEPE, KÖRFEZ, GEBZE, ÇAYIROVA, DARICA, DİLOVASI, BOLU, DÖRTDİVAN, GEREDE, GÖYNÜK, KIBRISCIK, MENGEN, MUDURNU, SEBEN, YENİÇAĞA, DÜZCE, AKÇAKOCA, CUMAYERİ, ÇİLİMLİ, GÖLYAKA, GÜMÜŞOVA, KAYNAŞLI, YİĞİLCA, İl ve İlçelerinde bulunan Belediyelerdeki ve Kaymakamlıklardaki ilgili bütün yerel toplum ofisleri</p>	<p>Müşteri beklentilerinin karşılanması, Elektrik kesim taleplerinin zamanında karşılanması (bina yıkım vb sebepler ile),Kriz durumlarında koordinasyon, Tatbikatlara katılım, Yatırım taleplerinin karşılanması, Yapılacak yatırım ve bakım faaliyetlerinde çevre düzeni ve peyzaj için koordinasyon, Çevre halkın rahatsız edilmemesi, Ruhsatsız ve iskansız tesislere elektrik verilmemesi, Öngörülen elektrik dağıtım yatırım, yenileme, kapasite artışı faaliyetleri hakkında zamanında bilgi verilmesi, izin ve ruhsatlar ile öngörülen plan ve belgeler konusunda danışmanlık, şikayet yönetimi.</p> <p>-Sakarya Merkez Tel: 0(264) 295 85 00 Sakarya Çağrı Merk: (264) 186 11 22 Kocaeli Çağrı Merk: (262) 186 11 22 Düzce Çağrı Merk: (380) 186 11 22 Bolu Çağrı Merk: (374) 186 11 22</p> <p>Web sitesi: www.sedas.com</p> <p>Çağrı Merkezi: 0(264) 295 85 00 ALO 186</p>	<p>yapma ve Yerel Yönetimlerin Temsilcileri ile koordinasyon toplantıları yapma gibi iç iletişim kanalları vasıtasıyla düzenli temaslar sağlayacaktır.</p>
<p>Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı: Türkocağı Cad. No:2, 06520 Çankaya/Ankara/TÜRKİYE Tel: +90 312 212 64 20</p>	<p>Şirket faaliyetleri hakkında ilgili makamlarla yapılan görüşmeler. Bölgedeki ayrı bakanlık yapılarıyla iletişime geçilir.</p>	<p>Şirket, iç iletişim kanalları vasıtasıyla düzenli temaslar sağlayacaktır.</p>
<p>Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu:</p>	<p>Şirket faaliyetleri hakkında ilgili makamlarla yapılan</p>	<p>Şirket, iç iletişim kanalları vasıtasıyla düzenli temaslar</p>



SEDAŞ PAYDAŞ KATILIM PLANI- SEDAŞ STAKEHOLDER ENGAGEMENT PLAN

Paydaşlar	İlgili Konular	Önerilen İletişim
<p>İşçi Blokları Mahallesi, Muhsin Yazırcıoğlu Caddesi, No: 51 / C, Pk: 06530, Yüzüncüyıl, Çankaya, Ankara, Türkiye Tel : 0(312)201 40 00 Faks:0(312)201 40 50</p>	<p>görüşmeler. Kurum toplantılarına katılım, yasal süreçlere uyum. Elektrik enerjisinin tedarik sürekliliği, ticari ve teknik kalitesine ilişkin olarak görev ve sorumlulukların gerçekleştirilmesi, tedarik şirketleri ve kullanıcılar tarafından uyulması gereken kurallar.</p>	<p>sağlayacaktır. Toplantılar, sektöre ait etkinlikler, ziyaretler.</p>
<p>TEDAŞ (Türkiye Elektrik Dağıtım A.Ş.) Genel Müdürlüğü Nasuh Akar Mahallesi Türk Ocağı Caddesi No:2 06520 Balgat - Çankaya / Ankara, Türkiye Tel :0(312)212 69 00 Faks: 0(312)213 88 73</p>	<p>TEDAŞ Genel Müdürlüğü ile SEDAŞ uyum içinde çalışır. SEDAŞ'ın yatırım projelerini onaylayan TEDAŞ, projelerin yatırım olarak kabul edilebilmesi, sabit kıymetlere aktarılması için TEDAŞ kesin kabul işlemlerini de kontrollerle gerçekleştirir. SEDAŞ, Valilik ve TEDAŞ ile Aydınlatma Komisyonlarında şehir aydınlatma yatırım ve sorunlarını birlikte ele alır. Proje onayı ve kabul işlemleri ile tutanak onayı TEDAŞ Bölge Müdürlükleri tarafından yapılır.</p>	<p>Şirket, iç iletişim kanalları vasıtasıyla düzenli temaslar sağlayacaktır. Toplantılar, sektöre ait etkinlikler, ziyaretler.</p>
<p>TEİAŞ (Türkiye Elektrik İletim A.Ş.) Genel Müdürlüğü Nasuh Akar Mah. Türkocağı Cad. No:12 Balgat, Çankaya/ANKARA Tel : 0(312)203 81 15</p>	<p>TEİAŞ 154 bin ve 380 bin volt seviyesinde, elektrik iletim altyapılarını genişletir, Yeni iletim tesisleri yapar, Türkiye Elektrik Sistemini uluslararası standartlarda, kaliteli, ekonomik ve güvenilir bir şekilde işletir, yeni projeler oluşturur, elektrik piyasası hizmetlerini yürütür. SEDAŞ Bölgesinde TEİAŞ'a ait 26 Trafo indirici merkezden 34,5 KV olarak enerji alır. SEDAŞ TEİAŞ ile yaptığı, sistem kullanım anlaşmalarına, reaktif enerji kullanım sınırlarına, fider bazlı günlük kesinti limitlerine, enerji kalitesine, maksimum anlaşma gücüne uyar,</p>	<p>Şirket, iç iletişim kanalları vasıtasıyla düzenli temaslar sağlayacaktır. Toplantılar, sektöre ait etkinlikler, ziyaretler.</p>



