	Doküman Adı : Paydaş Geri Bildirim ve Şikayet Yönetimi Prosedürü	Yayın No 10.45
Yayın Tarihi : 12.08.2022	Değişiklik Nedeni: Şikayet ve geri bildirim mekanizması iç ve dış şikayetler olarak ayrılmıştır.	
Rev.Tarihi : 03.04.2025		
Revizyon No : 1	Hazırlayan ve Revize Eden	Onay
Sayfa : 1/ 5	BERRİN MEYDAN	DERYA DEMİRER

1.0 AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Borçelik'in faaliyetleriyle ilişkili bildirimlerin ele alınması, değerlendirilmesi, gerekiyorsa önlem alınması ve şikayet/bildirim yapan iç ve dış paydaşlara geri bildirim yapılmasına yönelik faaliyetleri açıklamaktır.

2.0 UYGULAMA ALANI


Bu prosedür, iç ve dış paydaşlar tarafından yapılan Borçelik faaliyetleriyle ilişkili şikayetlerin/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 **Şikayet:** çalışanların ve dış paydaşların belirli bir konuyla ilgili dile getirdiği şikayetleri ve sorunları ifade eder. Şikayetlerin kapsamı, işyerinde ayrımcılık veya mağduriyet gibi büyük ve potansiyel olarak etik dışı durumlardan, yerel paydaşların veya bir projeden etkilenen kişilerin günlük küçük çaplı anlaşmazlıklarına kadar uzanabilir.
- 4.3 **Geri Bildirim Komitesi:** İnsan Kaynakları, Çalışan Hizmetleri ve Kurumsal İletişim departman temsilcilerinden oluşur. İç ve dış kaynaklardan gelen (Borusan Turuncu Etik hariç) şikayetleri/bildirimleri takip eder.
- 4.4 **Şikayeti Çözümleyen Kişi:** Geri Bildirim Komitesi tarafından kendisine iletilen şikayeti değerlendirip çözüme kavuşturan kişidir. Bu kişiler, F10.45-01 Borçelik Geri Bildirim Kayıt Formu'nun ikinci sayfasında tanımlanmıştır.

	Doküman Adı : Paydaş Geri Bildirim ve Şikayet Yönetimi Prosedürü	Yayın No 10.45
Yayın Tarihi : 12.08.2022	Değişiklik Nedeni: Şikayet ve geri bildirim mekanizması iç ve dış şikayetler olarak ayrılmıştır.	
Rev.Tarihi : 03.04.2025		
Revizyon No : 1	Hazırlayan ve Revize Eden	Onay
Sayfa : 2/ 5	BERRİN MEYDAN	DERYA DEMİRER

5.0 PROSEDÜR

5.1. Genel

Geri Bildirim Komitesi, iç ve dış paydaşlardan gelen tüm şikayet ve bildirimleri gizlilik ve güvenlik kurallarına uygun şekilde, tarafsız, adil, yapıcı ve hızlı bir yaklaşımla takip eder. Sürecin işletilmesinden sorumlu olan komite, aylık periyotlarla toplanarak sürecin işleyişini değerlendirir ve şikayetlerin/bildirimlerin yer aldığı raporu hazırlar.

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

5.2. Dış Paydaşlar İçin Şikayet ve Geri Bildirim Mekanizması

Dış paydaşlar; yerel topluluklar, komşu kuruluşlar, ulusal veya yerel devlet kurumları, sivil toplum kuruluşları, marjinalleştirilmiş toplum üyeleri, politikacılar, dini liderler, müşteriler, tedarikçiler, akademik kuruluşlar, medya kuruluşları ve diğer kurumlardır.

Dış paydaşlar şikayet/bildirim mekanizmasını aşağıdaki yollarla başlatabilir. Ücretsiz bir şekilde anonim veya kendi rızalarıyla kişisel bilgilerini paylaşarak şikayette veya bildirimde bulunabilirler.

- Borçelik web sayfası <https://www.borcelik.com/geri-bildirim>
- E-posta
- Telefon
- Sosyal medya kanalları


Web sitesindeki geri bildirim sayfasına <https://www.borcelik.com/geri-bildirim> yönlendirme yapan içerikler yılın belirli zamanlarında şirketin sosyal medya hesaplarından bilgilendirme amaçlı paylaşılır.

Şikayete/bildirime konu olabilecek durumlar/olaylar aşağıdaki gibi kategorize edilmiştir:

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

Gönderilen bildirimler şu kategorilere göre değerlendirilir:

- Şikayetler: Borçelik'in operasyonlarına yönelik memnuniyetsizliği ifade eden bildirimlerdir.

	Doküman Adı : Paydaş Geri Bildirim ve Şikayet Yönetimi Prosedürü	Yayın No 10.45
Yayın Tarihi : 12.08.2022	Değişiklik Nedeni: Şikayet ve geri bildirim mekanizması iç ve dış şikayetler olarak ayrılmıştır.	
Rev.Tarihi : 03.04.2025		
Revizyon No : 1	Hazırlayan ve Revize Eden	Onay
Sayfa : 3/ 5	BERRİN MEYDAN	DERYA DEMİRER

- Öneriler: Borçelik'in operasyonlarına yönelik iyileştirme beklentisiyle kuruma iletilen bildirimlerdir.
- Olumlu Geri Bildirimler/Teşekkürler: Borçelik'in operasyonlarına yönelik memnuniyeti ifade eden bildirimlerdir.


