



İlk Yayın: Mart 2021
Sürüm: 2.0
Son Güncelleme: Eylül 2026
Onaylayan Organ: Genel Kurul
Gözden Geçirme: Her yıl Kasım

Kapsayıcı Geri Bildirim ve Yanıt Politikası

1. Amaç

Bu Politika'nın amacı; Özürlüler Vakfının faaliyetlerinden etkilenen kişilerin, engelli bireylerin ve ailelerinin, destek alan kişilerin, çalışanların, gönüllülerin, bağışçıların, iş birliği yapılan kurum ve kuruluşların ve diğer paydaşların görüş, öneri, memnuniyet, eleştiri, şikâyet ve ihlal bildirimlerini güvenli, erişilebilir ve kapsayıcı yollarla iletebilmelerini ve bu başvuruların uygun biçimde değerlendirilerek yanıtlanmasını sağlamaktır.

Politika aynı zamanda geri bildirimlerden öğrenilmesini, tekrar eden sorunların belirlenmesini ve Vakfın faaliyet, hizmet ve kurumsal uygulamalarının sürekli geliştirilmesini amaçlar.

2. Politika Beyanı

Özürlüler Vakfı, geri bildirimini yalnızca bir şikâyet veya sorun bildirme yolu olarak değil; katılımın, hesap verebilirliğin ve kurumsal öğrenmenin bir parçası olarak kabul eder.

Vakıf; kendisiyle ilişkili kişilerin olumlu veya olumsuz görüşlerini özgürce ifade edebilmesini, şikâyetlerini iletebilmesini ve karşılaştıkları ya da öğrendikleri ciddi ihlalleri güvenli biçimde bildirebilmesini destekler.

Başvurular; insan onuruna saygı, eşitlik, erişilebilirlik, gizlilik, tarafsızlık, adillik ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda ele alınır.

Engellilik, yaş, iletişim biçimi, okuryazarlık düzeyi veya dijital araçlara erişememe, kişinin geri bildirimde veya şikâyetle bulunmasına ya da ihlal bildirmesine engel oluşturmaz.

Başvuruda bulunan kişinin olayın hukuki niteliğini belirlemesi, hangi politika kapsamına girdiğini bilmesi veya iddiasını kanıtlaması beklenmez.

3. Kapsam

Bu Politika; Vakfın hizmet ve desteklerinden yararlanan kişileri, engelli bireyleri ve ailelerini, çocukları ve risk altındaki yetişkinleri, çalışanları, gönüllüleri, stajyerleri, bağışçıları, yönetim ve denetim organlarını, danışmanları, tedarikçileri, hizmet sağlayıcıları, iş birliği yapılan kurum ve kuruluşları ve Vakfın faaliyetlerinden etkilenen veya bu faaliyetler hakkında bilgi sahibi olan diğer kişileri ilgili oldukları ölçüde kapsar.

Politika; Vakfın programları, projeleri, destek ve yardım faaliyetleri, etkinlikleri, bağış ve tedarik süreçleri, iletişim faaliyetleri, dijital ortamları ve Vakıf adına yürütülen diğer çalışmalarda uygulanır.

4. Temel İlkeler

Kapsayıcılık ve erişilebilirlik: Başvuru yolları farklı engel, iletişim ve destek ihtiyaçları dikkate alınarak düzenlenir. Tek bir iletişim yöntemine bağımlı bir başvuru sistemi oluşturulmaz.

Güvenlik: Kişilerin görüş, kaygı, şikâyet veya ihlal bildirimlerini güvenli biçimde iletebilmeleri esastır. Özellikle koruma veya ciddi ihlal bildirimlerinde kişinin güvenliği önceliklidir.

İnsan onuruna saygı: Başvuru sahibine küçümseyici, suçlayıcı, caydırıcı veya başvurusundan vazgeçirmeye yönelik davranılamaz.

Tarafsızlık ve adillik: Başvurular kişisel ilişki, görev, konum veya başka bir çıkarın etkisi altında kalmadan değerlendirilir. Hakkında bildirim bulunan kişinin hakları da gözetilir.

Gizlilik ve mahremiyet: Başvuruya ilişkin bilgiler yalnızca görevi gereği bilmesi gereken kişilerle ve gerekli olduğu ölçüde paylaşılr.