SEDAŞ PAYDAŞ KATILIM PLANI- SEDAŞ STAKEHOLDER ENGAGEMENT PLAN

Paydaşlar	İlgili Konular	Önerilen İletişim
EPIAŞ (Enerji Piyasası İşletme A.Ş.) Genel Müdürlüğü Büyükdere Cd. No:199 34394 Kat:4-5 Levent- İstanbul, Türkiye Tel :0(212)264 15 70 / 71 Faks:0(212)269 01 12 / 13	EPIAŞ enerji piyasalarını etkin, şeffaf, güvenilir ve ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde planlar, kurulması, geliştirilmesi ve işletilmesini sağlar. SEDAŞ EPIAŞ ile ilişkilerine ait süreçlerinde, Dengeleme Uzlaştırma Yönetmeliğine Uyum, Sayaç verilerinin saatlik olarak zamanında bildirilmesi, Dengesizlik takibinin yapılması Dengesizlik oranının sürekli küçültülmesi Sayaç okuma verilerinin tam ve doğru aktarılması konularıyla ilgilidir.	Şirket, iç iletişim kanalları vasıtasıyla düzenli temaslar sağlayacaktır. Toplantılar, sektöre ait etkinlikler, ziyaretler.
EÜAŞ (Elektrik Üretim A.Ş.) Nasuh Akar Mah. Türkocağı Cad. No:2/F-1 06520 Çankaya ANKARA/TÜRKİYE Tel : +90 (312) 212 69 00 Faks:+90 (312) 213 01 03	EÜAŞ Kamu tarafından imzalanmış uzun dönemli sözleşmelerden kaynaklanan mevcut enerji alım ve satım yükümlülüklerini üstlenmiştir. EÜAŞ üretimden aldığını dağıtımaya sunar. EÜAŞ ile SEDAŞ'ın enerji alım anlaşmalarına uyumu ve dağıtımın doğru miktarda EÜAŞ'tan enerji talebi yapması büyük önem taşır.	Şirket, iç iletişim kanalları vasıtasıyla düzenli temaslar sağlayacaktır. Toplantılar, sektöre ait etkinlikler, ziyaretler.
Valiliklerde İl Çevre, İl Sağlık ve İl Millî Eğitim Müdürlükleri	Zamanında bilgi, iletişim ve istişarelerin sağlanması, şikâyet yönetimi Tel: 0(264)2958500 Web adresi: http://www.sedas.com	Çevre ve Sağlık Konularında gerektiğinde iletişim sağlanması ve bilgi verilmesi, İl Millî Eğitim Müdürlükleriyle Sosyal Sorumluluk konularıyla ilgili bir araya gelinmesi.
ELDER (Elektrik Dağıtım Şirketleri Derneği) Mustafa Kemal Mah. Eskişehir Yolu 9. km No: 266 Tepe Prime A Blok 3. Kat, No: 37-38 Ankara, Türkiye Tel : 0(312)285 11 35 - 36 Faks:0(312)285 11 26	Zamanında bilgi, iletişim ve istişarelerin sağlanması, Sektöre ait konuların Dağıtım Şirketlerinin görüşleri ile ele alınması. ELDER çalışmalarını elektrik dağıtım faaliyeti ile ilgili konularda kamu ve özel sektör kuruluşları ile işbirliği içerisinde sürdürmektedir. Tel: 0(264)2958500 Web adresi: http://www.sedas.com	ELDER çalışma gruplarına it faaliyetlere ve toplantılara katılım. Sektör toplantıları ve ELDER çatısı altında yapılan etkinlik ve projelere katılım göstermek. Şirket, iç iletişim kanalları vasıtasıyla düzenli temaslar sağlanması.
TRT	TRT Fonu çerçevesinde Ödeme ve mutabakat yükümlülüğü.	Resmi Yazışmalar, ziyaret, toplantı.
TÜİK	Talep edilen istatistiki verilerin zamanında karşılanması	E-Mail, Resmi Yazışmalar, ziyaret, toplantı.
Gelir İdaresi Başkanlığı (Vergi Dairesi)	Vergi yükümlülüğüne uyum	Resmi yazışmalar, E-Mail. Ziyaret, toplantı.



SEDAŞ PAYDAŞ KATILIM PLANI- SEDAŞ STAKEHOLDER ENGAGEMENT PLAN

Paydaşlar	İlgili Konular	Önerilen İletişim
Sosyal Güvenlik Kurumu	SK Mevzuatına uyum (çalışanlar ve çalıştırdıklarımız kapsamında)	E-Mail, Resmi Yazışmalar, ziyaret, toplantı.
Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı	EDAŞ'larda gerçekleştirilen denetimlere ilişkin bulgulara uyum (iş kanununa uyum) Mevzuata uyum İstihdamın artırılması	E-Mail, Resmi Yazışmalar, ziyaret, toplantı.
Hazine ve Maliye Bakanlığı	Teşvik Mekanizmalarının Takibi.	E-Mail, Resmi Yazışmalar,
Tarım ve Orman Bakanlığı İl ve İlçelerdeki taşra teşkilatı.	Kamulaştırma ve izinler ile ilgili kanuna uyum Yatırım planları yapılırken Ormanlık alanların alternatiflerinin tercih edilmesi Ormanlık alanlarda yapılacak tesislere yönelik izinlerin alınması Özelleştirme öncesi yapılan izinsiz tesislerin izinlerinin alınması Orman alanlarındaki şebekenin takip edilmesi ve ağaç budama gerekliliklerinin tespiti konusunda koordinasyon Ağaçlandırma, erozyon önleme, orman köylülerini kalkındırma ve kira bedellerinin ödenmesi	E-Mail, Resmi Yazışmalar, ziyaret, toplantı.
Çevre ve Şehircilik Bakanlığı İl ve İlçelerdeki taşra teşkilatı	T.C. Çevre Mevzuatına ve gerekliliklere uyum Periyodik yapılması gereken bildirimlerin zamanında yapılması Başlatılan çevre projelerine katılım Düzenlenen çalışma ve etkinlikleri katılım Mevzuat ile ilgili görüş verilmesi	E-Mail, Resmi Yazışmalar, ziyaret, toplantı.
Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı İl ve İlçelerdeki taşra teşkilatı	EDAŞ'larda gerçekleştirilen denetimlere ilişkin bulgulara uyum (iş kanununa uyum) Mevzuata uyum İstihdamın artırılması	E-Mail, Resmi Yazışmalar, ziyaret, toplantı.
Diğer Bakanlıklar İl ve İlçelerdeki taşra teşkilatları	Mevzuatlara Uyum	E-Mail, Resmi Yazışmalar, ziyaret, toplantı.
Karayolları Genel Müdürlüğü	Gerekli izinlerin alınması Aydınlatma hizmetinin sürekliliği	E-Mail, Resmi Yazışmalar, ziyaret, toplantı.
İl Özel İdareleri	Faturaların doğru ve zamanında hazırlanması	E-Mail, Resmi Yazışmalar, ziyaret, toplantı.



SEDAŞ PAYDAŞ KATILIM PLANI- SEDAŞ STAKEHOLDER ENGAGEMENT PLAN

Paydaşlar	İlgili Konular	Önerilen İletişim
İl Çevre Müdürlükleri	Denetimlere katılım ve uyum Yasaklı firmaların belgelerinin dikkate alınmaması Oluşturulan komisyonlara katılım	E-Mail, Resmi Yazışmalar, ziyaret, toplantı.
İl Milli Eğitim Müdürlükleri	Meslek liselerinin eğitim ve bilinçlendirme faaliyetlerine katılım ve staj programları	E-Mail, Resmi Yazışmalar, ziyaret, toplantı.
İl Sağlık Müdürlükleri	Sağlık uygunluk raporlarına itiraz durumunda alınan karara uyum	E-Mail, Resmi Yazışmalar, ziyaret, toplantı.
Muhtarlar	Yatırım taleplerinin karşılanması Müşteri beklentilerinin karşılanması Kendi yönetim alanlarında yapılacak çalışmalarla ilgili bilgilendirme Yatırım çalışmaları, Planlı kesintiler ve diğer çalışmalar ile ilgili sürekli bilgilendirme VIP müşteri olarak değerlendirilme talebi Aydınlatma taleplerinin yerine getirilmesi ve bilgi verilmesi	E-Mail, SMS, Resmi Yazışmalar, Bilgilendirme Broşür, Föy, ziyaret, toplantı.
Görevli Tedarik Şirketi	Müşteri portföylerinin saatlik olarak tüketimlerinin zamanında bildirilmesi Endeks okumalarının zamanında yapılması Kesme-Açma taleplerinin zamanında karşılanması	E-Mail, Resmi Yazışmalar, ziyaret, toplantı.
Diğer Tedarik Şirketleri	Müşteri portföylerinin saatlik olarak tüketimlerinin zamanında bildirilmesi Endeks okumalarının zamanında yapılması	E-Mail, Resmi Yazışmalar, ziyaret, toplantı.
Sanayi Müşterileri	Enerji teknik kalite kriterlerinin sürekli beklenen seviyede tutulması Enerji kesintisi yaşanmaması Arızaların hızlı giderilmesi Geçici ve planlı kesintiler ile ilgili doğru bilgi akışı sağlanması Online hizmetlerin artması Enerji bedelinin düşmesi Müşteri Hizmetleri Merkezlerinde güler yüzlü hizmet Enerji kullanımı (aktif-reaktif) konusunda proaktif uyarıcı ve bilgilendirici hizmet almak Başvurularında üst düzey hizmet almak	E-Mail, SMS, Resmi Yazışmalar, Bilgilendirme Broşür, Föy, ziyaret, toplantı.



