



Çocuk İşçiliğini İzleme ve Önleme Derneği Şikâyet ve Geri Bildirim Yönetimi Politikası

1. Politika Beyanı

Çocuk İşçiliğini İzleme ve Önleme Derneği, çalışmalarının kalite ve hesap verebilirliğinin önemini kabul eder ve şikâyet ve yanıt mekanizmasını bunları sağlamak için önemli bir araç olarak görür. Bu nedenle, dernek, çalışmaları ve davranışları hakkında geri bildirim ve şikâyet almayı ve bunlara zamanında, adil ve uygun bir şekilde yanıt vermeyi taahhüt eder.

Bu **Şikâyet ve Geri Bildirim Yönetimi Politikası**, paydaşlardan gelen geri bildirim ve şikâyetlerin etkili ve profesyonel bir şekilde duyulmasını ve çözülmesini sağlamak için nasıl ele alınması gerektiğini detaylandırmaktadır. Politika, **Çocuk İşçiliğini İzleme ve Önleme Derneği**'nin faaliyet gösterdiği farklı bağlamlara uyarlanmalıdır.

2. Kapsam

Derneğin şikâyet ve geri bildirim mekanizması, etkilenen topluluklar, ortaklar, bağışçılar ve personel dahil olmak üzere geri bildirimde bulunmak veya şikâyetle bulunmak isteyen herkese açıktır.

Bu politika, derneğin taahhütleri, programları ve davranışları ile ilgili olup, aşağıdaki konularla ilgili şikâyet ve geri bildirimleri kapsar:

- **Derneğin bir örgüt olarak faaliyetleri,**
- **Dernek tarafından yürütülen programlar/projeler ve faaliyetler,**
- **Dernek personelinin davranışları** (istihdam edilen personel, yöneticiler, gönüllüler, stajyerler, danışmanlar, yükleniciler, tedarikçiler, ziyaretçiler ve diğer ilgili kişiler dahil),
- **Dernekle ortaklık yürüten kurumlar ve bunların personelinin davranışları.**

3. Temel Tanımlar ve Kategoriler

3.1 Şikâyet:

Şikâyet, ÇİÖD'ün hizmet standartları, eylemleri veya eylemsizliği konusunda memnuniyetsizliğin ifade edilmesidir. Bu şikâyetler, ÇİÖD'ün personeli, gönüllüleri, stajyerleri, ortakları veya diğer ilgili bireyler (mütevelli heyeti üyeleri, danışmanlar, bağışçılar, yükleniciler, tedarikçiler, satıcılar, araştırmacılar ve gazeteciler gibi ziyaretçiler) hakkında olabilir ve resmi bir şikâyet olarak iletilme niyeti taşır.

ÇİÖD, doğrudan veya dolaylı olarak sorumlu olduğu eylemlerle ilgili şikâyetleri ele alarak şikâyetçiyi çözüm süreci ve sonucu hakkında bilgilendirir ya da ÇİÖD'ün sorumluluk alanı dışındaki konular için ilgili dış aktörlere yönlendirme yapar.

Şikâyetlerin, ilgili olayın gerçekleşmesinden itibaren 6 ay içinde yapılması gerekir. Ancak istisnai durumlarda, ÇİÖD'ün daha eski şikâyetlere yanıt verebilir. Ancak, zamanın geçmesi, şikâyetin tatmin edici bir şekilde ele alınmasını zorlaştırabilir.



3.2 Geri Bildirim:

Geri bildirim, ÇİÖD'ün programları veya personel ve temsilcilerinin davranışları hakkında olumlu ya da olumsuz bir görüş bildiren ve sadece bilgi veya eylem için paylaşılan bir ifadedir; resmi bir şikayet niteliği taşımaz. Ancak geri bildirimin niteliği veya ciddiyetine bağlı olarak, ÇİÖD'ün, bu geri bildirimini bir şikayet olarak ele alıp aynı şekilde işlem yapabilir.

