



Şikayet ve Geri Bildirim Prosedürü

SE.PR.ORTK.001

- Bu dokümanın son hali DEMİR EXPORT A.Ş. intranetinde okunabilir olarak mevcuttur.
- Kontrollü dağıtımı yapılan kopyalar dışındakilerin güncel olmasını sağlamak kullanıcı sorumluluğundadır.



Şikayet ve Geri Bildirim Prosedürü

Doküman No : SE.PR.ORTK.001
Yürürlük Tarihi : 5.08.2022
Revizyon No : 0
Revizyon Tarihi : 5.08.2022
*üzerinde kontrollü kopya kaşesi bulunmayan
basılı dokümanlar kontrolsüz dokümandır.*

İÇİNDEKİLER

1.	AMAÇ.....	3
2.	KAPSAM	3
3.	TANIMLAR VE KISALTMALAR	3
4.	ROLLER VE SORUMLULUKLAR	4
5.	UYGULAMA.....	6
6.	GÖZDEN GEÇİRME VE GÜNCELLEME	13
7.	REFERANSLAR.....	13
8.	EKLER	13



Şikâyet ve Geri Bildirim Prosedürü

Doküman No : SE.PR.ORTK.001
Yürürlük Tarihi : 5.08.2022
Revizyon No : 0
Revizyon Tarihi : 5.08.2022
*üzerinde kontrollü kopya kaşesi bulunmayan
basılı dokümanlar kontrolsüz dokümandır.*

1. AMAÇ

Şikâyet mekanizmaları, projeden etkilenen yerel toplulukların, bireylerin ve diğer paydaşların endişelerini ve şikâyetlerini etkin bir şekilde anlamak ve yönetmek için çok önemli bir araçtır.

Bu prosedürün amacı DE'nin arama, inşaat, işletme ve kapatma süreçlerinde TS ISO10002 standardı kapsamında DE Kalite Yönetim Sistemleri ile uyumlu olarak, şikâyet ve geribildirimleri ele alma yöntemini açıklamaktır. Bu prosedürde Demir Export A.Ş.'de şikâyet ve tavsiye amaçlı gelen başvuruların nasıl, hangi metotlarla karşılanacağı, kayıt edileceği, bu başvuruların hangi kanallarla ulaştırılabileceği ve kimler tarafından ne şekilde yönetileceği ve denetleneceği anlatılmaktadır. Ayrıca Paydaş ve Müşteri Şikâyetlerinin değerlendirilmesini, sonuçlandırılmasını ve süreçte uygulanacak süreçleri belirlemek ve bu sürecin etkinliğini sürekli iyileştirmek için yürütülen çalışmalar tanımlanmıştır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, aralarında;

- Arama sahası, inşaat ve işletmelerin sosyal etki alanındaki yerleşim birimleri sakinlerinin,
- Yerel, bölgesel ve ulusal iş örgütlerinin,
- Yerel, bölgesel ve ulusal sivil toplum kuruluşlarının,
- Yerel, bölgesel ve ulusal devlet kurumlarının,
- Yerel, bölgesel ve ulusal devlet medya kuruluşlarının,
- Üniversitelerin,
- Arama sahaları, Proje ve İşletmelerin etki alanına giren diğer firmaların,
- Demir Export A.Ş. alt yüklenicileri ve tedarikçilerinin
- Müşterilerin

bulduğu bütün paydaşlardan gelecek olan şikâyetlerin ve bunlara yapılan geri bildirimlerin kayıt altına alınması, raporlanması, derecelendirilmesi, takibi ve çözümlenmesi ile şikâyetin sonlandırılmasını kapsar.

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

3.1 Kısaltmalar

DE : Demir Export A.Ş.

İSG : İş Sağlığı Güvenliği

SE : Sosyal Etki

3.2 Tanımlar

Paydaş: DE madencilik faaliyetlerinin arama, projelendirme, inşaat, işletme, kapatma aşamalarında bu faaliyetlerin etkilediği ve şirketi etkileyen resmi kurum, sivil toplum örgütü,



Şikayet ve Geri Bildirim Prosedürü

Doküman No : SE.PR.ORTK.001
Yürürlük Tarihi : 5.08.2022
Revizyon No : 0
Revizyon Tarihi : 5.08.2022
üzerinde kontrollü kopya kaşesi bulunmayan basılı dokümanlar kontrolsüz dokümandır.

