



Aydın Gülyazı

Şikâyet Mekanizması

İş Dünyası ve İnsan Hakları Derneği (Minerva)

uygulama partnerliği iş birliği ile,

İçindekiler

1. GİRİŞ	1
1.1. BİLGİ	1
1.2. KAPSAM VE AMAÇ	1
2. TANIMLAR	2
3. ŞİKÂYET MEKANİZMASININ YAPISI	3
4. ŞİKÂYET SÜRECİ VE KANALLARI	4
5. MUHTEMEL ŞİKÂYET VE/VEYA GERİ BİLDİRİMLER VE TASNİF	6
6. MUHTELİF HÜKÜMLER	6
7. REFERANSLAR	6
EK – 1	7

1. Giriş

1.1. Bilgi

İnsan hakları ihlalleri için telafiye erişim insan haklarından tam olarak faydalanmanın ön koşuludur. Telafi edici çözüm kavramı özünde, bir işletmenin faaliyetlerinden zarar gören kişi veya grupları, ihlal meydana gelmemiş olsaydı içinde bulunacakları duruma geri döndürmeyi amaçlar. Bunun mümkün olmadığı durumlarda, neden olunan zararı telafi etme yöntemlerini, tazminat veya diğer çözüm yollarını içerebilir. Telafi edici çözümler sağlanabilmesi; etkin, hakkaniyetli ve güvenilir çalışabilen şikâyet mekanizmalarının kurulmasına bağlıdır. Şikâyet mekanizmaları, şirketlerin insan haklarına saygı gösterme sorumluluğunun yerine getirilmesinde kritik bir rol oynamaktadır.

Aydın Gülyağı, Birleşmiş Milletler İş Dünyası ve İnsan Hakları Rehber İlkeler Sütun III uyarınca açıklanan *telafiye erişim* konusuna yüksek derecede önem vermektedir. Olumsuz insan hakları etkilerine neden olunan veya katkıda bulunduğu tespit edilen herhangi bir hal olması halinde Aydın Gülyağı, ilgili iyileştirmeleri sağlamayı veya iyileştirme hususunda gerekli iş birliklerini yapmayı taahhüt etmektedir. Bu taahhüt kapsamında, her ne kadar atılan tüm adımlar ve hazırlanan politika ve programların tüm olumsuz etkileri önleyemeyeceği kabul edilse de Aydın Gülyağı'nın faaliyetleri sonucunda doğrudan veya dolaylı olarak hakları etkilenen kişilerin şikâyet mekanizmaları aracılığıyla etkili telafi yollarına erişmeleri en yüksek seviyede önem taşımaktadır. Gösterilen önemin yansıması olarak Aydın Gülyağı, yöneticiler ve fabrika seviyesindeki çalışanlarının şikâyet mekanizması ve insan hakları konularında İş Dünyası ve İnsan Hakları Derneği (**Minerva**) tarafından eğitim almalarını sağlamakta ve düzenli aralıklarla bu eğitimi yinelenmesini sağlamaktadır.

1.2. Kapsam ve Amaç

Bu şikâyet mekanizması Aydın Gülyağı'nın faaliyetleri dolayısıyla maruz kalınan ve/veya kalınabilecek insan hakları ihlallerini telafi etmek amacıyla tasarlanmıştır. Faaliyet alanı sebebiyle çeşitli gruplarla birlikte çalışan Aydın Gülyağı, Minerva iş birliği ile belirtilen grupların maruz kaldıkları, tanık oldukları ya da memnuniyetsiz oldukları konuları bildirebilecekleri bir mekanizma oluşturmuştur. Bildirilen şikâyetler uygulama partneri olarak Minerva aracılığıyla ele alınmaktadır. Bu mekanizma, şikâyet mekanizmasının ilkeleri gereği *meşru, erişilebilir, öngörülebilir, adil, haklarla uyumlu ve şeffaf* bir şekilde hazırlanmıştır.

