



İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKA VE PROSEDÜR SETİ

İK-PR-15

Disiplin ve Şikâyet Prosedürü

Disiplin yönetmeliğinin tebliği ve Disiplin Kurulu, olay tespiti ve soruşturma, savunma alma, kurul kararı, yaptırım ve tebliğ, şikâyet kanalı ve çözüm, itiraz, kayıt, izleme ve raporlama

PROSEDÜR · v1.0 · DAHİLİ · TASLAK — Genel Müdür onayına sunulacak sürüm

BELGE SAHİBİ
İK Yöneticisi (İKY)

ONAY MAKAMI
Genel Müdür

KAPSANAN ALT SÜREÇLER
K.01

DOTEKS

Bu belge şirket içi kullanım içindir; tüm yöneticilere, işçi temsilcilerine ve çalışanlara tebliğ edilir. Disiplin soruşturması, savunma, karar ve şikâyet kayıtları kişisel veridir; görev gereği erişimle sınırlı tutulur, özlük dosyası süresince saklanır ve İK-PL-03'e tabidir.

BELGE KONTROL BİLGİLERİ

Belge Kimliği

Kod · sürüm · sahiplik · kapsam · gözden geçirme döngüsü

BELGE KODU İK-PR-15	BELGE TÜRÜ PROSEDÜR	SÜRÜM · DURUM v1.0 · TASLAK — Genel Müdür onayına sunulacak sürüm
BELGE SAHİBİ İK Yöneticisi (İKY)	HAZIRLAYAN İK Yöneticisi	KONTROL EDEN Hukuk Müşavirliği · Bölüm Yöneticileri (temsilci) · İSG Birimi
ONAY MAKAMI Genel Müdür	GİZLİLİK SINIFI DAHİLİ	YÜRÜRLÜK TARİHİ [GM onay tarihi]
KAPSANAN ALT SÜREÇLER K.01	İLGİLİ BELGELER İK-PL-01 · İK-PL-03 · İK-PL-04 · İK-PL-05 · İK-PL-06 · İK-PL-08 · İK-PR-06 · İK-PR-08 · İK-PR-09 · İK-PR-13 · İK-PR-14 · İK-PR-16	EKLER Şekil 1–26 · İK-FR-38 Disiplin Soruşturma ve Savunma Formu

GÖZDEN GEÇİRME DÖNGÜSÜ

Yıllık — her yılın Mart ayında yıllık disiplin ve şikâyet raporu, emsal kayıtları ve itiraz sonuçlarıyla; Nisan ayında Genel Müdür onayı ve yıllık tebliğle birlikte duyuru; mevzuat veya içtihat değişikliği, işe iade kararı, misilleme tespiti veya

İK-PR-15 · v1.0

Şekil 1 Belge kimliği — kod, sürüm, sahiplik ve kapsam

Revizyon Çizgisi

Sürüm · tarih · değişiklik özeti · hazırlayan → onaylayan



Şekil 2 Revizyon çizgisi

İÇİNDEKİLER

- 1 Amaç**
- 2 Kapsam**
- 3 Dayanak ve referanslar**
- 4 Tanımlar ve kısaltmalar**
- 5 Roller ve sorumluluklar**
- 6 Süreç akışı**
 - 6.1 Disiplin yönetmeliği, tebliğ ve Disiplin Kurulu (K.01)
 - 6.2 Olay tespiti, tutanak ve soruşturma (K.01)
 - 6.3 Savunma alma ve değerlendirme (K.01)
 - 6.4 Disiplin Kurulu, karar, yaptırım ve tebliğ (K.01)
 - 6.5 Şikâyet kanalı, inceleme ve çözüm (K.01)
 - 6.6 İtiraz, kayıt, izleme ve raporlama (K.01)
- 7 Kontrol noktaları kaydı**
- 8 Sistem ve kayıt ortamları**
- 9 Performans göstergeleri**
- 10 Kayıtlar ve saklama süreleri**
- 11 İstisna, sapma ve acil durum yönetimi**
- 12 Eğitim ve yetkinlik gereksinimleri**
- 13 Gözden geçirme ve revizyon**
- 14 Ekler**

Şekiller

- Şekil 1** Kapsam haritası — kapsam içi alanlar ve kapsam dışı konuların düzenleyen belgeleri
- Şekil 2** Dayanak sütunları — mevzuat, standart ve çerçeve, kurumsal belgeler
- Şekil 3** Terim kartları — tanımlar ve kısaltmalar
- Şekil 4** Rol kartları ve asgari görev ayrılığı zinciri
- Şekil 5** RACI matrisi — yönetmelik ve kurul, tespit ve soruşturma, savunma, karar ve tebliğ, şikâyet ve çözüm, itiraz, kayıt ve rapor
- Şekil 6** Yaptırım kademeleri ve karar makamları — sözlü uyarıdan haklı nedenle fesihe dört kademe
- Şekil 7** 6.1 Disiplin yönetmeliği, tebliğ ve Disiplin Kurulu — adım şeridi
- Şekil 8** 6.2 Olay tespiti, tutanak ve soruşturma — adım şeridi
- Şekil 9** Disiplin soruşturması akışı — olay tespitinden kayda dokuz durak ve süreler

- Şekil 10** 6.3 Savunma alma ve değerlendirme — adım şeridi
- Şekil 11** 6.4 Disiplin Kurulu, karar, yaptırım ve tebliğ — adım şeridi
- Şekil 12** 6.5 Şikâyet kanalı, inceleme ve çözüm — adım şeridi
- Şekil 13** 6.6 İtiraz, kayıt, izleme ve raporlama — adım şeridi
- Şekil 14** Kulvarlı akış şeması, Bölüm A — 6.1 yönetmelik ve kurul, 6.2 tespit ve soruşturma, 6.3 savunma
- Şekil 15** Kulvarlı akış şeması, Bölüm B — 6.4 karar ve tebliğ, 6.5 şikâyet ve çözüm, 6.6 itiraz ve kayıt
- Şekil 16** Yıllık disiplin ve şikâyet takvimi — ay bazında sabit olaylar ve sorumlular
- Şekil 17** Kontrol noktası haritası — doğrudan ve bağlı kontroller; tür, sıklık ve kanıt
- Şekil 18** Kayıt sahibi ortam haritası — kayıt, ortam, kopya ve erişim
- Şekil 19** Gösterge kartları — hedef ve yön
- Şekil 20** Saklama süresi çizelgesi — kayıt bazında süre ve sorumlu
- Şekil 21** İstisna, sapma ve acil durum kuralları — beş durum ve uygulanacak kural
- Şekil 22** Yetkinlik ve eğitim yolu — rol bazında gereksinim, kanıt ve yenileme
- Şekil 23** Gözden geçirme ve revizyon döngüsü — yıllık plan ve plansız tetikleyiciler
- Şekil 24** Ek haritası — formlar ve şemalar ile kullanıldıkları adımlar

1 Amaç

Bu prosedür, İK-PL-05 Disiplin Politikası'nda tanımlanan ihlal sınıflarının, kademeli yaptırım sisteminin, savunma hakkının ve şikâyet mekanizmasının işlem düzeyinde nasıl uygulanacağını adım, sorumlu, süre, belge ve kontrol düzeyinde tanımlar: disiplin yönetmeliğinin tebliği ve Disiplin Kurulunun çalışma esasları; ihlal tespiti, olay tutanağı, sınıflandırma ve soruşturma; savunma talebi ve savunmanın alınması; karar makamına göre yaptırım kararı, gerekçe, süreler ve tebliğ; şikâyet kanalı, inceleme, çözüm ve misilleme yasağı; itiraz, emsal kaydı, tekrar sayacı ve raporlama. Amaç, her disiplin ve şikâyet dosyasının adil, orantılı, belgeli, süresinde ve hukuken savunulabilir biçimde yürütülmesini; hiçbir yaptırımın savunma alınmadan ve tebliğ edilmiş kurala dayanmadan uygulanmamasını; şikâyetle bulunanın misillemeye karşı korunmasını güvence altına almaktır.

Prosedür, İK-PL-05'ten ihlal kataloğunu, yaptırım matrisini ve süre çizelgesini; İK-PL-04'ten etik ihlallerini ve etik hattını; İK-PR-09'dan devamsızlık tutanağını; İK-PL-08'den İSG ihlal ve kaza kayıtlarını alır. Performansa dayalı fesih koşulları İK-PR-14'e, fesih bildirim ve ayrılış işlemleri İK-PR-16'ya, ücret kesintisinin bordroda uygulanması İK-PR-13'e, yetki kısıtının uygulanması İK-PR-07'ye devredilir.

Prosedür, İK-OD Best Practice Evreni'nin K ailesi (Çalışan İlişkileri ve Kültür) altındaki K.01 Disiplin ve şikâyet yönetimi alt sürecini uçtan uca kapsar; IL-K01-1 ve IL-K01-2 ilkelerini, KN-57 kontrol noktasını ve KPI-49 göstergesini işletir; KN-66 (tebliğ kaydı), KN-59 (işveren feshinde hukuk görüşü) ve KN-55 (gelişim planı tamamlanmadan fesih engeli) bağlı kontrol olarak izlenir. Savunma alınma oranı, disiplin dosyası kapanış süresi ve misilleme tespiti sayısı prosedür işletim göstergesi olarak tanımlanmış ve 'Evren setine ek' olarak işaretlenmiştir. Prosedürün onay makamı Genel Müdürdür; hazırlayan ve sahibi İK Yöneticisi, kontrol edenler Hukuk Müşavirliği, Bölüm Yöneticileri temsilcisi ve İSG Birimidir.

2 Kapsam

Bu prosedür, Şirketin tüm işyerlerinde iş sözleşmesiyle çalışan tüm çalışanlar (deneme süresindekiler, belirli süreli ve kısmi süreli çalışanlar dâhil) için disiplin ve şikâyet yönünden bağlayıcıdır; Genel Müdür, Bölüm Yöneticileri, Disiplin Kurulu üyeleri, İK, Hukuk Müşavirliği, İSG Birimi ve işçi temsilcileri tanımlı rolleriyle prosedüre tabidir. Şirket sahasında çalışan geçici iş ilişkisi ve yüklenici personeline ilişkin ihlaller aynı tutanak ve soruşturma usulüyle belgelenir ve yaptırım kararı için işverenine bildirilir. Prosedür aşağıdaki unsurları kapsar:

- Disiplin yönetmeliğinin işe girişte ve yıllık tebliği, tebliğ kaydı ve Disiplin Kurulunun oluşumu, toplantı, çekilme ve karar esasları (KN-66);
- İhlal tespiti, 24 saat içinde olay tutanağı, İK'ya bildirim, ihlal sınıfının belirlenmesi ve soruşturma (tanık, belge, kayıt);
- Savunma talebi (en az 3 iş günü), savunmanın alınması ve değerlendirilmesi; savunma alınmadan karar engeli (KN-57);
- Karar makamına göre yaptırım kararı — sözlü uyarı, yazılı ihtar, ücret kesintisi veya yetki kısıtı, haklı nedenle fesih — gerekçe, altı iş günü kuralı ve tebliğ (İK-FR-38);
- Şikâyet kanalı, şikâyetin kaydı, incelenmesi, 15 iş günü içinde çözümü ve misilleme yasağı (IL-K01-2);
- Genel Müdüre itiraz (10 iş günü), emsal kaydı, tekrar sayacı (12 ay), özlük dosyasına işleme ve yıllık disiplin raporu;
- Kontrol noktaları, göstergeler, kayıt ortamları ve saklama süreleri.

Kapsam Haritası

Sol: bu prosedürün düzenlediği alanlar · Sağ: kapsam dışı konular ve düzenleyen belge

KAPSAM İÇİ	KAPSAM DIŞI → DÜZENLEYEN BELGE
1 Disiplin yönetmeliğinin işe girişte ve yıllık tebliği, tebliğ kaydı ve Disiplin Kurulunun oluşumu, toplantı, çekilme ve karar esasları (KN-66)	İhlal sınıfları, kademeli yaptırım matrisi, ilkeler ve Disiplin Kurulunun çalışma esaslarının çerçevesi İK-PL-05 Disiplin Politikası
2 İhlal tespiti, 24 saat içinde olay tutanağı, İK'ya bildirim, ihlal sınıfının belirlenmesi ve soruşturma (tanık, belge, kayıt)	Etik ihlalleri, çıkar çatışması ve etik hattı bildirimlerinin ilk incelemesi İK-PL-04 Etik ve Davranış Kuralları
3 Savunma talebi (en az 3 iş günü), savunmanın alınması ve değerlendirilmesi; savunma alınmadan karar engeli (KN-57)	Düşük performansın gelişim planıyla yönetimi ve performansa dayalı fesih koşulları İK-PR-14 · İK-PL-06
4 Karar makamına göre yaptırım kararı — sözlü uyarı, yazılı ihtar, ücret kesintisi veya yetki kısıtı, haklı nedenle fesih — gerekçe, altı iş günü kuralı ve tebliğ (İK-FR-38)	Fesih bildiriminin düzenlenmesi, kıdem ve ihbar hesabı, ibraname ve ayrılış işlemleri İK-PR-16 İşten Ayrılış Prosedürü
5 Şikâyet kanalı, şikâyetin kaydı, incelenmesi, 15 iş günü içinde çözümü ve misilleme yasağı (İL-K01-2)	Devamsızlık tutanağı ve izinsiz devamsızlığın puantaja kodlanması İK-PR-09 Çalışma Süreleri ve Devam Prosedürü
6 Genel Müdüre itiraz (10 iş günü), emsal kaydı, tekrar sayacı (12 ay), özlük dosyasına işleme ve yıllık disiplin raporu	Ücret kesme cezasının bordroda uygulanması ve yasal hesaba aktarımı İK-PR-13 Ücret Ödeme ve Mutabakat Prosedürü
7 Kontrol noktaları, göstergeler, kayıt ortamları ve saklama süreleri	İş kazası ve İSG ihlallerinin yasal bildirimi ve kök neden analizi İK-PL-08 İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası

İK-PR-15 · v1.0 · Kapsam

Şekil 3 Kapsam haritası — kapsam içi alanlar ve kapsam dışı konuların düzenleyen belgeleri

Kapsam dışı bırakılan konular ilgili belgelerde düzenlenir; bu prosedür ihlal sınıflarını ve yaptırım matrisini İK-PL-05'ten hazır alır, etik hattı bildirimlerinin ilk incelemesini İK-PL-04'e, performansa dayalı feshi İK-PR-14'e, fesih işlemlerini İK-PR-16'ya ve ücret kesintisinin uygulanmasını İK-PR-13'e devreder. Toplu iş sözleşmesiyle kurulan disiplin kurulu ve usul hükümleri sözleşme kapsamındaki çalışanlar için önceliklidir; bu prosedür sözleşmeye aykırı olmayan tamamlayıcı usulleri düzenler.

