



DÜNYA EVİMİZ ULUSLARARASI DAYANIŞMA DERNEĞİ

TOPLULUK GERİ BİLDİRİM VE ŞİKÂYET MEKANİZMASI

Güncellenme Tarihi: 18.08.2025

Amaç: Topluluk Geri Bildirim ve Şikâyet Mekanizması, Dünya Evimiz Uluslararası Dayanışma Derneği'nin (Dünya Evimiz) desteklediği kişilere karşı hesap verebilirliğini arttırmak ve kişilerin geri bildirimleriyle yürüttüğü faaliyetlerin niteliğini arttırmayı amaçlamaktadır.

Kapsam: Bu belge, Dünya Evimiz personeli veya bağlı çalışanları ile derneğin çalışmaları aracılığıyla etkileşimde bulunmuş topluluk üyeleri*, ortaklar ve paydaşlar tarafından bilinmektedir ve erişilebilir durumdadır. Bu belgeye dayalı olarak dernek ile çalışma yürütenler, derneğin çalışmalarından yararlananlar ve derneğin tüm bileşenleri (personeller, bağlı çalışanlar, stajyerler, gönüllüler, üyeler) geri bildirim ve şikâyetle bulunmak veya herhangi bir endişesini paylaşmak üzere bu mekanizmayı kullanabilirler.

*"Topluluk üyesi" terimi Dünya Evimizden destek alan veya eylemlerinden etkilenen yararlanıcılar ifade etmektedir.

Referans Belgeler: Dünya Evimiz Tüzüğü, Dünya Evimiz Davranış Kuralları, Dünya Evimiz Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Politika Belgesi

Sorumlu Taraflar: Dünya Evimiz Genel Koordinatörü mekanizmanın işleyişinden genel olarak sorumlu kişidir. Topluluk Geri Bildirim ve Şikâyet Mekanizması Sorumlusu, mekanizmanın izlenmesinden ve değerlendirilmesinden sorumludur. Derneğin tüm yönetici ve çalışanlarının mekanizmanın kullanımının yaygınlaştırılması yönünde sorumluluğu vardır.

Kabul Prosedürü: Bu politika metni, Yönetim Kurulunun onayıyla birlikte yürürlüğe girer. Onaylanan politika metni Türkçe, İngilizce, Arapça ve Farsça olarak ve herkes tarafından kolay ulaşılabilir hale getirilir. Dernek çalışanları konu ile ilgili eğitime tabi tutulur.

1. AMAÇ

Topluluk Geri Bildirim ve Şikâyet Mekanizmasının amacı, Dünya Evimiz Uluslararası Dayanışma Derneği'nin (Dünya Evimiz) çalışma konularında kişilerin geri bildirimlerini veya şikâyetlerini güvenli yöntemlerle derneğe iletebilmelerini ve yanıt almalarını sağlamaktır.

Dünya Evimiz almış olduğu geri bildirim ve şikâyetleri, yürüttüğü faaliyetlerin niteliğini ve topluma karşı hesap verilebilirliğini arttırmanın bir aracı olarak görmektedir. Derneğin faaliyetlerine ilişkin alınan geri bildirimler; çalışmaların, aynı zamanda personel, üye ve gönüllülerin izlenmesi ve değerlendirilmesi için bir olanak sağlamaktadır. Bu yönüyle mekanizma, işlevsel ve dinamik bir rehberlik aracı olarak görülmelidir.

Yararlanıcıların görüşlerinin çalışma süreçlerine dâhil edilmesini sağlayan bu mekanizma; karşılıklı iletişimin güvenli, dayanıklı ve sürdürülebilir olmasını sağlamak açısından son derece önemlidir.

Dünya Evimiz, her bir şikâyetin tarafsız, zamanında gizli ve uygun şekilde ele alınmasını; hassas olan (gizliliğe ihtiyaç duyan, acil eylem gerektiren veya hukuka intikal ettirilmesi gereken) ve olmayan şikâyetlere ilişkin farklı süreçler işletilmesini sağlamaktadır.