2. Tanımlar

Şikâyet: Doğrudan ve/veya dolaylı olarak Aydın Gülyağı için çalışan, çalıştırılan, işçi çalıştırılması konusunda aracı olan her kişi, topluluk üyesi, grup veya kurum tarafından, Aydın Gülyağı'nın gerçekleştirdiği faaliyet ile ilişkili, dolaylı ve/veya doğrudan oluşan bir tür zarar, mağduriyet ve/veya kayıp yaşadıklarına dair bildirim.

Şikâyet mekanizması: Şikâyetlerin iletilmesi, işlenmesi, ele alınması, tasnif edilmesi, değerlendirilmesi ve çözülmesi için uygulanan mekanizma.

Şikâyet/geri bildirim sahibi: Şikâyeti ve/veya geri bildirimini gerçekleştiren her türlü gerçek ve tüzel kişi.

Geri bildirim: Gerçekleştirilen faaliyetlerin iyileştirilmesi amacıyla bir topluluk üyesi, grup veya kurum tarafından yapılan yapıcı bildirim.

İhmal: Herhangi bir iş ve/veya faaliyet gerçekleştirilirken durumun ve koşulların gerektirdiği özenin gösterilmediği kusur.

İstismar: Bir kişinin bir başka kişi üzerinde kontrol gücü ve üstünlük kazanması sonucunu doğuran davranış. İstismar, bunlarla kısıtlı olmamak üzere, cinsel, fiziksel, psikolojik, ekonomik ve gücün kötüye kullanımı gibi şekillerde ortaya çıkabilir.

Cinsel taciz: Cinsel yönden rahatsız edici söz, yazı, işaret veya herhangi bir davranışı kapsayan ve tedirgin etme, rahatsız etme ve/veya sıkıntı verme saikiyle gerçekleştirilen her türlü tutum ve davranış.

Mobbing: Yatay veya dikey şekilde gerçekleştirilebilecek iş yeri kapsamında vuku bulan her türlü psikolojik taciz, şiddet ve düşmanca tutum ve/veya davranış.

Çocuk işçiliği: Çocukları çocukluklarını yaşamaktan alıkoyan, potansiyellerini ve saygınlıklarını eksiltten, fiziksel ve zihinsel gelişimleri açısından zararlı işler.¹ 18 yaşın altındaki her kişinin kanuni sınırları tenzih ederek çalıştırılması.

Ayrımcılık: Öznel ve adil olmayan şekilde kişinin insan haklarından ve diğer yasal haklarından, başkalarıyla eşit bir biçimde faydalanamaması.²

¹ Uluslararası Çalışma Örgütü, "Çocuk İşçiliği", <https://www.ilo.org/ankara/areas-of-work/child-labour/lang--tr/index.htm>

² Uluslararası Af Örgütü, "Ayrımcılık", <https://www.amnesty.org.tr/icerik/ayrimcilik>

3. Şikâyet Mekanizmasının Yapısı

Şikâyet mekanizması iki temel arayüz üzerinden işletilecek şekilde tasarlanmıştır: (i) Şikâyet sahibinin şikâyetini iletebileceği çeşitli yollardan oluşan **ön arayüz** ve (ii) şikâyetin kaydının, tasnifinin ve çözümünün yer alabileceği Minerva'ya ulaşabilen **arka arayüzden** oluşur. Ön arayüz, şikâyeti ve/veya geri bildirimini gerçekleştirecek kişiyi ilgilendirirken, arka arayüz şikâyetin toplayıcıları ve işleyicileri ile ilişkilidir. Ön arayüz uyarınca şikâyetin gerçekleşmesini takip eden süreçte, uygulama partneri olarak Minerva, Aydın Gülyağı ile iş birliği içerisinde şikâyeti değerlendirmek ve tasnif etmek suretiyle ilgili yönlendirmelerin yapılması hususunda rol oynamaktadır.