3 Dayanak ve referanslar

Prosedür, İş Kanunu'nun geçerli ve haklı nedenle fesih, savunma alma, altı iş günü ve bir yıl hak düşürücü süreleri ile ücret kesme cezası hükümleri; eşit işlem, ayrımcılık ve misilleme yasağı; Borçlar Kanunu'nun çalışanın kişiliğini koruma yükümlülüğü ve İSG mevzuatının çalışan yükümlülükleri ile bu hükümleri somutlaştıran Yargıtay içtihadı üzerine kurulur. ILO 158 sayılı Sözleşme'nin fesih öncesi savunma ve itiraz esasları, müşteri sosyal uyum standartlarının disiplin ve şikâyet gereklilikleri ile ISO 37002 bildirim yönetimi ilkeleri tasarım ölçüsüdür.

Dayanak Sütunları

Prosedürün üzerine kurulduğu mevzuat, standart ve kurumsal belge tabanı

MEVZUAT	STANDART VE ÇERÇEVE	KURUMSAL BELGELER
4857 sayılı İş Kanunu m.18–21, m.25/II, m.26, m.38 Geçerli ve haklı nedenle fesih; savunma alma; altı iş günü ve bir yıl hak düşürücü süreleri; ücret kesme cezasının sınırı ve usulü	ILO 158 sayılı Sözleşme; ILO Tavsiye 166 Fesih öncesi savunma hakkı; itiraz mekanizması; tekrar sayacı ve zaman aşımı	İK-PL-05 Disiplin Politikası; İK-PL-04 Etik ve Davranış Kuralları; İK-PL-01 İnsan Kaynakları Politikası İhlal sınıfları ve yaptırım matrisi; etik ihlalleri ve etik hattı; üst çerçeve
4857 sayılı İş Kanunu m.5; 6701 sayılı Kanun; ILO 111 sayılı Sözleşme Eşit işlem; ayrımcılık ve misilleme yasağı; şikâyetle bulunanın korunması	Müşteri sosyal uyum standartları (BSCI, SMETA, WRAP, SA8000) Disiplin uygulamalarının belgeli, orantılı ve aşağılayıcı olmaması; şikâyet mekanizması ve misilleme yasağı	İK-PL-03 · İK-PL-06 · İK-PL-08 · İK-PR-09 · İK-PR-13 · İK-PR-14 · İK-PR-16 Kişisel veri; performans; İSG; devamsızlık; ücret kesintisi; gelişim planı; fesih ve ayrılış
6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu m.417; 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu m.19 İşverenin çalışanın kişiliğini koruma yükümlülüğü; psikolojik taciz; çalışanın İSG yükümlülükleri	ISO 37002:2021 — Bildirim yönetim sistemleri Şikâyet ve bildirim kanalı tasarımı; gizlilik; bildirimde bulunanın korunması	İK-OD Best Practice Evreni v1.2 — 02_ALT_SURECLER (K.01), 04_KONTROLLER (KN-57), 05_KPI (KPI-49) Süreç, kontrol ve gösterge tanımlarının kaynağı
Yargıtay içtihadı (savunma alma, orantılılık, tutarlılık, tebliğ) Savunma alınmadan feshin geçersizliği; yaptırımın ihlale orantısı; emsal tutarlılığı; tebliğ usulü ve ispat	COSO 2013 — İlke 1, İlke 5 Dürüstlük ve etik değerlere bağlılık; hesap verebilirlik	
6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu m.4, m.6, m.12 Disiplin ve şikâyet kayıtlarının işlenmesi; tanık ve şikâyetçi verisinin korunması; erişim kısıtı		

İK-PR-15 · v1.0 · Dayanak

Şekil 4 Dayanak sütunları — mevzuat, standart ve çerçeve, kurumsal belgeler

Fesih, savunma, süre, ücret kesme cezası, ayrımcılık veya kişisel veri kurallarına ilişkin mevzuat ya da içtihat değiştiğinde disiplin yönetmeliği, İK-FR-38 ve tebliğ şablonları değişikliğin yürürlük tarihinden itibaren en geç 60 gün içinde güncellenir; Hukuk Müşavirliğinin yazılı görüşü geçici uygulama esasıdır. Toplu iş sözleşmesiyle belirlenen disiplin kurulu yapısı, savunma süreleri ve işçi temsilcisi hakları sözleşme kapsamındaki çalışanlar için önceliklidir; hiçbir kural çalışanın yasal savunma ve itiraz hakkını daraltamaz.

4 Tanımlar ve kısaltmalar

Bu prosedürde geçen terimler aşağıdaki anlamlarıyla kullanılır; tanımlar İK-PL-05, İK-PL-04, İK-PR-14, İK-PR-16 ve İK-OD Best Practice Evreni sözlüğüyle uyumludur. Kırmızı işaretli terimler disiplin ve şikâyet yönetişiminin taşıyıcı kavramlarıdır. Rol kısaltmaları: GM Genel Müdür · İKY İK Yöneticisi · İKU İK Uzmanı · BY Bölüm Yöneticisi · DK Disiplin Kurulu · HK Hukuk Müşavirliği · İSG İSG Birimi · İT İşçi Temsilcisi · ÇLŞ Çalışan · YK Yönetim Kurulu · FM Finans ve Muhasebe — rol arketipleri İK-OD Evreni 11_ROLLER sekmesindedir.

Terim Kartları

Tanımlar ve kısaltmalar — prosedürde kullanılan anlamıyla

Disiplin yönetmeliği

İK-PL-05 ile tanımlanan ihlal sınıflarını, kademeli yaptırımları, savunma hakkını ve süreleri içeren, işe girişte ve yıllık tebliğ edilen çalışan belgesi; tebliğ edilmemiş kurala dayanan yaptırım geçersizdir (İL-K01-1).

Soruşturma

İK Yöneticisi tarafından yürütülen, tanık ifadeleri, belge ve sistem kayıtlarıyla olguyu ve sorumluluğu belirleyen, gizli ve belgeli inceleme; İSG ihlallerinde İSG Birimi, etik ihlallerinde Hukuk Müşavirliği katılır.

Disiplin Kurulu (DK)

Genel Müdür başkanlığında İK Yöneticisi (raportör) ve Hukuk Müşavirinden oluşan; ağır ve çok ağır ihlallerde karar veren kurul; ilgili Bölüm Yöneticisi oy hakkı olmaksızın dinlenir; kendisini ilgilendiren konuda üye çekilir.

Altı iş günü kuralı

Haklı nedenle fesih hakkının, fiili ve failini öğrenen karar makamı tarafından altı iş günü içinde ve her hâlde fiilden itibaren bir yıl içinde kullanılması zorunluluğu (İş K. m.26); süre soruşturma takviminde izlenir.

Şikâyet

Çalışanın çalışma koşulları, yönetici davranışı, ayrımcılık, taciz veya politika ihlaline ilişkin yazılı veya sözlü başvurusu; kaydedilir, 15 iş günü içinde sonuçlandırılır ve misilleme yasağıyla korunur (İL-K01-2).

İtiraz

Disiplin kararına veya şikâyet sonucuna karşı çalışanın tebliğden itibaren 10 iş günü içinde Genel Müdüre yazılı başvurusu; Genel Müdür 10 iş günü içinde karara bağlar; kurul kararına itirazda Genel Müdür kurul dışı bir üst yönetici veya Yönetim Kurulu üyesiyle inceler.

Tekrar sayacı

Aynı veya benzer ihlalin 12 ay içinde tekrarını izleyen kayıt; tekrar bir üst kademeye geçişi belirler; 12 ay geçen ihlal tekrar hesabında dikkate alınmaz.

İhlal sınıfı

Fiilin ağırlığına, zarara, kasta ve tekrara göre belirlenen dört sınıf — hafif, orta, ağır, çok ağır (İK-PL-05 ihlal kataloğu); sınıf yaptırım kademesini ve karar makamını belirler.

Olay tutanağı

İhlalin tespiti izleyen 24 saat içinde Bölüm Yöneticisi tarafından tarih, saat, yer, fiil, tanıklar ve kanıtlarla düzenlenen belge; soruşturmanın başlangıç kayıdır.

Savunma

İhlal isnadının çalışana yazılı bildirilmesi ve en az üç iş günü içinde yazılı veya tutanaklı sözlü savunmasının alınması; savunma alınmadan hiçbir yaptırım kararı verilmez (KN-57).

Kademeli yaptırım

Sözlü uyarı, yazılı ihtar, ücret kesintisi veya yetki kısıtı ve haklı nedenle fesih olmak üzere dört kademe; kademe ihlal sınıfı ve 12 aylık tekrar sayacıyla yaptırım matrisinden belirlenir.

Tebliğ

Disiplin kararının gerekçesi, dayanağı ve itiraz hakkıyla çalışana imza karşılığı veya noter yoluyla bildirilmesi; imzadan kaçınma iki tanıklı tutanakla kayda geçer.

Misilleme

Şikâyetle bulunan, tanıklık eden veya soruşturmaya katılan kişiye karşı görev, ücret, değerlendirme, çalışma koşulu veya sosyal ortamda aleyhe her davranış; başlı başına ağır ihaldir ve 12 ay izlenir.

Emsal kaydı

Aynı nitelikteki ihallere verilen kararların sınıf, kademe ve gerekçeyle tutulduğu kayıt; Disiplin Kurulu emsale aykırı kararını gerekçelendirir.

İK-PR-15 · v1.0 · Tanımlar

Şekil 5 Terim kartları — tanımlar ve kısaltmalar

5 Roller ve sorumluluklar

Disiplin yönetiminde tespit aşağıda, karar yukarıdadır: Bölüm Yöneticisi ihlali tespit eder ve tutanak düzenler, İK Yöneticisi soruşturur ve savunmayı alır, karar makamı sınıfa göre İK Yöneticisi veya Disiplin Kurulu, onay makamı Genel Müdürdür ve itiraz kurul dışı bir üyeyle incelenir. Hukuk Müşavirliği fesih ve ağır ihlallerde zorunlu görüş verir; İSG Birimi güvenlik ihlallerinde soruşturmaya katılır; işçi temsilcisi çalışanın talebiyle savunma ve şikâyet görüşmelerine eşlik eder; çalışan savunma, şikâyet ve itiraz haklarının öznesidir ve misillemeye karşı korunur.

Rol Kartları ve Asgari Görev Ayrılığı

Her rolün sorumluluk alanı · alta ayrı kişilerde olması zorunlu işlevler zinciri

GM Genel Müdür Prosedürün onay makamı ve Disiplin Kurulu başkanı; ücret kesintisi, yetki kısıtı ve haklı nedenle fesih kararlarının onay makamı; disiplin kararlarına ve şikâyet sonuçlarına itirazın son mercii; kendisini ilgilendiren konularda çekilir ve yerini Yönetim Kurulunun yetkilendirdiği üye alır.	İKY İK Yöneticisi Prosedürün sahibi; disiplin yönetmeliğinin tebliğini ve tebliğ kaydını yönetir; soruşturmayı yürütür ve sınıfı belirler; savunmayı alır; yazılı ihtar makamı; Disiplin Kurulu üyesi ve raporörü; şikâyet kanalını işletir ve şikâyeti karara bağlar; emsal kaydını, tekrar sayacını ve yıllık disiplin raporunu tutar.
İKU İK Uzmanı Olay tutanağını ve bildirimini kayda alır; savunma talebini yazılı tebliğ eder ve süreyi izler; İK-FR-38 dosyasını tutar; karar tebliğini yapar ve tebliğ kaydını arşivler; şikâyet kaydını açar ve teyit eder; süre çizelgesini her dosyada izler; disiplin ve şikâyet istatistiklerini üretir.	BY Bölüm Yöneticisi İhlali tespit eder ve 24 saat içinde olay tutanağı düzenler; İK'ya 2 iş günü içinde bildirir; hafif ihlallerde kayıtlı sözlü uyarı verir; soruşturmaya bilgi ve belge sağlar; Disiplin Kurulunda oy hakkı olmaksızın dinlenir; şikâyet çözüm görüşmesine katılır; kararın uygulanmasını izler.
DK Disiplin Kurulu Genel Müdür başkanlığında İK Yöneticisi ve Hukuk Müşavirinden oluşur; ağır ve çok ağır ihlallerde savunma sonrası 3 iş günü içinde toplanır; ücret kesintisi, yetki kısıtı, son yazılı ihtar ve haklı nedenle fesih kararlarını gerekçe ve emsal karşılaştırmasıyla tutanağa bağlar; kararlar oy çokluğuyla, fesihte oy birliğiyle alınır.	HK Hukuk Müşavirliği Soruşturma ve karar aşamasında hukuki görüş; fesih kararlarında zorunlu yazılı görüş; Disiplin Kurulu üyesi; altı iş günü ve bir yıl sürelerinin takibi; taciz, ayrımcılık ve misilleme şikâyetlerinde inceleme; itirazlarda ve iş uyuşmazlıklarında görüş.
İT İşçi Temsilcisi Çalışanın talebi hâlinde savunma görüşmesine ve şikâyet çözüm görüşmesine eşlik eder; şikâyet kanalının işleyişi ve misilleme yasağı hakkında çalışanları bilgilendirir; toplu iş sözleşmesi hükümlerinin uygulanmasını izler.	İSG Birimi İSG kurallarına aykırılık ve iş kazası bağlantılı ihlallerde soruşturmaya katılır; risk değerlendirmesi ve talimat ihlalini belgeler; yasal bildirimleri İK-PL-08 kapsamında yapar; İSG ihlallerinde kök neden analizini sağlar.
	ÇLŞ Çalışan Disiplin yönetmeliğini tebliğ alır; savunma hakkını süresinde kullanır; şikâyetini tanımlı kanaldan iletir; soruşturmada doğru bilgi verir; karar ve şikâyet sonucuna 10 iş günü içinde itiraz edebilir; misillemeye karşı korunur.

