

Mülteci
Hakları
Merkezi

Refugee
Rights
Turkey

Mülteci Hakları Merkezi
Etkilenen Topluluklara Hesap Verilebilirlik
Çerçevesi

Onaylayan: Etik ve Uyum Yöneticisi – Direktör Yardımcısı
Yürürlük Tarihi: 1 Eylül 2022
Gözden Geçirme Tarihi: 1 Ağustos 2023

MÜLTECİ HAKLARI MERKEZİ – REFUGEE RIGHTS TURKEY

Refik Saydam Caddesi, Dilber Apartmanı No: 39/14, Şişhane İstanbul

Tel: (0850) 218 48 30 • Email: info@mhd.org.tr

MHM ETKİLENEN TOPLULUKLARA HESAP VEREBİLİRLİK (ETHV) ÇERÇEVESİ

1.Giriş

Mülteci Hakları Merkezi ("MHM"), Kuruluşlar Arası Daimi Komite'nin (Inter-Agency Standing Committee, IASC) Etkilenen Topluluklara Karşı Hesap Verebilirlik (Accountability to Affected Populations, AAP) Çerçevesini uygulamaya ve devamlılığını sağlamaya büyük özen gösterir.¹ Çerçeve, kuruluş içinde bir dizi politika, iç belge, eylem, faaliyet ve günlük çalışma programıyla hayata geçirilir.

Bir sivil toplum kuruluşu olan MHM, Türkiye'deki mültecilere, sığınmacılara ve diğer hassas durumdaki göçmenlere sahip oldukları haklar ve Türkiye'deki göç ve iltica prosedürleri hakkında bilgi vermek ve yasal koruma ve diğer ilgili hizmetlere erişimlerini güvence altına almak için doğrudan hukuki bilgi ve hukuki destek hizmeti sunar. MHM bu dezavantajlı gruplarla çalışırken hem topluluklara hem de MHM'nin çalışmalarını ve faaliyetlerini destekleyen paydaşlara çeşitli taahhütlerde bulunur. Bu politika belgesi, MHM'nin taahhütlerinden en önemlisi olan ETHV çerçevesini açıklamak üzere kaleme alınmıştır.

ETHV Çerçevesi üç ana bölümden oluşmaktadır: İlk bölümde, MHM'nin hesap verebilirlik ilkelerinin dayanağını oluşturan standartların kaynağı açıklanmaktadır. İkinci bölümde ETHV Çerçevesine MHM'nin kendi çalışma ve faaliyetleri kapsamında ana hatlarıyla değinilirken son bölümde ise ETHV çerçevesinin yıllık olarak nasıl gözden geçirildiği açıklanmaktadır.

2. ETHV Çerçevesi kaynakları

MHM, Türkiye'deki mülteciler, sığınmacılar ve diğer savunmasız göçmenlere (etkilenen topluluk) hukuki bilgi ve hukuki destek hizmetleri sunma faaliyetinde, insani yardım sektöründe doğrudan doğruya bu topluluklarla çalışan kuruluşlara kıyasla daha özel ve sınırlı bir etkileşime sahip olsa da; ETHV çerçevesini, mülteciler ve insani yardım alanındaki ana politika belgelerini referans alarak oluşturur. MHM'nin kendi çerçevesini üzerine inşa ettiği Temel İnsani Yardım Standartları ve Kuruluşlar Arası Daimi Komite (IASC) ETHV Çerçevesi aşağıda açıklanmıştır.

2.1. Temel İnsani Yardım Standartları (TİYS)

TİYS, insani yardım alanında çalışan kuruluş ve bireylerin, insani yardım konusunu nasıl geliştirebilecekleri, daha etkili ve verimli hale getirebilecekleri konusunda yönergeler ortaya koymaktadır. Bu standartlar, etkilenen topluluklara karşı hesap verebilirliği daha geniş bir alan

¹ Kuruluşlar Arası Daimi Komite (IASC), BM ve BM dışı insani yardım paydaşlarından oluşan, koordinasyon, politika geliştirme ve karar verme konusunda kurumlar arası benzersiz bir forumdur. Haziran 1992'de kurulan IASC, insani yardım politikaları geliştirir, insani yardımın çeşitli yönleri için net bir sorumluluk paylaşımı üzerinde anlaşmaya varır, müdahaledeki boşlukları belirler ve ele alır ve insani ilkelerin etkin bir şekilde uygulanmasını savunur.
<https://interagencystandingcommittee.org/iasc-revised-aap-commitments-2017-including-guidance-note-and-resource-list>

açar ve Cinsel Sömürü ve İstismarın Önlenmesi (Prevention of Sexual Exploitation and Abuse, PSEA) için mekanizmalar sunar.