Geri bildirim ve şikayetler hassas olmayan ve hassas olmak üzere iki ana kategoriye ayrılır:

- Hassas olmayan şikayetler ve geri bildirimler: ÇİÖD'ün faaliyetlerinin uygulanması, dağıtılan malzemeler veya program kararları hakkında küçük veya büyük çaplı memnuniyetsizlikleri içerir.
- Hassas şikayetler: ÇİÖD'ün personeli veya ortaklarının uygunsuz davranışları ya da ciddi suistimalleri ile ilgilidir. Bu şikayetler, büyük zararlarla sonuçlanan ihmalkarlık, yolsuzluk, taciz, sömürü, zorla çalıştırma, cinsel sömürü, istismar, cinsel taciz veya diğer ağır suistimal ve kötü yönetim vakalarını ya da hırsızlığı kapsar.

3.3 Şikayet ve Geri Bildirim Kategorileri

Kategori	Şikayet Türü
1. Bilgi veya Yardım Talebi* *Program dışı veya programla ilgili yardım talepleri *Çocuk İşçiliğini İzleme ve Önleme Derneği faaliyetleri hakkında bilgi talebi *Bilgi veya Yardım Talebi, şikayet ve geri bildirim mekanizmaları aracılığıyla gelen bu tür konuların kaydedilmesini kolaylaştırmak amacıyla kategorilerden biri olarak sınıflandırılmıştır.	Hassas Olmayan Şikayetler
2. Geri Bildirim	
3. Faaliyetlerden Memnuniyetsizlik** **Faaliyetlerin zamanlaması, **Dağıtılan malzemeler, **Yetersiz takip, vb. **Çok düşük kaliteli veya uygun olmayan malzemeler, **Yetersiz tesisler	
4. Uygunsuz Davranış veya Ciddi Personel Görevi Kötüye Kullanma / Politika İhlalleri / Koruma Endişeleri*** ***Ayrımcı veya uygunsuz sözlü ya da fiziksel davranış, ***Taciz,	Hassas Şikayetler



***İstismar, cinsel istismar ve/veya sömürü, ***Çocuk istismarı veya çocukların cinsel sömürüsü, vb. ***Dolandırıcılık, ***Fonların kötüye kullanımı, ***Hırsızlık, ***Yolsuzluk, ***Yardım karşılığında ödeme talep edilmesi, ***Proje ile ilgili güvenlik endişeleri.	
--	--

4. Temel İlkeler

Faydalanıcıları ve personeli her türlü şiddet veya istismardan korumak ve ÇİÖD'ün faaliyetlerinin bütünlüğünü sağlamak amacıyla, geri bildirim ve şikayetlerin alınması ve yanıtlanmasında aşağıdaki ilkelere uyulmalıdır:

4.1 Gizlilik

Şikayetler gizli tutulur ve şikayette bulunan kişinin ve hakkında şikayet edilen kişinin kimliği, şikayeti ele alan kişiler tarafından gizli tutulur. Şikayetle ilgili tüm bilgiler, bireysel şikayetçiye tespit etmek için kullanılamayacak şekilde korunur.

4.2 Misilleme Yapmama

ÇİÖD, programları veya personeli hakkında geri bildirim veren veya şikayette bulunan kişilere yönelik misillemeyi yasaklar. Şikayette bulunan kişilerin ÇİÖD hizmetlerine erişimlerini kaybetmeyecekleri veya misilleme amacıyla dezavantajlı bir muameleye maruz kalmayacakları garanti edilir. Aynı şekilde, herhangi bir personel, suistimal şikayetinde bulunduğu, iddia edilen yanlış davranışla ilgili iyi niyetle bilgi sağladığında, bir soruşturma veya incelemeye iş birliğiyle katıldığında, misillemeye karşı korunma hakkına sahiptir.

4.3 Zamanında Müdahale

ÇİÖD, şikayetleri 5.5'te belirtilen süre içinde zamanında çözmeyi hedefler. Eğer bir şikayet bu süre içinde çözülemezse, şikayetçiye o ana kadar kaydedilen ilerleme ve yanıtı ne zaman alacağı hakkında bilgi verilir.

4.4 Güvenlik

Şikayetçinin, iddia edilen mağdurun veya hayatta kalanın, tanıkların, şikayet konusu kişinin ve personelin güvenliği en büyük öneme sahiptir. Bu nedenle, her şikayet için bir risk değerlendirmesi yapılmalı ve bir şikayete yanıt vermeden önce güvenlik ve refah önlemleri dikkate alınmalıdır.