ASGARİ GÖREV AYRILIĞI — AYRI KİŞİLER

BY Tespit eder ve tutanak düzenler	≠	İKY Soruşturur ve savunmayı alır	≠	DK · GM Karar verir ve onaylar	≠	GM (kurul dışı üye ile) İtirazı inceler
--	---	--	---	--	---	---

İK-PR-15 · v1.0 · Roller

Şekil 6 Rol kartları ve asgari görev ayrılığı zinciri

KURAL

Görev ayrılığı asgari kuralı: İhlali tespit eden ve tutanak düzenleyen (BY) ≠ soruşturan ve savunmayı alan (İKY) ≠ karar veren (DK) ≠ onaylayan (GM) ≠ itirazı inceleyen (GM + kurul dışı üye); olayın tarafı, tanığı veya ilgilinin akrabası olan hiçbir kişi soruşturmada, kurulda veya itiraz incelemesinde yer alamaz; şikâyet edilen yönetici kendi hakkındaki şikâyetin incelemesine katılamaz; hiçbir yönetici tek başına yazılı ihtar veya üstü yaptırım veremez.

RACI Matrisi

A hesap veren · R sorumlu · C danışılan · I bilgilendirilen — her satırda tek A · kurul kararı, fesih ve itirazda hesap veren Genel Müdür; yönetmelik, soruşturma, savunma, şikâyet ve kayıta İK Yöneticisidir

	GM	İKY	İKU	BY	DK	HK	ÇLŞ
K.01 Disiplin yönetmeliği tebliği ve Disiplin Kurulu esasları	C	A	R	R		C	I
K.01 Olay tespiti, tutanak ve soruşturma	I	A	R	R		C	C
K.01 Savunma alma ve değerlendirme		A	R	I		C	R
K.01 Kurul kararı, yaptırım ve tebliğ	A	R	R	I	R	C	I
K.01 Şikâyet kanalı, inceleme ve çözüm	I	A	R	C		C	R
K.01 İtiraz incelemesi	A	R	R			C	R
K.01 Kayıt, emsal, tekrar sayacı ve yıllık rapor	I	A	R		I	C	

A Hesap veren **R** Sorumlu **C** Danışılan **I** Bilgilendirilen

İK-PR-15 · v1.0 · RACI

Şekil 7 RACI matrisi — yönetmelik ve kurul, tespit ve soruşturma, savunma, karar ve tebliğ, şikâyet ve çözüm, itiraz, kayıt ve rapor

RACI matrisinde her satırda tek bir hesap veren (A) bulunur. Kurul kararı, yaptırım ve tebliğ ile itiraz incelemesi satırlarında hesap veren Genel Müdür; yönetmelik tebliği ve kurul esasları, olay tespiti ve soruşturma, savunma, şikâyet kanalı ve kayıt satırlarında İK Yöneticisidir. Bölüm Yöneticisi tespit, tutanak ve tebliğde sorumlu; Disiplin Kurulu kararda sorumlu; Hukuk Müşavirliği tüm satırlarda danışılan; çalışan savunma, şikâyet ve itirazda sorumludur. Bu matris yönetim düzeyinde bağlayıcıdır; ihlal sınıfı bazındaki karar ve onay makamları İK-PL-05 yaptırım matrisinde ve İK-PR-01'de yazılıdır.

6 Süreç akışı

Disiplin ve şikâyet yönetimi altı aşamada işler: disiplin yönetmeliği, tebliğ ve Disiplin Kurulu; olay tespiti, tutanak ve soruşturma; savunma alma ve değerlendirme; Disiplin Kurulu, karar, yaptırım ve tebliğ; şikâyet kanalı, inceleme ve çözüm; itiraz, kayıt, izleme ve raporlama. İlk aşama yıllık, ikinci ilâ altıncı aşamalar olay bazlı işler; her adımın süresi İK-PL-05 süre çizelgesiyle uyumludur ve kaçırılan süre yaptırımı geçersiz kılar. Her aşamanın adımları, sorumlusu, girdi ve çıktısı, süresi ve bağlı kontrol noktası adım şeritlerinde tanımlanmıştır; aşamalar arası geçişler kulvarlı akış şemalarında gösterilir. Yaptırım kademeleri ve disiplin soruşturması akışı bu bölümün çerçeve şemalarıdır.

Yaptırım Kademeleri ve Karar Makamları

Dört kademe · en geniş taban sözlü uyarı (Bölüm Yöneticisi) · en dar tepe haklı nedenle fesih (Disiplin Kurulu, Genel Müdür onayı, Hukuk Müşavirliği görüşü) · her kademe ihlal sınıfı ve tekrar sayacıyla belirlenir (İK-PL-05 yaptırım matrisi) · hiçbir kademe savunma alınmadan uygulanmaz



İK-PR-15 · v1.0 · Yaptırım kademeleri

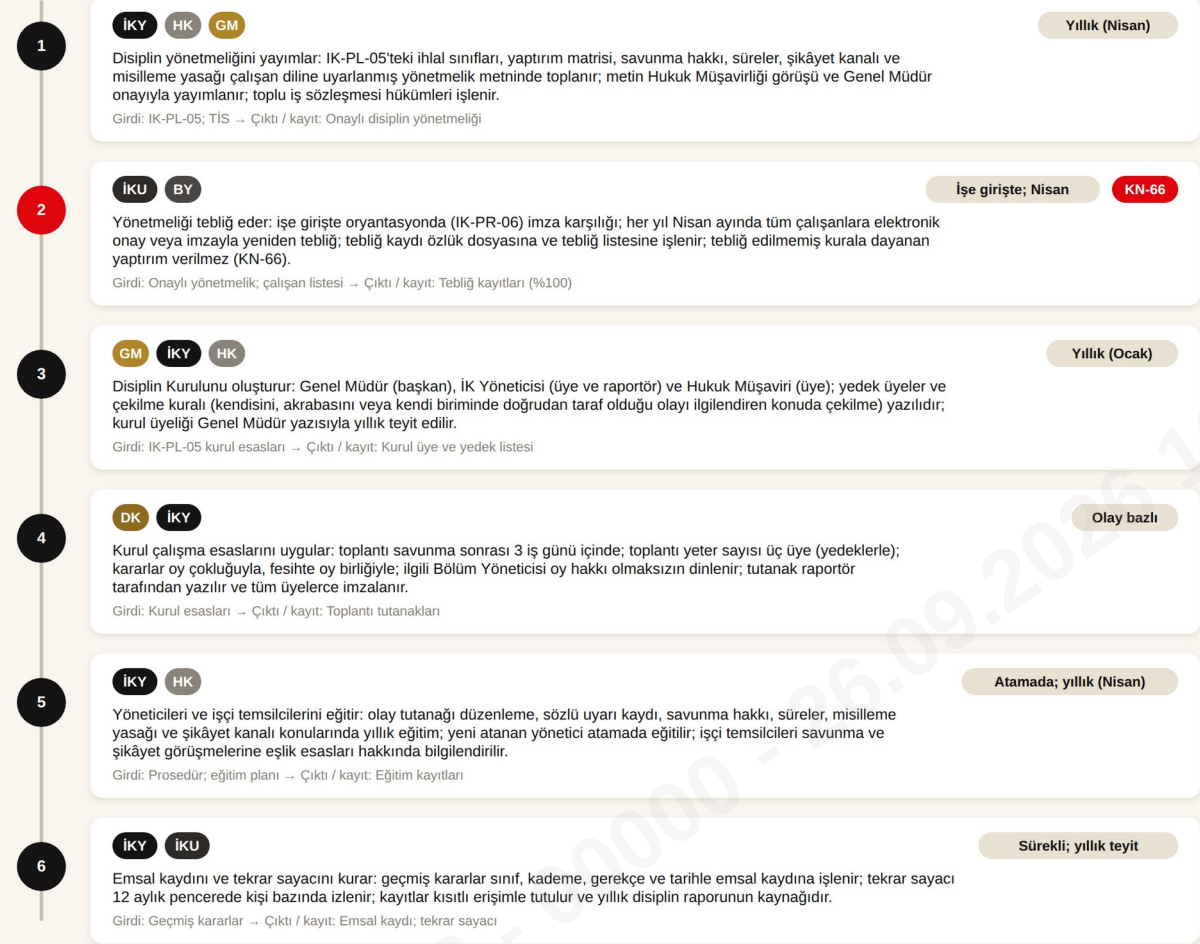
Şekil 8 Yaptırım kademeleri ve karar makamları — sözlü uyarıdan haklı nedenle fesihe dört kademe

6.1 Disiplin yönetmeliği, tebliğ ve Disiplin Kurulu (K.01)

Disiplin yönetmeliği İK-PL-05'teki ihlal sınıflarını, yaptırım matrisini, savunma hakkını, süreleri, şikâyet kanalını ve misilleme yasağını çalışan dilinde toplar; Hukuk Müşavirliği görüşü ve Genel Müdür onayıyla yayımlanır, işe girişte ve her yıl Nisan ayında imza veya elektronik onayla tebliğ edilir ve tebliğ kaydı tutulur. Disiplin Kurulu Genel Müdür başkanlığında İK Yöneticisi ve Hukuk Müşavirinden oluşur; yedek üyeler, çekilme kuralı, toplantı yeter sayısı ve oy kuralları yazılıdır; yöneticiler ve işçi temsilcileri yıllık eğitilir; emsal kaydı ve 12 aylık tekrar sayacı kısıtlı erişimle tutulur.

6.1 Disiplin yönetmeliği, tebliğ ve Disiplin Kurulu (K.01)

Adım · sorumlu · girdi → çıktı · zaman · kontrol noktası



KURAL

Disiplin yönetmeliği ihlal türlerini, kademeli yaptırımları ve savunma hakkını tanımlar; işe girişte tebliğ edilir (İL-K01-1). Tebliğ edilmemiş kurala dayanan yaptırım geçersizdir; Disiplin Kurulu üyesi kendisini ilgilendiren konuda çekilir.

