

Mülteci  
Hakları  
Merkezi

Refugee  
Rights  
Turkey

**Mülteci Hakları Merkezi**  
**Geri Bildirim ve Şikayet Politikası**

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 • E-posta: [info@mhd.org.tr](mailto:info@mhd.org.tr)

## MHM GERİ BİLDİRİM ve ŞİKAYET POLİTİKASI

### 1. İLKELER

Mülteci Hakları Merkezi ("MHM"), çalışmalarını ve iş süreçleriyle ilgili olarak tüm paydaşlarından zamanında ve usulüne uygun biçimde geri bildirim almayı ve alınan şikayetlere yanıt vermeyi taahhüt eder. Geri bildirim ve şikayetler profesyonel bir şekilde, adalet, şeffaflık ve hesap verilebilirliği teşvik eden bir biçimde ele alınır. MHM aşağıdaki amaçlarla bu konuya özellikle önem verir:

- a. paydaşlarımızın saygınlığını, değerlerini, fikirlerini ifade etme ve tanınma haklarını vurgulamak
- b. paydaşlarımızdan geri bildirim almak, bu doğrultuda onların ihtiyaçlarına daha iyi cevap verecek şekilde programlarımızda düzenlemeler yapmak ve bu şekilde program kalitesini ve programın yarattığı etkiyi iyileştirmek
- c. önemli sorunlara kurumun dikkatini çekerek bu sorunların düzeltilmesini sağlamak ve Mülteci Hakları Merkezi'nin herhangi bir uygunsuz davranışa toleransının olmadığı konusunda paydaşların güvenini tazelemek

Bu "Geri Bildirim ve Şikayet Politikası" belgesi, MHM yararlanıcıları (çoğunlukla sığınmacılar, mülteciler ve hassas durumdaki göçmenler olmakla birlikte, MHM'nin seminer ve eğitimlerine katılan avukatlar ve dava vekilleri ve MHM'nin doğrudan sağladığı hukuki yardım, eğitim ve diğer faaliyetlerden yararlanan tüm diğer şahıslar), ve kurumun misyonuna katılan diğer kişi ve kurumlar ve paydaşlardan gelen şikayetleri ele alırken uygulanacak standartları belirlemek amacıyla düzenlenmiştir. MHM personeline ilişkin kuralları, prosedürleri ve yaptırımları ele alan kurum içi şikayet mekanizması, MHM disiplin mekanizması ile düzenlenir ve iş sözleşmesi dahilinde tüm personele iletilir. Bu belge, MHM'nin aşağıdaki politika belgeleriyle bir bütün olarak değerlendirilmelidir:

1. Mülteci Hakları Merkezi'nin çalışma ve faaliyet alanını ortaya koyan tüzüğü,
2. MHM Etkilenen Topluluklar Hesap Verilebilirlik Çerçevesi,
3. MHM Davranış Kuralları,
4. MHM Çocuk Koruma Politika Belgesi,
5. MHM Cinsel Sömürü ve İstismarın Önlenmesi Çerçevesi,
6. MHM Çıkar Çatışması ve Yolsuzlukla Mücadele Politika Belgesi
7. MHM Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesi Politikası
8. MHM Kurum içi Şikayet Politikası
9. MHM Şüpheli Kusurlu Davranış Bildirimlerinin Soruşturulması Kılavuzu

### 2. STANDARTLAR

MHM, faaliyetlerinde Őu standartlara uymaktan sorumludur:

- TŪrk Medeni Kanunu, TŪrk Ceza Kanunu ve TŪrk İŐ Kanunu dahil olmak ũzere ilgili TŪrk yasa ve politikaları.
- BMMYK Etkilenen Gruplara KarŐı Sorumluluk GŖrev GŖcŖ Politika Belgeleri (<https://emergency.unhcr.org/entry/42554/accountability-to-affected-people-aap>, <https://www.3rpsyriacrisis.org/>)
- Kuruluşlar Arası Daimi Komite Hesap Verilebilirlik Őerçevesi (<https://interagencystandingcommittee.org/iasc-task-force-2-accountability-affected-people>)
- SPHERE Temel İnsani Yardım Standartları (<https://spherestandards.org/humanitarian-standards/core-humanitarian-standard/>)
- Temel İnsani Yardım Standartları (<https://www.chsalliance.org>)

