



PAYDAŞ KATILIM PLANI

Doküman No
ICA-CEV-PL-02

İlk Yayın Tarihi
21.11.2025

Revizyon No
0

Revizyon Tarihi
21.11.2025

Sayfa No
1 / 13

İçindekiler

1. GİRİŞ.....	2
1.1. İŞLETMEYE GENEL BAKIŞ.....	2
2. PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ	4
3. PAYDAŞ KATILIM PLANI SÜRECİ	6
4. İŞLETME DÖNEMİ PAYDAŞ KATILIM PLANI.....	7
4.1. PAYDAŞLARIN KATILIMI VE BİLGİ PAYLAŞMA AKTİVİTELERİ	7
5. MÜŞTERİ BİLDİRİMLERİ YÖNETİM SÜRECİ	9
6. PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN KAYDI VE İZLENMESİ	11
6.1. PAYDAŞ KAYIT DOKÜMANI	11
6.2. ETKİNLİĞİN DEĞERLENDİRİLMESİ	12
7. İCA İLETİŞİM BİLGİLERİ	13

1. GİRİŞ

1.1. İŞLETMEYE GENEL BAKIŞ

ICA (ICA İÇTAŞ Altyapı YSS Köprüsü ve Kuzey Çevre Otoyolu Yatırım ve İşletme A.Ş.) tarafından inşa edilen ve işletilen Yavuz Sultan Selim Köprüsü ve Kuzey Çevre Otoyolu, iki kıta arasında transit taşımacılığın kavşak noktalarından biri olarak faaliyet göstermekte ve İstanbul trafiğinin rahatlamasına katkı sağlamaktadır.

Dünya mühendislik tarihi açısından kilometre taşı sayılabilecek birçok ilke sahip olan Yavuz Sultan Selim Köprüsü ve Kuzey Çevre Otoyolu projesinin yapımına 29 Mayıs 2013'de başlanmış ve otoyol 26 Ağustos 2016'da açılmıştır.

Yüksek mühendislik ve teknolojinin bir ürünü olan Yavuz Sultan Selim Köprüsü üzerinde, 8 şeritli karayolu ve 2 şeritli tren yolu aynı seviyede bulunmaktadır. Köprü gerek estetik gerek teknik tüm özellikleriyle dünyanın sayılı köprüleri arasında yerini almış durumda ve **"İlklerin Köprüsü"** olarak adlandırılmaktadır. 59 metrelik genişliği ile dünyanın en geniş, 1.408 metrelik ana açıklığı ile üzerinde raylı sistem olan dünyanın en uzun asma köprüsüdür. Bir başka ilki ise 322 metreyi aşan yüksekliği ile dünyanın en yüksek kulesine sahip asma köprüsü olmasıdır.

Yavuz Sultan Selim Köprüsü ve Kuzey Çevre Otoyolu projesi, Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı yap-işlet-devret modeli kapsamında ihale edilmiş olup tüm yapım ve işletme süreçleri ilgili bakanlık üzerinden Karayolları Genel Müdürlüğü kontrolünde yürütülmektedir.

Paydaş Katılım Planı (PKP), Proje' den doğrudan etkilenen kişilere ve diğer paydaşlara yeterli ve zamanında bilgi verilmesini sağlayarak, görüşlerini ve endişelerini dile getirme fırsatı bulmayı amaçlamaktadır. Paydaşlar tarafından iletilen endişeler ve talepler proje kararlarını etkileyebilir. PKP, paydaş katılımına tutarlı, kapsamlı, koordineli ve kültürel olarak uygun bir yaklaşım tanımlamayı amaçlamakta ve işletme dönemini kapsamaktadır. ICA, paydaşların katılımını uluslararası iyi uygulamalarla uyumlu ve tutarlı olarak sürdürmektedir.

ICA, PKP kapsamındaki tüm süreçleri şeffaf ve izlenebilir şekilde yürütmekle sorumludur. Bazı bilgiler (örneğin, bireylere ilişkin kişisel veriler) gizli kalacak olmasına rağmen genel amaç boyunca şeffaf ve adil bir katılım stratejisi sürdürmek amaçlanmıştır.

2016 yılı itibari ile işletmeye alınan proje kapsamında paydaşlar ve etkileşimlerinde farklılıklar meydana gelmiştir. İşletme dönemi kapsamında, Yavuz Sultan Selim Köprüsü dâhil Kuzey Çevre Otoyolu'nda uygulamaya konulmak üzere ayrıntılı işletme konsepti ve stratejisi belirlenmiştir. Bu strateji, trafik ve güvenlik yönetimi, bakım yönetimi, ücret toplama yönetimi, acil durum yönetimi ve kalite yönetimi ile ilgili hususlardan oluşmaktadır.

Paydaşlardan gelen şikâyet, bildirim, talep ve önerilerin alınması ve değerlendirilmesi yapım aşamasında olduğu gibi işletme döneminde de aynı hassasiyet ile yürütülmektedir. Bu plan, ICA ve paydaşları arasındaki koordinasyonun sağlıklı yürütülebilmesi için hazırlanmıştır.

