

Mülteci Hakları Merkezi Etik ve Profesyonellik İlkelerimiz- Sorular ve Yanıtlar:

1) Mülteci Hakları Merkezi kimdir?

Mülteci Hakları Merkezi savaş veya zulüm olaylarından dolayı Türkiye'ye sığınan mülteciler ve diğer hassas durumdaki göçmenlerin ulusal ve uluslararası mevzuattan kaynaklanan haklara erişimlerini güçlendirmeye yönelik çalışmalar yürüten, dernek statüsünde bağımsız bir sivil toplum örgütüdür; Merkezi İstanbul'dadır. Kurum, sığınmacılara yönelik sunduğu hukuki destek hizmetlerinin yanı sıra, avukatlar ve sivil toplum örgütlerine yönelik eğitim ve kapasite geliştirme faaliyetleri yürütmekte, mülteci hukukuna dair çeşitli konularda bilgi ve başvuru kaynakları hazırlamakta, ve Türkiye'de sığınma alanındaki mevzuat, politika ve uygulamaların uluslararası standartlarla uyum içinde gelişmesini teşvik eden faaliyetler yürütmektedir.

2) Etik ve Profesyonellik İlkelerine neden ihtiyaç duyuyoruz?

Mülteci Hakları Merkezi (MHM) sığınmacılara, mültecilere, hassas durumdaki göçmenlere ve diğer ilgili kişilere sunduğu destek hizmetlerini etik ve profesyonel davranış ilkelerine en yüksek seviyede uyum ile sürdürmeyi taahhüt eder. Ayrıca, MHM'nin hizmet sunumunun yararlanıcılarımız ile çalışanlarımız arasında eşit olmayan güç ilişkisi barındırdığını farkında olarak; danışanlarımıza etkili bir hizmet sunabilmek için iyi tanımlanmış kurumsal davranış standartlarına sahip olmamız gerektiğini düşünüyoruz.

Bu ilkeler, MHM ve personelinin gerekli davranış standartlarını korumak ve herhangi bir suiistimalden kaçınmalarını sağlamak amacıyla oluşturulmuş değer ve kurallar bütünüdür. Etik ve profesyonellik, MHM'nin hizmet verdiği yararlanıcılara etkin ve sorumlu hizmeti garanti etmek için gereklidir. Ayrıca, MHM'nin şeffaflık ve yeterlilik konusundaki itibarını korumak için kritik öneme sahiptirler.

Etik ve Profesyonellik ilkeleri MHM ve tüm personeli (MHM personeli, gönüllüleri, yüklenicileri ve MHM'nin ortak kuruluşlarının personeli dahil) için geçerlidir.

Kurumumuzun her seviyedeki çalışanı; bu standartları korumak, iyi bir örnek oluşturmak ve çalışanlarımızı bu konuda destekleyen bir çalışma ortamı oluşturmak için özel bir sorumlulukla hareket etmektedir.

3) Hukuki Destek Hizmetleri Sunumunda Bağlı Kaldığımız Etik ve Profesyonellik İlkeleri nelerdir?

Mülteci Hakları Merkezi, sığınmacı ve diğer hassas durumda yabancılara yönelik sunduğu ücretsiz hukuki destek hizmetlerinin yürütülmesinde:

- Yararlanıcılara, ırk, dil, ten rengi, etnik ve dini aidiyetler, politik görüş, yaş, engel, cinsiyet, cinsel yönelim ve cinsiyet kimliği ve diğer **bireysel farklılıklardan bağımsız olarak eşit muamele eder;**
- Eşit muamele ve hizmet kalitesini güvence altına almak üzere oluşturulan standartlaştırılmış hizmet politikaları çerçevesinde, **bütün yararlanıcılar aynı tip hukuki destek talepleriyle ilgili eşdeğer düzey ve nitelikte hizmetlerden** yararlandırılır;