Zamanında yanıt: Başvurular nitelikleri ve risk düzeyleri dikkate alınarak gereksiz gecikmeye yol açmadan ele alınır. Acil ve yüksek riskli bildirimlere öncelik verilir.

Bildirimde bulunan kişinin korunması: İyi niyetle geri bildirimde bulunan, şikâyet eden, ihlal bildiren, bilgi veren veya değerlendirme sürecine katılan kişi bu nedenle baskıya, tehdide, ayrımcılığa veya herhangi bir olumsuz muameleye maruz bırakılamaz.

Öğrenme ve iyileştirme: Geri bildirimler yalnızca bireysel başvuruların sonuçlandırılması için değil, Vakfın hizmetlerini, programlarını ve kurumsal uygulamalarını geliştirmek amacıyla da değerlendirilir.

Uluslararası iyi uygulama bakımından Core Humanitarian Standard (CHS) ile engellilik, hesap verebilirlik, kapsayıcı geri bildirim ve güvenli şikâyet süreçlerine ilişkin uluslararası iyi uygulamalar yol gösterici olarak dikkate alınır.

Uluslararası standartlar Türkiye'de yürürlükte bulunan mevzuatın yerine geçmez; Vakfın hukuki statüsü ve faaliyet alanına uygun olduğu ölçüde dikkate alınır.

5. Geri Bildirim, Şikâyet ve İhlal Bildirimi

Bu Politika kapsamında başvurular üç temel grupta değerlendirilir.

Geri bildirim, Vakfın faaliyet, hizmet veya uygulamalarına ilişkin görüş, öneri, memnuniyet, eleştiri veya geliştirme talebidir.

Şikâyet, Vakfın bir hizmeti, faaliyeti, kararı veya uygulaması ya da Vakıf adına hareket eden bir kişinin davranışı nedeniyle yaşanan bir sorunun değerlendirilmesi veya giderilmesi amacıyla yapılan başvurudur.

İhlal bildirimi, hukuka veya Vakıf politikalarına aykırı olabilecek yolsuzluk, usulsüzlük, ayrımcılık, şiddet, ihmal, istismar, sömürü, taciz, kişisel veri ihlali, kaynakların kötüye kullanılması veya benzeri ciddi bir durum hakkındaki bilgi veya makul şüphedir.

Başvuru sahibinin bu ayrımı bilmesi veya başvurusunu doğru başlık altında yapması beklenmez. Başvurunun niteliğini belirlemek ve gerektiğinde ilgili sürece yönlendirmek Vakfın sorumluluğundadır.

6. Kapsayıcı ve Erişilebilir Başvuru Yolları

Vakıf, geri bildirim ve başvuruların farklı ve erişilebilir yollarla iletilebilmesini sağlar.

Başvurular; internet sitesi, e-posta, telefon, yazılı başvuru, yüz yüze iletişim veya kişinin ihtiyacına uygun diğer erişilebilir iletişim yöntemleri aracılığıyla yapılabilir.

Gerektiğinde sade ve anlaşılır dil, sözlü iletişim ve uygun iletişim desteği sağlanır. Başvuru yollarına ilişkin bilgiler mümkün olduğunca açık, anlaşılır ve erişilebilir biçimde duyurulur.

Çocukların ve iletişim desteğine ihtiyaç duyan kişilerin başvuruları doğrudan veya uygun destekle alınabilir. Destek veren kişinin bulunması, mümkün olduğu ölçüde başvuru sahibinin kendi görüşünün ve iradesinin doğrudan alınmasının önüne geçmez.

7. Başvuruların Alınması ve İlk Değerlendirme

Başvuru alındığında öncelikle başvurunun niteliği, aciliyeti ve oluşturabileceği risk değerlendirilir.

Başvurunun geri bildirim, şikâyet veya ihlal bildirimi niteliğinde olup olmadığı; koruma endişesi, ayrımcılık veya erişilebilirlik ihlali, yolsuzluk veya usulsüzlük şüphesi, kişisel veri ihlali, ciddi güvenlik riski ya da yetkili kamu kurumlarına bildirim gerektiren bir durum içerip içermediği belirlenir.

Bir başvurunun yanlış başlık veya kanaldan yapılmış olması reddedilme gerekçesi değildir.

Başvurular, konunun niteliği ve risk düzeyi dikkate alınarak değerlendirmeye yetkili kişi veya kurula yönlendirilir.

Koruma kapsamındaki bildirimlerde kişinin güvenliği ve korunması önceliklidir.