Bu planın hazırlanması ve güncellenmesinden Yönetim Sistemleri, yürütülmesi ve geliştirilmesinden Kamu ilişkileri, Kurumsal İletişim ve Genel Müdür sorumludur. Plan, yılda en az bir kez gözden geçirilir. Plan dinamik bir doküman olup işleyişe etkisi olabilecek değişiklikler ile paydaşlardan gelebilecek bildirimler güncelleme fırsatı olarak değerlendirilir.

Şekil 1.1 YSS Köprüsü ve Kuzey Çevre Yolu Hakkında

YAVUZ SULTAN SELİM KÖPRÜSÜ VE KUZAY ÇEVRE OTOYOLU HAKKINDA

İşletmeye esas gidiş-dönüş **400 km**'lik (6 adet Otoyol Hizmet Tesisi (OHT), 2 adet İşletme Bakım Merkezi, 2 adet Kimyasal Park Alanı dahil olmak üzere) otoyolu

Avrupa'nın ilk 4 şeritli tünelleri Prof. Dr. Mahir Vardar Tüneli ve Çamlık Tüneli ile Yavuz Sultan Selim Köprüsü ve Kuzey Çevre Otoyolu, iki kıta arasında transit taşımacılığın kavşak noktalarından biri olarak faaliyet gösteriyor ve İstanbul trafiğinin rahatlamasına katkı sağlıyor.

Köprü ve otoyollarda **1.400'**den fazla kamera ile **7/24** takip sağlanabiliyor.

Üyeliklerimiz

Avrupa Ücretli Yol Altyapı Operatörleri Birliği (ASECAP – European Association of Operators of Toll Road Infrastructures)

Kurumsal İletişimciler Derneği

İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği (IC Holding olarak)

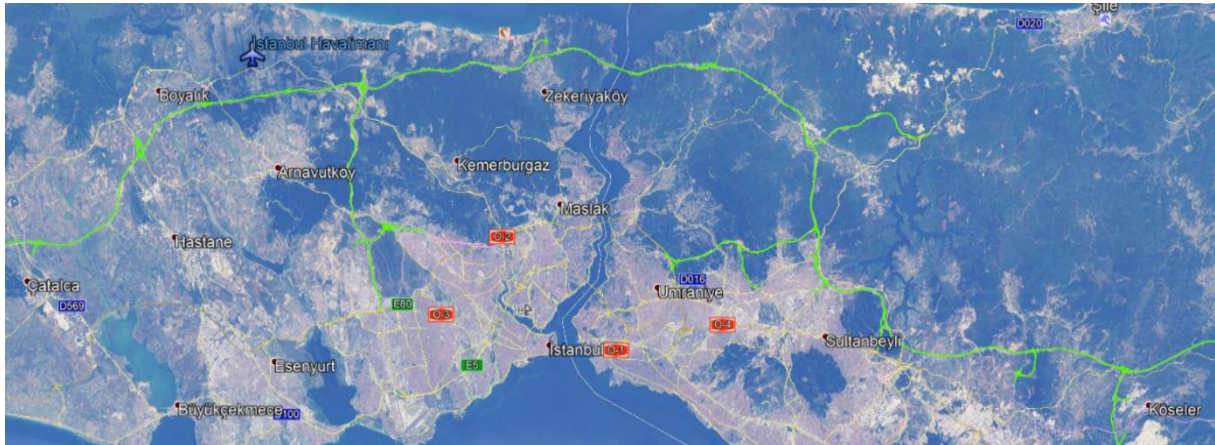
Türkiye Kalite Derneği (Kalder) (IC İştaş İnşaat olarak)

Tüm GSM operatörleri için konumlandırılan baz istasyonları ile sürücülere **7/24** kesintisiz haberleşme imkanı sağlanıyor.

Türkiye'nin ilk ekolojik köprüsü

Operasyonlar **1.000** kişilik bilgili, donanımlı ve özenli ICA işleme kadrosu ile titizlikle yürütülüyor.

Şekil 1.2 Kuzey Marmara Otoyolu ve YSS Köprüsü Güzergâhı Proje'nin İstanbul'daki konumunu göstermektedir. Karayolları ve tünel dahil olmak üzere gidiş ve geliş olmak üzere toplam 400 km'dir.



2. PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ

Paydaş Katılım Planı (PKP)'nin amacı doğrultusunda paydaş, ICA tarafından işletilmekte olan yol güzergâhında potansiyel olarak etkilenen ya da proje ve proje etkileri ile ilgilenen herhangi bir birey, kurum veya grup olarak tanımlanmıştır. Paydaşların belirlenmesindeki hedef hangi paydaşların doğrudan ya da dolaylı olarak etkilenebileceğini olumlu - olumsuz olarak ("etkilenen taraflar") ya da proje ile ilgilendiğini ("diğer ilgili taraflar") tespit etmektedir. Bu bağlamda, işletmeden farklı açılardan, orantısız biçimde etkilenebilecek, sürece katılımda zorluk yaşayabilecek hassas paydaşların tanımlanması için özel çaba sarf edilmiştir.

Paydaşların belirlenmesi süreklilik arz eden bir süreç olup Paydaş Katılım Planı kapsamında düzenli olarak gözden geçirilmekte ve güncellenmektedir.