İK-PR-15 · v1.0 · 6.1

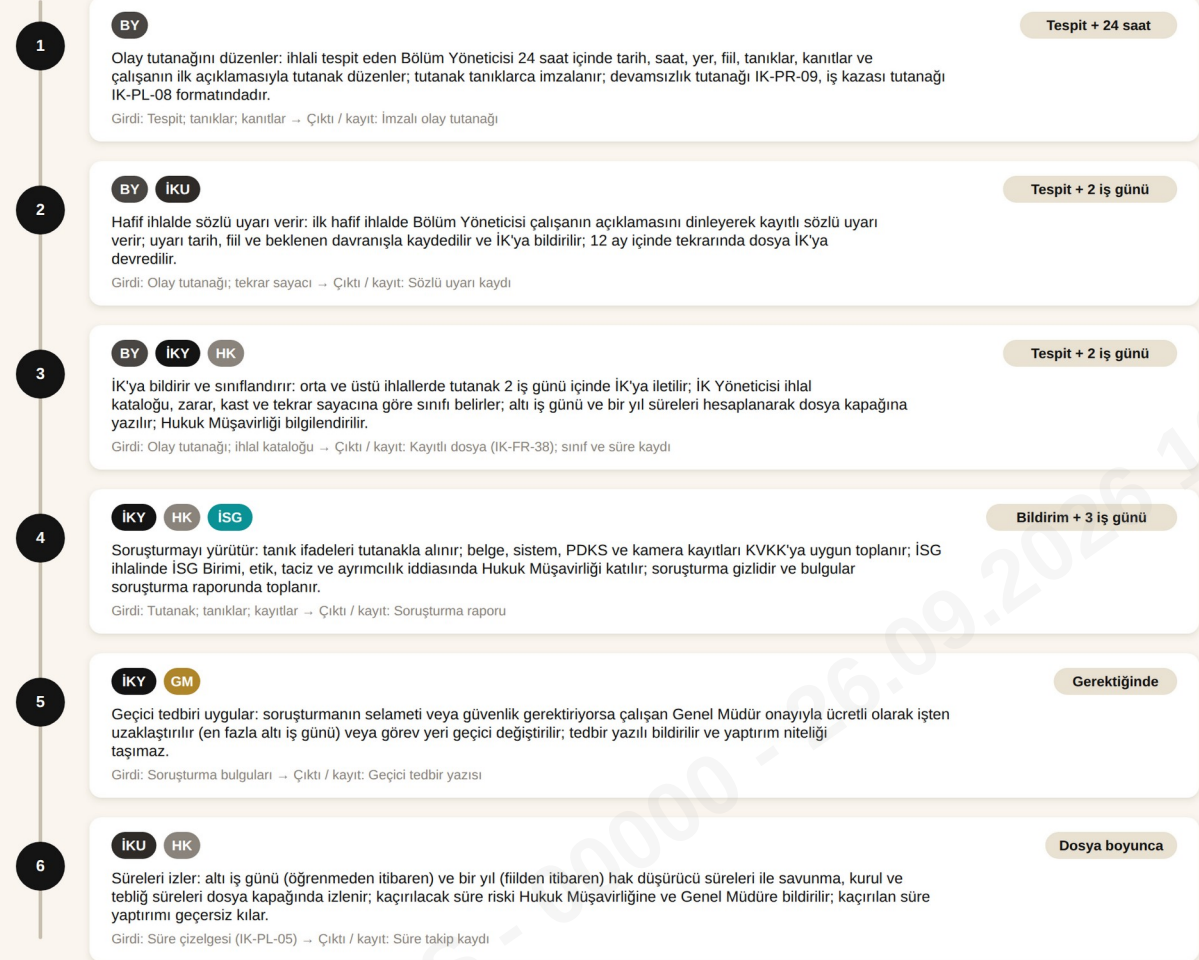
Şekil 9 6.1 Disiplin yönetmeliği, tebliğ ve Disiplin Kurulu — adım şeridi

6.2 Olay tespiti, tutanak ve soruşturma (K.01)

İhlali tespit eden Bölüm Yöneticisi 24 saat içinde tanıklı olay tutanağı düzenler; ilk hafif ihlalde çalışanı dinleyerek kayıtlı sözlü uyarı verir ve İK'ya bildirir; orta ve üstü ihlallerde dosya 2 iş günü içinde İK'ya devredilir. İK Yöneticisi ihlal kataloğu, zarar, kast ve tekrar sayacına göre sınıfı belirler, altı iş günü ve bir yıl sürelerini dosya kapağına yazar ve gizli soruşturmayı tanık ifadeleri, belge, sistem ve kamera kayıtlarıyla yürütür; İSG ihlali İSG Birimi, etik, taciz ve ayrımcılık iddiasında Hukuk Müşavirliği katılır; gerekirse Genel Müdür onayıyla ücretli işten uzaklaştırma uygulanır ve tüm süreler dosya boyunca izlenir.

6.2 Olay tespiti, tutanak ve soruşturma (K.01)

Adım · sorumlu · girdi → çıktı · zaman · kontrol noktası



KURAL

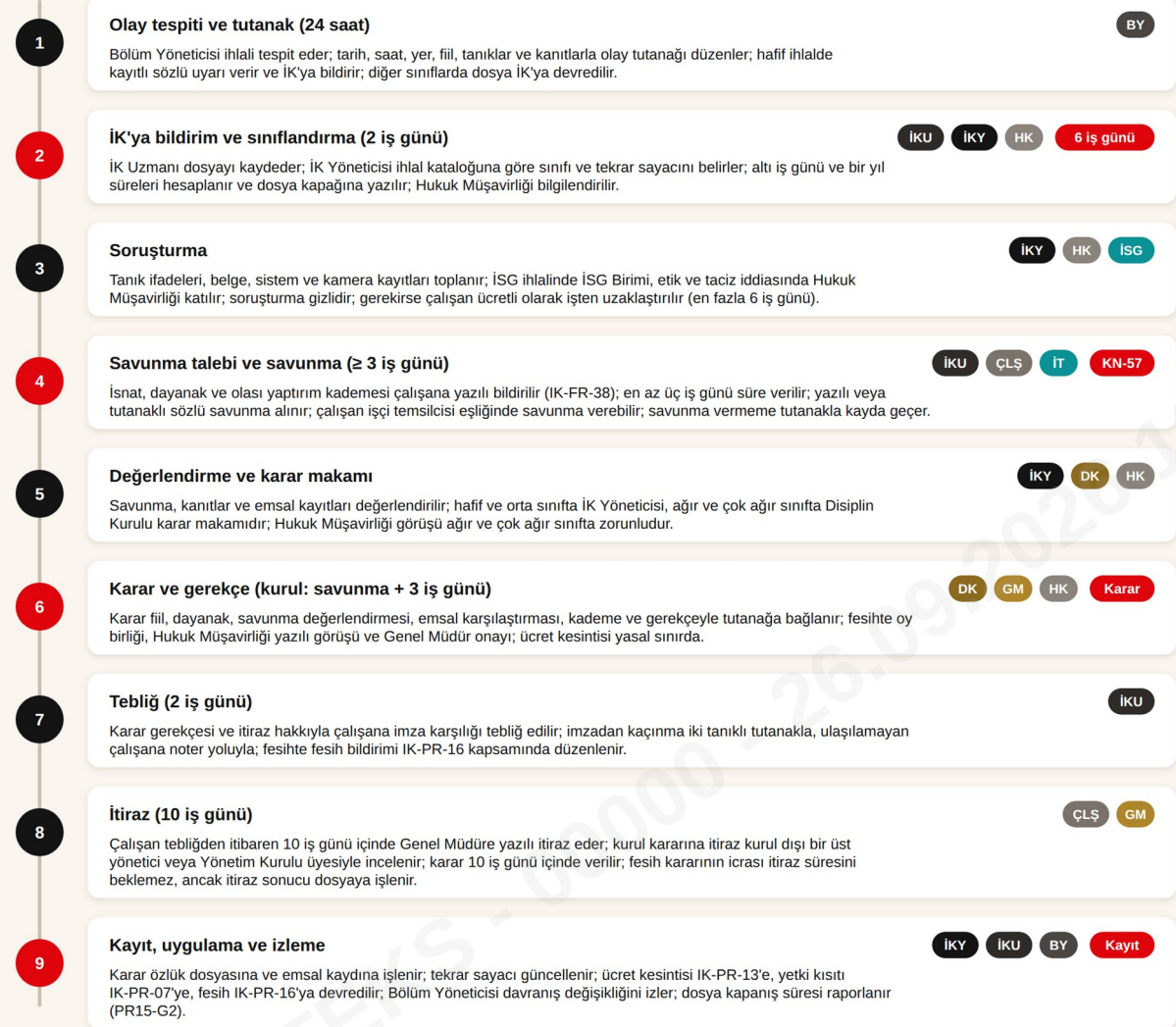
Olay tutanağı 24 saat, İK'ya bildirim 2 iş günü içinde düzenlenir; kaçırılan süre yaptırımı geçersiz kılar (İK-PL-05 süre çizelgesi). Soruşturma gizlidir; tanık ve şikâyetçi verisi korunur; geçici tedbir yaptırım değildir ve ücret kesintisi doğurmaz.

İK-PR-15 · v1.0 · 6.2

Şekil 10 6.2 Olay tespiti, tutanak ve soruşturma — adım şeridi

Disiplin Soruşturması Akışı

Olay tespitinden kayda dokuz durak · kırmızı durak = kontrol veya süre noktası · her durağın belgesi vardır · savunma alınmadan karar verilmez · altı iş günü ve bir yıl süreleri her dosyada izlenir · kararlar emsalle karşılaştırılır



İK-PR-15 · v1.0 · Soruşturma akışı

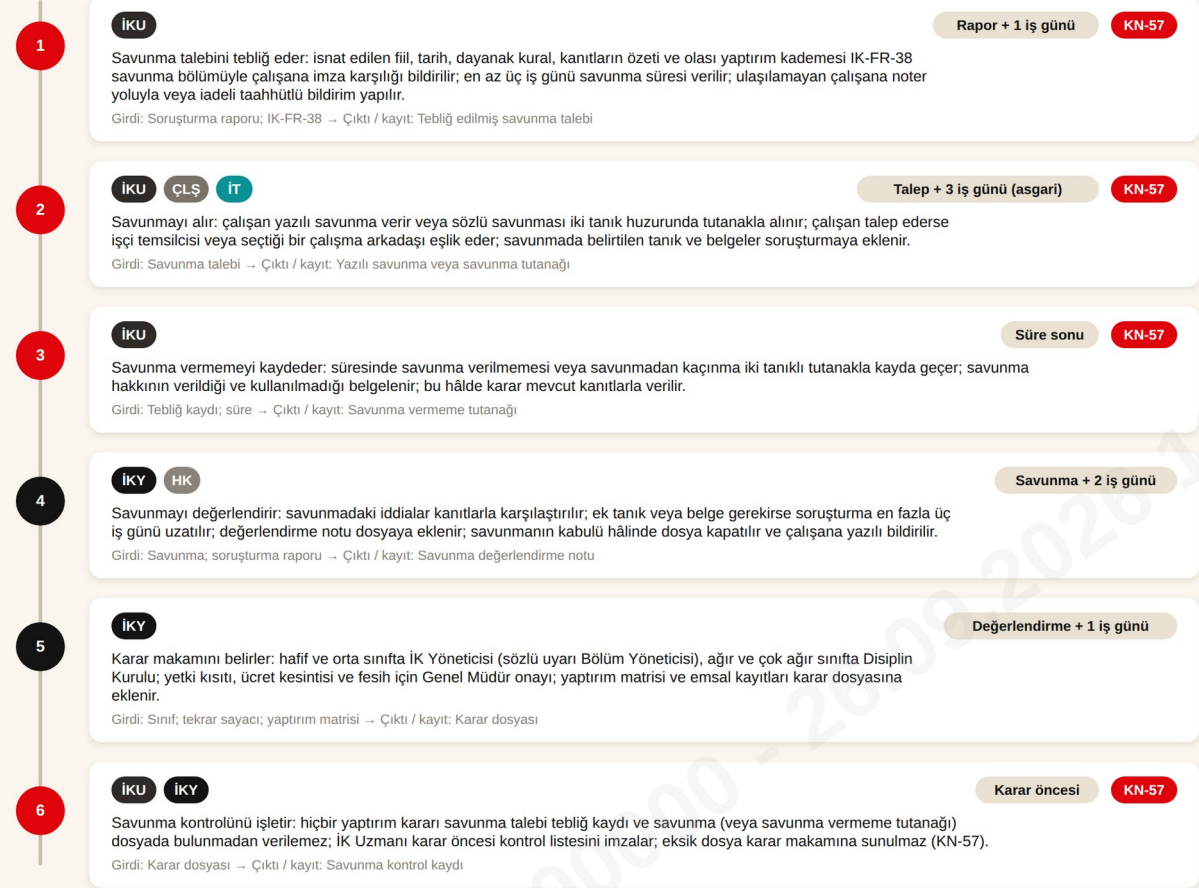
Şekil 11 Disiplin soruşturması akışı — olay tespitinden kayda dokuz durak ve süreler

6.3 Savunma alma ve değerlendirme (K.01)

İsnat edilen fiil, dayanak kural, kanıtların özeti ve olası yaptırım kademesi İK-FR-38 ile çalışana imza karşılığı bildirilir ve en az üç iş günü savunma süresi verilir; savunma yazılı veya iki tanık huzurunda tutanakla alınır, çalışan işçi temsilcisi veya seçtiği bir çalışma arkadaşıyla savunma verebilir, savunma vermeme tutanakla kayda geçer. Savunma kanıtlarla karşılaştırılır, gerekirse soruşturma en fazla üç iş günü uzatılır ve karar makamı sınıfa göre belirlenir; İK Uzmanı karar öncesi kontrol listesiyle savunma kaydının dosyada bulunduğunu teyit eder ve eksik dosya karar makamına sunulmaz.

6.3 Savunma alma ve değerlendirme (K.01)

Adım · sorumlu · girdi → çıktı · zaman · kontrol noktası



KURAL

Her olayda savunma alınır; savunma alınmadan hiçbir yaptırım kararı verilmez (KN-57). Savunma süresi en az üç iş günüdür; savunma hakkının verildiği ve kullanıldığı veya kullanılmadığı belgelenir; savunmada ileri sürülen kanıtlar soruşturmaya eklenir.