4.5 Tarafsızlık

Her şikayet, tarafsız, adil ve objektif bir şekilde ele alınır.



4.6 Belgelendirme

Şikayetlerin ele alınmasıyla ilgili tüm bilgiler ayrıntılı olarak belgelenir. Sözlü olarak iletilen şikayetler dahi uygun şikayet yönetiminin sağlanması, öğrenme süreçlerinin geliştirilmesi ve ÇİÖD'nin çalışmalarının sürekli iyileştirilmesi amacıyla kaydedilir.

Mensup olan herkese yaygınlaştırma – ortantayyon sürecimi ilikin birşeyler yaz. Eğitimler yapılması, her kim olursa olsun.

5. Şikayet ve Geri Bildirimleri Ele Alma Mekanizması ve Prosedürleri

Şikayet ve geri bildirim mekanizması (CFM), toplulukların ve diğer paydaşların, ÇİÖD'ün kontrolü altındaki konular hakkında güvenli ve gizli bir şekilde şikayetlerini iletebilecekleri, açık ve şeffaf prosedürlerden oluşan bir sistemdir.

Şikayette bulunmak veya geri bildirim sağlamak isteyen herkesin, mümkün olduğunca fazla bilgi (kim, nerede, ne zaman, ne, nasıl) sağlaması beklenir.

Şikayet sahipleri **anonim kalma hakkına sahiptir** ve anonim şikayetler aşağıda açıklanan prosedürler doğrultusunda ele alınır. Ancak, anonim şikayetlerde bilgi eksikliği nedeniyle soruşturma süreci sınırlı kalabilir. Bu nedenle, ÇİÖD, şikayetçilerin kimliklerini açıklamalarını teşvik eder, böylece daha kapsamlı ve etkili bir soruşturma yürütülebilir.

Anonim şikayet sahipleri, şikayetlerinin takibi ve sonucu hakkında bilgilendirilme hakkına sahip değildir.

5.1 Şikayet ve Geri Bildirim İçin Başvuru Noktaları

Paydaş, gönüllü, çalışan ve bağışçıların Şikayet ve Geri Bildirim mekanizmasına ilişkin süreç ve kanalları hakkında detaylı bilgiye erişimini kolaylaştırmak için EK4'de belirtilen **Şikayet Mekanizması: Süreç ve Kanallar** Afişi hazırlandı. Bu afiş en düşük basım ölçü birimi A5'tir. Toplum merkezlerinde asılacak ise en düşük basım ölçü birimi A2 olmak durumundadır. Toplum merkezlerinde herkesin görebileceği bir yerde asılması zorunludur. Çalışma alanınız mevsimlik tarım bölgesindeki çadır yerleşim alanları veya dezavantajlı mahaller (hareket halinde olma) ise EK-5'te belirtilen Şikayet Mekanizması Tanıtım Broşür her etkinlik sonrasında katılımcılara etkinlik öncesinde ve sonrasında kısa tanıtımı yapılması ve broşürün dağıtılması gerekmektedir. 10-18 yaş arası çocukların geri bildirim ve şikayet mekanizmasına etkin kullanabilmesi için dernek tarafından geliştirilen KİRoS: Geri Bildirim ve Şikayet Kutusu kullanılması zorunludur. KİRoS: Geri Bildirim ve Şikayet Kutusu yüksekliği 1.50 cm ve 70 genişliğindedir. KİRoS'un elinde kilitli bir kutu ve bu kutuya atılacak şikayet formlarının olduğu açık kutuyu tutmaktadır. Açık kutusunun içerisinde katılımcıların sayısına kadar Şikayet ve Geri Bildirim Formu bulundurulması zorunludur.

Hem dış paydaşlar hem de iç paydaşlar için aşağıdaki şikayet ve geri bildirim başvuru noktaları mevcuttur:



Şikayet Hattı: 0555 800 12 03

Bu telefon hattı, şikayet ve geri bildirimleri almak için tahsis edilmiştir. ÇİÖDO personeli tarafından yanıtlanır. **Arapça, Kürtçe, Türkçe ve İngilizce** dillerinde hizmet verebilir. **Mesai saatleri içinde** aktiftir.