- Yararlanıcılara, ilgili göç ve sığınma süreçlerinde karşılaşılabilecekleri **olumlu ve olumsuz ihtimaller ve seçeneklerle açık ve doğru ve gerçekçi bilgilendirme** yapar, gerçekçi olmayan beklentiler oluşturmaktan kaçınır;
- Hukuki seçeneklerle ilgili olarak kişilerin yerine karar vermekten kaçınır, **yararlanıcıların doğru ve güvenilir bilgi ve danışmanlık ışığında kendi kararlarını vermelerini** destekler;
- Yararlanıcılara sunulan **hukuki destek hizmetlerinin içeriği ve sınırlarıyla ilgili açık ve doğru bilgilendirme yapar**, gerçekçi olmayan ya da yerine getirilemeyecek taahhütlerde bulunmaktan kaçınır;
- Yararlanıcılarla **karşılıklı saygı, profesyonel mesafe ve kişisel nezaket temelinde iletişim** kurar;
- **MHM'nin bütün hukuki bilgilendirme materyalleri ve hukuki destek hizmetleri tamamen ücretsizdir**; buna, basılı ve görsel hukuki bilgilendirme yayınları, çevrim içi ve yüz yüze gerçekleştirilen grup bilgilendirme ve kapasite geliştirme seminerleri de dahildir; aksi bir algıya ya da yanlış anlamaya fırsat bırakmamak amacıyla, **MHM çalışanları yararlanıcılardan hiçbir şekilde herhangi bir hediye, benzeri maddi ve kişisel fayda kabul edemez**;
- Yararlanıcılar MHM hukuki bilgilendirme ve destek hizmetlerinden **yararlanmak için, herhangi bir üçüncü kişi ya da kuruluşun aracılığı gerekmeksizin, soru ve taleplerini bize doğrudan iletebilirler**; MHM'nin sığınmacı ve göçmenlere ücret ya da başka kişisel fayda karşılığı hizmetlerimizle ilgili **'yönlendirme' veya 'ilişkilendirme' hizmeti sunduğunu iddia eden hiçbir üçüncü kişi ya da kurumla ilişkisi yoktur**; yararlanıcılar bu türden yanıltıcı vaatlerle çıkar elde etmeyi amaçlayabilecek kötü niyetli kişi ve kurumlara itibar etmemelidir;
- Hukuki destek hizmetlerinin yürütülmesinde ve kişilere idari ve hukuki süreçleriyle ilgili **takip edileceği taahhüt edilen iş ve işlemlerle ilgili olarak özenli çalışma ilkesini** titizlikle gözetir; sunulan hukuki destek hizmetinde oluşabilecek **herhangi bir ihmal ya da hata ile ilgili olarak kurumsal sorumluluk üstlenir**;
- **Kişisel bilgilerin gizliliğini titizlikle gözetir**; bağımsız bir hukuki destek aktörü olarak, yararlanıcıların kişisel bilgilerini – kendi açık onayları olmadan – hiçbir şekilde üçüncü kişiler, kurumlar veya mercilerle paylaşmaz;
- **Kişisel verilerin korunmasıyla ilgili mevzuattan kaynaklanan bütün yükümlülükleri eksiksiz yerine getirir**; hukuki destek ilişkisi ve etkileşimleri sırasında kişisel verilerin korunmasıyla ilgili söz konusu olabilecek hususlar konusunda yararlanıcılara gereken bilgilendirmeleri yapar, onay gerektiren hususları yararlanıcıların dikkatine sunar;
- Hukuki destek sağlayan vasfıyla **hiçbir şekilde yararlanıcıları doğru olmayan bilgi ve beyanlar veya sahte belge sunmaya teşvik etmez**; hukuki temsilci vasfıyla hiçbir şekilde **kişiler adına doğru olmayan bilgi ve beyanlar veya sahte belgelerin sunumuna aracılık etmez**;
- **Hiçbir şekilde suç niteliğinde eylemlere katılmaz veya aracılık etmez**;
- Çocuk yararlanıcılarla ilgili olarak **"Çocuğun Yüksek Yararı" ilkesini gözetir**;
- **Bütün yararlanıcılar ve çalışanlar için güvenli bir çalışma ve hizmet ortamı taahhüt eder**; cinsiyet, cinsel yönelim ve cinsiyet kimliği başta olmak üzere, hiçbir kimlik veya farklılık unsuru temelinde, saygısızlık, şiddet, taciz veya sömürü niteliğinde hiçbir tutum ve davranışa tahammül etmez.

4) Cinsel Sömürü ve İstismar nedir?

Cinsel Sömürü: Cinsel sömürü; hassas bir durumun, güç ilişkisinin veya güvenin cinsel amaçlarla fiili olarak istismar edilmesi veya istismar edilme girişiminde bulunulmasıdır.

Cinsel istismar: Güç kullanarak veya eşit olmayan ya da zorlayıcı koşullar altında fiili olarak gerçekleştirilen veya gerçekleştirilmesi tehdidinde bulunulan cinsel faaliyettir.

