



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي



T.C. SANAYİ ve TEKNOLOJİ BAKANLIğI KALKINMA AJANSLARI GENEL MÜDÜRLÜğÜ

TÜRKİYE’DEKİ MÜLTECİLER VE EV SAHİBİ TOPLULUKLAR ARASINDA SOSYAL GİRİŞİMCİLİK, GÜÇLENDİRME VE UYUM PROJESİ

ŞİKÂYET MEKANİZMASI EL KİTABI

18 Kasım 2022

Revize



**KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜğÜ**



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

İÇİNDEKİLER

1.	GİRİŞ	5
2.	SEECO ŞM'Yİ KİMLER KULLANABİLİR?	6
3.	ŞM AMAÇ ve KAPSAMI	6
4.	ŞİKAYETLERİN UYGUNLUĞU	9
5.	ŞİKAYET/GERİ BİLDİRİM ALMA KANALLARI.....	9
6.	SORUMLU TARAFLAR	11
7.	ŞM'YE İLİŞKİN BİLGİLERİN YAYGINLAŞTIRILMASI	13
8.	ŞİKÂyet PROSEDÜRLERİ	14
7.1.	Paydaş Şikayetleri	15
7.2.	İşçi Şikâyetleri	17
7.2.1	İşçilerin ŞM'sini kimler kullanabilir	17
7.2.2	İşçi Şikâyetini Alma Kanalları	19
7.2.3.	İşçi Şikâyetlerinin Yönetimi.....	21
7.3.	CSİ/CT ile İlgili Şikayetleri Ele Alma Mekanizması.....	25
7.3.1.	CSİ/CT ile İlgili Şikâyetlerin Ele Alınmasına Yönelik Kılavuz İlkeler	26
7.3.2.	CSİ/CT ile İlgili Şikâyetlerin Ele Alınmasına Yönelik Adım Adım İzlenecek Prosedür	27
7.3.3.	CSİ/CT Şikâyet Mekanizmasının İzlenmesi ve Raporlanması	33
7.3.4.	CSİ/CT Şikâyet Mekanizmasının ve Sorumluluklarının Yönetişimi	34
9.	İTİRAZ MEKANİZMASI	38
10.	DÜNYA BANKASI ŞİKÂyet ÇÖZÜM SERVİSİ.....	38
11.	İZLEME VE RAPORLAMA	39
EK 1	ŞİKAYET MEKANİZMASI AKIŞ ŞEMASI	41
EK 2	ŞİKAYET KAYIT TABLOSU	43
EK 3	ÖRNEK ŞİKAYET FORMU	44
EK 4	ÖRNEK ŞİKAYET KAPATMA FORMU	45
EK 5	ŞM ODAK KİŞİLERİNE GENEL BAKIŞ	46
EK 6	CSİ/CT MAĞDURLARI İÇİN HİZMET SAĞLAYICILAR.....	47
EK 7	CSİ/CT VAKALARI İÇİN ŞİKÂyet FORMU.....	51
EK 8	HİZMET SAĞLAYICI VE İÇ SORUŞTURMA İÇİN ONAY FORMU	51



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

EK 9 CSİ/CT ŞİKÂyet MEKANİZMALARI: Yapılması ve yapılmaması gerekenler.....	54
EK 10 KALKINMA AJANSLARININ İLETİŞİM BİLGİLERİ.....	55
EK 11 TUO'lerin İLETİŞİM BİLGİLERİ	56

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1. ŞM Operasyonel Akışı.....	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
Şekil 2. CSİ/CT Şikâyet Mekanizmasının Akış Şeması.....	31

Tablo listesi

Tablo 1. Tanımlanan Her Kademedeki ŞM Uygulamasından Sorumlu Taraflar	11
Tablo 2. İşçilerin Şikâyetlerini Ele Almada Farklı Aşamalar.....	24
Tablo 3. CSİ/CT Şikâyet Mekanizmasına İlişkin Rol ve Sorumluluklar	35
Tablo 4. ŞM Raporlaması ve Raporlama Sürecine İlişkin Gereklilikler	39



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

KISALTMALAR

İY	İnşaat Yüklenicileri
TUO	Topluluk Uygulama Ortağı
CİMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
DK	Davranış Kuralları
KA	Türkiye Kalkınma Ajansları
ÇSS	Çevresel ve Sosyal Standartlar
Ç&S	Çevresel ve Sosyal
TCDŞ	Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet
ŞM	Şikâyet Mekanizması
YM	Yerel Makamlar
İYP	İşgücü Yönetim Prosedürü
YBS	Yönetim Bilgi Sistemi
STB	Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı
STK	Sivil Toplum Kuruluşları
PUB	Proje Uygulama Birimi
PUK	Proje Uygulama Kılavuzu
SEECO	Sosyal Girişimcilik, Güçlendirme ve Uyum Projesi
PKP	Paydaş Katılım Planı
CSİ/CT	Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz
DB	Dünya Bankası
YİMER	Yabancılar İletişim Merkezi



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

1. GİRİŞ

Şikayet Mekanizması (ŞM), herhangi bir paydaşın bir projenin planlanması, uygulanması veya yönetimi ile ilgili olarak şikâyetle bulunmasına, endişelerini dile getirmesine veya öneriler, sorular ve övgüler gibi geri bildirimler sağlamasına olanak tanıyan bir süreçtir.

Sosyal Girişimcilik, Güçlendirme ve Uyum Projesi (SEECO), Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı (STB), Türkiye Kalkınma Ajansları (KA'lar), Topluluk Uygulama Ortaklar (TUO'lar) ve Yerel Yönetimler (YM'lar) tarafından üç bileşen üzerinden yürütölmektedir. Proje, girişimcilere yönelik eğitim ve destek hizmetleri ve sosyal girişimlerin kuluçkalanması veya hızlandırılması için alt hibeler de dâhil olmak üzere, mülteci ve ev sahibi topluluklarda sosyal girişimciliği desteklemeye yönelik faaliyetleri finanse edecektir. Sosyal girişim, geçim kaynakları tesisleri ve kurumsal destek bileşenleri birlikte aşağıdaki ekonomik, sosyal ve kurumsal hedefleri karşılar: (i) sosyal girişimlere ve hayati geçim kaynaklarına yönelik destek yoluyla çoğunlukla mülteci kadınlar ve ev sahibi topluluk üyeleri için ekonomik fırsatların genişletilmesi; (ii) sosyal girişim geliştirme ve geçim kaynakları tesislerinde katılımcı katılım yoluyla mülteciler ve ev sahibi topluluklar arasındaki sosyal uyumun geliştirilmesi; ve (iii) kadınların sosyal girişimlerini desteklemek için STB, KA'lar, yerel makamlar, diğer ilgili devlet kurumları ve yerel kalkınma ortaklarının kurumsal kapasitelerinin geliştirilmesi.

SEECO hâlihazırda Dünya Bankası'nın Çevresel ve Sosyal Standartlarına (ÇSS) uygun olarak şikâyet ve geri bildirimleri almak, değerlendirmek ve ele almak için şeffaf ve kapsamlı bir ŞM oluşturmaktadır. ŞM, Projenin potansiyel veya gerçekleşen etkilerini hafifletmek, yönetmek ve çözmek ve ayrıca uluslararası standartlar kapsamındaki yükümlölükleri yerine getirmek ve Projeden etkilenen kişiler, çalışanlar ve diğer ilgili taraflarla olumlu ilişkiler oluşturmak için önemli bir proje aracıdır. Ek olarak, ŞM Proje zorlukları hakkında PUB'a zamanında veri sağlar ve ele alınması gereken konuların etkili bir şekilde belirlenmesine olanak tanır. Bu ŞM kılavuzu, SEECO Proje Uygulama Birimi (PUB) tarafından, **projeye özgü paydaş ŞM'sinin ve proje çalışanları için ayrı ŞM'nin** kritik unsurlarını ana hatlarıyla belirtmek amacıyla hazırlanmıştır.

El kitabı, uygun şikâyet türlerini, geri bildirim alma yerleri ve kanallarını, çözüm zaman çizelgelerini, izlenecek şikâyet prosedürlerini, izleme ve raporlama düzenlemelerini ve şikâyet yönetimi sürecinde hesap verebilirliği sağlamak için her görev için sorumlulukları içerir. El kitabının içeriği aşağıdaki gibidir:

2. Bölümde, SEECO ŞM'nin kimler için tasarlandığı açıklanır. **3. Bölümde**, ŞM'nin amacı ve kapsamı yer



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜğÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

alır. **4. Bölüm** geri bildirim alma kanallarını tanımlar ve **5. Bölüm ise** proje uygulama ortaklarının her birinin ŞM sorumluluklarını özetler. **6. Bölümde**, paydaşların ŞM'nin kullanılabilirliği ile ilgili nasıl bilgilendirileceği detaylandırılır. **7. Bölüm**, projeye özel şikâyet prosedürlerini açıklar. **8. Bölümde**, Dünya Bankası Şikâyet Giderme Hizmetleri hakkında bilgi verilmektedir. **9. ve 10. Bölümde ise**, SEECO kapsamında proje şikâyetlerini izleme ve raporlama prosedürleri detaylandırılır.

2. SEECO ŞİKAYET MEKANİZMASINI KİMLER KULLANABİLİR?

Projeden etkilenen tarafları¹ (mülteciler, ev sahibi topluluk üyeleri, sosyal girişim çalışanları, yükleniciler, proje personeli, hükümet yetkilileri) ve **diğer ilgili tarafları** (özel sektör, STK'lar, medya gibi) içeren **tüm proje paydaşlarının** ŞM'ye erişimi olacaktır.

ŞM'nin hedef kitlesini aşağıdakiler oluşturur ancak bunlarla sınırlı değildir:

- Proje faydalanıcıları
- Binalardaki inşaat/yenileme faaliyetlerinden potansiyel olarak etkilenebilecek topluluklar
- TUO ve İY çalışanları
- PUB üyeleri
- Diğer taraflar (STK'lar gibi)

Proje paydaşları, diğerlerinin yanı sıra, Proje kapsamında aşağıdaki haklara sahiptir:

- Bilgi edinme hakkı
- Bir dış tarafın uygunsuz müdahalesine karşı hak
- Dolandırıcılık ve yolsuzluktan arınmış bir proje hakkı

Proje paydaşları, bu haklardan birinin veya daha fazlasının ihlal edildiğine inanıyorsa veya Proje ilke ve prosedürlerinden herhangi birinin ihlal edildiğini düşünüyorsa şikâyet ve geri bildirimde bulunabilir.

3. ŞM AMAÇ ve KAPSAMI

ŞM'nin amacı, şikâyetlerin zamanında, etkin, adil ve şeffaf bir şekilde çözülmesine yardımcı olarak sürece güvenilirlik katmak ve kalıcı sonuçlara katkıda bulunmaktır. Ayrıca, proje uygulayıcı ortakları ve paydaşları arasında güven ve iş birliği oluşturmayı da amaçlar. ŞM özellikle şunları amaçlamaktadır:

¹ Projeden doğrudan veya dolaylı olarak olumlu veya olumsuz etkilenmesi muhtemel olanlar.





This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

- Projelerin uygulanması sırasında ortaya çıkabilecek bir şikâyetin iletilmesi veya herhangi bir anlaşmazlığın çözülmesi dâhil olmak üzere, etkilenen kişilere geri bildirimde bulunma yolları sağlamak.
- Uygun ve karşılıklı olarak kabul edilebilir düzeltici eylemlerin belirlenmesini ve şikâyetle bulunanları memnun edecek şekilde uygulanmasını sağlamak.
- Şikâyet ve yakınmaların ele alınmasında erişilebilirliği, anonimliği, gizliliği ve şeffaflığı desteklemek.
- Şikâyetle bulunan kişinin ŞM'den memnun kalmaması durumunda adli kovuşturmayla başvurma ihtiyacını desteklemek.
- Dış müdahale, yolsuzluk, sosyal dışlanma veya kötü yönetim gibi çatışmaları ve riskleri azaltmak.
- Proje prosedürlerinin ve uygulama süreçlerinin güçlü ve zayıf yönlerine ilişkin olarak proje yönetimi için bir geri bildirim ve öğrenme kanalı olarak hizmet ederek proje faaliyetlerinin ve sonuçlarının kalitesini artırmak.

Halihazırda KA'lar ve STB, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER) veya doğrudan KA web kanalları aracılığıyla resmi talepler ve şikâyetler almaktadır. CİMER/YİMER'e halktan her türlü şikâyetin geldiği ve projeye özgü talep, endişe veya şikâyetlerin takibinin zor olacağı düşünüldüğünde, Dünya Bankası ÇSS10 ile uyumluluğun sağlanması için projeden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen tüm paydaşlar için projeye özel bir şikâyet mekanizması oluşturulması gerekli görülmüştür.

SEECO Projesi için ŞM, aşağıdaki yol gösterici ilkelere dayalı olarak oluşturulmaktadır:

Tarafsızlık: Şikâyetler gizli tutulacak, tarafsız bir şekilde değerlendirilecek ve şeffaf bir şekilde ele alınacaktır.

Objektiflik ve bağımsızlık: ŞM, her vakanın adil, nesnel ve tarafsız bir şekilde ele alınmasını garanti etmek için tüm ilgili taraflardan bağımsız olarak çalışacaktır. ŞM yetkilileri, şikâyetleri araştırmak için yeterli araçlara ve yetkilere (örneğin, tanıklarla görüşme, kayıtlara erişim) sahip olacaktır.

Basitlik ve erişilebilirlik: Şikâyetle bulunma ve dava açma prosedürleri, proje faydalanıcıların kolayca anlayabileceği ve erişebileceği basitlikle olacaktır. Proje faydalanıcıları, bir telefon numarası, bir e-



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

posta adresi, bir posta adresi ve şikâyetlerini şahsen iletme imkanı dahil olmak üzere bir dizi iletişim seçeneğine sahip olacaktır. ŞM, yaşadıkları bölgenin uzaklığına, konuştukları dile ve eğitim veya gelir seviyelerine bakılmaksızın tüm paydaşlar tarafından erişilebilir olacaktır. Şikayet Mekanizmasında, kafa karışıklığına veya endişeye sebebiyet verecek karmaşık süreçler (yalnızca resmi görünömlü standart formlar aracılığıyla veya devlet dairelerindeki şikayet kutuları vasıtasıyla iletilen şikayetlerin kabul edilmesi gibi) kullanılmayacaktır.

Cevap Verebilirlik ve etkililik: ŞM, şikâyetle bulunan tüm kişilerin gereksinimlerine cevap verecektir. Bu doğrultuda, şikâyetleri ele alan yetkililer, etkili bir şekilde harekete geçmek ve şikâyet ve önerilere hızlı bir şekilde yanıt vermek üzere eğitim alacaklardır.

Hız ve orantılılık: Basit veya karmaşık tüm şikâyetler mümkün olan en kısa sürede ele alınacak ve çözülecektir (talep sahibine aksi bildirilmedikçe 15 gün içinde). Şikâyet veya öneri üzerine gerçekleştirilen eylemler hızlı, kesin ve yapıcıdır.

Katılımcı ve kapsayıcı: Mülteciler, topluluk üyeleri, kırılgan grupların üyeleri, proje uygulayıcıları, sivil toplum ve medya gibi projeden etkilenen geniş bir yelpazedeki insanlar şikâyetlerini ve yorumlarını proje yetkililerinin dikkatine sunmaları için teşvik edilecektir. Özel ihtiyaçları olanlar da dahil olmak üzere mültecilerin ve marjinal grupların, şikayetlerini doğrudan sahadaki TUO'lere sözlü olarak iletme fırsatı sağlayarak ŞM'ye erişebilmelerine özel önem verilecektir.

Gizlilik ve anonimlik: Alınan tüm şikâyetler/geri bildirimler, şikâyetle bulunan kişilerin onuruna, haklarına, isteklerine ve tercihlerine saygı gösterilerek ele alınacak ve sürecin her aşamasında gizliliğe kesinlikle uyulacaktır. ŞM, hassas konuları veya YBSilleme riski hissedebilecekleri durumları dile getirirken tüm insanların kendilerini güvende hissetmelerini sağlamak için farklı iletim kanalları aracılığıyla isimsiz şikâyetlere izin verecektir.

