

Nasil yapilir notu

Topluluk temelli Şikâyet mekanizması nasıl kurulur ve yönetilir

İnsani yardım veya kalkınma alanında çalışan STK'lar için

Topluluk temelli Şikâyet mekanizması (TTŞM):

- Toplulukların endiŐelerini dile getirmeleri veya bir STK'ya geri bildirimde bulunmaları için bir yoldur.
- STK'ların topluluk üyelerinden gelen geri bildirim ve Őikâyetleri dinlemesi ve zamanında, gizli ve tarafsız bir Şekilde yanıtlaması için bir yoldur.
- Program hizmetleri ve prosedürleri, dolandırıcılık, yolsuzluk veya cinsel sömürü ve istismar (CSİ) dahil olmak üzere çeŐitli konularda geri bildirim veya Őikâyetler TTŞM aracılığıyla gelebilir.
- TTŞM, tüm topluluk üyeleri için güvenli, erişilebilir ve uygun bir dizi geri bildirim ve Şikâyet kanalını içerir.

TTŞM, kurumlar arası bir yaklaşım gerektirir

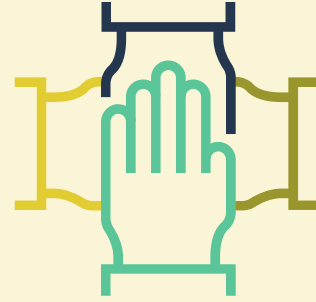
Etkili bir TTŞM, bir STK içindeki farklı faaliyet ve çalışma alanlarından girdilere ihtiyaç duyar:

- Program izleme, değerlendirme ve öğrenme (MEL) faaliyetleri yoluyla
- Topluluk katılımı çalışmaları yoluyla
- Ortaklarla birlikte çalışmalar yoluyla
- Finans ve denetim prosedürleri yoluyla
- İnsan kaynakları prosedürleri yoluyla

Başlamak için başlıca ipuçları

- Bir TTŞM oluşturun ve öncelikle daha az önemli Őikâyetler ve geri bildirimler için kullanılmasını teşvik edin.
- Ardından, bu mekanizma aracılığıyla bildirilebilecekler listesine CSİ'yi de ekleyin.

Bu, bir topluluktaki insanlara mekanizmayı daha az konuyla önden test etme ve mekanizmaya yönelik güven ve itimat duyma fırsatı verir.



TTŞM tasarlarken Şunları unutmayın:

- Kullanılabilir bir bildirim sistemini mümkün kılmak için çalışma yöntemlerini uyarlaması gerekenler, etkilenen topluluklar değil STK'lardır.
- Neyi, nasıl ve kime bildirimde bulunacağını anlama yükünü etkilenen topluluklara yüklemeyin.

TTŞM kurmak için 10 adım

1. STK'nızda liderlik ekibinin, şikayetleri ve bildirimleri araştırmak ve uygun şekilde harekete geçmek üzere verdiği taahhüde uyulmasını güvence altına alın.
2. Bildirimler geldiğinde bunların nasıl ele alınacağıyla ilgili kurum içi bir süreç üzerinde anlaşmaya varın ve prosedürlerini oluşturun. Kim neyden sorumlu olacak? Kurum içerisinde gelen bildirimler gizliliği de koruyacak şekilde kimlere yönlendirilecek? Soruşturmaları kim/ler yürütecek? Süreçlerde bilgi gizliliği nasıl korunacak?
3. Varolan yerel destek hizmetlerinin ve eksikliklerin (örneğin mali, hukuki, psikososyal, tıbbi, çocuk koruma desteği, kolluk kuvvetleri/polis) bir haritasını çıkarın ve kalite güvencesini tamamlayın. İlgili tüm personelin detaylara erişebildiğinden emin olun. Acil vakaların destek hizmetlerine yönlendirilebilmesi için bir plan geliştirin. Hizmetlerin mevcut olmadığı yerlerde alternatifleri belirleyin. UNHCR (BMMYK), tarafından hazırlanıp düzenli olarak güncellenen servis haritasında, Türkiye'deki mültecilere ve deprem sonrası afetten etkilenen tüm topluluklara yardım ve destek sağlayan tüm insani yardım kuruluşları ve devlet kurumlarının bilgileri yer almaktadır. Yardım kuruluşlarının her şehirdeki iletişim bilgilerinin yer aldığı Services Advisor sitesine [buradan](#) ulaşabilirsiniz.
4. Bildirimlerin alınması ve işleme koyulup gerekli sürecin yürütülmesi için prosedürleri belirleyin. İlgili tüm personele bildirim alma süreci ve

prosedürler konusunda eğitimler verin. Özellikle bildirimleri almaktan sorumlu olan personele verdiğiniz eğitimlere, toplumsal cinsiyet, çocuklarla ve kırılgan gruplarla iletişim, çocuk ve yetişkin güvenliği, kırılgan gruplarla çalışma ve benzeri konularda farkındalık eğitimleri/oturumları da ekleyin.

5. Aynı alanda çalışan diğer STK'ların şikayetleri/bildirimleri nasıl araştırdıklarını ve müdahalede bulduklarını araştırın. Mümkün ve ilgili olduğu durumlarda, ortak bir TTŞM oluşturabileceğiniz diğer STK'ları belirleyin. Birbirinden öğrenme ve paylaşım amaçları için yerel, organize olmuş bir ağ -"CSİK Ağı/PSEA Network" olarak da adlandırılır- bulunabilir. Türkiye'de Birleşmiş Milletler Ülke Ekibi tarafından kurulmuş olan CSİK Ağı'nın görev tanımına ve Ağına üyelik şartlarına [buradan](#) ulaşabilirsiniz.
6. Etkilenen nüfusa STK personelinin ve programlarının CSİ'ye veya diğer zararlara neden olmaması gerektiğini anlatın. STK'nın TTŞM aracılığıyla hesap verebilirliği sağlama ve alınan tüm bildirimlere/şikayetlere yanıt verme niyetini açıklayın.
7. Etkilenen nüfusun farklı üyelerine nasıl bildirim yapmak istedikleri konusunda danışın. Şunları analiz edin ve değerlendirin:
 - Mevcut topluluk yapıları ve bildirim mekanizmaları,
 - Etkilenen nüfusun beğendiği, kullandığı ve güvendiği iletişim kanalları ve diller,

- Farklı kişilerin veya grupların bildirimde bulunmamasının nedenleri.

Farklı gruplar ve bireyler farklı bildirim kanallarını tercih edebilir.

Bir TTŞM farklı bildirim kanallarını içermelidir.

Etkilenen nüfusun CSI'yi bildirebileceği kanallar şunları içerebilir:

- Kadın ve Kız Çocuk Dostu Alanlar
- Çocuk Dostu Alanlar
- Öneri ve şikayet kutuları
- Sözlü şikayetler (Odak Kişiler, Personel)
- Destek hattı (telefon, whatsapp, email, mobil aplikasyon vb araçlar yoluyla)
- Topluluk içi eğitim, katılım ve bildirim
- MEL (izleme, değerlendirme, öğrenme) faaliyetleri

8. Gelen bir bildirimle ilişkin süreç ve sonuç hakkında topluluğa en uygun hangi şekilde geri bildirim yapılacağına karar verin. Bu, bildirim/şikayetin türüne, önceliğine, gizliliğine ve anonimliğine göre değişecektir.

9. Etkilenen nüfusun bildirim yapabilmesi için kanallarınızı oluşturun. CSI bildirimleri için uygun olabilecek güvenli ve gizli kanalları değerlendirin.

10. Etkilenen nüfusun TTŞM'niz hakkındaki farkındalığını artırın. Reaktif (bir fırsat çıktığında farkındalık artırmak için değerlendirin) ve proaktif (doğrudan bu konuya yönelik toplantılar düzenleyin) olun. Topluluk üyelerinin:

- Çocuk ve yetişkin güvenliğinin ne olduğunu ve bununla ilgili haklarının neler olduğunu anladıklarından,

- STK personeli ve ortaklarından hangi davranışların beklenebileceğini ve nelerin yasak olduğunu bildiğinden,
- Neleri bildirebileceklerini, ihlalleri/şikayetleri nasıl bildirebileceklerini ve bir bildirimde bulunduktan sonra ne beklmeleri gerektiğini bildiklerinden emin olun.

Bir TTŞM'nin sürdürülmesi

- Gayri resmi kanallar aracılığıyla alınanlar da dahil olmak üzere tüm bildirimlere/şikayetlere uygun şekilde yanıt verin.
- Etkilenen nüfusun tüm üyeleriyle farkındalığı artırmaya devam edin.
- Farklı gruplara düzenli olarak TTŞM'nin amaca uygun ve erişilebilir olup olmadığını sorun (özellikle bildirimler düşükse). Sistemlerin kullanılmadığı veya güvenilmediği yerlerde yeni kanallar uyarlayın veya kurun.
- Çıkardığınız dersleri belgeleyin ve paylaşın, (örneğin en çok kullanılan kanallar neler oldu, bildirimlerin önündeki engeller nelerdi, farklı grupların hangi ihtiyaçları gözetilmedi vb).

Topluluk katılımını artıran etkili bir topluluk temelli şikâyet mekanizmasına ilişkin daha fazla bilgi almak için İpucu Sayfası: Topluluk Temelli Şikayet Mekanizması ürününe [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

STK'nızdaki herhangi bir personelin herhangi bir kanaldan (resmi veya gayri resmi) CSİ bildirimini/şikayeti alır.

Personel, bildirim gizlilik içinde uygun personele (örn. Odak Kişiler) veya birime yönlendirir.
Eğer varsa kurumun olay bildirim formunu kullanır.

Mağdur/hayatta kalanın güvenliği ve sağlığı önceliklendirilir.
Gerektiğinde ve mağdur/hayatta kalanın ihtiyaçları ve istekleri doğrultusunda, Odak Kişi/uygun personel destek hizmetlerine yönlendirme yapar.

Kurum içi bildirim yürütme prosedürünü etkinleştirin.
Gerektiğinde soruşturma başlatın.
Verileri gizli tutun.

Gerekli olduğu takdirde ve güvenli olması halinde kolluk kuvvetlerine bildirimde bulunun.
Bildirimde bulunmanın güvenliğini değerlendirmek için hizmet haritasına başvurun.

Bildirim ve yapılan müdahale hakkında topluluklara uygun ve anonim geri bildirim sağlayın.

Geniş çaplı öğrenme ve paylaşım amacıyla diğer STK'larla ve Türkiye CSİK Ağı ile işbirliği yapın (vaka detayları üzerine **değil**).