SEDAŞ PAYDAŞ KATILIM PLANI- SEDAŞ STAKEHOLDER ENGAGEMENT PLAN

Paydaşlar	İlgili Konular	Önerilen İletişim
	Çağrı Merkezinden doğru ve sağlıklı bilgilendirme yapılması	
Ticarethane Müşterileri	Enerji teknik kalite kriterlerinin sürekli beklenen seviyede tutulması Enerji kesintisi yaşanmaması Arızaların hızlı giderilmesi Geçici ve planlı kesintiler ile ilgili doğru bilgi akışı sağlanması Online hizmetlerin artması Enerji bedelinin düşmesi Müşteri Hizmetleri Merkezlerinde güler yüzlü hizmet Enerji kullanımı (aktif-reaktif) konusunda proaktif uyarıcı ve bilgilendirici hizmet almak Sayaç okumalarının zamanında ve doğru yapılması Sayaç okunamama durumlarında bilgilendirme yapılması Başvurularının daha hızlı değerlendirilmesi ve çözümlenmesi Çağrı Merkezinden doğru ve sağlıklı bilgilendirme yapılması	E-Mail, SMS, Resmi Yazışmalar, Bilgilendirme Broşür, Föy, ziyaret, toplantı.
Mesken Müşterileri	Enerji teknik kalite kriterlerinin sürekli beklenen seviyede tutulması Enerji kesintisi yaşanmaması Arızaların hızlı giderilmesi Geçici ve planlı kesintiler ile ilgili doğru bilgi akışı sağlanması Online hizmetlerin artması Enerji bedelinin düşmesi Müşteri Hizmetleri Merkezlerinde güler yüzlü hizmet Enerji kullanımı (aktif-reaktif) konusunda proaktif uyarıcı ve bilgilendirici hizmet almak Sayaç okumalarının zamanında ve doğru yapılması Sayaç okunamama durumlarında bilgilendirme yapılması Çağrı Merkezinden doğru ve sağlıklı bilgilendirme yapılması	E-Mail, SMS, Resmi Yazışmalar, Bilgilendirme Broşür, Föy, ziyaret, toplantı.
Tarımsal Sulama	Enerji teknik kalite kriterlerinin sürekli beklenen seviyede tutulması Enerji kesintisi yaşanmaması Arızaların hızlı giderilmesi	E-Mail, SMS, Resmi Yazışmalar, Bilgilendirme Broşür, Föy, ziyaret, toplantı.



SEDAŞ PAYDAŞ KATILIM PLANI- SEDAŞ STAKEHOLDER ENGAGEMENT PLAN

Paydaşlar	İlgili Konular	Önerilen İletişim
	<p>Geçici ve planlı kesintiler ile ilgili doğru bilgi akışı sağlanması</p> <p>Online hizmetlerin artması</p> <p>Enerji bedelinin düşmesi</p> <p>Müşteri Hizmetleri Merkezlerinde güler yüzlü hizmet</p> <p>Enerji kullanımı (aktif-reaktif) konusunda proaktif uyarıcı ve bilgilendirici hizmet almak</p> <p>Sayaç okumalarının zamanında ve doğru yapılması</p> <p>Sayaç okunamama durumlarında bilgilendirme yapılması</p> <p>Teşvikler ve hak kayıpları durumunda bilgilendirme</p>	
Sivil Toplum Kuruluşları	Organizasyon ve etkinliklere katılım, Bilgilendirme	E-Mail, Resmi Yazışmalar, ziyaret, toplantı.
Elektrik Mühendisleri ve Teknisyenleri Odaları	<p>İller ve işletmeler arası standart uygulama</p> <p>Uygulama ve kural değişiklikleri konusunda bilgilendirme</p> <p>Mesleki denetim (proje onayı vb) konusunda kendilerine destek verilmesi</p> <p>Kendi yönetim alanlarında yapılacak çalışmalarla ilgili bilgilendirme</p> <p>Yatırım çalışmaları ve diğer çalışmalar ile ilgili sürekli bilgilendirme</p> <p>Bürokrasinin azaltılması</p> <p>Taleplerinin öncelikli olarak değerlendirilmesi</p>	E-Mail, Resmi Yazışmalar, ziyaret, toplantı.
Ensilatörler	<p>Sayaç teslim işlemlerinde kolaylık</p> <p>Ödemelerin zamanında yapılması</p> <p>İç tesisat kontrolünün zamanında yapılması</p> <p>Bilgilerinin güncel tutulması</p>	E-Mail, Resmi Yazışmalar, ziyaret, toplantı.
Yükleniciler	<p>Ödemelerin düzenli ve zamanında yapılması</p> <p>SEDAŞ' ın sorumluluğu altındaki planlanan çalışmaların zamanında gerçekleştirilmesi</p> <p>Çalışma süresince iş ile ilgili gerekli bilgilendirmelerin/değişikliklerin zamanında ve doğru yapılması</p> <p>Şartnamelerin beklentileri açıkça anlatır nitelikte olması</p>	E-Mail, Resmi Yazışmalar, ziyaret, toplantı.



SEDAŞ PAYDAŞ KATILIM PLANI- SEDAŞ STAKEHOLDER ENGAGEMENT PLAN

Paydaşlar	İlgili Konular	Önerilen İletişim
	Düzenli ve Sürekli iş imkanı sağlanması	
Tedarikçiler	Ödemelerin düzenli ve zamanında yapılması Şartnamelerin beklentileri açıkça anlatır nitelikte olması Yerinde denetim konusunda planlama ve plana uyum Hasarlı ve hatalı malzeme bildirimlerinde geçerli kanıtların sunulması Gerekli bilgilendirmelerin/değişikliklerin zamanında ve doğru yapılması Düzenli ve Sürekli ticaret imkanı sağlanması	E-Mail, Resmi Yazışmalar, ziyaret, toplantı.
Hissedarlar	Ödemelerin düzenli ve zamanında yapılması Şartnamelerin beklentileri açıkça anlatır nitelikte olması Yerinde denetim konusunda planlama ve plana uyum Hasarlı ve hatalı malzeme bildirimlerinde geçerli kanıtların sunulması, gerekli bilgilendirmelerin/değişikliklerin zamanında ve doğru yapılması Düzenli ve Sürekli ticaret imkanı sağlanması	E-Mail, Resmi Yazışmalar, ziyaret, toplantı.
Çalışanların Aileleri	Birlikte geçirdikleri zamanın daraltılmaması Sigorta, İşletmeyi ve çalışma arkadaşlarını tanımak,	E-Mail, Resmi Yazışmalar, ziyaret, toplantı.
Stajyerler	Stajyerlik sürecinde iş öğrenmek ve iş ile ilgili olan konularda çalışmak Staj yaptıkları konularda iş imkanı sağlanması	E-Mail, Resmi Yazışmalar, ziyaret, toplantı.
Diğer Dağıtım Şirketleri	Regülasyonda aynı doğrultuda ilerlemek, uyum içinde çalışmak, Olumlu süreçleri incelemek ve tecrübe paylaşımı, Know-How paylaşımı	E-Mail, Resmi Yazışmalar, ziyaret, toplantı.
Medya Kurum ve Kuruluşları	Haber değeri olan bilgileri paylaşmak İlgi çekici haber kaynaklarının oluşması Bilinçlendirme ve bilgilendirme faaliyetleri, duyuru paylaşımı Reklam, sponsorluk verilmesi ve abone olunması	Basın Toplantısı, Basın Ziyareti, Basın Gezisi, Basın Bülteni Paylaşımı, E-Mailing, E-Posta, Yazışma, Duyuru, İlan, Reklam, Yüz yüze ve yazılı iletişim.