8. Değerlendirme ve Yanıt

Başvurular konunun niteliğine uygun, tarafsız ve adil biçimde, gerekli gizlilik korunarak değerlendirilir.

Yalnızca başvurunun değerlendirilmesi için gerekli bilgi ve belgeler kullanılır. Gerekğinde başvuru sahibinden, hakkında bildirim bulunan kişiden veya olay hakkında bilgi sahibi kişilerden ek bilgi alınabilir.

Değerlendirmenin kapsamı başvurunun niteliği, ciddiyeti ve oluşturduğu riskle orantılıdır.

Başvuruya konu olan veya başvuruyla ilgili çıkar çatışması bulunan kişi değerlendirme ve karar sürecine katılmaz. Gerekğinde değerlendirme başka bir yetkili kişiye veya Etik Kuruluna aktarılır.

Başvuru sahibinin iletişim bilgileri mevcutsa ve hukuki veya güvenlik açısından bir engel bulunmuyorsa, başvurunun alındığı ve değerlendirme sonunda sonucu hakkında uygun ölçüde bilgi verilir.

Başvuru sahibine bilgi verilmesi, başka kişilere ait kişisel verilerin veya gizli bilgilerin açıklanması anlamına gelmez.

9. İsimsiz Bildirimler

İhlal bildirimleri kişinin kimliğini açıklamadan da yapılabilir.

Kimliğin açıklanmamış olması, bildirimin tek başına değerlendirme dışı bırakılması için gerekçe oluşturmaz. Bildirim; olayın niteliği, yeri, zamanı, ilgili kişiler veya değerlendirmeyi mümkün kılacak diğer bilgileri yeterli ölçüde içeriyorsa değerlendirmeye alınır.

İsimsiz bildirimlerde kimliğin bilinmemesi, ek bilgi alınmasını veya başvuru sahibine sonuç hakkında geri dönüş yapılmasını sınırlandırabilir.

10. Acil ve Yüksek Riskli Bildirimler

Bir kişinin yaşamı, fiziksel veya psikolojik bütünlüğü ya da güvenliği bakımından ciddi ve yakın risk içeren bildirimler öncelikli olarak ele alınır.

Çocuklara veya risk altındaki yetişkinlere yönelik şiddet, ihmal, istismar veya sömürü; kişinin güvenliğini tehdit eden durumlar; yolsuzluk veya suç şüphesi ile önemli kişisel veri ihlalleri gecikmeden değerlendirilir.

Gerekli durumlarda kişinin güvenliğini sağlamak, zararın devam etmesini önlemek veya ilgili bilgi ve belgeleri korumak amacıyla Vakfın görev ve yetkisi kapsamında gerekli önlemler alınır.

Yetkili kamu kurumlarının müdahalesini gerektiren durumlarda Vakıf içindeki değerlendirme sürecinin tamamlanması beklenmez.

Vakıf tarafından yürütülen değerlendirme, adli veya idari soruşturmanın yerine geçmez.

11. Gizlilik, Veri Güvenliği ve Bildirimde Bulunan Kişinin Korunması

Başvuru sahibinin, hakkında bildirim bulunan kişinin, tanıkların ve diğer ilgili kişilerin kişisel verileri ve mahremiyeti korunur.

Başvuruyla ilgili bilgiler yalnızca başvurunun değerlendirilmesi bakımından bilmesi gereken kişilerle ve gerekli olduğu ölçüde paylaşılır. Başvurulara ilişkin kayıtlar güvenli ve erişimi sınırlı biçimde tutulur.

İyi niyetle geri bildirimde bulunan, şikâyet eden, ihlal bildiren veya değerlendirme sürecine bilgi sağlayan kişi başvurusu nedeniyle baskıya, tehdide, ayrımcılığa veya herhangi bir olumsuz muameleye maruz bırakılamaz.

Bir bildirimin değerlendirme sonucunda doğrulanmaması, bildirimin kötü niyetle yapıldığı anlamına gelmez. Bilerek ve kasıtlı olarak gerçeğe aykırı bilgi verilmesi veya bir kişiye zarar vermek amacıyla başvuru sürecinin kötüye kullanılması ayrıca değerlendirilir.

12. Sonuç, Geri Dönüş, Öğrenme ve İyileştirme

Başvurular nitelikleri ve risk düzeyleri dikkate alınarak mümkün olan en kısa sürede sonuçlandırılır.