Aşağıdaki paydaş gruplarının, işletmeden etkilenmesi muhtemel ya da işletme dönemi ile ilgilendiği kabul edilmiştir. Paydaş gruplarının etkileşimleri aşağıdaki tabloda doğrudan ve dolaylı olarak belirtilmiştir.

Tablo 1- Paydaşlar

Paydaşlar	İlgi özeti & İletişim metodu	Sürece dahil etme-İletişim sıklığı	Doğrudan etkilenen
Medya (yazılı/görsel/sosyal)	Reklamlar, Sosyal Sorumluluk Kampanyaları	Düzenli Takip ve iletişim /Günlük	
Kamu Kurum ve Kuruluşlar (Orman, İSKİ, PTT vb.)	Başvuru, Talep, Atık Su kanal bağlantı, ağaçlandırma çalışmaları	Talep/istek ile düzenli değil	
Belediyeler (Büyükşehir ve ilçe belediyeleri)	Başvuru, Talep, bilgilendirme, Evsel ve çeşitli atıklar için döküm izinleri	Ortak çalışma, talep ve istekler ile düzenli değil	
Bankalar/Kreditör/Danışmanlar Finansal Kuruluşlar	Finansal Raporlar, Bütçe	Düzenli/Dönemsel Raporlama	X
Yerel Halk ve Muhtarlıklar	Ortak çalışmalar, başvurular, taleplerin karşılanması, şikâyetlerin yönetilmesi	Düzenli/6 ayda bir ziyaret ve ortak çalışmalar ve talep geldiğinde	X
Mülki İdari Amirlikler (Valilik/Kaymakam)	Başvuru, Talep, bilgilendirme	Talep ve istekler ile	
KGM	Rapor, Mutabakat, Toplantı, Ücret Tarifesi	Periyodik/Ayda bir mutabakat, Ayda 1 Toplantı ve 6 ayda bir Rapor	X
Paydaşlar	İlgi özeti & İletişim metodu	Sürece dahil etme-İletişim sıklığı	Doğrudan etkilenen
Üniversiteler ve Eğitim Kuruluşları	Akademik İş birlikleri ve Projeler, Staj	Staj ve Ar-ge çalışmaları ile	