Etkilenen toplulukların, programın oluşturulması sürecine aktif olarak katılıp etki edebildiği durumlarda söz konusu faaliyet ve hizmetlerin topluluğun ihtiyaçlarına göre şekillendirilmesi ve uzun vadede daha sürdürülebilir hale gelmesi çok daha mümkün olur ve toplulukların faaliyet ve hizmetlere erişim ihtimali de artar. Kuruluşlar ETHV'ye taahhütte bulunurken sahip oldukları gücü ve kaynakları sorumluluk bilinciyle ve etik değerlere uygun yönetmeyi taahhüt ederler.

Temel İnsani Yardım Standardı	Kalite kriteri
TİYS 1: Krizden etkilenen topluluklar ve insanlar, ihtiyaçlarına uygun yardımı gerektiği şekilde alırlar.	İnsani müdahale uygun ve gerektiği şekilde olmalıdır.
TİYS 2: Krizden etkilenen topluluklar ve insanlar, ihtiyaç duydukları insani yardıma doğru zamanda erişirler.	İnsani müdahale etkili ve zamanında olmalıdır.
TİYS 3: Krizden etkilenen topluluklar ve insanlara sağlanan insani yardım olumsuz sonuçlara yol açmaz ve bireyler kendilerine sağlanan insani yardım sonucunda daha hazırlıklı, dirençli olurlar, karşı karşıya oldukları riskler azalır.	İnsani müdahale, yerel kapasiteleri güçlendirmeli ve zararlı sonuçlar doğurmamalıdır.
TİYS 4: Krizden etkilenen topluluklar ve insanlar hak ve yetkilerini bilir, bilgiye erişir ve kendilerini etkileyen kararlara katılırlar.	İnsani müdahale iletişim, katılım ve geri bildirim dayalı olmalıdır.
TİYS 5: Krizden etkilenen topluluklar ve insanlar şikayetlerini iletmek üzere güvenli ve duyarlı mekanizmalara sahiptir	Şikayetler özenle karşılanır ve ele alınır.
TİYS 6: Krizden etkilenen topluluklar ve insanlar eşgüdümlü ve tamamlayıcı yardım alır.	İnsani müdahale eşgüdümlü ve tamamlayıcı olmalıdır.
TİYS 7: Kuruluşlar deneyim ve fikirlerden öğrendikçe krizden etkilenen topluluklar ve insanlar, kendilerine daha iyi yardım sağlanmasını bekleyebilirler.	İnsani yardım alanında çalışanlar öğrenmeye ve kendilerini geliştirmeye devam etmelidirler.
TİYS 8: Krizden etkilenen topluluklar ve insanlar, ihtiyaç duydukları yardımı yetkin ve iyi yönetilen personel ve gönüllülerden alırlar.	Çalışanların işlerini etkin bir şekilde yapmaları için gereken destek verilmeli, çalışanlara adil ve eşit davranılmalıdır.

TİYS 9: Krizden etkilenen topluluklar ve insanlar, kendilerine yardım eden kuruluşların kaynakları etkin, verimli ve etik değerlere uygun şekilde yönetmesini bekleyebilirler.

Kaynaklar, amaç ve hedef doğrultusunda sorumlu bir şekilde yönetilmeli ve kullanılmalıdır.

2.2. Etkilenen topluluklara hesap verebilirlik

IASC yöneticileri, 2011 yılında, topluluklarla etkileşim çerçevesinin bir parçası olan Etkilenen Topluluklara Karşı Hesap Verebilirlik Taahhütleri kapsamında beş taahhüt üzerinde anlaştılar. Bu gözden geçirilmiş versiyon, 20 Kasım 2017 tarihinde IASC yöneticileri tarafından Temel İnsani Yardım Standardı gibi temel gelişmeleri; IACS'nin Cinsel Sömürü ve İstismarın Önlenmesi (CSİÖ) de dahil olmak üzere, kurumlar arası topluluk temelli şikayet mekanizmaları ile ilgili çalışmalarını ve yerel paydaşlarla kurulan anlamlı işbirlikleri yansıtabilecek şekilde geliştirilmiş ve onaylanmıştır.