SEDAŞ PAYDAŞ KATILIM PLANI- SEDAŞ STAKEHOLDER ENGAGEMENT PLAN

Paydaşlar	İlgili Konular	Önerilen İletişim
Kreditör Kurumlar	Kredileri borçlarının zamanında ödenmesi Yatırımlarının güvenliği ve geri dönüş garantisi Finansal raporlar Çevre ve Sosyal konulardaki standartlara uyum ve bu konularda yapılan çalışmalar, hazırlanan politikalar	Toplantılar, Yazışmalar, E-Mail, Ziyaret,
Grup Şirketleri	Ortak çıkarlar doğrultusunda hareket etmek, Holding vizyonu doğrultusunda hareket etmek	Toplantılar, Yazışmalar, E-Mail, Ziyaret,
Bankalar	Kredi kullanımı, Online işlemlerde aksamalar olmaması, Tahsilat anlaşmalarına uyum	Toplantılar, Yazışmalar, E-Mail, Ziyaret,
Bağımsız Denetim Şirketleri	İş anlaşması yapmak Denetimlere uyum ve aksaklıkların hızlı giderilmesi	Toplantılar, Yazışmalar, E-Mail, Ziyaret,
Belgelendirme Kuruluşları	Belgelendirme hizmeti alımı Belgelendirme hizmeti sonuçlarının olumlu olması Aksaklıklar hızlı giderilmesi	Toplantılar, Yazışmalar, E-Mail, Ziyaret,
Sendika	Üyelerinin haklarını korumak ve artırmak, Çalışanların taleplerinin değerlendirilmesi ve yerine getirilmesi, Yüksek zam oranı, Çalışan haklarının ve refah düzeylerinin artırılması, Toplu sözleşmeye uyum, Toplu sözleşme süreçlerinin hızlı tamamlanması, Üyelik süreçlerinin aksatılmaması	Toplantılar, Yazışmalar, E-Mail, Ziyaret,
Üniversiteler	Bilinçlendirme ve bilgilendirme faaliyetleri Teknik gezi imkanı İş imkanlarının üniversite kanallarıyla da duyurulması Ortak projeler oluşturulması veya projelere katılım sağlanması Sponsorluk faaliyetleri	Toplantılar, Yazışmalar, E-Mail, Ziyaret,
Öğrenciler	Bilinçlendirme ve bilgilendirme faaliyetleri Teknik gezi vs Burs İş/Staj imkanı	Etkinlik, Kurumsal Sosyal Sorumluluk Proje İşbirliği Toplantılar, Yazışmalar, E-Mail, Ziyaret,
Kolluk Kuvvetleri	Müşterilerimizle ilgili bilgi paylaşımında bulunulması	Toplantılar, Yazışmalar,



SEDAŞ PAYDAŞ KATILIM PLANI- SEDAŞ STAKEHOLDER ENGAGEMENT PLAN

Paydaşlar	İlgili Konular	Önerilen İletişim
	Kriz durumlarında koordinasyon Gereksiz durumlarda ekip istenmemesi Elektrik kesintisi olmaması (özellikle referandum, seçim vs zamanlarda) Aydınlatmaların sürekliliğinin sağlanması arızalarının zamanında giderilmesi Özel günlerde teknik ekipman desteği sağlanması (sepetli araç vinç vs)	E-Mail, Ziyaret,
AFAD	Kriz durumlarında koordinasyon Acil durum eylem planlarına uyum Düzenli bilgilendirme	Toplantılar, Yazışmalar, E-Mail, Ziyaret, Kriz Planı, Sivil Savunma Etkinlik ve çalıştaylarına katılım.
Sigorta Şirketleri	Hizmet verdikleri ürünlerde zarar meydana gelmemesi Zamanında ve doğru bilgi / belge gönderimi Primlerin zamanında ödenmesi Trafik kazası yaşanmaması Poliçeye esas tesislerin standartlara uygun yapılması Doğru ve uygun malzeme kullanılması	Toplantılar, Yazışmalar, E-Mail, Ziyaret,
Tüketici Hakem Heyetleri	Zamanında ve doğru bilgi / belge gönderimi Tüketici hakem heyetine konu gitmeden çözümün bulunması Kararlara uyum sağlanması	Toplantılar, Yazışmalar, E-Mail, Ziyaret,
Siyasetçiler	Zamanında ve doğru bilgi / belge gönderimi Tüketici hakem heyetine konu gitmeden çözümün bulunması Kararlara uyum sağlanması	Toplantılar, Yazışmalar, E-Mail, Ziyaret,
Adli Kurumlar	Yasal gerekliliklerle ilgili iletişimi sağlıklı kurmak, Zamanında ve doğru bilgi / belge gönderimi, Taleplerin karşılanması	Toplantılar, Yazışmalar, E-Mail, Ziyaret,
Altyapı Kuruluşları	Planlamalarda işbirliği yapmak ve koordinasyon sağlamak, Yasal gerekliliklerle ilgili iletişimi sağlıklı kurmak, Zamanında ve doğru bilgi / belge gönderimi, Karşılıklı olarak taleplerin karşılanması	Toplantılar, Yazışmalar, E-Mail, Ziyaret,