Ön arayüz:

- Tercih edilen dil (Türkçe, Arapça, Kürtçe)
- Ad soyad (ya da belirtmek istemiyorum³)
- İletişim bilgileri (isteğe bağlı adres, e-posta, telefon³)
- Şikâyetin ve/veya geri bildirim konusu ve detayları

Arka arayüz:⁴

- Kaydı tutan kişinin adı soyadı
- Şikâyet ve/veya geri bildirim sahibinin bilgileri (varsa ad soyad, iletişim bilgisi³)
- Şikâyetin ve/veya geri bildirim geliş şekli (telefon, e-posta, internet sitesi, başvuru formu, diğer³)
- Şikâyetin ve/veya geri bildirim sınıflandırılması (Aydın Gülyağı iç işleyişi ile ilgili şikâyetler veya Minerva'nın hizmetlerinden kaynaklı şikâyetler)
- Şikâyetin ve/veya geri bildirim konusu ve detayları
- Varsa ilgili medya

Şikâyet mekanizmasının kapsamı ve işlevlerinin tüm paydaşlar tarafından anlaşılması adına, Aydın Gülyağı'nın gerekli gördüğü tüm paydaşlarına Şikâyet Mekanizması Eğitimi verilir. Bu eğitimler eğitim sonrasında Aydın Gülyağı'na, yıllık olarak kamuya açık şekilde raporlanır.

³ Aydın Gülyağı şikâyet yollarının anonim şekilde işletilmesine verdiği önem uyarınca toplanan bilgilerde "belirtmek istemiyorum" seçeneğini de sunmaktadır.

⁴ Forma <https://forms.gle/M9UKTYdqJFMHmEZx8> üzerinden ulaşabilirsiniz.

4. Şikâyet Süreci ve Kanalları

Şikâyet mekanizması öznelerin ihtiyaçları, kültürel ve toplumsal yeterlilikleri göz önünde bulundurularak iletişim kanalları Őeklinde tasarlanmıştır. Bu kanallar Türkçe, Arapça ve Kürtçe olmak üzere üç dilde hizmet vermektedir. Bu kanallar kullanılarak ön arayüzün iŐletilmesiyle kiŐiler Şikâyet ve/veya geri bildirimlerini gerçekleŐtirmektedirler. Tüm Şikâyet ve/veya geri bildirim yolları için ön arayüz kaydının alınmasıyla Şikâyet ve/veya geri bildirim Minerva ile paylaşılır ve arka arayüze iŐlenir.

Şikâyet Minerva'ya ulaŐtıđında Şikâyet sahibine, Şikâyetin ulaŐtıđına ve kendisine 5 iş günü içerisinde geri dönüŐ yapılacağına dair Şikâyetin yapıldığı kanal üzerinden bilgi verilir. Bildirim sırasında gerektiği hallerde Şikâyet ve geri bildirimlerin kapsamını anlayabilmek ve baŐvurulan konu hakkında daha detaylı bilgi almak amacıyla da iletişim sağlanabilir.

Őikâyetlere geri bildirim süresi, herhangi bir olağanüstü durum olmaması kaydıyla, her türlü Şikâyet için asgari 5 gün olarak belirlenmiŐtir. Bu bağlamda, Şikâyetin değerlendirilmesi ve incelenmesi sonrasında tasnifi yapılıp; Şikâyetin çözüme ulaŐması veya iyileŐtirmenin gerçekleştirilmesi için gerekli aksiyon planı tespit edilir. Şikâyet sahibinin iletişim bilgilerin bulunması halinde kendisine çözüme dair bilgi verilir ve çözüm veya iyileştirme uygulanmaya baŐlanır. Çözüm veya iyileştirme faaliyetleri kapsamında çeşitli paydaŐ kurum ve kuruluşlardan gerektiği hallerde destek alınır.