ETHV ilkelerini korumak için çalışan MHM, çalışanlarını yerine getirdikleri görevlerde bu çerçeveye her zaman bağlı kalmaya teşvik eder. Tüm ETHV Taahhütleri, MHM'nin programatik çalışmalarında ve idari işlevlerinde uygulanmaktadır:

1. Liderlik
2. Katılım ve Ortaklık
3. Bilgilendirme, Geri Bildirim ve Eylem
4. Sonuçlar

İnsan merkezli yaklaşım olarak da bilinen ETHV, etkilenen bireyleri ve ihtiyaçlarını program tasarımının merkezine yerleştirir. ETHV, topluluğu homojen bir varlık olarak görmek yerine, topluluk içindeki kadın, erkek, kız, erkek, yaşlı vb. gibi farklı grupların ihtiyaç ve kapasitelerini esas alır.

ETHV'de hesap verebilirliğin üç boyutu söz konusudur:

Dikkate almak; yürütülecek programların çeşitli aşamalarında alınması gereken kararlarda bireylerin söz sahibi olmalarını sağlamayı, topluluğun çeşitliliğini göz önünde bulundurmamayı ve en savunmasız kişilerin düşünce ve görüşlerini hesaba katmamayı ve bunlara ağırlık vermeyi ifade eder. Cinsiyet ve yaş gibi genel unsurların yanı sıra etnik köken, din, engellilik ve ırk gibi, kişinin görünürlüğü, sahip olduğu fırsatlar ve gücü üzerinde önemli sonuçları olan konuları da içeren bir kırılma analizi yapılır.

Hesap vermek; aktörlerin program süresince topluluğu bilgilendirmesini, plan ve taahhütlerin neler olduğunu, kararların nasıl ve neden alındığını, hangi süreçte olduğunu ana hatlarıyla ortaya koymasını ifade eder.

Sorumlu tutulmak; bir kuruluşun müdahalesinden etkilenen kişilerin müdahalenin niteliğini ve faaliyetlerin uygunluğunu değerlendirmesine, bu faaliyetlerin nasıl hayata geçirildiğini denetlemesine ve bu faaliyetlerin ihtiyaçları ne ölçüde karşıladığına dair geri bildirim vermesine olanak tanımayı ifade eder.

3. ETHV Taahhütlerine ilişkin MHM kılavuzu

Aşağıdaki kılavuz, MHM'nin faaliyetlerinde uygulayacağı ETHV'nin birincil kanallarını ortaya koyar.

IASC ETHV Taahhütleri	İlgili MHM politikaları, belgeleri ve/veya personelin durumu	Temel eylem ve faaliyetler
<p><u>Liderlik:</u> Ülke düzeyinde İnsani Yardım Program Döngüsü ve stratejik planlama süreçlerinde ETHV yaklaşımlarını zorunlu kılmak, kurumsallaştırmak ve entegre etmek ve acil durum öncesinde, sırasında ve sonrasında, cinsel sömürü ve istismar da CSİ dahil olmak üzere, etkilenen kişilerin şikayetlerini ve önceliklerini koordineli bir şekilde teşvik etmek, dinlemek ve bunlara göre hareket etmek için uygun yönetim sistemleri kurmak suretiyle Etkilenen Topluluklara Hesap Verebilirlik ve Cinsel Sömürü ve İstismarı Önleme (CSİÖ) ile ilgili düzenlemelere bağlılıklarını göstermek.</p>	<p><u>İlgili belgeler:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • MHM kuruluş tüzüğü • MHM İş Sözleşmesi, İşyeri Kuralları, Davranış Kuralları ve Gizlilik Sözleşmesi • MHM Geri Bildirim ve Şikayet Politikası • MHM ETHV Çerçevesi, • MHM Çocuk Koruma Politikası, • MHM CSİÖ Çerçevesi, • MHM Çıkar Çatışması ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası <p><u>İlgili personel kadroları:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Kıdemli Yönetim Ekibi • İzleme ve Değerlendirme personeli • Kıdemli Program Yöneticisi • Etik ve Uyum Yöneticisi 	<p>Çeşitlilik, ilgili MHM politika belgelerinin önemli bir parçasını teşkil eder.</p> <p>Amaca bağlı hesap verebilirliğin bir ifadesi olarak personel performans değerlendirmeleri gibi resmî mekanizmalar kullanılır.</p> <p>Tüm çalışanlar ve tüm alt kuruluşlar için bağlayıcı olan bir davranış kuralları düzenlemesi vardır.</p> <p>ETHV taahhütleri kılavuzu tüm ekip üyelerinin erişimine açıktır.</p> <p>ETHV taahhütleri programatik iş akışlarına ve ilgili örgütsel belgelere yansıtılır.</p> <p>MHM'nin CSİÖ taahhütleri hem MHM Davranış Kuralları'nda hem de CSİÖ Çerçevesinde açıkça tanımlanmıştır.</p> <p>Yeni işe alınanlara yönelik oryantasyon programında, ETHV taahhütleri, etik ve mesleki değerler ve CSİÖ hakkında bilgilendirme yapılır ve 6 ayda bir tüm personele yönelik tazeleme eğitimleri</p>

