

Mülteci
Hakları
Merkezi

Refugee
Rights
Türkiye

Mülteci Hakları Merkezi
Kurum içi Şikâyet Politikası

MÜLTECİ HAKLARI MERKEZİ – REFUGEE RIGHTS TÜRKİYE

Barbaros mah. Başkan sk. No:14, Üsküdar İstanbul

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

MHM KURUM İÇİ ŞİKAYET POLİTİKASI

Mülteci Hakları Merkezi (MHM), savaş ve zulüm sebebiyle Türkiye’de sığınma arayan kişilerin ve idari gözetim altındaki yabancıların hukuksal güvencelere & koruma mekanizmalarına erişimi; sığınmacı ve diğer hassas durumda göçmenlere yönelik hukuki destek kapasitesinin artırılması; sığınma ve göç alanındaki mevzuat, politika ve uygulamaların uluslararası standartlarla uyum içinde gelişmesi alanlarında uzmanlığa dayalı faaliyetler yürüten, dernek statüsünde, İstanbul-merkezli bir sivil toplum örgütüdür.

Etik ve uyum ilkelerine bağlılığını sürdürme hedefiyle, MHM, personelin etik olmayan ve kurum içindeki uygunsuz uygulamaları tespit edip düzeltebileceği açık ve güvenilir bir ortam oluşturmak amacıyla kurum içi şikayet politikasını benimsemiştir. Bu Politika'nın amaçları şunlardır:

- Personelin ciddi endişelerini en erken fırsatta dile getirmelerini ve faaliyetlere ilişkin uygunsuz durumları fark etmeleri durumunda harekete geçirmelerini teşvik etmek,
- Personelin bu endişelerini dile getirebilecekleri çeşitli güvenilir kanallar sağlamak,
- Personelin endişelerine yanıt aldıklarından emin olmak ve
- Personelin iyi niyetle herhangi bir raporlama yapması durumunda herhangi bir misillemeye karşı korunduklarına dair güvence vermek.

1. Giriş

MHM'nin kurum içi şikayet mekanizması, organizasyonun politika ve prosedürlerine, etik ve profesyonellik ilkelerine uyumunu güçlendirmeyi amaçlamaktadır. Bu sistem, ciddi sorunların rapor edilebileceği alternatif kanallar sunmak ve bunların hızlı bir şekilde çözülmesine olanak tanımak amacıyla oluşturulmuştur.

Bu belge, aşağıdaki diğer politika belgeleriyle birlikte okunmalıdır:

- Mülteci Hakları Merkezi'nin (MHM) çalışmalarını ve faaliyetlerini düzenleyen dernek tüzüğü,
- MHM'nin Davranış Kuralları,
- MHM'nin Geri Bildirim ve Şikayetler Politikası,
- MHM'nin Yolsuzlukla Mücadele ve Çıkar Çatışması Politikası,
- MHM'nin Çocuk Koruma Politikası,
- MHM'nin Cinsel Sömürü ve İstismarın Önlenmesi Politikası,
- MHM'nin Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesi Politikası,
- MHM'nin Şüpheli Kusurlu Davranış Bildirimlerinin İncelenmesi Kılavuzu.

2. Tanımlar

Bu politika kapsamında kullanılan terimler aşağıdaki şekilde tanımlanmıştır:

Mali Kaynakların Kötüye Kullanım: MHM kullanımına sunulmuş kaynakların izinsiz veya kişisel kazanç amacıyla kullanımı, dolandırıcılık faaliyetleri, kaynakların bilerek potansiyel mali zarar içerecek şekilde kullanımı vs.

Dolandırıcılık: MHM veya organizasyonla ilişkilendirilen herhangi bir bireye zarar vermek, finansal fayda sağlamak veya MHM veya organizasyonla ilişkilendirilen herhangi bir kişiye zarar vermek amacıyla kasıtlı olarak yapılan hileli, yanıltıcı veya dürüst olmayan herhangi bir hareket.

Yetkinin Kötüye Kullanımı: MHM içinde gücün, pozisyonun veya görevin kötüye kullanımı veya yanlış kullanılması, MHM içindeki bireyleri, meslektaşları veya organizasyonla ilişkilendirilen herhangi bir tarafı sömürmek, zarar vermek, ayrımcılık yapmak veya etik olmayan uygulamalara yer vermek.

MHM Personeli tarafından Danışanlara Yönelik Etik Olmayan Davranışlar: MHM'nin etik standartlarına ve prensiplerine aykırı davranışlar veya ihlalleri içeren, MHM danışanlarına yönelik gerçekleştirilen gizlilik ihlalleri, cinsel sömürü ve istismar, ayrımcılık, saldırı, taciz, zorbalık vs.

