	TERSAN TERSANECİLİK A.Ş.	Doküman No	TL-PL-01-04
		Yayın Tarihi	08.06.2012
	TOPLUM BİLGİLENDİRME PROSEDÜRÜ Basılı Kopyaları Kontrolsüz Dokümandır	Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	06.06.2021
HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN	ONAYLAYAN	
Kalite Md./Yön.Tem.	İnsan Kaynakları Müdürü	Kalite Md./Yön.Temsilcisi	

1. AMAÇ

Tersan toplum paydaşlarını bilgilendirme ilkeleri, Şirket içi ilişkilerin ve Şirket ve tüm çalışanların; müşteriler, tedarikçiler ve diğer menfaat sahipleri ile olan ilişkilerinin düzenlenmesi, hizmet kalitesinin artırılması, kaynakların etkin kullanımı ve haksız rekabetin önlenmesi konularında etkinliğin artırılması amacıyla oluşturulmuş kurallar bütünüdür.

Tersan toplum paydaşlarını bilgilendirme ilkelerinin nihai amacı; topluma karşı sorumlu bir kurum olarak, kurum kültürü oluşturmak üzere davranış kurallarımızı yazılı hale getirmek, çalışanlarımız ve paydaşlarımızın farkındalığını arttırmaktır. Bu doğrultuda; Tersan çalışanları ve kurum adına temsilen hareket edenlere, görevlerini yerine getirirken verecekleri kararlar ve gösterecekleri davranışlarda yol gösterici olunması amaçlanmıştır.

2. KAPSAM

Tersan çalışanlarını, tedarikçi ve iş ortaklarını, aracıları, yüklenicileri, vekaleten iş görenleri ve birlikte iş yapılan tüm üçüncü tarafları kapsar.

3. TANIMLAR ve KISALTMALAR

4. REVİZYON TARİHÇESİ

İlk yayın 08.06.2012

Revizyon: 06.06.2021

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Paydaş Katılım Planı

6. SORUMLULUKLAR


İnsan Kaynakları Sorumlulukları:

- İlgili taraflar ile Tersan arasında iletişim ve bilgilendirme koordinasyonunu sağlamak.
- Toplum bilgilendirme kuralları doğrultusunda farkındalık oluşturarak bilgi paylaşımının zamanında, doğru ve etik kuralları kapsamında ilgili taraflarla paylaşmak yada paylaşılmasını koordine etmek.
- Tüm ilgili taraflara yapılacak bilgilendirme öncesinde üst yönetim onayını almak.
- Bu Prosedürün hazırlanmasından, güncellenmesinden İnsan Kaynakları Müdürlüğü sorumludur.

7. UYGULAMA

7.1 Bilgilendirmelerde Mevzuatlara Uyum ve Gizlilik

- Tersan, başta mevzuat olmak üzere tüm ulusal ve uluslararası kurallara ve Şirket içi düzenlemelere en üst düzeyde uygunluk sağlar.
- Tersan, hazırlanan her türlü finansal rapor, finansal tablo ve kaydın ulusal ve uluslararası muhasebe standartlarına göre tutulmasını sağlar.
- Tüm ilgili taraflar ile olan ilişkilerde ayırım gözetmeksizin bağlı olunan tüm yasalara, yönetmelik, kural, ilke ve tersane içi düzenlemeler ile uluslararası hukuk kuralları ve ahlak değerlerine uygun hareket eder.
- Çalışanlarımıza, taşeron/tedarikçi ve iş ortaklarımıza, müşterilerimize ilişkin ticari ve şahsi tüm bilgilerin gizliliği esastır. İş ve görev gereği bu özel ve gizli bilgilerin işlenmesi sürecinde, bu verilere erişim ve verilerin kullanımında ilgili kanunlara, mevzuata ve düzenlemelere uyulur ve sadece konuyla ilgili yetkili kişilerle paylaşılır. Resmi makamlar ve mevzuat gereğince ifşası zorunlu olmadıkça üçüncü kişilere açıklanmaz.
- Şirketçe sağlanan ve ulaşıma ya da öğrenilme olasılığı bulunan bilgi ve dokümanlar, ticari sırlar, kamuya açıklanmamış mali ve diğer bilgiler ve üçüncü şahıslarla yapılmış anlaşmalardaki gizli bilgiler, gizlilik ve ticari sırların korunması çerçevesinde değerlendirilir.