Proje Paydaş ŞM'si, Proje [Paydaş Katılım Planında](#) (PKP) tanımlanan diğer projeye özgü geri bildirim alma ve katılım faaliyetlerini tamamlayıcı niteliktedir. Buna paralel olarak, STB PUB, STB personeli, KA'lar ve sözleşmeli işçiler de dâhil olmak üzere tüm **proje çalışanları için bir Şikayet Mekanizması** kurmuştur. Proje çalışanları için ŞM, ŞM kılavuzunun 5.2. Bölümünde açıklanan Proje İşgücü Yönetimi Prosedürleri (İYP) ve ÇSS2 (İşgücü ve Çalışma Koşulları) gereklilikleri doğrultusunda oluşturulmaktadır.



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

4. ŞİKAYETLERİN UYGUNLUğU

ŞM'nin farklı alma kanalları tarafından alındığında şikâyetlerin uygunluğunu değerlendirmek ve doğrulamak için aşağıdaki kriterler kullanılacaktır;

- Konu, Uygulayıcı Kurumun yetki alanındadır ve ŞM'nin kapsamına girmektedir.
- Şikâyette bulunan kişi anonimdir veya verilen isim ve iletişim bilgileri ile tanımlanabilir.
- Şikâyette bulunan kişi SEECO projesinden etkilenmektedir.
- Şikâyet nettir;
- Şikâyetin SEECO projesi veya faaliyeti ile doğrudan bir ilişkisi vardır; ve
- Zorunlu tüm ön bilgiler mevcuttur.

Bu adımın amacı, gündeme getirilen konunun SEECO veya faaliyetleri ile ilgili olmasını sağlamaktır. Şikâyet uygun değilse, şikâyet sahibi derhal nedenleri hakkında bilgilendirilir. Bu adımdaki değerlendirme, şikâyetin farklı bir kuruma yönlendirilip yönlendirilmeyeceği konusunda karar vermeyi de kolaylaştıracaktır.

5. ŞİKAYET/GERİ BİLDİRİM ALMA KANALLARI

ŞM, geri bildirim sağlamak için birkaç farklı kanal sunar. Faydalanıcılar ve diğer ilgili taraflar, tercihlerine göre şikâyetlerini, endişelerini veya taleplerini dile getirmenin en uygun yolunu belirleyebilirler. Proje kapsamında alınan şikâyetleri tespit etmek ve takip etmek için özel bir Geri Bildirim Yönetim Bilgi Sistemi (FYBS) kurulacaktır.

SEECO kapsamında şikâyetler/endişeler/öneriler aşağıdaki dört kademedede ele alınacaktır: (a) topluluk kademesi; (b) inşaat yüklenicilerinin kademesi; (c) bölgesel KA'lar kademesi (d) merkezi kademe STB Proje Uygulama Birimi (PUB). Geri bildirim veren kişiler/şikâyetçiler, endişelerini/şikâyetlerini CİMER/YİMER veya yargı makamları gibi, proje düzeyindeki şikâyet Mekanizmasının dışında kalan mevcut diğer kanallar/yollar aracılığıyla da iletebilir.

- A. Topluluk Kademesi. ŞM'nin topluluk kademesinde insanlar tarafından erişilebilir olmasını sağlamak için, şikâyetlerini/geri bildirimlerini TUO'lerde belirlenmiş *şikâyet odak kişilerine* bildirme seğeneğine sahip olacaklardır. Kadınların geri bildirimde bulunmalarını desteklemek



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜğÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

için TUO'ler, kırılgan kadınların ortaya çıkan sorunları bildirmelerini desteklemek üzere topluluk kademinde kadın ombudsmanlar (bunlar ŞM Ekipleri de olabilir) atayacaktır.

- B. İnşaat Yüklenicileri (İY) Kademesi²:** İY'ler, KA'lar/STB PUB ile yakın iş birliği içinde ve onun talimatına uygun olarak inşaat faaliyetlerinden kaynaklanan şikâyetleri iletmek ve çözmek için ŞM odak kişileri atayacaktır.
- C. Bölgesel/KA Kademesi.** KA'lar, paydaşlardan doğrudan geri bildirim alabilecek ya da topluluk kademesindeki ŞM odak kişilerinin sorunları/şikâyetleri iletebileceği ŞM odak kişileri atayacaktır.
- D. Merkezi/PUB Kademe.** Geri bildirim sağlayıcılar, daha düşük bir ŞM seviyesinde ele alınmamış bir sorunu gündeme getirmek amacıyla da dâhil olmak üzere, projeye ilgili herhangi bir şikâyet için doğrudan PUB ile iletişime geçme seçeneğine sahiptir. PUB'nun Sosyal Uzmanı, ŞM odak kişisi olarak atanır ve ŞM'nin genel koordinasyonundan ve izlenmesinden sorumlu olacaktır. STB/ PUB Ekibi, soruşturma ve doğrulama bulgularının kapsamlı bir incelemesinden sonra nihai kararı verecek ve gerekirse, daha karmaşık vakalar için PUB Üyelerinden (SEECO Proje Koordinatörü, SEECO Sosyal Uzmanı, STB Uzmanı ve şikâyetin alındığı bölgeden KA Uzmanı) oluşan bir şikâyet koYBSyonu kurulacaktır.

Her kademedeki ŞM odak kişisi, ileriki bölümlerde ayrı ayrı açıklanacak olan tüm şikâyet türleri (paydaş şikâyetleri, işçi şikâyetleri ve CSİ/CT ile ilgili şikâyetler) için gerekli işlevleri yerine getirmekten sorumlu olacaktır. İletişim bilgileri de dâhil olmak üzere her kademe de atanan ŞM odak kişilerinin listesi Ek 5'te verilmiştir.

Ek 3'te verilen şikâyet formu şikâyetlerin iletebilmesi için standart formdur. Ancak şikâyetler şahsen sözlü olarak da sunulabilir (KA, İY ve TUO'lerin ŞM Odak Kişilerine). İsimsiz şikâyetlerin sunulması, talepte bulunanın gizlilik ihtiyacı duyması durumunda da mümkündür.

Şikâyet sayıları ve konuları üçer aylık dönemler halinde toplu olarak ve şikâyet sahibinin özellikleri belirtilmeden kamu ile paylaşılacaktır. Şikâyetinde bulunan herkesin kimliği gizli tutulacaktır. Şikâyetinde bulunmak için herhangi bir ücret alınmayacaktır.

² İnşaat Yüklenicileri, Proje ile ilgili geri bildirimleri/şikâyetleri almak için bir ofis sağlayacaktır.





This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

6. SORUMLU TARAFLAR

Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Proje Uygulama Birimi (STB/PUB),³ ŞM'nin genel sorumluluğunu üstlenecek ve ana uygulayıcı taraf olarak hareket edecektir.

Aşağıdaki taraflar, Tablo 1'de açıklandığı gibi her birine atanan farklı roller ve sorumluluklarla Projenin şikâyet yönetimi sürecine dahil olacaktır.

- STB
- KA'lar
- Topluluk Uygulama Ortakları (TUO'ler)
- Yerel makamlar
- İnşaat Yüklenicileri (İY'ler).

ŞM odak kişileri her kademe için atanacaktır. Odak kişileri şikâyet soruşturmasına (gerektiğinde) liderlik edecek veya ilgili belgeleri toplama, saha ziyaretleri yapma, uygun iç personele danışma, harici paydaşlarla iletişime geçme ve şikâyeti ele almak için gereken diğer faaliyetleri içerebilecek şekilde soruşturmayı özel bölümlere iletecektir. Soruşturma bulguları, karar verme sürecini belgelemek ve önerilen çözüm yolunu bilgilendirmek için kullanılacaktır. ŞM odak kişileri, özellikle topluluk kademesinde olanlar, şikâyetlerini iletmek için ŞM başvuru sürecinde yardıma ihtiyacı olan iddia sahiplerine de yardım edecektir.

Bu ŞM el kitabı, ŞM prosedürlerinin başarılı bir şekilde uygulanmasını sağlamak için her şikâyet alma seviyesinin rollerini ve sorumluluklarını ayrıntılı olarak açıklar. STB, genel proje şikâyet yönetimi ve raporlamasına liderlik edecek ve gerektiğinde diğer tüm şikâyet alma kademelerine eğitim ve destek sağlayacaktır.

Tablo 1 ŞM uygulaması için sorumlu tarafları ve onların rollerini/sorumluluklarını sunar.

Tablo 1. Tanımlanan Her Kademe ŞM Uygulamasından Sorumlu Taraflar

Sorumlu Taraf	Sorumluluklar
Sanayi ve Teknoloji	• Paydaşların Proje ŞM'sine ve PUB danışmanlarının çalışan ŞM'sine

³ ŞM Odak Kişilerinin listesi, STB/SEECO/KA'dan uzmanları içeren Ek 5'te verilmektedir.





This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Bakanlığı ve Proje Uygulama Birimi (STB/PUB)	erişimi olmasını sağlar. • ŞM'nin genel uygulaması, yönetimi ve koordinasyonunun bu el kitabı ile uyumlu olmasını sağlar. • Bu ŞM El Kitabının başarılı bir şekilde uygulanmasını sağlamak için tüm ŞM taraflarının eğitilmesi, yönlendirilmesi ve yardımcı olunması. • Şikâyetlerin bu El Kitabında açıklanan prosedürler doğrultusunda yönetilmesini sağlamak için ŞM sisteminin sürekli izlenmesi. • Dünya Bankası'na üç ayda bir şikâyet verilerinin raporlanması ve toplu şikâyet verilerinin Proje web sitesinde yayınlanması.
PUB'nun ŞM Odak Kişisi	• PUB Sosyal Uzmanı, Projede ŞM odak kişisi olarak hareket edecektir. • Şikâyetlerin (uygun ve/veya Proje faaliyetleriyle ilgili) PUB'nun ilgili üyeleriyle birlikte gözden geçirilmesi, sınıflandırılması ve uygun şekilde yanıt verilmesi. • Ana ŞM kayıt ve izleme sisteminin oluşturulması ve Proje ile ilgili tüm şikâyetlerin takip edilmesi. • Proje kapsamındaki şikâyetlerin çözümünün yönetilmesi ve koordine edilmesi. • Paydaş katılımı ve diğer Proje faaliyetleriyle ilgili önemli uyumsuzluk konularını veya tekrar eden sorunları göstermek için şikâyet kayıtlarının incelenmesi ve düzeltici eylemler geliştirilmesi. • Şikâyet/Öneri Formu (Ek 3) ve Şikâyet Kapanış Formu (Ek 4) aracılığıyla sözlü iletilen endişelerin ve şikâyetlerin kaydedilmesi. • Sözel olarak alınanlar da dâhil olmak üzere tüm şikâyetlerin YBS'e doğru bir şekilde kaydedilmesinin sağlanması. • Endişelerin ve şikâyetlerin kaydının Proje Yöneticisine sunulması. • Diğer kademelerdeki ŞM odak kişilerinin koordine edilmesi ve desteklenmesi. • Farklı ŞM aşamalarından alınan Proje ile ilgili taleplerin birleştirilmesi. • Çözüm süreci hakkında PUB ve yönetimin bilgilendirilmesi. • Projenin birleştirilmiş ŞM raporlarının hazırlanması. • Projenin Paydaş Katılım Planında (PKP) belirtildiği şekilde paydaş katılım faaliyetlerinin koordine edilmesi.
Kalkınma Ajanslarının ŞM Odak Kişileri	• Paydaşların Proje ŞM'sine erişebilmesinin sağlanması. • Proje ile ilgili taleplerin alınması (şikâyetler, övgüler, geri bildirimler, bilgi talepleri vb.). • Sorumluluk alanına giren şikâyetlerin değerlendirilmesi ve ele alınması. • Şikâyet/Öneri Formu (Ek 3) ve Şikâyet Kapanış Formu (Ek 4) aracılığıyla sözlü iletilen endişelerin ve şikâyetlerin kaydedilmesi. Ardından bu şikâyetlerin YBS'e kaydedilmesi. • Endişelerin ve şikâyetlerin kaydının Proje Yöneticisine sunulması. • Ele alınsın ya da alınmasın her talebin kayıt altına alınması ve düzenli olarak YBS aracılığıyla sistemin izlenmesi. • Hassas şikâyetlerin derhal STB/PUB'ya bildirilmesi (CSİ/CT şikâyetlerinde



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

	iddia sahibi tarafından izin verildiğinde).
Yerel Makamlar	- Proje ile ilgili taleplerin alınması (şikâyetler, övgüler, geri bildirimler, bilgi talepleri vb.). - Proje ile ilgili taleplerin, karşılıklı mutabık kalınan prosedürlere göre ilgili Kalkınma Ajanslarına iletilmesi. - Gerekli olması durumunda KA'lar ve TUO'lar tarafından düzenlenen paydaş katılım faaliyetlerine katılım sağlanması.
Topluluk Uygulayıcı Ortaklarının Çevresel ve Sosyal (Ç&S) Uzmanları	- Paydaşların Proje ŞM'sine erişebilmesinin sağlanması. - Endişe ve şikâyetlerin alınması, kaydedilmesi ve varsa çözüme kavuşturulması. - Şikâyet/Öneri Formu (Ek 3) ve Şikâyet Kapanış Formu (Ek 4) aracılığıyla sözlü iletilen endişelerin ve şikâyetlerin kaydedilmesi. Ardından bu şikâyetlerin YBS'e kaydedilmesi. - Endişelerin ve şikâyetlerin kaydının Proje Yöneticisine sunulması. - Şikâyetlerin çözümünün kaydedilmesi ve bunların düzenli ilerleme raporlarında KA/PUB'nun ŞM Odak Kişisine bildirilmesi. - Şikâyetlerin iç kaynaklarla çözülememesi durumunda (ciddi yaralanmalar, hassas şikâyetler vb.) KA'ların ivedilikle bilgilendirilmesi.
İnşaat Yüklenicisi	- Paydaşların Proje ŞM'sine erişebilmesinin sağlanması. - Endişelerin ve hem işçilerin hem de paydaşların şikâyetlerinin alınması, kaydedilmesi ve mümkünse çözüme kavuşturulması. - Şikâyet/Öneri Formu (Ek 3) ve Şikâyet Kapanış Formu (Ek 4) aracılığıyla sözlü iletilen şikâyetlerin kaydedilmesi. - Alınan başvuruların Yüklenicinin Ç&S uzmanı/İSG Uzmanı ile birlikte değerlendirilmesi, ele alınması veya gerekli görülmesi halinde yüklenici yönetimlerinin ve Proje Yöneticilerinin başvuruların çözüm sürecine dahil olması. - Şikâyetler hassas şikâyetler ise derhal Kalkınma Ajanslarının (sonrasında STB/PUB'nun) bilgilendirilmesi. - Şikâyetlerle ilgili belgelerin aylık olarak YBS'e kaydedilmek üzere KA'lara sunulması.