üniversite, yerleşim alanları sakinleri, tedarikçiler, alt yükleniciler, tüzel veya tüzel olmayan tüm grup, organizasyon ve kişilerdir.

Müşteri: DE'nin üretimini yaptığı maden ürünleri veya hizmetlerden sürekli ya da belirli zamanlarda satın alım yapan kurum, kuruluş ya da şahıslardır.

Şikâyet: Paydaşların madencilik faaliyetlerinin tüm aşamalarında şirket veya alt yüklenici personelinin davranışlarından kaynaklanan rahatsızlık, hasar, zarar, arıza ya da kayıptan mağdur olduklarını bildirmesidir.

Anlaşmazlık : Şikâyetin çözümü konusunda şikâyet sahibi ile anlaşamadığı ve şikâyetin statüsünün "açık" olarak bırakıldığı durumları anlatır.

Davalık : Şikâyet çözümünde şikâyet sahibinin DE'yi dava ettiği durumları anlatır.

Geri bildirim: DE'ye ulaşan şikâyetlerin değerlendirilerek şikâyet sahibinin resmi/resmi olmayan yollarla süreçten ve sonuçtan haberdar edilmesidir.

Şikâyet Sonlandırma: Kayıt altına alınmış şikâyetin çözümlenmiş olduğunu şikâyet sahibinin kabul ettiğini imzasıyla yazılı olarak belgelemesidir.

Düzeltilici faaliyet: Riskler ve fırsatlara ilişkin yapılan faaliyetler ve yenilikçi iyileştirmelerdir.

İyileştirme: Şikâyetlere yol açan mevcut ve olası sorunların nedenlerini ortadan kaldırmak ve tekrarlarını önlemek için ortaya koyulan uygulamalardır.

4. ROLLER VE SORUMLULUKLAR

Roller	Tanım ve Sorumluluklar
Genel Müdür	<ul style="list-style-type: none">Bu prosedürü onaylar.Prosedür dahilinde hazırlanan raporları inceler/değerlendirir gerekli aksiyonların alınmasını sağlar.Etkili ve verimli bir şikâyetleri ele alma süreci için ihtiyaç duyulan yönetim kaynaklarını belirlemek ve tahsis etmek.
Sosyal Etki Müdürü	<ul style="list-style-type: none">Orta ve Yüksek dereceli şikâyetlerde konuyu Üst Yönetime taşır ve çözüm sürecini kolaylaştırır,Uygunsuzluğun ortaya çıkması durumunda düzeltici faaliyetlerin belirlenmesi ve uygulanmasını sağlar.



Şikayet ve Geri Bildirim Prosedürü

Doküman No : SE.PR.ORTK.001
Yürürlük Tarihi : 5.08.2022
Revizyon No : 0
Revizyon Tarihi : 5.08.2022
üzerinde kontrollü kopya kaşesi bulunmayan basılı dokümanlar kontrolsüz dokümandır.

