



## Geri Bildirim ve Şikayet Mekanizması

### 1. Geri Bildirim ve Şikayet Mekanizması Nedir?

Sulukule Gönüllüleri Derneği ("SGD"), çalışmalarını ve davranış kurallarıyla ilgili tüm paydaşlarından zamanında ve uygun bir şekilde geri bildirim almayı ve şikayetlere yanıt vermeyi taahhüt eder. Geri bildirim ve şikayetler profesyonelce ve adaletli, şeffaflığı ve hesap verebilirliği teşvik edecek bir şekilde ele alınır. Geri Bildirim ve Şikayet Mekanizması SGD'nin, faaliyetlerini yürütürken aşağıdaki konuları dikkate aldığını gösteren kurumsal bir yapıdır:

- Paydaşlarımızın itibarını, değerini ve onların dinlenilme ve tanınma haklarını teyit etmek,
- Paydaşlarımızın ihtiyaçlarını anlamak ve programlarımızı onların ihtiyaçlarını daha iyi karşılayacak şekilde düzenleyerek kalite ve etkiyi artırmak,
- Davranış kuralları dökümanı hakkında kurumsal farkındalığı artırmak ve SGD'nin Temel Etik ve Davranış Kuralları, Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Politika Belgesi, Cinsel Sömürü ve İstismarı Önleme Politika Belgesi, Çocuk Güvenliği Politikası ve Prosedürleri dokümanlarına aykırı olabilecek davranışlara müsamaha göstermediği konusunda paydaşları temin etmek.

### 2. Geri Bildirim ve Şikayet mekanizmasına kimler başvurabilir?

Sulukule Gönüllüleri Derneği'nden destek alan tüm yararlanıcılar, çalışanlar, gönüllüler, üyeler, danışmanlar ve işbirliği içerisinde bulunan paydaşlar kurumumuzun Geri Bildirim ve Şikayet mekanizmasına başvurabilirler. Kurumumuzun faaliyetlerine katılan ve kurumumuz ile temas halinde olan tüm paydaşlar, Derneğimizin politika belgelerine aykırı bir duruma maruz kalmaları veya gözlemlenmeleri veya SGD'den aldıkları hizmetlere ilişkin olumsuz veya olumlu geri bildirimlerini iletmek amacıyla Geri Bildirim ve Şikayet mekanizmamıza başvurabilirler.

### 3. Geri Bildirim ve Şikayet mekanizmasında hangi bildirimler değerlendirilir?

Geri Bildirim ve Şikayet mekanizması, Sulukule Gönüllüleri Derneği'nin sunduğu hizmetleri, düzenlediği etkinlikler ve tüm faaliyetleri ile ilgili olumlu ve olumsuz görüşlerinizi paylaşabileceğiniz bir mekanizma olmanın yanı sıra politika belgelerinin ihlali durumunda başvurulabilecek kurumsal bir yapıdır. Sulukule Gönüllüleri Derneği, sunduğu hizmetler ve işleyişi hakkında geri bildirim almaya, şikayetlere yanıt vermeye ve sunduğu desteği bu görüşler doğrultusunda geliştirmeyi amaçlamaktadır.

Dernek ofisini, SGD'nin kendi içerisinde ya da paydaşlarıyla birlikte yürüttüğü yüzyüze ya da çevrimiçi çalışma ortamlarını, SGD'nin etkinliklerinin gerçekleştiği fiziksel ve çevrimiçi ortamları, etkinliklere ek olarak bir araya gelen sosyalleşme alanlarını kapsar.

Aşağıdaki kategorilerde iletilen geri bildirim/şikayetler değerlendirilecektir:

- Sunulan hizmetler hakkında olumlu/olumsuz geri bildirim
- Operasyonel şikayetler (verilen hizmetlerde yaşanan gecikmeler vs.)
- Yolsuzluk (dolandırıcılık, hırsızlık vs.)
- Gizlilik ihlalleri
- Cinsel sömürü ve istismar
- Her türlü ayrımcılık
- Taciz, zorbalık ve sözlü taciz
- SGD Temel Etik ve Davranış Kuralları, Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Politika Belgesi, Cinsel Sömürü ve İstismarı Önleme Politika Belgesi, Çocuk Güvenliği Politikası ve Prosedürleri dokümanlarına aykırı olabilecek davranışlar

Geribildirim ve Şikayet Mekanizması kapsamında aşağıdaki geri bildirim/şikayet kategorileri değerlendirmeye alınmayacaktır:

- SGD ile ilgisi olmayan konular hakkındaki bildirimler/şikayetler

#### **4. Geri Bildirim ve Şikayet mekanizmasına nasıl başvurulur ve Süreç Nasıl İşler?**

SGD, herhangi türde ayrımcılık ve tacize kesinlikle taviz vermeyen ve ortaya çıkabilecek bu tür durumları görmezden gelmeyen bir hizmet ortamı sunmayı taahhüt eden bir kurumdur. Sulukule Gönüllüleri Derneği olarak size verdiğimiz hizmetler hakkında geri bildirim almak, aldığınız hizmete yönelik iletmek istediğiniz şikayetler var ise dinlemek ve sunduğumuz destekleri görüşeriniz doğrultusunda iyileştirmek istiyoruz. Bu kapsamda, diğer destek hatlarımızın dışında yalnızca geri bildirim ve şikayetlerinizi iletebilmeniz için oluşturulmuş aşağıdaki mekanizmaları kullanabilirsiniz.

Tarafımıza ulaşan her kişi ve kurumun bilgileri, gizlilik ilkelerine bağlı kalınarak, titizlikle değerlendirilecektir. Bu bilgiler yasal zorunluluklar dışında hiçbir sebeple üçüncü kişilerle paylaşılmayacaktır. Başvurunun değerlendirilmesi ve soruşturulması sırasında başvuru sahibinin ve diğer ilgililerin mahremiyetine özen gösterilir. Ayrıca SGD, yapılan bildirimlerin yararlanıcıların kurumumuzdan hizmet alma durumlarının etkilemeyeceğini de hatırlatır.

Dernek çalışanlarından birine aktarılan öneri, şikayet ve bildirim kişi olduğu gibi aşağıda belirtilen yollar üzerinden ilgili birime iletmekle sorumludur.

#### **Temel Etik ve Davranış Kurallarına Dair Şikayet, Bildirim ve Bilgilendirme Süreci:**

Öneri, şikayet ve bildirimde bulunmak isteyen kişiler [etik@sulukulegonulluleri.org](mailto:etik@sulukulegonulluleri.org) mail adresi üzerinden Türkçe ya da İngilizce olarak mesajlarını iletebilir. Aynı zamanda dernek binasında bulunan öneri ve şikayet kutusu dair ilgili mesaj iletebilir.

Şikayet ve geri bildirimlerinizin kapsamını anlayabilmek ve bize başvurduğunuz konu hakkında daha detaylı bilgi almak amacıyla sizinle iletişime geçmemiz gerekebilir. Geri Bildirim ve Şikayet mekanizmasına yapılan başvurular şikayetinizin alındığına dair 2 iş günü içerisinde cevaplandırılmaktadır. Başvurunun içeriğine göre nasıl bir yol izleyeceği ilgiliye 7 iş günü içerisinde bildirilir. Süreçler şeffaflığı ve bilginin doğru aktarımını sağlamak için zorunlu haller ve süreçte alınacak aksine kararlar dışında yazılı olarak yürütülür.

## **Toplumsal Cinsiyet Eşitliği, Cinsel Sömürü, Taciz ve Saldırıya Dair Şikayet, Bildirim ve Bilgilendirme Süreci:**

Toplumsal cinsiyet eşitliği belgesine uymayan ya da cinsel şiddete doğrudan veya dolaylı olarak maruz kaldığını düşünen kişi, buna tanık olan kişi veya grup, olayın niteliğinden emin olmasa dahi, bildirimde bulunabilir. Bildirimler, [bildirim@sulukulegonulluleri.org](mailto:bildirim@sulukulegonulluleri.org) mail adresi ya da dernek binasında bulunan öneri ve şikayet kutusu üzerinden iletilebilir. Böylece ilgili çalışma grubu, beyanı esas alarak Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Politika Belgesi ve Cinsel Şiddetle Mücadele Politika Belgesi ve Yönergesi dahilinde bildirimle ilgili harekete geçer.

Gelen öneri, şikayet ve bildirimlere en fazla 2 iş günü içerisinde mesajın alındığına dair cevap verilir. Başvurunun içeriğine göre nasıl bir yol izleyeceği ilgiliye 7 iş günü içerisinde bildirilir. Grup, süreci kişilik haklarını korumaya yönelik gizlilik ve aciliyet ilkelerine uygun olarak yürütür. Öncelik şiddeti durdurmak, devam etmesine imkan vermemektir. Sürecin kendisinin şiddete dönüşmesine sebep olmamak için, şiddetsizlik ilkeleriyle ve mümkün olduğunca süratle süreç işletilir. Sürecin tarafı kişiler, süreç boyunca ve tamamlandığında sürece ve sonuca dair bilgilendirilir. Bildirimde bulunan ve hakkında bildirim bulunan kişiler ihtiyaç duyduğu zaman süreçle ilgili bilgi almak üzere çalışma grubuyla iletişime geçebilir. Çalışma Grubu maili en geç 2 gün içerisinde cevaplar.