7. ŞM'YE İLİŞKİN BİLGİLERİN YAYGINLAŞTIRILMASI

ŞM'nin şeffaflığını ve erişilebilirliğini sağlamak için, Proje paydaşlarını (hükümet personeli, kamu idareleri, vatandaşlar ve Proje işçileri) hedefleyen kapsamlı bir iletişim araçları seti (hem Türkçe hem



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

de Arapça) kullanılacaktır. ŞM hakkında bilgilendirme yapmak için kullanılacak iletişim araçları aşağıdakileri içerecek ancak bunlarla sınırlı kalmayacaktır;

- Bilgilendirici broşürler, afişler
- Resmi mektuplar, yazışmalar
- Duyuru panoları, halka açık yerler ve projenin resmi web sitesi üzerinden duyurular
- Proje faydalanıcıları, işçiler ve diğer paydaşlarla istişare toplantıları
- Faydalanıcılar, TUO'lar ve İY'ler ile eğitimler

Yerel halkın şikâyet giderme kanallarını ve prosedürlerini tanımasına yardımcı olmak için özel iletişim materyalleri (broşürler, afişler) oluşturulacaktır. Yüz yüze görüşmelerde okuma ve yazması olmayanlara ŞM ve detayları sözlü olarak da iletilecektir. Projenin uygulanması sırasında, Şikâyet/Öneri Formunun basılı nüshaları KA'larda, TUO'lerde ve İY'lerin şantiyelerdeki ofislerinde ve ilgili hükümet yetkililerinde ve mahalle temsilcilerinde (Muhtarlar) bulunacaktır. Ayrıca, projeye ilişkin Şikâyet/Öneri Formu, proje web sitesinde⁴ ve Proje KA'larına dahil olan ilgili devlet kurumlarının ve belediyelerin web sayfalarında kamuya açıktır. STB/PUB ayrıca faydalanıcıların, TUO'lerin ve İY'lerin temsilcileriyle yılda iki kez ŞM eğitimleri düzenleyecektir. İletişim bilgileri de dâhil olmak üzere ŞM hakkındaki bilgiler, mümkün olduğu ölçüde Türkçe ve Arapça broşürler/el ilanları aracılığıyla tüm katılımcı bölgelerde halka açık toplantılarda dağıtılacak ve Türk Kalkınma Ajansları (KA) binaları, Topluluk Uygulama Ortakları (TUO) eğitim mekanları, faydalanıcı belediyelerin binası ve finanse edilen geçim kaynakları merkezleri gibi ilgili proje yerlerine asılacaktır.

8. ŞİKÂYET PROSEDÜRLERİ

Proje paydaşları (projeden etkilenen taraflar ve diğer ilgili taraflar) ve **Proje işçileri** için sırasıyla Bölüm 7.1 ve 7.2'de açıklanan ayrı ŞM prosedürleri bulunmaktadır. Bölüm 7.3, hassas şikayetlerin yönetilmesine yönelik özel hususlar hakkında bilgi sağlar.

⁴ <http://sosyalgirisimcilik.gov.tr/> veya <https://sosyalgirisim.gov.tr/>





This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

7.1. Paydaş Şikayetleri

Şikâyet yönetimi süreci 6 adımdan oluşur: (1) şikâyeti alma; (2) sınıflandırma ve işleme; (3) onaylama ve takip; (4) doğrulama, soruşturma ve harekete geçme; (5) yanıtlama; ve (6) geri bildirim ve izleme. Bu süreçler aşağıda ayrıntılı olarak tanımlanmış ve Ek 1'de Şikâyet Mekanizması Akış Şeması'nda özetlenmiştir.

Şekil 1, proje paydaşları için Şikâyet Mekanizmasının operasyonel akışını göstermektedir.



Şekil 1. ŞM Operasyonel Akışı

1. Adım Şikâyeti Alma: Proje paydaşları, farklı iletişim kanalları (yüz yüze görüşme, e-posta, telefon, proje web sitesi, CİMER/YİMER) aracılığıyla farklı şekillerde geri bildirimde bulunma ve şikayetlerini bildirme fırsatına sahip olacaktır. Her bir iletişim kanalı için sorumlu taraflar aşağıda tanımlanmıştır.

- **Şahsen:** KA'lar, TUO'lar, Yükleniciler ve İlgili Resmi Daireler⁵
- **Proje E-postası ve Web Sitesi:** PUB, KA'lar, TUO'lar ŞM Ekibi
- **Telefon:** PUB, KA'lar, TUO'lar ŞM Ekibi⁶
- **Ücretsiz Yardım Hattı:** 0 312 201 66 20 (PUB ŞM Ekibi)
- **CİMER ve YİMER:** PUB ŞM Ekibi

2. Adıma Sınıflandırma ve İşleme: Proje ile ilgili şikâyetler ve geri bildirimler, ŞM'nin her seviyesinde alındığında/iletildiğinde kayıt altına alınacak ve sınıflandırılacaktır. Tüm şikâyetlerin kayıt altına alınmasının önemi, sorunların doğru bir şekilde anlaşılmasını, ilgili Proje birimine iletilmesini ve uygun şekilde ele alınmasını sağlamaktır. Proje faaliyetleriyle ilgili tüm Proje ile ilgili geri bildirimler/şikâyetler

⁵ Büyükşehir ve ilçe belediyeleri, valilikler ve kaymakamlıklar ile il müdürlükleri.

⁶ İlgili iletişim bilgileri Ek 5'te paylaşılmıştır. Bilgiler güncellenecektir.



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

YBS'ye kaydedilecek ve kayıt altına alınacaktır. YBS kurulana kadar, alınan Őikayetler Ek 2'de verilen Şikâyet kayıt tablosuna kaydedilecektir. YBS'nin Şikâyet modülü, bu Şikayet kayıt tablosunun yansıtılmasıyla geliştirilecektir.

3. Adım Onaylama ve Takip: Bir Şikâyetin/geri bildirimin alınmasından sonraki 5 gün içinde, Şikâyet mekanizması odak kişisi Şikâyetin alındığını onaylayacak ve Şikâyet sahibinin tercihine göre harici Şikâyet sahiplerini telefon/e-posta/SMS/WhatsApp yoluyla tahmini yanıt süresi (15 gün) hakkında bilgilendirecektir.

4. Adım Doğrulama, Soruşturma ve Harekete Geçme: Doğrulama ve soruşturma, Şikâyetin geçerliliğini belirlemek ve incelenmekte olan konuyu çevreleyen koşulların net bir resmini oluşturmak için Şikâyet hakkında bilgi toplamayı içerir. Bu süreç, saha ziyaretlerini, belge incelemelerini, Şikâyet sahibi ile bir toplantıyı (biliniyorsa ve katılmaya istekliyse) ve konunun çözümüne yardımcı olabilecek kişi ve/veya kuruluşlarla toplantıları içerebilir. Şikâyetin alındığı kanala bağlı olarak, doğrulama ve soruşturma o kuruluştaki ŞM odak kişisi tarafından yürütülebilir.

5. Adım Yanıtlama: ŞM odak kişileri, geri bildirimini/Şikâyeti aldıktan sonraki 15 gün içinde (iddia sahibi tarafından tercih edilen iletişim kanalını kullanarak) Şikâyet sahibi ile doğrudan iletişime geçerek geri bildirimde bulunacaktır. Gizlilik göz önünde bulundurularak, ŞM odak kişileri Şikâyet sahibini yalnızca soruşturmaların sonuçları ve alınan eylemler hakkında bilgilendirecektir. Alternatif bir çözüme ihtiyaç duyulduğunda, bu süre 30 güne kadar uzatılabilir ve bu durumda iddia sahibine süre uzatımı hakkında bilgi verilir. Şikâyet sahiplerine verilen tüm yanıtlar belgelenir ve dosyalanır.

6. Adım Geri Bildirim ve İzleme: Bu, Şikâyetlerin yönetiminin izlenmesi ve bunların çözüme kavuşturulması için ne ölçüde ilerleme kaydedildiğinin değerlendirilmesi sürecini ifade eder. Sonuç olarak PUB, Proje hakkında topluluk, İY'ler, KA ve STB kademelerinde alınan, çözüme kavuşturulan ve beklemede olan toplam Şikâyet, soruşturma ve diğer geri bildirimlerin birleştirilmesinden, izlenmesinden ve raporlanmasından sorumlu olacaktır. İY'ler, TUO'ler ve KA'lar tarafından toplanan Şikâyet bilgileri, PUB tarafından YBS aracılığıyla her ayın sonunda rapor edilmek üzere derlenecektir.



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

PUB, ŞM'nin uygulanmasına ilişkin üç aylık raporlar hazırlayacak ve bunları Dünya Bankası ekibine sunacaktır. STB, mekanizmanın işleyişine ilişkin şeffaflık ve bilgi sağlamak için SEEEO web sitesinde toplu proje şikâyet verilerini yayınlacaktır.

ŞM ayrıca **isimsiz** şikâyetlerin gündeme getirilmesine ve ele alınmasına izin verecektir. Bir Proje politikası olarak şikâyetle bulunan kişilerin isimleri gizli tutulacaktır.

7.2. Çalışan Şikâyetleri

SEEEO projesinin ŞM'si, Projenin İYP ve PKP belgelerinde açıklandığı gibi, Proje çalışanları tarafından şikâyetlerin/geri bildirimlerin/iş yeri endişelerinin iletilmesi için ayrı iletim kanallarına sahip olacaktır. ŞM, Bakanlık düzeyinde memurların kullanımına sunulan mevcut şikâyet mekanizmalarıyla birlikte çalışacaktır. Devlet Memurları Kanunu ve ilgili yönetmeliği, memurlar için bir şikâyet prosedürü sağlar. 657 Sayılı Kanun'un (Devlet Memurları Kanunu) 21. Maddesi gereğince; Devlet memurlarının kendi kurumlarına karşı şikâyetle bulunma ve dava açma hakları vardır. İtiraz ve şikâyetler (dilekçe, talep vb.) çalışanın bir üst amirinden sonra hiyerarşide bir üst amirine iletilerek yapılır. Başvuru ve şikâyetler incelenerek en kısa sürede ilgili tarafa bildirilir. Şikâyet, karar vermeye yetkili ilk disiplin amiri tarafından şikâyetin alındığı tarihten itibaren 30 gün içinde sonuçlandırılmalıdır. Şikâyet hakkını kullanan Devlet Memurları şikâyetlerinden dolayı cezalandırılmaz. Proje işçilerinin şikâyet mekanizması, işçilerin Türk İş Mevzuatında öngörülen uzlaşturma prosedürünü (25.10.2017 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan 7036 sayılı İş Mahkemeleri Kanunu- Madde 3) kullanmalarını engellemeyecektir.

7.2.1 Çalışan Şikâyet Mekanizmasını Kimler Kullanabilir?

Proje Çalışanları için Şikâyet Mekanizmaları, tüm **doğrudan** ve **sözleşmeli işçilerin** işyeri ile ilgili endişelerini dile getirebilmeleri için ilgili kurumlar (STB, KA'lar, TUO'ler ve yükleniciler) bünyesinde kurulacaktır⁷. SEEEO kapsamında, [İşgücü Yönetim Planında](#)(İYP) aşağıdaki proje işçisi kategorileri tanımlanmıştır:

Doğrudan Çalışanlar: Bu Projede doğrudan çalışanlar;

⁷ 5 Sorumlu Tarafıta detaylı bilgi verildi.





This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

- PUB'nun bir parçası olarak projede yer alan STB (devlet memurları) personeli
- STB ve KA'lar tarafından görevlendirilecek teknik konular (sosyal girişimcilik, toplumsal cinsiyet, çevresel ve sosyal konular gibi) için harici danışmanlar
- Alt projeler kapsamındaki il bazlı faaliyetleri yürütmek üzere görevlendirilecek KA'ların kendi faaliyet alanlarındaki personeli. Kalkınma ajansları personeli memur statüsünde değildir⁸ Bu kişiler, 4857 sayılı Türk İş Kanunu ile düzenlenen açık uçlu sözleşmelere sahip kamu işçisi statüsündedir.

PUB'da görev yapacak olan STB personeli memurdur. STB personeli 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu ile düzenlenmiştir. Proje faaliyetlerinde yer alan kamu görevlileri için, tam zamanlı veya yarı zamanlı çalışıp çalışmadıklarına bakılmaksızın, kamu sektöründeki mevcut sözleşmelerinin veya atamalarının usul ve esasları geçerli olacaktır. Dış danışmanlar görevlendirilirken, Proje için hazırlanan işgücü yönetimi prosedürünün gerekliliklerine uyulmasına paralel olarak ulusal çalışma mevzuatı hükümleri uygulanacaktır. Bu danışmanlar, görev ve sorumlulukların belirli bir şekilde tanımlandığı, bazıları yarı zamanlı olmak üzere zamana dayalı sözleşmeler kapsamında işe alınabilir.

Sözleşmeli İşçiler: Bu projede sözleşmeli çalışanlar;

- KA'lar tarafından sözleşmeli TUO personeli/uzmanları. Bu sözleşmeli çalışanlar arasında mülteciler ve kadınlarla çalışma konusunda bilgi sahibi olan ve toplum katılımı, hibe yönetimi, sosyal uyum ve girişimcilik gibi alanlarda engin deneyime sahip uzmanlar ve eğitmenler yer alacaktır. TUO'in sözleşmeli çalışanları, Bileşen 1 ve 2 kapsamındaki proje uygulama faaliyetlerini yürütecektir.
- Bileşen 2 kapsamındaki inşaat, yenileme ve rehabilitasyon işlerini yürütmek üzere inşaat işleri yüklenici firmaları tarafından istihdam edilen işçiler. Sözleşmeli işçilerin çoğunluğunun vasıfsız ve yarı vasıflı inşaat işçisi olacağı tahmin edilmektedir.
- Sözleşmeli işçilere, inşaat yüklenicisi şirketler tarafından görevlendirilen potansiyel alt yüklenici şirket personeli de dahildir.

⁸ Kalkınma Ajanslarının Kuruluşu, Koordinasyonu ve Görevleri Hakkında Kanun (5449 sayılı Kanun), Madde 18: "Ajansın hizmetleri, iş mevzuatı hükümlerine göre istihdam edilen uzman personel ve destek personeli eliyle yürütülür".



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

7.2.2 İşçi Şikayetini Alma Kanalları

Doğrudan Çalışanlar için Şikâyet İletme Kanalları:

Danışmanlar (doğrudan çalışanlar) ve KA çalışanları, devlet memurlarına sağlanan şikâyet mekanizmasını kullanamazlar. Kalkınma Ajansları Personel Yönetmeliği, her KA personelinin karar alma süreçlerine aktif katılımını sağlamak için gerekli tedbirleri geliştirmesi ve düşünce, görüş ve şikâyetlerini üstleriyle paylaşmak için etkin bir geri bildirim mekanizması kurması gerektiğini belirtmektedir (madde 5/1-f).

İç mekanizmalardan tatmin edici bir sonuç alınamaması durumunda, KA personelinin Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi sistemi (CİMER) üzerinden STB'ye bireysel olarak başvurma hakkı vardır. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'ne talep ve şikâyetler e-devlet uygulaması, telefon, e-posta veya dilekçe yoluyla alınabilmektedir. İsimli şikâyetler de gönderilebilir. STB, gelen talebe 15 iş günü içerisinde cevap vermekle yükümlüdür.

STB, danışmanlarla yapılan sözleşmelere, danışmanların görevlerini yerine getirirken şikâyet ve itirazlarını nasıl dile getirebilecekleri hususunu da dâhil ederek, bu hususu KA çalışanlarıyla uyumlu hale getirecektir. Bu hükümler, bir şikâyetin hangi süre içinde yapılabileceğini, kime yapılacağını ve hangi zaman diliminde çözüme kavuşturulacağını tanımlamalıdır.

Bu nedenle, şikâyet formları, öneri kutuları, e-posta, telefon hattı vb. yoluyla şikâyetleri almak üzere KA çalışanları ve danışmanları için Proje düzeyinde bir ŞM kurulacaktır. STB PUB tarafından görevlendirilen danışmanlar tarafından iletilen şikâyetler, PUB'nun ŞM Odak Kişisi tarafından alınır ve kaydedilirken, KA çalışanları/danışmanları tarafından iletilen şikâyetler, KA'nın ŞM Odak Kişisi tarafından alınır ve kaydedilir. Aşağıda, bir doğrudan çalışanın şikâyetinde bulunmak istemesi halinde kullanabileceği iletişim kanalları yer almaktadır:

- Posta kutusu: STB PUB ofisine ve KA'ların ofislerine⁹ yerleştirilen posta kutuları (gizli gönderime imkân sağlayacak yerlerde), şikâyetinde bulunmak isteyen personel için mevcut olacaktır.
- E-posta: info@seeco.com¹⁰ / KA'nın e-posta adresi Ek 10'da verilmiştir.

⁹ KA'ların ilgili iletişim bilgileri Ek 10'da verilmiştir.

¹⁰ Belirlenen e-posta adresi güncellenecektir.