		düzenlenir.
<p><u>Katılım ve Ortaklık:</u> Etkilenen topluluklar arasında en fazla marjinalleştirilmiş ve risk altındaki kişiler de dahil olmak üzere kadınların, kız çocukların, erkek çocukların ve erkeklerin hayatlarını, esenliklerini, onurlarını ve korunmalarını etkileyecek konularda karar alma süreçlerine aktif olarak katılmalarına olanak tanıyan kolektif/eşgüdümlü, insan merkezli yaklaşımları besleyen ve destekleyen mekanizmalar benimsemek. Topluluklarla uzun zamandır bir güven ilişkisi geliştirmiş olan yerel aktörlerle eşitlikçi ortaklıklar benimsemek ve sürdürmek.</p>	<p><u>İlgili belgeler:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • MHM kuruluş tüzüğü • MHM İş Sözleşmesi, İşyeri Kuralları, Davranış Kuralları ve Gizlilik Sözleşmesi • MHM Geri Bildirim ve Şikayet Politikası • MHM ETHV Çerçevesi, • MHM Çocuk Koruma Politikası, • MHM CSIÖ Çerçevesi, • MHM Çıkar Çatışması ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası • MHM değerlendirme formları/görüşme şablonları <p><u>İlgili personel kadroları:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Kıdemli Yönetim Ekibi • Kıdemli Program Yöneticisi • İzleme ve Değerlendirme personeli • Etik ve Uyum Yöneticisi 	<p>MHM'nin sağladığı doğrudan hukuki desteğin hukuki ve teknik bir yapıya sahip olması nedeniyle, hizmetin içeriği, kapsamı ve işleyişi konusunda yararlanıcıların katılımı sınırlı kalmaktadır. Yine de, izleme ve değerlendirmenin bir parçası olarak yararlanıcılardan düzenli olarak geri bildirimler ve ek girdiler alınmakta ve hizmet, kapsam ve yararlandırma yöntemlerine karar verirken bunlardan faydalanılmaktadır.</p> <p>Farklı yararlanıcı gruplar, özellikle de marjinalleştirilmiş kişi ve gruplar, düzenli izleme ve değerlendirme anketlerine ve görüşmelere katılmaya teşvik edilerek özel ihtiyaçlarının kapsanmasına çalışılır.</p> <p>Çalışanlar, kültürel yeterlilikle ilgili hükümler içeren bir davranış kuralları metni imzalar.</p> <p>Yeni işe alınanlara yönelik oryantasyon programında, Davranış Kuralları hakkında bilgilendirme yapılır ve 6 ayda bir tüm personele yönelik tazeleme eğitimleri düzenlenir.</p> <p>İlgili programın yöneticisi tüm personelin yerine getireceği görevler ve görev tanımları konusunda bir Standart İşleyiş Prosedürü (SİP) metni hazırlar ve bu metin sürekli yenilenir.</p>