SEDAŞ PAYDAŞ KATILIM PLANI- SEDAŞ STAKEHOLDER ENGAGEMENT PLAN

Paydaşlar	İlgili Konular	Önerilen İletişim
Toplum	Kamuoyu Politikasını izlemek, Kamuoyu politikaları ile uyumlu mesaj vermek, Toplumun hassasiyet ve değerlerini dikkate almak, Müşteri memnuniyeti için ilgili olmak, Toplumla Empati yapmak, Sorunların çözümünü sağlamak	Toplantılar, Yazışmalar, E-Mail, Ziyaret,
Yapı Denetim Firmaları	Yasal gerekliliklerle ilgili iletişimi sağlıklı kurmak, Zamanında ve doğru bilgi / belge gönderimi, Taleplerin karşılanması Etkin Koordinasyon ve iletişim	Toplantılar, Yazışmalar, E-Mail, Ziyaret,
USOM (Ulusal Siber Olaylara Müdahale) Merkezi	Yasal Süreçleri Takip etmek ve gerekliliklere uymak	Toplantılar, Yazışmalar, E-Mail, Ziyaret,
İç Paydaşlar		
SEDAŞ Çalışanları	Değer görmek, Ücret, değerlendirmeler ve terfide hakkaniyet, Güven duymak, Adalet, Değişikliklerden ve planlardan zamanında bilgi sahibi olmak, doğru bilgilendirme, İş-yaşam dengesi, Güvenli çalışma ortamı, Sosyal faaliyetler Motivasyon, Haklarının korunması, Çalışma ortamı fiziksel koşullarının iyileştirilmesi, Doğru geribildirim verilmesi, Şirket Projeleri hakkında zamanında bilgi verilmesi, işçi hakları ve görevleri hakkında bilgi verilmesi, iç şikayet yönetiminin yapılması, Tel: 0(264)2958500 Web adresi: http://www.sedas.com	E-mailing, özel gün iletişimi, İç bülten, intranet, mola odasındaki ilan panosu, maaş bordrosu ekleri, çalışan şikayet prosedürü, işyerlerinde ziyaretler, toplantılar ve saha gözetim çalışmaları
Geçici Şebeke Yapım İşi Tesis İşçileri, Yüklenici Tedarikçiler.	Şikayet prosedürü, Davranış Kuralları, SEÇ (Sağlık, Güvenlik, Çevre) politikası ve çevresel zorunluluklar (sözleşme)	Sözleşmeyle ilgili bilgi, bülten panosu, eğitim.



4. BİLGİ PAYLAŞIMI

SEDAŞ, toplumla ve diğer paydaşlarla bilgi paylaşımı sağlayacak etkin bir sistem ve altyapıya sahiptir. Mevcut durumda, ilgili herkes aşağıdaki bilgilere online olarak erişebilir:

- SEDAŞ'ın Şirket Politikalarına, şirket ortak değerleri ile Misyon ve Vizyon bilgisine,
- Yıllık yatırım programı ile bu program ve devam etmekte olan teknik ve gelişim projelerine ilişkin bilgilere,
- SEDAŞ'ın kamuoyu ile paylaştığı bilgilendirmeye dönük tüm basın bültenlerine, duyurulara, kurumsal yayınlarına,
- SEDAŞ'ın faaliyetlerine ait bilgilere,
- SEDAŞ'ın Müşteri Hizmetleri Merkezleri adreslerine ve iletişim bilgilerine de online olarak ulaşabilir,
- Web sayfasından şikayet, talep ve öneri formlarına,
- Sık sorulan sorular ve cevaplarına,
- Elektrik Arızası bildireceği telefon numarasına.

SEDAŞ Sakarya Elektrik Dağıtım A.Ş., yatırım projelerini şirketin web sitesinde hali hazırda yer alan bilgileri paylaşma niyetindedir:

Basılı bilgi broşürleri ile yapılan çalışmalara ait ilgili yerel halka bilgi verilecektir.

Projeye ilgili bilgilerin yerel medya ile paylaşılması da sağlanacak Basın Bültenleri servis edilecektir.

Yükleniciler, yaptıkları çalışmalarla ilgili SEDAŞ yönetimini ve bilgilendirecektir.

Bu bilgilerin web sayfasında da yayımlanması sağlanacaktır.



5. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI

Elektrik Dağıtım Şebekesi altyapı çalışmaları yatırım onayı alınınca yıl başında Valiliklere bildirilir. Valilik Koordinasyon toplantılarında tüm altyapı kurumlarına da ayrıca bilgi verilir. İl ve İlçelerde yapılan çalışmalar Kaymakamlık ve Belediyeler nezdinde yazılı olarak bilgi verilerek sürdürülür. Belediyelere de kazı izinleri öncesi ve Altyapı Koordinasyon merkezleri ile koordinasyon sağlanması amacıyla bildirilir. Trafik Şube Müdürlüklerine ve Karayolları Şube ve Bölge Müdürlüklerine de ayrıca hatların geçiş güzergahlarında trafiğin sağlanması ve düzeni için, ya da karayolu geçişlerinde izin alınması için gerekli bilgilendirmeler sağlanır. Bu işler başlamadan yaklaşık 2 hafta önce Belediyelere Yerel Toplum Ofislerinde duyurmaları, Yerel Toplum Ofisleri bülten panosuna asılması amacıyla yazılı olarak bildirilir.

Ayrıca, SEDAŞ yüklenicileri aşağıdakileri de sağlar:

SEDAŞ altyapı projelerinin yapılacağı alanlarda altyapı kazı çalışmaları başlamadan önce yerel halkı ve esnafı SEDAŞ'ın kurumsal broşürleri ile işin içeriği hakkında bilgilendirirler. SEDAŞ kamuoyunun bilgilendirilmesi amaçlı broşürlerin tasarımını ve yüklenici firmalara ihtiyaçları kapsamında bu broşürün teslimini sağlar.

Tesis Altyapı Yatırım Çalışmaları İçin

Müşterilerin bilgi talebi, şikâyet, talep ve önerilerine ilişkin iletişimde bulunabileceği telefon bilgileri;

- Sakarya Merkez; SEDAŞ Şebeke Yapım Sorumlu Birimi - Orhangazi Cad. Trafo Tesisleri 54100 Adapazarı/SAKARYA 0(264) 186 11 22
 - Kocaeli Merkez; SEDAŞ Şebeke Yapım Sorumlu Birimi - Yahya Kaptan Mahallesi İzmit-Kandıra Yolu Caddesi No:24 İzmit/KOCAELİ 0(262) 186 11 22
 - Bolu Merkez; SEDAŞ Şebeke Yapım Sorumlu Birimi - Beşkavaklar Mah. İzzet Baysal Hastane Bulvarı. Merkez /BOLU 0(374) 186 11 22
 - Düzce Merkez; SEDAŞ Şebeke Yapım Sorumlu Birimi - Kiremitocağı Mahallesi Hastane Cad. No:1 Merkez / DÜZCE 0(380) 186 11 22
- şahsen başvuru yaparak bilgi alma veya bilgi güncelleme veya şikâyette bulunma imkanı;
- Belediyeler-Yerel Toplum Ofisleriyle düzenli toplantılar (Yerel Toplum Ofislerinin buldukları yerlere ve iletişim bilgilerine ait bilgiler Ek 1'de gösterilmiştir.)

