



PAYDAŞ BİLDİRİMLERİ KAYIT VE TAKİBİ TALİMATI



Hazırlayan	Kontrol Eden	Yürürlüğe Alan
Genel Müdür Asistanı Süreç Sorumlusu	Yönetim Kalite Temsilcisi	Genel Müdür
Arzu Gerçeker	Özlem Veri	Ekrem AY

Revizyon Geçmişi

Rev.	Rev. Tarih	Revizyonun Gerekçesi ve Değişikliğin Açıklaması
0	28.01.2020	İlk yayın
1	07.01.2021	2.1. ve 3.3 başlıklarında güncelleme
2	14.08.2024	İçerik ve yazım hatalarında düzeltmeler
3	02.12.2025	İçerik ve yazım hatalarında düzeltmeler
4	26.12.2025	2.2. 2.5. 3.2. 3.3 numaralı başlıklarda güncelleme 5 numaralı başlık eklendi.
5	22.01.2026	İçerik ve yazım hatalarında düzeltmeler

İçindekiler

1. Amaç ve Kapsam.....	2
2. Sorumluluklar	2
2.1. Tüm Çalışanlar	2
2.2. Paydaş İlişkileri Birimi.....	2
2.3. Koordinatörler	2
2.4. Amirler.....	2
2.5. Yönetim Temsilcisi.....	Error! Bookmark not defined.
3. Uygulama	3
3.1 Genel	3
3.2. Paydaşlarımızın Bildirimde Bulunması	3
3.3. Paydaşlarımıza Bildirimlerinin Yönetiminde Genel Kurallar	3
4. Raporlama	4
5. ENKA İnşaat A.Ş. Etik Hattına İletilecek Geri Bildirimler	4



PAYDAŞ BİLDİRİMLERİ KAYIT VE TAKİBİ TALİMATI



1. Amaç ve Kapsam

Bu talimatın amacı ENKA Vakfı, ENKA Spor Kulübü ve İktisadi İşletmesi paydaşlarımızdan gelen memnuniyet, şikâyet, öneri, olay, tartışma ve her türlü konu ile ilgili yapılacak geri bildirim kayıt altına alındığından, değerlendirildiğinden ve paydaşımıza konuyla ilgili geri dönüşün yapıldığından emin olmaktır.

Bu talimat, sporcularımız, asil üyelerimiz, branş üyelerimiz, spor okulu velilerimiz, sporcu velilerimiz, misafirlerimiz, ENKA Okulu velilerimiz, sanatçılarımız, sanatseverlerimiz ve diğer kişi veya kurumlardan alınan tüm bildirimlerin kayıt ve takibini kapsar.

2. Sorumluluklar

2.1. Tüm Çalışanlar

Tüm çalışanlar, geri bildirimde bulunmak isteyen paydaşları, bu talimatta belirtilen kurallar çerçevesinde, bildirimlerin kayıt altına alınması ve yönetilmesi için, site içerisinde yer alan karekod uygulamalı paydaş geri bildirim formuna yönlendirmekle yükümlüdür.

2.2. Paydaş İlişkileri Birimi

Paydaş ilişkileri birimi, paydaşlardan gelen tüm bildirimlerin ön değerlendirmeye alınması, değerlendirmeyi yapacak ilgili birime aktarılması, ilgili birimden beklenen son değerlendirme tarihinin belirlenmesi, EDMS üzerinde belirlenmiş iş akışının paydaş memnuniyetini gözetecek şekilde sonuçlandırılmasından ve bu konuda paydaşlar ile iletişimin sürdürülmesinden sorumludur. Her hafta Pazartesi günleri açık pozisyonda olan paydaş geri bildirimleri varsa ilgili birimlere hatırlatma yapılmalıdır. Bu birimin sorumluluğu Genel Müdür Asistanı tarafından yerine getirilmektedir.

2.3. Koordinatörler

Tüm koordinatörler, bildirim ile ilgilenecek birim amirini EDMS iş akışı üzerinden belirlemek ve ilgili birim amirinin konu ile ilgili alacağı aksiyonların yeterli ölçüde olup olmadığını değerlendirmekten ve bu amaçla gerekli kaynakları tahsis etmekten sorumludur.

2.4. Amirler

Tüm amirler, ilgilenecekleri bildirim ile ilgili, kendisine EDMS iş akışı üzerinden yönlendirilen tüm aksiyonları, paydaş ilişkileri birimi tarafından verilen süre içerisinde almaktan ve bu amaçla gerekli kaynakları ilgili birim koordinatöründen talep etmekten sorumludur.