Geri bildirim ve Şikâyet Mekanizmasına ilişkin tüm süreçlerde derneğin “Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Politikası” ve “Davranış Kuralları Belgesi” referans alınmaktadır.

2. İLKELER

- Her insanın olumlu ya da olumsuz bir geri bildirim ya da şikâyetinde bulunma hakkı vardır. Geri Bildirim ve Şikâyet Mekanizmasının kullananlara karşı öç alma duygusuyla hareket edenlere yaptırım uygulanır.
- Mekanizma, alınan şikâyetleri değerlendirmeli ve çözüme kavuşturmalıdır.
- Geri bildirim veya şikâyetin içeriğine ve aciliyetine uygun bir zaman dilimi içerisinde geri dönüş sağlanmalıdır.
- Geri bildirimlere verilen yanıtlar anlaşılır olmalıdır.
- Kapsayıcı erişilebilirlik sağlanmalı, mekanizmalara HERKES ulaşabilmeli ve güvenli bir şekilde kullanabilmelidir.
- Mekanizma; yaş, cinsiyet, engellilik, kültür, eğitim gibi farklılıklar gözetilerek inşa edilmeli ve mekanizmaya erişimin önündeki engellerin ortadan kaldırılmasına yönelik çalışmalar yapılmalıdır.
- Mekanizma, kişilerin zarar görmesini engelleyecek şekilde, kişisel bilgilerin gizliliğini koruma esasıyla oluşturulmalıdır.

- Geri bildirim ve şikâyet süreçlerinde cinsel sömürü ve istismara karşı sıfır tolerans ilkesiyle hareket edilmelidir.
- Mekanizma, topluluk üyelerinin sürece aktif katılımını ve karşılıklı etkileşim ile topluluğun ve kurumun kapasitelerinin gelişimini hedeflemelidir.

3. GERİ BİLDİRİM VE ŞİKÂYET TÜRLERİ

Geri bildirim: Derneğin programları ve personelinin, bağlı çalışanların (üyeler, gönüllüler, stajyerler vd.) temsilcilerinin davranışları hakkında bilgilendirme ya da harekete geçilmesi amacıyla paylaşılan ancak şikâyetle bulunma niyeti taşımayan olumlu ve/veya olumsuz bir görüş beyanıdır.

Talep/Öneri: Derneğin programları ve personelinin, bağlı çalışanların (üyeler, gönüllüler, stajyerler vd.), temsilcilerinin davranışları hakkında bilgi ya da harekete geçilmesi amacıyla paylaşılan ancak şikâyetle bulunma niyeti taşımayan olumsuz bir görüş beyanıdır. Talep/Öneri değerlendirilmek üzere ilgili birime rapor edilir.

Şikâyet: Derneğin personeli ve temsilcileri tarafından verilen hizmetlerin standartları ve yapılanlar ya da yapılmayanlarla ilgili bildirimde bulunma niyetiyle paylaşılan bir ifadedir. Örneğin derneğin bir faaliyetinden doğrudan ya da dolaylı olarak olumsuz etkilenmiş olan ya da derneğin taahhüt ettiği bir şeyi yerine getiremediğine inanan herhangi bir kişi tarafından bu konuda yapılan bir yakınma, şikâyettir. Geri Bildirim ve Şikâyet Mekanizması, derneğin doğrudan ya da dolaylı olarak sorumlu olduğu bir eylemle ilgili şikâyetlerin alınmasını, alınan şikâyetlerin kurum içinde bildirimini ya da dernek faaliyetlerinin kapsamı dışındaki endişeler söz konusu olduğunda kurum dışındaki ilgili aktörlere bildirilmesini sağlayan süreçleri içerir.

Hassas Şikâyetler

Hassas olarak kategorize edilen şikâyetler, dernek personeli, kurul üyeleri, bağlı çalışanlar (üyeler, gönüllüler, stajyerler) ve temsilcileri tarafından uygulanan cinsel sömürü ve istismar; toplumsal cinsiyete dayalı şiddet, her türlü taciz; rüşvet, yardımın veya fonun kötüye kullanılması gibi dolandırıcılık ve/veya yolsuzluk olaylarını, derneğin ilkelerini veya davranış kurallarını ihlal eden her türlü eylemi kapsar. Dernekte geri bildirim ve şikâyet mekanizmalarından sorumlu kişi tarafından şikâyet acilen işleme alınır.

