# GERİ BİLDİRİM, ŞİKAYET VE YANIT MEKANİZMALARI

## TAVSİYE EDİLEN TEMEL UYGULAMA PRENSİPLERİ

**Hesap Verebilirlik Görev Ekibi**

**Nisan 2022**

# İçindekiler

1. Giriş ..... 3
1.1. GENEL AMAÇ VE HEDEFLENEN SONUÇLAR ..... 3
2. Topluluk katılımı ve hesap verebilirlik ..... 4
2.1. KATILIM MEKANİZMALARI ..... 4
2.2. HESAP VEREBİLİRLİK ..... 4
3. Genel tanımlamalar ..... 5
3.1. ULUSLARARASI KURUMLAR TARAFINDAN KULLANILAN TERİMLER ..... 5
3.2. YEREL SİVİL TOPLUM KURULUŞLARI TARAFINDAN ORTAK KULLANILAN TERİMLER ..... 6
4. Temel ilkeler ..... 6
5. Geri bildirim ve şikâyet türleri ..... **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**
5.1. ŞİKÂYET ..... 7
*5.1.1. Hassas şikâyet ..... 7*
*hassas şikâyetler suç unsuru taşıyabilmektedirler. Örneğim; ..... 8*
*5.1.2. Hassas olmayan şikâyet ..... 8*
5.2. SORU VE GERİ BİLDİRİM ..... 8
5.3. ÖNERİ/TALEP/İSTEK ..... 9
5.4. SÖYLENTİ/İDDİA ..... 9
5.5. OLUMLU GERİ BİLDİRİM/TEŞEKKÜR ..... 9
6. Geri bildirim ve şikâyet mekanizmalarına dair yönetim ve personelin sorumlulukları ..... 9
7 Geri bildirim, şikâyet ve yanıt mekanizmalarının kurulmasına ve işletilmesine yönelik süreç metodolojisi ..... **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**
7.1 DEĞERLENDİRME ..... 10
7.2 SİSTEMİN TASARIMI VE PLANLANMA SÜRECİ ..... **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**
7.3 SİSTEMİN UYGULANMASI VE İZLEME SÜRECİ ..... 10
7.4 SİSTEMİN DEĞERLENDİRMESİ VE ALINAN DERSLER ..... 12
8 Topluluk katılımı ve hesap verebilirlik faaliyetleri ..... 13
8.1 YARDIM AMAÇLI BİLGİ SAĞLANMASI: ..... **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**
9 Covıd-19 döneminde geri bildirim ve şikâyet/dilek ve öneri mekanizması ..... 14
KOBO TOOLBOX ..... **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**
9.1 Kullanılan geri bildirim toplama araçları ..... 15
9.2. Ek kaynaklar ve referans dökümanlar: ..... 18

**Kısaltmalar**

**FCRM:** Feedback, Complaint and Response Mechanism | Geri Bildirim Şikâyet ve Yanıt Mekanizmaları

**AAP:** Accountability to Affected People | Etkilenen Topluluklara Hesap Verebilirlik

**3RP:** Regional Refugee and Resilience Plan | Bölgesel Mülteci ve Dayanıklılık Planı

# 1. Giriş

Bireyler ve diğer paydaşların kurumun kontrolü altında olan ilgili konularda geri bildirimlerini ve şikâyetlerini güvenli, gizli yöntemlerle iletmelerini ve yanıt almalarını sağlayan açık, basit ve şeffaf prosedürlere geri bildirim ve yanıt mekanizmaları denir. Toplulukları çalışma süreçlerine dâhil ederek çalışmak, toplumda gerçekleştirilen çalışmalara dair aidiyet hissiyatı oluşturmaktadır. Dolayısıyla topluluklarla kurulan çift yönlü iletişim, toplulukların zarar görme riskini azalttığı gibi katılımlarını artırır, aynı zamanda daha güvenli, dayanıklı ve sürdürülebilir olmalarını sağlar. Bu çalışmada etkilenen topluluklara hesap verebilirliğin arttırılmasına yönelik yaklaşımlar bulunurken aynı zamanda şeffaflık ve dayanıklılığı destekleyen bakış açıları da yer almaktadır.

## 1.1. Genel Amaç ve Hedeflenen Sonuçlar

Kurumların geri bildirim, şikâyet ve yanıt mekanizmalarına (FCRM) sahip olması, kurumun çalışılan topluma karşı hesap verebilirliğini ve genel olarak hizmetlerin kalitesini arttırır. . Hizmet sunulan ve iletişimde bulunulan bireylerin ihtiyaçları, endişeleri, memnun olmadıkları hizmetler dinlenmeli ve istekleri ile kaygıları değerlendirilerek yanıt verilmelidir . Bireyler, kendilerini veya toplumlarını etkileyen her türlü karar veya eylem üzerinde söz sahibi olmalıdırlar. Bu, kişilerin kendileri ile ilgili olan meseleler hakkında şeffaf bilgilere erişme ve aynı zamanda karar alma süreçlerine katılmaları için bir alan sağlar.

Özellikle COVID-19 salgınının başladığı ilk dönemlerde hizmet sağlayıcıları çoğunlukla uzaktan (dijital platformlardan dâhil olmak üzere) hizmet sunumuna geçil yapmıştır. Bu süreç boyunca bireylerin kurmulara/merkezlere gelemediği düşünüldüğünde, geri bildirim mekanizmaları sayesinde kurumlara erişimlerinin devamlılığının sağlanması, bu mekanizmaların öneminin tekrar altını çizmiştir.

AAP (Accountability to Affected People) Görev Ekibi tarafından hazırlanan bu belge, geri bildirim, şikâyet ve yanıt mekanizmaları için minimum standartları (ortak terminolojinin belirlenmesi de dâhil olmak üzere) oluşturmayı ve 3RP (Bölgesel Mülteci ve Dayanıklılık Planı) çatısı altında bulunan ortakların, etkilenen topluluklara hesap verebilirliğini güçlendirmesini amaçlamaktadır. Bu belge, COVID-19 pandemisinin kısıtlayıcı koşulları göz önünde bulundurularak, olağanüstü durumlarda FCRM'in erişebilirliğini sağlamaya yönelik öneriler de sunmaktadır.

Belgenin oluşturulma sürecinde AAP görev ekibi üyelerinin katılımı ile bir anket çalışması yapılmış ve hali hazırda kullanılan bazı FCRM araçları toplanmıştır. İlgili araçların bulunduğu tabloya **bu bağlantı** aracılığıyla ulaşabilir. Elde edilen veriler ışığında ortak öneriler sunulmuştur.

# 2. Hesap Verebilirlik ve Topluluk Katılımı

## 2.1. Hesap Verebilirlik

Hesap verebilirlik, insani yardım aktörleri tarafından gücün (kaynaklar, karar verme) sorumlu bir şekilde kullanımı ile ilgi alanındaki toplumun saygınlığını, kapasitesini ve bağımsız olma becerisini tanıyan etkili ve kaliteli programlama anlamına gelir. Hesap verebilirlik, bir tarafın eylemlerinin ve kararlarının diğer tarafça değerlendirilmesini ve onaylanmasını sağlama yükümlülüğünü yerine getirdiği yapılandırılmış bir ilişkidir. Hesap verebilirlik, bir kurumun sorumluluklarını yerine getirmemesi durumunda bunun sonuçları olacağını anlatır.

Etkilenen topluluklara karşı hesap verebilirlik, insani yardım kurumunun hesap verebilirliği ve bu kurumun sorumlu tutulabilmesi suretiyle gücü sorumlu bir şekilde kullanmaya yönelik aktif bir taahhüttür.

- Kurumlar ve etkilenen topluluklar arasındaki diyaloğu sağlayarak, toplulukların kapsayıcı ve ayrımcı olmayan bir şekilde karar verme üzerinde gerçek bir etkiye ve nüfuza sahip olmasını sağlamayı amaçlamaktadır.
- Hesap vermek, topluluklar arasında bilgiyi etkili ve şeffaf bir biçimde paylaşmak anlamına gelir. Örneğin bu, kurumlar ile bu kurumların rol ve sorumlulukları, yetkileri ve hedef kriterlerinin yanı sıra bunların neden değişebileceği, nasıl geri bildirimde bulunulabileceği ve şikâyet edilebileceği hakkında bilgi içerebilir.
- Hesap sorabilmesini sağlamak, toplumun insani yardım aktörlerinin eylemlerini değerlendirme ve mümkün olduğunda değiştirme veya yaptırım uygulama olanağına sahip olmasını sağlamak anlamına gelir.

## 2.2. Katılım Mekanizmaları

Her birey temel insan hakları ve özgürlükleri çerçevesinde sivil, ekonomik, kültürel ve politik süreçlere özgür ve aktif olarak katılma hakkına sahiptir. Topluluk katılımı, karar alma süreçlerinin demokratik bir biçimde yönetilmesini sağladığı gibi iyi ve şeffaf bir yönetişim için de önemli bir zemin hazırlar. Şeffaf yönetişim sayesinde, bireyler ve topluluklar kendi haklarının farkında olarak karar alır ve bu süreç kendi yol haritalarını çizmelerine, hizmetlerin ise daha sürdürülebilir, güvenilir ve etkin olmasına katkıda bulunur. Topluluk katılımı, bireylerin alınan kararlara sahip çıkma olasılıklarını da arttırır. Fakat, topluk katılımının arttırılması tek başına bir hesap verebilirlik faaliyeti değildir, ancak hesap verebilirliği destekleyen çok önemli bir bileşendir.

Katılım süreçleri, farklı bakış açılarına sahip kişilerden gelen bilgilerin veya sorunların paylaşılması, ortak çözümler üretilmesi ve yenilikçi yaklaşımların desteklenmesine de imkân verir. Bireysel verilen kararlardan ziyade kolektif alınan kararlar daha etkindir ve bu süreç uzlaşma kültürünü de besler.[1] Kararlar ortak alındığında toplum içinde etkileşim artar ve sorunlara çözüm yolları topluca aranır.[2] Aynı zamanda yerelde alınan kararlara bireylerin aktif

[1] Demir, O. (2008, Haziran). Yerel Siyasette Katılımcılık ve Kalkınma (Türkiye'de Yerel Gündem 21 Örneği). *T.C. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*. Türkiye: Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri.

[2] Akay, H. (2015). Yerel Yönetimlerde Katılımcı Mekanizmalar ve süreçler. İstanbul, Kadıköy, Türkiye.

katılımı sağlanmadığı sürece ihtiyaçlar, sorunlar ve ilgili çözümlerin doğru ve zamanlı bir biçimde tespit edilmesi mümkün olmayacaktır.

Etkin ve verimli bir topluluk katılımı ancak hizmet sunumu ile hedeflenen bireylerin tüm programlama döngüsü boyunca karar alma süreçlerine dâhil olmasıyla mümkündür. Ayrıca, karar alma mekanizmalarına toplumun her kesimi dahil olabilecek şekilde kurgu yapılmalıdır. 'Yeterince kadın, genç, LGBTIQ+, engelli, yaşlı katılımı var mı?' gibi sorular ile çalışmaların kapsayıcılığı ve çeşitliliği arttırılabilir.

## 3. Genel Tanımlamalar

Şikâyet ve geri bildirim mekanizmaları kapsamında kurumlarca aynı tanımlamayı veren birtakım farklı terminolojiler kullanılmaktadır. Kullanılan terminolojilerin herkes tarafından aynı şekilde anlaşılması, mekanizmaların kurumlarca ve ilgili personel tarafından yönetimi hususunda çok önemli olacaktır. Bu hususta, AAP Görev Ekibi yaygın olarak kullanılan terminolojileri ve bunların anlamlarını toparlayan İngilizce ve Türkçe bir belge hazırlamıştır. Aşağıda hem uluslararası kurumlar hem de yerel kurumlar tarafından yaygın olarak kullanılan birtakım farklı ve ortak olan terimlere kısaca değinilmek istenmiştir.

### 3.1. Uluslararası Kurumlar Tarafından Kullanılan Terimler

- **Krizden Etkilenen Topluluklara Hesap Verebilirlik - Accountability to Affected Populations (AAP):** Krizden etkilenen topluluklara hesap verebilirlik (AAP) ifadesi, insani yardım kuruluşlarının, toplulukların hayatlarını doğrudan etkileyen kararlara anlamlı ve sürekli olarak katılmalarını sağlamak için uygulamaya koyduğu taahhütlere ve mekanizmalara atıfta bulunmak amacıyla yaygın olarak kullanılmaktadır. Mülteci müdahalesinde en yaygın kullanılan terimlerden biridir (bkz. IASC, Global Protection Cluster, UNHCR gibi kurumlar ve kurumlar-arası platformlar bu terminolojiyi kullanmaktadır).
- **Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik - Community Engagement and Accountability (CEA):** CEA, Kızılhaç ve Kızılay programları ve operasyonlarında ele alınan bir yaklaşımdır. Bu yaklaşım, program döngüsü (süreci) veya operasyon boyunca iletişim ve katılıma yer vermek suretiyle toplulukları çalışmalarının merkezinde tutmaya yardımcı olan bir dizi etkinlikle desteklenmektedir. CEA, topluluklara zamanında, gerekli ve işe yarayan hayat kurtarıcı ve hayatı iyileştirici bilgiler sunma süreci ve yükümlülüğüdür. Bu kapsamda, toplulukların Kızılhaç ve Kızılay'ın çalışmalarına aktif şekilde katılmalarını ve bu çalışmaları yönlendirmelerini sağlamak amacıyla, ihtiyaçlarını, geri bildirimlerini ve şikâyetlerini değerlendirecek en uygun iletişim yaklaşımları ele alınmaktadır.
- **Kalkınma için İletişim - Communication for Development (C4D):** Kalkınma için iletişim (C4D), istenen davranışların benimsenmesini engelleyen mevcut zorlukların üstesinden gelmeyi amaçlayan özel çözümler geliştirmek için toplulukların ve bireylerin ihtiyaçlarını anlamakla ilgilidir. Sosyal ve Davranış Değişikliği İletişimi olarak da adlandırılan Kalkınma için İletişim (C4D), UNICEF'te "programların ayrılmaz bir parçası olan ve iletişim araçları, kanalları ve yaklaşımların bir karışımını kullanan kanıta dayalı bir süreç" olarak tanımlanmaktadır. Hem kalkınma hem de insani bağlamlarda olumlu sosyal ve davranış değişikliği için çocuklar, aileler, topluluklar, ağlar ile diyalog kurarak katılımı kolaylaştırır.

### 3.2. Yerel Sivil Toplum Kuruluşları Tarafından Ortak Kullanılan Terimler

- **Şikâyet Mekanizması - Complaint Mechanism:** Şikâyet Mekanizması, hedef kiteleye erişim sağlayan basit prosedürler ve mekanizmalar anlamına gelir.
- **Geri Bildirim ve Şikâyet Yönetimi - ComFee:** Geri bildirim ve Şikâyet Yönetimi (ComFee) sistemi 2 yılı aşkın bir süre önce GIZ tarafından Türkiye projeleri için kurulmuştur. Temelde şikâyetlerin toplanması ile ilgilenen sisteme bireylerin hepsi dâhil olabilirler. Telefon görüşmeleri veya yüz yüze görüşmelerle şikâyetler toplanarak çözümleme süreci başlar. Zarar vermemek ilkesini esas alan sistem GIZ tarafından Türkiye projelerinde uygulamaktadır. Bu mekanizmaya GIZ ile işbirliği yapan tüm kuruluşlar dâhil olabilirler. Geri bildirim ve şikâyetlerin toplanmasından sorumlu olan personel takibi yapmaktadır. Geri bildirim ve şikâyetler Arapça, İngilizce ve Türkçe dil seçenekleri ile toplanmaktadır.

## 4. Temel İlkeler

Krizlerden olumsuz etkilenen insanlar, insani yardım çalışmalarının merkezinde yer alır. Herhangi bir krize yapılan her müdahalenin arkasındaki temel motivasyon öncelikle hayat kurtarmak, insanların karşılaştıkları riskleri ve sorunları azaltmak, ihtiyaç analizleri çerçevesinde hizmet sunmak ve onurlu bir yaşam hakkını desteklemektir. İnsani yardım müdahaleleri genel olarak kabul görmüş dört ilke gözetilerek yönetilir: insanlık, ayrım gözetmemek, bağımsızlık ve tarafsızlık.

Geri bildirim, şikâyet ve yanıt mekanizmalarında zarar vermeme ilkesi temel alınarak çalışılmalıdır. Ekstra risk teşkil edileceği düşünülen çalışmalarda koruyucu önlemler alınmalıdır. Örneğin; nakit yardımlarının bireylere nasıl sunulacağı konusunda topluluk ile görüşülürken o bölgede yaşayan topluluğun temel ihtiyaçları gözetilerek yardım sağlanmalıdır. Bir kadının şiddete uğramış olma ya da risk altında olma ihtimali göz önünde bulundurularak, kadın ayrı olarak görüşmeye alınmalıdır. Geri bildirim, şikâyet ve yanıt mekanizmalarının bu temel insani ilkelere uygunluğu açısından aşağıda sıralanan özelliklere sahip olması hayati önem taşımaktadır:

- Kapsayıcı erişilebilirlik ilkesi benimsenmelidir. Mekanizmalara mümkün olduğunca çok sayıda ve farklı profilden insan ulaşabilmeli ve güvenli bir biçimde kullanabilmelidir.
- Yaş, cinsiyet, engellilik ve benzeri farklılıklar gözetilerek kurgulanmalıdır. Şikâyetlerin gelmesinin önündeki engellerin neler olabileceği düşünülmeli ve engellerin ortadan kaldırılmasına yönelik çalışmalar yapılması gerekmektedir.
- Kişisel bilgileri korumalı zarar vermeme ilkesini gözetecek şekilde oluşturulmalı ve yönetilmelidir.
- Geri bildirim alma ve yanıtlama süreçlerinde cinsel sömürü ve istismara sıfır tolerans politikası uygulanmalıdır.
- Mekanizmalar topluluk katılımı sağlanarak oluşturulmalıdır.
- Mekanizmalar süreklilik sağlamalı ve sürdürülebilir olmalıdır.
- Mekanizmaların öngörülebilir ve şeffaf olması gerekir.

- Geri bildirim alındıktan sonra atılacak adımlar ve/veya sunulacak hizmetlerin detaylı planlaması yapılmış ve yapılandırılmış olmalıdır.
- Mekanizmalar, alınan geri bildirim ve şikayetleri değerlendirmeli ve etkin bir şekilde çözüme kavuştumalıdır.
- Geri bildirimin ve/veya şikayetin içeriğine ve aciliyetine uygun bir zaman dilimi içerisinde, gizlilik ilkesine uygun bir biçimde geri dönüş sağlanmalıdır.
- Geri bildirimlere sağlanan yanıtlar anlaşılır olmalıdır. Örneğin, nerede faaliyet gösteriyoruz, hangi alanlarda ne tür faaliyetler yürütüyoruz gibi soruları yanıtlar nitelikte çalışmalar yapılmalıdır.

# 5. Geribildirim, Şikâyet ve Müdahale Türleri

Hizmet sunulan topluluk üyelerinin (bu duruma sığınmacılar, mülteciler ve/veya ev sahibi topluluk üyeleri) geri bildirimlerini verebilecekleri platformlar oluşturulduktan ve yönetilmeye başlandıktan sonra, gelen geri bildirim, soru ve şikâyetler toplanarak kategorize edilir. Bazı şikâyetlere anında dönüş sağlamak gerekmeyebilirken, yüksek risk taşıyan şikayetlerle ilgili acil olarak aksiyon alınması gerekebilir. Hassas diye nitelendirilen bu gibi şikâyetler incinebilirlik durum değerlendirmesine göre sınıflandırılır. Gelen genel geri bildirim ve şikâyetlerle alakalı aksiyon alınırken kurum çalışanlarından bir çok kişi sorumlu olabilirken, hassas içerikli geri bildirim ve şikâyetler bir veya iki kişi uzman tarafından çözümlenmelidir.

Aşağıdaki bölümde farklı geri bildirim ve şikâyet türleri açıklanmakta ve aynı zamanda farklı türdeki geri bildirimler ve şikayetlere yönelik yanıt mekanizmalarına dair öneriler paylaşılmıştır.

## 5.1. Şikâyet

Herhangi bir durum veya olumsuz olay karşısında duyulan hoşnutsuzluk veya memnuniyetsizlik ifadesidir. Şikayet, kurum veya personel ile ilgili hizmet standartları, eylemler veya eylemsizlik hakkında memnuniyetsizliğin veya kabul edilemezliğin bir ifadesidir. Cevap bekleyen ve bir şeylerin değişmesini isteyen bir eleştiridir. Şikâyet yanıt mekanizması, dolaylı veya dolaysız yoldan program faaliyetlerini ilgilendiren şikâyetleri, geri bildirimleri, soruları ve söylentileri kapsar. Bir şikâyetin kapsamı çalışılan kurumun kapsamı ve kapasitesi ile sınırlandırılabilir. Örneğin; her şikâyeti çözümleme kapasitesine sahip olunamayabilir ancak bu gibi durumlarda da yararlanıcıya şeffaf bilgilendirme yapılmalıdır. Bu şekilde gelen şikâyetler suç unsuru taşımazlar. Hizmet sağlayıcıların çalışmalarının kalitesini arttırmaya yöneliktir. Örneğin; derneğin açmış olduğu sosyoekonomik güçlendirmeye yönelik olan bir kursun saatlerinin kurs katılımcılarının müsait olma durumuna uymaması bir şikayet örneğidir. Bu gibi şikâyetler zaman, uygunluk, kolaylık, gizlilik, verilen sözün yerine getirilmemesi ve/veya asılsız vaatte bulunmak ile alakalı olabilir.

Şikayetler, hassas ve hassas olmayan olarak ayrılmaktadır. Hassas olan şikayetler genellikle suç unsuru taşırlar. Hassas ve hassas olmayan şikayetlere yanıt zaman çerçevesi farklılık göstermektedir.

### 5.1.1. Hassas Şikâyet

Hassas olarak kategorize edilen şikayetler, kurum çalışanları, gönüllüler ya da kuruma bağlı çalışan üçüncü partiler tarafından uygulanan cinsel sömürü ve istismar; her türlü taciz;

çalışanlar, gönüllüler ve/veya üçüncü partiler tarafından rüşvet verilmesi; yardımın veya fonun kötüye kullanılması gibi dolandırıcılık ve/veya yolsuzluk yapılmasını kapsar. Çalışanların davranışları da dâhil olmak üzere kurumun ilkelerini veya davranış kurallarını ihlal eden her türlü eylemi oluşturmaktadır. Kurumda geri bildirim yanıt mekanizmalarından sorumlu olarak görevlendirilen personeli tarafından şikâyet acilen değerlendirmeye alınır. Her kurum, kendi yazılı politikasına yönelik uygulama prosedürünü temel alarak sürecini işletmelidir. Hassas şikâyetler, yazılı prosedürlere uygun olarak, kurumun merkez ofisine veya insan kaynakları birimine yönlendirilir. Bu süreçlerde gizlilik ilkesine bağlı kalınması çok önemlidir. Hassas şikayetlere yönelik aksiyon, alındığı andan itibaren acil surette alınmalıdır ve 24 saat ile 3 iş günü içerisinde çözüme kavuşturularak (bkz. soruşturmanın açılması ama henüz sonuçlanmamış olması da buna dahildir) kişiye yanıt sağlanmalıdır.

Hassas şikâyetler suç unsuru taşıyabilmektedirler. Örneğim; kurum çalışanlarının/ gönüllülerinin kurum içinde veya kurum dışındaki, davranışlarına yönelik şikâyetler olabileceği gibi yararlanıcıların dışarıda tecrübe ettikleri bir durum ile alakalı olabilmektedir. Görevini kötüye kullanmak (somut davranış tanımı ile birlikte), yolsuzluk, cinsel istismar ve sömürü, saldırgan veya tehditkâr davranış, ayrımcılık, ilgisizlik, topluma veya toplum geleneklerine saygısızlık (somut davranış tanımı ile) iddiaları, vb. gibi şikâyetler hassasiyet gerektirir. Toplumsal cinsiyet temelli şiddete ilişkin bütün şikâyet iddiaları, ilgili kamu kuruluşlarına ve gerektiğinde sağlık kuruluşlarına yönlendirme ile sonuçlanmalıdır.

### 5.1.2. Hassas Olmayan Şikâyet

Programın, projenin veya hizmetin sağladıklarının veya uygulamasının kalitesi hakkında endişeleri içerir. Projelerin yürütülmesine ilişkin kurumun aldığı kararlara yönelik endişe içerir. Şikâyetler projelerin yürütülme politikaları veya savunuculuk alanlarına yönelik olumsuz eleştiriler içerebilmektedir. Bu tür şikayetler, hizmetin sunulduğu birime veya projeden sorumlu olan birimin yöneticilerine yönlendirilmelidir. Hizmet sağlayıcılara, hassasiyet gerektirmeyen şikâyetleri 14 iş günü içinde çözümlemeleri önerilmektedir. Çözümleme aşamaları titizlikle planlanmalı ve hesap verebilirlik unsurları gözetilmelidir.

Kurumlar, kendi kurumlarının çalışmaları ve/veya sundukları hizmetler dışında başka kurumların hizmetleri ile ilgili şikayet alabilirler. Kendi kurumları ve çalışmaları ile doğrudan ilişkisi olmayan şikayetler ele alınmamalıdır. Kamu kurumları ve diğer paydaşların çalışmalarına ilişkin şikayetler de buna dahildir. Bu durumlarda doğrudan şikayete yanıt vermeseler bile, kurumların ilgili kurum ve kuruluşlara bilgi sağlamaları, gerektiğinde savunuculuk çalışmaları yürütmeleri önerilmektedir. Bunun mümkün olmadığı durumlarda şikayette bulunan kişilerin ilgili kurumlara ve mekanizmalara yönlendirilmeleri önem taşımaktadır.

## 5.2. Soru ve Geri Bildirim

Toplumun merak ettiği konularda soru sormasına ve/veya geri bildirim vermesine zemin hazırlamak gerekir. Bireylerin sorularını yönlendirebilecekleri mekanizmalar sosyal medya iletişim kanalları, çağrı merkezleri, doğrudan hizmet merkezlerinde erişebilecekleri yöntemleri ve başka kanalları kapsayabilir. Tüm geri bildirimler, ilgili programların/hizmetlerin çalışanlarıyla görüşülmeli ve bireylere görüşleri ve sordukları sorulara ilişkin yanıtlar verilmelidir. Bu tür geri bildirimler hassas olarak kategorize edilmediğinden, 14 gün içerisinde dönüş yapılması önerilmektedir.

Geri bildirimlerin toplanması gibi aynı zamanda bu soru ve geri bildirimlere karşı nasıl önlemler alındığı yaklaşımın ana parçalarından birisi olmalıdır. Geri bildirimlerin toplanması bir süreci

teşkil ederken gerekli ve uygun durumlarda geri bildirim ve/veya soru soran kişilere yanıtlar verilmelidir. Yanıt süreçleri şeffaf ilerlemeli ve yanıtlayıcı açık bir tutum içinde olmalıdır. Bu durum yapılan veya verilen hizmetlerin kalitesini arttıracağı gibi hizmetlerden faydalanan kişilere de dayanıklılık kazandırır.

### 5.3. Öneri/Talep/İstek

Program bazlı sunulmuş olan veya henüz uygulanmamış projeler kapsamında önerilerde bulunmak, bu şekilde toplum katılımını sağlamak ve toplumun ihtiyacı doğrulusunda faaliyetleri şekillendirmektir. Toplumun ihtiyaç duyduğu farklı konularda bilgilendirme talebi, isteklerini ele almak ve yanıtlamaktır. İletilen istek ilgili birim ile paylaşılmalıdır. Önerilerin uygulamaya geçirilip geçirilemediği konusunda topluluklara geri bildirim sağlanması önerilmektedir. Uygulamaya geçirilemediği durumlarda bunun sebepleri de şeffaf bir biçimde iletilmelidir.

### 5.4. Söylenti/İddia

Bir insandan diğerlerine taşınan ve kanıta dayalı olmayan bilgileri içerir. Yanlış olan ya da doğrulanmamış söylentiler konusunda doğru bilgiler yaygınlaştırılmalıdır. Örneğin; sığınmacıların ve mültecilerin devletten maaş aldığı söylentisinin toplum içinde yayılması durumunda, bilginin doğruluğu ilgili kurum ve kuruluşlar ile kontrol edilir ve sonrasında doğru olan bilgi, toplulukların tercih ettikleri ve kullandıkları kanallar ile yaygınlaştırılmalıdır. Söylentiler hızla ve bir çok kişiye yayılabildiğinden olabildiğince hızlı bir şekilde bilginin kontrol edilmesi ve doğru bilginin yaygınlaştırılması önerilmektedir.

### 5.5. Olumlu Geri Bildirim/Teşekkür

Sunulan hizmetlerden, programlardan yararlanan kişilerin gerçekleştirilen faaliyetlere yönelik olumlu görüşler bildirmesine pozitif geri bildirim denmektedir. Uygulamaların, faaliyetlerin çıktılarına yönelik olan olumlu etkileri arttırmakta olan pozitif geri bildirimler proje/program uygulayıcılarına yönelik kabul onay ve övgü anlamını da taşımaktadır. Alınan olumlu geri bildirimler ilgili birimlere yönlendirilmelidir. Olumlu geri bildirim alınmasına rağmen kişilere ileride herhangi bir olumsuz durum yaşamaları halinde nasıl geri bildirim sağlayabilecekleri ile ilgili bilgi sağlanmalıdır.

## 6. Geri Bildirim ve Şikâyet Mekanizmalarına Dair Yönetim ve Personelin Sorumlulukları

Genel olarak kurum idaresi/yönetiminin ve saha çalışanlarının taahhüdü hesap verebilirliği arttırmaktadır. Hesap verebilirlik taahhütleri kurum kültürü ve politikası çerçevesince oluşturulmalıdır.

Geri bildirim, şikayet ve yanıt mekanizmalarının oluşturulma ve yürütülme süreçlerinde kurum idaresine/yönetimine danışılır ve bu doğrultuda planlama yapılır. Burada amaç, karar vericilerin toplulukların ihtiyaçları, istekleri ve geri bildirimlerine istinaden kurum içinde ve dışında savunuculuk yapabilmelerini sağlamaktır. Ayrıca, kurum içerisinde hesap verebilirliğe dair hedef ve sonuçların belirlenmesi, ve yönetimin bu hedef ve sonuçların izlenmesine yönelik gözetim sorumluluğunun oluturulması gerekmektedir. Yönetim, ilgili personel ve birimlerle düzenli olarak mekanizma değerlendirmeleri yürütmelidir.

Mekanizmaların oluşturulmasında ve yürütülmesinde kaynakların (insan kaynakları, mali kaynaklar dahil olmak üzere) mobilize edilmesi ve bu çalışmalara yönelik zaman ayrılması önemlidir.

Etkilenen topluluklara hesap verebilirliği güçlendirmek tüm kurum personelinin sorumluluğudur. Bu bağlamda, tüm çalışanların geri bildirim, şikayet ve yanıt mekanizmalarına destek sağlaması ve mekanizmalar hakkında kurum içinde eğitimler verilmesi gerekmektedir.

# 7. Geri Bildirim, Şikayet ve Yanıt Mekanizmalarının Oluşturulması ve Yürütülmesine Yönelik Standartlar

## 7.1. Değerlendirme

- Sistemin kurulması planlanan hedef gruba yönelik çalışmalarda, yerel medya ve telekomünikasyon altyapısıyla ilgili mevcut veriler incelenir.
- Mekanizmaların etkili bir biçimde kurgulanması için değerlendirme sürecinde (ve diğer tüm aşamalarda) topluluklara danışmak şarttır. Topluluklarla değerlendirme planlarını görüşmek için, kim olduğumuzu, temel ilkelerimizi, davranış kurallarımızı ve iletişim bilgilerimizi paylaşmak için bir ön oryantasyon toplantısı düzenlenir.
- Hem bu genel danışma sürecinde, hem de kurulacak olan çeşitli mekanizmalara dair farklı gruplardan (hassasiyet durumları ve özel ihtiyaçları da göz önünde bulundurularak) kişilerin geri bildirim mekanizmalarına ve iletişim yöntemlerine dair tercihleri göz önünde bulundurulmalıdır. Örneğin; engelli bireylerin danışma sürecindeki temsiliyetini ve katılımını arttırmak, ve mekanizmalara erişebilirliklerini sağlamak için tercih ettikleri doğrultuda iletişim kanalları ve yöntemleri (bkz. işitme engelli olan bireylere yönelik yazılı iletişim kanallarının tercih edilmesi gibi).
- Toplumun tarzını, kararları kimlerin aldığını ve ayrıca farklı gruplar arasındaki kültür, sosyal dinamikler ve güç ilişkileri (suç unsuru taşımadığı sürece anlaşılmaya çalışılır.
- Değerlendirme bulguları toplulukla doğrulanır ve başarı ölçütleriyle kıyaslanır.

## 7.2. Mekanizmaların Tasarımı ve Planlama Süreci

- Programlar değerlendirme verilerine ve daha önceden öğrenilenlere dayalı olarak tasarlanır.
- Herkese planlama sürecine katılması için eşit fırsatlar sunulur. Örneğin; hizmet alacak hedef gruptaki bireylerin karar alma süreçlerine dâhil olmaları için uzak mesafede dahi olsalar merkezlere ulaşımlarının planlanması gerekmektedir. Dijital platformları kullanmada güçlük çeken bireylerin karar alma süreçlerine dahil olmaları için farklı iletişim yöntemleri belirlenmelidir.
- Krizden etkilenmiş kişilerin temsilcileri, topluluk tarafından belirlenir, erkekler, kadınlar, erkek çocukları, kız çocukları ve savunmasız gruplar da dâhil olmak üzere her kesimin temsil edilmesi sağlanır. Roller ve sorumluluklar, temsilciler, topluluk liderleri ve komiteler tarafından açık bir biçimde belirlenir.
- Seçim kriterleri topluluk ile kararlaştırılır ve açık bir şekilde iletilir.
- Neleri, kiminle, nasıl ve ne zaman çalışmalara dahil edeceğimizi ve neleri aktaracağımızı belirlemek suretiyle, topluluk katılımı ve hesap verebilirlik faaliyetleri, göstergeleri genel planlara ve bütçelere entegre edilir.

- Geri bildirim sistemi kurulmadan önce gelen geri bildirimlerin faaliyetlerin uygulama sürecine nasıl dahil edileceği muhakkak kurgulanmalıdır. Sistem kurulurken geri bildirimler, şikâyetler ve söylentilerin nasıl kategorize edileceği, nasıl ve ne sürede yanıtlanacağı, şikayette bulunan kişinin yanıttan tatmin olmaması halinde nasıl bir sürecin izleneceği, gibi konular sistematik bir biçimde tespit edilmeli ve bu prosedürler yazılı olarak kurum içinde hazırlanmalıdır.

- Geri bildirim, şikayet ve yanıt mekanizmalarına dair sorumlu kişilerin planlama sürecinde tespit edilmesi gerekilir. Alınan tüm geri bildirim ve şikayetlerde kişilerin güvenliği düşünülerek planlama yapılmalıdır, ve şikayetçi için tehdit oluşturabilecek durumlar ve riskler giderilecek şekilde planlama yapılmalıdır. Özellikle hassas şikayetler noktasında özel süreçler yürütülmelidir. Mesela, cinsel sömürü ve istismara ilişkin şikâyetlerin yapılması durumunda sürecin nasıl yönetileceğine dair eğitim almış odak kişilere yönlendirme yapılması gerekir.

- Alınan geri bildirim ve şikayetler için kayıt veritabanları oluşturulmalı ve bu verilerin analizi için standartlar belirlenmelidir (bkz. hangi personellerin veri tabanına erişimi olacak, veritabanı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na uygun bir şekilde nasıl tasarlanacak ve yürütülecek, veriler ne sıklıkla analiz edilecek, analizlerin programlamaya nasıl yansıtacak vb. konularda). Bu konularda tavsiyede bulunması için bilişim uzmanlarından destek alınması önerilir. Örneğin çağrı merkezine gelen çağrıların yazılım üzerinden rapor edilmesi önerilmektedir, bu doğrultuda da yazılımının daha işlevsel hale getirilmesi için uzmanların desteği alınmalıdır. Gizlilik ilkesiyle hassas şikâyetlerin nasıl ele alınacağına yönelik hızlı takip mekanizması oluşturulmalıdır.

- İlerleme durumunu ölçebilmek için temel standart referans göstergeler ve veriler oluşturulmalıdır. Örneğin; geri bildirimler Kobo Toolbox üzerinden alınıyor ise sistemin aktif olarak kullanılıp kullanılmama durumu ölçülmelidir.

- Tüm kurum personeli öncelikle geri bildirim, şikâyet ve yanıt mekanizmasının önemini anlamalıdırlar. Tüm çalışanlar şikâyetleri ele alma yöntemleri konusunda ve belirli şikâyet mekanizmalarını kullanma konusunda eğitilmelidirler. Mekanizma üzerine çalışan kişiler bu genel eğitimlere ek olarak, çatışma yönetimi ve çözümü üzerine eğitim almalıdır.

## 7.3. Uygulama ve İzleme Süreci

- Topluluklara kurum ve proje hakkında bilgiler sağlanmalıdır. Şikâyet mekanizmasının amacı ve şikâyet etme hakkının açıklaması yapılmalıdır. Hangi tür şikâyetler veya geri bildirimler kabul edilebilir veya edilemez konusunda belirlenen kurumsal standartlara dair topluluğa şeffaf bir şekilde açıklama yapılmalıdır. Örneğin, A Derneği hakkında B derneğine şikâyette bulunulması durumunda herhangi bir iyileştirme çalışması yapılamaz fakat bu geri bildirimler ilgili kurum ile paylaşılacaktır bilgisi sağlanmalıdır3. Kimlerin, nasıl ve nereye şikayette bulunabileceği konularında bilgiler paylaşılmalıdır. Paylaşılacak olan bilgiler topluluğun tercihine göre toplantılar, posterler, radyo programları, el ilanları ve/veya broşürler, gibi sözlü, görsel, veya yazılı mecralar üzerinden yapılabilir. Sistemin yaygınlaştırılması ve toplumun daha geniş kitlelerine hitap edebilmek maksadıyla tanıtım eğitimleri ve farkındalık çalışmaları yapılabilir. Geri bildirim ve şikâyetlerin ne kadar sürece yanıtlanacağına yönelik

[3] Farklı bir kurum hakkında özellikle cinsel sömürü ve istismar gibi hassas nitelikte bir şikayetin alınması durumunda en acil biçimde ilgili kuruma yönlendirme yapılmalıdır.

bilgiler şeffaf olarak açıklanmalıdır. Topluluğa aktarılan sisteminin kullanımının arttırılması katılımı da arttıracağı için kullanıma yönelik teşvikler yapılmalıdır.

- Uygulama süreci boyunca topluluklar ile düzenli olarak görüşülmeli ve mekanizmaların etkinliğine dair geri bildirimleri alınmalıdır. Danışma süreçleri boyunca ilerlemeyi ölçmek için tespit edilen göstergeler üzerinden geri bildirim alınmalıdır. Alınan bu geri bildirimler mekanizmaların güncellenmesi ile sonuçlanmalıdır.
- Topluluklarla paylaşılan bilgilerin anlaşılır, yerinde ve yararlı olmasını sağlamak için düzenli denetimler yapılır.
- Topluluklar ile olduğu gibi, kurum içi personel (özellikle mekanizmaların yürütülmesinden sorumlu olan çalışanlar) ile de düzenli olarak görüşmeler gerçekleştirilmeli ve düzenleme gereken durumlar tespit edildiği takdirde mekanizmalar güncellenmelidir.
- Program veya projelerin faaliyet süreci sona ermesine yakın bunun toplulukla paylaşılmasına yönelik çıkış stratejisi geliştirilir. Bir proje bitiyorken dahi katılım ve hesap verebilirlik öncelenmelidir. Çıkış stratejisinde topluluğun katılımını da kapsayacak şekilde iletişim yöntemlerine karar verilir.

## 7.4. Mekanizmaların Değerlendirilmesi ve Alınan Dersler

- Topluluk üyeleri, programdan memnun kalma düzeyi ve bu programın nasıl sunulduğu gibi konuların değerlendirilmesinde önemli bir bilgi kaynağı olmalıdır. Bu bilgiler, odak grup görüşmeleri, topluluk toplantıları, çağrı merkezleri, sosyal medya araçları, danışma kurulları veya komiteler aracılığıyla toplanmalıdır.
- Faaliyetlerinin program ve hizmet alan topluluk üzerindeki etkisi, planlama sürecinde tespit edilen ilerleme ölçütleri/göstergelerine istinaden değerlendirilmelidir.
- Değerlendirme bulguları topluluklarla paylaşılmalıdır.
- Öğrenilen dersler kurum içindeki meslektaşlar ile paylaşılmalı ve gelecekteki programlara bilgi sunmak için kullanılmalıdır.

# 8. Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik Ne Sağlar

**Bu bölümde topluluk katılımının sağlanmasının toplumsal dayanıklılığı nasıl geliştirdiğinden bahsedilmektedir.**

## 8.1 Yardım amaçlı bilgi sağlar

*Toplumda aniden gelişen olaylar sonrasında bilgi kirliliği görülebilmekte veya topluluğun yararlı bilgiye ulaşması zor olabilmektedir. Bu noktada gerekli, işe yarar ve hayat kurtarıcı bilgiler topluluklarla zamanında, hızlı ve etkin bir şekilde paylaşılır. Örneğin; Pandemi döneminde bakanlık kararlarının anında farklı dillere tercümesi sağlanarak ilgili mülteci toplulukları ile doğru bilgiler paylaşılmaktadır.*

## 8.2 Davranışsal sosyal değişimi destekler

*Topluluğa kazandırılması planlanan yeni bir davranışın geliştirilmesi için güvenli ve sağlıklı uygulamalar çeşitli iletişim kanalları ile ön plana çıkarılır. Örneğin, pandeminin önlenmesinde bilgiye erişim güçlüğü çeken bireylerin davranışsal ve sosyal değişimini amaçlayan kısa filmler, video kayıtlar tiyatro gösterimleri. Veri analizinde edinilen bilgiler ışığında strateji belirlenirken şu sorular sorulmalıdır;*

1. *Sağlıksız veya güvensiz davranışların en önemlileri nelerdir?*
2. *İnsanlar neden bu tür davranışlar sergiliyor?*
3. *İnsanlar şimdi hangi bilgileri biliyor?*
4. *Kişiler bilgileri nereden ve kimlerden alıyor (insanlardan ve farklı kanallardan)?*
5. *En çok hangi kaynaklara güveniyorlar?*
6. *İnsanlara ulaşmak ve müzakereleri arttırmak için başka hangi iletişim kanalları uygun olabilir*

## *8.3* Kanıta dayalı savunuculuk

*Karar alıcıların eyleme geçmesini sağlamak adına, toplulukları, kendilerini etkileyen sorunlar hakkında seslerini duyurmaları sağlanır ancak bu mümkün değil ise onlar adına bu sorunlar servisi sağlayanlar tarafından dile getirilir. Örneğin, toplulukları ve hükümeti bir araya getirmek için topluluk toplantıları düzenlenir. Danışma Kurulları, komiteler kanıta dayalı savunuculuğa örnek olabilmektedir*.

## COVID-19 Döneminde Geri Bildirim, Şikâyet, Dilek ve Öneri Mekanizmaları

COVID-19 pandemisi öncesinde geri bildirim, şikayet ve yanıt mekanizmalarının bir çoğu, kişilerin bizzat hizmet sunulan merkezlere gelmesini gerektirmekteydi. Fakat pandemi şartları ve kısıtlamaları gereği bir çok Sivil Toplum Kuruluşu yüz-yüze hizmet sunumundan, uzaktan ve dijital platformlar üzerinden hizmet sunumuna geçiş yapmak durumunda kaldı. Kişilerden sunulan hizmetlere dair düzenli olarak geri bildirim alma durumunda bir değişiklik yaşanmaması gerektiği göz önünde bulundurularak, bir çok kurum, var olan mekanizmaları uzaktan erişilebilir bir hale getirdi ve bazı yeni mekanizmaların oluşturulmasını sağladı. Dijital araçlara erişimi olmayan veya dijital okuryazarlık seviyesi düşük olan bireyler için ise kimseyi geride bırakmama ilkesi kapsamında farklı mekanizmalar oluşturuldu.

Sivil toplum kuruluşlarının COVID-19 pandemisi boyunca adapte ettiği veya baştan oluşturduğu mekanizmalara bazı örnekler aşağıda sıralanmıştır:

- Sosyal medya kanalları (örneğin Facebook, Twitter)
- İletişim kanalları (örneğin telefon, SMS, Whatsapp, Telegram, e-posta)
- Dijital platformlar (örneğin Zoom, Teams) üzerinden geri bildirim oturumları, komite toplantıları
- Çevrimi Anketler (örneğin Kobo Toolbox, Google Forms)
- Acil Yardım hatları

# 9. Ekler

## 9.1. Sivil Toplum Kuruluşları Tarafından Kullanılan Geri Bildirim Toplama Araçları

| Kurumlar | Geri Bildirim, Şikayet ve Yanıt Mekanizmaları | Odak Kişisi İletişim Bilgileri |
|---|---|---|
| Almanya Uluslararası İşbirliği Kurumu (GIZ) | ▪ Yardım hattı<br>▪ SMS, WhatsApp, yazılı mesajlar<br>▪ Yüz yüze görüşmeler<br>▪ Covid sürecinde çevrimiçi platformlar, OFV sistemi üzerinde izleme değerlendirme | |
| Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği (UNHCR) | ▪ Şikâyet kutuları<br>▪ UNCHR destek hattı<br>▪ Sosyal medya hesapları<br>▪ Çoklu dilde görsel yayınlar<br>▪ Topluluk değerlendirme ve danışmanlık | |
| Birleşmiş Milletler Nüfus Fonu (UNFPA) | ▪ Dilek şikâyet kutuları<br>▪ Memnuniyet anketleri ve eğitimlerde diğer geri bildirim yöntemi<br>▪ İhbar Hatları (Cinsel İstismar ve Sömürü spesifik hatlar dahil)<br>▪ Odak grup görüşmeleri süreçlerinde bire bir görüşme | |
| Birleşmiş Milletler Gıda ve Tarım Örgütü (FAO) | ▪ Dilek ve Şikayet kutuları | |
| Care International | ▪ IMMAP çevrimiçi sistem<br>▪ WhatsApp hattı<br>▪ Düzenli olarak düzenlenen odak grup görüşmeleri<br>▪ Viber, Kobo, Telegram<br>▪ Covid Sürecinde sosyal medya (örn. Skype, Telegram gibi hesaplarını yardım masası gibi kullandı) | |
| Concern Worldwide | ▪ Yardım hattı, WhatsApp, e-posta<br>▪ Şikâyet kutuları koruma merkezlerinde bulunmakta<br>▪ Covid yardım hatları | |
| | ▪ Yardım hattı | |

| | | |
|---|---|---|
| Danimarka Mülteci Konseyi (DRC) | ▪ WhatsApp, Facebook, e-posta<br>▪ Geri bildirim şikâyet kutuları<br>▪ Covid sürecinde çevrimiçi anketler | |
| Dünya Gıda Programı (WFP) | ▪ SMS yoluyla bilgilendirme yapılıyor<br>▪ Çağrı merkezi üzerinden geri bildirimler toplanıyor | |
| Dünya Yerel Yönetim ve Demokrasi Akademisi (WALD) | ▪ Odak grup görüşmeleri<br>▪ Tavsiye kutuları<br>▪ Mail ve anketler<br>▪ Telefon görüşmeleri<br>▪ Herkesin erişim sağlayabileceği sosyal koruma masaları | |
| Hayata Destek (STL) | ▪ Geri bildirim - şikâyet telefon hattı<br>▪ Çocuk masal hattı (Pandemi döneminde kuruldu)<br>▪ Tabletler (kuruma gelen kişiler)<br>▪ Yüz yüze geri bildirim<br>▪ Web sitesi | |
| İnsan Kaynağını Geliştirme Vakfı (HRDF-İKGV) | ▪ Geri bildirim şikâyet kutuları<br>▪ E-posta<br>▪ Telefon | |
| Independent Doctors Association | ▪ E-posta yolu ile şikâyet ve geri bildirimleri toplamaktadır<br>▪ WhatsApp | |
| International Humanitarian Relief | ▪ Mevcutta planlanan şikâyet kutuları ve bilgilendirme çalışmaları var<br>▪ Kadın, çocuk ve özel gereksinimi olan kişilere bilgilendirmeler yapılıyor. | |
| Nirengi Derneği | ▪ Yardım hattı<br>▪ Şikayet ve geri bildirim kutusu<br>▪ Geri bildirim, İtiraz ve Şikayet Formu<br>▪ WhatsApp, telefon, SMS, eposta<br>▪ Memnuniyet ve geri bildirim anketleri | |
| Pozitif Yaşam Derneği | ▪ Memnuniyet anketleri<br>▪ Tablet üzerinden şikâyet formları | |
| RET International | ▪ Mail<br>▪ Dilek şikâyet kutuları | |

| | | |
|---|---|---|
| | ▪ Pandemi sürecinde çevrimiçi yayın organları | |
| Sığınmacılar ve Göçmenlerle Dayanışma Derneği (SDGG-ASAM) | ▪ Şikâyet ve geri bildirim kutuları<br>▪ İnternet sitesi üzerinden şikâyet<br>▪ Çağrı Merkezi<br>▪ E-posta<br>▪ Sosyal Medya hesapları<br>▪ WhatsApp hattı | |
| Small Project Istanbul | ▪ Google formlar şikâyet öneri değerlendirmesi whatsapp pandemide çevrimiçi geri bildirimler toplanmaktadır<br>▪ Ayrımcılık karşıtı yayınlar | |
| Suriye Amerikan Tıp Derneği | ▪ Viber, Whatsapp, email, sms şikâyet kutuları, yüz yüze görüşmeler | |
| The Research Center on Asylum and Migration (IGAM) | ▪ Yüz yüze görüşme<br>▪ WP hattı<br>▪ Şikâyet öneri kutusu<br>▪ COV19 da telefon görüşmeleri | |
| Uluslararası Yardım Derneği | ▪ Rehber içerikli şikâyet kutuları<br>▪ WhatsApp mesajları, e-posta<br>▪ Covid-19 yardım hattı | |
| World Vision International | ▪ SMAP Sunucusu kullanıyorlar geri bildirimler sisteme yükleniyor. 2 haftada dönüş sağlanır.<br>▪ Çocuklar için hesap verebilirlik değerlendirmesi de yapılır 4 hesap verebilirlik sütunu.<br>▪ Covid 19 sürecinde Online whatsapp görüşmeleri etkinleştirilmiştir.<br>▪ Odak grup görüşmeleri birebir görüşmeler | |
| Türk Kızılay | ▪ 168 Çağrı Merkezi<br>▪ Geribildirim ve Şikayet Kutuları<br>▪ Covid Sürecinde Kobo Toolbox<br>▪ Komiteler<br>▪ Danışma Kurulu | |

## 9.3. Ek Kaynaklar ve Referans Dökümanlar:

- *Accountability to Affected Populations (AAP): A brief overview*, Inter-Agency Standing Committee
- *Checklist to Protect From Sexual Exploitation and Abuse During COVID-19*, Inter-Agency Standing Committee. (2020)
- Adapting Feedback and Complaints Mechanisms: Looking beyond COVID-19, CHS Alliance
- *Diagram on Linkages between AAP and PSEA*, Inter-Agency Standing Committee
- *The Operational Framework*, Inter-Agency Standing Committee. (2013)
- *Visual on Differences between AAP and PSEA*, Inter-Agency Standing Committee. (2017)
- Website of the Inter-Agency Standing Comittee Task Team on Accountability to Affected Populations and Protection from Sexual Exploitation and Abuse (AAP/PSEA)
- *Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability:* İngilizce, Turkish, CHS Alliance. (2014)
- *Complaint Mechanisms and COVID-19*, CHS Alliance. (2020)
- *What makes feedback mechanisms work? Literature review to support ALNAP-CDA action research into humanitarian feedback mechanisms*, ALNAP. (2014)
- *UNHCR Emergency Handbook on Accountability to affected people (AAP)*, UNHCR. (2021)
- *Learning Brief on Obstacles and Opportunities to Adress Commitment of 5 of the CHS*, DRC. (2019)
- *Visual on FCRM*, Concern Worldwide