	TERSAN TERSANECİLİK A.Ş. TOPLUM BİLGİLENDİRME PROSEDÜRÜ <i>Basılı Kopyaları Kontrolsüz Dokümandır</i>	Doküman No	TL-PL-01-04
		Yayın Tarihi	08.06.2012
HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN	Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	06.06.2021
Kalite Md./Yön.Tem.	İnsan Kaynakları Müdürü	ONAYLAYAN	Kalite Md./Yön.Temsilcisi


- Şirket, çalışanlarına ve tüm paydaşlarına ait kişisel bilgilerin korunmasına özen gösterir. Her türlü bilgi teknolojileri kaynakları ve elektronik haberleşme araçlarını kullanırken veri gizliliği ve güvenliği hususlarında azami derecede dikkat eder, bilgilere erişim için kullanılan parola, şifre ve kullanıcı kodlarının gizliliğinin kullanıcı sorumluluğunda olduğu bilinci ile hareket eder, yöneticiler dahil çalışma arkadaşları veya üçüncü kişilerle paylaşmaz.
- Şirket ve müşterilere ait bilgiler gemi Tersan'dan ayrıldıktan sonra da kimseye açıklanamaz, Ticari açıdan önemli her şey üzerinde şirketimizin fikri mülkiyet haklarını tesis etmek, bunları korumak ve savunmak ve bu hakların sorumlu bir şekilde kullanılmasını sağlamak her çalışanın görevidir.
- Çalışanların herhangi bir nedenle Şirketten ayrılması durumunda görev ve pozisyonları nedeniyle sahip oldukları her türlü belge, doküman ve gizlilik arz eden bilgilerin korunması ve bunların ileride Şirket aleyhine kullanılmaması için gerekli tedbirlerin alınmasına özen gösterilir.

7.2 Kamu Kurum ve Kuruluşlarına Yapılan Resmi Bilgilendirmeler

- Kamu kurum ve kuruluşları ile ilişkilerde eşitlik ilkesi prensibi doğrultusunda hareket edilir. Faaliyetlerimizi yürütürken söz konusu kamu kurum ve kuruluşları, sivil toplum kuruluşları ve siyasi partilere eşit mesafede durma prensibi ile hareket edilir. Yasa ve mevzuat gerekliliklerine uyulur; kamu görevlileri, siyasi kişiler ve temsilcileri ile maddi değeri olan veya olmayan menfaat ilişkisine girilmez.
- Kamuya açıklanması gereken bilgileri doğru, tutarlı ve zamanında paylaşmaya dikkat eder, kamu ile paylaşılması gereken içsel bilgileri koruma altına almak hususunda da hassas davranılır.
- Tekliflere, ihale hazırlıklarına veya sözleşme görüşmelerine katılan ilgili çalışanlarımız, ilgili taraflara verdikleri tüm ifadelerin, yazışmaların ve beyanların doğru ve gerçek olmasından sorumlu tutulur
- Bütün resmi açıklamalar, Tersanenin görev ve yetkilendirdiği kişi ve/veya birimler aracılığı ile ilgili taraf ve kamuoyuna eşitlik ilkesi doğrultusunda, eksiksiz, eş zamanlı ve anlaşılabilir biçimde duyurulur.
- Kamuya sunulmuş her türlü bilginin anlaşılır, doğru, açık, zamanlı ve eksiksiz olmasını sağlar.
- Ticari ve mali disiplin temelinde yasal düzenleme ve kurallara uyumlu, dürüst, şeffaf, sürdürülebilir bir raporlama sistemi geliştirir ve gerçekleştirir. Düzenli olarak gerekli şahıslara, kurum ve kuruluşlara bilgi akışını sağlarız.
- Kamuya ve hissedarlarımıza yaptığımız açıklamalarda; mali tablolarımız, stratejilerimiz ve yatırımlarımız hakkında mevzuatın öngördüğü kapsamda zamanında, tam, doğru ve anlaşılabilir bilgi veririz.