İK-PR-15 · v1.0 · 6.3

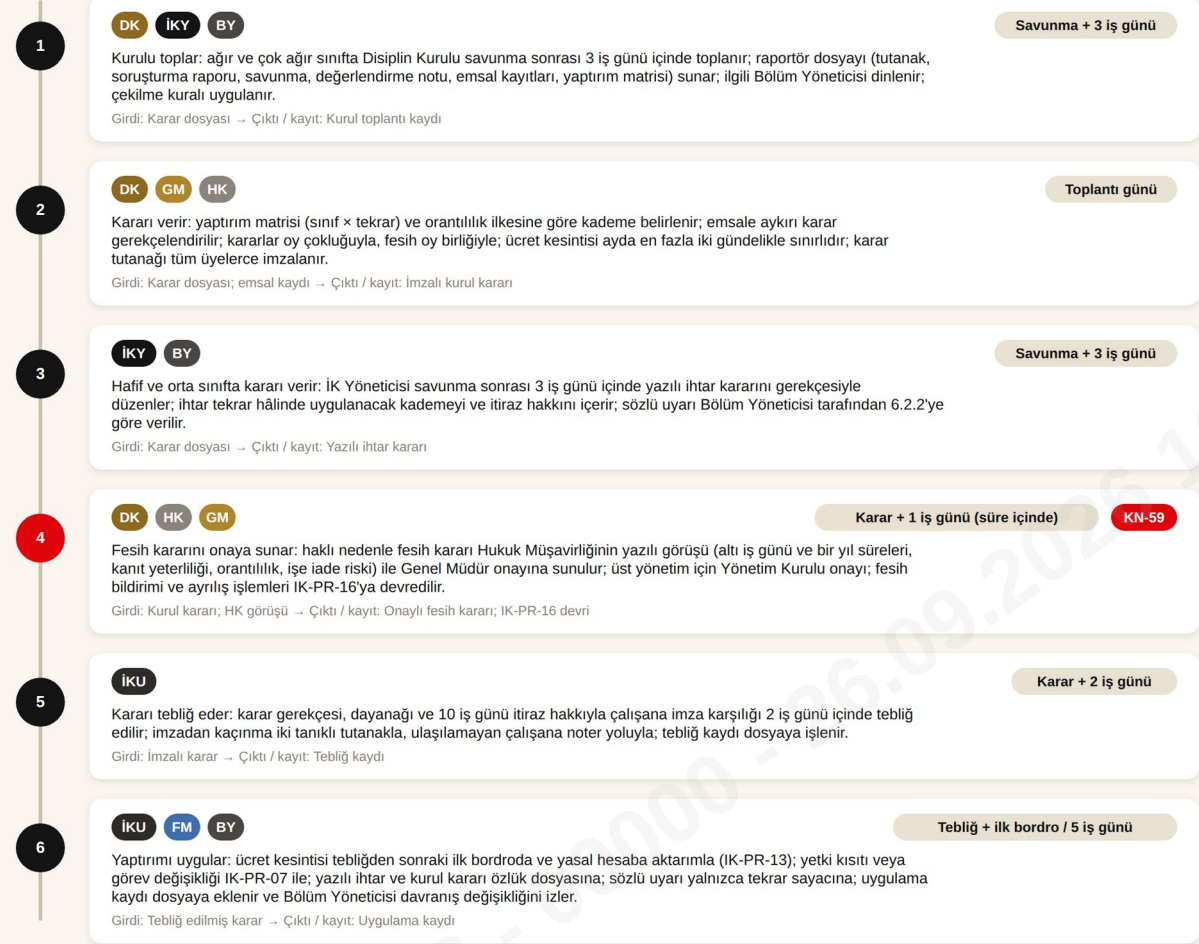
Şekil 12 6.3 Savunma alma ve değerlendirme — adım şeridi

6.4 Disiplin Kurulu, karar, yaptırım ve tebliğ (K.01)

Ağır ve çok ağır ihlallerde Disiplin Kurulu savunma sonrası 3 iş günü içinde toplanır, raportör dosyayı sunar, ilgili Bölüm Yöneticisi dinlenir ve karar yaptırım matrisi, orantılılık ve emsal karşılaştırmasıyla tutanağa bağlanır; kararlar oy çokluğuyla, fesih oy birliğiyle alınır ve ücret kesintisi yasal sınırdadır. Hafif ve orta ihlallerde İK Yöneticisi yazılı ihtar kararını gerekçesiyle düzenler; haklı nedenle fesih Hukuk Müşavirliğinin yazılı görüşü ve Genel Müdür onayıyla süreler içinde verilir ve İK-PR-16'ya devredilir. Karar gerekçesi ve itiraz hakkıyla 2 iş günü içinde imza karşılığı tebliğ edilir; ücret kesintisi ilk bordroda ve yasal hesaba aktarımla, yetki kısıtı İK-PR-07 ile uygulanır ve Bölüm Yöneticisi davranış değişikliğini izler.

6.4 Disiplin Kurulu, karar, yaptırım ve tebliğ (K.01)

Adım · sorumlu · girdi → çıktı · zaman · kontrol noktası



KURAL

Kararlar kademeli ve tutanaklıdır; yaptırım ihlalin ağırlığı ve tekrarıyla orantılıdır ve emsale aykırı karar gerektirilirdir (İK-PL-05 D-04). Haklı nedenle fesih altı iş günü ve bir yıl süreleri içinde, Hukuk Müşavirliği yazılı görüşü ve Genel Müdür onayıyla verilir (KN-59); fesih son çaredir.

İK-PR-15 · v1.0 · 6.4

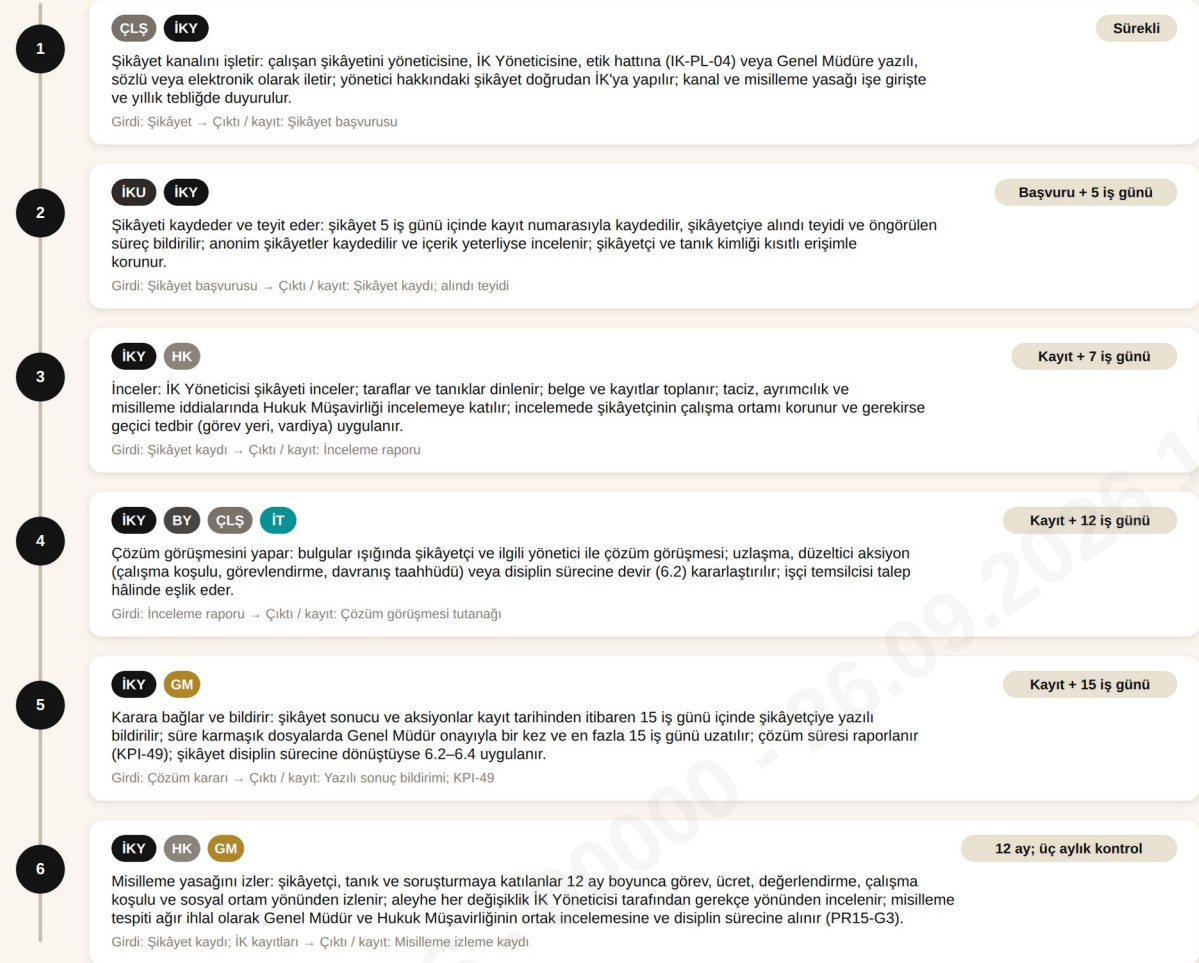
Şekil 13 6.4 Disiplin Kurulu, karar, yaptırım ve tebliğ — adım şeridi

6.5 Şikâyet kanalı, inceleme ve çözüm (K.01)

Çalışan şikâyetini yöneticisine, İK Yöneticisine, etik hattına veya Genel Müdüre iletir; yönetici hakkındaki şikâyet doğrudan İK'ya yapılır. Şikâyet 5 iş günü içinde kaydedilir ve teyit edilir, anonim şikâyetler içerik yeterliyse incelenir, şikâyetçi ve tanık kimliği korunur. İK Yöneticisi tarafları ve tanıkları dinleyerek inceler, taciz, ayrımcılık ve misilleme iddialarında Hukuk Müşavirliği katılır ve gerekirse geçici tedbir uygulanır; çözüm görüşmesinde uzlaşma, düzeltici aksiyon veya disiplin sürecine devir kararlaştırılır ve sonuç 15 iş günü içinde yazılı bildirilir. Şikâyetçi, tanık ve katılanlar 12 ay boyunca misillemeye karşı izlenir; misilleme ağır ihlal olarak Genel Müdür ve Hukuk Müşavirliğinin ortak incelemesine alınır.

6.5 Şikâyet kanalı, inceleme ve çözüm (K.01)

Adım · sorumlu · girdi → çıktı · zaman · kontrol noktası



KURAL

Şikâyet kanalı tanımlıdır; her şikâyet kayıt altına alınır, 15 iş günü içinde sonuçlandırılır ve misilleme yasağıyla korunur (İL-K01-2). Misilleme başlı başına ağır ihlaldir; şikâyetçi ve tanık kimliği görev gereği erişimle sınırlı tutulur.

İK-PR-15 · v1.0 · 6.5

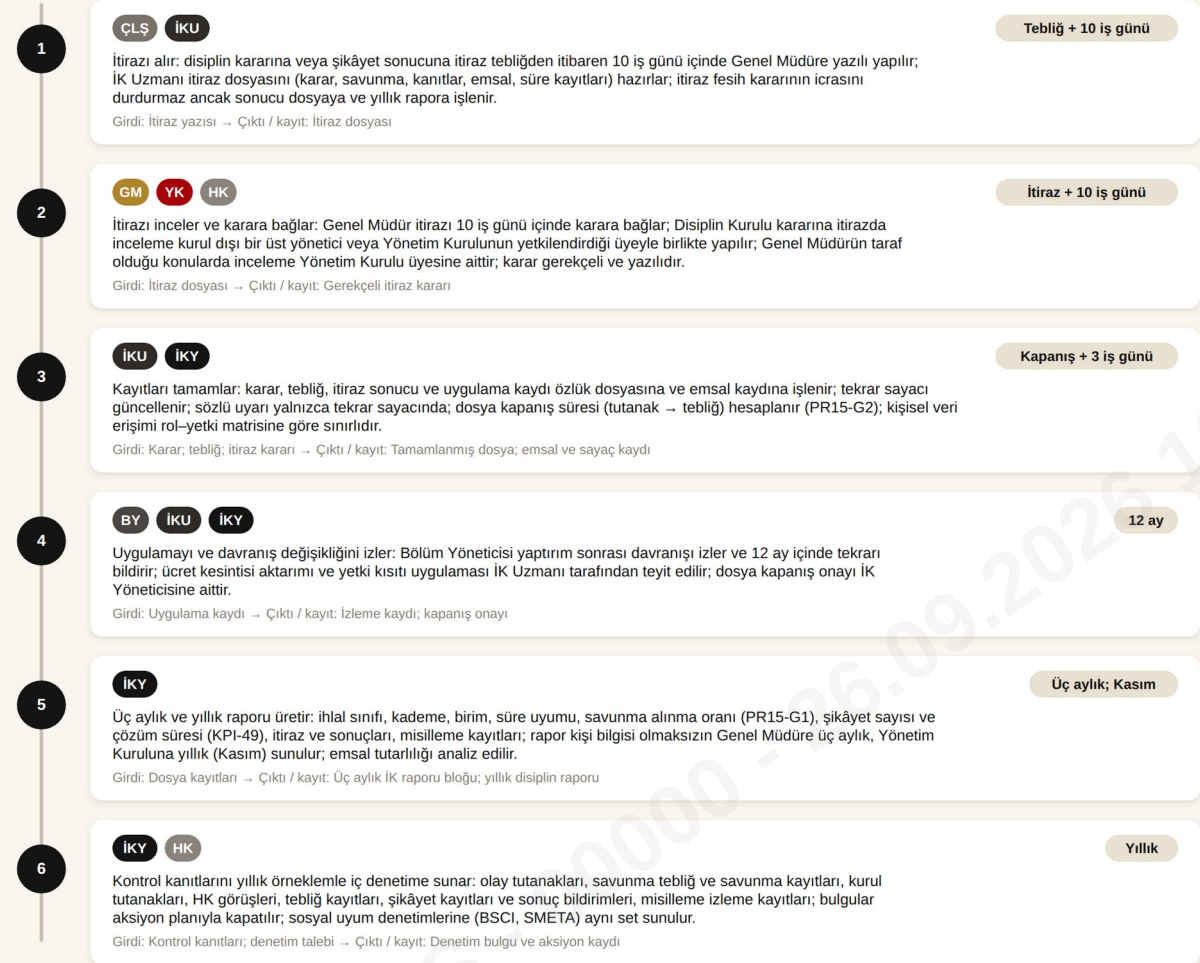
Şekil 14 6.5 Şikâyet kanalı, inceleme ve çözüm — adım şeridi

6.6 İtiraz, kayıt, izleme ve raporlama (K.01)

Disiplin kararına veya şikâyet sonucuna itiraz tebliğden itibaren 10 iş günü içinde Genel Müdüre yapılır ve 10 iş günü içinde gerekçeli karara bağlanır; kurul kararına itiraz kurul dışı bir üst yönetici veya Yönetim Kurulu üyesiyle incelenir ve Genel Müdürün taraf olduğu konularda inceleme Yönetim Kurulu üyesine aittir. Karar, tebliğ, itiraz sonucu ve uygulama kaydı özlük dosyasına ve emsal kaydına işlenir, tekrar sayacı güncellenir ve dosya kapanış süresi hesaplanır; Bölüm Yöneticisi davranış değişikliğini 12 ay izler. Üç aylık ve yıllık disiplin ve şikâyet raporu kişi bilgisi olmaksızın Genel Müdüre ve Yönetim Kuruluna sunulur; emsal tutarlılığı analiz edilir ve kontrol kanıtları yıllık örnekleme iç denetime ve sosyal uyum denetimlerine sunulur.