Gizlilik İhlali: Kişisel veriler, vaka ayrıntıları veya MHM'nin işlemleri ile ilgili hassas bilgilerin izinsiz kurum dışı ifşası veya bu bilgilerin kötü amaçlı kullanımı.

Cinsel sömürü: hassas bir durumun, güç ilişkisinin veya güvenin cinsel amaçlarla fiili olarak istismar edilmesi veya istismar edilme girişiminde bulunulmasıdır. Cinsel sömürü, insan ticareti ve seks işçiliğini de içerir.

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

Cinsel Taciz: Çalışanın çalışmasını engelleyici, iş verimini düşürücü bir iş yeri ortamına neden olabilecek cinsel içerikli her türlü davranış, cinsel taciz kapsamına girmektedir. Cinsel taciz iş yeri içinde veya işle ilgili olarak meydana gelebilir. Beklentiler veya algılamaların makul olup olmadığını değerlendirirken, davranışın hedefi olan kişinin bakış açısı dikkate alınır. Cinsel taciz sözlü, sözlü olmayan veya fiziksel doğada olabilecek her türlü davranış içerebilir, yazılı ve elektronik iletişimlerin bir parçası da olabilir. Cinsel taciz aynı cinsiyetten veya farklı cinsiyetten kişiler arasında meydana gelebilir ve herhangi bir cinsiyetten bireyler hem mağdur hem de suç işleyen olabilir. Cinsel taciz iş yeri dışında ve çalışma saatleri dışında, resmi seyahat veya işle ilgili sosyal ortamlar sırasında da meydana gelebilir. Cinsel taciz, bir üst, akran veya ast olmak üzere herhangi bir meslektaş tarafından gerçekleştirilebilir.

Ayrımcılık: Irk, renk, etnik köken, milliyet, din, cinsiyet, cinsel yönelim, engellilik veya diğer korunan özelliklere dayalı olarak adil veya eşit olmayan muamele, eşitlik, çeşitlilik ve kapsayıcılık taahhüdüne aykırı olan hareketler.

Saldırı: Hizmet alanlar, meslektaşlar veya MHM ile ilişkilendirilen diğer kişilere fiziksel zarar, duygusal sıkıntı veya korkuya yol açan veya yol açma potansiyeline sahip, ciddi veya sözlü bir saldırı, tehdit veya şiddet eylemi olarak nitelendirilebilen herhangi bir fiziksel veya sözlü saldırı.

Taciz, Zorbalık ve Sözlü Saldırı: İş yerinde sürekli ve istenmeyen davranış, tehditler, hakaretler, aşağılayıcı yorumlar veya kişilere iş yerinde düşmanca, tehditkar veya aşağılayıcı bir çalışma ortamı yaratan sözlü saldırı ve hakareti içeren davranışlardır.

Mobbing: Mobbing, çalışan bireyi pasifleştirmek, yıpratmak ve yıldırma gibi amaçlar için huzursuz etme, aşağılama, dışlama, önemsememe gibi bilerek ve belirli bir şekilde yapılan baskıcı yönetim ve psikolojik şiddet olarak tanımlanabilir. Olumsuz nitelendirilen bir davranışın mobbing sayılması için, iş ile ilgili ve sistematik bir şekilde yapılması, tekrarlanarak süreklilik arz etmesi, bilinçli ve kasıtlı olarak yapılması, bireyin kişilik haklarının ihlal edilmesi, bireyi işten ve işyerinden uzaklaştırma, yıldırma, baskı altına almaya çalışması ve mağdur kişinin sağlığında ve çalışma performansında gözlemlenebilir zararlar ortaya çıkması gibi unsurları taşıması gerekmektedir.

Diğer MHM politikalarının ihlali: MHM Politika Belgelerinde yer verilen tüm hükümlerin ihlali.

Bu tanımlar, MHM'nin kurum içi şikâyet politikasında yer verdiği çeşitli yanlış davranışların çerçevesini netleştirmek amacıyla yazılmıştır. Kullanılan terimlerin ortak bir anlayışa hizmet etmesini sağlar ve ihbar ve soruşturma sürecini kolaylaştırır.

3. Politika

Kurum içi şikâyet, tipik olarak bir çalışanın diğer çalışanlara veya danışanlara karşı işlenen etik olmayan davranışları bildirmesidir. Bu politika çerçevesinde, çalışanlar kendileriyle doğrudan ilgili olan bildirimleri de sunabileceklerdir.