MHM Ŗzellikle bu belgeyi hazırlarken yararlandığı bu standartların yanı sıra, faaliyetleri sırasında aşağıdaki kurum içi politikaları ve prosedŖrleri uygular. Bu politika belgelerindeki ilkelerin ihlali durumunda MHM Geri Bildirim ve Şikayet Politikası uygulanır ve bir soruŐtırma yŖrŖtŖlmesinin gerekli olması halinde “MHM ŐŖpheli Suistimal Bildirimlerinin SoruŐturulmasına Kılavuzu” prosedŖrŖ uygulanır.

### 3. Geri Bildirim ve Şikayet Mekanizmalarının Ŗnemi

Geri Bildirim ve Őikayet Mekanizmaları (GŐM), MHM'nin organizasyonunun hedeflerini yerine getirmesi, deđerlerini sŖrdŖrmesi ve taahhŖtlerini yerine getirmesi ićin esastır. Etkili bir Őekilde uygulandıđında, GŐM aŐađıdaki amaćlara hizmet eder:

- **GŖcŖ Asimetrilerini Ele Alma ve Hesap Verebilirliđi Sađlama:** Katılım ve karar verme sŖrećlerinde fırsatlar sunarak, GŐM gŖcŖ dengesizliklerini dŖzeltme sŖrecini baŐlatır ve yaŐ, cinsiyet veya diğer farklılıkları gŖzetmeksizin ćalıŐtıđımız bireyler ve topluluklara karŐı hesap verebilirliği teŐvik eder.
- **Uygunluđu Sađlama:** GŐM, MHM'nin deđiŐen ihtiyaćları ve uygunsuz faaliyetleri belirlemesine olanak tanır, bŖylece mŖdahalelerin, danıŐanların ihtiyaćlarına ve beklentilerine uygun ve duyarlı olmaya devam etmesini sađlamak ićin hızlı ve uygun Ŗnlemler alınmasına olanak tanır.
- **Etkilenen Toplulukları Sayđı GŖsterme ve GŖvenliđini Sađlama:** Zarar verebilecek faaliyetleri veya davranıŐları tanımlayarak, GŐM MHM'nin hizmet verilen toplulukların refahını ve gŖvenliđini sağlamak ićin gerekli Ŗnlemleri almasına olanak tanır. Bu sŖreć, mŖdahalelerin toplulukları sayđıyla ele almasını ve korumasını sağlar.
- **GŖven İnaŐ Etme ve SŖrdŖrme:** GŐM, MHM ve topluluk Ŗyeleri arasında gŖvenin kurulmasını ve sŖrdŖrŖlmesini kolaylaŐtırır. Sađlam bir iliŐki geliŐtirerek, GŐM mŖdahalelerin uygulanmasını geliŐtirir ve gelecekte daha derin katılıma yol aćar.

• **Cinsel Taciz, Sömürü ve İstismarı Tanımlama ve Ele Alma:** Erken uyarı sistemi olarak hareket eden GŞM, cinsel sömürü, istismar ve diğer suistimal vakalarını tanımaya yardımcı olur. Bu, MHM'nin hızla yanıt vermesine, daha fazla suistimali önlemesine ve diğer hassas konuları etkili bir şekilde ele almasına olanak tanır.

Özetle, GŞM MHM'nin çalışmalarının önemli bir bileşenidir, bize dinleme, öğrenme, uyum sağlama ve MHM'nin müdahalelerinin hesap verebilir, kapsayıcı ve etkili olduğunu tüm danışan ve paydaşlarımız için gösterme imkanı verir.

#### **4. KİMLER ŞİKAYETTE BULUNABİLİR?**

Mülteci Hakları Merkezi'nden destek alan tüm yararlanıcılar MHM'nin Geri Bildirim ve Şikayet mekanizmasına başvurabilir. MHM'nin faaliyetlerine katılan ve kurumla iletişim halinde olan tüm paydaşlar, Etik ve Profesyonellik ilkelerine aykırı bir duruma maruz kalmaları veya tanık olmaları veya böyle bir durumdan şüphelenmeleri halinde ya da MHM'den aldıkları hizmetler hakkında olumlu veya olumsuz geri bildirimlerini iletmek için Geri Bildirim ve Şikayet mekanizmasına başvurabilirler.