Çözümün veya iyileŐtirmenin uygulanmasını takip eden süreçte izleme faaliyetleri gerçekleştirilir. İzleme, benzer Şikâyetlerin oluŐmasını önlemek hususunda yüksek derece önem teşkil eder. İzleme faaliyetleri Şikâyetin bağlamına bağlı olarak Minerva tarafından da gerçekleştirilebilir. Őeffaflıđı sağlamak adına Şikâyet ve geribildirimler anonimleŐtirilerek ve özet halinde Aydın Gülyağı'nın internet sitesinde yıllık olarak yayınlanır ve her yıl bitiminde, Şikâyetlerin detaylandırıldığı ve incelendiği dahili raporlama süreci gerçekleştirilerek dosyalanır.

Herhangi bir şikâyetin takip edeceği süreç aşağıda açıklanmaktadır:



a. İnternet sitesi

Şikâyetin ve/veya geri bildirim, Aydın Gülyağı internet sitesindeki formun doldurulmasıyla ön arayüz kaydı alınır. Şikâyet sahibinin, şikâyet mekanizmasının ön arayüzüne ulaşabilmesi için arayüz sisteminin bağlantısına mahsus kare kod oluşturularak Aydın Gülyağı'nın faaliyetlerini gerçekleştirdiği alanlara konumlandırılır.

b. Telefon

Şikâyetin ve/veya geri bildirim telefon görüşmesinin gerçekleştirilmesi yoluyla iletilmesiyle ön arayüz kaydı alınır. Uygulama partneri olarak Minerva tarafından işletilecek ve 7 gün 24 saat faaliyet gösterecek telefon hattı Türkçe, Arapça ve Kürtçe hizmet verir.

c. E-posta (etik@aydingulyagi.com)

Şikâyetin ve/veya geri bildirim e-posta yoluyla iletilmesiyle ön arayüz kaydı alınır.

d. Başvuru formu (3 dilde hazırlanmış şikâyet başvuru formu)⁵

Şikâyetin ve/veya geri bildirim Aydın Gülyağı'nın faaliyetlerini gerçekleştirildiği alanlara yerleştirdiği başvuru formlarının doldurulması ve ilgili kutulara bırakılması yoluyla ön arayüz kaydı alınır.

⁵ Forma <https://forms.gle/Y1BZLFmEYctH4TEx9> üzerinden ulaşabilirsiniz.

5. Muhtemel Şikâyet ve/veya Geri Bildirimler ve Tasnif

Minerva'ya ulaşan şikâyetlerin çözümü için muhtemel şikâyetin hangi tarafın hangi hizmetinden kaynaklandığının belirlenmesi önem arz etmektedir. Şikâyet mekanizması uyarınca (i) Aydın Gülyağı ile ilgili şikâyet ve/veya geri bildirimler ve (ii) Minerva'nın Aydın Gülyağı'na vermiş olduğu hizmetler ile ilgili şikâyet ve/veya geri bildirimler olmak üzere ikili bir ayırım mevcuttur. Şikâyetlerin detayları için lütfen EK – 1'i inceleyiniz.

6. Muhtelif Hükümler

Minerva'ya ve Aydın Gülyağı'na ulaşan her kişi ve kurumun bilgileri, gizlilik ilkelerine bağlı kalınarak değerlendirilir. Minerva ve Aydın Gülyağı, yapmış oldukları 17.10.2022 tarihli Kişisel Verilerin Paylaşımı Sözleşmesi doğrultusunda işin gereksinimi kapsamında kişisel veri paylaşımında bulunma hakkına sahiptirler. Bu bilgiler yasal zorunluluklar dışında hiçbir sebeple üçüncü kişilerle paylaşılmaz. Şikâyetin konusunun bir suç teşkil ettiği durumlarda ilgili kanuni düzenlemeler uyarınca bildirim yükümlülüğü saklıdır. Başvurunun değerlendirilmesi ve soruşturulması sırasında başvuru sahibinin ve diğer ilgililerin mahremiyetine özen gösterilir.

