

A1 - PAYDAŞ İLETİŞİM POLİTİKASI - SR166.PİP

PAYDAŞ İLETİŞİM POLİTİKASI

Paydaş İletişim Politikası, bir kurum veya organizasyonun iç ve dış paydaşlarıyla etkili, şeffaf ve sürekli iletişimini sağlamak için geliştirdiği stratejileri belirler. Bu politika, kurumun güvenilirliğini artırır, iş birliğini güçlendirir ve sürdürülebilir başarıya katkı sağlar.

1. Paydaşların Belirlenmesi

Paydaşlar, kurumun faaliyetlerinden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen kişi, grup veya kurumlardır. Genel olarak şu kategorilere ayrılabilir:

İç Paydaşlar: Çalışanlar, yöneticiler, hissedarlar, iş ortakları.

Dış Paydaşlar: Müşteriler, tedarikçiler, kamu kurumları, sivil toplum kuruluşları (STK), medya, yerel topluluklar.

2. İletişim İlkeleri

Şeffaflık: Bilgilerin açık, doğru ve zamanında paylaşılması. Sürekli ve çift yönlü iletişim: Paydaşların görüşlerini iletebileceği geri bildirim mekanizmalarının oluşturulması. Erişilebilirlik: Bilgiye herkesin eşit şekilde ulaşabilmesini sağlamak (örneğin, web siteleri, sosyal medya, e-posta, toplantılar). Gizlilik ve güvenlik: Hassas bilgilerin korunmasına yönelik veri güvenliği politikalarının uygulanması.

3. İletişim Yöntemleri ve Kanalları

Her paydaş grubuna uygun iletişim kanallarının seçilmesi önemlidir. Çalışanlar: İç iletişim platformları, toplantılar, duyuru panoları, e-posta bültenleri. Müşteriler: Web sitesi, sosyal medya, çağrı merkezleri, müşteri anketleri. Tedarikçiler ve iş ortakları: Stratejik toplantılar, iş birlikleri için ortak platformlar. Kamu ve düzenleyici kurumlar: Raporlamalar, yasal bildirimler, kamu duyuruları.

Medya ve halkla ilişkiler: Basın bültenleri, etkinlikler, röportajlar, kriz iletişim stratejileri.

4. Geri Bildirim ve Değerlendirme

Düzenli anketler ve toplantılar ile paydaşların beklenti ve önerilerinin alınması.

İletişim performansının ölçülmesi (memnuniyet anketleri, geri dönüş oranları).

İyileştirme süreçleri (geri bildirimlere dayalı aksiyon planları oluşturulması).

Bu politika, kurum ile paydaşları arasındaki iletişimi güçlendirerek karşılıklı güven ve iş birliğini artırır. Sizin için hangi paydaş grubu ile iletişim daha kritik?

1. İLGİLİ DOKÜMANLAR ve EKLER

: Düzeltici Faaliyet Formu

2. REVİZYON NEDENİ

Rev.00:

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Sürdürülebilirlik Yöneticisi	Genel Müdür