CSİ bir insan hakları ihlalidir ve MHM çalışanları için ağır suistimal eylemi niteliği taşır. MHM, tek bir cinsel sömürü ve istismar vakasının bile çok fazla olduğu bilinciyle her türlü cinsel şiddete karşı sıfır tolerans politikası izlemektedir.

MHM personeli tarafından cinsel sömürü ve istismara maruz kaldığınızı düşünüyorsanız ya da MHM personelinin olası bir cinsel sömürü veya istismar olayına karıştığı konusunda bilginiz veya karışmış olma olasılığı konusunda herhangi bir şüpheniz varsa, lütfen durumu doğrudan aşağıda detaylı bir şekilde açıkladığımız **Geri Bildirim ve Şikayet Mekanizmamız'a** bildirin. Bu süreçte, yapacağınız şikayetlerin gizli tutulduğunu ve bildirdiğiniz bilginin sizin rızanız olmadan başkalarıyla paylaşılmayacağını unutmayın.

5) Cinsel Sömürü ve İstismarı Önleme Hakkında dayanak aldığımız temel ilkeler nedir?

MHM, cinsel sömürü ve istismara karşı sıfır tolerans politikasına sahiptir. Yararlanıcılarımızı, cinsel sömürü ve istismardan korumak ve bu tür suiistimaller meydana geldiğinde yeterli müdahaleyi sağlamak için önlemler alıyoruz. Bu kapsamda; aşağıdaki ilkeleri benimsiyor ve titizlikle uyguluyoruz:

- 1.** Cinsel sömürü ve istismar (CSİ), MHM çalışanlarının görevlerini ciddi bir şekilde kötüye kullanmaları olarak kabul edilir ve işlerinin sonlandırılmasıyla sonuçlanır.
- 2.** Çocuklarla (18 yaşın altındaki kişiler), cinsel etkileşim yasaklanmıştır. Çocuğun yaşı hakkındaki yanlış bilgilendirme bir savunma aracı değildir.
- 3.** Cinsel birleşme amacıyla para akışının sağlanması, iş verme, mal veya hizmet alımı; cinsel iltimas veya diğer her türlü aşağılayıcı, küçük düşürücü veya istismar edici hareketler dahil olmak üzere yasaklanmıştır. Bu husus, yararlanıcılara yapılan yardım hizmetlerini de kapsamaktadır.
- 4.** Kurum çalışanları, ortakları, gönüllüleri ile yararlanıcıların arasındaki cinsel ilişkiler adil olmayan güç dinamiklerine dayandığı için şiddetle karşı çıkmaktadır. Bu tarz ilişkiler kurumların güvenilirlik ve bütünlüğüne zarar vermektedir.
- 5.** Bir çalışanın kurum içerisinde CSİ konusunda herhangi bir şüphesi veya çekincesi var ise, bu çekinceleri ivedilikle yöneticisini konu hakkında bilgilendirerek bildirmesi gerekmektedir.
- 6.** MHM CSİ'yi önleyici bir çevre oluşturmak ve sürdürmekle yükümlüdür ve tüm çalışanlar CSİ politikasının uygulanmasının teşvikinden sorumludur. Kurumun yöneticileri, CSİ politikasının uygulanması, desteklenmesi ve geliştirilmesi için uygun ortamı sağlamalıdır.

6) Dolandırıcılık ve yolsuzluk nedir?

Dolandırıcılık, fayda sağlamak üzere karşı tarafı kasıtlı olarak yanıltma amacıyla gerçekleştirilen her türlü eylem dolandırıcılık kapsamına girmektedir.

Yolsuzluk ise bir kişinin bir eylemi yerine getirmesini usulsüz şekilde sağlamak amacıyla herhangi bir menfaatin, doğrudan ya da dolaylı olarak, teklif edilmesi, verilmesi, alınması veya talep edilmesidir.

MHM'nin bütün hukuki bilgilendirme materyalleri ve hukuki destek hizmetleri tamamen ücretsizdir; buna, basılı ve görsel hukuki bilgilendirme yayınları, çevrim içi ve yüz yüze gerçekleştirilen grup bilgilendirme ve kapasite geliştirme seminerleri de dahildir; aksi bir algıya ya da yanlış anlamaya fırsat bırakmamak amacıyla, **MHM çalışanları yararlanıcılardan hiçbir şekilde herhangi bir hediye, benzeri maddi ve kişisel fayda kabul edemez.**

Yararlanıcılar MHM hukuki bilgilendirme ve destek hizmetlerinden yararlanmak için, herhangi bir üçüncü kişi ya da kuruluşun aracılığı gerekmeksizin, soru ve taleplerini bize doğrudan iletebilirler; MHM'nin sığınmacı ve göçmenlere ücret ya da başka kişisel fayda karşılığı hizmetlerimizle ilgili 'yönlendirme' veya 'ilişkilendirme' hizmeti sunduğunu iddia eden hiçbir üçüncü kişi ya da kurumla ilişkisi yoktur. Yararlanıcılar bu türden yanıltıcı vaatlerle çıkar elde etmeyi amaçlayabilecek kötü niyetli kişi ve kurumlara itibar etmemelidir.