Hassas Olmayan Şikâyetler

Programın, projenin veya hizmetin sağladıklarının veya uygulamasının kalitesi hakkında endişeler ve projelerin yürütülmesine ilişkin kurumun aldığı kararlara yönelik endişeleri içerir. Şikâyetler projelerin yürütülme politikaları veya savunuculuk alanlarına yönelik olumsuz

eleştiriler içerebilmektedir. Bu tür şikâyetler, hizmetin sunulduğu birime veya projeden sorumlu olan birimin yöneticilerine yönlendirilir.

Başka kurumların çalışmaları ile ilgili şikâyet söz konusu olduğunda dernek ilgili kurum ve kuruluşlara bilgi sağlamalı, gerektiğinde savunuculuk çalışmaları yürütmelidir.

4. GERİ BİLDİRİM VE ŞİKÂyet ARAÇLARI

E-posta: Her türlü geri bildirim ve şikâyet geribildirim@dunyaevimiz.org adresine e-posta ile iletilir. İlgili e-posta adresine derneğin web sayfasından ulaşılabilir. Gönderilen e-postalar “Geri Bildirim ve Şikâyet Mekanizması Sorumlusu” tarafından işleme alınır. Sorumlu kişi, 72 saat içinde alınan geri bildirim ve şikâyetin kuruma ulaştırıldığını, ilgili kişiye gönderdiği mesaj ile teyit etmelidir.

Yüz Yüze Görüşme: Dernek ofislerinde çalışanlar ile yapılan yüz yüze görüşmelerde veya odak grup görüşmelerine iletilen geri bildirim ve şikâyetler, birim sorumlusu ile mekanizmadan sorumlu kişiye iletilir. Geri bildirim veya şikâyetin işleme alındığı bilgisi 72 saat içinde bildirim sahibi kişiye ulaştırılır.

Geri Bildirim Formu: Yapılan faaliyetler sonrası faydalanıcılardan daha önce hazırlanmış olan geri bildirim formlarını doldurmaları istenir. Toplanan geri bildirim formları değerlendirilmek ve arşivlenmek üzere birim sorumlusu eliyle mekanizmadan sorumlu kişiye ulaştırılır.

Şikâyet Kutusu: Dernek ofislerinde herkesin görebileceği şekilde konumlandırılmış olan şikâyet kutuları ve kutuların yanında duran formlar aracılığıyla geri bildirim ve şikâyetler kuruma ulaştırılabilir. Haftada bir kez şikâyet kutuları ilgili sorumlu tarafından açılarak formlar değerlendirilmek üzere mekanizma sorumlusuna iletilir.

5. GERİ BİLDİRİM VE ŞİKÂyet MEKANİZMASININ İŞLEYİŞİ

Veri Sistemine Kayıt: Geri Bildirim ve Şikâyet Mekanizması bu mekanizmanın yönetim kurulu tarafından görevlendirilmiş sorumlu kişi tarafından işletilir. Bildirimler ve şikâyetler sorumlu kişi tarafından etik kurulun ulaşabileceği şekilde veri sistemine kaydedilir. Yönetim Kurulu ve mekanizma sorumlusu, bu bilgilerin gizlilik ilkesi gereği ve güvenlik amacıyla korunmasından sorumlu kişilerdir.

Bilgilendirme: Sorumlu kişi tarafından alınan geri bildirim ve şikâyetlerin işleme alındığı bilgisi 72 saat içinde ilgili kişiye yazılı bir biçimde, mümkün olmadığı hallerde sözlü olarak bildirilir. Bildirim ve şikâyet sahibi kişiler işletilecek süreç ve zamanlama konusunda bilgilendirilir. Hassas şikâyetler söz konusu olduğunda bu işlem 24 saat içinde yapılmalıdır.