E-posta: feedback@istedegilokulda.org

Bu e-posta hesabı **Odak Kişi/leri - Şikâyet Değerlendirme Komitesi** tarafından düzenli olarak kontrol edilir. Proje ekibi yürüttüğü her çalışma öncesinde paydaşlarla ilk görüşmeyi sağlamadan önce odak kişi/leri ve şikâyet değerlendirme komitesini feedback@istedegilokulda.org mail yoluyla bilgilendirmek zorundadır. Bilgilendirilmiş odak kişi/leri ve şikâyet değerlendirme komitesi, yapılan etkinlik sonrasında düzenli olarak başvuru kanallarını kontrol etmek durumundadır. Etkinliği takiben 1 hafta ve 2 hafta sonra düzenli olarak tekrar kontrol edilmesi önerilir.

Web sitesi: <https://istedegilokulda.org>

Derneğin web sitesi sağ üst köşesinde yer alan **ihbar/geri bildirim** menüsü aracılığıyla kişiler, kimliklerini ve iletişim bilgilerini paylaşmadan/paylaşarak şikayette bulunabilirler.

Şikayet Kutusu: KİRoS Geri Bildirim Kutusu:

Toplum Merkezi (CC) içerisinde ve etkinliğin yürütüldüğü alanlarda herkesin kolayca ulaşabileceği bir noktaya yerleştirilmiştir. Bu kutu **her zaman kilitli tutulur**.

Şikayet Hattı Sorumlusu, aşağıdaki görevlerden sorumludur:

- Kutu anahtarını **yalnızca kendisinde** bulundurmak.
- Kutuyu **haftanın son iş gününde** açmak.
- İçindeki tüm şikâyet ve geri bildirimleri tarayıp feedback@istedegilokulda.org e-posta adresine göndermek.
- Orijinal şikayetleri Şikâyet ve Geri Bildirim klasöründe **kilitli bir ortamda saklamak** (başkalarının erişimi olmaksızın) ve **bir yıl sonunda imha etmek**.

Yüz Yüze Şikayet:

- Kişiler, doğrudan bir personelle yüz yüze şikayette bulunmak isteyebilir.
- **Gizlilik açısından, bu yöntem önerilmez.**
- **Personelin sorumlulukları:** Şikayette bulunmak isteyen kişiye, yukarıda belirtilen **diğer şikayet ve geri bildirim kanallarını anlatmak** ve bu süreçte ona rehberlik etmek. Kişi **yüz yüze şikayet konusunda ısrar ederse**, şikayeti almak ve **Şikayet ve Geri Bildirim Kayıt Formu'nu (Ek 1)** doldurarak belirtilen e-posta adresine (feedback@istedegilokulda.org) göndermek.

5.2 Personelin Şikayet ve Geri Bildirim Mekanizmasını Kullanması

Bir personel, başka bir personelin uygunsuz veya istismarcı bir tutum sergilediğine tanık olursa veya bu durumdan haberdar olursa (cinsel istismar ve sömürü, cinsel taciz ve yolsuzluk dahil), bunu **derhal** ve **gizli bir şekilde** Odak Kişisi'ne feedback@istedegilokulda.org adresi üzerinden, Şikayet ve Geri Bildirim Kayıt Formu'nu (Ek 1) kullanarak bildirmekle yükümlüdür. Bu bildirim, topluluk üyesinin rızası olmasa bile yapılmalıdır. Eğer personel şikayetini e-posta yoluyla iletmede zorluk yaşarsa, doğrudan Odak Kişi/leri'ni arayarak bildirimde bulunabilir.



ÇİÖD'ün ücretleri, sosyal hakları, terfi politikaları ve kişiler arası çatışmalara ilişkin şikayetler, bu politikanın kapsamı dışındadır ve doğrudan yönetim kurulu tarafından ele alınır.

Personel, şikayetle ilgili konuları **hiç kimseyle tartışmamalı** ve **kendisi araştırmaya çalışmamalıdır**.