PAYDAŞ KATILIM PLANI

Doküman No
ICA-CEV-PL-02

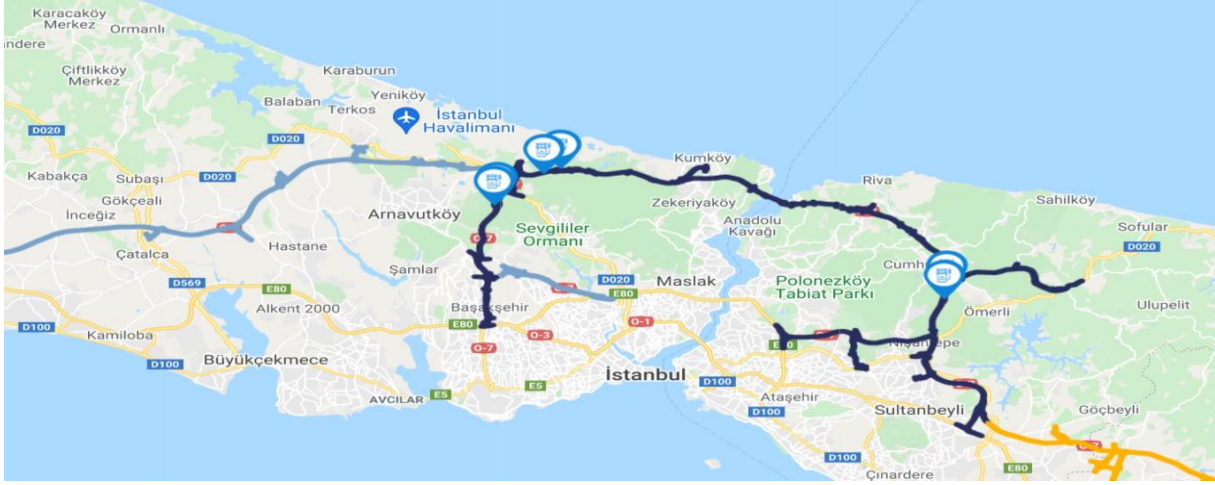
İlk Yayın Tarihi
21.11.2025

Revizyon No
0

Revizyon Tarihi
21.11.2025

Sayfa No
5 / 13

Paydaşlar	İlgi özeti & İletişim metodu	Sürece dahil etme- İletişim sıklığı	Doğrudan etkilenen
Müşteriler	Web Sitesi, Reklamlar, Kampanyalar, Sosyal Sorumluluk Kampanyaları, Müşteri Memnuniyeti Anketleri, Yazılı ve Görsel Basın İlanları, Çağrı Merkezi, Otoyol Acil Yardım Hattı (161)	Düzenli/ 7/24 çağrı merkezi ve çeyrek dönem memnuniyet anketleri)	X
Çalışanlar	Intranet, Çalışan Memnuniyet Anketleri, Kampanya, Toolbox, Eğitim, Performans Yönetimi, Organizasyonlar	Yıllık periyodik memnuniyet anketleri, yıllık performans görüşmeleri, Intranet “bize ulaşın “üzerinden	X
Altyüklenici/Tedarikçiler	Sözleşme, Toplantı, Performans Değerlendirme, Faaliyet Raporları, Hakediş	Çalışmaların kontrolü ve refakat, yılda 1 performans değerlendirme	X
Rakipler (diğer otoyol işletmecileri)	Sektör İş birliği Toplantıları	Düzenli	
Holding ve Grup Şirketleri	Faaliyet Raporlama, Koordinasyon Toplantıları Finansal Raporlama	Periyodik / Ayda 1	X
Yol Güvenlik (Polis, Jandarma, İtfaiye, 112)	Kriz İletişim, Talep, Bilgi	Olağandışı ve acil durumlar oluştuğunda	X
STK – AKOM & AFAD	Toplantı, Rapor, Kriz iletişim	Düzenli-Kış Bakımı dönemi ile diğer olağandışı dönemlerde	
Kurumsal Üyelikler (ASECAP, SKD)	Ödül Başvuruları, Toplantı, Rapor, Çalıştay	Düzenli katılım / Yılda 1	
Belgelendirme ve Danışmanlık hizmet firmaları (hukuk dahil)	Sözleşme, Rapor, fiyat teklif, Denetim Raporları	Periyodik / Yılda 1	
Otoyol Hizmet Tesisleri (OHT) Kiracıları	Sözleşme, Toplantı, Denetim	Talep ve iş birliği ile yıllık denetimlerle	X

Şekil 2.1 İstanbul'un, İşletmeyi İçine Alan İlçeleri

Silivri, Büyükçekmece, Arnavutköy, Eyüpsultan, Sarıyer, Riva, Şile, Beykoz, Çekmeköy, Ümraniye, Sultanbeyli.

3. PAYDAŞ KATILIM PLANI SÜRECİ

ICA faaliyetleri sırasında paydaşlarının katılımlarını sağlar ve geri bildirimlerini aktif bir şekilde toplar. Operasyonlarını bu beklenti ve öneriler doğrultusunda geliştirmeye önem gösterir.

Yapım döneminde proje hakkında gerekli bilgileri hazırlayıp bunları kamuoyuyla paylaşmak için çeşitli mecralar hazırlanmıştı. Yapım dönemi İnternet Sitesi (<http://www.3kopru.com>), muhtarlar ve yerel halk ile yapılan toplantılar bu kapsamdaki en önemli iletişim mecraları olmuş idi.

Yapım safhasının tamamlanması ve işletme aşamasına geçiş ile otoyol kullanıcıları en önemli paydaş grubu haline gelmiştir. Kullanıcılara yönelik müşteri yeni iletişim metotları, saha ve web sitesi memnuniyet ölçüm çalışmaları hayata geçirilmiştir.

Özet olarak; yapımdan işletme aşamasına geçiş ile paydaşlarımızın farklılaşması ve adetlerinin artması neticesinde katılımlarının yeniden tarif edilmesini kolaylaştırıcı takip tablosu oluşturulmuştur. Tablo 1' de detaylandırıldığı üzere belirtilen paydaşlarla karşılıklı iletişim ve düzenli görüşmeler bu plan çerçevesinde yürütülmektedir. Yapım aşamasından itibaren özenle yürütülen paydaş diyalogu çalışmalarını işletme döneminde faaliyetin doğası gereği değişen ve gelişen iletişim metot ve yöntemlerle sürdürülür.

Bu plan ile paydaş katılım uygulamalarının ve platformlarının çeşitlendirilmesi, paydaşlarla ilişkilerin karşılıklı olarak geliştirilmesi ve güçlendirilmesi amaçlanmıştır.

Şekil 3.1 Projenin Zamansal Akış Diyagramı

4. İŞLETME DÖNEMİ PAYDAŞ KATILIM PLANI

4.1. PAYDAŞLARIN KATILIMI VE BİLGİ PAYLAŞMA AKTİVİTELERİ

Tüm Paydaşlar, Yavuz Sultan Selim Köprüsü ve Kuzey Çevre Otoyolu hakkında gerekli tüm bilgileri (www.ysskoprusuveotoyolu.com.tr) adresinden alabilirler. Ayrıca paydaşlar internet sitesinde bulunan güzergâh bilgisi, ödeme, sorgu vb. bilgilere kolaylıkla YSS Köprüsü Mobil Uygulaması üzerinden de erişimleri sağlayabilmektedir.

Tüm kamu ve özel kurum/kuruluşlardan gelen yazılı talep ve bilgilendirmeler ise, Hukuk Departmanı'na bağlı Doküman Kontrol Birimi tarafından toplanır, değerlendirilir, ilgilileriyle paylaşılır ve saklanır. Kurumların taleplerine yazılı olarak geri bildirim yapılır. Geri bildirim süreci belirlenmiş performans kriterleri düzenli takip edilmektedir (Tablo-2).

Temel paydaşımız olan Karayolları Genel Müdürlüğü ile düzenli olarak ya da ayda bir mutabakat raporu, ayda bir toplantı ve 6 ayda bir faaliyet raporu ile iletişim kurulmaktadır. Bu proses Kamu İlişkileri ve Gelir Güvence birimlerinin önderliği ile yürütülür.