SEDAŞ Müşteri Hizmetleri Merkezleri Adresleri

No	Bölge	Müşteri Hizmetleri Merkezi	Adres	Telefon
1	Sakarya	Merkez	Orhangazi Cad. Trafo Tesisleri 54100 Adapazarı/SAKARYA	0(264) 186 11 22
2	Sakarya	Karasu	İncili Mah. Cumhuriyet Cad. No:9 KARASU/SAKARYA	0(264) 186 11 22
3	Sakarya	Akyazı	Fatih Mah. 9039 Sk. No:2 AKYAZI/SAKARYA	0(264) 186 11 22
4	Sakarya	Hendek	Dereboğazi Mah. Ziya Gökalp Cad. No:9 HENDEK/SAKARYA	0(264) 186 11 22
5	Sakarya	Sapanca	Rüstem Paşa Mah.İpekyolu Cad. No: 58 SAPANCA/SAKARYA	0(264) 186 11 22
6	Sakarya	Geyve	Tepecikler Mh. Eşme Yolu Sk. Cezaevi Karşısı GEYVE-SAKARYA	0(264) 186 11 22
7	Sakarya	Kaynarca	Merkez Mah. Şehit Yılmaz Vural Cad. No:34 KAYNARCA/SAKARYA	0(264) 186 11 22
8	Kocaeli	Merkez	Yahya Kaptan Mahallesi İzmit-Kandıra Yolu Caddesi No:24 İzmit/KOCAELİ	0(262) 186 11 22
9	Kocaeli	Gölcük	Merkez Mah. Amiral Sağlam Cad. 42. Sok. Samur İş Merkezi No:7 GÖLCÜK -KOCAELİ	0(262) 186 11 22
10	Kocaeli	Körfez	Yeni Yalı Mahallesi, Sakız Sokak no:14/B KÖRFEZ- KOCAELİ	0(262) 186 11 22
11	Kocaeli	Derince	Çenedağ Mah. Hafız Hasan Yılmaz Cad. No: 81. DERİNCE- KOCAELİ	0(262) 186 11 22
12	Kocaeli	Kartepe	Dumlupınar Mah. Sakıp Sabancı Cad. No: 52 KARTEPE - KOCAELİ	0(262) 186 11 22
13	Kocaeli	Karamürsel	Hacı Ömer Ağa Mah. Fatih Sultan Mehmet Bulvarı No:26/A KARAMÜRSEL- KOCAELİ	0(262) 186 11 22
14	Kocaeli	Kandıra	Akdurak Mh. Akçakoca Cad. No:5 KANDIRA / KOCAELİ	0(262) 186 11 22
15	Kocaeli	Başiskele	Körfez Mah. Kiraz Sok. No:11 Başiskele Kocaeli	0(262) 186 11 22
16	Bolu	Merkez	Beşkavaklar Mah. İzzet Baysal Hastane Bulvarı. Merkez /BOLU	0(374) 186 11 22
17	Bolu	Gerede	Demirciler Mah. F.Sultan Mehmet Bulvarı Eski Sanayi Sok. Tabakhaneler Karşısı No: 10-A. GEREDE /BOLU	0(374) 186 11 22
18	Bolu	Mudurnu	Seyrancı Mah.Bolu Cad.No:32/1 MUDURNU/BOLU	0(374) 186 11 22



SEDAŞ PAYDAŞ KATILIM PLANI- SEDAŞ STAKEHOLDER ENGAGEMENT PLAN

19	Düzce	Merkez	Kiremitocağı Mahallesi Hastane Cad. No:1 Merkez / DÜZCE	0(380) 186 11 22
20	Düzce	Akçakoca	Yalı Mah. Atik Sokak No:4 AKÇAKOCA/DÜZCE	0(380) 186 11 22
21	Gebze	Merkez	Arapçeşme Mah. Gençlik Cad.No: 6 GEBZE- -KOCAELİ	0(262) 186 11 22
22	Gebze	Darıca	Bağlarbaşı Mah. Hamamkuyu Cad. No.8 BİM Market Yanı DARICA-GEBZE-KOCAELİ	0(262) 186 11 22

6. TOPLUMSAL ŞİKAYET MEKANİZMASI

Yazılı (posta yoluyla veya çevrimiçi olarak) veya sözlü olarak veya şikâyet formu doldurularak (bu belgenin sonundaki örneğe bakınız) yapılan şikâyetler işleme konulur. Eğer isminizin gizli tutulmasını istiyorsanız lütfen irtibat kurarken bunu belirtiniz. Bütün şikâyetlere bir numara verilerek kaydedilir ve 7 gün içinde alındı bildirim yapılr.

Şirket, şikâyetten haberdar olması üzerine, şikâyet konusunu ele alma konusunda elinden gelen tüm çabayı gösterir. Eğer şirket, şikâyet konusunda kısa dönemde çözüm bulamıyorsa uzun dönem çözümünün ne olduğunu tanımlar. Şikâyetçi, şikâyet bildiriminden itibaren 25 gün içinde düzeltici eylem önerisi ve takip eden düzeltici eylem konusunda bilgilendirilir.

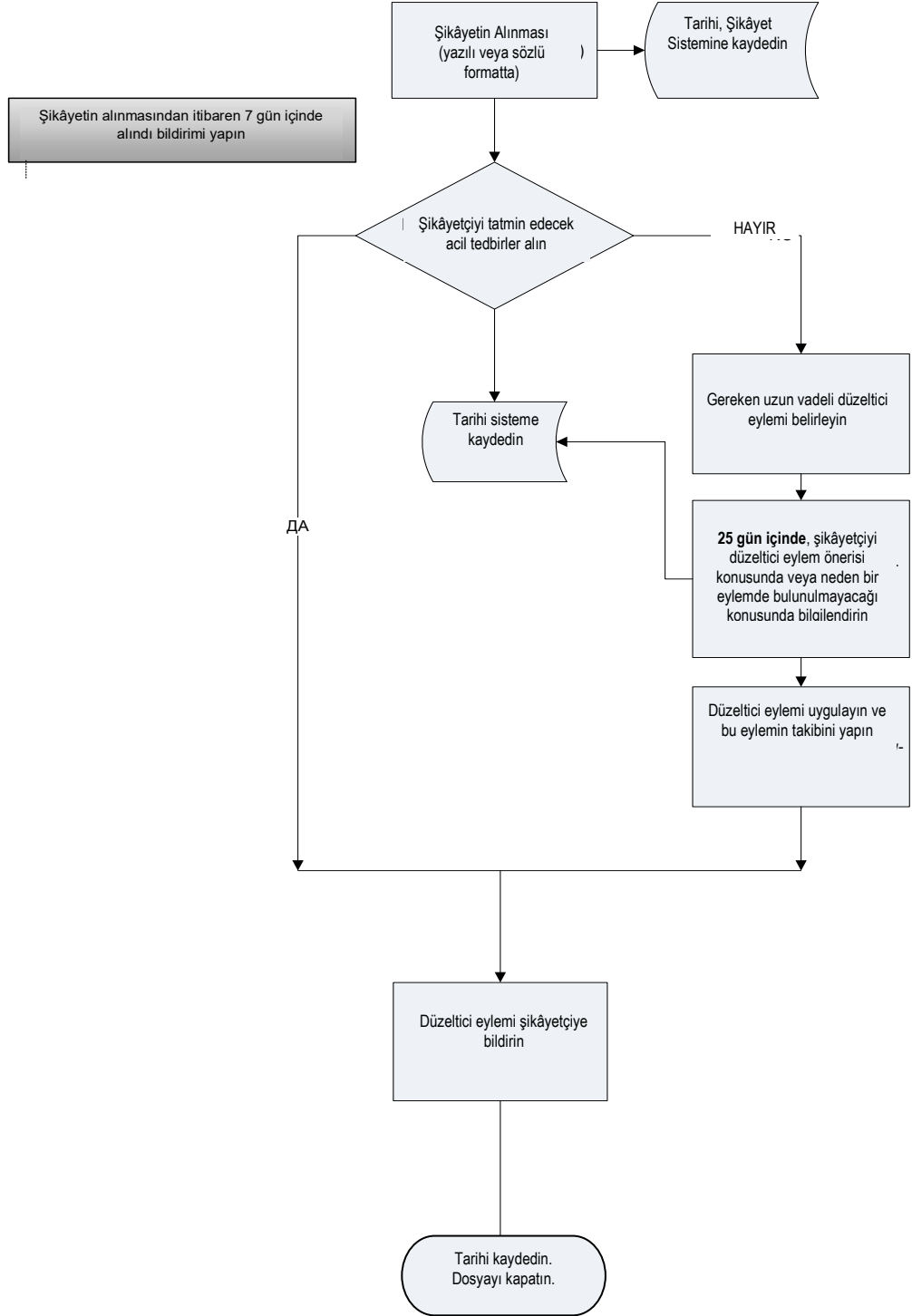
Eğer şirket, şikâyet mekanizmasıyla yapılan bir şikâyeti ele alamıyorsa veya bu şikâyet herhangi bir eylem gerekmiyorsa, şirket bunu açıklayan detaylı bir açıklama / gerekçe sağlayacaktır.

