	Doküman Adı : Paydaş Geri Bildirim ve Şikayet Yönetimi Prosedürü	Yayın No 10.45
Yayın Tarihi : 12.08.2022	Değişiklik Nedeni: Yeni Prosedür	
Rev.Tarihi :		
Revizyon No : 0	Hazırlayan ve Revize Eden	Onay
Sayfa : 1/ 3	ELİF AYGÜL	DERYA DEMİRER

1.0 AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Borçelik'in faaliyetleriyle ilişkili bildirimlerin ele alınması, değerlendirilmesi, gerekliyse önlem alınması ve bildirim yapan kişi/kurumlara geri bildirim yapılmasına yönelik faaliyetleri açıklamaktır.

2.0 UYGULAMA ALANI

Bu prosedür, paydaşlar tarafından yapılan Borçelik faaliyetleriyle ilişkili bildirimlerin tümünü kapsar.

3.0 KAYNAKLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

30.08 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
09.01 Tarafsızlık Yönetimi ve Risk Değerlendirme Prosedürü
09.05 Gizlilik ve Güvenlik Prosedürü
30.05 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü
Borusan Çalışma İlkeleri ve Etik Kurallarımız (Turuncu Rehber)
Borçelik Web Sitesi
Turuncu Etik Hattı
Borçelik Dış Paydaş Katılım Politikası
Borçelik İnsan Hakları Politikası

4.0 TANIMLAR

4.1 Bildirim: Paydaşlarımız tarafından, Borçelik faaliyetlerine ilişkin kuruluşa iletilen öneri, şikayet, olumlu geri bildirim/teşekkür ifadeleridir.

4.2 Geri Bildirim Komitesi: Borçelik Sürdürülebilirlik Komitesi'nde bildirimler ele alınır.

5.0 PROSEDÜR

5.1. Genel

Geri Bildirim Komitesi tüm itirazların ve şikayetlerin yapıcı, tarafsız, adil ve en kısa sürede çözüme ulaştıracak şekilde, gizlilik ve güvenlik kurallarına uyularak ele alındığını güvence altına almaktadır.

Geri Bildirim Komitesi bildirimlerin ele alınması sürecinin tüm aşamalarındaki kararların tamamından sorumludur.


5.2. Bildirimlerin Yapılması

Kişi ve kuruluşlar <https://www.borcelik.com/geri-bildirim> adresinden ücretsiz bir şekilde, anonim veya kendi rızalarıyla kişisel bilgilerini paylaşarak bildirim yapabilir.

Bildirime konu olabilecek durumlar:

- Acil Durumlar (yangın, patlama, sel ve su baskını)
- Çeşitlilik ve Kapsayıcılık
- Çevresel Etkiler
- Etik Kurallar
- İnsan Hakları
- İş Sağlığı ve Güvenliği
- Veri Koruma

Ürünlerimizle ilgili bildirimler bu prosedür kapsamı dışındadır. Bu tür bildirimler 71.01 Nolu Müşteri Şikayetleri Prosedürü'nde ayrıca ele alınmıştır.

 BORÇELİK	Doküman Adı : Paydaş Geri Bildirim ve Şikayet Yönetimi Prosedürü	Yayın No 10.45
Yayın Tarihi : 12.08.2022	Değişiklik Nedeni: Yeni Prosedür	
Rev.Tarihi :		
Revizyon No : 0	Hazırlayan ve Revize Eden	Onay
Sayfa : 2/ 3	ELİF AYGÜL	DERYA DEMİRER

5.3. Bildirimlerin Kayıt Altına Alınması

Borçelik'e iletilen bildirim **F10.45-01 Borçelik Bildirim Değerlendirme nolu** Borçelik Bildirim Değerlendirme Formu üzerinde Geri Bildirim Komitesi tarafından kayıt altına alınır ve saklanır.

5.4. Bildirimin Doğruluğunun Araştırılması, Değerlendirilmesi ve Karar Alınması

5.4.1. Bildirimin Doğruluğunun Araştırılması

Geri Bildirim Komitesi tarafından bildirimler değerlendirmeye alınır. Bildirim için kanıt oluşturacak kayıt ve belgeler temin edilir.