Yerel halk adına muhtarlarla düzenli olarak 6 ayda bir toplantı ve/veya ziyaretler yapılır. Ziyaretler Kamu İlişkileri ve/veya Kurumsal İletişim Birimleri tarafından ilgili konu bazında gerçekleştirilir. Bunların dışında iletilen istekler ve/veya kuruluşun talepleri meydana geldiğinde iletişime geçilir ve ortak menfaatler doğrultusunda çalışmalar gerçekleştirilir. Diğer yandan muhtarlardan ve yerel halktan iletilen yazılı talepler üst yazı ile geribildirim yapılarak cevaplandırılır. Bölge sakinleri, işletme ve diğer ilgili taraflardan telefon, eposta vb. iletişim kanallarından gelen talep, bilgi ve şikayetler Doküman Kontrol ve Müşteri Çözüm Merkezi/Çağrı Merkezi faaliyetleri içinde ele alınır ve yönetilir.

Tüm paydaşlarımız Çağrı Merkezi'ne 0850 502 71 00 nolu telefondan ve bilgi@ysskoprusuveotoyolu.com.tr e-posta adresinden ulaşabilir. Ayrıca İşletme Binası'nda (Garipçe, Kuzey Çevre Otoyolu, Yavuz Sultan Selim Köprüsü, 34450 Sarıyer) şikâyet ve dilekçelerini Doküman Kontrol Birimi üzerinden iletebilir. Başvurularına dair dokümanların basılı kopyasına ulaşmak istenirse, taleplerin açık adres bilgisi ile birlikte [İlgili-Kisi-Basvuru-Form.pdf](#) (ysskoprusuveotoyolu.com.tr) ve/veya 0850 502 71 00 numaralı çağrı merkezine



PAYDAŞ KATILIM PLANI

Doküman No
ICA-CEV-PL-02

İlk Yayın Tarihi
21.11.2025

Revizyon No
0

Revizyon Tarihi
21.11.2025

Sayfa No
8 / 13

iletilmesi halinde basılı doküman müşterinin bildirdiği adrese en geç 30 iş günü içerisinde teslim edilmektedir.

Köprü, tünel ve yol trafik durumu, yol kapatmaları vb. hakkında bilgiler otoyolda bulunan Değişken Mesaj İşaretleri, internet sitesi ve sosyal medya kanalları aracılığıyla paylaşılır. Seyahatler esnasında da otoyol üzerinde elektronik mesaj pano (VMS ve VTS) uygulamaları kullanımları ile sürücüler aktif olarak anlık bilgilendirilir.

Otoyolda olay kaza ve acil durumlar söz konusu olduğunda, itfaiye, jandarma ve emniyet güçleri ile ortak müdahale sağlanır, yol açma ve kapama gibi hususlar için kriz iletişimi ve görev paylaşımı içinde katılımları sağlanır. Süreç, Olay Müdahale Sekans Raporu ile izlenir.

Kullanıcılar, seyahatleri öncesi ve sonrasında otoyol ücretlerini ücret hesaplama ve ihlali geçiş sorgulama ile online ödeme imkanlarına sahiptir. Ayrıca yine bu alanda otoyol geçiş durumlarını kontrol edebilir. (İhlalli Geçiş Sorgulama ve Online Ödeme (ysskoprusuveotoyolu.com.tr)).

Geçiş ücreti, güzergâh bilgileri, tünel kuralları, ihlali geçiş ödemeleri ve diğer soru, görüş, öneri ve/veya şikâyetler için çağrı merkezi kurulmuş ve faaliyet göstermektedir. Çağrı merkezi her gün 08.00- 17.30 saatleri arasında hizmet vermektedir. Çalışma saatleri dışında gelen aramalara istinaden operatörler, çalışma saatlerinde ilgili kişileri geri arar. Aramaların tamamı CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi) adı verilen sistem üzerine kayıt altına alınır, ele alma, değerlendirme ve çözüm süreçleri başlatılır.

Müşteri bildirimlerinin yönetilmesi faaliyetlerine dair performans kriterleri üç/altı ayda bir ölçülmekte ve yıllık raporlar ile değerlendirilmektedir. İşletmenin en önemli iletişim kanalı olan internet sitesinde anket ve iletişim formu yer almaktadır. Kullanıcılar 'Bireysel Anketler - (ysskoprusuveotoyolu.com.tr)' internet sitesi üzerinden anketi doldurarak katılım sağlayabilirler. Aynı anket formatı ile saha anket çalışmaları yapılarak otoyola dair deneyimleri, talep, memnuniyet, şikâyet ve beklentileri elde edilmeye çalışılır. Bunların dışında tüm paydaşların talep ve isteklerini (Bize Bildirin (ysskoprusuveotoyolu.com.tr)) web sitesi üzerinden yapabilmeleri sağlanmıştır. Bu bildirimler müşteri bildirim yönetimi faaliyeti içinde Çağrı Merkezi tarafından ele alınır ve cevaplandırılır.