- Tüm MHM Yararlanıcıları,
- MHM'nin politika ve eylemlerinden doğrudan etkilenen diğer şahıslar,
- Ortaklar, paydaş kuruluşlar ve çalışanları (insani yardım alanındaki ortaklar, yükleniciler ve yetkili makamlar).

#### **5. ŞİKAYETLERİN KONUSU**

Her türlü geri bildirim, öneri ve şikayetler Geri Bildirim ve Şikayet Mekanizması ("GŞM") tarafından alınır. Ancak, yararlanıcıların hukuki yardım ve bilgi talepleri ve doğrudan hukuki yardımla ilgili olanlar başta olmak üzere diğer benzer talep ve sorgulamalar veya akademisyen, araştırmacı ya da gazetecilerden gelen sorgulamalar GŞM tarafından işleme alınmaz. Bunun yerine, kurum içi herhangi bir birime yönlendirme yapılmadan danışanlarla ilgili iletişim kanalları paylaşılır.

Aşağıdaki geri bildirim, öneri ve/veya şikayet kategorileri değerlendirilir:

- Hizmetler hakkında olumlu/olumsuz geri bildirimler,
- Faaliyetlerle ilgili şikayetler (işlemlerde gecikme gibi),
- Yolsuzluk (dolandırıcılık, hırsızlık ve diğer biçimlerde sahtekarlık),
- Gizlilik ihlalleri,
- Cinsel sömürü ve istismar,
- Ayrımcılık,
- Taciz, zorbalık ve sözlü taciz.

Geri Bildirim ve Şikayet mekanizması tüm yararlanıcı ve paydaşların, Mülteci Hakları Merkezinin sunduğu hukuki destek hizmetleri, düzenlediği etkinlikler ve tüm faaliyetleri hakkında olumlu ve olumsuz geri bildirimlerini paylaştığı bir mekanizmadır ve ayrıca Davranış Kurallarının ihlal edilmesi durumunda uygulanabilen kurumsal bir yapıdır. MHM şeffaflık ve hesap verebilirlik

ilkelerine kesin olarak bağıdır ve geri bildirim almanın ve şikayetleri yanıtlamanın yararlanıcılara sunulan destek hizmetlerini güçlendireceğine inanır.

## 6. GÜVENLİ YÖNLENDİRME

Mülteci Hakları Merkezi, MHM'nin hizmetleriyle veya personeliyle ilgisi olmayan başka programlar, taahhütler ve davranışlara ilişkin şikayet ve geri bildirimleri işleme almak, değerlendirmek veya soruşturmakla yükümlü değildir. Öte yandan, yararlanıcıların ve yararlanıcı topluluklarının güvenliğine ve korunmasına ilişkin şikayetlerle ilgili olarak Mülteci Hakları Merkezi, MHM hizmet politikalarına uygun şekilde, destek sunma yetkinliğine sahip olan bir kurumla ilgili yeterli bilginin şikayet sahibine verilmesini veya şikayet sahibinin bu kuruma ulaşmasına yardım edilmesini sağlar. Yararlanıcıların yasal mercilere başvurması gerektiğinde, MHM'nin hizmet politikasına uygun şekilde hukuki yardım yönlendirmesi ve danışmanlığı sağlar.

## 7. ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Paydaşlar geri bildirim veya şikayetlerini yazılı veya sözlü olarak ya da doğrudan MHM ofisini arayarak, tercih ettikleri MHM personeline veya ortaklar veya STK'lar gibi diğer paydaşlar aracılığıyla iletme hakkına sahiptir. Şikayet ve geri bildirimler resmi ve gayri resmi yollardan iletilebilir.

MHM'nin destek hatları, telefon numaraları, e-posta adresleri ve sosyal medya hesapları dahil olmak üzere sunduğu iletişim kanallarından herhangi biri aracılığıyla geri bildirimler, fikirler, öneriler veya şikayetler iletilebilir. Alınan tüm geri bildirim ve şikayetler MHM'nin Geri Bildirim ve Şikayet Mekanizmasına yönlendirilir. Ancak, iletişimin zamanında ve sorunsuz olarak sağlanabilmesi için MHM, tüm paydaşları bu iş için tahsis edilmiş olan şu kanalları kullanmaya teşvik etmeyi amaçlar:

MHM Geri Bildirim ve Şikayet Hattı: +90 0543 329 61 90

Hat hafta içi her gün sabah 10:00'dan akşam 17:00'ye kadar faaldir.