PAYDAŞ BİLDİRİMLERİ KAYIT VE TAKİBİ TALİMATI



2.5. Yönetim Temsilcisi

Paydaş bildirimlerinin bu prosedür çerçevesinde yürütüldüğünden emin olmak için kendisine EDMS iş akışı üzerinden yönlendirilen tüm bildirimleri sorgulamaktan, bildirim etkin bir şekilde sonuçlandırıldığından ve benzer durumların tekrar etmemesi için gerekli aksiyonların devreye alındığından emin olmaktan sorumludur. Süreç Sorumlusu'nun yıllık izinde olduğu günlerde geri bildirimlerin zamanında cevaplanması sürecinin takibine destek olur.

3. Uygulama

3.1 Genel

Paydaş bildirimleri site içerisinde kare kod formlar ve www.enkaspor.com 'daki iletişim formu üzerinden alınır ve yönetimi ise EDMS'deki iş akışı ile yürütülür. Bu iş akışının uygulanması esnasında oluşturulan bilgiler ve alınacak aksiyonlara ilişkin planlamalar **ENK-KU-09-FR01 Paydaş Bildirimleri Kayıt ve Takip Formu** ile iş akışına ait kabinet üzerinde kayıt altına alınır. Her birim kendisine ayrılan kabineyi eksiksiz doldurmakla yükümlüdür.

3.2. Paydaşlarımızın Bildirimde Bulunması

Herhangi bir konu ile alakalı bildirimde bulunan ya da bulunmak isteyen paydaşlarımıza, resepsiyonistlerimiz veya çalışanlarımız tarafından "Paydaş Bildirim Sistemi" hakkında bilgi verilir. Paydaşlarımızın bildirimlerini aşağıdaki yöntemlerden herhangi biri ile yapabilecekleri kendilerine aktarılır;

- Web sitemiz üzerinden iletişim formundaki öneri/şikâyet/memnuniyet konularını seçerek ve formu doldurarak iletilebilir.
- Sadi Gülçelik Spor Sitesi genelinde bulunan, Paydaş Geri Bildirim Formu QR kod uygulamasındaki formu doldurularak iletilebilir.

3.3. Paydaşlarımıza Bildirimlerinin Yönetiminde Genel Kurallar

Paydaş bildirimlerinin yönetiminde geçerli genel kurallar şunlardır;

- Tüm çalışanlarımıza **her yıl** bu talimatın nasıl uygulanacağı ve paydaş geri bildirimlerinin alınmasının önemine istinaden talimat hakkında bilgilendirme e-postası gönderilmesi gerekmektedir.
- Paydaşın bildiri ile ilgili olarak tarafımıza iletildiği bildirimini destekleyici bir fotoğraf, bir rapor vb. doküman varsa, bu doküman da EDMS iş akışında formun yanına eklenir.
- Paydaş bildiriminin kayıt altına alınarak EDMS üzerinde iş akışının başlatıldığı tarihten itibaren **en geç 1 gün** sonrasında paydaşa "bildiriminin alındığına dair" bilgilendirme Paydaş İlişkileri Birimi tarafından yapılmalıdır. Web sitesi iletişim formu üzerinden ve Sadi Gülçelik



PAYDAŞ BİLDİRİMLERİ KAYIT VE TAKİBİ TALİMATI



Spor Sitesi'nde yer alan kare kodlardan yapılan geri bildirimlere, bildirim alındığına dair ilk cevap otomatik olarak gitmektedir.

- Paydaş bildirimlerinin bir araştırma gerektirdiği durumlarda bu araştırmanın ne kadar süre içinde yapılacağına konunun önemi ve kapsamına göre Paydaş İlişkileri Yöneticisi karar verir ve bu süreyi form üzerinde belirtir. Bu süre 14 günden daha fazla olamaz. Ancak hukuki boyutlu araştırmalar bu süreyi aşabilir.
- İlgili birimden nasıl yanıtlanması gerektiğine dair bilgiler geldikten en geç 2 gün içinde ikinci yanıtın gönderilmesi gerekmektedir.

4. Raporlama

Paydaş bildirimlerinin sonuçlarına ilişkin asgaride aşağıdaki bilgileri içeren bir raporlama 6 ayda bir Genel Müdür'e iletilir.

- Bildirimlerin yoğunlaştığı konular,
- Bildirimlerin çözümlenme süreleri,
- Çözümlenemeyen bildirimler

Bu süreçten elde edilen veriler ve analiz sonuçları Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında ele alınır.

5. ENKA İnşaat A.Ş. Etik Hattına İletilecek Geri Bildirimler

ENKA Vakfı, ENKA Spor Kulübü ve İktisadi İşletmesi'ne paydaşlar tarafından iletilen ENKA Grubu'nun itibarını etkileyebilecek potansiyeli olan ihbarlar **Genel Müdür** tarafından **ENKA İnşaat A.Ş. Etik Hattı**'na bildirilir.