Size para karşılığında sunulan her türlü MHM hizmetinin dolandırıcılığa dayalı olduğunu unutmayın. MHM'nin faaliyetleri ve hizmetleri hakkında gerçek bilgilere ulaşmak için, lütfen bizimle iletişime geçin.

MHM personelinin veya MHM ortakları veya yüklenicileri bünyesinde çalışan personelin yolsuzluğa veya dolandırıcılığa karıştığı konusunda herhangi bir bilgiye sahipseniz, lütfen durumu acilen **Geri Bildirim ve Şikayet Mekanizmamız'a** bildirin.

7) Etik ve Profesyonellik ilkelerine aykırı tutum ve davranışa maruz kaldığımı düşünüyorum. Ne yapmalıyım?

Mülteci Hakları Merkezi, hukuki destek hizmetleri başta olmak üzere bütün faaliyetlerinin yürütülmesinde yukarıda sayılan Etik ve Profesyonellik İlkelerine uygun tutum ve davranışta bulunmayı taahhüt eder. MHM çalışanlarının veya temsilcilerinin bu ilkeleri ihlal etmesi durumunda kurumumuzun **Geri Bildirim ve Şikayet Mekanizmasına** başvurabilirsiniz.

8) Geri Bildirim ve Şikayet mekanizması nedir?

Mülteci Hakları Merkezi ("MHM"), çalışmaları 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 adaleti, şeffaflığı ve hesap verebilirliği teşvik edecek bir şekilde ele alınır. Geri Bildirim ve Şikayet Mekanizması MHM'nin, faaliyetlerini yürütürken aşağıdaki konuları dikkate aldığı 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,
- Yanlış davranışlar hakkında kurumsal farkındalığı artırmak ve MHM'nin yanlış davranışlara müsamaha göstermediği konusunda paydaşları temin etmek.

9) Geri Bildirim ve Şikayet mekanizmasına kimler başvurabilir?

Mülteci Hakları Merkezi'nden destek alan tüm yararlanıcılar, kurumumuzun Geri Bildirim ve Şikayet mekanizmasına başvurabilirler. Kurumumuzun faaliyetlerine katılan ve kurumumuz ile temas halinde olan tüm paydaşlar, Etik ve Profesyonellik ilkelerine aykırı bir duruma maruz kalmaları veya gözlemlenmeleri veya MHM'den aldıkları hizmetlere ilişkin olumsuz veya olumlu geri bildirimlerini iletmek amacıyla Geri Bildirim ve Şikayet mekanizmamıza başvurabilirler:

- Tüm MHM faydalanıcıları,
- MHM'nin politika ve eylemlerinden doğrudan etkilenen diğer kişiler,
- Ortaklar, fonlayıcı kuruluşlar ve onların çalışanları (insani yardım ortakları, yükleniciler ve yetkililer).

10) Geri Bildirim ve Şikayet mekanizmasında hangi bildirimler değerlendirilir?

Geri Bildirim ve Şikayet mekanizması, Mülteci Hakları Merkezi'nin sunduğu hukuki destek hizmetleri, düzenlediği etkinlikler ve tüm faaliyetleri ile ilgili olumlu ve olumsuz görüşlerinizi paylaşabileceğiniz bir mekanizma olmanın yanı sıra, aynı zamanda Etik ve Profesyonellik ilkelerinin ihlali durumunda başvurulabilecek kurumsal bir yapıdır. Mülteci Hakları Merkezi, sunduğu hizmetler ve işleyişi hakkında geri bildirim almaya, şikayetlere yanıt vermeye ve sunduğu desteği bu görüşler doğrultusunda geliştirmeyi amaçlamaktadır.

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

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

- MHM ile ilgisi olmayan konular hakkındaki bildirimler/şikayetler,
- Kurum içi işleyişe ilişkin yapılan bildirim/ şikayetler (Kurum içi ayrı bir geri bildirim ve şikayet mekanizmamız bulunmaktadır.)