Hat Türkçe ve İngilizce olarak hizmet vermektedir. Talep üzerine tercüme hizmeti sunulur.

SMS, Whatsapp, Telegram, Signal, Viber üzerinden her dilde arama ve mesaj da kabul edilir.

E-posta: [geribildirim-sikayet@mhd.org.tr](mailto:geribildirim-sikayet@mhd.org.tr) veya [feedback-complaints@mhd.org.tr](mailto:feedback-complaints@mhd.org.tr).

Her dilde e-posta kabul edilir ve usulüne uygun şekilde işleme alınır.

Çevrim içi form: Ayrıca [Türkçe](#), [İngilizce](#), [Fransızca](#), [Arapça](#) ve [Farsça](#) dillerinde çevrim içi formlar mevcuttur.

Bu çevrim içi formlar doldurularak paylaşılan geri bildirim ve şikayetler, otomatik olarak e-posta adreslerine yönlendirilir.

Şikayet Kutuları: Ofisin belli yerlerinde Şikayet ve Geri Bildirim kutuları yer alır.

## **8. PERSONELİN PAYDAŞLARI ŞİKAYET HAKLARI KONUSUNDA BİLGİLENDİRME YÜKÜMLÜLÜĞÜ**

Yararlanıcılar, MHM ile ilk iletişime geçtiklerinde, geri bildirimde ve şikayette bulunma hakları ve bununla ilgili prosedürler konusunda bilgilendirilir. Yerel liderler, ilgili topluluklar, bölgede çalışan diğer STK'lar dahil olmak üzere diğer paydaşlar, MHM personeli tarafından bilgilendirilir ve bu bilgiyi diğer kademelere iletmeleri istenir. Personel, bu bilgilendirmeyi nasıl yapacağı konusunda düzenli olarak ve hatırlatıcı nitelikte eğitimler alır.

MHM, beş farklı dilde hazırlanmış MHM Etik ve Profesyonellik İlkeleri ile Geri Bildirim ve Şikayet Mekanizması hakkında bilgi içeren MHM Bilgilendirme Formunu WhatsApp üzerinden tüm faydalanıcıları ile paylaşır. Bu form, danışanlarımıza ön ofis danışmanlığı sırasında, İdari Gözetin Destek Hattı aracılığıyla ve Refakatsiz Çocuk Destek Hattı üzerinden sunulur. Form, danışanlarla ilk görüşme sonrasında, vaka takip aramalarında ve dosya kapama görüşmelerinden sonra iletilir ve kullanım amacı ve işlevi danışanlara açıklanır.

## **9. GERİ BİLDİRİM VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ VE TOPLUMSAL FARKINDALIK**

Geri bildirim ve şikayetler sözlü veya yazılı olarak alınabilir. MHM Üst Yönetim Ekibinin şikayetin dayanağı konusunda eksiksiz soruşturma yapabilmesine de imkan sağlamak açısından, bireylerin herhangi bir aracıya başvurmadan geri bildirim ve şikayetlerini doğrudan MHM'ye iletmeleri beklenir.

Şikayet mekanizmasına doğrudan erişim için duyurular yapılır. Şikayetlerin e-posta yoluyla alınması için ayrı bir e-posta adresi oluşturulmuştur ve geri bildirim ve şikayetler yoluyla paylaşılan bilgilerin gizliliğini korumak amacıyla güvenli yollar sunulmuştur.

Yararlanıcıların ve personelin bulunduğu MHM ofislerinde MHM, şikayet prosedürüne ilişkin olarak hem Türkçe hem de yararlanıcıların yaygın olarak kullandığı dillerde ve kolay okunabilir formattaki bilgileri görülür şekilde yayınlar. Bu bilgiler arasında, şikayetlerin gönderilebileceği bir e-posta adresi ve özel tahsis edilmiş bir cep telefonu numarası yer alır. Şikayet iletimiyle ilgili iletişim kanalları internet sitesinde yayınlanır. Şikayet sahipleri ayrıca MHM'nin kabul görevlileriyle doğrudan görüşebilir veya kıdemli bir yetkiliyle görüşme talebinde bulunabilir.