Şirket, alınan bildirimleri/şikayetleri değerlendirirken yerel adetlere, geleneklere, kurallara ve yasal sistemlere gereken özeni gösterir.

5.2.1 Şikayetlerin ve Geri Bildirimlerin Toplanması, Kaydedilmesi ve Değerlendirilmesi

- Tüm kanallar aracılığıyla alınan şikayetler/bildirimler Geri Bildirim Komitesi tarafından toplanır ve şikayet/bildirim süreci başlatılır.
- Şikayet/bildirim Geri Bildirim Komitesi Üyesi tarafından **F10.45-01 Borçelik Geri Bildirim Kayıt Formu**'na kaydedilir ve 5 gün içinde şikayet sahibine bildiriminin alındığına dair bilgi verilir. Bu durum anonim şikayetler/bildirimler için geçerli değildir.
- Geri Bildirim Komitesi şikayeti/bildirimi ilgili konu başlığına göre şikayeti çözümleyecek sorumlu kişi ile paylaşır. Bu kişiler, F10.45-01 Borçelik Geri Bildirim Kayıt Formu'nun ikinci sayfasında tanımlanmıştır.
- Şikayeti/bildirimi çözümleyecek sorumlu kişi bir ön değerlendirme yapar ve gerekli aksiyonların alınmasını sağlar.
- Şikayeti/bildirimi çözümleyecek sorumlu kişi; alınan aksiyonu en geç 30 gün içinde Geri Bildirim Komitesine şikayet/bildirim sahibine iletmek üzere bildirir. Çözüm şikayet/bildirim sahibine iletdikten sonra **F10.45-01 Borçelik Geri Bildirim Kayıt Formu** güncellenir.
- Şikayetler/Bildirimler için bir izleme-değerlendirme sistemi oluşturulur. Şikayetlerin/bildirimlerin izleme süreci, **F10.45-01 Borçelik Geri Bildirim Kayıt Formunun** son bölümüne gün sayısı eklenerek izleme ve değerlendirme sistemine kaydedilir.
- İlgili belgeler tamamlandıktan sonra şikayet resmi olarak kapatılır.

Şikayetin ve bildirim türüne bağlı olarak sorumluluk paylaşımı aşağıdaki gibidir:

- **Şirket personelinin şirket iç kurallarına veya yasal düzenlemelere aykırı davranışları, şirkete ait malzemelerin usulsüz kullanılması veya malzemelere zarar verilmesi, şirket itibarına gölge düşürülmesi, görevin suistimal edilmesi, taciz, cinsel taciz, hırsızlık, fiziksel darp veya benzeri "Borusan Holding Turuncu Rehber'in ihlal edilmesi ile ilgili şikayet/bildirimler** Borusan Turuncu Etik Hattı'na yönlendirilir ve Etik Yönetimi ve Disiplin Prosedürüne uygun şekilde yönetilir.
- **İnsan hakları ve çeşitlilik ve kapsayıcılık ihlalleriyle ilgili şikayetler/bildirimler**, insan kaynakları yöneticisine yönlendirilir.
- **Acil durumlarla ilgili şikayetler/bildirimler**, acil durum komitesi liderine yönlendirilir.
- **Çevresel etkilerle ilgili şikayetler/bildirimler**, çevre komitesi liderine yönlendirilir.
- **İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili şikayetler**, İSG komitesi liderine yönlendirilir.
- **Veri koruma ile ilgili şikayetler**, bilgi güvenliği komitesi liderine yönlendirilir.

	Doküman Adı : Paydaş Geri Bildirim ve Şikayet Yönetimi Prosedürü	Yayın No 10.45
Yayın Tarihi : 12.08.2022	Değişiklik Nedeni: Şikayet ve geri bildirim mekanizması iç ve dış şikayetler olarak ayrılmıştır.	
Rev.Tarihi : 03.04.2025		
Revizyon No : 1	Hazırlayan ve Revize Eden	Onay
Sayfa : 4/ 5	BERRİN MEYDAN	DERYA DEMİRER

Üstteki konu başlıkları dışında kalan diğer konularla ilgili geri bildirim komitesi şikayeti/geri bildirimini değerlendirir. İlgili başlığa göre ilgili kişiye yönlendirir.

5.3 İç Paydaşlar İçin Şikayet ve Geri Bildirim Mekanizması

İç paydaşlar; Borçelik çalışanları, yüklenicileri ve alt işverenleridir.

