

	<b>ŞİKAYET VE ÖNERİ PROSEDÜRÜ</b>	<b>Doküman No</b>	İK PR 06
		<b>İlk Yürürlük Tarihi</b>	01.02.2018
		<b>Revizyon Tarihi</b>	15.09.2024
		<b>Sayfa No</b>	1/1
		<b>Revizyon No</b>	2

### 1. AMAÇ:

Bu prosedürün amacı, kuruluşumuzda çalışanların ve iletişimde bulunduğumuz tüm paydaşlarımız, AYDIN ile gerek işleyiş gerekse coğrafi konum nedeniyle iletişimde bulunan herkesin şikayetlerinin, dilek ve önerilerinin değerlendirilmesini, sonuçlandırılmasını; ve uygulanacak süreci belirlemektir.

### 2. KAPSAM

Bu prosedür, kuruluşumuzda, alınan dilek, öneri, şikayet, ve geri bildirimlerden hareket edilerek şikayet ve dilek, öneri ile ilgili başvuruların alınması, şikayete konu olan eylem ve kişilerin araştırılması, şikayet dilek ve önerilerin değerlendirilmesi faaliyetlerini kapsar.

### 3. TANIMLAR

### 4. UYGULAMALAR

**4.1.** İletilen tüm dilek, şikayet, istek ve öneriler kayıt altına alınmaktadır, varsa ilgili dokümanlar ve numunelerle birlikte İnsan Kaynakları Müdürlüğüne ve/veya Sosyal Uygunluk Temsilcisine doğrudan iletilebilir veya dilek, şikayet öneri kutu içine atılabilir.

Şikayet veya öneriler [info@aydintekstil.com](mailto:info@aydintekstil.com) adresinden de iletilebilir.

Sosyal uygunluk sorumlusu iletişim bilgileri: 0532 7687469

**4.2.** Gelen bilgiler, şikayeti/öneriyi/istekleri değerlendirip bir sonuca ulaşmak için yeterli ise İnsan Kaynakları Müdürü ve Sosyal Uygunluk Temsilcisi çalışan temsilcisi eşliğinde ilk değerlendirmeyi yapar. Ve sonuçlandırmak üzere çalışmaları başlatır.

**4.3.** Şikayet ve istek için gelen bilgiler yeterli değil ise, şikayete veya isteğe neden olan hizmetle ilgili bilgiler personel ile konuşarak kendisinden bizzat talep edilir

**4.4.** Şikayetin konusuna göre ( hizmet, davranış, proses vs.) sistemdeki tüm bilgiler toplanır. Bu bilgiler ışığında karar verilebiliyorsa karar verilir.

**4.5.** Karar verilemiyorsa şikayetle ilgisi olabilecek bölüm yetkilisinden veya üst yönetimden bilgi talep edilir

**4.6.** Şikayete veya isteğe neden olan durumlar yeniden incelemeye alınır.

**4.7.** Şikayet veya İstek, sistem kayıtları, görsel incelemeler ve personelin beyanı üzerinden elde edilen bilgilerle bir karara bağlanır ve sonuç raporu yazılır.

**4.8.** Yazılan raporlar ilgili personel ve bölüm şefine ulaştırılır. 2 ayda bir yapılan İSG toplantısında tüm bu raporlar yeniden incelenir.

<b>Hazırlayan</b> İnsan Kaynakları Şefi	<b>Onaylayan</b> İnsan Kaynakları ve İdari İşler Müdürü
--	--

"Bu dokümanın her hakkı Aydın Grup' a aittir. Önceden izin alınmadan çoğaltılması ve üçüncü kişilere açılması yasaktır.

Yazdırılması durumunda kontrolsüz doküman olarak kabul edilecektir"

Bu doküman AYDIN MENSUCAT, AYDIN TEKSTİL, AYDIN ENDÜSTRİ, NOVA SÜNGER, PLANET MOBİLYA için ortak tasarlanmıştır.



## ŞİKAYET VE ÖNERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	İK PR 06
İlk Yürürlük Tarihi	01.02.2018
Revizyon Tarihi	15.09.2024
Sayfa No	2/1
Revizyon No	2

4.9. Dış Şikayet mekanizmasında şikayet ve öneriler e mail/web/whatsapp/telefon vb. yol ile alınır. Şikâyetin ilk değerlendirilmesini takiben (mevcutsa) acil çözüm önerileri şikâyetçilere iletilir. Çözüm önerisi şikayetçi tarafından kabul edilirse, şikâyetle ilgili sonuç raporlarını yazar ve bu doğrultuda şikâyeti yönlendirir/kapatır.

Sosyal uygunluk sorumlusu iletişim bilgileri: 0532 7687469

### 5. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

### 6. REVİZYON TAKİBİ

Rev. No	Tarih	Gereçesi
00	01.02.2018	İlk Yayın
01	05.01.2023	Sosyal Uygunluk temsilcisinin atanması
02	15.0.2024	Dış şikayet mekanizmasının eklenmesi

**Hazırlayan**  
İnsan Kaynakları Şefi

**Onaylayan**  
İnsan Kaynakları ve İdari İşler Müdürü

"Bu dokümanın her hakkı Aydın Grup' a aittir. Önceden izin alınmadan çoğaltılması ve üçüncü kişilere açılması yasaktır.

Yazdırılması durumunda kontrolsüz doküman olarak kabul edilecektir"

Bu doküman AYDIN MENSUCAT, AYDIN TEKSTİL, AYDIN ENDÜSTRİ, NOVA SÜNGER, PLANET MOBİLYA için ortak tasarlanmıştır.