<p><u>Bilgilendirme, Geri Bildirim ve Eylem:</u> Toplulukları bilgilendirmeye, dinlemeye, geri bildirimleri ele almaya ve düzeltici eylemlere olanak tanıyan kolektif ve katılımcı yaklaşımları besleyen ve destekleyen kurum mekanizmaları benimsemek. Cinsel sömürü ve istismar ile ilgili şikayetlerin raporlanması ve çözüme kavuşturulması için uygun mekanizmalar oluşturmak ve uygulanmasını desteklemek. Etkilenen toplulukların çeşitliliğine ve ifade ettikleri görüşlere duyarlı bir koruma ve yardım programı tasarlamak ve uygulamak.</p>	<p><u>İlgili belgeler:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• MHM Geri Bildirim ve Şikayet Politikası• MHM ETHV Çerçevesi,• MHM Çocuk Koruma Politikası,• MHM CSİÖ Çerçevesi,• MHM Çıkar Çatışması ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası• MHM değerlendirme formları/görüşme şablonları• Yararlanıcılar için çevrimiçi ve basılı bilgi/referans kaynakları <p><u>İlgili personel kadroları:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Kıdemli Yönetim Ekibi• Etik ve Uyum Yöneticisi• İzleme ve Değerlendirme personeli	<p>Mevcut hizmetlerin kapsamı ve süresi ile olası sonuçları ve hangi hizmetlerin sağlanamadığı konusunda, tüm potansiyel yararlanıcılara ilk görüşmede bilgi verilir.</p> <p>Mülteciler için bilgi materyalleri, birden fazla dilde ve birden fazla formatta sunulur.</p> <p>Bir şikayet prosedürü mevcuttur ve anonim başvurular da kabul edilir.</p> <p>Cinsel sömürü ve istismar ile ilgili şikayetlerin raporlanması ve ele alınmasına ilişkin mekanizmalar, Geri Bildirim ve Şikayet Politikasında ve MHM Şüpheli Kusurlu Davranış Bildirimlerim Soruşturulması Kılavuzunda ana hatlarıyla belirtilmiştir.</p> <p>Şikayet prosedürü yazılı bir biçimde kurum içinde dağıtılır.</p> <p>Yeni işe alınanlara yönelik oryantasyon programında, şikayet prosedürü hakkında bilgilendirme yapılır ve 6 ayda bir tüm personele yönelik tazeleme eğitimleri düzenlenir.</p> <p>Yararlanıcılar ve paydaşlar, geri bildirim ve şikayet mekanizmasına başvuru yöntemleri ve şikayet ve geri bildirimlerin değerlendirme standartları hakkında sosyal medya, internet siteleri ve kurum içine yerleştirilen panolar aracılığıyla düzenli olarak bilgilendirilir.</p> <p>Etik ve Uyum Yöneticisi, alınan tüm geri bildirimleri ve şikayetleri bir veritabanına</p>
--	---	--

		<p>kaydeder ve yürütülen süreçler ve alınan tedbirleri de kaydeder. Üç aylık aralıklarla gelen geri bildirimler ve şikayetlerin kök sebep analizi yapılır. Bu analiz, faaliyetlerimizin geliştirilmesi için öğretici bir mekanizma olarak hizmet eder ve Üst Düzey Yönetim Ekibine sunulur. Kök nedenleri analiz ederek, MHM, iyileştirme alanlarını belirlemeyi ve ortaya çıkan sorunları ele almak için gerekli önlemleri uygulamayı amaçlar.</p> <p>Program/proje döngülerinin sonunda, kurum içinde değerlendirilmek üzere, hizmetler hakkında geri bildirim ve şikayetlerle ilgili gönüllü yararlanıcılarla birlikte bir değerlendirme yapılır.</p>
<p><u>Sonuçlar:</u> ETHV ve CSIÖ ile ilgili sonuçların, Temel İnsani Yardım Standardı ve CSIÖ'deki Minimum İşleyiş Standardı gibi standartlar aracılığıyla kurum içinde ve kolektif düzeyde ölçülmesi; Kuruluşlar Arası Topluluk Temelli Şikayet Mekanizmaları ve beraberindeki Standart İşleyiş Prosedürünün yerleşmesi için En İyi Uygulama Kılavuzu.</p>	<p><u>İlgili belgeler:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • MHM Davranış Kuralları ve CSIÖ Politikası • MHM değerlendirme formları/görüşme şablonları • MHM Geri bildirim ve şikayet politikası, <p><u>İlgili personel kadroları:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Kıdemli Yönetim Ekibi • Etik ve Uyum Yöneticisi • İzleme ve Değerlendirme personeli 	<p>ETHV, özellikle yıl sonu itibarıyla, kapsamlı etki ve/veya sonuç değerlendirmeleri yoluyla kurumsal göstergelere yansıtılır.</p> <p>İzleme ve Değerlendirme sorumlusu ve diğer personel, program ihtiyaçlarını ve bağlamdaki olası değişiklikleri gözden geçirmek için aylık mali tablolarla birlikte görüşme ve anket sonuç ve analizlerini gözden geçirir.</p> <p>Geri bildirim ve şikayetler düzenli olarak analiz edilir ve çıkan sonuçlar program tasarımında değerlendirilir.</p> <p>MHM'nin yürüttüğü faaliyetlerin standartlara</p>

		uygunluğunu kontrol etmek ve gerekli denetim mekanizmalarını harekete geçirmek için IASC Minimum ETHV Standartları Kontrol Listesi düzenli olarak gözden geçirilir ve gerekli analizler yapılır.
--	--	--

4.ETHV Çerçevesine ilişkin MHM Taahhütleri

Aşağıdaki tabloda, MHM'nin yerine getirmeyi taahhüt ettiği kurum içi değer ve ilkeler özetlenmektedir. Liste, MHM'nin kurum içi değer ve ilkelerine karşılık gelen ilgili IASC ETHV taahhütleriyle birlikte verilmiştir.