ÇİÖD, tüm şikayetlerin iyi niyetle yapıldığı ve kişisel kazanç, bireysel çıkar veya husumet amacı taşımadığı varsayımıyla hareket eder. Ancak, bir şikayet kötü niyetle ve/veya bir bireye veya kuruluşa zarar vermek amacıyla yapılmışsa, bu bir suç olarak kabul edilir ve yanlış beyanda bulunan kişiye karşı disiplin cezası uygulanabilir.

Eğer bir ÇİÖD personeli, üst yönetim ekibi hakkında bir şikayette bulunmak istiyor ve mevcut mekanizma içinde şikayetin çözülmemeyeceğini düşünüyorsa, derneğin disiplin kurulunu

5.3 Şikayet ve Geri Bildirimlerin Veri Tabanına Kaydedilmesi

Şikayetçiden alınan bilgiler, **derhal** Şikayet ve Geri Bildirim Takip Çizelgesi'ne (Ek 2) kaydedilir. Şikayetçilerin sağladığı kişisel veriler ve şikayetlerinin detayları, güvenli bir ortamda saklanır ve üçüncü taraflarla paylaşılmaz

5.4 Şikayetin Alındığının Bildirilmesi

Odak Kişisi, şikayetin alındığını **bir iş günü içinde** şikayetçiye sözlü olarak veya mesaj/e-posta yoluyla bildirir. Şikayetin kayda alındığı ve değerlendirilmeye başlandığı bilgisi verilir. Ayrıca, ilgili süreç ve zaman çizelgesi hakkında şikayetçiye bilgi sağlanır.

5.5 Değerlendirme ve Soruşturma

Şikayet Değerlendirme Komitesi, şikayetin hassas olup olmadığını belirler:

- **Hassas olmayan şikayetler: 5 iş günü içinde** işleme alınır ve sonuçlandırılır. Şikayet Değerlendirme Komitesi, şikayeti ilgili birime yönlendirir. İlgili birim gerekli adımları atar ve yetkili kişi, şikayetçiye verilen yanıt hakkında Şikayet Değerlendirme Komitesini bilgilendirir. Bu yanıt, takip çizelgesine kaydedilir ve dosya kapatılır. Ayrıca, disiplin kurulu, faaliyetlerle ilgili büyük memnuniyetsizlikler hakkında bilgilendirilir.

- **Hassas şikayetler: 2 iş günü içinde** işleme alınır. Şikayet alındıktan sonra, Şikayet Değerlendirme Komitesi, ön incelemeler yapar ve gerekirse ek bilgi toplar. Ardından, şikayet **Şikayet Değerlendirme Komitesi'**ne yönlendirilir. Komite, üç daimi üyeden oluşur: kurulu üyesi, denetim kurulu üyesi ve disiplin kurulu üyesi şikayetin içeriğine bağlı olarak ek üyeler atayabilir.

Komite, istisnai geçici önlemler alabilir (örneğin, şüpheli faillerin geçici olarak görevden uzaklaştırılması) ve eğer kapsamlı bir soruşturma için yeterli gerekçe varsa, **Soruşturma Ekibini** kurabilir ve görevlendirebilir.

Odak kişisi, soruşturma sürecini takip eder ve şikayetçiye düzenli olarak bilgilendirir. Hassas şikayetlerin soruşturması **mümkün olan en kısa sürede tamamlanır ve en geç bir ay içinde sonuçlandırılır**. Soruşturma, **Soruşturma Rehberi'ne (EK-3)** uygun olarak yürütülür. Nihai karar, soruşturma sonuçları dikkate alınarak Komite tarafından verilir.



Eğer şikâyet **cinsel istismar, cinsel sömürü veya cinsel tacizle ilgili bir iddia içeriyorsa**, şikâyetçiye derhal destek sağlanmalıdır. Şikâyetçi/hayatta kalan kişiye sunulacak desteklerin detayları, **Onarıcı Adalet Kılavuz'**unda yer almaktadır.

5.6 Kamu Otoriteleri ve Diğer STK'larla İş Birliği

Eğer şikâyet **suç teşkil eden bir durum** içeriyorsa, Komite konuyu değerlendirir ve ilgili kamu makamlarına yönlendirilmesine karar verebilir.

ÇİÖD, polis veya yargı makamları tarafından yürütülen bir soruşturma söz konusu olduğunda, **resmi makamlara iş birliği yapmayı taahhüt etmektedir**. Dahili soruşturma süreci, yargısal soruşturma ile eş zamanlı olarak yürütülecektir.