7.3 Toplumsal Sorumluluk ve Bilgilendirmeler


- Çalışanlarımızın, müşterilerimizin, tüketicilerimizin ve şirketimizle iş ilişkisi içinde olan herkesin sağlığı ve güvenliği, tüm faaliyetlerimizde önceliğe sahiptir. Çevre, Sağlık, İş Güvenliği eğitim ve ihlalleri ve de kazalar hakkında detaylı kayıtlar tutulur. Bilgiler kamuyla yıllık raporlar kapsamında ayrıntılı olarak paylaşılır. Tüm ilgili resmi merciler bilgilendirilir.
- Sosyal sorumluluk yaklaşımı gereği, toplumun gelişimine katkıda bulunmak ve değer yaratmak anlayışıyla hareket ederiz. Toplumun sorunlarına duyarlı davranır, toplumun yaşamına, gelişmesine katkı sağlayacak projelerde yer alır, bağış desteğinde bulunur, kültürel, sanatsal, bilimsel ve sportif faaliyetleri destekleyerek toplumsal yaşama katkı sağlanır.
- Kurum olarak sosyal desteklerimizin, Tersan itibarını zedeleyecek proje, kurum ve kuruluşlara, politik faaliyetlere ve bu faaliyetler ile ilişkili olan kişi ve kuruluşlara, özel hesaplara ve kar amacı güden kuruluşlara yapılmamasına özen gösterilir.
- Tersan tüm faaliyetlerinde toplumsal yarar ve çevreye saygı doğrultusunda hareket eder. Düzenli olarak tüm ilgili resmi merciler bilgilendirilir.
- Medya ile düzenli, açık ve şeffaf bir iletişim kurulur.
- Medya kurumları arasında fark gözetilmez, hepsine eşit mesafede durulur.
- Medyaya yapılan açıklamalarda kamuoyunu yanıltacak bilgilere yer verilmez. Kurum sözcüleri dışında hiçbir çalışan veya yönetici olarak kamuoyuna açıklama yapmaz.
- Yapılan açıklamalarda kurum itibarını zedeleyecek, kurum kültürüyle bağdaşmayan ifadelere yer verilmez.

	TERSAN TERSANECİLİK A.Ş. TOPLUM BİLGİLENDİRME PROSEDÜRÜ <i>Basılı Kopyaları Kontrolsüz Dokümandır</i>	Doküman No	TL-PL-01-04
		Yayın Tarihi	08.06.2012
HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN	Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	06.06.2021
Kalite Md./Yön.Tem.	İnsan Kaynakları Müdürü	ONAYLAYAN	Kalite Md./Yön.Temsilcisi

- Yapılan açıklamalarda herhangi bir şekilde ayrımcılık barındıran ifadeler, siyasi, nefret ve hakaret içeren söylemler asla kullanılmaz.
- Tersan olarak hiçbir şekilde yanıltıcı ve aldatıcı reklam yapılmaz, rakiplerimizin ya da rekabet halinde olduğumuz firmaların itibarını zedeleyecek söylemlerde bulunulmaz. Reklamlarımızda halkı ayrımcılığa ve şiddete teşvik etmez ve genel ahlak kurallarına aykırı reklamlar hazırlanmaz ve yayınlanmaz. Reklam ve/veya satış malzemelerinin gerekli birim ve yöneticilerin onayı olmaksızın basılmaması ve dağıtımının yapılmamasını da gözetiriz.
- Medyadan gelen Tersan hakkında mail ya da sektörle ilgili soru ve bilgi taleplerine, bu konuda yetkilendirilmiş kurumsal iletişim bölümü koordinasyonunda yazılı olarak yanıt veririz. Yangın ve benzeri doğal afetler karşısında; HSE tarafından verilen eğitimlerde ve yapılan duyurulardaki bilgilendirmelerin herkes tarafından bilinmesi sağlanır ve yayımlanan talimatlara uyulur.
- Çevre ve iklim değişimi ile ilgili acil durumlar için riskleri belirler ve azaltmak için tedbirler alırız. Bir risk ile ilgili olası bir emarede resmi kanallara ve etkileşimli tüm ilgili taraflara gerekli bilgilendirmeler yetkililer tarafından yapılır.
- Tersan olarak toplumsal yatırımlarımızda ortak değer yaratma anlayışıyla hareket eder gerekli bilgilendirmeleri doğru kanallar ile topluma ulaştırmayı hedefleriz. Tüm faaliyetlerimizi ve yatırımlarımızı çevre ile uyum içinde yürütür ve çevreyi doğal kaynakların sürdürülebilir olarak kullanılması ve doğada oluşabilecek olumsuz etkilerin minimum düzeyde tutulması yönünden değerlendiririz. Enerji, su gibi doğal kaynakları koruma yöntemleri geliştirip, enerji ve malzemenin verimli kullanılması için çalışmalar yürütürüz.
- Toplumla ve diğer paydaşlarla bilgi paylaşımı sağlayacak etkin bir sistem ve altyapıya sahiptir. Mevcut durumda, ilgili herkes aşağıdaki bilgilere online olarak erişebilir:
- Tersan'ın Şirket Politikalarına, şirket ortak değerleri ile Misyon ve Vizyon bilgisine,
- Yıllık yatırım programı ile bu program ve devam etmekte olan teknik ve gelişim projelerine ilişkin bilgilere,
- Tersan'ın kamuoyu ile paylaştığı bilgilendirmeye dönük tüm basın bültenlerine, duyurulara, kurumsal yayınlarına,
- Tersan'ın faaliyetlerine ait bilgilere,
- Web sayfasından şikayet, talep ve öneri formlarına,