Bu cevap ayrıca, sonucun tatmin edici olmaması durumunda şikâyet eden şahsın / organizasyonun, şikâyet konusunda ne yapabileceğine ilişkin bir açıklaması da içerecektir.

İşçiler için ayrı bir şikâyet mekanizması da mevcuttur.

Çalışanların İş Etiği Hattına yapacağı şikâyetler için;

Haftanın her günü 7/24 etikdanisma@sedas.com elektronik posta yoluyla yada SEDAŞ Sakarya Elektrik Dağıtım A.Ş. Orhangazi Cad. Trafo Tesisleri 54100 Sakarya / TÜRKİYE adresinden her konuda şikâyetlerini dile getirebilir, düşüncelerini aktarabilirler.



Şikâyet Süreci Akış Şeması



SEDAŞ PAYDAŞ KATILIM PLANI- SEDAŞ STAKEHOLDER ENGAGEMENT PLAN

EK: 1

Halk Şikâyet Formu

Referans Numarası:
(SEDAŞ Müşteri İlişk.Yön.Sist.Kayıt No)

Tam isim:

İrtibat bilgileri
Lütfen sizinle hangi yöntemle irtibat kurulmasını istediğinizi belirtiniz (posta, telefon, e-mail).

Posta: Lütfen posta adresinizi belirtiniz:

Telefon: _____

E-mail _____

Tercih edilen iletişim dili

Türkçe

İngilizce

Olay veya şikâyetin tarifi:

Ne oldu? Nerede oldu? Kime oldu?
Problemin sonucu nedir?

Olay veya şikâyetin tarihi

Bir seferlik olay/şikâyet (tarih _____)

Birden fazla kez gerçekleşti (kaç kez? _____)

Devam ediyor (problem halen devam ediyor)

Problemin çözümü için ne yapılmasını isterdiniz?

İmza: _____

Tarih: _____

Lütfen bu formu şu kişi ve adrese iletin: Sn. Gökhan Öztürk, Şebeke Yapım Müdürü

SEDAŞ Sakarya Elektrik Dağıtım A.Ş.

Adres: Orhangazi Cad. Trafo Tesisleri 54100 Adapazarı/SAKARYA

Tel.: 0(264) 295 85 00 Faks: 0(264) 275 10 48 ya da E-posta : info@sedas.com

PLAN
(EK-2)

BELEDİYE ADI	SAKARYA İLİ Başkanlar	TELEFON	FAKS	YAZIŞMA ADRESİ
SAKARYA BÜYÜKŞEHİR	Ekrem YÜCE	(264) 274 50 20	(264) 274 63 47	Sakarya Büyükşehir Belediyesi Başkanlığı-Kavaklar Caddesi No:5 54100 Adapazarı/Sakarya
ADAPAZARI BELEDİYESİ	Mutlu IŞIKSU	(264) 277 54 65	(264) 279 91 74	Adapazarı Belediyesi Cumhuriyet Mahallesi Kolağası Sokak No:3 54100 Adapazarı/Sakarya
AKYAZI	Bilal SOYKAN	(264) 418 14 31	(264) 418 14 35	Akyazı Belediyesi Gazi Süleyman Paşa Mahallesi Ada Caddesi No:1 54400 Akyazı/Sakarya
ARİFİYE	İsmail KARAKULLUKÇU	(264) 229 10 10	(264) 229 10 12	Arifiye Belediyesi Arıfbey Mahallesi Atatürk Caddesi No:247 54580 Arifiye/Sakarya
ERENLER	Fevzi KILIÇ	(264) 241 48 00	(264) 241 48 07	Erenler Belediyesi Hacıoğlu Mahallesi Sakarbaba Caddesi No:28 54100 Erenler/Sakarya
FERİZLİ	İsmail GÜNDOĞDU	(264) 781 70 11	(264) 781 70 99	Ferizli Belediyesi İnönü Mahallesi Fevzi Çakmak Caddesi No:26 54110 Ferizli/Sakarya
GEYVE	Murat KAYA	(264) 517 52 40	(264) 517 52 42	Geyve Belediyesi Camikebir Mahallesi Cumhuriyet Meydanı 54700 Geyve/Sakarya
HENDEK	Turgut BABAOĞLU	(264) 614 61 52	(264) 614 61 56	Hendek Belediyesi Kemaliye Mahallesi Cumhuriyet Meydanı No:11 54300 Hendek/Sakarya
KARAPÜRÇEK	Orhan YILDIRIM	(264) 471 50 32	(264) 471 61 33	Karapürçek Belediyesi İnönü Mahallesi Meydan Sokak No:4 54430 Karapürçek/Sakarya
KARASU	İshak SARI	(264) 718 12 00	(264) 718 12 09	Karasu Belediyesi İncilli Mahallesi Cumhuriyet Caddesi No:11 54500 Karasu/Sakarya
KAYNARCA	Murat KEFLİ	(264) 871 20 96	(264) 871 30 79	Kaynarca Belediyesi Orta Mah. Hüsnü Aydın Cad. Kaynarca Kültür Merkezi 54650 Kaynarca/Sakarya
KOCAALİ	Ahmet ACAR	(264) 812 11 01	(264) 812 11 11	Kocaali Belediyesi Ağalar Mahallesi Zafer Meydanı No:8 Kocaali/Sakarya
PAMUKOVA	İbrahim Güven ÖVÜN	(264) 551 34 14	(264) 551 30 20	Pamukova Belediyesi Elperék Mahallesi Ankara Caddesi No:94 54900 Pamukova/Sakarya
SAPANCA	Özcan ÖZEN	(264) 582 51 51	(264) 582 93 48	Sapanca Belediyesi Rüstempaşa Mahallesi Rüstem Paşa Caddesi No:5 54600 Sapanca/Sakarya
SERDİVAN	Yusuf ALEMDAR	(264) 211 10 50	(264) 211 10 57	Serdivan Belediyesi Arabacalanı Mahallesi Çark Caddesi No:328 54100 Adapazarı/Sakarya
SÖĞÜTLÜ	Koray Oktay ÖZTEN	(264) 681 24 82	(264) 681 24 85	Söğütlü Belediyesi Orta Mahalle Atatürk Caddesi No:62 54160 Söğütlü/Sakarya
TARAKLI	İbrahim PİLAVCI	(264) 491 20 15	(264) 491 20 17	Taraklı Belediyesi Hacı Murat Mahallesi Cumhuriyet Meydanı 54100 Taraklı/Sakarya