Değerlendirme ve İşlem: Mekanizmadan sorumlu kişi kuruma ulaşan geri bildirim veya şikâyetleri 72 saat içerisinde işleme tabi tutmalıdır.

Geri Bildirim, Talep/Öneri ve Hassas Olmayan Şikâyetler ilgili proje yöneticisi ve birim sorumlusu ile paylaşılır. Birim sorumlusu aracılığıyla konu ile ilgili çalışanların görüşleri alınır. Olumsuz bir geri bildirim, talep ve öneriler söz konusu olduğunda konu ilgili birim sorumlusu, proje yöneticisi, genel koordinatör ve ilgili yönetim kurulu üyesinin katılımıyla oluşan bir komisyon tarafından değerlendirmeye tabi tutulur. Geri bildirim, talep ve öneriler haklı bulunduğu takdirde 14 gün içerisinde sorun çözülmeye çalışılır. Olumlu ya da olumsuz her durumda bildirim sahibi kişi mekanizma sorumlusu veya birim sorumluları tarafından süreç ve sonuçlar hakkında bilgilendirilir.

Hassa Şikâyetler ivedilikle yönetim kuruluna ve etik kurula bildirilmelidir. Etik Kurul 72 saat içerisinde sorunu çözüme kavuşturmak üzere eyleme geçmelidir. Bu süre zarfında etik kurul hassasiyetin derecesine bağlı olarak acil önlemler almak durumunda kalabilir. Bu önlemler arasında işten geçici olarak uzaklaştırma ve/veya fail olduğu iddia edilen kişi ile ilgili kurum dışından yetkililere bildirimde bulunma da yer alabilir.

Sorun en çok 14 gün içerisinde etik kurul tarafından nihai bir çözüme kavuşturulmalıdır. Bildirim sahibi 24 saat içerisinde bildirimin işleme alındığına dair bilgilendirilir. Şikâyet sahibi, mekanizma sorumlusu tarafından işletilen süreçle ilgili olarak düzenli ve sık aralıklarla bilgilendirilmeye devam edilir.

İtiraz: Geri bildirim ve şikâyet sahipleri derneğin görüşlerine, almış olduğu kararlara itiraz etme hakkına sahiptir. İtiraz söz konusu olduğunda mekanizma sorumlusunun takibinde konu yeniden değerlendirmeye tabi tutulur. En geç 1 ay içinde konu yeniden değerlendirilmiş ve varılan sonuç bildirim sahibine iletilmiş olmalıdır.

Geri Bildirim ve Şikâyetin Kapatılması: Geri Bildirim ve Şikâyet Mekanizması sorumlusu, bildirim ve şikâyetlerle ilgili güncel durumu; alınan karar ve yapılan eylemleri kullanılan veri tabanına işleyerek süreci sonlandırır.

Raporlama: Geri Bildirim ve Şikâyet Mekanizması sorumlusu, geri bildirim ve şikâyetler ile bunların sonuçlarını bildirim sahiplerinin gizliliği esas alınarak üç aylık periyotlarla Dünya Evimiz yöneticileri, personeli ve bağlı çalışanlarla paylaşır.

Raporlamanın amacı; Dünya Evimiz Uluslararası Dayanışma Derneği'nin proje ve faaliyetlerinin iyileştirilmesi için mekanizmanın aynı zamanda öğretici bir süreç olarak işletilmesidir.

İzleme ve Değerlendirme: Derneğin çalışmalarında dinamik bir rehber görevi gören mekanizmanın belirli sıklıkta (yılda en az iki kez) topluluk üyelerinin aktif katılımıyla

etkililiğinin değerlendirilmesi ve elde edilen sonuçlar ışığında mekanizmanın güncellenmesi gerekir.

6. ETİK KURUL

Etik Kurul; derneğin tüzel kimliği ve yürütmekte olduğu faaliyetler bağlamında, derneğin kurullarında görev alanlardan, çalışanlardan, gönüllülerden, üyelere ve aynı zamanda söz konusu faaliyetlere muhatap herhangi bir kişiden gelen şikâyetleri değerlendirmek ve gerektiğinde soruşturmakla görevlidir.