İlgili İşletme Müdürü	<ul style="list-style-type: none">Bu prosedürün uygulanmasından; kayıt altına alınan şikâyetlerin değerlendirilmesi, çözümlenmesi, geri bildirimlerin prosedürde öngörülen takvime uygun olarak gerçekleştirilmesinde Sosyal Etki Yöneticisi ve SE Uzmanı'yla işbirliği yapılması ve ilgili birim personelinin bilgilendirilmesinden sorumludur.Ek olarak, uygunsuzluğun ortaya çıkması durumunda düzeltici faaliyetlerin belirlenmesi ve uygulanmasını sağlar.
Sosyal Etki Yöneticisi	<ul style="list-style-type: none">Prosedürün uygulanması ve bunun takibinden sorumludur.Kayıt altına alınan şikâyetlerin ilgili birimlere en kısa sürede iletilerek çözümlenmesi ya da değerlendirilmesi, şikâyet sahibine geri bildirim verilmesi dahil tüm sürecin raporlanmasından, SE Uzmanı'nın süreci zamanında yapmasını sağlamaktan sorumludur.Ek olarak, uygunsuzluğun ortaya çıkması durumunda düzeltici faaliyetlerin belirlenmesi ve uygulanmasını sağlar.Tüm DE personelinin eğitimler aracılığıyla bu prosedürden haberdar olmasını sağlar.Şikâyet mekanizması eğitiminin tüm sahalarda iş başı eğitimleri ve tekrar eğitimleri esnasında verildiğinin takibini yapar ve teyit eder.
Sosyal Etki Uzmanı	<ul style="list-style-type: none">Paydaşlardan gelen her türlü şikâyetin kayıt altına alınması ve geri bildirim süreçlerinde DE birim personelleri ve DE işletmeleri ile işbirliği kurarak prosedürde belirtilen takvime uygun şekilde aksiyonları gerçekleştirmekten ve şikâyetçi ile iletişim halinde olarak, şikâyeti sonlandırmaktan sorumludur.Demir Export'a iletilen şikâyeti konularına göre ilgili birimlere iletir ve birimlerce alınacak aksiyonların takibini gerçekleştirir.Ek olarak, uygunsuzluğun ortaya çıkması durumunda düzeltici faaliyetlerin belirlenmesi ve uygulanmasını sağlar.Sorumluluk alanındaki tüm DE personelinin eğitimler aracılığıyla bu prosedürden haberdar olmasını sağlar.
İç Denetçi	<ul style="list-style-type: none">Şikâyetleri ele alma prosedürünün kuruluşun politikası ve amaçlarına uygunluğunu, şikâyetleri ele alma prosedürlerine ne ölçüde uyulduğunu, mevcut şikâyetleri ele alma sürecinin amaçları gerçekleştirme kapasitesini, şikâyetleri ele alma sürecinin güçlü ve zayıf yanlarını, şikâyetleri ele alma sürecini ve sonuçlarının iyileşme fırsatlarını denetler.



Şikayet ve Geri Bildirim Prosedürü

Doküman No : SE.PR.ORTK.001
Yürürlük Tarihi : 5.08.2022
Revizyon No : 0
Revizyon Tarihi : 5.08.2022
üzerinde kontrollü kopya kaşesi bulunmayan basılı dokümanlar kontrolsüz dokümandır.

Yönetim Temsilcisi	<ul style="list-style-type: none">Performans izleme, değerlendirme ve raporlama sürecini oluşturmak, üst yönetim'e raporlamak, personel temini, eğitimi, teknolojik şartları, dokümantasyon, hedef zaman sınırlarını belirlemek, karşılamak ve diğer şartları dahil olmak üzere, şikâyetleri ele alma süreçlerinin etkili ve verimli işletilmesini ve gözden geçirilmesini sağlamaktan sorumludur.Ek olarak, uygunsuzluğun ortaya çıkması durumunda düzeltici faaliyetlerin belirlenmesi ve uygulanmasını sağlar.
Satış Yöneticisi	<ul style="list-style-type: none">Müşterilerden şikâyetleri Sosyal Etki Müdürlüğüne iletilmesi ve DE işletmeleri ile işbirliği kurarak şikâyetin çözümü için prosedürde belirtilen takvime uygun şekilde aksiyonları gerçekleştirmekten ve şikâyeti sonlandırmaktan sorumludur.Ek olarak, uygunsuzluğun ortaya çıkması durumunda düzeltici faaliyetlerin belirlenmesi ve uygulanmasını sağlar.
Ana Yüklenici Yetkilisi	<ul style="list-style-type: none">Demir Export A.Ş. prosedürüne uygun şikâyet yönetim sistemi kurmakla yükümlüdür.
Tüm Personel	<ul style="list-style-type: none">Tüm Demir Export A.Ş. personeli, arama, inşaat, işletme ve kapatma faaliyetleri ile ilgili olarak kendilerine gelen şikâyetleri SE Uzmanı'na bildirmekten sorumludur. Tüm Demir Export personeli şikâyetçi ile kurulacak ilişkide nezaket kurallarına göre hareket eder.