This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

- Web sitesi: www.seeco.gov.tr / KA'nın web siteleri Ek 10'da verilmiştir.
- Resmi mektup: Kalkınma Ajansları Genel Müdürlüğü SEECO Projesi Şikayet Birimi – Mustafa Kemal Mahallesi Dumlupınar Bulvarı (Eskişehir Yolu 7.km) 2151. Cadde No:154/A 06530 / KA'nın posta adresleri Ek 10'da verilmiştir.

Doğrudan çalışanların şikâyetlerinin hangi sorumlu tarafça nasıl ele alınacağına ilişkin ayrıntılar aşağıdaki Tablo 2'de detaylandırılmıştır.

KA'lar, işçilerin şikâyetleri de dâhil olmak üzere tüm şikâyetlerin kaydedilmesini ve çözüme kavuşturulmasını izleyecek ve bunları aylık ilerleme raporlarında STB'ye bildirecektir. İşçi şikâyetlerinin izlenmesine ilişkin genel sorumluluk, STB'nin ŞM Odak Kişisinde olacaktır.

Sözleşmeli Çalışanlar için Şikâyet İletme Kanalları:

Proje çalışanları, işe alım sırasında oryantasyonlar, eğitimler ve/veya genel katılımlı toplantılar aracılığıyla şikâyet mekanizması hakkında bilgilendirilecektir. ŞM, tüm Proje çalışanlarının kolayca erişebileceği şekilde tasarlanacaktır. Proje çalışanları, iş sağlığı ve güvenliği, istihdam koşulları, ödemeler, yerel toplulukla veya iş arkadaşlarıyla yaşanan çatışmalar, hijyen, gıda kalitesi ve/veya işçilerin güvenliğine ilişkin endişeler ile çalışma koşulları ve haklarıyla ilgili diğer konulardaki şikâyetlerini/geri bildirimlerini sunabilirler. Şikâyet mekanizmasıyla ilgili tüm iletişim, işçilerin rahatlıkla anlayabileceği bir dilde olacaktır. İşçilerin endişelerini dile getirmeleri ve belirlenen iletişim kanalları aracılığıyla isimsiz şikâyetler de dâhil olmak üzere şikâyetlerini bildirmeleri için şeffaf bir süreç oluşturulacaktır.

TUO'lar ve İnşaat Yüklenicilerinin (İY'ler) harekete geçmeden ve en geç sahada işlerin başlamasından önce bir Çalışan Şikâyet Mekanizması oluşturmaları istenecektir. TUO'lerdeki ve İY'lerdeki sözleşmeli işçilerin şikâyetleri, atanmış ŞM Odak Kişisi tarafından alınacak, kaydedilecek ve TUOİYele alınacak/yönetilecektir. Aşağıda, bir sözleşmeli işçinin şikâyetinde bulunmak istemesi halinde kullanabileceği iletişim kanalları yer almaktadır:

- Posta kutusu: TUO'lerin ve İY'lerin ofislerine yerleştirilen posta kutuları (gizli gönderime imkân sağlayacak yerlerde), şikayette bulunmak isteyen personel için mevcut olacaktır.



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

- E-Posta: Proje e-postası; <https://www.seeco.gov.tr/contact.php> / TUO e-postaları Ek 11'de verilmiştir / İY'nin e-postası; *(daha sonra belirtilecektir)*
- Web sitesi: Proje web sitesi; www.seeco.gov.tr / TUO'lerin web siteleri Ek 11'de verilmiştir / İY'lerin web sitesi; *(daha sonra belirtilecektir)*
- Resmi mektup: Kalkınma Ajansları Genel Müdürlüğü SEECO Projesi Şikayet Birimi – Mustafa Kemal Mahallesi Dumlupınar Bulvarı (Eskişehir Yolu 7.km) 2151. Cadde No:154/A 06530 / TUO'lerin adresleri Ek 11'de verilmiştir / İY'lerin adresi ve ilgili kişi daha sonra belirtilecektir.

7.2.3. İşçi Şikâyetlerinin Yönetimi

Bu bölüm, işçilerin şikâyet mekanizması prosedürünün rollerine ve sorumluluklarına genel bir bakış içerir.



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Şikâyet/Öneri Alım Bölümü	Açıklama	Alan Kişi	Değerlendiren Birim	SEECO Sorumlu	Şikâyetlerin Ele Alınmasında Yapılacaklar	Onay Birimi	Kapatma	Anlaşmazlık Durumunda Yapılacak İşlem	İtiraz Makamları
İY İşçileri	Bir yüklenici işçisi şikâyetinde bulunduğu da	İY'nin ŞM odak kişisi	Proje Yöneticisi ve/veya İY'nin ŞM odak kişisi	İlgili KA'nın ŞM odak kişisi ve/veya STB/PUB'un ŞM odak kişisi	- Şikâyet, yüklenicinin yönetimine yönlendirilecektir. - Alınan şikâyet hakkında İY proje yöneticisi derhal bilgilendirilecektir. - Şikâyetin anında çözülebilmesi halinde, Yüklenici gerekli adımları belirleyip uygulayacaktır. Anında çözülemiyorsa, atılması gereken adımların belirlenmesi ve uygulanması için şikâyet TUO ve/veya PUB'nun ŞM Odak Kişisine iletilecektir. - Şikâyet, Projeyi veya Banka'nın itibarını tehlikeye atabilecek şekilde tekrarlayan, kapsamlı ve yüksek profilli ise, şikâyet PUB'ya iletilecek ve atılması gereken adımlar belirlenecektir. - Uygun çözümleri ve atılacak adımları içeren bir yanıt hazırlanacak ve şikâyet sahibi ile paylaşılacaktır.	İY Proje Yöneticisi	İşçinin yapılan açıklamadan memnun kalması ve adım atılması durumunda, şikâyetçi tarafından düzeltici adımı ve açıklamaları içeren Kapanış Formu imzalanacaktır.	Anlaşmazlık durumunda, şikâyet PUB'ya yönlendirilecektir. - PUB, atılabilecek olası düzeltici adımları ve uygun olduğu takdirde sağlanacak ek bilgileri daha ayrıntılı değerlendirmek için işçi ile bir toplantı düzenleyecektir. - Atılacak adımlardan ve açıklamadan işçi hâlâ memnun değilse, kendisine itiraz süreci hakkında bilgi verilecektir.	- CIMER - Asliye Hukuk Mahkemele ri - İdare Mahkemesi - Asliye Ticaret Mahkemele ri - İş Mahkemele ri Ombudsman
TUO'ler İşçiler	Bir TUO işçisi şikâyetinde bulunduğu da	TUO'nin ŞM Odak Kişisi	Proje Yöneticisi ve/veya TUO'nin ŞM Odak Kişisi	İlgili KA'nın ŞM odak kişisi ve/veya STB/PUB'un ŞM odak kişisi	- Şikâyetin anında çözülebilmesi halinde, TUO'nin Proje Yöneticisi veya ŞM Odak Kişisi atılması gereken adımları belirleyip uygulayacaktır. Anında çözülemiyorsa, atılması gereken adımların belirlenmesi ve uygulanması için şikâyet KA ve/veya PUB'nun ŞM Odak Kişisine iletilecektir. - Şikâyet, Projeyi veya Banka'nın itibarını tehlikeye atabilecek şekilde tekrarlayan, kapsamlı ve yüksek profilli ise, şikâyet PUB'ya iletilecek ve atılması gereken adımlar belirlenecektir.	TUO Proje Yöneticisi	İşçinin yapılan açıklamadan memnun kalması ve adım atılması durumunda, şikâyetçi tarafından düzeltici adımı ve açıklamaları içeren Kapanış Formu imzalanacaktır.	- Diğer düzeltme adımlarını tartışmak, önermek ve üzerinde anlaşmaya varmak için işçi ile sanal veya yüz yüze toplantılar yapılacaktır. - Anlaşma sağlandığı takdirde, atılacak düzeltme adımları ilişkin kanıt belgeleri toplanacak ve işçi tarafından imzalanacak	- CIMER - Asliye Hukuk Mahkemele ri - İdare Mahkemesi - Asliye Ticaret Mahkemele ri



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

					Uygun çözümleri ve atılacak adımları içeren bir yanıt hazırlanacak ve şikâyet sahibi ile paylaşılacaktır.			Şikâyet Kapanış Formuna eklenecektir. Önerilen adımlardan ve açıklamadan işçi hâlâ memnun değilse, kendisine itiraz süreci hakkında bilgi verilecektir.	- İş Mahkemele ri Ombudsman
KA İşçileri	Bir KA işçisi şikâyetinde bulunduğunda	İlgili KA'nın ŞM Odak Kişisi	KA Genel Sekreteri ve/veya KA ve PUB'nun ŞM Odak Kişisi	KA ve PUB'nun ŞM Odak Kişisi	Bir cevabın/düzeltilici adımın hemen alınabilmesi durumunda; sorumlu kişi şikâyeti çözmek için gerekli düzeltici adımı atacak ve PUB/STB'yi şikâyet ve atılan düzeltici adım hakkında bilgilendirecektir. Açıklama ve atılacak gereken düzeltici adımları içeren geri bildirim şikâyet sahibi ile paylaşılacaktır. Anında çözülemiyorsa, atılması gereken adımların belirlenmesi ve uygulanması için şikâyet PUB'nun ŞM Odak Kişisine iletilecektir.	PUB/STB'nin odak kişisi	Şikâyetinde bulunan kişi yapılan açıklamadan ve atılan düzeltici adımlardan memnun kalırsa, atılacak düzeltici adımları ve açıklamaları içeren Kapanış Formu şikâyetçi tarafından imzalanacaktır.	Şikâyetinde bulunan kişi sonuçtan memnun kalmazsa, şikâyet daha ayrıntılı bir değerlendirme için PUB/STB'ye iletilecektir. - Uygun olması halinde, konu/ anlaşmazlık hakkında daha fazla bilgi toplamak için saha ziyareti gerçekleştirilecektir. - Mümkünse başka bir düzeltici adım önermek için şikâyetinde bulunan kişi ile sanal veya yüz yüze görüşme yapılacaktır. - Nihai yanıt, (varsa) ek düzeltici adımlar doğrultusunda hazırlanacak ve şikâyet sahibine sunulacaktır. Anlaşma sağlanırsa, atılan düzeltici adımlara ilişkin kanıtlayıcı belgeler toplanacak ve şikâyet sahibi tarafından imzalanacak Şikâyet Kapanış Formuna eklenecektir.	- CİMER - Asliye Hukuk Mahkemele ri - İdare Mahkemesi - Asliye Ticaret Mahkemele ri - İş Mahkemele ri Ombudsman



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

								<i>Şikâyet sahibi çözümden memnun kalmazsa, itiraz süreci hakkında kendisine bilgi verilir.</i>	
PUB İşçileri	Bir PUB çalışanı şikâyetinde bulunduğu da	Fonlar ve Teknik İş Birliği Dairesi/ STB ŞM Odak Kişisi	STB Fonlar ve Teknik İş Birliği Dairesi Başkanı ve/veya ŞM Odak Kişisi	PUB Başkanı	Anında bir cevabın/düzeltilici adımın hemen alınabilmesi durumunda, sorumlu kişi durumu düzeltmek için yasal işlem başlatacak ve işlem hakkında PUB/STB'yi bilgilendirecektir. Açıklama ve atılacak gereken düzeltilici adımları içeren geri bildirim şikâyet sahibi ile paylaşılacaktır.	PUB Başkanı/ SBT	Şikâyetinde bulunan kişi yapılan açıklamadan ve atılan düzeltilici adımlardan memnun kalırsa, atılacak düzeltilici adımları ve açıklamaları içeren Kapanış Formu şikâyetçi tarafından imzalanacaktır. Şikâyet sonucu tatmin edici bulunmazsa, daha fazla değerlendirme için kişi PUB/STB'ye yönlendirilecektir.	- Mümkünse başka bir düzeltilici adım önermek için işçi ile sanal veya yüz yüze görüşme yapılacaktır. - Nihai yanıt, (varsa) ek düzeltilici adımlar doğrultusunda hazırlanacak ve şikâyet sahibine sunulacaktır. - Anlaşma sağlandığı takdirde, atılacak düzeltme adımları ilişkin kanıt belgeleri toplanacak ve işçi tarafından imzalanacak Şikâyet Kapanış Formuna eklenecektir. - Şikâyet sahibi çözümden memnun kalmazsa, itiraz süreci hakkında kendisine bilgi verilir.	- CIMER - Asliye Hukuk Mahkemele ri - İdare Mahkemesi - Asliye Ticaret Mahkemele ri - İş Mahkemele ri Ombudsman

Tablo 2. İşçilerin Şikâyetlerini Ele Almada Farklı Aşamalar



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

7.3. CSİ/CT ile İlgili Şikâyetleri Ele Alma Mekanizması

Cinsel sömürü veya istismar (CSİ), cinsel taciz (CT) ve diğer toplumsal cinsiyete dayalı şiddet (TCDŞ)¹¹ biçimleriyle ilgili şikâyetlerin yönetilmesi, konunun hassas yapısı; mağdurların etiketlenme, reddedilme veya zarar görme potansiyeli ve mağdurların birçoğunun öne çıkıp vakaları bildirme konusundaki isteksizliği nedeniyle proje düzeyindeki şikâyet mekanizmaları aracılığıyla dile getirilen diğer endişe türlerinden farklı bir yaklaşım gerektirir. CSİ ve CT'nin özgün yapısı, bu tür iddiaların şikâyet mekanizmaları yoluyla bildirilmesi ve güvenli ve etik bir şekilde ele alınması için özel tedbirler alınmasını gerektirir.¹² Bu ihtiyaca yanıt olarak, SEECO projesi, CSİ/CT ile ilgili şikâyetler için özel işletim prosedürleri ve müdahale protokolleri ile hassas şikâyetlerin alınmasına izin vermek için Proje düzeyinde şikâyet mekanizmasını uyarlayacaktır.

Projelerdeki CSİ/CT şikâyetleri, ikincil mağduriyet, tekrarlanan travma ve mağdura veya bu tür vakaları bildiren diğer kişilere karşı YBSilleme riski nedeniyle hassastır. Bu nedenle, Proje düzeyindeki şikâyet mekanizması CSİ/CT mağdurlarının ihtiyaçlarına duyarlı olacak şekilde yapılandırılmıştır. SEECO PUB tarafından temsil edilen STB, yüklenicileri ve STB projelerinde/operasyonlarında yer alan alt yükleniciler, proje faydalanıcılarına ve etkilenen topluluklara yönelik CSİ eylemlerine karşı sıfır tolerans politikasına sahiptir ve proje işçilerinin CSİ'ye maruz kalmasını yasaklar.

ŞM, CSİ ve CT şikâyetlerini ele alırken şunlar sağlayacaktır: (i) Mağdurun, rızası, ihtiyaçları ve istekleri temelinde ilgili destek hizmetlerine (sağlık, psikolojik, adli yardım vb.) yönlendirilmesi, (ii) İç hukuk sistemi ile bağlantı, (iii) İddianın SEECO projesiyle ilgili olup olmadığını belirlemek için STB, yüklenicileri ve alt yüklenicileri tarafından yapılan iç soruşturma. Bireyler veya gruplar bu tür hassas konuları gündeme getirdiğinde, sorumlu SEECO personeli aşağıdaki bölümlerde tanımlanan yöntemleri izleyerek bu şikâyetlerin ŞM'de güvenli ve gizli bir şekilde dosyalanmasını sağlayacaktır. SEECO projesi,

¹¹ Cinsel sömürü: Cinsel yollarla bir başkasından mali, sosyal veya siyasi avantaj elde etmek dâhil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere, kırılganlık konumunun, güç farkının veya güven ilişkisinin cinsel bir amaç için gerçek veya teşebbüs halinde kötüye kullanılması.

Cinsel istismar: Zorla veya eşit olmayan ya da zorlayıcı koşullar altında cinsel nitelikte fiili fiziksel müdahale veya buna yönelik tehdit.

Cinsel taciz: İşe engel olan, istihdam koşulu haline getirilen veya göz korkutucu, düşmanca veya saldırgan bir çalışma ortamı yaratan cinsel yaklaşımlar, cinsel iyilik talepleri veya bir başkasını incitmesi veya aşağılaması makul olarak beklenebilecek veya algılanabilecek cinsel nitelikteki diğer sözlü veya fiziksel davranışlar.