Diğer önem arz eden paydaş grubu ise çalışanlardır. Çalışan katılımı ve iç iletişimi kolaylaştırmak için oluşturulmuş kurumsal portal/ Intranet üzerinde Bize Ulaşın bölümü mevcuttur. Çalışanların şikâyet, öneri ve istekleri İnsan Kaynakları ve Hukuk Departmanı'na ulaştırabilmeleri sağlanır. Bununla birlikte çalışan performans yönetim sistemi kapsamında yapılan performans görüşmeleri, memnuniyetleri ölçmek için yıllık memnuniyet anketleri ve konu bazlı mini anketler de kullanılan diğer metotlar arasındadır.

İşletme ve Bakım faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi için müşterek çalışılan alt yüklenici ve tedarikçiler diğer önemli paydaş grubudur. Bu paydaşlarla sözleşme yapılması ve sözleşmeye uygunluk için yapılan uygulamaların kontrolü yürütülür. Yılda en az bir kere yapılan altyüklenici/

tedarikçi değerlendirme kapsamında oluşan çıktılar firmalara yeni sözleşme dönemlerinde iletilir.

Tüm işletme ait süreçlerine ait önemli değişiklikler ve güncellemeler kamuoyu ve dolayısıyla yerel topluluk ile Kurumsal İletişim Departmanı tarafından yazılı, görsel, sosyal medya paylaşımları ile yapılır.

Otoyolda bulunan hizmet tesislerinde kullanıcılara hizmet veren kuruluşlar (Tabloda OHT kiracı olarak belirtilmiştir) günlük saha kontrolleri ve denetimler, denetim çıktıları ve sözleşme ile süreçlere dahil edilirler.

Bağlı Holding ve Grup Şirketleri ile üst yönetim nezdinde periyodik toplantılar gerçekleştirilir. Düzenli raporlama ve değerlendirmeler yapılarak süreçlere katılımları sağlanır.

Tablo 1’de belirtildiği gibi dolaylı etkilenenler; talep, istek ve iş birliği gereken hallerde sürece dahil edilir.

5. MÜŞTERİ BİLDİRİMLERİ YÖNETİM SÜRECİ

İşletmeye geçiş ile sunulan Müşteri Çözüm Merkezi ve Çağrı Merkezi kullanıcılarımız / müşterilerimizle iletişime geçilen ve erişime açık en önemli platformdur.

İşletme kapsamında uluslararası en iyi uygulama standartları doğrultusunda, hakları ya da menfaatleri olumsuz etkilenmiş, yolculuk süresince sorun yaşamış veya ücret uygulamalarından istemeyerek mağdur edilmiş tüm paydaşların (kullanıcı-müşteri) işletmeye katılım sağlamaları amacıyla Müşteri Bildirim Yönetim Süreci oluşturulmuştur.

Bildirimler şikâyet, inceleme ve düzeltme talebi, bilgi ve talep-öneri/teşekkür şeklinde sınıflandırılır. Şikâyetler, işletmenin etkileri, neden olduğu hasarlar ya da zararlar ilgili özel endişeler şeklinde olabileceği gibi, paydaş katılım sürecine erişim ya da bildirilen görüşlerin ele alınma yöntemi, işletme döneminde proje faaliyetlerine veya algılanan olay ya da etkilere ilişkin endişeler de olabilir.

Bildirim ve iletişim kanalları 3 ana başlık altındadır:

1. Çağrı Merkezine ulaşılması (telefon ve elektronik posta yolu ulaşan bildirimlerin CRM uygulaması kullanılarak kayıt altına alınması)
2. Ana Kontrol Merkezi 161 Acil Yol Yardım hattı üzerinden ve sahada çalışanlarımıza iletilen sözlü şikâyet ve isteklerin kayıt altına alınması ve CRM ile Müşteri Bildirimleri yönetim uygulamasına dahil edilmesi
3. Yazılı iletişim kanallarıyla kuruma iletilen bildirimlerin Doküman Kontrol Birimi’ne ulaşması ile sürece dahil edilmesi.

Tablo-2 Paydaş yazılı bildirimlere geri dönüş süresi

İzlenecek Karakteristik	Hedef
KGM /Resmî Kurumlardan* alınan yazılı bildirimlerin yanıtlanma süresi	<10 iş günü
Cimer üzerinden alınan bildirimlerin yanıtlanma süresi	< 2 iş günü

*Valilik, belediye, kaymakam, muhtarlık gibi yerel yönetim ve idari makamlar, İSKİ, Orman Genel Müdürlüğü, PTT, 112 Acil, AKOM, AFAD gibi kuruluşlar ile Emniyet Birimleri gibi paydaşlar resmi Kurum/kuruluş olarak yer almaktadır.

Yavuz Sultan Selim Köprüsü ve Kuzey Çevre Otoyolu İşletmesi tarafından kayıt altına alınan bildirimler, operatör tarafından yetkisi dahilinde çözüme kavuşturulur. Operatörün yetkisi dışında kalan bildirimler ilgili birime aktırılır. Çözüm ve aksiyonlar alındıktan sonra bildirim sahibi kişiye geri bildirim yapılır. Tüm bu süreçler aylık faaliyet raporlarında yer alır.