7.4 Çalışanların Bilgilendirilmesi

- Gerekli sınav ve mülakatları başarıyla tamamlayamayan kişilere işe alımda hiçbir şekilde ayrımcılık/kayırmacılık yapılamaz. Toplumun ortak ve eşit şartlarda ulaşabileceği kanallar kullanılır.
- Faaliyette bulunduğumuz bölgelerde insan haklarının risk altında olması durumunda devlet yetkilileriyle temas kurulur. İlgili resmi kanallar ile iletişime geçilir. Gerekli bilgilendirmeler yapılır.
- Doğal afet gibi olağanüstü durumlarda çalışanlar ve aileleriyle dayanışmayı esas kabul ederiz. Gerekli kurul çalışmaları ile iletişim kanalları oluşturulur.
- Çalışanların, örgütlenme ve toplu pazarlık haklarına saygı duyulur.
- Çalışanların karar alma süreçlerinde katılımını sağlarız.
- Görev ve yetki verilen kişi ve/veya bölümler dışında hiçbir çalışan Şirketi temsilen sözlü ya da yazılı açıklamada bulunamaz.
- Çalışanlara ve taşeronlara çevreyle ilgili eğitimler vererek onları bilinçlendiririz.
- Çalışma yerinde sağlık ve güvenlikle ilgili şirket politikalarını ve yönetmeliklerini uygulamanın tüm çalışanlarımızın dikkat etmesi gereken önemli bir sorumluluk olduğuna dikkat çekeriz.
- Yeterli koruyucu teçhizatın kullanılmasını ve güvenlik önleminin alınmasını sağlar ve zorunlu kılarız.
- Başta sosyal medya olmak üzere tüm dijital mecralarda, Tersan ile ilgili yapacakları paylaşımlarda kurum itibarına yakışır paylaşımlar yapmaları beklenir.
- Düzeli olarak


	TERSAN TERSANECİLİK A.Ş. TOPLUM BİLGİLENDİRME PROSEDÜRÜ <i>Basılı Kopyaları Kontrolsüz Dokümandır</i>	Doküman No	TL-PL-01-04
		Yayın Tarihi	08.06.2012
HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN	Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	06.06.2021
Kalite Md./Yön.Tem.	İnsan Kaynakları Müdürü	ONAYLAYAN	Kalite Md./Yön.Temsilcisi