5. UYGULAMA

Demir Export A.Ş., TS ISO10002 Müşteri Memnuniyeti Standardı çerçevesinde tarafımıza iletilen şikâyet ve geribildirimleri objektif, gizlilik kuralları çerçevesinde, ücret talep etmeden ve müşteri odaklı hizmet yaklaşımı ile cevap verir.

Yıl içerisinde alınan şikâyetlerin kişisel bilgi bulundurmayan istatistik verileri yıl sonu raporunun web sitesinde yayınlanarak kamuoyu ile paylaşılması sağlanır.

DE şikâyetlerin kaydını, incelemesini, aksiyon belirlemesini, sonlandırılması ve izleme yöntemlerini aşağıda belirlenen yöntemlere göre yapacaktır:

5.1 Şikâyet Kayıt Süreci

- Şikâyetin alınması:** Sözlü veya yazılı şekilde, telefon , fax, elektronik e-posta, DE web adresindeki (<https://www.demirexport.com/>) ilgili alandan (Sosyal Etki Yönetimi_Sosyal Etki Yönetimi ve Uygulamaları_Bize Ulaşın) veya taşeron çalışanları da dahil tüm paydaşlardan gelen şikâyetler SE Uzmanı tarafından şikâyet kayıt formu ile kayıt altına alınır (Ek 2 Şikâyet Kayıt Formu). Şikâyetler, ilgili şirket faaliyeti ve şikâyetçi profiline göre çeşitlilik gösterebilir. Şikâyet konuları aşağıdaki gibi olabilir;

Tablo 1 Şikâyet Konuları

- **Arazi Kamu Malı ve Mülkiyet**
 - Arazi İhlali
 - Arazi Ödemeleri
 - Arazi Edinimleri
 - Alt/Üst Yapı Hasarı
 - Kamu Malına Zarar
 - Mera Alanları
 - Şahıs Malına Zarar
- **Çevre**
 - Atık
 - Deserj Noktası
 - Gürültü
 - Su Kaynakları
 - Titreşim (Patlatma)
 - Toprak Kalitesi
 - Toz
- **Toplum Sağlığı ve Güvenliği**
 - Ağır Tonajlı İş Makinalarının Geçişi
 - Bulaşıcı Hastalıklar
 - Proje Araçlarının Geçişi
- **Geçim Kaynakları**
 - Meyvacılık
 - Tarım ve Hayvancılık
 - Taşımacılık
 - Ormancılık
 - Ticaret
- **Tedarikçi Şikâyetleri**
 - Satın Alma
 - Ödeme
- **Yerel Değerler İnançlar Gelenek ve Görenekler**
- **Soyut ya da somut kültürel miras varlıkları**
- **Alt Yüklenici Faaliyetleri Hakkında**
- **DE Personeli ve Alt Yüklenici Personeli Hakkında**
- **Müşteri Şikâyetleri**

- **Şikâyetin Online Sisteme Kayıt Edilmesi ve Belgelerin Dosyalanması:** Şikâyete ait belgelerin dijital hali ve ilgili tüm destek dokümanları sisteme benzersiz bir kod ile 3 iş günü içerisinde kayıt edilir. Benzersiz kod, faaliyet yürütülen her bir arama ya da işletme sahasını belirtecek şekilde kısaltmalar kullanılarak oluşturulmaktadır.
- **Şikâyetin Alındığının Teyit Edilmesi ve Takibi:** Şikâyet tarihinden itibaren en geç 7 iş günü içinde şikâyetçiye şikâyetin kayıt altına alındığına dair bilgilendirme yapılır. Çözüm süreci sırasında şikâyetçi şikâyetini telefon ya da e-mail ya da dilekçe yolu ile takip edebilmektedir.