IASC ETHV Taahhütleri	İlgili MHM Taahhütleri
<p><u>Liderlik:</u> Ülke düzeyinde İnsani Yardım Program Döngüsü ve stratejik planlama süreçlerinde ETHV yaklaşımlarını zorunlu kılmak, kurumsallaştırmak ve entegre etmek ve acil durum öncesinde, sırasında ve sonrasında, cinsel sömürü ve istismar da dahil olmak üzere, etkilenen kişilerin şikayetlerini ve önceliklerini koordineli bir şekilde teşvik etmek, dinlemek ve bunlara göre hareket etmek için uygun yönetim sistemleri kurmak suretiyle Etkilenen Topluluklara Hesap Verebilirlik ve Cinsel Sömürü ve İstismarı Önleme (CSİÖ) ile ilgili düzenlemelere bağlılıklarını göstermek</p>	<p>Bir mülteci hakları savunucusu olarak MHM hukuki bilgi ve hukuki desteği sunarak mültecileri, sığınmacıları ve çeşitli profillerden savunmasız göçmenleri güçlendirmeyi taahhüt eder. Aynı zamanda bir kapasite geliştirme aktörü olan MHM, hukuki yardımda bulunan uygulayıcıların niteliğini artırmak ve yeni uygulayıcılar kazanmak için hukukçulara yönelik seminerler verir. Son olarak, bunların yanı sıra çalıştaylar, seminerler ve referans materyalleri aracılığıyla mülteci haklarını yerel, ulusal ve uluslararası düzeyde savunur.</p> <p>ETHV ilkelerini korumak için çalışan MHM, çalışanlarını yerine getirdikleri görevlerde bu çerçeveye her zaman bağlı kalmaya teşvik eder. Tüm ETHV taahhütleri, MHM'nin programatik çalışmalarında ve idari işlevlerinde uygulanır.</p> <p>ETHV'nin Kurumsallaştırılması: MHM, ETHV'yi politika, prosedürler ve kuruluş kültürü içinde kurumsallaştırmaya çalışır. Bu yaklaşım, ETHV'yi kuruluşun değerlerinin, davranış kurallarının ve personel eğitiminin temel bir bileşeni olarak görmeyi içerir ve tüm personelin ve ortakların ETHV prensiplerini</p>

	<p>benimsemesini ve sürdürmesini sağlama amacını taşır.</p> <p>Yönetim Sistemleri Kurma: MHM, etkilenen kişilerin görüşlerini, önceliklerini ve taleplerini toplamayı, dinlemeyi kolaylaştırmak için uygun yönetim sistemleri kurar. Bu, geri bildirim mekanizmaları, şikayet kanalları ve etkilenen nüfusların güvenli ve gizli bir şekilde geri bildirimde bulunmalarına, endişelerini dile getirmelerine olanak tanıyan yapıları oluşturmayı içerir.</p> <p>CSİ'ye Karşı Koordinasyonlu Tepki: MHM, cinsel sömürü ve istismarın önlenmesi ve ele alınması için koordineli ve kapsamlı bir yaklaşım benimsemiştir. Bu, güçlü raporlama mekanizmalarının kurulması, soruşturmaların yapılması ve hayatta kalanlar için uygun destek ve koruma mekanizmalarının yerine getirilmesini içerir. MHM ayrıca CSİ'yi önleme ve yanıtlama konusunda personel eğitimini önceliklendirir, tüm danışanlar için güvenli ve sorumlu bir ortam oluşturur.</p>
<p><u>Katılım ve Ortaklık:</u> Etkilenen topluluklar arasında en fazla marjinalleştirilmiş ve risk altındaki kişiler de dahil olmak üzere kadınların, kız çocukların, erkek çocukların ve erkeklerin hayatlarını, esenliklerini, onurlarını ve korunmalarını etkileyecek konularda karar alma süreçlerine aktif olarak katılmalarına olanak tanıyan kolektif/eşgüdümlü, insan merkezli yaklaşımları besleyen ve destekleyen mekanizmalar benimsemek. Topluluklarla uzun zamandır bir güven ilişkisi geliştirmiş olan yerel aktörlerle eşitlikçi ortaklıklar benimsemek ve sürdürmek.</p>	<p>Yerlerinden edilmiş korunmaya muhtaç topluluklar, kuruluşun çalışmalarında kilit paydaşlardır. Her ne kadar MHM'nin sunduğu hizmet yerel yasal düzenlemeler çerçevesinde sınırlı ve bu anlamda doğası itibarıyla daha teknik bir nitelik arz ediyor olsa da, yararlanıcılardan ve hedef topluluklardan projenin uygulanması sırasında ve sonrasında ve özellikle de hizmet sağlama modelleri ve iletişim yöntemleri konusunda Geri Bildirim ve Şikayet Mekanizması, anket ya da odak grup tartışmaları gibi pek çok yöntemle geri bildirimler alınmakta ve programlarımızın hem geliştirilmesi hem de hayata geçirilmesi aşamalarında titizlikle değerlendirilmektedir.</p>
<p><u>Bilgilendirme, Geri Bildirim ve Eylem:</u> Toplulukları bilgilendirmeye, dinlemeye, geri bildirimleri ele almaya ve düzeltici eylemlere olanak tanıyan kolektif ve katılımcı yaklaşımları besleyen ve destekleyen kurum mekanizmaları benimsemek. Cinsel sömürü ve</p>	<p>Yerlerinden edilmiş korunmaya muhtaç topluluklar haklarını bilir, hizmet sunma yöntemleri konusunda geri bildirimde bulunmaya teşvik edilir ve almaya hak kazandıkları hizmetlerin niteliği hakkında bilgilendirilir.</p>