Ayrıca, bir ÇİÖD personeli, ÇİÖD dışındaki kuruluşların (diğer STK'lar, kurumlar vb.) personeli tarafından gerçekleştirilen **cinsel sömürü, cinsel istismar veya çocuk istismarı** gibi vakalar hakkında bilgi edinirse, bu durumu **Şikâyet Değerlendirme Komitesi** ile iş birliği içinde ilgili kuruluşa **bildirmelidir**.

6. Raporlama

Şikâyetin detayları ve süreç boyunca yapılan işlemler **Şikâyet ve Geri Bildirim Takip Çizelgesi'**ne kaydedilir. Şikâyet kayıtları, **kurum çapında öğrenme süreçlerini desteklemek amacıyla** analiz edilir.

Anonimleştirilmiş bilgiler ve çıkarılan dersleri içeren bir yıllık rapor hazırlanır ve **genel kurula sunulur**. Ayrıca, **ÇİÖD web sitesinde** yayımlanarak kamuya açık hale getirilir.

7. Politikanın Gözden Geçirilmesi

Bu politika, **otomatik olarak her iki yılda bir veya yasalar ve tecrübeler doğrultusunda ihtiyaç duyulması halinde daha erken bir tarihte** gözden geçirilir.

8. Ekler

Şikâyet ve Geri Bildirim süreçlerinin iyi yönetilmesi için aşağıda belirtilen form ve rehberler kullanılmaktadır. Aşağıdaki formların ve rehberlerin kullanılması için gönüllü, çalışan ve dernek üyesi kişilere bu konuda eğitim verilecektir.

EK1- Şikâyet ve Geri Bildirim Formu (doc)

EK2- Şikâyet ve Geri Bildirim Çizelgesi (xls)

EK3- Şikâyet ve Geri Bildirim Soruşturma Rehberi (pdf)

EK4- Şikâyet ve Geri Bildirim Süreç ve Kanallar Broşürü (pdf)

EK5- Şikâyet ve Geri Bildirim Tanıtım Broşürü (pdf)



EK-1

Çocuk İşçiliğini İzleme ve Önleme Derneği
Şikayet ve Geri Bildirim Formu

1. Şikayet ve Geri Bildirim Kategorisi (*Category of the Complaint/Feedback*)

- ☐ Hizmetle ilgili (Service-related)
- ☐ Personelle ilgili (Staff-related)
- ☐ Süreçlerle ilgili (Process-related)
- ☐ Çocuk güvenliğiyle ilgili (Child Security-related)
- ☐ Çocuk hakları ihlali (Child Rights Violation)
- ☐ Cinsiyet temelli ayrımcılık (Gender-based Discrimination)
- ☐ Şiddet ve istismar iddiası (Violence and Abuse Allegation)
- ☐ Diğer: _____

2. Hangi Kanal Üzerinden Bildirildi (*Reported via*)

- ☐ Şikayet Hattı (Phone)
- ☐ E-posta (E-mail)
- ☐ Şikayet Kutusu (Conflict Box)
- ☐ Web Sitesi
- ☐ Yüz yüze görüşme (Face-to-Face Meeting)

3. Şikayet ve Geri Bildirim Sağlayan Kişi (*Name of the Complainant/Feedback Provider*):

Adı-Soyadı: _____

Cinsiyeti: Kadın Erkek Diğer Yaşı: _____

Anonim başvuru mu? Evet Hayır

4. Şikayet ve Geri Bildirim Detayları (*Details of the Complaint/Feedback*):

Olayın özeti:



Olayın etkileri:

Ek bilgi veya belgeler var mı? Evet Hayır
(Eğer varsa, ek belgeler dosya olarak eklenmelidir.)