Tarafsızlık, şeffaflık, objektiflik, çıkar çatışmasının mevcudiyeti, güvenlik, gizlilik gibi hususlar ile bildirimler dikkatli bir şekilde kanıt esaslı değerlendirilir.

Doğruluğu ispatlanmış bildirimler prosedürde belirtilen diğer aşamaların gerçekleştirilmesi için değerlendirmeye alınır.

Kanıtlar dahilinde doğruluğu ispatlanamayan bildirimler için **F10.45-01 nolu Borçelik Bildirim Değerlendirme** Formu sona erdirilir, arşivlenir ve bildirim değerlendirmeye alınmaz.

5.4.2. Bildirimin Değerlendirilmesi

Gelen bildirimler aşağıdaki kategorilere göre değerlendirilir:

Şikayet: Borçelik faaliyetlerine ilişkin memnuniyetsizlik ifadesidir.

Öneri: Borçelik faaliyetlerine ilişkin kuruluşa iyileştirme beklentisiyle iletilen bildirimdir.

Olumlu Geri Bildirim / Teşekkür: Borçelik faaliyetlerine ilişkin yapılan memnuniyet ifadesidir.

Borçelik gelen geri bildirimleri değerlendirirken yöresel adetlere, geleneklere, kurallara ve yasal sistemlere gereken önemi verir.

5.4.3. Bildirim Hakkında Karar Alınması

İnsan hakları, etik kural ihlali, çeşitlilik ve kapsayıcılık konularını içeren bildirimler Turuncu Etik Hattı'na iletilir ve Etik Yönetimi ve Disiplin Uygulama Esası'na göre yönetilir.

Acil durumlara ilgili yapılan bildirim acil durum komitesi liderine iletilir ve komitenin aksiyon alması beklenir. Alınan aksiyonlar Geri Bildirim Komitesi'ne bildirilir.


Çevresel etkilerle ilgili bildirimler çevre komitesi liderine iletilir ve komitenin aksiyon alması beklenir. Alınan aksiyonlar Geri Bildirim Komitesi'ne bildirilir.

İş sağlığı ve güvenliğiyle ilgili bildirimler İSG komitesi liderine iletilir ve komitenin aksiyon alması beklenir. Alınan aksiyonlar Geri Bildirim Komitesi'ne bildirilir.

Veri korumayla ilgili bildirimler bilgi güvenliği komitesi liderine iletilir ve komitenin aksiyon alması beklenir. Alınan aksiyonlar Geri Bildirim Komitesi'ne bildirilir.

5.5. İtiraz ve Şikayet sonucunun geri bildirimi

Bildirimler kayıtlara girdiği tarihten itibaren en geç 30 işgünü içerisinde analiz edilerek, alınan aksiyonlar ve bildirimle ilgili gerekli cevap, bildirimi ileten kişiye (anonim değilse) yapılır.

	Doküman Adı : Paydaş Geri Bildirim ve Şikayet Yönetimi Prosedürü	Yayın No 10.45
Yayın Tarihi : 12.08.2022	Değişiklik Nedeni: Yeni Prosedür	
Rev.Tarihi :		
Revizyon No : 0	Hazırlayan ve Revize Eden	Onay
Sayfa : 3/ 3	ELİF AYGÜL	DERYA DEMİRER

Bildirim sonuçlandırma sürecinin uzaması durumunda bildirim sahibine tekrar yazı yazılarak gelişmeler hakkında bilgi verilir.

Doğruluğu ispatlanamayan bildirimler için alınan karar bilgisi bildirim sahibine gerekçesi ile e-posta veya SMS ile bildirilir.

5.6. Geri Bildirim Komitesi Kararları ve Gözden Geçirme

Bildirimler, bildirimlerle ilgili aksiyonlar ve bildirimlerle ilgili kararlar en az yılda bir kere Borçelik İcra Kurulu tarafından gözden geçirilir