7.5 Paydaşların Bilgilendirilmesi

- Müşteri, taşeron, tedarikçi, iş ortakları ile ilgili olarak, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu uyarınca, kişisel verilerin hukuka aykırı olarak işlenmesini ve kişisel verilere hukuka aykırı olarak erişilmesini önlemek ve kişisel verilerin muhafazasını sağlamak amacıyla, uygun güvenlik düzeyini temin etmeye yönelik gerekli her türlü teknik ve idari tedbiri alırız.
- Tersan, müşteriler, tedarikçi ve iş ortakları ile olan ilişkilerinde dürüst ve adil, duyarlı davranır ve hızlı ve kalıcı çözüm üreterek müşterileri ile arasında güvene dayalı bir ilişkinin oluşması için çaba gösterir, ürün/hizmet anlaşmalarını; ilgili uluslararası ve yerel mevzuat ile iç düzenlemelere uyumlu bir şekilde yürütür.
- Tersan olarak uzun süreli, iş birliği içinde çalışmayı tercih ettiğimiz tedarikçi/taşeron ve iş ortaklarımızın seçiminde objektif kriterler doğrultusunda karar vermeye özen gösteririz.
- Ticari ilişkileri kurarken ve yürütürken; herhangi bir çıkar ilişkisi ve/veya kişinin etkisi altında kalmadan, fayda/maliyet gibi objektif, şeffaf, eşit, bağımsız, kurum değerlerimize uyumlu ve üçüncü taraf paydaşlarımızın faydasını gözetken kriterleri esas alırız. Benzer konularda çalışan ilgili taraflara bilgi ve paylaşımlarda yine bu kriterleri esas alırız.
- Müşterilerle ilişkilerde; müşteri lehine bile olsa, müşteri bilgisi olmaksızın bir işlem yapılamaz. Tersan lehine olsa bile, müşteri zaaflarından yararlanılmaz ve müşteriye eksik ya da yanlış bilgi vererek kar amacı güdülemez.
- Müşterilerinin haklarını korur, itiraz ve şikayetlerini dikkate alır, gerekli incelemeleri ve değerlendirmeleri yaparak derhal çözmek için çaba gösterir Tersan çalışanı, şikayetleri kendi görev alanı içinde çözemediği takdirde yöneticisine haber verir.
- İlgili taraflar ve etkilenen paydaşlarla iletişim için çeşitli iletişim araçları geliştirmiştir ve bunları kullanmaktadır: Tersan'a şikayet, talep ve öneriler farklı kanallardan iletilebilir.
- Halkla iletişim kurmak ve halkı bilgilendirmek amacıyla kurulan ve çevrimiçi erişime açık Tersan (www.tersan.com.tr) web sitesinde yer alan departmanlar bazında info adresleri üzerinden şikayet, talep ve önerilerin iletilebilirler. İlk temasın ardından kendilerine gönderilen şikayet, talep ve önerilerin için tasarlanmış formlarla bilgi talep edilebilir ve şikayetler iletilebilir.
- Yazılı ve görsel medya aracılığıyla yapılan basın bildirimleri
- SMS ve Mail kanalı ile yapılan çalışan ve alt yüklenici bildirimleri
- Ofis, açık saha ve ana giriş bölgelerinde, anons sistemi ile yapılan bildirimler
- Müşterilerin veya halkın telefon servisi yoluyla bilgi veya bilgi güncelleme talebinde bulunma imkânı bulunmaktadır. Belirlenmiş iletişim hatları şunlardır.
+90(226) 465 62 00 Yalova
+90(216) 446 74 27 Tuzla

7.6 Rakiplerle İlişkiler


- Tersan, Rekabetin Korunması Hakkında Kanun ile ilgili tüm yasal mevzuata uygun hareket eder; rekabet serbestisi ve sektörün gelişmesi, ortak menfaatlerin gözetilmesi ve sektöre olan güvenin sürekliliğinin sağlanması konusunda titiz davranır. Rakip şirketlerle ilişkilerimizde adil rekabet koşullarını gözetir.
- Tersan, rakiplerle veya diğer üçüncü kişi ya da kuruluşlarla, doğrudan ve/veya dolaylı olarak rekabeti engelleme ya da sınırlama amacını taşıyan veya bu etkiyi doğuran yahut doğurabilecek nitelikte olan anlaşmalar, davranışlar ve uyumlu eylemlerden kesin suretle kaçınır.
- Belirli bir piyasada tek başına ya da diğer teşebbüslerle birlikte hakim durumda bulunan durumlarda, söz konusu hakim durum kötüye kullanılmaz.