5.2 Şikâyet İnceleme ve Aksiyon Belirleme

- **Şikâyetin ön değerlendirilmesi ve çözüm ortaklarının belirlenmesi :** Şikâyetçi tarafından sözlü ya da yazılı olarak iletilen geri bildirimler değerlendirilir varsa yazılı dokümanlar incelenir ve ön saha araştırması sonucunda şikâyetin DE kaynaklı olup olmadığı belirlenir. Şikâyet DE kaynaklı değil ise şikâyet sahibine bilgilendirme yapılır ve şikâyet sonlandırılır. Şikâyet DE kaynaklı ise şikâyetin önem derecesi belirlenir. Tüm düşük ve orta dereceli şikâyetler aynı gün içinde ilgili birimlere bildirilir. Önem derecesi yüksek şikâyetler ilgili birimlere, üst yönetime ve şirket Yönetim Kurulu Üyeleri'ne yine

aynı gün içinde rapor edilir ve 24 saat içerisinde aksiyon planının oluşturulması hedeflenir. Şikâyet önem derecesine göre şikâyet çözümüne katılacak taraflar belirlenir.

Tablo 2 Şikâyet Önem Derecesi

Önem Derecesi	Tanım/Açıklama
Düşük	<ul style="list-style-type: none">• DE ya da yüklenici/taşeron firmalarının faaliyetleri sonucunda yöre halkı veya şirket personeli için herhangi bir yaralanma ya da sağlık tehdidi ile ilişkili olmayan şikâyetler,• Bireysel ve tekrarlanmayan konularla ilgili şikâyetler,• DE yönetim standartlarında herhangi bir değişiklik yapılmasını gerektirmeyen, çevresel, sosyal, İSG konulu uygulama politikalarının ihlali ile ortaya çıkan şikâyetler,• Şikâyetin çözümlenme sürecinde parasal harcama yapılmasına gerek olmayan şikâyetler,• SE Uzmanı bireysel olarak çözebileceği konular,• İşletme Müdürü'nün inisiyatifi ile çözülebilecek konular.
Orta	<ul style="list-style-type: none">• DE ya da yüklenici/taşeron firmalarının faaliyetleri sonucunda yöre halkı veya şirket personeli için hafif ya da orta şiddetli yaralanma veya sağlık tehdidi ile sonuçlanan ya da bölgede farklı nedenlerle ölüm ya da yaralanma ile sonuçlanmış fakat DE ile ilişkili algılanabilecek şikâyetler,• Bölgesel düzeyde şirket itibarını olumsuz etkileyebilecek ve/veya yerel medyaya yansıyan şikâyetler,• Tekrarlayan bireysel şikâyetler ya da bir seferde bir paydaş grubundan gelen şikâyetler,• DE yönetim planlarında küçük değişiklikler yapılmasını gerektiren şikâyetler,• Şikâyet sahibinin ciddi "tehditkar" tavır sergilediği durumlar,• Çözümünde maliyetli aksiyonların yer aldığı şikâyetler,• Çözüm konusunda şikâyet sahibi ile anlaşmaya varılamamış, bilirkişi, uzman vb. gibi Üçüncü Taraf Dahiliyeti gerektiren konular.

Yüksek

- DE ya da yüklenici firmalarının faaliyetleri sonucunda ölüm veya ciddi yaralanmaya neden olan olaylarla ilgili şikâyetler,
- Ülke çapında olumsuz propagandaya dönüşebilecek, DE ve Koç Holding itibarını olumsuz yönde etkileyecek şikâyetler,
- Yasalara aykırı bir eylem sonucunda ortaya çıkan ve/veya DE temel yönetim standartlarının ve uygulama politikalarının (Çevre, İSG, Sosyal Politikaların) ihlaliyle ortaya çıkan ve yönetim standartlarında köklü değişiklikler gerektiren şikâyetler,
- Ulusal Çevresel Etki Değerlendirme ve varsa Uluslararası Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme taahhütlerinin ihlal edildiği şikâyetler (parasal cezai durumu olan),
- Çevre kirliliği yaratan durumlar için edilen şikâyetler (parasal cezai durumu olan ve olmayan),
- Yolsuzluk iddiası içeren şikâyetler,
- Çözüm sürecinde bütçede öngörülmeven harcama gerektiren konular,
- Çözüm konusunda şikâyet sahibi ile anlaşmaya varılamamış, bilirkişi, uzman vb. gibi Üçüncü Taraf Dahiliyeti gerektiren konular.