6.6 İtiraz, kayıt, izleme ve raporlama (K.01)

Adım · sorumlu · girdi → çıktı · zaman · kontrol noktası



KURAL

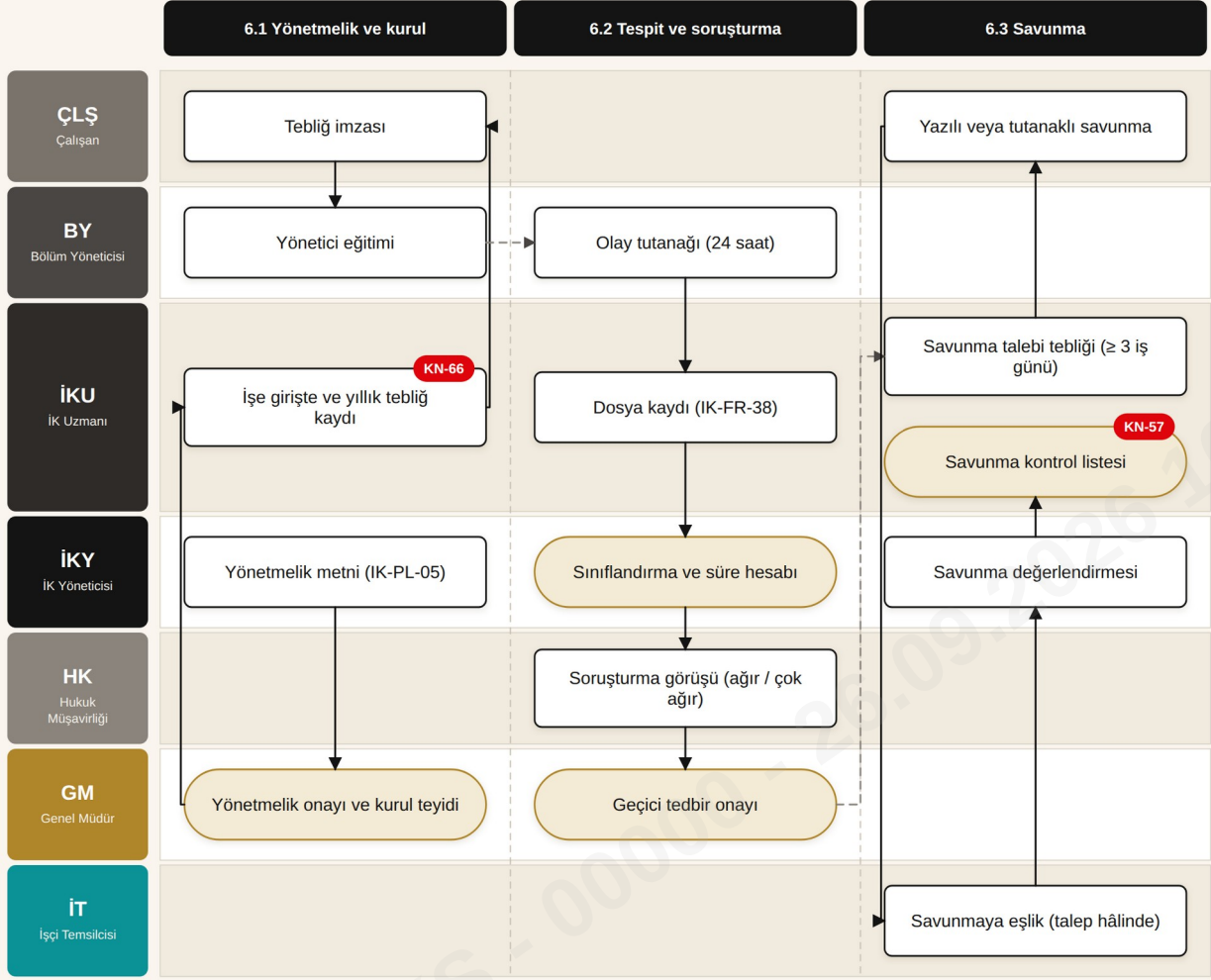
İtiraz 10 iş günü içinde Genel Müdüre yapılır ve 10 iş günü içinde karara bağlanır; kurul kararına itiraz kurul dışı bir üyeyle incelenir. Disiplin ve şikâyet istatistikleri kişi bilgisi olmaksızın raporlanır; emsal tutarlılığı yıllık analiz edilir ve tutarsızlık gözden geçirme tetkileycisidir.

İK-PR-15 · v1.0 · 6.6

Şekil 15 6.6 İtiraz, kayıt, izleme ve raporlama — adım şeridi

Kulvarlı Akış — Bölüm A

Kulvar = rol · sütun = aşama · kırmızı rozet = kontrol noktası · kesikli ok = aşamalar arası geçiş



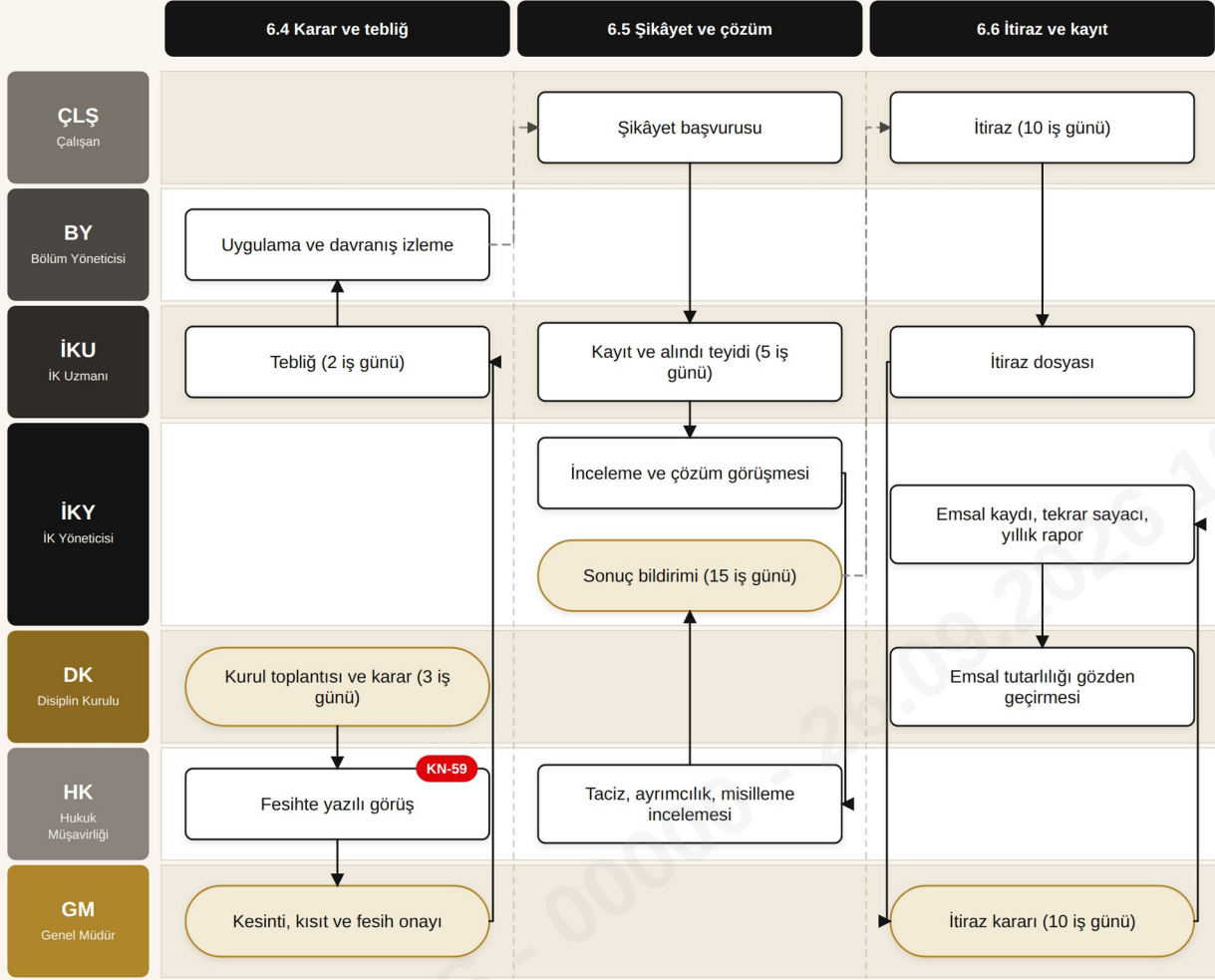
— Adım Onay / karar Dış taraf **KN-xx** Kontrol noktası

İK-PR-15 · v1.0 · Akış A

Şekil 16 Kulvarlı akış şeması, Bölüm A — 6.1 yönetmelik ve kurul, 6.2 tespit ve soruşturma, 6.3 savunma

Kulvarlı Akış — Bölüm B

Kulvar = rol · sütun = aşama · kırmızı rozet = kontrol noktası · kesikli ok = aşamalar arası geçiş



— Adım Onay / karar Dış taraf **KN-xx** Kontrol noktası

İK-PR-15 · v1.0 · Akış B

Şekil 17 Kulvarlı akış şeması, Bölüm B — 6.4 karar ve tebliğ, 6.5 şikâyet ve çözüm, 6.6 itiraz ve kayıt

Yıllık Disiplin ve Şikâyet Takvimi

Ay bazında sabit olaylar · sorumlu · kırmızı = Genel Müdür / Disiplin Kurulu · olay bazlı süreler süre çizelgesinde (IK-PL-05) ve adım şeritlerinde

Oca	Disiplin Kurulu üye ve yedek listesinin yıllık teyidi; emsal kaydı ve tekrar sayacının yıl başı kontrolü; önceki yıl açık dosyalarının kapanışı	GM · İKY · HK
Şub	Yıllık disiplin ve şikâyet raporu taslağı; emsal tutarlılığı analizi; işe iade ve dava sonuçlarının değerlendirilmesi	İKY · HK
Mar	Prosedürün ve yönetmeliğin yıllık gözden geçirmesi; içtihat ve mevzuat taraması; toplu iş sözleşmesi hükümlerinin işlenmesi	İKY · HK · İT
Nis	Genel Müdür onayı; disiplin yönetmeliğinin tüm çalışanlara yıllık tebliği ve tebliğ kaydı (KN-66); yönetici ve işçi temsilcisi eğitimi	GM · İKU · BY · İKY
May	Tebliğ kapsamının %100'e tamamlanması; şikâyet kanalı ve misilleme yasağının yıllık duyurusu; birinci çeyrek raporu (KPI-49, PR15-G1, G2, G3)	İKU · İKY
Haz	Misilleme izleme kayıtlarının üç aylık kontrolü; açık şikâyet ve disiplin dosyalarının süre uyumu kontrolü	İKY · HK
Tem	Sosyal uyum denetimleri (BSCI, SMETA) için disiplin ve şikâyet kanıt setinin hazırlanması; yarıyıl raporu	İKY
Ağu	İkinci çeyrek raporu; yeni atanan yöneticiler için tutanak ve savunma eğitimi; Disiplin Kurulu çekilme kuralının hatırlatılması	İKY · BY
Eyl	Misilleme izleme kontrolü; şikâyet çözüm süresi analizi ve kök neden; işçi temsilcileriyle şikâyet kanalı değerlendirmesi	İKY · İT
Eki	İç denetim örnekleme (savunma, süre, tebliğ, emsal); kayıt erişim kontrolü (IK-PR-07)	İKY · HK · BT
Kas	Yıllık disiplin ve şikâyet raporunun Yönetim Kuruluna sunumu (kişi bilgisi olmaksızın); üçüncü çeyrek raporu; gözden geçirme tetikleyicilerinin değerlendirilmesi	GM · İKY · YK
Ara	Emsal kaydının ve tekrar sayacının yıl sonu güncellemesi; süresi dolan kayıtların IK-PR-08'e göre imha planı; gelecek yıl eğitim planı girdisi	İKU · İKY