MHM'nin Etik ve Uyum Yöneticisi, Geri Bildirim ve Şikayet Mekanizması kanallarıyla alınan tüm sorguları düzenli olarak kontrol etmekten ve yanıtlamaktan sorumludur. Başvuruları almak ve ilk değerlendirmeyi yapmak Etik ve Uyum Yöneticisinin sorumluluğundadır. Başvurunun ciddi bir suistimale (şiddet, cinsel istismar, cinsel sömürü, dolandırıcılık veya yolsuzluk) ilgili olduğu anlaşılırsa sorumlu olan Kıdemli Yönetici derhal bilgilendirilmelidir.

MHM'nin Geri Bildirim ve Şikayet Mekanizması tüm başvuruları 3 iş günü içinde yanıtlamayı ilke edinmiştir. Bu yanıtta, başvurunun alındığının doğrulanması ve Davranış Kurallarının ihlali durumunda ne tür bir prosedür izleneceği de yer alır. Soruşturma yapılması gerekirse süreç 1 ay içinde tamamlanmalıdır. Sürecin daha uzun süreceği anlaşılırsa tüm taraflar usulüne uygun şekilde bilgilendirilmelidir.

Eğer şikayet ciddi bir davranış kuralı ihlali yerine kurumsal eksiklik veya operasyonel sorunlar hakkında bir geri bildirim/şikayetse, GŞM odak kişisi konuyu birim sorumluları ile değerlendirir.

Alınan karar ve şikayet yönetimi planına göre şikayetçi, GŞM odak kişisi ve ilgili birim görevlileri tarafından bilgilendirilir. Birim sorumluları tarafından ilgili vaka yetkilisine ve/veya ekibe geri bildirim sağlanır.

Etik ve Uyum Yöneticisi, alınan şikayetlerin kök nedenlerini üç aylık aralıklarla analiz eder ve Üst Düzey Yönetim Ekibi'ne sunulan destek ile ilgili iyileştirme önerilerini sunar. Bu analiz, faaliyetlerimiz hakkında bir geri bildirim mekanizması olarak hizmet eder ve Üst Düzey Yönetim Ekibi'ne sunulur. Kök nedenler analiz edilerek, MHM iyileştirilmesi gereken alanları belirlemeyi ve ortaya çıkan sorunları ele almak için gerekli önlemleri uygulamayı amaçlar.

Şikayet sahipleri anonim kalma hakkına sahiptir. Ancak, soruşturma yürütülmesi için şikayette yeterli bilginin verilmesi gerekmektedir. Yetersiz bilgi, anonim şikayetlere ilişkin soruşturmaları sınırlandırabilmektedir. Tüm geri bildirim ve şikayetler açık ve saygılı bir tutum benimsenerek alınacaktır. Personel dinlemeli, geri bildirimini/şikayeti almalı, nazik ve saygılı olmalıdır. Geri bildirim alakalı olması durumunda, personel geri bildirimini iletme veya şikayeti çözümü konusunda bağlılığını ortaya koymalıdır. Geri bildirim veya şikayetin Mülteci Hakları Merkezinin programları, taahhütleri veya tutumuyla ilgili olmaması durumunda, şikayetin niteliğine göre danışan nazikçe ilgili kurum veya kuruluşlara yönlendirilebilir. Mümkün olan durumlarda şikayetler o an çözümlenir. Geri bildirimler alınırken, paydaşa yanıt isteyip istemediği sorulur. Yanıt istemiyorsa geri bildirim iletileceği taahhüdü verilir.

Tüm şikayetler ve yanıt verilmesi gereken geri bildirimler için en fazla bir ay olmak üzere en kısa sürede yanıt verileceği taahhüdünde bulunulur. Şikayetlerini ileten paydaşlar, değerlendirilmek üzere muhtemel çözüm önerilerinde bulunmaya teşvik edilmelidir. Asılsız beklentilere yol açacak vaatlerde bulunulmaz.

Etik ve Uyum Yöneticisi, alınan tüm geri bildirimleri ve şikayetleri ve vaka yönetim süreçlerini bir veritabanına kaydeder.