- **Şikâyete ilişkin araştırma yapılması:** Şikâyete ilişkin araştırma yapılarak bilgi toplanır. Uzman görüşü gerektiren konularda; İlgili devlet kurumları ya da üniversiteler gibi tarafsız değerlendirme yapacak organizasyonlarla çalışılır.
- **Şikâyet değerlendirme:** Değerlendirme sonucu, kayıt altına alınan şikâyet proje aktiviteleriyle alakalı değilse şikâyetçi bilgilendirilir ve şikâyet sonlandırılır.
- **Şikâyet statüsünün güncellenmesi:** Değerlendirme sonucu şikâyetin statüsü sistem üzerinde güncellenir.
- **Aksiyonların belirlenmesi:** İletilen şikâyetin çözümü için işbirliği yapılacak ilgili departman belirlenir ve ilgililerle alınacak aksiyon için istişare yapılır. Süreçte alınan tüm aksiyonlar şikâyet sonlandırma formuna girilir. Şikâyete özel oluşturulan raporlar, bilir kişi bulguları, uzman görüşleri, yasal düzenlemeler vb. destekleyici belgeler var ise şikâyet formuna işlenir.
- **Şikâyet sahibinin bilgilendirilmesi:** Değerlendirme sonucu hakkında şikâyet sahibi bilgilendirilir.
- **Alternatif aksiyonların değerlendirilmesi:** Şikâyet sahibinin belirlenen aksiyonları uygun görmemesi durumunda alternatif aksiyonlar değerlendirilir. Şikâyetçi ile DE arasında anlaşmazlık yaşanan konularda;

- İlgili devlet kurumları ya da üniversiteler gibi tarafsız değerlendirme yapacak organizasyonlarla çalışılır.
- Gerekli görülen durumlarda, konuların incelenmesi için paydaşların da dahil olacağı bir “Şikâyet Çözümleme Komitesi” kurulur. Şikâyet Çözümleme Komitesi DE ilgili bölümleri, şikâyet eden kişi, arabuluculuk vasfı olabilecek yerelden bir kurum temsilcisi ve danışman gibi kişilerden oluşur.
- Değerlendirme sonucu hakkında şikâyet sahibi bilgilendirilir.

5.3 Şikâyet Sonlandırma

- **Aksiyonların planlanması:** Aksiyon sorumluları ve aksiyon takvimi belirlenir. Kayıt tarihinden itibaren en geç 30 iş günü içinde şikâyetin çözülmesi gereklidir. Şikâyetin, öngörülen 30 iş günü sürede çözülmesinin mümkün olmadığı durumlarda, şikâyet sahibi bilgilendirilerek çözüm süreci konusunda istişare edilir ve birlikte bir program oluşturulur. Süreçte alınan tüm aksiyonlar Şikâyet Sonlandırma Formuna girilir. Şikâyete özel oluşturulan raporlar, bilir kişi bulguları, uzman görüşleri, yasal düzenlemeler vb destekleyici belgeler elektronik Şikâyet Formuna yüklenir.
- **Aksiyonların izlenmesi:** Belirlenen aksiyonların durumu takip edilir.
- **Şikâyetin açık kalması (Anlaşmazlık):** DE bütün iç ve dış kaynaklı makul çözüm yolları tükenene veya şikâyetçi önerilen çözüm yolunu kabul edene kadar şikâyeti izlemeyi sürdürür. Ortak bir anlaşmaya varılamayan durumlarda şikâyet sistemde açık halde bırakılır.
- **Şikâyetçi onayının alınması ve şikâyetin kapatılması:** Şikâyetçiye doğrudan ulaşılabiliriyorsa şikâyetçiden imza alınır ve şikâyet sonlandırma formu (EK 4) üzerindeki memnuniyet sorularının cevaplanması sağlanır. Şikâyetçiye doğrudan ulaşamadığı durumlarda yazılı ve/veya sözlü geri bildirim yapılarak şikâyetinin kapatıldığı yönünde bilgi sağlanır. Şikâyetçiden 2 hafta içerisinde sağlanan bilgilere itiraz gelmemesi durumunda yapılan açıklama kabul edilmiş sayılır ve sisteme ilgili dokümanlar yüklenerek şikâyeti kapatılır.
- **Şikâyete ait dokümanların kayıt altına alınması:** Şikâyet ile ilgili tüm dokümanlar dijital hali sistemde ilgili yere kaydedilerek şikâyet kapalı hale getirilir.
- **Üst Yönetime Raporlama:** Şikâyet ve geri bildirimler, tek tek ele alındığı zaman olmasa da, bir bütün olarak değerlendirildiği zaman orta ve uzun vadede sosyal ya da yönetsel süreçlerde daha büyük sorunların, itibar risklerinin ya da istenmeyen adli işlemlerin habercisi olabilir. Bu nedenle DE Üst Yönetimi ve Yönetim Kurulu'na haftalık ve aylık olarak şikâyetler raporlanır. DE Üst Yönetiminin ve Yönetim Kurulu'nun haftalık ve aylık olarak şikâyetlerin;
 - Konusu,