Politika uyarınca, gerçek bir raporlayıcıyı mağdur etmek bir disiplin meselesi olarak ele alınacaktır. Politika özellikle eski çalışanları kapsamamakla birlikte, eski çalışanlardan gelen raporlar da niteliğine göre soruşturma için değerlendirilebilecektir. Çalışanlar, herhangi bir uygunsuz davranışı MHM tarafından hala istihdam edilirken rapor etmeye teşvik edilir.

Bu politika, MHM'nin tüm çalışanlarına uygulanır ve tüm MHM personeli kurum içerisinde tanık olduğu/şüphelendiği uygunsuz davranışları bildirmekle yükümlüdür.

Politika kapsamında değerlendirilecek uygunsuz davranışlar aşağıdakileri içerir:

- Fonların kötüye kullanılması,
- Dolandırıcılık, yolsuzluk veya yetkiyi kötüye kullanım,
- Danışanlara karşı etik olmayan davranışlar, gizlilik ihlali, cinsel sömürü ve istismar, ayrımcılık, saldırı, taciz, zorbalık ve hakaret gibi ağır suiistimal olarak nitelendirilen konular ile birlikte MHM danışanlarına hizmet prosedürleri kapsamında, zamanında ve gerekli desteğin sunulmaması da raporlama konusu olabilecektir.
- Diğer MHM personeline karşı etik olmayan davranışlar, cinsel taciz, ayrımcılık, saldırı, taciz, zorbalık, mobbing ve diğer MHM politikalarına ilişkin ihlaller.

Kurum içi şikâyet mekanizması MHM içindeki etik endişeleri ele almayı amaçlamakla birlikte, bu politikanın kapsamına aşağıdaki türde raporlamalar girmez:

- **Ofis Gereksinimleri:** Örneğin, ofis malzemeleri, bina bakımı veya diğer idari ihtiyaçlarla ilgili şikayetler veya talepler bu politika kapsamına girmez. Bu tür sorunlar ilgili İdari Destek Birimi ile çözülmelidir.
- **Ekip Organizasyonuna ilişkin Öneri ve İstekler:** Ekip organizasyonu, takım yapısı veya iş akışı prosedürlerine ilişkin öneriler ve istekler raporlama konusu olarak kabul edilmez. Çalışanlar bu tarz öneri/fikirlerini doğrudan ilgili üst düzey yöneticileri ile tartışmaya teşvik edilir.
- **İstihdam Koşullarının Yorumlanması:** İş sözleşmesi koşullarının değerlendirilmesi/ yorumlanmasına ilişkin talepler İnsan Kaynakları departmanına yönlendirilmelidir. Bu tür meseleler bu raporlama mekanizması kapsamına girmez.
- **Temelsiz Dedikodu ve Söylentiler:** Güvenilir bir kanıt ya da yüksek derecede şüpheyeye dayanmayan raporlamalar bu mekanizmanın kapsamına girmez. Raporlama yapmadan önce bir MHM çalışanı ciddi bir endişesi ve/veya şüphesi olduğunda raporlama yapmalıdır. Bununla birlikte, çalışanın endişelerini kanıtlaması ve konu ile ilgili herhangi bir soruşturma yürütmesi beklenmez. Basit spekülasyonlar veya asılsız iddialar, resmi prosedürün bir parçası olarak değerlendirilmeyecektir. Soruşturma süreci, ihbarcılarının ortaya attığı ciddi endişeleri ele alırken adillik ve doğruluk sağlamak için güvenilir kanıtlara dayanmaktadır.
- **Politika veya Yönetim Kararlarına ilişkin Anlaşmazlıkları:** Organizasyona ilişkin hizmet politikaları veya yönetim kararları ile ilgili anlaşmazlıklar, herhangi bir etik ihlal içermediği sürece bu mekanizmanın kapsamına girmez. Çalışanlar, politika ve prosedürlere ilişkin endişelerini ele almak ilgili yönetim kadrosu ile konuyu çözmeye yönlendirilir.

Bu politikanın temel amacına uygun bir şekilde kullanılmasını sağlamak için, etik ihlal içeren kurum içi şikayetler ile organizasyon içi, idari veya kişisel konuları içeren diğer geri bildirim ve fikirler arasındaki farkın tüm personel tarafından anlaşılması önemlidir. Bu politikanın temel amacına odaklanarak, MHM, organizasyon içinde dürüstlük ve hesap verebilirlik kültürünü etkin bir şekilde ele almayı amaçlamaktadır.

4. Raporlama Sorumluluğu

Tüm çalışanların, Kurum İçi Şikayet Politikası uyarınca gözlemledikleri/tanık oldukları ve ciddi bir şekilde şüphelendikleri kurum içi uygunsuz davranış veya etik ihlalleri bildirme yükümlülüğü bulunmaktadır.

4.1. Raporlamalar aşağıdaki yollarla yapılabilir:

Herhangi bir çalışan, MHM personelinin herhangi bir yanlış uygulamasını, uygunsuz ve etik olmayan davranışını gözlemlediğinde, bu gözlemlerini kıdemli yöneticiye veya Etik ve Uyum Yöneticisine bildirmelidir.

Ayrıca, aşağıdaki kurum içi formu doldurarak raporlamada bulunabilir (anonim olarak iletilen formlar da dikkate alınacaktır, ancak olay hakkında etkili bir soruşturmanın yürütülebilmesi için raporda yer verilen sorulara yeterli bilgi sağlamak önemlidir):

https://docs.google.com/forms/d/10vuFUiTrrayydZz7HmlU9aodKy4_0OKWGu7zsdP1-x0/

4.2. Raporlama nasıl yapılmalıdır?

Personel raporlama yaparken aşağıdaki bilgileri sağlamalıdır:

- Endişenin niteliği ve neden doğru olduğuna inandığınızı açıklamalısınız.
- Endişenin geçmişi ve tarihçesi hakkında bilgi vermelisiniz (ilgili tarihler ve ilgili diğer personel, yer ve zaman belirtilerek).

Personelin, şüphelerinin doğruluğunu kanıtlaması beklenmese de şüpheleriyle ilgili gerçek bir endişeye sahip olmalı ve endişelerinin makul nedenlere dayandırması gerekmektedir.

Bildirim aşağıda listelenenleri içermelidir:

- Ne oldu? Olay veya olaylar hakkında bildiklerinizi ayrıntılı olarak tanımlayın.
- Görevi suistimale kalkışan kişi kim?
- Bu olaya karışan başka bir kişi var mı? Mümkünse lütfen, adı-soyadı, işi ve çalıştığı kurumu yazınız.
- Bu olay veya olaylar ne zaman ve nerede gerçekleşti?
- Mümkünse lütfen, gün ve saati yazınız.
- İhbarlar isimsiz olarak yapılabilir, ancak bunu yapmayı seçerseniz, lütfen olayla ilgili tüm ayrıntıları eklediğinizden emin olun.

5. Rapor Edilen Vakaların İncelenmesi

Bir ihbar alındıktan sonra 7 gün içinde ilgili kişiye alındı bildirimi gönderilecektir. İnceleme sürecinde, raporlamada bulunan kişiyle, detaylara ilişkin görüşmek ve "Şüpheli Suistimal Raporlarının Soruşturulması Kılavuzu'nda sağlanan bilgilere dayanarak, soruşturma yapmak amacıyla bilgi/belge talebinde bulunulabilecektir. Bir bildirim alındıktan sonraki bir ay içinde raporlama yapan kişiye sonuca ilişkin bildirimde bulunulacaktır. Sürecin uzayacağının belirlenmesi durumunda raporlamada bulunan kişiye durum açıklanacaktır. Söz konusu araştırma bir disiplin soruşturması olmayıp, kanıt toplama maksadıyla yürütülen bir araştırma sürecidir. Araştırmanın sonucu olarak disiplin soruşturması açılması kararı alınabilir.

MHM, bildiri yapan kişinin kimliğini koruma, herhangi bir misillemenin mağduru olmaması adına idari tedbirleri alma ve bildirimlerinin gizliliğini, geçerli yasalar ve düzenlemelerdeki sınırlamalar dışında sürdürme konusunda en üst düzeyde dikkat gösterir.

5.1. Üst Yönetim İle İlgili Şikayetler

Şikayet, sorumlu üst yöneticiyi içeriyorsa (veya soruşturma sürecinde herhangi bir çıkar çatışması varsa), bildirimde bulunan kişi, yönetim ekibinde yer alan başka bir üst yöneticiye konuyu bildirmelidir. Belirlenen üst yönetici, bir soruşturmacı atanması ve "Şüpheli Suistimal Raporlarının Soruşturulması için Kılavuzu"na göre sürecin denetlenmesinden sorumlu olacaktır.

İhlal bildiriminde bulunan kişi, soruşturmanın adil bir şekilde yürütülmediğine inanıyorsa, bağımsız ve profesyonel bir inceleme talep edebilir. Ancak bu talebi yerine getirip getirmeme kararı, bildiri alan üst düzey yöneticiye aittir ve yerine getirileceğine dair MHM kurumsal bir taahhüt vermemektedir.

5.2. Etkili Bir Soruşturma Sürecinden Endişe Duyan Çalışanlar

Etkili bir soruşturma sürecinin yürütülmediğine inanan çalışanlar, bu konuyu fonlayıcı kuruluşların şikayet mekanizmalarına bildirebilirler. Bununla birlikte, bu organizasyonlar şikayetin doğasını değerlendirecek (ciddi bir yanlış davranış içerip içermediği) ve gerekirse rapor eden kişiyi MHM'nin iç şikayet mekanizmaları başvuru yapıp yapmadığına göre yönlendirebileceklerdir. Fonlayıcı kuruluşların şikayet mekanizmaları aşağıda listelenmiştir:

Danish Refugee Council: Bildirimi tur-coc@drc.ngo veya doğrudan DRC Merkez Ofisi'ne c.o.conduct@drc.ngo veya DRC çevrimiçi bildirim formunu kullanarak bildirebilirsiniz: <https://forms.drc.dk/view.php?id=6091>

Refugee Solidarity Network: İletişim Bilgi Formu'nu şu bağlantı üzerinden gönderebilirsiniz: <https://refugeesolidaritynetwork.org/contact-us/>

Lütfen bu resmi bildirim sürecinin, Mülteci Hakları Merkezi içinde hesap verebilirlik ve şeffaflığı sağlamayı amaçladığını unutmayın. Bu süreç, çalışanların ve organizasyonla ilişkilendirilen bireylerin endişelerini veya soruşturma sürecinin etkinliğini ele almaları için kanallar sağlar. Bu süreci takip ederek, MHM, ciddi konuları hızlı ve adil bir şekilde ele almayı taahhüt ederken organizasyon içinde dürüstlük ve etik davranış kültürünü teşvik etmektedir.

6. Yanlış İddialar

Kötü niyetle veya bilerek yanlış olduğu kanıtlanan herhangi bir iddia ciddi bir disiplin suçu olarak değerlendirilecektir.

7. Anonim İddialar

Bu politika, personeli mümkün olduğunca iddialarını isimleriyle sunmaya teşvik etmektedir. Personelin kim olduğunu söylememesi halinde, Etik ve Uyum Departmanının soruşturma yürütmesi çok daha zor olacaktır. İsimsiz olarak ifade edilen endişeler daha az güçlü olmakla birlikte, yönetimin takdirine bağlı olarak değerlendirilecektir. Bu takdir yetkisini kullanırken göz önünde bulundurulacak faktörler arasında aşağıdaki hususlar yer almaktadır:

- Dile getirilen konunun ciddiyeti,
- Endişenin güvenilirliği,
- İddianın başka kaynaklardan teyit edilme olasılığı.

8. Misillemeye Karşı Koruma Politikası

Misilleme; personelin, etik olmayan bir davranışı bildirdiğinde olumsuz sonuçla karşılaşması, bireyin istihdamını veya çalışma koşullarını olumsuz etkileyen, onları cezalandıran veya zarar veren uygulamalara maruz (sert bir ceza, ihbara konu diğer bir çalışan ile yüzleştirme vs.) gibi durumları içermektedir.

MHM'nin misilleme karşısında koruma politikası, organizasyonun kurallarını ve düzenlemelerini ihlal eden herhangi bir personelin uygunsuz davranışlarını bildiren çalışanların korunmasına özen gösterirken, organizasyonun açık, şeffaf ve adil bir şekilde işlemesini amaçlamaktadır. Söz konusu korumadan faydalanabilmek için bildirimler, mümkün olan en kısa sürede, iyi niyetle ve söz konusu uygunsuz davranış fark edilir edilmez, süre geçmeden yapılmalıdır.

Bu politikaya göre, Etik ve Uyum Yöneticisi, şikayetçilerden gelen tüm bildirimlerin gizliliğini korur.

9. Kayıt ve İzleme

Etik ve Uyum Yöneticisi, dikkatine sunulan tüm endişeleri içeren bir kayıt sistemi oluşturmaktan sorumludur. Yalnızca ilgili üst yönetimin erişimine açık olan database düzenli olarak gözden geçirilecek, gelen bildirimlere ilişkin yapılan tüm işlemler ve fiziki/dijital kayıtlar bu database'de korunacaktır. İlgili kayıt sisteminde, bildirimlerin özeti, hangi departmanlarla ilgili oldukları, hangi sorumluluğa ilişkin oldukları, yapılan incelemeler ve soruşturma kayıtları, destekleyici doküman ve belgeleri içerecektir.

10. 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.

11 . 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.