istismar ilgili şikayetlerin raporlanması ve çözüme kavuşturulması için uygun mekanizmalar oluşturmak ve uygulanmasını desteklemek. Etkilenen toplulukların çeşitliliğine ve ifade ettikleri görüşlere duyarlı bir koruma ve yardım programı tasarlamak ve uygulamak.

Hizmet almakta olan yerlerinden edilmiş korunmaya muhtaç topluluklar, kurumun, geri bildirim teşvik etmek için herkes tarafından ulaşılabilen ve ayrıca isimsiz olarak başvurma imkanı tanıyan bir şikayet prosedürüne sahip olduğunun farkındadır.

İlgili personelin bir şikayeti alma, işleme koyma, yanıtlama ve çözme sürecinde açık dahili belgelere erişme imkanı vardır.

Geri bildirim ve şikayetler düzenli olarak incelenir ve varılan sonuçlar program tasarımında değerlendirilir.

Duyarlı Koruma Programları: MHM, etkilenen toplulukların çeşitliliğine ve ifade edilen görüşlerine yanıt verebilecek şekilde koruma programları planlar, tasarlar ve yönetir. Bu, detaylı ihtiyaç değerlendirmeleri yapmayı, topluluklarla danışmayı ve programları onların belirli ihtiyaçları ve önceliklerini karşılayacak şekilde uyarlamayı içerir.

Kapasite Geliştirme: MHM, etkilenen toplulukları güçlendirmek ve onların karar alma süreçlerine aktif katılımını ve haklarına erişimini güçlendirmek için kapasite geliştirme girişimlerinin önemini kabul eder. Bu amaçla MHM, yasal uygulayıcılara eğitim, kaynaklar ve fırsatlar sunmaya odaklanır ve mevcut hukuki destek sağlayıcılarının kalitesini ve miktarını artırmayı hedefler. Hukuki destek uygulayıcılara gerekli bilgi ve becerileri kazandırarak, MHM mültecilere hukuki süreçlerde yol göstermelerini ve haklarını etkili bir şekilde korumalarını sağlamayı amaçlar.

Sonuçlar: ETHV ve CSIÖ ile ilgili sonuçların, Temel İnsani Yardım Standardı ve CSIÖ'deki Minimum İşleyiş Standardı gibi standartlar aracılığıyla kurum içinde ve kolektif düzeyde ölçülmesi; Kuruluşlar Arası Topluluk Temelli Şikayet Mekanizmaları ve beraberindeki Standart İşleyiş Prosedürünün yerleşmesi için En İyi Uygulama Kılavuzu.

MHM örgütün programlarının mültecilere ve yerlerinden edilmiş korunmaya muhtaç topluluklara hitap etmesini sağlamak için bir izleme ve değerlendirme personeli istihdam eder. Bu personel, bütün program boyunca yararlanıcılardan geri bildirim alınması ve biraraya getirilmesi sürecini koordine eder.