- İçeriği,
- Sıklığı,
- Lokasyon bilgileri,
- Neden ve sonuç ilişkileri,
- İlgili birimlerin sorumluluğu,
- Çözümleme süresi,
- Çözüm süreçleri ile ilgili olarak bilgilendirilmeleri gerekir.

Aylık Faaliyet Raporlarında şikâyetlerin güncel durumları, yukarıdaki bilgileri içerecek şekilde Üst Yönetim'e ve ilgili birim amirlerine bildirilir.

Yıllık Raporlar'da işletme ve proje bazında yıl içinde açılan ve sonlandırılan şikâyetlerin istatistikleri ile çözüm süreçleri kapsamında gerçekleşen yönetsel değişiklikler özetlenir. İyi işleyen süreçler, şikâyet konularının incelenerek tekrarlanmaması için yapılması gerekenler ile geliştirilmesi gereken alanlar belirlenerek yeni yıl için önerilerde bulunulur. Bu şekilde şikâyet mekanizmasının öğrenen bir kaynak olması sağlanır.

- **Şikâyet Kayıtlarının İmhası:** Şikâyet kayıtları faaliyet alanındaki maden çalışmaları tamamlanana kadar saklanarak muhafaza edilir. Alandaki çalışmalar tamamlanıp sosyal kapanış gerçekleştikten 10 yıl sonra kayıtların imhası gerçekleştirilir. Şikâyetçiye ait kişisel bilgiler bu kişilerin rızası olmadan açıklanmaz.

5.4 Performans ve Risk Göstergeleri

Prosedürün uygulanma performansını takip edebilmek amacıyla, uygulama yöntemlerini ve amaçlarını olumsuz yönde etkileyen ve şirket stratejik hedeflerinin başarılmasını da engelleyecek temel performans ve risk göstergeleri ve alınacak önlemler aşağıdaki tablolarda özetlenmektedir:

Tablo 3 Performans Göstergeleri ve Hedefler

Performans Göstergeleri	Hedef
Şikâyet Sayısı	0
Şikâyetçiye Dönüş Süresi	En Geç 7 Gün
Şikâyet Sonlandırma Süresi	En Geç 30 İş Günü