¹² Geçici Teknik Not, Dünya Bankası tarafından finanse edilen projelerde Cinsel Sömürü ve İstismar ve Cinsel Tacize yönelik Şikâyet Mekanizmaları, Dünya Bankası, Nisan 2020.



KALKINMA AJANLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

CSİ/CT şikâyetlerinin gizli bir şekilde ele alınmasını ve bu tür şikâyetleri bildiren kişi veya gruplara karşı herhangi bir intikam içerisinde girilmemesini sağlayacaktır.

CSİ/CT şikâyet mekanizması, Türkiye Cumhuriyeti kanunlarına uygun olarak işleyecek ve ülkenin yasal sistemiyle bağlantılar sağlayacaktır. Vakalar, mağdurun rızasının alınması halinde işlenmek üzere ülkenin düzenleyici çerçevesine yönlendirilecektir. CSİ/CT şikâyetinde bulunulması, mağdurun yargı sisteminde de dava açmasına engel değildir. CSİ/CT ile ilgili Türkiye'de yürürlükte olan kanunlar aşağıda listelenmiştir. Bu kanunların genel amacı ve ilgili hükümleri, Proje kapsamında hazırlanan TCDŞ Eylem Planında sunulacaktır.

- Türkiye Cumhuriyeti Anayasası
- Medeni Kanun (Kanun No: 4721, Yayın Tarihi: 22/11/2001)
- İş Kanunu (Kanun No: 4857, Yayın Tarihi: 22/5/2003)
- Türk Ceza Kanunu (Kanun No: 5237, Yayın Tarihi: 26/9/2004)
- Türk Borçlar Kanunu (Kanun No: 6098, Yayın Tarihi: 11/01/2011)
- Ailenin Korunması ve Kadına Karşı Şiddetin Önlenmesine dair Kanun (Kanun No: 6284, Yayın Tarihi: 08/3/2012)

7.3.1. CSİ/CT ile İlgili Şikâyetlerin Ele Alınmasına Yönelik Kılavuz İlkeler

Mağdurların zarar görmesi, etiketlenmesi, reddedilmesi veya yeniden travmatize edilmesi olasılığını önlemek için CSİ/CT şikâyet mekanizması üç temel kılavuz ilkeyi uygulayacaktır: mağdur merkezli yaklaşım, gizlilik ve mağdurun güvenliği. Bu kılavuz ilkeler aşağıda açıklanmaktadır. CSİ ve CT vakalarını ele alan personel, mağduru merkeze alan bir yaklaşım, güvenlik ve gizlilik ilkelerine bağlılık ve destek hizmetlerine yönlendirme konularında temel ve sürekli eğitim alacaktır.

Mağdur merkezli yaklaşım: Mağdur merkezli yaklaşım, mağduru kendi yaşamları için ana karar mercii olarak görür. Mağdurun hakları, istekleri ve seçimleri şikâyet prosedürlerinin ve karar verme sürecinin merkezinde yer almalıdır. Bu yaklaşıma göre, şikâyet prosedürünün tüm aşamalarında (iddianın kaydedilmesinden davanın kapatılmasına kadar) mağdurun bilgilendirilmiş onayının alınması gerekir. Saygılı, kültürel ve sosyal açıdan duyarlı ve yargılayıcı olmayan bir yaklaşım sağlamak için vakaları ele alan ŞM görevlileri, CSİ/CT'nin mağdurlar üzerindeki etkileri, travma, mağdur ile iletişim, hizmet



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

sağlayıcılar, görevleri ve ilgili yasal düzenlemeler konusunda eğitim alacaktır. CSİ/CT'ye duyarlı ŞM'yi destekleyen personel, mağdurların haklarının korunduğu ve onlara onurlu ve saygılı davranıldığı destekleyici bir ortam oluşturmaktan sorumlu olacaktır.

Gizlilik: CSİ/CT ile ilgili şikâyetlerin ele alınmasında gizlilik son derece önemlidir, çünkü CSİ/CT mağdurları suçlanma, utanç duyma veya YBSilleme korkusu nedeniyle şikâyetle bulunmaktan kaçınabilirler. Şikâyet mekanizması, bu tür vakaların kaydedilmesi, kayıt altına alınması ve her aşamada etik ve gizli bir şekilde ele alınması için kanallar oluşturacaktır. İsimsiz şikâyetler de dâhil olmak üzere, şikâyetçilerin CSİ/CT vakalarını kamuya açıklanmadan bildirebilmelerini sağlamak, bir CSİ/CT iddiasıyla ilgili bilgileri -özellikle de mağdurun veya bu tür vakaları bildiren diğer kişilerin kimliğini- korumak gibi gizlilik prosedürleri CSİ/CT şikâyetlerine uygulanacak ve sorumlu kişiler bu prosedürler hakkında eğitilecektir.

Mağdurun güvenliği: CSİ/CT mağdurları, fail ve/veya failin aile üyeleri tarafından YBSillemeye maruz kalabilir veya aile üyeleri tarafından gördükleri şiddet nedeniyle suçlanabilirler. Bu nedenle, mağdurun fiziksel ve psikolojik güvenliğine yönelik potansiyel risklerin değerlendirilmesi ve mağdurun rızası doğrultusunda bir güvenlik planının yapılması önemlidir. Bunun için, mağdurun rızası ile mağdur, olası risklerin değerlendirilmesi ve gerekli tedbirlerin alınması için en kısa sürede TCDŞ hizmet sağlayıcılarına (polis, jandarma veya ŞÖNİM gibi) yönlendirilebilir. Mağdurun proje çalışanı olması halinde, mağdurun ihtiyaç ve talepleri doğrultusunda çalışma ortamında veya çalışma programında güvenliğin sağlanması için gerekli düzenlemeler yapılır. Bu düzenlemeler, gizliliği ihlal etmeden ve mağdurdan çok failin çalışma durumuna ilişkin tedbirler alınarak/değişiklikler yapılarak sağlanır.

7.3.2. CSİ/CT ile İlgili Şikâyetlerin Ele Alınmasına Yönelik Adım Adım İzlenecek Prosedür

1.Adım- Şikâyetlerin Sunulması / İletim Kanalları: Güvenli ve gizli şikâyet iletim kanalları, şikâyet sahibinin kendini daha rahat hissettiği her aşamada şikâyetlerin sunulmasını sağlamak için her kademedede (PUB/STB, KA'lar, TUO'lar ve Yükleniciler) faaliyet gösterecektir. Ancak, KA, TUO ve Yüklenici kademelerinde yer alan personel yalnızca CSİ/CT ile ilgili şikâyetleri almak, gerekli temel bilgileri kaydetmek ve daha sonra yönetim için PUB/STB'deki sosyal uzman/CSİ/CT Odak kişisine iletmek ve mağduru Türkiye'deki zorunlu raporlama yükümlülükleri (vaka için geçerliyse), TCDŞ hizmetlerinin sınırlamaları ve kullanılabilirliği de dâhil olmak üzere ŞM işleyişi hakkında



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

bilgilendirmekle sorumlu olacaktır. CSİ/CT şikâyetlerinin her kademede ele alınmasında yer alan tüm personel, mağdur merkezli bir yaklaşım, güvenlik ve gizlilik ilkelerine bağlılık dâhil olmak üzere CSİ/CT konularında eğitilecektir.

CSİ/CT şikâyetleri, ŞM'nin aşağıda açıklanan iletim kanalları aracılığıyla yapılabilir.

- ✓ PUB tarafından kullanılan güvenli hat (PUB ŞM Odak Kişisini GSM¹³ hattından arama, SMS, WhatsApp veya gizli e-posta¹⁴). ŞM Ekibinin dikkatine başlığı ile birlikte PUB adresine¹⁵ gizli bir mektup da gönderilebilir.
- ✓ TUO'ler, KA'lar ve Yükleniciler tarafından oluşturulan güvenilir yardım hatları ve/veya belirli e-posta adresleri
- ✓ (a) PUB'da bir CSİ/CT Odak Kişisi olarak ve her bir TUO'de proje uygulama çalışma sahalarını düzenli olarak ziyaret eden ve TCDŞ şikâyetlerini almak, mağdurların gerekli hizmetlere erişmesine yardımcı olmak ve mağdurların rızasıyla bilgileri ŞM'ye iletmek üzere eğitilmiş olan CSİ/CT Odak Kişileri olarak sosyal uzman(lar); (b) yüklenici(ler)in ofislerinde işle ilgili cinsel taciz iddialarını almakla görevlendirilmiş özel personel ile yüz yüze iletişim.

İş yerinde cinsel tacize uğrayan mağdurlar, kendilerini rahat ve güvende hissettikleri takdirde, iddialarını amirleri veya işyeri hiyerarşisindeki diğer yetkililer aracılığıyla da bildirebilirler. Mağdurların bir iddianın soruşturulmasına resmi olarak devam etmek istememeleri halinde, cinsel tacize ilişkin gayri resmi şikâyetlerde bulunmaları da mümkündür. Konuyu gayri resmi olarak çözmeye yönelik başarısız bir girişim, şikâyet sahibinin iddiayı resmi olarak bildirmesini engellemez.

Faydalanıcılar ve proje işçileri dâhil olmak üzere tüm proje paydaşları proje CSİ/CT ŞM'ye erişebilecektir. Projenin ana faydalanıcıları kadın ve genç mülteciler olduğundan, ŞM süreci özellikle kadınlar, kız çocukları, erkek çocukları ve erkeklerin karşılaştığı farklı sosyo-kültürel bağlamları ve kısıtlamaları dikkate alacaktır. *Farklı kademelerdeki tüm proje çalışanlarına (yüklenici, TUO'ler, KA'lar*

¹³ 00 90 536 773 01 47

¹⁴ info@seeco.com (will be updated)

¹⁵ T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Mustafa Kemal Mahallesi Dumlupınar Bulvarı (Eskişehir Yolu 7.km) 2151. Cadde No:154/A 06530 Çankaya/ANKARA



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

ve STB/ PUB) STB'nin iş yerinde cinsel taciz ve istismara karşı sıfır tolerans yaklaşımı, her türlü TCDŞ, yönetmelikler, yasaklanan davranışlar, hizmet sağlayıcılar ve cinsel taciz, sömürü ve istismar durumunda izlenecek süreç hakkında bilgi verilecektir. Projenin İşgücü Yönetimi Prosedüründe (İYP) tanımlandığı gibi, STB, CSİ/CT konuları ve ihlaller için cezalar ile ilgili kuralları belirten bir Davranış Kuralları (DK) geliştirecek ve uygulayacak ve tüm proje çalışanlarının (sözleşmeli işçiler dâhil) işlerin başlamasından önce DK'yi imzalamaları istenecektir. Yükleniciler, ihale belgeleri aracılığıyla işçileri için bir DK benimsemek ve tüm işçilere CSİ/CT bilinçlendirme eğitimleri verilmesini ve DK'yi imzalamalarını sağlamakla yükümlü olacaktır.

CSİ/CT şikâyetlerinin hassasiyeti nedeniyle Proje, CSİ/CT'ye duyarlı ŞM'yi destekleyen her kademedeki personelin kadın olmasını ve CSİ/CT konularında eğitimli olmasını sağlayacaktır. Şikâyet iletilmesi süresince, sorumlu personel mağdurlarına onuruna, haklarına, isteklerine ve seçimlerine saygı gösterecek ve sürecin her aşamasında gizliliğe kesinlikle riayet edecektir. CSİ/CT şikâyetlerini almaktan sorumlu her kademedeki personel, CSİ/CT mağdurundan bir şikâyet almadan önce, mağduru Türkiye'deki zorunlu bildirim yükümlölükleri (vaka için geçerliyse) ve TCDŞ hizmetlerinin sınırlamaları ve kullanılabilirliği de dâhil olmak üzere ŞM işleyişi hakkında bilgilendirecektir. Bu, mağdurun Proje ŞM aracılığıyla resmi bir şikâyetle bulunma konusunda bilinçli bir seçim yapmasını sağlayacaktır.

2. Adım- Şikâyetlerin Kaydedilmesi: CSİ/CT iddiasının iletildiği personel, öncelikle şikâyetin alındığını kabul edecek ve mağdura yardımcı olabilecek çeşitli kurumların sunduğu hizmetler ve bunlara nasıl erişilebileceğine dair ayrıntılar hakkında dürüst, açık ve eksiksiz bilgi verecektir. CSİ/CT mağdurları, tüm hizmet sağlayıcılar ve disiplin prosedürleri hakkında bilgilendirilecek ve şikâyetle bulunmak isteyip istemediğı sorulacaktır. Tüm işlemler, mağdurun bilgilendirilmiş onayı ile gerçekleştirilecektir.

Projenin YBS sistemi, CSİ/CT iddialarının kaydedileceğı ayrı, parola ile korumalı bir elektronik sistem günlüğüne sahip olacak ve bu sistem günlüğü PUB/STB'deki CSİ/CT odak kişisi tarafından tutulacaktır. Her seviyedeki şikâyetleri almakla görevli personel, kayıt işleviyle sınırlı olarak bu sistem günlüğüne erişebilecek ve gizlilik ilkesine uymakla sorumlu olacaktır. PUB'deki sosyal uzman/CSİ/CT Odak kişisi, şikâyetlerin sınıflandırılmasından, işlenmesinden ve izlenmesinden sorumlu olacaktır.



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Her kademedeki sorumlu personel, Şikâyetleri standart bir giriş formatında kaydedecek ve Şikâyetleri dahili olarak işlemek ve mağdurları harici hizmetlere yönlendirmek için mağdur olduğu iddia edilen kişilerden onay alacak (bkz. Ek-8'deki Onay Formu). Şikâyetleri alan personelin, CSİ/CT olası gerçekleri hakkında soruşturma yapma ve daha fazla kanıt/bilgi toplama yetkisi yoktur.

Şikâyet mekanizması tarafından toplanan bilgiler, mağdurun gizliliğini korumak için asgari düzeyde tutulacaktır. Her kademedeki CSİ/CT Şikâyetlerini alan personel, yalnızca aşağıdaki bilgileri talep edebilecektir:

- ✓ Mağdur ve fail olduğu iddia edilen kişinin yaşı/cinsiyeti (mümkünse),
- ✓ İddianın niteliği - doğrudan sorgulanmadan mağdurun kendi sözleriyle aktardıkları ve
- ✓ Mağdur, olayın Proje ile ilgili olduğunu belirtirse, hizmetler mağdura sağlanır ve mağdur tarafından kabul edilir.

Ek bilgiler, mevcut mağdur destek protokollerini kullanarak TCDŞ hizmet sağlayıcıları tarafından toplanacaktır. Hiçbir şekilde kişisel meraktan dolayı soru sorulamaz. Şikâyeti alan sorumlu personel, mağdurun ifadesinin doğruluğunu sorgulayamaz veya Şikâyet için bir koşul ileri süremez. Personel mağdura herhangi bir taahhütte bulunamaz, Őikâyete aracılık edemez veya Şikâyeti görmezden gelemaz. Ayrıca mağdurun yalan söylediğini ima edecek söz ve davranışlarda bulunulamaz.

Şikâyetleri sisteme kaydeden personel, mağdurun Şikâyet formunda anlattıklarını olduğu gibi kaydetmekle yükümlüdür. Şikâyetin yüz yüze iletilmesi halinde, mağduru mahremiyetin sağlandığı bir yerde dinlemek, kaydedilen bilgileri uygun koşullarda saklamak ve göndermekle görevli personel sorumludur. Mağdurun Türkçe bilmediği durumlarda profesyonel tercüman sağlanacak, mağdurun yakını veya başka bir kişiden çeviri için yardım istenmeyecektir. Kayıtların gizliliği için aşağıdaki işlemler kesinlikle uygulanacaktır:

- CSİ/CT Şikâyetleri ayrı bir forma kaydedilir ve bu formlar kilitli bir yerde saklanır.
- İsimler için bir kodlama sistemi oluşturulmuştur.
- Sisteme girilen bilgilere erişim sınırlı ve şifrelidir.
- Raporlama isimsiz olarak yapılır.