## **Cocuk Güvenliği Politika ve Prosedürlerine Dair Şikayet, Bildirim ve Bilgilendirme Süreci:**

SGD mensuplarının tamamının bu politika belgesinin ve davranış kurallarının ihlali durumuna tanık olması, kendilerine bildirilmesi veya çocuklardan aldıkları herhangi bir beyan ya da gözlemlerinin bulunması durumunda ihlali derhal odak kişiye iletmesi gerekmektedir. Bunun yanında çocuklar tarafından SGD mekanı içerisine yerleştirilmiş ve hedef grup tarafından bilinirliği sağlanmış şikayet kutusu aracılığıyla ihlalin öğrenilmiş olması da süreci başlatabilir. Ayrıca şikayetler, bildirimler, çocuk güvenliği ile ilgili öneriler ve sorular [cocukguvenligi@sulukulegonulluleri.org](mailto:cocukguvenligi@sulukulegonulluleri.org) mail adresi yoluyla da kuruma ulaştırılabilir. Mail adresinin yönetimi odak kişi tarafından sağlanır.

Odak kişiye sözlü, şikayet kutusu veya mail adresi yoluyla yazılı şekilde ulaşan riske veya zarara sebebiyet verir nitelikteki olay veya durum mücbir bir sebep yoksa aynı gün içerisinde, her halde en geç iki gün içerisinde izleme ekibinde yer alan yönetim kurulu üyesine iletilir. Bildirim sürecinde aciliyeti bulunan önlemler odak kişi tarafından alınır.

İzleme ekibinin değerlendirme sürecine gönüllü üye katılmaz. Bu üyenin boşluğu odak kişi ile doldurulur. Şikayet ya da bildirim konu durum veya olayın muhatabı çalışanlardan veya yönetim kurulu üyelerinden biri ise bu kişi değerlendirme aşamasında yer alamaz. Karar aşamasında gerekli görülürse ilgililer ile görüşmeler yapılması mümkündür. Çalışan ve yönetim kurulu tarafından yasalara, davranış kurallarına aykırı hareket edilmesi yoluyla çocuklar bakımından riskin ortaya çıktığı veya zarara sebep olduğu açıkça tespit edilebilir. Bunun yanında açık bir tespit yapılamasa dahi kurumun çocukların zarara uğrama riskini azaltma yönündeki çabalarına aykırı bir durumun oluşmaması amacıyla yoğun şüphenin varlığı da sürecin başlatılması için yeterlidir. Bunun yanında SGD çocuk güvenliği yol haritası da atılacak adımlar için yol göstericidir. Gerekli görüşmeler yapıp, incelemelerin tamamlanmasının ardından ihlale sebebiyet veren kişi veya kişilerin yalnızca uyarılmasıyla

yetinilebileceği gibi çocuk güvenliği eğitimi yeniden almaya yönlendirilebilir ya da kurumla ilişkisi tamamen sonlandırılabilir.

Tüm bunların yanında SGD mensupları tarafından yasalarca suç olarak tanımlanmış fiillerin gerçekleştirilmiş olması durumunda hukuki süreç başlatılıp, takip edilir. İhlalin boyutuyla ilişkili olarak, ihlale sebebiyet veren kişinin ve ihlalin önleyici olarak çocuk alanında çalışan diğer kurumlara bildirilmesi de mümkündür. Değerlendirme sürecinin tamamlanması sonucunda ihlale sebebiyet veren kişi ve ihlalin muhatabı çocuğa, bakım verenlerine sonuç hakkında odak kişi tarafından sözlü olarak bilgilendirme yapılır. İhlalin yenilenmesinin önüne geçilmesi için alınabilecek önlemler izleme ekibince görüşülüp, gerekirse prosedür ve davranış kurallarında değerlişikliğe gidilir. İhlalin söz konusu olduğu durumlarda çocuklarla yapılan görüşmeler sırasında çocuğa kendini kötü hissetmemesi için destek olmaya zen gösterilmeli gerekirse uzman desteğinden yararlanılmalıdır. Tüm süreç çocuğun özel hayatı da göz önüne alınarak gizlilik içerisinde yürütülür ancak çocuklarla çözümün bulunması, ihlalin yenilenmemesi amacıyla yukarıda bahsi geçen kişilere bilgilendirme yapılabileceği açık şekilde paylaşılır.