Tekrarlı Şikâyet Sayısı

Yıllık %20 Azalma

Tablo 4 Risk Göstergeleri ve Alınacak Önlemler

Risk Göstergeleri	Alınacak Önlemler
Şikâyetin Kayıt Altına Alınmaması Sebebi İle Paydaş Memnuniyetsizliği	<ul style="list-style-type: none">SEM tarafından tüm DE ve alt yüklenici çalışanlarına Şikâyet ve Geri bildirim Prosedürü eğitimi verilerek şikâyet ve geri bildirim yönetiminin önemi vurgulanacaktır.Her türlü şikâyet kayıt altına alınarak çözüm aşamaları uygulanacak ve arşiv oluşturulacaktır.
Kabul Edilmeyen Şikâyet Sebebi İle Memnuniyetsizlik	<ul style="list-style-type: none">Şikâyet sahibine şikâyetinin neden kabul edilmediği detaylı şekilde anlatılarak memnuniyetsizliğin önüne geçilecek.DE ya da alt yüklenici çalışmalarından kaynaklanmayan şikâyetlerin inceleme-değerlendirme sonuçları şikâyet sahibi ile detaylı olarak paylaşılacaktır.
Şikâyet Sahibi Tarafından Yetersiz Bulunan Aksiyonlar Sebebi İle Memnuniyetsizlik	<ul style="list-style-type: none">Şikâyet çözümü için alınacak aksiyonlarda şikâyet sahibinin makul talepleri önceliklendirilecektir.Alınacak aksiyonlar konusunda şikâyet sahibi ile mutabık kalınacaktır.
Şikâyet Sahibinin Şikâyet Sonlandırmamakta İsrar Etmesi Nedeni İle Memnuniyetsizlik	<ul style="list-style-type: none">Şikâyet sahibi ile olası ve makul tüm çözüm yolları kararlaştırılarak aksiyon alınmasına özen gösterilecektir.

5.5 İç ve Dış Denetim

Şikâyet ve Geri Bildirim prosedürün etkinliğinin devamı bu sistemin denetimleri ile sağlanır. ISO 10002:2018 kapsamında iç ve dış denetim yapılır. İç denetim şirket içi iç denetçiler tarafından dış denetim ise bağımsız denetçiler tarafından yılda 1 kez gerçekleştirilir.

Buna göre iç denetçi, şikâyet ve geri bildirimlerin bu prosedüre uygun olarak yönetildiğini denetler. Denetim esnasında aşağıdaki hususları dikkate alır:

- Politika ve hedefler ile uygunluğu,
- Şikâyet alma çözümlene ve kapatma süreçlerine uygunluğu,
- Hedefleri gerçekleştirme yeteneği,



Şikayet ve Geri Bildirim Prosedürü

Doküman No : SE.PR.ORTK.001
Yürürlük Tarihi : 5.08.2022
Revizyon No : 0
Revizyon Tarihi : 5.08.2022
üzerinde kontrollü kopya kaşesi bulunmayan basılı dokümanlar kontrolsüz dokümandır.

- Güçlü ve zayıf yanları,
- İyileştirme fırsatları.

Denetim sonuçları yönetime rapor olarak sunulur.

6. GÖZDEN GEÇİRME VE GÜNCELLEME

Bu prosedür yayınlandığı tarihte yürürlüğe girer. Prosedürün güncellenmesi ve Demir Export web üzerinden yayınlanması Sosyal Etki Müdürlüğü sorumluluğundadır. Prosedür her yıl İç Tetkik Prosedürü kapsamında gözden geçirilir ve gerekmesi halinde güncellenir. Güncellenen prosedür, bir önceki versiyon kaldırılarak Demir Export web adresinde yayınlanır.

6.1 Şikâyetleri Ele Alma Sürecinin Yönetim Tarafından Gözden Geçirilmesi

DE üst yönetimi şikâyetlerin ele alınma sürecini, aşağıdakileri sağlamak için düzenli olarak gözden geçirir:

- Sürecin uygunluğunun, yeterliliğinin, etkinliğinin ve verimliliğinin devamlılığını güvence altına almak,
- Sağlık, güvenlik, çevre, müşteri gerekliliklerine, yasal, düzenleyici ve ilgili diğer gerekliliklere uygun olmama durumlarının örneklerini tanımlamak ve bunları ele almak,
- Ürün ve hizmet eksikliklerini tanımlamak ve düzeltmek,
- Süreç eksikliklerini tanımlamak ve düzeltmek,
- Riskleri ve fırsatları ve şikâyetleri ele alma sürecinde ve sağlanan ürün ve hizmetlerde değişiklik ihtiyacını değerlendirmek,
- Riskler ve fırsatlara ilişkin olarak yapılan eylemlerin etkinliğini değerlendirmek,
- Şikâyetleri ele alma politikası ve amaçlarına yönelik potansiyel değişiklikleri değerlendirmek.
- Şikâyet Sonlandırma Formlarındaki memnuniyet anketleri ile alınan aksiyonların uyumluluğunu değerlendirmek.

7. EKLER

1. Şikâyet Prosedürü İş Akış Şeması

Akış Şeması