IK-PR-15 · v1.0 · Takvim

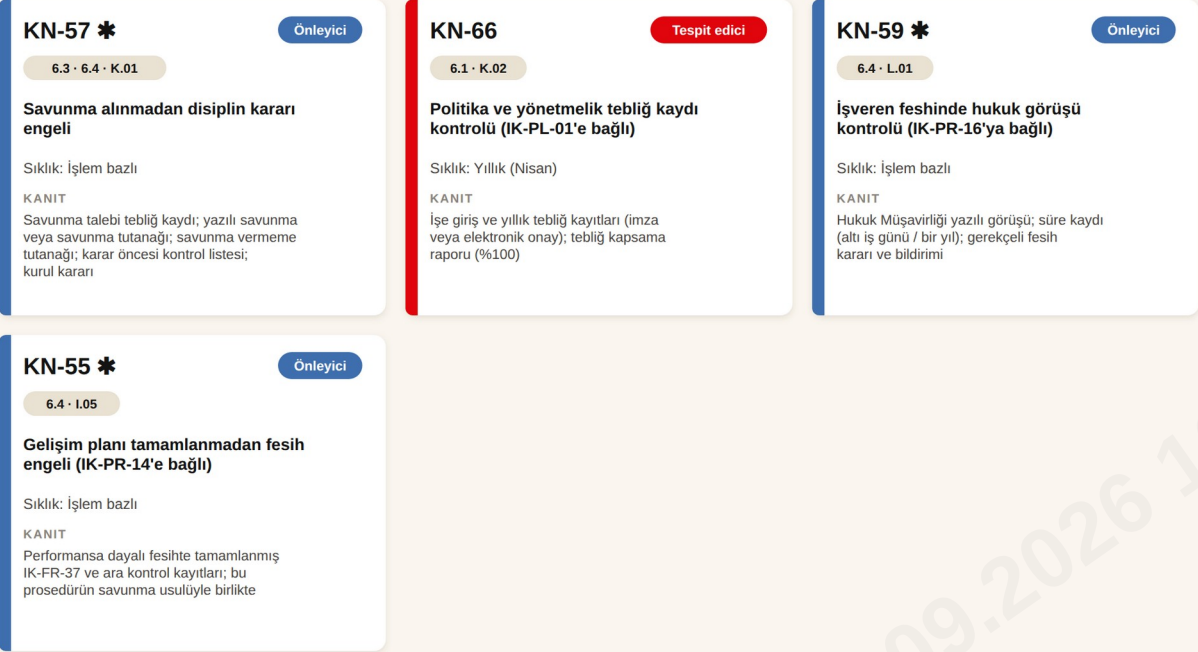
Şekil 18 Yıllık disiplin ve şikâyet takvimi — ay bazında sabit olaylar ve sorumlular

7 Kontrol noktaları kaydı

Bu prosedürün doğrudan kontrol noktası savunma alınmadan disiplin kararı engelidir (KN-57); önleyici niteliktedir, işlem bazlı işletilir ve karar öncesi kontrol listesiyle belgelenir. Politika ve yönetmelik tebliğ kaydı kontrolü (KN-66), işveren feshinde hukuk görüşü kontrolü (KN-59) ve gelişim planı tamamlanmadan fesih engeli (KN-55) yaptırımın dayanağını ve feshin geçerliliğini güvence altına alan bağlı kontrollerdir; IK-PL-01, IK-PR-16 ve IK-PR-14 kapsamında raporlanır. Kanıt üretmeyen kontrol işletilmiş sayılmaz; kontroller IK-OD Evreni 04_KONTROLLER sekmesindeki kodlarla izlenir.

Kontrol Noktası Haritası

Bir doğrudan kontrol (KN-57) · üç bağılı kontrol (KN-55 · KN-59 · KN-66) · tür · sıklık · kanıt · * görev ayrılığı



İK-PR-15 · v1.0 · Kontroller

Şekil 19 Kontrol noktası haritası — doğrudan ve bağılı kontroller; tür, sıklık ve kanıt

Kontrolün işletilmesi her dosyada savunma talebi tebliğ kaydı, savunma metni veya tutanağı (ya da savunma vermeme tutanağı) ve İK Uzmanı imzalı karar öncesi kontrol listesiyle teyit edilir; savunma alınma oranı üç aylık raporlanır. Kontrol kanıtlarının varlığı ve yeterliliği İç Denetim tarafından yıllık örnekleme, müşteri sosyal uyum denetimleri tarafından disiplin ve şikâyet dosyalarında test edilebilir; savunmasız karar, tebliğsiz kural, kaçırılan süre, çekilme ihlali ve misilleme tespiti aynı ay Genel Müdüre raporlanır ve ilgili işlem geçersiz sayılır.

8 Sistem ve kayıt ortamları

Disiplin ve şikâyet dosyalarının kayıt sahibi ortamı İK güvenli dosya alanının kısıtlı disiplin, kurul ve şikâyet klasörleridir; karar ve tebliğ kayıtları özlük dosyasına işlenir; emsal kaydı ve tekrar sayacı İK bilgi sisteminin disiplin modülünde tutulur (İL-X-01). Disiplin yönetmeliği İK belge yönetim alanında yayımlıdır ve tebliğ kayıtları İK bilgi sisteminde ve özlük dosyasında bulunur; şikâyet klasöründe şikâyetçi ve tanık kimliği maskelenir ve yalnızca İK Yöneticisi ile Hukuk Müşavirliği tarafından açılabilir.

Kayıt Sahibi Ortam Haritası

Kayıt → kayıt sahibi ortam → kopya/arşiv · erişim rozetleri

KAYIT	KAYIT SAHİBİ ORTAM	KOPYA / ARŞİV	ERİŞİM
Disiplin yönetmeliği ve tebliğ kayıtları	İK belge yönetim alanı (yayınli sürüm); tebliğ kaydı İK bilgi sistemi + özlük dosyası	Oryantasyon dosyası (İK-PR-06)	Tüm çalışanlar (yönetmelik); İKU (
Olay tutanakları ve sözlü uyarı kayıtları	İK güvenli dosya alanı — disiplin klasörü (dosya bazlı)	Bölüm kopyası (tutanak aslı İK'da)	BY (kendi birimi) İKU İKY
Soruşturma dosyaları (İK-FR-38): rapor, tanık ifadeleri, kanıtlar, savunma	İK güvenli dosya alanı — disiplin klasörü (kısıtlı)	HK dosyası (kopya)	İKY İKU HK DK üyeleri (dosya bazlı)
Disiplin Kurulu tutanakları ve kararları	İK güvenli dosya alanı — kurul klasörü (kısıtlı)	Özlük dosyası (karar ve tebliğ)	GM İKY HK; ilgili çalışan (kendi kararı)
Tebliğ kayıtları, itiraz dosyaları ve kararları	İK güvenli dosya alanı — disiplin klasörü + özlük dosyası	—	İKU İKY GM (itiraz) HK
Şikâyet kayıtları, inceleme raporları ve sonuç bildirimleri	İK güvenli dosya alanı — şikâyet klasörü (kısıtlı, şikâyetçi kimliği maskeli)	Etik hattı kaydı (İK-PL-04)	İKY HK; İKU (kayıt); GM (itiraz)
Emsal kaydı ve tekrar sayacı	İK bilgi sistemi — disiplin modülü (kayıt sahibi)	Yıllık disiplin raporu (anonim)	İKY İKU; DK (emsal karşılaştırması)
Misilleme izleme kayıtları	İK güvenli dosya alanı — şikâyet klasörü (kısıtlı)	—	İKY HK GM

İK-PR-15 · v1.0 · Kayıt ortamları

Şekil 20 Kayıt sahibi ortam haritası — kayıt, ortam, kopya ve erişim

Disiplin ve şikâyet kayıtları kişisel veridir ve rol–yetki matrisine göre yalnızca görevli kişilerce erişilir; Bölüm Yöneticisi yalnızca kendi düzenlediği tutanaklara ve kendi birimine ilişkin kararlara erişir, tanık ifadelerine ve şikâyetçi kimliğine erişemez; çalışan kendi dosyasındaki karar, savunma ve tebliğ kayıtlarını görebilir. Kamera ve sistem kayıtları KVKK'ya uygun olarak yalnızca soruşturma amacıyla ve süreyle sınırlı kullanılır; disiplin modülü erişimleri yılda bir (Ekim) gözden geçirilir (İK-PR-07).

9 Performans göstergeleri

Aşağıdaki göstergeler üç aylık İK raporunda sabit blokta yer alır. KPI-49 tanım ve formülüyle İK-OD Evreni 05_KPI sekmesinden değiştirilmeden alınır; savunma alınma oranı (PR15-G1), disiplin dosyası kapanış süresi (PR15-G2) ve misilleme tespiti sayısı (PR15-G3) Evren setinde karşılığı bulunmayan prosedür işletim göstergeleridir ve 'Evren setine ek' olarak işaretlenir. Bağlılık skoru İK-PL-01 kapsamında, gelişim planı ve fesih göstergeleri İK-PR-14 ve İK-PR-16'da raporlanır; yıllık disiplin raporu ihlal sınıfı, kademe ve birim dağılımını kişi bilgisi olmaksızın sunar.

Gösterge Kartları

Bir Evren göstergesi (KPI-49) · üç prosedür işletim göstergesi (PR15-G1 · G2 · G3, Evren setine ek) · üç aylık İK raporunda sabit blok; yıllık disiplin raporu kişi bilgisi olmaksızın



IK-PR-15 · v1.0 · Göstergeler

Şekil 21 Gösterge kartları — hedef ve yön

Hedef dışı kalan her gösterge için raporda kök neden ve aksiyon belirtilir; şikâyet çözüm süresinin iki çeyrek üst üste 15 iş gününü aşması, savunma alınma oranının %100'ün altına düşmesi ve her misilleme tespiti gözden geçirme tetikleyicisidir. Disiplin dosyası kapanış süresinin süre çizelgesini aşması dosya bazında nedeniyle raporlanır; kaçırılan hak düşürücü süre aynı ay Genel Müdüre ve Hukuk Müşavirliğine bildirilir.

10 Kayıtlar ve saklama süreleri

Saklama Süresi Çizelgesi

Her kayıt için yasal / kurumsal saklama süresi · imha İK-PR-08 ile



IK-PR-15 · v1.0 · Saklama

Şekil 22 Saklama süresi çizelgesi — kayıt bazında süre ve sorumlu

Saklama süreleri, ilgili mevzuatta daha uzun süre öngörülmesi hâlinde o süreye göre uygulanır; disiplin kararları, savunma, tebliğ, itiraz ve şikâyet kayıtları işe iade, tazminat ve ayrımcılık davalarında ispat yükü dikkate alınarak özlük dosyası süresine (ayrılış + 10 yıl), emsal kaydı on yıla, olay tutanakları ve sözlü uyarı kayıtları beş yıla tabidir; tekrar sayacında 12 ayı geçen ihlal kademe hesabında dikkate alınmaz. Süre sonunda imha IK-PR-08'e göre tutanakla yapılır; devam eden dava, denetim, kurum incelemesi veya itiraz bulunan kayıtlar süreç sonuçlanana kadar imha edilmez.

11 İstisna, sapma ve acil durum yönetimi

Bu bölüm, prosedürün işletilemediği veya sapma gerektiren beş durumu ve her biri için uygulanacak kuralı tanımlar. Her sapma istisna kaydına işlenir ve Genel Müdür onayına tabidir; savunmasız karar, tebliğ edilmemiş kurala dayanan yaptırım, süresi geçmiş fesih hakkı, tutanaksız isnat, çekilme ihlali, yasal sınırı aşan ücret kesintisi ve misilleme hiçbir durumda istisna konusu yapılamaz.

İstisna, Sapma ve Acil Durum Kuralları

Durum → uygulanacak kural · her sapma istisna kaydına işlenir ve onay makamına tabidir

11.1 İstisna kaydı

Bu prosedürden her sapma, nedeni, süresi ve telafi edici kontrolüyle İK Yöneticisi tarafından istisna kaydına işlenir ve Genel Müdür tarafından onaylanır. Savunma alınmadan karar, tebliğ edilmemiş kurala dayanan yaptırım, süresi geçtikten sonra kullanılan fesih hakkı, tutanaksız isnat, çekilmesi gereken üyenin katıldığı kurul kararı, yasal sınırı aşan ücret kesintisi ve misilleme hiçbir durumda istisna konusu yapılamaz; tespit hâlinde işlem geçersizdir, iç denetim bulgusudur ve işlemi yürüten yönetici için IK-PL-05 anlamında ihlaldir.

11.2 Karar makamının veya kurul üyesinin taraf olması ve çekilme

Genel Müdürün, İK Yöneticisinin veya Hukuk Müşavirinin olayın tarafı, tanığı, şikâyet edileni veya ilgilinin akrabası olduğu dosyalarda ilgili üye çekilir ve yerini yazılı yedek üye alır; Genel Müdürün taraf olduğu dosyada kurul başkanlığı ve itiraz incelemesi Yönetim Kurulunun yetkilendirdiği üyeye aittir; İK Yöneticisi hakkındaki şikâyet doğrudan Genel Müdüre ve Hukuk Müşavirliğine yapılır; çekilme kararı tutanağa yazılır.

11.3 Çalışanın ulaşılabilmesi, raporlu veya izinli olması

Savunma talebi ve karar tebliği çalışana ulaşamadığında kayıtlı adrese noter yoluyla veya iadeli taahhütlü yapılır; raporlu veya izinli çalışanda savunma süresi dönüşten itibaren işler ve altı iş günü süresi Hukuk Müşavirliği görüşüyle izlenir; çalışan savunmasını e-posta veya yazılı olarak uzaktan verebilir; işten uzaklaştırma süresi rapor ve izinle çıkışamaz.

11.4 Acil güvenlik durumu ve derhal uzaklaştırma

Şiddet, tehdit, ağır İSG ihlali, alkol veya madde etkisi ya da varlıklara kasıtlı zarar gibi derhal müdahale gerektiren durumlarda Bölüm Yöneticisi çalışanı işyerinden anında uzaklaştırır, güvenlik ve İSG Birimini bilgilendirir ve 24 saat içinde tutanak düzenler; uzaklaştırma ücretlidir ve yaptırım değildir; soruşturma ve savunma usulü aynen uygulanır; kolluk bildirimi Hukuk Müşavirliği görüşüyle yapılır.