İç paydaşlar şikayet/bildirim mekanizmasını aşağıdaki yollarla başlatabilir:

- Borçelik web sayfası <https://www.borcelik.com/geri-bildirim>
- E-posta
- Telefon
- İç dijital ekranlar aracılığıyla <https://www.borcelik.com/geri-bildirim> üzerinden
- İç posterler aracılığıyla <https://www.borcelik.com/geri-bildirim> üzerinden
- Alt yüklenici temsilcisi tarafından
- Turuncu Etik Hattı

Şikayete/bildirime konu olabilecek durumlar/olaylar aşağıdaki gibi kategorize edilmiştir:

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


Gönderilen bildirimler şu kategorilere göre değerlendirilir:

- Şikayetler: Borçelik'in operasyonlarına yönelik memnuniyetsizliği ifade eden bildirimlerdir.
- Öneriler: Borçelik'in operasyonlarına yönelik iyileştirme beklentisiyle kuruma iletilen bildirimlerdir.
- Olumlu Geri Bildirimler/Teşekkürler: Borçelik'in operasyonlarına yönelik memnuniyeti ifade eden bildirimlerdir.

Şirket, alınan bildirimleri/şikayetleri değerlendirirken yerel adetlere, geleneklere, kurallara ve yasal sistemlere gereken özeni gösterir.

5.3.1. Şikayetlerin ve Geri Bildirimlerin Toplanması, Kaydedilmesi ve Değerlendirilmesi

- Tüm kanallar aracılığıyla alınan şikayetler/bildirimler Geri Bildirim Komitesi tarafından toplanır ve şikayet/bildirim süreci başlatılır.
- Şikayet/bildirim Geri Bildirim Komitesi Üyesi tarafından **F10.45-01 Borçelik Geri Bildirim Kayıt Formu**'na kaydedilir ve 5 gün içinde şikayet sahibine bildiriminin alındığına dair bilgi verilir. Bu durum anonim şikayetler/bildirimler için geçerli değildir.

	Doküman Adı : Paydaş Geri Bildirim ve Şikayet Yönetimi Prosedürü	Yayın No 10.45
Yayın Tarihi : 12.08.2022	Değişiklik Nedeni: Şikayet ve geri bildirim mekanizması iç ve dış şikayetler olarak ayrılmıştır.	
Rev.Tarihi : 03.04.2025		
Revizyon No : 1	Hazırlayan ve Revize Eden	Onay
Sayfa : 5/ 5	BERRİN MEYDAN	DERYA DEMİRER

- Geri Bildirim Komitesi şikayeti/bildirimi ilgili konu başlığına göre şikayeti çözümlenecek sorumlu kişi ile paylaşır. Bu kişiler, F10.45-01 Borçelik Geri Bildirim Kayıt Formu'nun ikinci sayfasında tanımlanmıştır.
- Şikayeti/bildirimi çözümlenecek sorumlu kişi bir ön değerlendirme yapar ve gerekli aksiyonların alınmasını sağlar.
- Şikayeti/bildirimi çözümlenecek sorumlu kişi; alınan aksiyonu en geç 30 gün içinde Geri Bildirim Komitesine şikayet/bildirim sahibine iletmek üzere bildirir. Çözüm şikayet/bildirim sahibine iletdikten sonra **F10.45-01 Borçelik Geri Bildirim Kayıt Formu** güncellenir.
- Şikayetler/Bildirimler için bir izleme-değerlendirme sistemi oluşturulur. Şikayetlerin/bildirimlerin izleme süreci, **F10.45-01 Borçelik Geri Bildirim Kayıt Formunun** son bölümüne gün sayısı eklenerek izleme ve değerlendirme sistemine kaydedilir.
- İlgili belgeler tamamlandıktan sonra şikayet resmi olarak kapatılır.

Şikayetin ve bildirim türüne bağlı olarak sorumluluk paylaşımı aşağıdaki gibidir:

- **Şirket personelinin şirket iç kurallarına veya yasal düzenlemelere aykırı davranışları, şirkete ait malzemelerin usulsüz kullanılması veya malzemelere zarar verilmesi, şirket itibarına gölge düşürülmesi, görevin suistimal edilmesi, taciz, cinsel taciz, hırsızlık, fiziksel darp veya benzeri "Borusan Holding Turuncu Rehber'in ihlal edilmesi ile ilgili şikayet/bildirimler** Borusan Turuncu Etik Hattı'na yönlendirilir ve Etik Yönetimi ve Disiplin Prosedürüne uygun şekilde yönetilir.
- **İnsan hakları ve çeşitlilik ve kapsayıcılık ihlalleriyle ilgili şikayetler/bildirimler**, insan kaynakları yöneticisine yönlendirilir.
- **Acil durumlara ilgili şikayetler/bildirimler**, acil durum komitesi liderine yönlendirilir.
- **Çevresel etkilerle ilgili şikayetler/bildirimler**, çevre komitesi liderine yönlendirilir.
- **İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili şikayetler**, İSG komitesi liderine yönlendirilir.
- **Veri koruma ile ilgili şikayetler**, bilgi güvenliği komitesi liderine yönlendirilir.

Üstteki konu başlıkları dışında kalan diğer konularla ilgili geri bildirim komitesi şikayeti/bildirimi değerlendirir. İlgili başlığa göre ilgili kişiye yönlendirir.