SEDAŞ PAYDAŞ KATILIM PLANI- SEDAŞ STAKEHOLDER ENGAGEMENT

PLAN

BELEDİYE ADI	BOLU İLİ Başkanlar	TELEFON	FAKS	YAZIŞMA ADRESİ
BOLU MERKEZ	Tanju ÖZCAN	(374)444 26 58	(374)217 00 64	Büyükcami Mahallesi İzzet Baysal Caddesi No:95 14100 Bolu Merkez/Bolu
DÖRTDİVAN	Hamza EFE	(374) 331 41 59	(374) 331 40 02	Yeni Mahallesi Atatürk Caddesi No:2 14900 Demirciler Dörtdivan/Bolu
GEREDE	Mustafa ALLAR	(374)311 67 00	(374) 311 67 03	Gerede Belediyesi Eski Hükümet Sokak No:2 Gerede/ Bolu
GÖYNÜK	Ahmet ÇANKAYA	(374) 451 60 20	(374) 451 24 54	Göynük Belediyesi Yenice Mahallesi Şehit Mehmet Diri İş Hanı Kat 3 14780 Göynük/Bolu
KIBRISCIK	Emin TEKEMEN	(374) 441 23 94	(374) 441 20 23	Kıbrısık Belediyesi Karadoğan Mahallesi Belediye Sokak No:4 14610 Kıbrısık/Bolu
MENGEN	Turhan BULUT	(374) 356 14 00	(374) 356 12 01	Mengen Belediyesi Türkbeyli Mahallesi Atatürk Caddesi 14840 Mengen/Bolu
MUDURNU	Necdet TÜRKER	(374) 421 30 31	(374) 421 34 47	Mudurnu Belediyesi Seyrancı Mahallesi Belediye Caddesi No:1 14800 Mudurnu/Bolu
SEBEN	Fatih KAVAK	(374) 411 31 80	(374) 411 20 96	Seben Belediyesi Çarşı Mahallesi İsmet Paşa Caddesi No:690 14750 Seben/Bolu
YENİÇAĞA	Recayi ÇAĞLAR	(374) 341 45 06	(374) 341 27 28	Yeniçağa Belediyesi Asil Bey Mahallesi Hükümet Meydanı No:504 14650 Yeniçağa/Bolu

BELEDİYE ADI	DÜZCE İLİ Başkanlar	TELEFON	FAKS	YAZIŞMA ADRESİ
DÜZCE MERKEZ	Faruk ÖZLÜ	(0380) 524 58 21	(380) 524 58 25	Düzce Belediyesi Cedidiye Mahallesi İstanbul Caddesi Merkez/Düzce
Beyköy Belde Belediyesi	Osman KILIÇ	(380) 552 62 70	(380) 552 62 74	Beyköy Belediyesi Kültür Mahallesi İkinci Cadde No:2 81600 Merkez/Düzce
Boğaziçi Belde Belediyesi	İbrahim ERCAN	(380) 543 46 47	(380) 543 46 51	Boğaziçi Belediyesi Yazlık Mahallesi Düzce Akçakoca Yolu 81640 Merkez/Düzce
AKÇAKOCA	Mehmet Okan YANMAZ	(380) 611 41 10	(380) 611 36 55	Akçakoca Belediyesi Yalı Mahallesi İnönü Caddesi No:45 81650 Akçakoca/Düzce
CUMAYERİ	Mustafa KOLOĞLU	(380) 735 40 09	(380) 735 40 30	Cumayeri Belediyesi Çevrik Mahallesi Yılmaz Sokak No:11 81100 Merkez/ Düzce
ÇİLİMLİ	Muhsin YAVUZ	(380) 681 50 04	(380) 681 66 66	Çilimli Belediyesi Cumhuriyet Meydanı No:1 Çilimli/Düzce
GÖLYAKA	Yakup DEMİRCAN	(380) 711 42 34	(380) 711 42 69	Gölyaka Belediyesi İmamlar Mahallesi Cumhuriyet Caddesi No:41 81800 Gölyaka/Düzce
GÜMÜŞOVA	Muharrem TOZAN	(380) 731 20 05	(380) 731 21 74	Gümüşova Belediyesi Yeni Mahallesi Hürriyet Caddesi Hükümet Konağı No:166 81850 Gümüşova/Düzce
KAYNAŞLI	Biröl ŞAHİN	(380) 544 20 10	(380) 544 28 65	Kaynaşlı Belediyesi Merkez Mahallesi Kültür Caddesi No:5 81900 Kaynaşlı/Düzce



SEDAŞ PAYDAŞ KATILIM PLANI- SEDAŞ STAKEHOLDER ENGAGEMENT

PLAN

YIĞILCA	Rasim ÇAM	(380) 651 40 07	(380) 651 40 17	Yiğilca Belediyesi Atatürk Mahallesi Atatürk Caddesi No:17 81950 Yiğilca/düzce
---------	-----------	-----------------	-----------------	---

BELEDİYE ADI	KOCAELİ İli Başkanlar	TELEFON	FAKS	YAZIŞMA ADRESİ
KOCAELİ BÜYÜKŞEHİR	Tahir BÜYÜKAKIN	(262) 318-10-01	(262) 318-10-79	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Karabaş Mah. Salim Dervişoğlu Cad. No:78 Merkez/Kocaeli
İZMİT	Fatma Kaplan HÜRRİYET	(262) 331-10-90	(262) 331-90-46	İzmit Belediyesi Ömerağa Mah. Abdurrahman Yüksel Cad. No:9 Belsa Plaza İzmit/Kocaeli
BAŞISKELE	Mehmet Yasin ÖZLÜ	(262) 343-34-16	(262) 343-21-44	Başiskele Belediyesi Atatürk Caddesi No:23 Başiskele/Kocaeli
ÇAYIROVA	Bünyamin ÇİFTÇİ	(262) 743-79-09	(262) 744-52-38	Çayırova Belediyesi Özgürlük Mahallesi Murat Çobanoğlu Caddesi No:21 Çayırova/Kocaeli
DARICA	Muzaffer BIYIK	(262) 745-21-31	(262) 745-39-00	Darica Belediyesi Bağlarbaşı Mahallesi İstasyon Caddesi No:176 41700 Darica/Kocaeli
DERİNCE	Zeki AYGÜN	(262) 239-40-22	(262) 239-40-22	Derince Belediyesi Denizciler Caddesi No:81 Derince/Kocaeli
DİLOVASI	Hamza ŞAYİR	(262) 754-55-18	(262) 754-30-66	Dilova Belediyesi Cumhuriyet Mahallesi Bağdat Caddesi No:96 Dilovası/Kocaeli
GEBZE	Zinnur BÜYÜKGÖZ	(262) 642-04-30	(262) 641-78-00	Gebze Belediyesi Güzeller Mahallesi Bahar Caddesi No:1 41400 Gebze/Kocaeli
GÖLCÜK	Ali Yıldırım SEZER	(262) 414-45-85	(262) 412-06-30	Gölcük Belediyesi Merkez Mahallesi Atatürk Bulvarı No:121 41950 Merkez Gölcük/Kocaeli
KANDIRA	Adnan TURAN	(262) 551-32-10	(262) 551-32-12	Kandıra Belediyesi Akdurak Mah. Cumhuriyet Cad. No: 2 41600 Kandıra/Kocaeli
KARAMÜRSEL	İsmail YILDIRIM	(262) 452-10-25	(262) 452-13-89	Karamürsel Belediyesi 4 Temmuz Mahallesi İnönü Caddesi No:19 Karamürsel/Kocaeli
KARTEPE	Muhammet Mustafa KOCAMAN	(262) 316-68-00	(262) 373-32-36	Kartepe Belediyesi 17 Ağustos Mahallesi Dicle Caddesi No:12 Kartepe/Kocaeli
KÖRFEZ	Şener SÖĞÜT	(262) 528-23-02	(262) 528-54-22	Körfez Belediyesi Mimar Sinan Mahallesi Eşref Bitlis Caddesi No:369 Körfez/Kocaeli