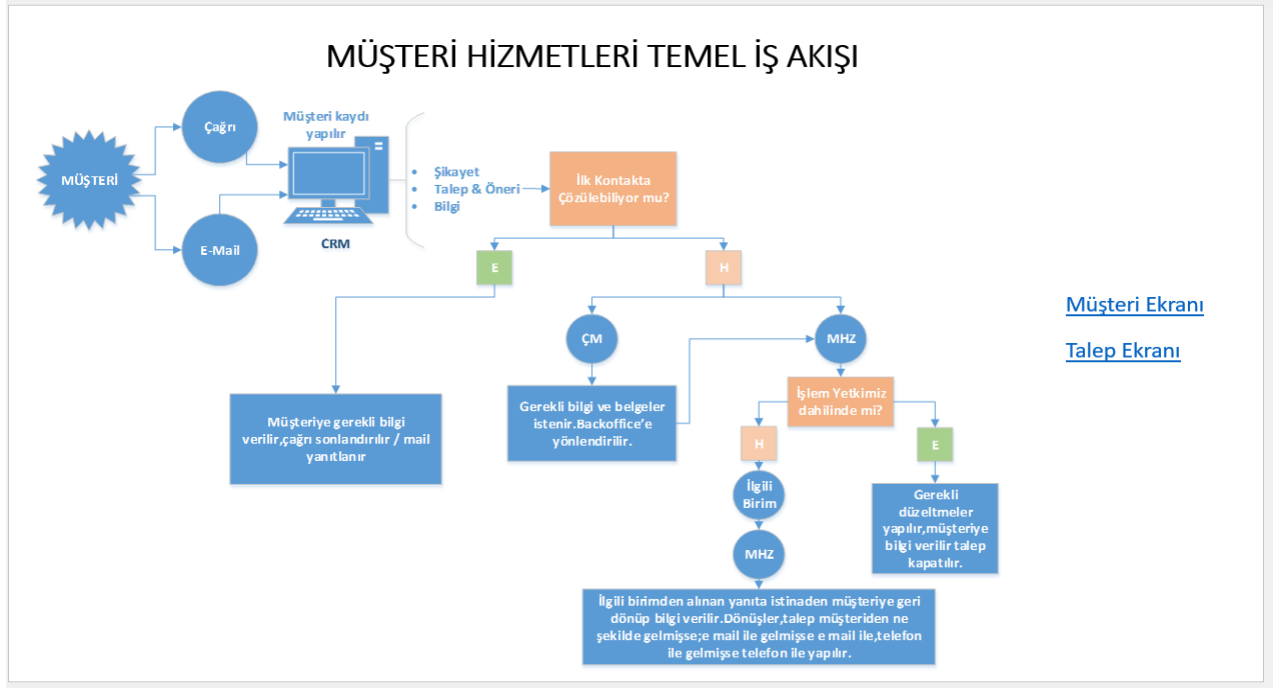
Şikâyet sahibi her zaman Türkiye Cumhuriyeti yasalarına ve düzenlemelerine uygun olarak kendisinin kullanabileceği diğer yasal yolları arayabilir. Bu takdirde konu hukuk süreci içinde ele alınır.

Sürecin iletişim yöntemi hakkında bilgiler işletmenin internet sitesinde mevcut ve güncel tutulur. (Bize ulaşın ve/veya bize bildirin ait kayıtlar)

Çağrı merkezi, işletme süresince kendisine ulaşan müşteri bildirimlerinin genel sorumluluğunu taşımakta; paydaşların ve çalışanların süreçten haberdar olmalarını, tüm iletişimin en kısa süre içerisinde ele alınmasını, önlem/cevapların uygun ve zamanında iletilmesini sağlamaktadır.

Bildirimlerin yönetimi kurumsal performans izleme ve geliştirme faaliyetleri içerisinde ilgili kriterler ile izlenmektedir. Bu izleme sonuçları rapor dönemlerinde analiz edilerek sunulmaktadır.

Şekil 5.1 Müşteri Bildirimleri Yönetimi Temel İş Akışı



6. PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN KAYDI VE İZLENMESİ

Bu bölüm, Paydaş Katılım Planı faaliyetlerinin kaydı ve izlenmesi hakkında genel bir bakış sunar.

6.1. PAYDAŞ KAYIT DOKÜMANI

İşletme döneminde ulaşan bildirimler ele alınması, memnun edici çözüm yolunun bulunması ve çözümlenmesi amacıyla kaydedilir. CRM sistemi üzerinden aşağıdaki bilgiler ile saklanır.

- İsim ve irtibat bilgileri (şikâyeti isimsiz olarak belirtme talebi yok ise),
- İletişim tarih(ler)i,
- İrtibata geçilen(ler)e ilişkin detaylar,
- Bildirilen konu(lar) (yorum, öneri, soru, şikâyet vs.),
- Önerilen cevap/önlem ve gerçekleştirilen/gerçekleştirilecek eylemler,
- Durum (kayıtlı, aktif, kapanmış)

ICA'nın her paydaşla kolayca iletişim kurabilmesi amacıyla bireysel paydaşların iletişim bilgileri derlenir. Bu bilgiler, kayıt altına alınır ve aktif olarak güncellenir.

Bu bilgiler, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu uyarınca kayıt altına alınır ve üçüncü şahıslarla paylaşılmaz.