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜğÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

- Mağdurun bilgilerinin bir kuruluşla paylaşılması ancak zorunlu hallerde ve mağdurun rızası ile yapılabilir.
- Sadece mağdurun değil, şikâyeteye dahil olan herkesin bilgilerinin gizli tutulması sağlanır.
- Veriler dijital ortamda şifreli olarak saklanmaktadır.
- Kullanıcıların verilere erişimi kısıtlanmıştır.
- Veriler yedeklenerek korunur.
- Antivirüs ve güvenlik yazılımı kullanılmaktadır.
- Alfanümerik şifreler, şifrelerin periyodik olarak değiştirilmesini gerektirir.
- Kullanıcılar, veri güvenliğini ve gizliliğini sağlamak için eğitilir.
- Gereğinden fazla bilgi kaydedilmez ve paylaşılmaz.

CSİ/CT iddiasının iletildiği personel, olayın türü, iddia edilen failin Proje ile ilişkili olup olmadığı, mağdurun yaşı ve cinsiyeti (varsa) ve mağdurun hizmetlere yönlendirilip yönlendirilmediği ile ilgili bazı tanımlanamayan verileri uygulayıcı kurum ve Dünya Bankası ile paylaşmak için mağdurun onayını talep edecektir. Muvafakat alınmaması durumunda, mağduru merkeze alma ilkesi doğrultusunda kesinlikle veri paylaşımı yapılmayacaktır.

Mağdurun rızası belgelenecektir. Mağdur, vakayla ilgili bilgilerin diğer kurumlarla veya kişilerle paylaşılıp paylaşılmayacağına ve hangi amaçla paylaşılacağına ilişkin tercihlerini özetleyen onay formunu (Ek 7) doldurmayı, imzalamayı veya parmak izi vermeyi seçebilir.

Mağdur rıza gösterirse, CSİ/CT iddiasını alan kişi anonimleştirilmiş CSİ/CT vakasının STB'ye bildirecek ve ardından STB de Dünya Bankasını bilgilendirecektir. Yalnızca aşağıdaki başlıca bilgiler paylaşılacaktır: (1) iddianın niteliği; (2) mağdurun bildiği kadarıyla, fail olduğu iddia edilen kişi Proje ile ilişkiliyse (evet/hayır); (3) mağdurun yaşı ve/veya cinsiyeti (mevcut ise); ve (4) mağdurun servislere sevk edilip edilmediği.

3. Adım - Mağdurun Destek Hizmetlerine Yönlendirilmesi: Tüm TCDŞ mağdurları, destek hizmetleri hakkında yeterli, anlaşılır bir şekilde ve kendi dillerinde bilgilendirilecektir. Güvenlik ve tıbbi bakım gibi acil ihtiyaçlar öncelik olarak kabul edilecektir. Mağdurun desteği alıp almayacağına, desteğin türüne ve desteği nasıl ve ne zaman almak istediğine kendisinin karar vermesine izin verilecektir. Şikâyeti alan



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

personel, mağduru rızası ve talepleri doğrultusunda özelleştirilmiş TCDŞ hizmetlerine (sağlık, hukuki, psikososyal, güvenlik ve diğer yardımlar) yönlendirecektir. Mağdur 18 yaşından küçük ise velisinin/vasisinin muvafakati gerekir. Hizmet sağlayıcıların listesi Ek 6'da sunulmaktadır.

CSİ/CT iddialarının zorunlu raporlamaya yol açabileceği bağlamlarda mağdur merkezli yaklaşımı korumak için, ilgili mevzuatla ilgili bilgiler, örneğin ilgili iletişim ve farkındalık artırma faaliyetleri yoluyla, mağdurlara erkenden ulaştırılacaktır. Mağdurun çocuk veya zihinsel engelli olması halinde, durumun gecikmeksizin Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü'ne bildirilmesi kanunen zorunludur. Yetişkinler için zorunlu bildirimin gerekli olduğu durumlarda (yani cinsel saldırı durumunda), mağdur herhangi bir iddiayı açıklamadan önce bu konuda bilgilendirilmelidir. Bildirimin Türk yasalarına göre zorunlu olduğu durumlarda, soruşturma yürütmek, herhangi bir duyuru yapmak veya bir iddianın doğruluğu hakkında yargıda bulunmak CSİ/CT ŞM'nin yetkisi dahilinde değildir.

4. Adım - CSİ/CT Vakalarının ve Disiplin Yaptırımlarının Değerlendirilmesi: Mağdur şikâyetini resmi kanallardan sürdürmeyi tercih ederse, PUB'deki sosyal uzman/CSİ/CT Odak kişisi, inceleme ve değerlendirme için ve iddianın Proje ile bağlantılı olup olmadığını belirlemek için iddiayı CSİ/CT Komitesine iletir. Komite, iddiayı aldığı tarihten itibaren 5 gün içinde ivedi bir şekilde değerlendirir. Eğer mağdur şikâyetini sürdürmek istemezse, sağlık ve tıbbi hizmetler, psikososyal destek ve barınma da dâhil olmak üzere çeşitli alanlarda destek alabileceği hizmet sağlayıcılar hakkında bilgilendirilir ve bu hizmet sağlayıcılara (kendi rızasıyla) yönlendirilir. Mağdur bilgilendirildikten ve hizmet sağlayıcılara yönlendirildikten sonra, PUB'daki sosyal uzman/CSİ/CT Odak kişisi sadece sonuçları kaydederek şikâyeti kapatacak ve vakayı Komiteye aktarmayacaktır.

Mağdur şikâyetini sürdürür ve CSİ/CT Komitesi iddianın Proje ile bağlantısını tespit ederse; komite ilgili işveren temsilcileriyle bir araya gelecek ve onlardan vakayı soruşturmalarını ve faile karşı disiplin prosedürlerini işletmelerini talep edecektir. STB, sorumlu işverenin Türk mevzuatına (ceza, idare ve iş hukuku dâhil), iş sözleşmesine ve davranış kurallarına uygun olarak faile karşı yeterli telafi edici/disiplin cezası almasını sağlayacaktır. Davranış kurallarına uygun olarak failler için alınacak disiplin önlemleri, vakanın ciddiyetine bağlı olarak (I) gayri resmi veya resmi uyarılar, (II) ek eğitim, (III) maaş kaybı, (IV) iş akdinin askıya alınması veya feshedilmesi (maaş ödemeli veya ödemesiz), (V) polise veya gerekli görülen diğer makamlara bildirimde bulunmayı içerebilir. STB, Yüklenicilerden bu tür vakaların



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

soruşturulması için bir iç mekanizma kurmalarını ve CSİ/CT vakalarının ele alınmasında rol ve sorumlulukları, izlenecek prosedürleri ve alınacak disiplin önlemlerini açıkça tanımlayan bir plan geliştirmelerini isteyecektir.

5. Adım - CSİ/CT Vakalarının Kapatılması ve Geri Bildirim Sağlanması: İlgili taraflarca bir eylem onaylanıp uygulandığında ve alınan önlem CSİ/CT Komitesine göre uygun bulunduğunda, vaka PUB/STB'deki CSİ/CT Odak kişisi tarafından kapatılacaktır. Başka bir deyişle, (i) mağdur ilgili TCDŞ hizmet sağlayıcılarına yönlendirilmişse, yeterli yardımı almışsa ve artık desteğe ihtiyaç duymuyorsa; ve (ii) faile karşı uygun aksiyonlar alınmış ise veya (iii) mağdur işverenle resmi bir şikayette bulunmak istemiyorsa, vaka kapatılacaktır. PUB'deki CSİ/CT odak kişisi, vakanın çözümünü, çözüm tarihini kaydedecek ve olayı kapanmış olarak işaretleyecektir. İddianın yanıtlanmasındaki ilerlemeyi CSİ/CT-ŞM sistem günlüğündeki her adımı (örneğin vakanın kaydı, hizmet sağlayıcı kuruluşlara yönlendirmeler, CSİ/CT Komitesi ile iletişim, vb) yansıtarak takip edecek ve süreç boyunca her adım hakkında mağdura sürekli geri bildirimde bulunacaktır. Dünya Bankası'na da dosyanın kapatıldığı STB tarafından bildirilecektir.

Mağdur CSİ/CT Komitesinin iç soruşturmasının sonucu hakkında bilgilendirilecektir. CSİ/CT şikâyetlerinin iç disiplin soruşturmaları, mağdurun güvenliği, mahremiyeti ve ihtiyaçları göz önünde bulundurularak mağdura zarar verilmeden yürütülmelidir. Bir soruşturma sonuçlandığında, soruşturmanın sonuçları faile iletilmeden önce, özellikle de disiplin cezaları öngörülüyorsa, güvenliğinin değerlendirilmesi için öncelikle mağdur bilgilendirilmelidir.

7.3.3. CSİ/CT Şikâyet Mekanizmasının İzlenmesi ve Raporlanması

PUB/STB'deki CSİ/CT odak kişisi, rapor edilen projeye ilgili CSİ/CT iddialarına ilişkin verileri derleyecek ve bu verilerin, mağdurların, ailelerinin veya fail olduğu iddia edilen kişilerin isimleri ve adresleri de dâhil olmak üzere, kimliği tespit edilebilecek hiçbir bilgi içermediğinden emin olacaktır.

PUB/STB'deki CSİ/CT odak kişisi, anonimleştirilmiş CSİ/CT vakasını (mağdurun rızasıyla) aldıktan sonraki 24 saat içinde STB/PUB üst yönetimine bildirecek ve onlar da Dünya Bankası'nı iddia hakkında bilgilendirecektir. PUB/STB, üç ayda bir DB'ye gönderdiği raporlara CSİ/CT ile ilgili istatistikleri de dâhil edecektir.



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Vakaları çevreleyen bağlam Banka'ya iletilebilirken, şikâyetin taraflarından herhangi birinin kimliğinin belirlenmesine yol açabilecek hiçbir özel ayrıntı iletilmemelidir (örneğin, isimler, olay yerleri hakkında ayrıntılar, şikâyetin taraflarının pozisyonları vb.) Bilgiler Banka'ya dört başlık altında raporlanmalıdır:

- Davanın niteliği,
- Vaka proje ile ilgili ise,
- Mağdurun mevcut TCDŞ hizmetlerinin faydalarını anlamasının sağlandığını, belirlenen sevk prosedürüne göre ve her bireyin ihtiyaçlarına ve seçimlerine göre destek hizmetlerine yönlendirildiğini;
- Vakanın yüklenicinin hesap verebilirlik ve müdahale çerçevesi tarafından nasıl işlendiği ve zamanı geldiğinde bu sürecin sonuçları.

7.3.4. CSİ/CT Şikâyet Mekanizmasının ve Sorumluluklarının Yönetişi

PUB/STB, CSİ/CT şikâyet mekanizmasının yanı sıra Projenin genel şikâyet mekanizmasının yönetiminden genel olarak sorumlu olacaktır. PUB/STB saha bazlı faaliyetlerden önce bir eğitim programının yürütülmesini sağlayacaktır. KA'lar ve TUO'ler gibi CSİ/CT mekanizmasına dahil olan farklı tarafların tüm personeline bu tür iddiaların nasıl ele alınacağı, cinsel sömürü ve istismar, cinsel taciz ve toplumsal cinsiyete dayalı şiddet arasındaki farklar, yetişkinlere karşı küçüklerle nasıl başa çıkılacağını öğretmek, ilgili ulusal ve yerel yasal çerçeveler, mağdurlarla empati kurarak ve yargılayıcı olmayan bir şekilde nasıl etkileşim kurulacağı, gizlilik ve güvenliğin önemi ve nasıl garanti altına alınacağı, hangi prosedürlerin izleneceği, hangi sevk yollarının mevcut olduğu, verilerin nasıl toplanacağı ve bir vakanın ne zaman ve nasıl kapatılmış sayılacağı konularında eğitim verilecektir.

CSİ/CT Komitesi STB tarafından kurulacak ve PUB/STB temsilcilerinden oluşacak ve KA'ların, TUO'lerin veya Yüklenici(ler)in temsilcileri duruma göre komiteye davet edilecektir. STB komitede kadın temsilcilerin olmasını sağlayacaktır.



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Proje uygulamasında farklı taraflar yer alacağından ve hepsinin CSİ/CT ile ilgili şikâyetlerin ele alınmasında bazı sorumlulukları olacağından, her bir tarafın rol ve sorumlulukları aşağıdaki Tablo 3'te ayrı ayrı tanımlanmaktadır.

Tablo 3. CSİ/CT Şikâyet Mekanizmasına İlişkin Rol ve Sorumluluklar

PUB/STB'de CSİ/CT Odak kişisi	✓ Tüm CSİ/CT iddialarının alınması ve ŞM sistem günlüğüne kaydedilmesi ✓ CSİ/CT iddialarının alındığının ve CSİ/CT ŞM sistem günlüğüne kaydedildiğinin/sınıflandırıldığının/işlendiğinin onaylanması ✓ Mağdurun Türkiye'deki zorunlu bildirim yükümlülükleri (vaka için geçerliyse), TCDŞ hizmetlerinin sınırlamaları ve kullanılabilirliği de dâhil olmak üzere ŞM işleyişi hakkında bilgilendirilmesi ✓ Mağdurun (rızası gereklidir) hizmet sağlayıcı kuruluşlara sevk edilmesi ✓ Aşağıdaki durumlarda iddiaların polise veya jandarmaya bildirilmesi: (i) Türk mevzuatına göre bildirimin zorunlu olması; (ii) mağdurun rızasının alınmış olması ✓ İddiaların Proje çalışanları ile ilgili olup olmadığını belirlemek için STB tarafından kurulan CSİ/CT Komitesine havale edilmesi. ✓ Mağdurlara geri bildirim sağlanması ✓ Gerekli raporlama protokollerine uygun olarak Dünya Bankası'nın bilgilendirilmesi. ✓ İzleme, takip etme ve düzenli raporlar sunulması
KA, TUO ve Yüklenici kademelerinde yer alan personel	✓ Tüm CSİ/CT iddialarının alınması ve ŞM sistem günlüğüne kaydedilmesi ✓ CSİ/CT iddialarının alınmasının onayı ✓ Mağdurun Türkiye'deki zorunlu bildirim yükümlülükleri (vaka için geçerliyse), TCDŞ hizmetlerinin sınırlamaları ve kullanılabilirliği de dâhil olmak üzere ŞM işleyişi hakkında bilgilendirilmesi ✓ Mağdurun (rızası gereklidir) hizmet sağlayıcı kuruluşlara sevk edilmesi ✓ Mağdurlara geri bildirim sağlanması
CSİ/CT Komitesi	✓ Şikâyetlerin gözden geçirilmesi ve projeye ilişkili olma olasılıklarının belirlenmesi. ✓ Fail için uygun yaptırımların iş sözleşmesi ve yerel yasalar uyarınca uygulandığının doğrulanması ve sağlanması



KALKINMA AJANLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

	✓ Vakayı kapatmak için PUB'daki CSİ/CT Odak Kişisine rapor verilir.
--	---

Aşağıdaki Şekil 2'de yer alan akış şeması, CSİ/CT vakalarında izlenecek mekanizmayı ve her aşamada tanımlanan proje personelinin sorumluluklarını göstermektedir.



