



Bölüm 1: Yönetim

1.5 Şikayet Mekanizması

Şikayet ne anlama geliyor?

Şikayet, **Sertifika Sahibi'nin bir kişiyi olumsuz etkileyen faaliyetleri hakkında** bir rahatsızlıktır. Şikayetler sosyal, çevresel veya teknik konularla ya da Sertifika Sahibi kuralları ve politikalarıyla ilgili olabilir. Şikâyet, operasyonun bir parçası olsun ya da olmasın **herkes tarafından yapılabilir**.

İşçi konaklama binamızın çatısında sızıntılar var.

Amirim tarafından cinsel tacize uğradım

Şirket atıklarını topluluk arazimize boşalttı

Arazime gelen iç denetçinin standart hakkında hiçbir fikri yok

Mesafe nedeniyle üretici eğitimlerine katılamıyorum

Araziden teslim edilen ürünün kalitesi çok düşüktü

Bize sözleşmemize göre ödeme yapılmadı

Okul saatlerinde arazinizde çalışan çocuklar gördüm

Şikayet mekanizması nedir?

Şikayetleri dile getirme ve ele alma süreci:



Şikayetin
ibrazı

Ele alma

İyileştirme

İzleme



Bu neden önemli?

- Şikayetlerin profesyonelce ve şeffaf bir şekilde ele alınmasını sağlar
- Güven ve saygı oluşturur
- Çözüm bulmaya ve gelecekteki sorunları önlemeye yardımcı olur
- Sürekli gelişimi destekler
- İnsan hakları sorunları için erken uyarı görevi görür

1.5 Şikayet Mekanizması

No.	Temel gereklilik	Grup sertifikasyonu			Bireys. sert.
		K. araziler	B. araziler	Grup yönet.	K/B
1.5.1	Bireylerin, çalışanların, <u>toplulukların</u> veya sivil toplumun, ihbarcılar da dahil olmak üzere, <u>Sertifika Sahibinin</u> faaliyetleri hakkındaki şikayetlerini dile getirmelerini sağlayan bir Şikayet Mekanizması mevcuttur. Şikayetler, teknik, sosyal veya ekonomik konular dahil olmak üzere Standardın herhangi bir bölümü ile ilgili olabilir. Şikayet mekanizması, sertifika sahibi veya üçüncü bir tarafça sağlanabilir. Şikayet Mekanizması (bkz. gereklilik 1.1.1), en azından aşağıdaki unsurları içerir: • Grup üreticileri veya çalışanları için temsilciler komitenin bir parçasıdır • Okuma yazma bilmeyen veya internet erişimi olmayan kişilerin de erişebileceği ve tüm dillerde yapılmış şikayetler. • İsimsiz şikayetlerin <u>gizlilikle</u> kabul edilmesi. • <u>İyileştirme Protokolü</u> uyarınca insan ve işçi hakları sorunlarının <u>iyileştirilmesi</u>. • Şikayetlerin ve alınan önlemlerin dokümente edilmesi ve etkilenen kişilerle zamanında paylaşılması. • Şikayetlerini ileten kişilerin cezalandırılmasına karşı koruma. Lütfen bkz. A-08-SCRL-B-CH Ek - Sosyal Lütfen bkz. SA-G-SD-6 Kılavuz Doküman E: Şikayet Mekanizması				

Bir sonraki sayfaya geçmeden önce
gerekliliği ve geçerliliğini okuyun

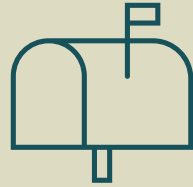
1.5.1

Şikayet mekanizmasını nasıl uygularsınız?

Arazi grubu yöneticisi veya bireysel olarak sertifikalandırılmış bir arazinin yöneticisi olarak şikayet mekanizmasının kurulmasından siz sorumlusunuz. Adımlar nelerdir?



1. Bir Şikayet Komitesi kurun



2. İnsanların şikayetlerini bildirmeleri için erişilebilir, anonim ve gizli yollar oluşturun



3. İbraz edilen şikayetleri iyileştirin

1.5.1



Bir şikayet komitesi kurun

Komite üyelerini seçin:

- En az bir işçi / grup üreticisi temsilcisini dahil edin
- İşçiler veya üreticiler tarafından güvenilen
- Tarafsız (yansız veya objektif) olarak görülen
- Herkes için ulaşılabilen ve kolay iletişim kurulabilen
- Toplumsal cinsiyet rollerini anlayın ve hem kadınları hem de erkekleri dahil edin

Tavsiye edilen:

- Sertifika Sahibi faaliyetleri ve yerel topluluklar hakkında bilgi sahibi olan
- Değerlendirme ve yönlendirme, toplumsal cinsiyet ve tipik şikayet konuları hakkında bilgi sahibi olan

Vaka senaryosu

Luis bir kahve arazisini yönetiyor ve bir şikayet komitesi kurdu.



Komitede ofis müdürü Ian, fabrika müdürü Sebastian ve saha müdürü Matias yer alıyor.

Her üç yönetici de şikayet mekanizması konusunda eğitim almıştır.

Karar verme yetkisine sahiptirler ve işçiler tarafından güvenilirler.

İşçiler şikayetlerini ilgili yöneticileri aracılığıyla iletebilirler.



?

Luis komiteyi gerekliliklere uygun olarak kurdu mu?