11.5 Toplu ihlal, toplu şikâyet ve dış bildirim

Aynı olaya bağlı birden fazla çalışanı ilgilendiren ihlal veya şikâyet her çalışan için ayrı dosya açılır ve savunma ayrı alınır; kararlar aynı toplantıda ve emsal tutarlılığıyla verilir; müşteri, denetim kuruluğu, kamu kurumu veya sendika kanalıyla gelen şikâyetler aynı usulle kaydedilir ve Genel Müdür ile Hukuk Müşavirliğine aynı gün bildirilir; iş müfettişi veya kurum incelemesi hâlinde belge seti Hukuk Müşavirliği koordinasyonunda sunulur.

IK-PR-15 · v1.0 · İstisnalar

Şekil 23 İstisna, sapma ve acil durum kuralları — beş durum ve uygulanacak kural

KURAL

Taraf olan karar makamı çekilir ve yerini yazılı yedek alır; ulaşılabilmeyen, raporlu veya izinli çalışana tebliğ noter yoluyla yapılır ve süreler Hukuk Müşavirliği görüşüyle izlenir; acil güvenlik durumunda anında

uzaklaştırma ücretlidir ve yaptırım değildir; toplu ihlalde her çalışan için ayrı dosya ve ayrı savunma; dış kanaldan gelen şikâyet aynı gün Genel Müdür ve Hukuk Müşavirliğine bildirilir.

12 Eğitim ve yetkinlik gereksinimleri

Yetkinlik ve Eğitim Yolu

Rol bazında gerekli yetkinlik · kanıt · yenileme sıklığı

GM Genel Müdür YETKİNLİK Disiplin Kurulu başkanlığı; orantılılık ve emsal ilkesi; fesih onay koşulları ve süreler; itiraz incelemesi; misilleme yasağı ve çekilme kuralı KANIT Prosedür bilgilendirmesi (2 saat); yıllık içtihat tazelemesi Yıllık	İKY İK Yöneticisi YETKİNLİK Soruşturma tekniği ve tanık ifadesi; ihlal sınıflandırması; savunma usulü; kurul raporloluğu; şikâyet inceleme ve arabuluculuk; misilleme izleme; iş hukuku ve KVKK KANIT Prosedür eğitimi; iş hukuku ve içtihat eğitimi; soruşturma ve görüşme teknikleri Yıllık	İKU İK Uzmanı YETKİNLİK Dosya kaydı ve süre çizelgesi; savunma talebi ve karar tebliği usulü; noter ve tutanak; IK-FR-38; şikâyet kaydı; emsal kaydı ve tekrar sayacı; kişisel veri kuralları KANIT Prosedür ve form eğitimi; KVKK farkındalık eğitimi Yıllık	BY Bölüm Yöneticisi YETKİNLİK Olay tutanağı düzenleme (24 saat); kayıtlı sözlü uyarı; savunma hakkı ve süreler; misilleme yasağı; şikâyet çözüm görüşmesi; davranış izleme KANIT Yönetici temel programı (Z8) disiplin modülü; Nisan yıllık eğitimi Atamada; yıllık	HK Hukuk Müşavirliği YETKİNLİK Fesih geçerliliği ve süreler; taciz, ayrımcılık ve misilleme incelemesi; kurul üyeliği; kolluk ve kurum bildirimleri; sosyal uyum denetimi gereklilikleri KANIT Yıllık içtihat taraması; sosyal uyum standartları bilgilendirmesi Yıllık
--	---	---	---	---

IK-PR-15 · v1.0 · Eğitim

Şekil 24 Yetkinlik ve eğitim yolu — rol bazında gereksinim, kanıt ve yenileme

Prosedürün yürürlüğe girmesini izleyen 30 gün içinde tüm roller eğitim alır; eğitim kaydı IK-PL-07 kapsamında tutulur. Olay tutanağı düzenleme ve sözlü uyarı yetkisi, yönetici temel programının disiplin modülü tamamlanmadan Bölüm Yöneticisine verilmez; Disiplin Kurulu üyeleri ve yedekleri atamada kurul esasları, çekilme kuralı ve orantılılık ilkesi hakkında bilgilendirilir; işçi temsilcileri savunma ve şikâyet görüşmelerine eşlik esasları ile misilleme yasağı hakkında yıllık bilgilendirilir. Çalışanlar disiplin yönetmeliği, savunma hakkı, şikâyet kanalı ve itiraz usulü hakkında işe girişte ve her yıl Nisan tebliğinde bilgilendirilir.

13 Gözden geçirme ve revizyon

Gözden Geçirme ve Revizyon Döngüsü

Mart: yıllık disiplin ve şikâyet raporu, emsal ve itiraz kayıtlarıyla gözden geçirme · Nisan: Genel Müdür onayı ve yıllık tebliğ · altı tetikleyici



PLANSIZ REVİZYON TETİKLEYİCİLERİ

- 1 Mevzuat veya içtihat değişikliği: haklı ve geçerli nedenle fesih, savunma alma, süreler, ücret kesme cezası, ayrımcılık ve misilleme, kişisel veri kuralları; toplu iş sözleşmesi hükümleri
- 2 İşe iade veya tazminat kararı, iş müfettişi bulgusu, kurum incelemesi veya bordro kesintisine ilişkin uyumsuzluk
- 3 Misilleme tespiti; şikâyet çözüm süresinin iki çeyrek üst üste 15 iş gününü aşması; savunma alınma oranının %100'ün altına düşmesi; kaçırılan hak düşürücü süre
- 4 Emsal tutarlılığı analizinde aynı sınıf ihlale farklı kademe tespiti; Disiplin Kurulu çekilme kuralının ihlali
- 5 İç denetim, müşteri sosyal uyum denetimi (BSCI, SMETA, WRAP, SA8000) veya etik hattı bulgusu
- 6 Organizasyon değişikliği: Disiplin Kurulu üyelerinin değişmesi, yeni tesis, işçi temsilcisi seçimi veya sendikalaşma

Revizyon: yeni sürüm (yapısal v2.0 / küçük v1.x) → HK, BY temsilcisi ve İSG kontrolü → Genel Müdür onayı → 30 gün içinde tebliğ ve yönetici eğitimi → eski sürüm arşive

İK-PR-15 · v1.0 · Gözden geçirme

Şekil 25 Gözden geçirme ve revizyon döngüsü — yıllık plan ve plansız tetikleyiciler

Prosedür her yıl Mart ayında yıllık disiplin ve şikâyet raporu, emsal tutarlılığı analizi, itiraz ve şikâyet sonuçları, misilleme kayıtları, dava ve denetim sonuçları ile Hukuk Müşavirliğinin mevzuat ve içtihat taramasıyla İK Yöneticisi tarafından hazırlanan dosya üzerinden gözden geçirilir; Bölüm Yöneticileri temsilcisi uygulanabilirliği, İSG Birimi güvenlik ihlali bağlantılarını, işçi temsilcileri şikâyet kanalının işleyişini değerlendirir; revizyon Nisan ayında Genel Müdür onayıyla yürürlüğe girer ve disiplin yönetmeliğinin yıllık tebliğiyle birlikte duyurulur. Gözden geçirme, değişiklik gerekme dahi tutanakla kayda geçer. Aşağıdaki tetikleyicilerden herhangi biri plansız gözden geçirme başlatır:

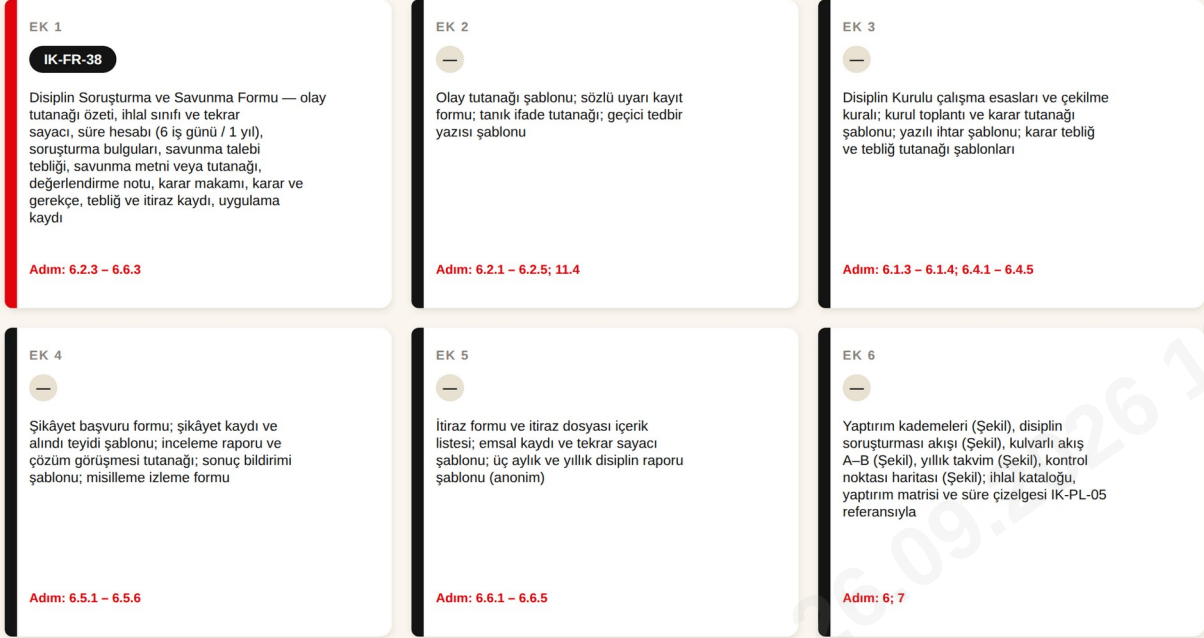
- Mevzuat veya içtihat değişikliği: haklı ve geçerli nedenle fesih, savunma alma, süreler, ücret kesme cezası, ayrımcılık ve misilleme, kişisel veri kuralları; toplu iş sözleşmesi hükümleri;
- İşe iade veya tazminat kararı, iş müfettişi bulgusu, kurum incelemesi veya bordro kesintisine ilişkin uyumsuzluk;
- Misilleme tespiti; şikâyet çözüm süresinin iki çeyrek üst üste 15 iş gününü aşması; savunma alınma oranının %100'ün altına düşmesi; kaçırılan hak düşürücü süre;
- Emsal tutarlılığı analizinde aynı sınıf ihlale farklı kademe tespiti; Disiplin Kurulu çekilme kuralının ihlali;
- İç denetim, müşteri sosyal uyum denetimi (BSCI, SMETA, WRAP, SA8000) veya etik hattı bulgusu;
- Organizasyon değişikliği: Disiplin Kurulu üyelerinin değişmesi, yeni tesis, işçi temsilcisi seçimi veya sendikalaşma.

Form şablonlarının, Disiplin Kurulu üye listesinin, tebliğ takviminin ve şikâyet kanalı iletişim bilgilerinin güncellenmesi prosedür revizyonu değildir; bunlar eklerin kendi sürüm düzeniyle ve tanımlı onay makamlarıyla kayda geçer. Karar makamlarının, kurul yapısının, savunma ve itiraz sürelerinin, yaptırım kademelerinin veya misilleme kurallarının değişmesi yapısal revizyondur (v2.0) ve İK-PL-05 ile birlikte ele alınır; metin düzeltilmesi ve adım eklemesi küçük revizyondur (v1.x). Her revizyon İK-PL-01 Bölüm 7.2'deki yaşam döngüsünden geçer ve 30 gün içinde tebliğ ve yönetici eğitimiyle yürürlüğe konur; yürürlükten kalkan sürüm arşivlenir.

14 Ekler

Ek Haritası

Formlar, kayıtlar ve şemalar — hangi adımda kullanıldığı



İK-PR-15 · v1.0 · Ekler

Şekil 26 Ek haritası — formlar ve şemalar ile kullanıldıkları adımlar

İK-FR-38 M4 Form Kütüphanesi modülünde ayrı dosya olarak üretilir ve bu prosedürün eki olarak aynı sürüm numarasıyla yayımlanır. İhlal kataloğu, yaptırım matrisi ve süre çizelgesi İK-PL-05'in ekleridir ve bu prosedürde referansla kullanılır; olay tutanağı, sözlü uyarı kaydı, tanık ifade tutanağı, geçici tedbir yazısı, kurul tutanağı, yazılı ihtar, tebliğ tutanağı, şikâyet başvuru ve sonuç bildirimi, misilleme izleme, itiraz formu ile emsal kaydı ve rapor şablonları İK Yöneticisinin sahipliğinde bu prosedürle birlikte sürümlenir ve belge ana listesinde ayrı satırlarda izlenir.

HAZIRLAYAN · KONTROL EDEN · ONAYLAYAN

Bu belge, aşağıdaki imzaların tamamlanmasıyla yürürlüğe girer. İmzalı asıl nüsha İK belge yönetim alanında saklanır; yürürlükten kalkan sürüm arşivlenir.

Rol	Ad Soyad	Unvan	Tarih	İmza
Hazırlayan		İK Yöneticisi		
Kontrol eden		Hukuk Müşaviri		
Kontrol eden		Üretim Yöneticisi (Bölüm Yöneticileri adına)		
Kontrol eden		İSG Uzmanı		
Onaylayan		Genel Müdür		