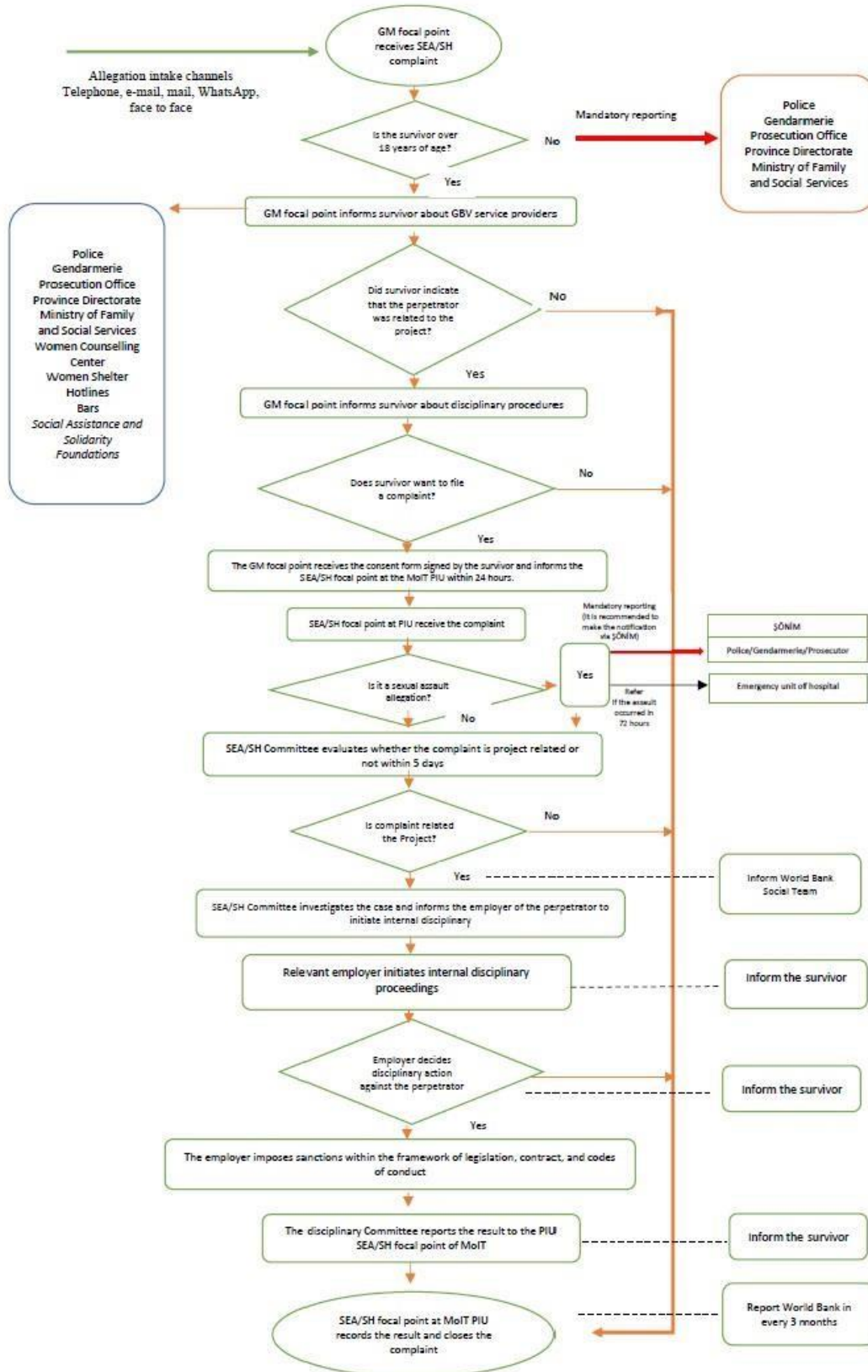
KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي





This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Şekil 2 CSİ/CT Şikâyet Mekanizmasının Akış Şeması

9. İTİRAZ MEKANİZMASI

Şikâyet, gösterilen tüm çabalara ve alınan önlemlere rağmen çözülemezse, PUB'nin ŞM odak kişisi, alınan düzeltici önlemleri özetleyerek ve şikâyetin çözüm sürecini açıklayarak ve şikâyet sahibini diğer alternatifler konusunda haberdar ederek şikâyet sahibini çözüm konusunda bilgilendirecektir. Şikâyet sahipleri her zaman Türk yasal çerçevesine uygun olarak diğer yasal yollara başvurabilirler.

Şikâyetleri mevcut ŞM aracılığıyla çözümlenemeyen veya şikâyetleri hassas konular içeren başvuru sahipleri her zaman ilgili yasal kurumlara başvurabilirler. Bu kurumlar şu şekilde özetlenebilir:

- CİMER
- Asliye Hukuk Mahkemeleri
- İdare Mahkemesi
- Asliye Ticaret Mahkemeleri
- İş Mahkemeleri
- [Ombudsman](#)

10. DÜNYA BANKASI ŞİKÂYET ÇÖZÜM SERVİSİ

Dünya Bankası (DB) tarafından desteklenen bir projeden olumsuz etkilendiklerine inanan topluluklar ve bireyler, şikâyetlerini mevcut proje düzeyindeki şikâyet giderme mekanizmalarına veya Dünya Bankası'nın Şikâyet Çözüm Servisi'ne (GRS) iletebilir. GRS, alınan şikâyetlerin projeye ilgili endişeleri gidermek için derhal gözden geçirilmesini sağlar. Projeden etkilenen topluluklar ve bireyler şikâyetlerini, Dünya Bankası'nın politika ve prosedürlerine uymamasının bir sonucu olarak zararın oluşup oluşmayacağını belirleyen bağımsız Teftiş Paneline iletebilir. Şikâyetler, endişeler doğrudan Dünya Bankası'nın dikkatine sunulduktan ve Banka Yönetimine yanıt verme fırsatı verildikten sonra herhangi bir zamanda sunulabilir. Şikâyetlerin Dünya Bankası'nın kurumsal Şikâyet Çözüm Servisi'ne (GRS) nasıl iletileceği hakkında bilgi için lütfen <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redrCSS-service> adresini ziyaret edin. Şikâyetlerin Dünya Bankası Teftiş Paneline nasıl iletileceği hakkında bilgi için lütfen www.inspectionpanel.org adresini ziyaret edin.



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

11. İZLEME VE RAPORLAMA

STB ŞM odak kişisi aşağıdaki hususlardan sorumlu olacaktır:

- Şikâyetlerin sayısı, kategorisi, içeriği ve durumuna ilişkin şikâyet giderme odak kişilerinden elde edilecek nitel ve nicel verilerin toplanması ve analiz edilmesi, ayrıca zamanında müdahalenin sağlanması, uygun dokümantasyon ve bunların tek bir proje veri tabanına yüklenmesi;
- Çözülmemiş sorunları izlenmesi ve bunları çözmek için önlemlerin önerilmesi;
- PUB'deki Proje Koordinatörüne ŞM mekanizmaları hakkında üç aylık raporlar sunulması.

PUB tarafından sunulacak üç aylık raporlar, aşağıdakiler hakkında güncel bilgiler sağlayan ŞM ile ilgili bir bölüm içerecektir:

- GRM uygulamasının durumu (prosedürler, eğitim, halkı bilinçlendirme kampanyaları, bütçeleme vb.);
- Alınan şikâyetlerin sayısına ilişkin nitel veriler \ (başvurular, öneriler, şikâyetler, talepler, olumlu geri bildirimler), çözülen şikâyetlerin sayısı;
- Şikâyetlerin ve yanıtların türü, iletilen konular ve çözülmemiş şikâyetler hakkında nicel veriler;
- Alınan tedbirlere ilişkin (yanıt) memnuniyet düzeyi;
- Her türlü düzeltici tedbir alınır.

ŞM raporlaması ile ilgili sorumlu taraflar ve raporlama sürecine ilişkin gereklilikler Tablo 4'te verilmektedir.

Tablo 4. ŞM Raporlaması ve Raporlama Sürecine İlişkin Gereklilikler

Sorumlu Taraf	Raporlama Sürecine İlişkin Gereklilikler
TUO'lar ve İY'lerden Çevresel ve Sosyal (Ç&S) Sorumlusu	Alınan şikâyetlerin yönetimine ilişkin aşağıdaki veri listesi, aşağıda tanımlandığı şekilde ilgili taraflara sunulacak düzenli raporlarda her raporlama kademesinde sağlanacaktır. • Alınan şikâyetlerin sayısına ilişkin nitel veriler \ (başvurular, öneriler, şikâyetler, talepler, olumlu geri bildirimler) ve çözülen şikâyetlerin sayısı;
Bölgesel Kalkınma Ajansları	



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

PUB'nun ŞM Odak Kişisi	• Şikâyetlerin ve yanıtların türü, iletilen konular ve çözülmemiş şikâyetler, alınan tedbirlerden (yanıt) memnuniyet düzeyi hakkında nitel veriler, • Alınan düzeltici tedbirlerin özeti, • Alınan şikâyetler hakkında ayrıştırılmış veriler (cinsiyet, şehir vb.). TUO'ler ve İY'ler KA'lara ve STB/ PUB'ya aylık raporlar sunacak, kKA'lar ve PUB ŞM Odak Kişisi STB/ PUB'ya aylık raporlar sunacak ve STB PUB Dünya Bankası'na üç ayda bir ve altı ayda bir rapor sunacaktır.
STB/PUB	

ŞM sonuç raporları, üç ayda bir güncellenecek olan SEECO ve KA web sitelerinde yayınlanacaktır.

10.1. YBS Aracılığıyla Şikâyet İzleme

ŞM raporlama yapısı (Ek 2), henüz geliştirilmemiş olan Proje YBS'e yansıtılacaktır. Mevcut olduğunda, PUB, TUO'ler, KA'lar ve İY'ler şikâyetleri/geri bildirimleri doğrudan YBS'e kaydedecektir. Şikâyet alındıktan sonra, ilgiliye sınıflandırıp sorumlu tarafa aktaracak veya davacıya yanıt verecek ve ardından şikâyeti çözmek için yapılan işlemleri YBS'e kaydedeceklerdir. PUB, bu bilgileri YBS'deki ayrıntılı bir listeye/rapora kaydederek toplam şikâyet bildirimi ve çözüm sayısını yönetecektir.



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

EK 1 ŞİKAYET MEKANİZMASI AKIŞ ŞEMASI



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

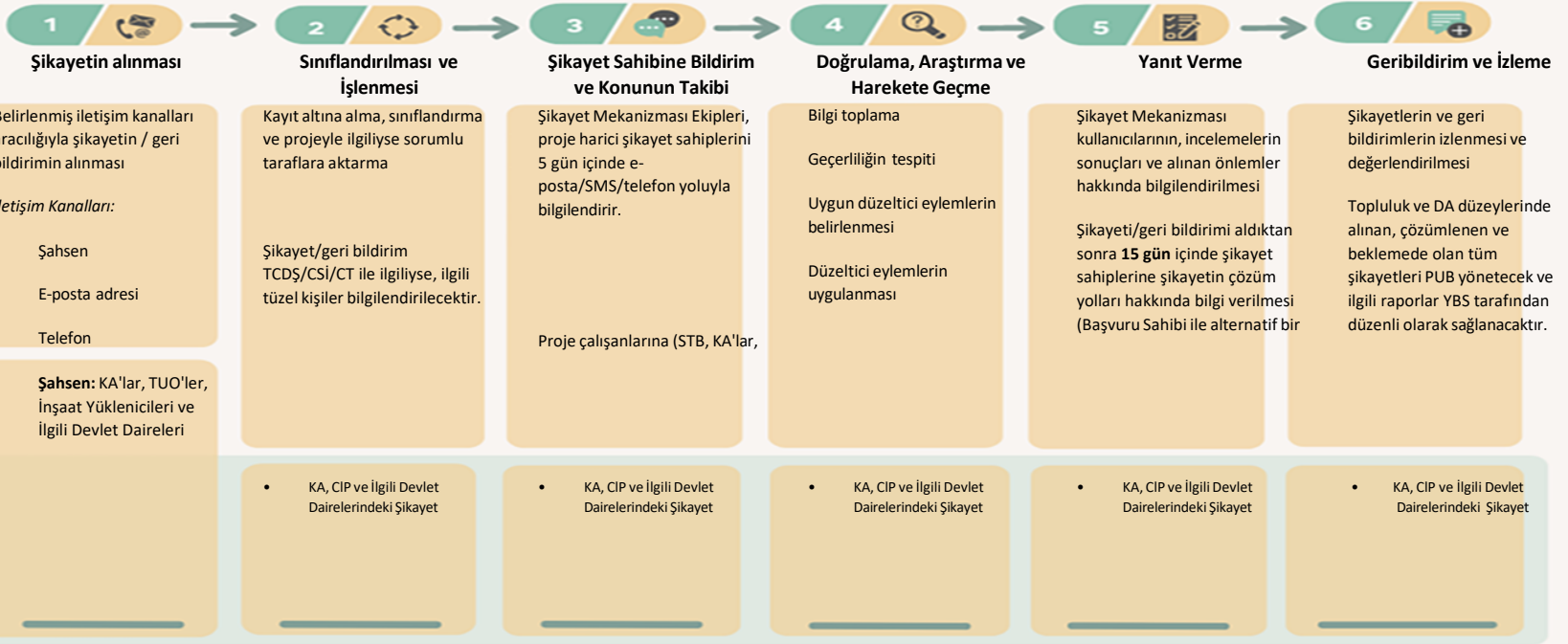


THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

ŞİKAYET MEKANİZMASI



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

EK 2 ŞİKAYET KAYIT TABLOSU

No	Grievance Numb	Grievance Type	Explanation	Submission Source	Opening Date	Notification Type	Category	Topic	Project Activity	DA	Location	Name of Complainant	Sex	Age	Citizenship Status	Grievance Type	Grievance Status	Opening Date	Receiver Extity	Receiver Person	Date of Acknowledgeme nt	Grievance Status	Corrective Actions and Commen	Action Taken Da	Closing Date
1		Stakeholder	Example 1		00.00.2022	Grievance	Constructi on Related	Traffic	Livelihood Facility - Name of the facility	Silkroad	Gaziantep					External	Closed	00.00.2022	PIU	Açelya Duman		Closed	Related Action Were Taken		00.00.2022
2		Workers	Example 2			Request	SGM	Payment	Subgrants - Name	Çukurova	Adana					Internal	Open					Open			
3		SEA/SH															Pending					Pending			
4																	Cancelled					Cancelled			
5																									
6																									
7																									
8																									
9																									
10																									
11																									
12																									
13																									
14																									
15																									
16																									
17																									
18																									
19																									
20																									



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

EK 3 ÖRNEK ŞİKAYET FORMU

ŞİKAYET FORMU			
Şikâyeti alan kişinin adı:		Tarih:	
Başlık:			
ŞİKÂYET SAHİBİ İLE İLGİLİ BİLGİLER		Şikâyet Alma Yolları	
(Şikâyet sahibi isminin gizli kalmasını istiyorsa bu kısım doldurulmayabilir)			
Ad -- Soyad		Tel	☐
Telefon numarası		Bilgilendirme toplantıları	☐
Adres		Ofise Başvuru	☐
İlçe/Mahalle		Posta/e-posta	☐
İmza (mümkünse)		Saha ziyareti	☐
		Diğer:	☐
ŞİKÂYET DETAYLARI			



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

EK 4 ÖRNEK ŞİKAYET KAPATMA FORMU

ŞİKAYET KAPATMA FORMU		
ŞİKAYETİN DEĞERLENDİRİLMESİ		
Düzeltilici Eylem Talebi	☐ EVET	☐ HAYIR
	Şikayetin kapatılması için gerekliyse, ilgili eylemi açıklayınız.	
SONUÇ		
KAPANIŞ <i>Bu bölüm, düzeltilici eylem alındığında veya dosya kapatıldığında şikayetçi ve şikayet değerlendirme komitesi tarafından doldurulacak ve imzalanacaktır. (Şikâyet sahibinin imzası yerine, dosyanın kapatıldığını doğrulamak için tutanak veya diğer ek belgeler forma eklenebilir.)</i>		
Sorumlu Kişi	Şikâyetçi	



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Ad Soyad	Ad Soyad
Tarih ve İmza	Tarih ve İmza (Mümkünse)

EK 5 ŞM ODAK KİŞİLERİNE GENEL BAKIŞ

N	İsim	Unvan	Cep telefonu	E-posta	Kurum
1	S.Tuğçe Hazinedar Yaman	Uzman	+90 546 963 10 14	safiyetugce.hazinedayaman@sanayi.gov.tr	STB / PUB
2	Evin Emir	Uzman	+90 539 680 59 62	evin.emir@dogaka.gov.tr	Doğu Akdeniz KA
3	Cihan Ardili	Uzman	+90 506 381 43 03	cihan.ardili@ika.org.tr	İpekyolu KA
4	Armağan TANRIKULU	Uzman	+90 505 370 92 92	acelik@karacadag.gov.tr	Karacadağ KA
5	Pınar DEMİRBOLAT	Uzman	90 506 591 45 47	pinar.unzul@cka.org.tr	Çukurova KA
6	Melike Sıla Acar	Uzman	+90 534 306 10 76	melike.acar@dika.org.tr	Dicle KA
7	Mehmet Emin Çetin	Uzman	0 535 104 94 31	www.weglobal.org	WeGlobal Dicle KA
8	Firdevs Demirkol	Uzman	0 (530) 364 51 06	www.viveka.com.tr	Viveka Karacadağ KA
9	Meltem Delibaşlar	Uzman	05303021951	www.wyg.com.tr	WYG İpekyolu KA



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

EK 6 CSİ/CT MAĞDURLARI İÇİN HİZMET SAĞLAYICILAR

SEECO PUB, Projenin yürütüldüğü illerde mağdurlara destek hizmeti veren kuruluşların haritasını çıkarmıştır ve bu bilgileri düzenli olarak güncelleyecektir. Bu hizmet sağlayıcıların il düzeyindeki iletişim bilgileri, TCDŞ Eylem Planında yer alacaktır.