## **10. GİZLİLİK**

Tüm şikayetler gizlilikle ele alınır ve yararlanıcının MHM'den aldığı hizmeti veya hizmet almaya devam etmesini etkilemez. Şikayetlerle ve şikayet sahipleriyle ilgilenen tüm MHM personeline gizlilik ilkesi açık bir şekilde bildirilmelidir. Şikayetin iletildiği kişilerin kontrolünde olduğu sürece, şikayet sahibinin her türlü tehdit ve istismardan korunması sağlanmalıdır.

Gizlilik ilkesi uyarınca hassas bilgilerin korunması amacıyla geri bildirim ve şikayet kayıtları birer güvenlik kalem olarak ele alınmalıdır.

## **11. TAKİP**

Etik ve Uyum Yöneticisi, kıdemli bir yöneticinin gözetimi altında, alınan tüm şikayetlerin MHM Geri Bildirim ve Şikayet Politikasına uygun şekilde ele alınmasını sağlamaktan sorumludur.

## **12. POLİTİKANIN UYGULANMASI**

### 12.1. Personelin Sorumluluđu

MHM personeli, yukarıdaki hükümlerden herhangi birinin ihlal edildiğine işaret eden her tür bilgiyi **MHM Kurum İçi Şikayet Politikasında** belirtilen iletişim kanallarını kullanarak bildirmekle yükümlüdür. Bu raporlar, "Şüpheli Kusurlu Davranış Raporlarının İncelenmesi İçin MHM Kılavuzu" belgesinde belirtilen prosedürlere göre titizlikle değerlendirilecek ve araştırılacaktır.

*Bu kanallar aracılığıyla herhangi bir olayı veya faaliyeti iyi niyetle bildiren hiç kimse, misilleme hedefi olmaz ve bunun sonucunda herhangi bir olumsuz sonuçla karşılaşmaz. MHM, bilerek gerçeğe aykırı bir bildirimde bulunmayı bu politika belgesinin ihlali olarak kabul eder. Bu durum, politika belgesini ihlal eden kişi çalışan ise iş sözleşmesinin; kurum ise, MHM ile olan sözleşmesi veya iş ilişkisinin son erdirilmesi de dahil olmak üzere çeşitli disiplin cezalarını gerektiren bir disiplin sürecinin başlatılması nedenidir.*

### 12.2. Etik ve Uyum Yöneticisinin Rolü

Uyum biriminin sorumlulukları arasında, bu Kurallara ilişkin farkındalığın ve bu Kuralların uygulanmasının teşvik edilmesi, prosedürler geliştirilmesi ve geliştirilen prosedürlerin yaygınlaştırılması ve Kuralların yorumlanmasında ortaya çıkabilecek şüphelerin çözümlenmesinde size yardımcı olunması yer alır. Uyum birimiyle işbirliği yapmalı ve kuralları uygulamanıza yardım etmesini sağlamalısınız.

### 13 . Gözden Geçirme

MHM, yasa ve düzenlemelerdeki gelişmelerle ilgili olarak ve en iyi uygulamaların benimsenmesini sağlamak amacıyla MHM'nin Geri Bildirim ve Şikayet Politikasını her yıl gözden geçirecektir. Bu politika belgesi, her yıl Haziran ayında Etik ve Uyum Yöneticisi tarafından gözden geçirilecek ve MHM Yönetimi tarafından onaylanacaktır. Değişiklikler personele e-posta aracılığıyla iletilecektir. Etik ve Uyum Yöneticisinin personelle düzenli olarak yapacağı toplantılarda, politika belgesiyle ilgili bilgi verilecek ve içerikle ilgili sorular cevaplanacaktır. MHM, gerekli gördüğü zamanlarda yıllık gözden geçirme zamanını beklemeden belgede değişiklik yapma hakkına sahiptir.