6.2. ETKİNLİĞİN DEĞERLENDİRİLMESİ

İşletme faaliyetleri sırasında katılım faaliyetlerinin etkinliği Paydaş Katılım Planı'nda belirlenen amaç ve hedeflere göre değerlendirir. Bu değerlendirme, faaliyetlerin planla ne kadar uyum içerisinde ve hedefleri ne kadar gerçekleştirdiğini ölçmektedir.

Paydaş Katılım Planı'nın değerlendirilmesi, Paydaş Katılımı ve Şikâyet Yönetim Süreci için bir takım Temel Performans Göstergeleri kullanılarak yapılmaktadır. Temel Performans Göstergeleri aşağıdakileri içermektedir:

1. Performans kriterleri çağrı merkezi karşılama oranı, dönem içinde iletilen şikâyetlerin çözüm oranı, müşteri memnuniyeti oranı, ücret toplama şikâyet oranı konu bazlı şikâyet adetlerinin trendi ve çağrı merkezi performans değerlendirme kriterleri üzerinden izlenir ve ölçülür.
2. İnternet sitesi gönüllü anket sayfası ve saha anketleri ile kullanıcı memnuniyeti, algı ve beklentileri ölçülür. Gönüllülük esaslı olduğundan web sitesi için sayı belirlenememekle birlikte, sahada yılda en az 500 adet anket yapılır.
3. Kurumsal Web Sitesinde mevcut Sürdürülebilirlik Raporları üzerinden tüm faaliyetler paydaşların erişimine sunulmuştur.
4. Planlanan tüm faaliyetlerin, programlandığı şekilde uygulanması sağlanır ve ilgili süreç sahipleri tarafından takip edilir. (Örneğin KGM'ye yapılan 6 aylık raporlamanın eksiksiz yapılmasını Kamu ilişkileri Birimi, KGM ile aylık mutabakatı Gelir Güvence Birimi vb.)
5. Yerel halk ve diğer paydaşlar, işletme faaliyetlerinin kendilerini etkileme olasılığının farkındadır (örneğin; gürültü ve çevre kirliliği). Yerel halk ve diğer paydaşlar bu faaliyetlerle ilgili bir şikâyetle bulunmak isterlerse sürekli açık iletişim yolları üzerinden Müşteri Bildirimleri Yönetim Süreci ile katılım sağlarlar.
6. Çalışanların Intranet üzerinden ilettikleri bildirimler bir hafta içinde ele alınır ve çözüme kavuşturulur. Yatırım gerektiren ve üst yönetim kararı gerektiren durumlarda çözüm süresi daha uzun olabilir.
7. Müşteri Bildirimlerinin Yönetimi Performans Göstergeleri, Kurumsal Performans İzleme ve Geliştirme faaliyetleri ile takip edilir ve dönemsel olarak Üst Yönetim'e raporlanır. Resmî Kurumlardan ve CİMER üzerinden iletilen yazılara dönüş hızı, kriterler ilgili konu başlığı altında belirtilen gibidir (Tablo 2).
8. Diğer göstergelere ait tablo aşağıdaki gibidir:

Tablo 3: Müşteri Bildirimleri Yönetimi Performans İzleme ve Ölçme Kriterleri

İzlenen Karakteristik	KPI
Çağrı merkezine ulaşan çağrıları karşılama oranı	>%85
Dönem içinde intikal eden şikâyetlerin çözüm oranı (Dönem 1 aydır)	>%85
Çağrı merkezi şikâyetler ele alma performansı	> %85
Kullanıcılar ile yapılan saha/web sitesi anketleri memnuniyet oranı	> %75



PAYDAŞ KATILIM PLANI

Doküman No
ICA-CEV-PL-02

İlk Yayın Tarihi
21.11.2025

Revizyon No
0

Revizyon Tarihi
21.11.2025

Sayfa No
13 / 13

İzlenen Karakteristik	KPI
Otoyol emniyeti ve konforu kapsamında (çukur, bozuk yol, göllenme) bildirim sayısı	Eğilim izleme
Otoyol emniyeti ve konforu kapsamında aydınlatma kaynaklı bildirim sayısı	Eğilim izleme
Çevre (gürültü, çevre kirliliği, peyzaj vb.) kapsamında alınan bildirim sayısı	Eğilim izleme
Otoyol emniyeti ve konforu kapsamında akıllı ulaşım sistemleri (VMS-VTS) kaynaklı bildirim sayısı	Eğilim izleme
Otoyol emniyeti ve konforu kapsamında otoyolda yapılan bakım/onarım çalışması kaynaklı bildirim sayısı	Eğilim izleme
Otoyol hizmet tesisleri kapsamında bildirim sayısı	Eğilim izleme
Müşteri şikâyet adedi	Eğilim izleme

7. ICA İLETİŞİM BİLGİLERİ

Bu Paydaş Katılım Planı'na ya da işletmeye ilişkin sorular için işletme iletişim kanalları ve yolları aşağıdaki gibidir.

Çağrı Merkezi	0850 502 71 00
E-Posta	bilgi@ysskoprusuveotoyolu.com.tr
İnternet Formu	YSS Otoyol İşletme (ysskoprusuveotoyolu.com.tr)
Bildirim Formu	 (Bize Bildirin ysskoprusuveotoyolu.com.tr)
Adres	Garipçe Mahallesi Rumelifeneri Caddesi No 282, 34450 Sarıyer/İstanbul