MHM'nin yürüttüğü faaliyetlerin standartlara uygunluğunu denetlemek ve gerekli denetim

	mekanizmalarını harekete geçirmek için IASC Minimum ETHV Standartları Kontrol Listesi düzenli olarak gözden geçirilir ve gerekli analizler yapılır.
--	---

5. Çerçevenin Gözden Geçirilmesi

MHM yönetimi, MHM'nin ETHV Çerçeve uygulamasını yasa ve yönetmeliklerde yapılan değişikliklere göre yıllık olarak gözden geçirecek ve çerçevenin uyumluluğunu ve en iyi şekilde uygulanmasını sağlayacaktır. Bu politika belgesi, her yıl Haziran ayında MHM yönetimi tarafından onaylanır ve Etik ve Uyum Yöneticisi tarafından gözden geçirilir. Değişiklikler personele e-posta ile bildirilir. Etik ve Uyum Yöneticisinin personel ile yaptığı düzenli toplantılarda bu politika belgesi hakkında bilgi verilir ve içerikle ilgili sorular yanıtlanır. MHM, gerekli gördüğü durumlarda, yıllık incelemeyi beklemeden belge üzerinde değişiklik yapma hakkını saklı tutar.

ETHV çerçevesi ile ilgili olarak, son yayınlanan IASC Minimum Standartlar Kontrol Listesi, Etik ve Uyum Yöneticisi tarafından yıllık olarak gözden geçirilir ve iyileştirilmesi gereken alanlar için eylem başlıkları oluşturulur. Sonuçlar, Etik ve Uyum yöneticisinin üç aylık raporunda yönetim ekibi ile paylaşılır.

Ayrıca, MHM, BMMYK Türkiye ETHV görev gücü toplantılarını, konuyla ilgili uluslararası tartışmaları düzenli olarak takip eder, Türkiye'deki diğer kuruluşların deneyim paylaşımları sayesinde gelişmeleri izler ve kendi ilke ve prosedürlerini belirlerken Görev Gücü'nün yol gösterici politika belgelerini temel alır.

6. Referans Belgeleri

Bu politika belgesi, ilgili ulusal mevzuatın yanı sıra temel uluslararası mevzuatla tam uyumlu olacak şekilde hazırlanmıştır. MHM, aşağıdaki temel yol gösterici belge ve standartları referans olarak bu politika belgesini oluştururken ilgili dokümanlarda ortaya konan ilkeleri tam anlamıyla uygulamak için büyük çaba sarf etmektedir. Bu politika belgesi, son gözden geçirildiği tarihte aşağıdaki dokümanlarla uyumlu hale getirilmiştir:

- Inter-Agency Standing Committee , Revised Commitments on Accountability to Affected Population and Protection From Sexual Exploitation and Abuse, November 2017, available at: <https://interagencystandingcommittee.org/system/files/2020-11/IASC%20Revised%20AAP%20Commitments%20endorsed%20November%202017.pdf>

- Statement by Principals of the Inter-Agency Standing Committee (IASC) on Accountability to Affected People in Humanitarian Action, available at:

<https://interagencystandingcommittee.org/accountability-and-inclusion/statement-principals-inter-agency-standing-committee-iasc-accountability-affected-people>

- AAP Operational Guidance, A toolit by UNHCR, September 2020, available at: https://www.unhcr.org/handbooks/aap/documents/UNHCR-AAP_Operational_Guidance.pdf
- UNHCR Policy on Age, Gender and Diversity, available at: <https://www.unhcr.org/5aa13c0c7.pdf>
- Inter- Agency Standing Committee Policy on Gender Equality and The Empowerment of Women and Girls in Humanitarian Action, November 2017, <https://aap-inclusion-psea.alnap.org/help-library/inter-agency-standing-committee-policy-on-gender-equality-and-the-empowerment-of-women>
- Inter- Agency Standing Committee Policy, Checklist to Protect from Sexual Exploitation and Abuse during COVID-19, available at: <https://interagencystandingcommittee.org/system/files/2020-06/IASC%20Checklist%20PSEA%20during%20COVID-19.pdf>
- IASC Guidelines, Inclusion of Persons with Disabilities in Humanitarian Action, 2019, available at: <https://interagencystandingcommittee.org/iasc-guidelines-on-inclusion-of-persons-with-disabilities-in-humanitarian-action-2019>
- United Nations, Convention on the Rights of Persons with Disabilities and Optional Protocol, <https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf>
- United Nations, Disability Inclusion Strategy, https://www.un.org/en/content/disabilitystrategy/assets/documentation/UN_Disability_Inclusion_Strategy_english.pdf

Ek:

Hesap Verilebilirlik Minimum Standartlar Listesi- MHM Uyum Durumu



Etkilenen
Topluluklara Hesap Ver