Başvurunun niteliğine göre hatalı uygulamanın düzeltilmesi, gerekli erişilebilirlik düzenlemesinin yapılması, koruyucu veya önleyici önlem alınması, ilgili kurumsal süreçlerin işletilmesi veya yetkili kamu kurumlarına yönlendirme yapılması değerlendirilebilir.

Başvuru sahibine, hukuki veya güvenlik açısından bir engel bulunmadığı ölçüde, başvurunun sonucu ve alınan veya planlanan önlemler hakkında uygun geri dönüş sağlanır.

Geri bildirim ve şikâyetlerden elde edilen genel bulgular, kişilerin kimlikleri ve kişisel verileri korunarak kurumsal öğrenme amacıyla kullanılabilir.

Tekrar eden şikâyetler, erişilebilirlik sorunları, hizmetlerdeki eksiklikler, koruma endişeleri, etik veya usulsüzlük bildirimleri ve başvuru süreçlerinde karşılaşılan güçlükler belirli aralıklarla değerlendirilir. Elde edilen bulgular doğrultusunda Vakfın program, hizmet, politika ve uygulamalarında gerekli iyileştirmeler yapılır.

13. Görev ve Sorumluluklar

Genel Kurul, bu Politikanın ve Politikada yapılacak değişikliklerin onaylanmasından sorumludur.

Yönetim Kurulu, Politikanın kurumsal düzeyde uygulanmasının gözetilmesinden, gerekli idari düzenlemelerin yapılmasından ve ciddi veya kurumsal risk taşıyan durumlarda gerekli kararların alınmasından sorumludur.

Etik Kurulu, görev ve yetki alanına giren etik ihlal bildirimlerini değerlendirir ve gerekli gördüğü durumlarda Yönetim Kuruluna görüş ve önerilerini sunar.

Başvuruları almak veya değerlendirmekle görevlendirilen kişiler; başvuruların uygun biçimde kaydedilmesi, gizliliğin korunması, ilk risk değerlendirmesinin yapılması ve başvurunun niteliğine uygun kişi veya kurula yönlendirilmesinden kendi görev ve yetkileri kapsamında sorumludur.

Vakıf adına görev yapan kişiler, kendilerine ulaşan ciddi koruma veya ihlal bildirimlerini görmezden gelemmez ve ilgili kurumsal sürece iletilmesini sağlar.

Hiçbir kişi kendi hakkında yapılan bir bildirimin değerlendirilmesinde veya karar sürecinde görev alamaz.

Başvuruların alınması, kaydedilmesi, yönlendirilmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılmasına ilişkin operasyonel ayrıntılar ayrıca hazırlanacak prosedür veya yönergeyle düzenlenebilir.

14. Hukuki, Ulusal ve Uluslararası Dayanaklar

Bu Politika; Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, Türk Medeni Kanunu, Vakıflar Kanunu, Türk Ceza Kanunu, Engelliler Hakkında Kanun, Çocuk Koruma Kanunu, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanunu ve Vakfın faaliyet alanıyla ilgili diğer yürürlükteki mevzuat çerçevesinde uygulanır.

Engelli bireylerin bilgiye, iletişime, başvuru yollarına ve kendilerini ilgilendiren süreçlere eşit erişimi bakımından Birleşmiş Milletler Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme esas alınır.

15. Yürürlük ve Gözden Geçirme

Bu Politika, Özürlüler Vakfı Genel Kurulu tarafından Şubat 2021 tarihinde onaylanmış ve Mart 2021 tarihinde yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.

Politikanın ikinci güncellemesi Kasım 2025 tarihinde yapılmış, yapılan son gözden geçirme ve düzenlemelerle Eylül 2026 tarihinde yeniden güncellenmiştir.

Politika her yıl Kasım ayında gözden geçirilir. Mevzuatta, Vakfın kurumsal yapısında veya uygulama ihtiyaçlarında önemli bir değişiklik meydana gelmesi hâlinde olağan gözden geçirme dönemi beklenmeden yeniden değerlendirilebilir.

Politikanın uygulanmasından Özürlüler Vakfı Yönetim Kurulu sorumludur. Politika, Vakfın internet sitesinde yayımlanır ve kapsamındaki kişilerin erişimine sunulur.

Politikada yapılacak değişiklikler Genel Kurulun onayıyla yürürlüğe girer.