5. Olayın Yeri (Location of the Incident)
(Şikayet edilen olay nerede gerçekleşti?)

Adres veya Bölge: _____
Tesis/Kurum adı: _____

Şikayet edilen kişi/kurum var mı? Evet Hayır

6. İstek talebi var mı? (Request for Assistance)
(Şikayetçi/geri bildirim sağlayan kişi herhangi bir destek talep ediyor mu)

- Hukuki destek (Legal Assistance)
- Psikolojik destek (Psychological Support)
- Maddi destek (Financial Assistance)
- Koruma tedbiri (Protection Measure)
- Diğer: _____
- Hayır, yalnızca bilgilendirme amaçlı

7. Şikayet ve Geri Bildirim Sağlayan Kişinin İletişim Bilgileri (Contact Information of the Complainant/Feedback Provider)
(İlgili kişiyle iletişim kurabilmek için gerekli bilgiler)

Telefon: _____ E-posta: _____

Adres: _____

8. Anonim kalmak ister misiniz? Evet Hayır

9. Raporlama Tarihi (Date of Reporting): ____ / ____ / ____



10. Olay Tarihi (*Date of Incident*): ____ / ____ / ____

11. Şikâyet ve Bildirimin Sevk Edildiği Birim/Kişi (*Complaint/Feedback is Referred to*)
(Şikâyet hangi birime veya yetkili kişiye yönlendirildi?)

Birim/Kişi: _____

Yetkili kişi şikâyeti kabul etti mi? Evet Hayır

12. Sevk Tarihi (*Date of Referral*): ____ / ____ / ____

13. Şikâyetçiye Verilen Yanıt Tarihi: (*Date of Response Given to Complainant*): ____ / ____ / ____

14. Yanıt şekli:

- Yazılı (Written)
- Telefonla (Phone Call)
- E-posta ile (E-mail)
- Yüz yüze görüşme (Face-to-Face Meeting)
- Şikâyet Kutusu

15. Şikâyet ve Geri Bildirim Durumu (*Status of the Complaint/Feedback*):

- Değerlendirme aşamasında (Under Review)
- Çözüldü (Resolved)
- Reddedildi (Rejected)
- Devam ediyor (In Progress)
- Hukuki süreç başlatıldı (Legal Process Initiated)
- Kapatıldı (Closed)
- Diğer: _____

16. Notlar (Notes) - (Yetkililerin eklemek istediği özel notlar veya yorumlar.)

17. Yetkili Kişi ve İmza (*Authorized Person's Name & Signature*)

(Bu alan, şikâyeti inceleyen veya çözüm sağlayan yetkili tarafından doldurulacaktır.)

Adı-Soyadı: _____

Görevi: _____

İmza: _____

Tarih: ____ / ____ / ____



EK-3

Çocuk İşçiliğini İzleme ve Önleme Derneği Şikayet ve Geri Bildirim Soruşturma Rehberi

1. AMAÇ

Bu rehber, derneğe iletilen şikayet ve geri bildirimlerin tarafsız, şeffaf, adil ve hesap verebilir bir şekilde soruşturulmasını sağlamak amacıyla hazırlanmıştır. Soruşturma sürecinde insan hakları, çocuk hakları, etik kurallar ve hukuki mevzuat esas alınacaktır.

2. TEMEL İLKELER

- **Tarafsızlık ve Adalet:** Tüm taraflar eşit şekilde değerlendirilir.
- **Şeffaflık:** Soruşturma süreci, şikayetçi ve ilgili taraflara açıkça bildirilir.
- **Gizlilik:** Şikayetçinin ve tanıkların kimlik bilgileri korunur.
- **Hesap Verebilirlik:** Süreç belgelenir ve ilgili denetim mekanizmalarına açıktır.
- **Çocuk Koruma:** Çocuklarla ilgili şikayetlerde, uzmanlar rehberliğinde hareket edilir.

3. SORUŞTURMA AŞAMALARI

3.1. Şikayetin Alınması ve Kritiklik Değerlendirmesi

- **Şikayet Kaydı:** Şikayet, resmi form veya dijital sistem aracılığıyla kaydedilir.
- **Risk Analizi:** Şikayetin aciliyeti, hassas grupları etkileyip etkilemediği belirlenir.
- **İlk Bildirim:** Şikayet alındıktan sonra 48 saat içinde şikayetçiye bildirim yapılır.

3.2. Ön Değerlendirme ve Delil Toplama

İlk inceleme: Şikayetin konusu, niteliği ve bağlamı analiz edilir.