Şikâyet ve geri bildirimlerin kapsamını anlayabilmek ve başvuru konu hakkında daha detaylı bilgi almak amacıyla şikâyet sahibiyle iletişime geçmek gerekebilir.

7. Referanslar

Bu Şikâyet Mekanizması, Aydın Gülyağı Sürdürülebilirlik ve İnsan Hakları Politikası'nın tamamlayıcısı olup, Aydın Gülyağı'nın paydaşları ile yapılmış olan her türlü sözlü ve/veya yazılı sözleşmenin ve anlaşmanın ayrılmaz bir parçasıdır.

Son Gözden Geçirilme Tarihi: Mayıs 2024

1. EK – 1

2. Muhtemel Şikâyet ve Geri Bildirimler

Muhtemel Şikâyet ve/veya Geri Bildirimler altında belirtilen olduğumuz şikâyet kalemleri en temelde vuku bulabilecek olaylar gözetilerek hazırlanmıştır ancak sınırlı bir liste teşkil etmemektedir. Aşağıda belirtilmiş şikâyet ve geri bildirim kalemleri verilecek olan farkındalık eğitimleri uyarınca açıklanıp detaylandırılacaktır.

1) Aydın Gülyağı ile ilgili şikâyetler

a) İşe dair şikâyetler

- i) Ödemeler, iş yapış tarzı, çalışma saatleri, yol yardımları, ekipman eksikliği, iş sağlığı ve güvenliğine dair şikâyetler
- ii) Sağlığa dair şikâyetler (doktor, ilaç, ilk yardım kiti)
- iii) Aydın Gülyağı'nın personeline şikâyetler
- iv) İstismar, ayrımcılık, cinsel taciz, mobbing, ihmale dair şikâyetler

b) Yaşama dair şikâyetler

- i) Altyapı sorunları, fiziki şartlar, yaşam koşulları, evler, elektrik, su, çadır durumuna dair şikâyetler
- ii) Sağlığa dair problemler, hekim, ilaç, ilk yardıma dair şikâyetler
- iii) İstismar, ayrımcılık, cinsel taciz, ihmale dair şikâyetler

c) Tarım aracısına dair şikâyetler

- i) Ücretlendirme, yevmiye, para bölüşme, komisyon, konaklama, yol ücretlerine dair şikâyetler
- ii) Ayrımcılık, istismar, cinsel taciz, mobbinge dair şikâyetler

d) Çocuk işçiliğine dair şikâyetler

- i) Çocuğun çalışmak istemediği ve aile zoruyla çalıştığı duruma dair şikâyetler
- ii) Çocuğun çalışmak istemediği ve çavuş zoruyla çalıştığı duruma dair şikâyetler
- iii) Çocuğun çalışmak istemediği ve çiftçi zoruyla çalıştığı duruma dair şikâyetler
- iv) Çocuğun çalışmak istediği ancak çalışmaması gerektiği duruma dair şikâyetler

2) Minerva'nın Hizmetlerine Dair Şikâyetler

a) Çocuk Odaklı Eğitim ve Destek Merkezi'ne dair şikâyetler

- i) Verilen eğitim ve içeriğe dair şikâyetler
 - Çocuklara yönelik atölyeler
 - Ebeveyn oturumları

ii) Fiziki şartlara dair Şikâyetler

- Tuvaletler
- ÇeŐme/musluk
- Güvenlik çitleri
- Sınıf çadırları
- Ortak alan/yemek alanı
- Oyun alanı

iii) Çocuk Dostu Alan'ın işleyiŐine dair Şikâyetler

- Personel çalıŐması
- Açık olma saatleri
- Yemek/ara öğün
- İhmal, istismar, ayrımcılık

b) Dağıtılan yardımlar / kitlelere dair Şikâyetler

c) Minerva saha personeline dair Şikâyetler