Acil yardım hatları

Tüm mağdurlara, güvenliklerini tehdit eden bir durumda 155, 156 veya 183'ü arayabilecekleri bilgisi verilir.

Kadın Sığınma Evleri

Daha çok aile içi şiddet mağduru kadınlar buna ihtiyaç duyarken, CSİ/CT mağdurları da YBSilleme riski taşıdıkları veya aileleri tarafından suçlandıkları için kalacak güvenli bir yere ihtiyaç duyabilmektedir. Bu durumda ŞM operatörü mağdurları Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü, belediyeler veya sivil toplum kuruluşlarının sığınma evlerine yönlendirebilir. Sığınma evleri ücretsizdir. Bu yerlerden kadınlar, kızlar ve 12 yaşına kadar olan erkek çocuklar yararlanabilmektedir. Konukevlerinin adresleri gizli olduğu için 183, Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü, ŞÖNİM ve kadın danışma merkezlerine başvuru yapılabilmektedir.

Güvenlik

Mağdurlar, şikâyetle bulunmak isterlerse veya güvenlikleri ile ilgili endişeleri varsa, risk değerlendirmesi yapmak ve mağdurun güvenliği için gerekli önlemleri almak üzere karakollara veya jandarma karakollarına yönlendirilirler. Mağdurlar ayrıca yasal işlem başlatmak için doğrudan savcılığa başvurabilirler. Türkiye'de cinsel şiddet konusunda uzmanlaşmış savcılar var.

Tıbbi destek

Mağdurlar, 72 saat içinde gerçekleşen cinsel saldırı vakalarında, delillerin kaybolmasını önlemek ve cinsel yolla bulaşan enfeksiyonlardan korunmak için alınabilecek pratik önlemler hakkında bilgilendirilir, rapor ve tıbbi bakım ve tedavi için tercihen eğitim ve araştırma hastaneleri olmak üzere bir sağlık kuruluşuna veya donanımlı bir hastanenin acil servisine yönlendirilir. Olay yakın zamanda meydana gelmişse, 72 saat geçmiş olsa bile hastaneye sevk edilmelidir.

Hukuki destek



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Mağdurlar, baroların adli yardım birimlerine, Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri M¼d¼rl¼klerine ve varsa hukuki danışmanlık ve destek veren kadın kuruluşlarına y¼nlendirilmelidir.

Danışmanlık

Mağdurlar kapsamlı bilgi ve danışmanlık için şöNİM'e veya kadın danışma merkezine y¼nlendirilmelidir.

Psiko-sosyal destek

Mağdurlar psikososyal destek için şöNİM'e, kadın danışma merkezine veya sosyal hizmet merkezine y¼nlendirilmektedir.

Ekonomik destek

Ekonomik desteğe ihtiyaı olan mağdurlar Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarına ve belediyelere y¼nlendirilmektedir.

Kamu kurumları hakkında şikâyetler

Kamu kurum ve kuruluşlarının faaliyetleri ile kamu g¼revlilerinin tutum ve davranışları hakkında şikâyetle bulunmak isteyen (ocuk veya yetişkin) herkes mahkemeye gitmeden ¼nce Kamu Denetçiliği Kurumu'na başvurabilir. Kamu Denetçiliği Kurumu'na başvurular, kurumun internet sitesinde yer alan "e-devlet ile başvuru" sekmesi ¼zerinden veya Valilik ya da Kaymakamlıklara dilekçe ile başvurularak yapılabilir.



KALKINMA AJANSLARI
GENEL M¼D¼RL¼ę¼



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

Mağdur olarak iddia edilen kişinin kodu		Vaka Numarası	
Görüştüğünüz kişiye tüm bilgilerin gizli tutulacağını ve aşağıdaki sorulardan herhangi birine yanıt vermemeyi tercih edebileceğini hatırlatın.			
Tarih		Şehir:	
Personel Adı/Kodu			
Mağdur olarak iddia edilen kişinin raporu		☐ Evet ☐ Hayır	
Şikâyetin ayrıntıları			
Şikâyetin Proje ile ilgili olduğu belirtildi mi?		☐ Evet ☐ Hayır	
Proje Adı			
Cinsiyet			
Yaş			
Mağdur olduğu iddia edilen kişi, kimliğini belirtmeyen bilgilerini paylaşmak için izin verdi mi?		☐ Evet ☐ Hayır	
Kontrol listesi			
Şikâyeti mağdur olduğu iddia edilen kişinin kendi sözleriyle kaydettim		☐ Evet ☐ Hayır	
Hizmet sağlayıcılar hakkında bilgi verdim		☐ Evet ☐ Hayır	
Disiplin süreçleri hakkında bilgi verdim.		☐ Evet ☐ Hayır	
Mağdurun, failin işverenine karşı şikâyetle bulunmak isteyip istemediğini sordum.		☐ Evet ☐ Hayır	
Hizmet Sağlayıcı ve İç Soruşturma için Onay Formu verdim.		☐ Evet ☐ Hayır	



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

EK 7 CSİ/CT VAKALARI İÇİN ŞİKÂyet FORMU

EK 8 HİZMET SAĞLAYICI VE İÇ SORUŞTURMA İÇİN ONAY FORMU

GİZLİ

Bilgi Paylaşımı için Onay

Bu form şikâyet sahibine (eğer mağdur olduğu iddia edilen kişi değilse) kendi ana dilinde okunmalı ve kendisine verilen seçenekler arasında seçim yapma hakkına sahip olduğu açıkça belirtilmelidir.

Ben, _____, SEEKO Projeleri Uygulama Birimi tarafından temsil edilen Türkiye Cumhuriyeti Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'na, bildirdiğim olayla ilgili bilgileri, güvenliğim, sağlığım, psikososyal ve/veya yasal ihtiyaçlarım için yardım alabilmem amacıyla seçtiğim mağdur yardım hizmeti sağlayıcı kuruluş(lar) ile paylaşması için izin veriyorum.

Paylaşılan bilgilerin gizlilik ve saygı çerçevesinde ele alınacağını ve yalnızca talep ettiğim yardımı sağlamak için gerektiği şekilde paylaşılacağını anlıyorum.

Herhangi bir noktada, aşağıda belirtilen yetkili kurum/ilgili kişi ile bilgi paylaşımı konusunda fikrimi değiştirme hakkına sahibim. Bilgilerin aşağıdaki yetkili kurum/ilgili kişi ile paylaşılmasını istiyorum: *(Uygun olanların hepsini işaretleyin):*

Evet

☐	☐	Polis: _____
☐	☐	Sağlık/Tıbbi Hizmetler (belirtiniz): _____
☐	☐	Psikolojik yardım (belirtiniz): _____
☐	☐	Sığınma evi (belirtiniz): _____
☐	☐	Hukuki yardım (belirtiniz): _____



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜğÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

☐ ☐ Diğer (hizmet türünü ve kurumun adını belirtin): _____

1. Şikâyet sahibi tarafından onaylanacaktır:
(veya müşteri 18 yaşından küçükse ebeveyn/vasi)

☐ Evet ☐ No

Ayrıca, bildirdiğim olayla ilgili bilgilerin, vakanın Proje ile ilgili olup olmadığını belirlemek üzere SEECO CSİ/CT Komitesi ile paylaşılmasına izin veriyorum.

2. Şikâyet sahibi tarafından onaylanacaktır:
(veya müşteri 18 yaşından küçükse ebeveyn/vasi)

☐ Evet ☐ No

Bazı kimliğimi belirtmeyen bilgilerin de raporlama için paylaşılabilceği konusunda bilgilendirildim ve bunu anlıyorum. Paylaşılan hiçbir bilgi bana veya vakaya özel olmayacaktır. Paylaşılan bilgilere dayanarak birinin beni tanımasının hiçbir yolu olmayacaktır. Paylaşılan bilgilerin gizlilik ve saygı çerçevesinde ele alınacağını anlıyorum.

3. Şikâyet sahibi tarafından onaylanacaktır:
(veya müşteri 18 yaşından küçükse ebeveyn/vasi)

☐ Evet ☐ No

Şikâyet sahibinin imzası: _____

Kişi reşit değil ise bakım verenin adı: _____



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜğÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

İletişim numarası: _____

Adres: _____

CSİ/CT Odak Kişisi Kodu: _____ Tarih: _____



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

EK 9 CSİ/CT ŞİKÂyet MEKANİZMALARI: Yapılması ve yapılmaması gerekenler

Temel Kılavuz İlke	YAPILMASI GEREKENLER	YAPILMAMASI GEREKENLER!
Güvenlik ve Gizlilik	- Mağdurun güvenliğine ve güvenliğine her aşamada öncelik verilmesi; - Kişisel verilerin güvenliğini ve gizliliğini sağlamak için CSİ/CT şikâyetlerinin ayrı ve parola korumalı bir ŞM sistem günlüğüne kaydedilmesi; - Vaka dosyalarını anonimleştirmek için bir kodlama sistemi oluşturulması ve uygulanması; - CSİ/CT şikâyetlerinin, onay formlarının ve yönlendirmelere ilişkin bilgilerin basılı kopyalarının güvenli bir şekilde saklanması (örn. kilitli dolapları kullanılması, belirlenmiş alanlarda saklanması); - CSİ/CT Sistem Günlüğüne/dokümanlarına erişiminin, gizlilik anlaşmasını imzalamış olan belirli personelle sınırlandırılması; - Vaka seviyesindeki verilerin kurumlar arası bilgi paylaşımına yönelik açık kurallar ve prosedürlerle gizliliği sağlamak için resmi bir protokol oluşturulması.	- Mağdurun (ve kırılgan aile üyelerinin) fiziksel güvenliğinin göz ardı edilmesi; - Diğer şikâyet türleri için kullanılan ŞM Sistem Günlüğüne (manuel veya elektronik) CSİ/CT şikâyetlerinin kaydedilmesi; - Vaka dosyalarını kolayca erişilebilir ve bir olayla ilgili isim, tarih ve yere göre aranabilir hale getirilmesi; - İsimler, özellikler veya belirli yerler dâhil olmak üzere mağdurların tespit edilmesine yardımcı olabilecek kişisel bilgilerin paylaşılan verilere dahil edilmesi.
Saygı gösterme ve ayrımcılık yapmama	- Yaptığınız tüm eylemlerle mağdurun isteklerine, seçimlerine, haklarına ve onuruna saygı gösterilmesi; - Şikâyetin alınması sırasında mağduru hakları, şikâyeti ele alma prosedürleri ve mevcut özel hizmetler (nelerin sağlanamayacağı dahil) hakkında bilgilendirilmesi; - Mağdurun yönlendirme almak ve veri paylaşmak için verdiği onayın belgelenmesi; - Polise bildirimde bulunmak ve adli yardım sistemine yönlendirmeler yapmak için bağlama duyarlı bir yaklaşım benimsenmesi; - Birden fazla faktör nedeniyle mağdurların polise ihbarda bulunmasını ve vakanın çözümü için mahkemeye başvurmak yerine geleneksel, resmi olmayan adalet mekanizmalarına başvurmayı tercih edebileceğinin hesaba katılması; - Cinsiyet, yaş, engellilik, ırk, dil, dini veya siyasi inançlar, cinsel yönelim veya sosyal sınıf temelinde haksız ayrımcılık yapmadan tüm mağdurlara yardımcı olunması.	- Mağdurun yargılanması, ona vaka hakkında ne düşündüğünüzü söylenmesi; - Yetkiler ve prosedürler hakkında bilgi vermeden bir mağduru polise veya özel servislere sevk edilmesi; - Mağduru şikâyet mekanizmasına resmi bir şikâyetle bulunmaya zorlanması (bazı mağdurlar yalnızca hizmetlere erişmek isteyebilir); - Mağdurun rızası olmaksızın iddiaya ilişkin herhangi bir şekilde hareket edilmesi; - Mağdurun belirli bir karar vermeye zorlanması veya mevcut hizmetler ve destekle ilgili yanlış beklentiler yaratılması; - Yardım ederken mağdurların ayrıştırılması.



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

EK 10 KALKINMA AJANSLARININ İLETİŞİM BİLGİLERİ

No	KA ADI	İTERNET SİTESİ	E-POSTA	ADRESİ	Tel
1	Dicle KA	www.dika.org.tr	info@dika.org.tr	Yenişehir Mahallesi Kızıltepe Caddesi No: 6/1 Artuklu / MARDİN	0 (482) 212 11 14
2	DOĞAKA KA	www.dogaka.gov.tr	bilgi@dogaka.gov.tr	Haraparası Mah. Yavuz Sultan Selim Cad. Birinci Tabakhane Sk. No:20 Antakya / HATAY 31060	(0326) 225 14 15
3	Çukurova KA	www.cka.gov.tr	info@cka.gov.tr	Döşeme Mahallesi Turhan Cemal Beriker Bulvarı No:138/2 01060 Seyhan/ ADANA	(0312) 310 03 00
4	Karacadağ KA	www.karacadag.gov.tr	info@karacadag.gov.tr	Fırat Mahallesi Urfa Bulvarı No:142 Kayapınar/Diyarbakır	(0412) 237 12 16
5	İpekyolu KA	www.ika.gov.tr	info@ika.org.tr	İncilipınar Mahallesi Muammer Aksoy Bulvarı Vakıflar Güven İş Merkezi Kat : 1-2-3 Şehitkamil Gaziantep / TÜRKİYE 27060	(0342) 231 07 01



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي

EK 11 TUO'lerin İLETİŞİM BİLGİLERİ

No	KA ADI	İTERNET SİTESİ	E-POSTA	ADRESİ	Tel
1	WeGlobal Dicle KA	www.weglobal.org	bilgi.seeco@dika.org.tr sikayet.seeco@dika.org.tr	Ahlatlıbel, Ahlatlıbel Mahallesi Turgut Özal Bulvarı, 1902. Sk. No: 43, 06805 Çankaya/Ankara	Mehmet Emin Çetin 0 535 104 94 31
2	WeGlobal DOĞAKA KA	www.wegloabal.org	bilgi.seeco@dogaka.gov.tr sikayet.seeco@dogaka.gov.tr	Ahlatlıbel, Ahlatlıbel Mahallesi Turgut Özal Bulvarı, 1902. Sk. No: 43, 06805 Çankaya/Ankara	+903124479140
3	Çukurova KA				
4	Viveka Karacadağ KA	www.viveka.com.tr	bilgi.seeco@karacadag.gov.tr sikayet.seeco@karacadag.gov.tr	Mustafa Kemal, 2127. Cd No:9/1, 06530 Çankaya/Ankara	Firdevs Demirkol 0 (530) 364 51 06
5	WYG İpekyolu KA	www.wyg.com.tr	bilgi.seeco@ika.org.tr sikayet.seeco@ika.org.tr	Mustafa Kemal, WYG Binası, 2128. Sk. No:14, 06520 Çankaya/Ankara	Meltem Delibaşlar 0342 220 00 80 05303021951



KALKINMA AJANSLARI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP