

Uluslararası Şeffaflık Derneği Şikâyet Yönetim Politikası*

1. Amaç ve Kapsam

Bu politika, Uluslararası Şeffaflık Derneği tarafından sunulan hizmetler ve yürütülen faaliyetlerle ilgili olarak paydaşlarımızdan gelen şikâyetlerin etkin, adil ve şeffaf bir şekilde ele alınmasını sağlamak amacıyla oluşturulmuştur. Politika, tüm çalışanlarımızı, gönüllülerimizi ve hizmet sağlayıcılarımızı kapsamaktadır.

2. Temel İlkeler

- **Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik:** Şikâyetlerin alınması, incelenmesi ve sonuçlandırılması süreçlerinde tam şeffaflık sağlanacak ve tüm adımlar belgelenecektir.
- **Erişilebilirlik:** Şikâyet mekanizmalarımız, tüm paydaşlarımızın kolayca erişebileceği ve kullanabileceği şekilde olacaktır.
- **Gizlilik ve Güvenlik:** Şikâyet sahiplerinin kimlikleri ve verdikleri bilgiler gizli tutulacak; bu bilgiler yalnızca ilgili kişilerle paylaşılacaktır.
- **Tarafsızlık ve Adalet:** Şikâyetler, önyargısız ve adil bir şekilde değerlendirilecek; tüm tarafların haklarına saygı gösterilecektir.

3. Şikâyetlerin Alınması

Şikâyetler aşağıdaki kanallar aracılığıyla alınabilir:

- **E-posta:** info@seffaflik.org
- **Telefon:** +90 212 240 52 81
- **Posta:** Kocatepe Mh. Abdülhak Hamit Cd. No: 24/5, 34437 Beyoğlu/İstanbul
- **Web Formu:** www.seffaflik.org

Şikâyet sahipleri, şikâyetlerinin detaylarını, ilgili tarihleri ve varsa destekleyici belgeleri sunmalıdır.

4. Şikâyetlerin İncelenmesi ve Çözümü

- **Onay ve İlk Değerlendirme:** Şikâyet alındıktan sonra en geç 5 iş günü içinde alındığına dair bir onay mesajı gönderilir ve şikâyetin niteliği değerlendirilir.
- **İnceleme Süreci:** Şikâyet, ilgili departman veya yetkili kişi tarafından detaylı olarak incelenir. Gerekirse şikâyet sahibi ve ilgili taraflarla görüşmeler yapılır.
- **Çözüm ve Geri Bildirim:** İnceleme tamamlandıktan sonra, en geç 30 iş günü içinde şikâyet sahibine çözüm hakkında yazılı olarak bilgi verilir. Eğer daha fazla zamana ihtiyaç duyulursa, şikâyet sahibi bilgilendirilir.

5. Kayıt Tutma ve İzleme

Tüm şikâyetler ve ilgili işlemler, şikâyet yönetim sistemimizde kaydedilir. Düzenli olarak şikâyetlerin analizi yapılır ve süreçlerin iyileştirilmesi için gerekli önlemler alınır.

6. Politikanın Gözden Geçirilmesi

Bu politika, en az yılda bir kez gözden geçirilir ve gerekli görüldüğünde güncellenir.

7. İletişim

Herhangi bir sorunuz veya geri bildiriminiz için lütfen yukarıdaki iletişim kanallarını kullanarak bizimle iletişime geçiniz.

*Bu politika, Transparency International'ın "Şikâyet Mekanizmaları: İyi Uygulamalar için Referans Rehberi" belgesindeki ilkeler ve öneriler dikkate alınarak hazırlanmıştır.