Geçerlilik Değerlendirmesi: Şikayetin makul olup olmadığı, mevcut politikalar ve hukuki mevzuata uygunluk açısından incelenir.

Kanıt Toplama:

- Yazılı belgeler, kayıtlar, fotoğraflar, videolar ve dijital materyaller analiz edilir.
- Tanıklar ve şikayetle ilgili kişiler belirlenerek görüşme planlaması yapılır.
- Fiziksel delillerin varlığı ve uygun saklanma koşulları sağlanır.

Görüşme Yapısı:

- Tanıklarla birebir mülakat yapılır.
- Görüşmeler, resmi tutanak altına alınır ve gizlilik ilkeleri korunur.
- Şikayetle ilgili olan kurum ve kişilerle temas kurularak ek bilgi sağlanır.

İlk Rapor: İlk bulgular, soruşturma ekibi tarafından 5 iş günü içinde yazılı rapor haline getirilir.

3.3. Detaylı Soruşturma

Birebir Görüşmeler: Tüm taraflarla yüz yüze mülakat yapılır.

Kanıt Analizi: Fiziksel, dijital ve tanık kanıtları detaylı şekilde incelenir.

Uzman Görüşü: İhlalin derecesine göre bağımsız uzmanlardan görüş alınır.

Gizlilik İlkesi: Toplanan bilgilerin yetkisiz kişilere sızması için gerekli güvenlik önlemleri alınır.



3.4. Karar ve Raporlama

- **Bulguların Sunulması:** Tüm soruşturma sürecinde elde edilen kanıtlar, analizler ve tanık ifadeleri karar komitesine detaylı bir rapor halinde sunulur.
- **Karar Süreci:** Karar komitesi, soruşturma raporunu inceleyerek en fazla 10 iş günü içinde nihai kararını verir.
- **Karar Türleri:**
 - Şikayetin geçerli olup olmadığına karar verilir.
 - Gerekli görüldüğünde disiplin işlemleri veya düzeltici eylemler önerilir.
 - Hukuki veya idari makamlara bildirilmesi gereken durumlar belirlenir.
- **Sonuç Bildirimi:** Karar, şikayetçiye gizlilik ilkeleri çerçevesinde yazılı veya sözlü olarak bildirilir. Şikayetçinin güvenliğini riske atacak bilgiler paylaşılmaz.
- **Raporlama:** Tüm kararlar ve gerekçeleri içeren resmi soruşturma raporu hazırlanır ve ilgili birimlere iletilir.

3.5. Takip ve İzleme

- **Uygulama Sürecinin Takibi:** Kararın uygulanması düzenli olarak izlenir ve süreç boyunca raporlanır.
- **3 Aylık Gözlem:** Verilen kararın etkileri ve alınan önlemler, en az 3 ay boyunca takip edilir.
- **Önleyici Tedbirler:** Tekrarı önlemek amacıyla gerekli politika ve prosedür değişiklikleri yapılır.
- **Etkilenen Taraflara Destek:** Şikayetçi veya mağdurların süreç sonunda ihtiyaç duyabileceği psikososyal, hukuki veya kurumsal destek sağlanır.
- **Kurumsal İyileştirme Süreci:** Tespit edilen yapısal eksiklikler analiz edilerek kurumsal gelişim planına dahil edilir ve sürdürülebilir çözümler geliştirilir.
- **Periyodik Değerlendirme:** Alınan kararların etkileri düzenli olarak gözden geçirilir ve gerekli güncellemeler yapılır.

5. HUKUKİ MEVZUAT VE ETİK STANDARTLAR

- Türkiye Cumhuriyeti Anayasası
- 4857 Sayılı İş Kanunu
- 5395 Sayılı Çocuk Koruma Kanunu
- BM Çocuk Hakları Sözleşmesi
- ILO 182 Sayılı Sözleşme

6. RAPORLAMA VE BELGELENDİRME

Tüm soruşturmalar yazılı olarak kayıt altına alınır.
KVKK kapsamında kişisel veriler korunur.



Dosyalar en az 5 yıl saklanmalıdır.

Soruşturma sürecine ilişkin tüm belgeler, kurum içi denetimlerde ve harici değerlendirmelerde referans alınabilecek şekilde arşivlenir.