11) Geri Bildirim ve Şikayet mekanizmasına nasıl başvurulur?

*Mülteci Hakları Merkezi olarak size verdiğimiz hizmetler hakkında geri bildirim almak, aldığınız hizmete yönelik iletmek istediğiniz şikayetler var ise dinlemek ve sunduğumuz destekleri görüşleriniz doğrultusunda iyileştirmek istiyoruz. Bu kapsamda, diğer destek hatlarımızın dışında yalnızca **geri bildirim ve şikayetlerinizi** iletebilmeniz için oluşturulmuş aşağıdaki iletişim kanallarından dilediğinizi kullanabilirsiniz.*

MHM Geri Bildirim ve Şikayet Hattı:

Hafta içi Pazartesi'den Cuma'ya saat 10.00-17.00 saatleri arasında: 0543 329 61 90

- Söz konusu hat İngilizce ve Türkçe dillerinde hizmet vermekle beraber; talep edilmesi halinde Arapça ve Farsça, Fransızca ve diğer dillerde tercüme gerçekleştirilecektir.
- Bunun dışında; herhangi bir dilde iletilecek SMS, Whatsapp, Telegram, Signal, Viber mesajları değerlendirmeye alınacaktır.

E-posta: geribildirim-sikayet@mhd.org.tr ya da feedback-complaints@mhd.org.tr.

Herhangi bir dilde iletilecek e-postalar değerlendirmeye alınacaktır.

Çevrimiçi form: İsterseniz, Türkçe, İngilizce, Fransızca, Arapça veya Farsça dillerinde hazırlanmış çevrimiçi formu doldurarak da geri bildiriminiz veya şikayetinizi bize ulaştırabilirsiniz.



12) Geri Bildirim ve Şikayet mekanizması nasıl çalışır?

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 MHM, yapılan bildirimlerin yararlanıcıların kurumumuzdan hizmet alma veya almaya devam etme durumlarını etkilemeyeceğini de hatırlatır.

MHM, herhangi türde ayrımcılık ve tacize kesinlikle taviz vermeyen ve ortaya çıkabilecek bu tür durumları görmezden gelmeyen bir hizmet ortamı sunmayı taahhüt eden bir kurumdur.

Şikayette bulunurken, bildiriminizi, ne olduğunu, olay ve/veya olaylar hakkında bildiklerinizi detaylı şekilde yazarak; görevi suistimale kalkışan kişinin kim olduğunu ve varsa bu olaya dahil olan başka kişileri de mümkünse ad-soyad, iş belirterek ve mümkünse gün ve saati de ekleyerek oluşturun. Şikayetler isimsiz olarak yapılabilir, ancak eğer isimsiz şikayette bulunmayı tercih ederseniz lütfen olayla ilgili tüm ayrıntıları eklediğinizden emin olun.

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 3 iş günü içerisinde cevaplandırılmaktadır. Söz konusu cevapta, başvurunun tarafımıza ulaştığı ve başvurunun içeriğine göre nasıl bir yol izleyeceği ilgiliye bildirilir.

13) Şikayet ve geri bildirimlerimi iletirsem sizden destek almaya devam edebilir miyim?

Evet. MHM, yapılan bildirimlerin yararlanıcıların kurumumuzdan hizmet alma veya almaya devam etme durumlarını etkilemeyeceğinin taahhüt eder.

14) Şikayet ve geri bildirimlerime ilişkin bir MHM yetkilisi ile yüz yüze görüşebilir miyim?

Elbette. Şikayet veya geri bildirimlerinizi ofis saatlerimiz içerisinde (9.30- 17.30) yüz yüze olarak da iletebilirsiniz. Ofise gelmeden önce 0 543 329 61 90 numaralı telefon numarasından randevu almanızı tavsiye ederiz. Şikayet ve geri bildirimlerinizi iletmek için ofisimizdeki şikayet kutularını da kullanabilirsiniz.

15) Mülteci Hakları Merkezi mensubu olmayan bir kişi hakkında şikayetimi iletibilir miyim?

MHM, sadece kendi çalışanları ve faaliyetlerinden sorumludur. Şikayetinizin mahiyetine göre, farklı kurum veya polise başvurmanız gerekebilir. Bu tür konularda sorularınız olması halinde, bu hattı değil, MHM genel hukuki danışma hattımız 0 850 218 48 30'u arayabilirsiniz.