Etik Kurul, genel kurul sonrası yönetim kurulu tarafından bir sonraki genel kurula kadar görev yapmak üzere seçilen üç kişiden oluşmaktadır. Kurul üyeleri dernek üyesi olmak zorunda değildir.

Etik Kurul üyeleri soruşturmayı tüm kurullardan bağımsız olarak yürütür ve karara bağlar. Kurul kendi içindeki çekişmeli hallerde oy çokluğu ile de karar alabilir. Alınan kararlar yönetim kuruluna iletilir.

Etik Kurula şikâyetler; kurula hitaben derneğin merkez adresine posta ve/veya etik@dunyaevimiz.org adresine e-posta yoluyla yazılı olarak ulaştırılır.

Yönetim Kurulu ve Geribildirim ve Şikâyet Mekanizması Sorumlusu kendisine bildirilen hassas şikâyetleri etik kurula iletir.

Etik Kurul üyeleri derneğin davranış kuralları ve politika belgeleri ile bağlıdır.

Etik Kurul, soruşturmaları şu ilkelerle yürütür;

- Mağdurun korunması
- Suçlanan kişinin masumiyetine ilişkin ön kabulün korunması (masumiyet karinesi ilkesi)
- Gizlilik
- Tarafsızlık
- Özen

Etik Kurul şikâyetin kendisine ulaşmasının ardından 72 saat içinde konu ile ilgili toplanır ve süreç ile ilgili muhataplarına bilgi verir. Kurul yürüttüğü soruşturmayı 14 gün içinde sonuçlandırmalıdır. Durumun hassasiyet ölçüsüne bağlı olarak, alınması gerektiği değerlendirilen tedbirler için yönetim kurulunu 72 saat içinde bilgilendirir.

Etik Kurul, yürütülen soruşturma kapsamında derneğin içinden ya da dışarıdan uzman desteği talep edebilir .

Etik Kurul kararları yaptırım içermemekle birlikte, icrai durumlarla ilgili yönetim kuruluna tavsiyeler içerebilir.

Etik Kurul kararına itiraz edildiği takdirde kurul, Őikâyeti 1 ay içinde yeniden değerlendirip sonuca varmalıdır.

Soruşturmayı yürüten kurul üyelerine yönelik bir itiraz söz konusu olduğuunda, itiraz edilen kurul üyesi yerine yönetim kurulu üyelerinden biri bu soruşturmaya özgü ve geçici olarak görevlendirilir.

7. KAMU OTORİTELERİ İLE İŞ BİRLİĞİ

Dünya Evimiz Uluslararası Dayanışma Derneği, çalışanlarını kötü niyetli veya temelsiz Őikâyetlerden korumakla birlikte, çalışanlarının topluluk üyelerine karşı tutumuyla ilgili polis ya da hukuk sistemi tarafından bir soruşturma yürütölmesi halinde kamu otoriteleriyle iş birliği yapmayı taahhüt eder.

8. ÇALIŞANLARIN SORUMLULUĞU

Derneğin Topluluk üyelerine karşı hesap verebilirliğini arttıracak etkili bir araç olan Topluluk Geri Bildirim ve Şikâyet Mekanizmasının her durumda kurallar çerçevesinde işlemlerini sağlama; geri bildirim ve Şikâyetle bulunmanın olumlu yanlarını, bunun öğrenme ve gelişme için bir kaynak olduğu gerçeğini vurgulama sorumluluğu vardır.

Belge Adı	Topluluk Geri Bildirim ve Şikâyet Mekanizması
Güncellenme Tarihi	05.12.2024
Onaylayan	Yönetim Kurulu
Onaylanma Tarihi / Karar Sayısı	21.12.2024 / 27
Yürürlük Tarihi	01.01.2025

Yönetim Kurulu Üyeleri

İmza

Özgür Tüfekçi, Başkan

Levent Aydaş, Başkan Yardımcısı

Ebru Ergin, Sekreter

Yalçın Doğan, Sayman

Devrim Toklucu Gül, üye

Hakan Sel, üye

Aysun Sarıkaya, üye