	TERSAN TERSANECİLİK A.Ş.	Doküman No	TL-PL-01-04
		Yayın Tarihi	08.06.2012
	TOPLUM BİLGİLENDİRME PROSEDÜRÜ Basılı Kopyaları Kontrolsüz Dokümandır	Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	06.06.2021
HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN	ONAYLAYAN	
Kalite Md./Yön.Tem.	İnsan Kaynakları Müdürü	Kalite Md./Yön.Temsilcisi	

- Rakiplerimizle ilgili bilgilere erişirken yasa dışı ve etik olmayan yollara başvurulmaz. Rakip şirketlerin ancak kamuya mal olmuş bilgilerini kullanır, kaynağı belli olmayan rakip şirketlere ait bilgiler kullanılmaz.

7.7 Toplumsal Şikâyet Mekanizması

Yazılı (posta yoluyla veya çevrimiçi olarak) veya sözlü olarak veya şikâyet formu doldurularak yapılan şikâyetler işleme konulur. Tersanın şikâyetten haberdar olması üzerine, şikâyet konusunu ele alma konusunda elinden gelen tüm çabayı gösterir. Eğer şirket, şikâyet konusunda kısa dönemde çözüm bulamıyorsa uzun dönem çözümünün ne olduğunu tanımlar. Şikâyetçi, şikâyet bildiriminden düzeltici eylem önerisi ve takip eden düzeltici eylem konusunda bilgilendirilir. Eğer şirket, şikâyet mekanizmasıyla yapılan bir şikâyeti ele alamıyorsa veya bu şikâyet herhangi bir eylem gerekmiyorsa, şirket bunu açıklayan detaylı bir açıklama / gerekçe sağlayacaktır.

	TERSAN TERSANECİLİK A.Ş.	Doküman No	TL-PL-01-04
		TOPLUM BİLGİLENDİRME PROSEDÜRÜ <i>Basılı Kopyaları Kontrolsüz Dokümandır</i>	Yayın Tarihi
	Revizyon No		04
	Revizyon Tarihi		06.06.2021
HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN	ONAYLAYAN	
Kalite Md./Yön.Tem.	İnsan Kaynakları Müdürü	Kalite Md./Yön.Temsilcisi	

	TERSAN TERSANESİ A.Ş.			Doküman No	FR-İK-09-02
	TESPİT ÖNERİ VE ŞİKAYET FORMU			Yayın Tarihi	06.08.2012
				Revizyon No	02
				Revizyon Tarihi	19.03.2020
AD SOYAD					
FİRMA ADI					
TARİH					
KONU					
İLETİŞİM BİLGİLERİ	Telefon:			Mail:	
	NİTELİĞİ	İSTEK	ŞİKAYET	ÖNERİ	MEMNUNİYET
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Her türlü istek, öneri ve şikayetlerinizi bu alana yazabilirsiniz;					
<p>İletişim Kanalları : insankaynaklari@tersan.com.tr / iksikayet@tersan.com.tr / 05334739725</p> <p>Ek olarak her türlü istek, öneri ve şikayetlerinizi İşçi Temsilcileri ve Firma Puantörleri ile ulaştırabilirsiniz.</p> <p>Üretimin aksamaması adına İnsan Kaynakları ile mecburi hallerde yüz yüze görüşme saati 11:30 / 12:00 dir.</p> <p>Her türlü istek, öneri ve şikayetleriniz için 48 saat içerisinde tarafınıza geri dönüş yapılacaktır</p>					
DEĞERLENDİRME					
TARİH:	UYGUN <input type="checkbox"/>	UYGUN DEĞİL <input type="checkbox"/>	DEĞERLENDİREN:		
UYGUN BULUNAMAMA NEDENLERİ; <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> İstek mevzuata uygun değil <input type="checkbox"/> Bütçe durumu elverişli değil <input type="checkbox"/> İstek tamamen kişisel <input type="checkbox"/> İstek net olarak ifade edilmemiş, belirsiz <input type="checkbox"/> İstek ve önerinin gerçekleştirilmesi mümkün değil <input type="checkbox"/> İstek, öneri veya eleştiri daha önce çözümlendi <input type="checkbox"/> İstek veya öneri faaliyet alanına uygun değil <input type="checkbox"/> Diğer 					