### 14.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:

- Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, Türk Medeni Kanunu (4721 sayılı Kanun), Türk İş Kanunu (4857 sayılı Kanun) ve Türk Ceza Kanunu (5237 sayılı Kanun) dahil olmak üzere ilgili Türk kanunları.
- IASC, IASC Commitments on Accountability to Affected People and Protection from Sexual exploitation and Abuse, 2017,available at:



[https://interagencystandingcommittee.org/system/files/iasc\\_caap\\_endorsed\\_nov\\_2017.pdf](https://interagencystandingcommittee.org/system/files/iasc_caap_endorsed_nov_2017.pdf)

- IASC, Protection from Sexual Exploitation and Abuse (PSEA); Inter-agency cooperation in community-based complaint mechanisms, 2016, available at: <https://fscluster.org/document/iasc-psea-inter-agency-cooperation>
- CHS Alliance, Groupe URD & Sphere Project, Core Humanitarian Standards on Quality and Accountability, 2014, available at: <https://corehumanitarianstandard.org/files/files/Core%20Humanitarian%20Standard%20-%20English.pdf>
- IASC Six Core Principles Relating to Sexual Exploitation and Abuse, 2019, available at: <https://interagencystandingcommittee.org/inter-agency-standing-committee/iasc-six-core-principles-relating-sexual-exploitation-and-abuse-2019>
- United Nations Secretary General's Bulletin- Special measures for protection from sexual exploitation and sexual abuse, available at: <https://www.unhcr.org/protection/operations/405ac6614/secretary-generals-bulletin-special-measures-protection-sexual-exploitation.html>
- UNHCR, Operational Guidance on Accountability to Affected People (AAP), 2020, available at: <https://www.unhcr.org/handbooks/aap/>

#### Ek A:

### MHM Geri Bildirim ve Şikayet Mekanizması Organizasyon Şeması

MHM Faydalanıcıları ve Paydaşları

GŞM Odak Kişisi

Eğer şikayet, ciddi bir suistimal yerine kurumsal eksiklikler veya operasyonel sorunlar hakkında bir geri bildirim/şikayetse, GŞM odak kişisi konuyu birim sorumluları ile değerlendirir. Alınan karar ve şikayet yönetimi planına göre şikayetçi, gerekiyorsa GŞM odak kişisi ve/veya ilgili birim tarafından ek destek için geri aranır. Birim sorumluları tarafından vaka yetkilisine ve/veya ekibe geri bildirim sağlanır.

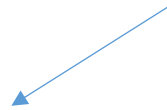
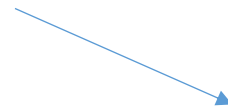
MHM Etik ve Uyum Yöneticisi, Geri Bildirim ve Şikayet Mekanizması kanalları aracılığıyla gelen her türlü bildirim düzenli olarak kontrol etme ve yanıtlama sorumluluğundadır. İlk başvuruyu almak ve ilk değerlendirmeyi yapmak Etik ve Uyum Yöneticisi'nin sorumluluğundadır. Başvurunun ciddi bir suistimalla ilgili olduğu anlaşılırsa (şiddet, cinsel istismar, cinsel sömürü, dolandırıcılık veya yolsuzluk), hemen ilgili üst düzey yöneticiye bildirim yapılır ve MHM'nin Şüpheli Kusurlu Davranış Bildirimlerinin Soruşturulması Kılavuzu'na göre soruşturma yapılır.

**Birim Sorumluları**  
**İdari Gözetim Birimi**  
**Geçici Koruma Birimi**  
**Uluslararası Koruma Birimi**  
**Çocuk Koruma Birimi**

Sorumlu Birim Koordinatörü tarafından gerekli uyarı/ geri bildirim ilgili ekip görevlisine verilir.

**Yardımcı Direktör**

Şüpheli Kusurlu Davranış Bildirimlerinin Soruşturulması Kılavuzu'na göre soruşturma yapılır ve rapor sorumlu Yardımcı Direktör'e sunulur.



Etik ve Uyum Yöneticisi, her çeyrekte alınan şikayetlerin kök nedenlerini analiz eder ve Üst Düzey Yönetim Ekibi'ne sunulan destek ile ilgili iyileştirme önerilerini sunar. Bu analiz, verdiğimiz hizmetler hakkında bir geri bildirim mekanizması olarak hizmet eder ve Üst Düzey Yönetim Ekibi'ne sunulur. Kök nedenleri analiz ederek, MHM, iyileştirilmesi gereken alanları belirlemeyi ve ortaya çıkan sorunları ele almak için gerekli önlemleri uygulamayı amaçlar.