Cevabı düşünmeden bir sonraki sayfaya geçmeyin

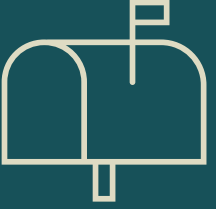
Vaka senaryosu - Çözüm



Hayır, Luis'in kurduğu şikayet komitesi gerekli tüm özellikleri taşımıyor. Sadece yöneticilerden oluşur ve **bir işçi temsilcisi yoktur.** Ayrıca **sadece erkeklerden oluşmakta ve** kadın temsilcisi bulunmamaktadır.



1.5.1



Şikayetlerin iletilmesi için kanallar oluşturun

Komitenin **herkesin erişebileceği** pratik yollarla başvuruları nasıl sağlayabileceğine dair örnekler:

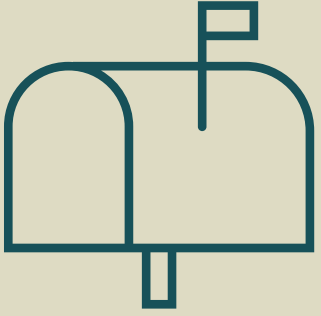
- Yoğun alanlarda şikayet ve öneri kutusu
- Yerel dillerde şikayet formu (posta, e-posta, web sitesi, şahsen)
- Bir komite üyesine sözlü olarak
- Yerel bir kadın grubu veya Toplumsal Cinsiyet Komitesi aracılığıyla sözlü olarak
- Telefonla (arama veya SMS) bağımsız bir yardım hattına
- İşyerinde bir amir veya yönetici ile konuşarak
- Bir işyeri, topluluk toplantısı veya eğitim oturumu sırasında

Okuma yazma bilmeyen kişiler için kanalların mevcut olduğundan emin olun.

Unutmayın, tek bir tür gönderim kanalı tüm ihtiyaçları karşılamaya yetmeyecektir.

Vaka senaryosu

Luis şimdi şikayet komitesinin gerektiği gibi oluşturulmasını sağladı.



şikayet mekanizmasının kurulmasında bir sonraki adım olarak komite, işçilerin şikayetlerini iletebilmeleri için Luis'in arazisindeki ofisinin girişine bir şikayet kutusu yerleştirdi. Tüm işçiler şikayet kutusu hakkında bilgilendirilmiştir ve şikayetlerini iletmek için bu kutuyu kullanabilirler.



?

Komite, şikayetler için bir başvuru kanalı oluşturmak için yeterince çaba gösterdi mi?

Cevabı düşünmeden bir sonraki sayfaya geçmeyin

Vaka senaryosu - Çözüm

Hayır, komite yeterince şey yapmadı. Şikayet kutusu tek başına yeterli değildir. Ayrıca herkes tarafından görülebilir ve bazı işçiler kendilerini güvensiz hissedebilir veya kullanamayabilir.

Komite, işçilerin şikayetlerini iletebilmeleri için sözlü bildirimler, telefon görüşmeleri, amirlerle konuşma ve toplantılar gibi birden fazla kanal kullanmalıdır. Bu seçenekler, tüm işçilerin şikayetlerini rahatça iletebilmelerini sağlar.



İbraz edilen şikayetleri iyileştirin



İyileştirme, zarar görmüş kişilerin iyileşmesini destekleyen ve herhangi bir istismar veya zorluğun tekrar yaşanmasını önlemeye yardımcı olan herhangi bir faaliyet veya süreci ifade eder.

1.5.1

1-2 gün içinde

5 iş günü içerisinde

4 hafta içinde

Soruşturma tamamlandıktan sonraki 5 gün içinde

Bulgular paylaşıldıktan sonra 1-2 hafta içinde

Kısa vadeli aksiyonlar: 12 hafta içinde

Uzun vadeli aksiyonlar: 52 haftaya kadar

Devam ediyor

Vaka kapandıktan sonra

İbraz edilen şikayetleri iyileştirin

Önemli adımlar

1. Şikâyet başvurusunu alın ve aldığınızı bildirin
2. Koruma ve insan hakları vakaları
3. Daha fazla araştırma için geçerli olup olmadığını kontrol etmek üzere şikayet başvurusunu gözden geçirin
4. Ne olduğunu anlamak için araştırın
5. Bulguları bildirin
6. Bir iyileştirme planı üzerinde anlaşmaya varın
7. İyileştirme planının uygulayın ve izleyin
8. İlerlemeyi bildirin
9. Sürekli geliştirme



İbraz edilen şikayetleri iyileştirin

Önemli adımlar

1. Şikâyet başvurusunu alın ve aldığınızı bildirin

2. **Koruma ve insan hakları vakaları**

3. Kabul edilebilir olmadığını kontrol etmek için şikayet dilekçesini inceleyin

Eğer vaka **insan haklarıyla** ilgiliyse, komite **Rainforest Alliance İyileştirme Protokolü'nü** takip eder. **Değerlendirme ve Yönlendirme Komitesi ve Toplumsal Cinsiyet Komitesi** ile birlikte çalışarak ilgili kişilerin güvenliğini sağlar ve onaylarını alırlar

9. Sürekli geliştirme

1.5.1

İbraz edilen şikayetleri iyileştirin

Önemli adımlar



1. Şikâyet başvurusunu alın ve aldığınızı bildirin
2. Koruma ve insan hakları vakaları
3. Kabul edilebilir olup olmadığını kontrol etmek için şikayet dilekçesini inceleyin
4. Ne olduğunu tespit etmek için araştırma yapın

Önce sorarak bir **ciddiyet testi** yapın:

- Vaka hayati tehlike arz ediyor mu?
- Kalıcı bir etki yaratabilir mi?
- Birden fazla vaka içeren sistemik bir sorun mu?
- Yönetim veya personel bunu biliyor ve devam ettiriyor/onaylıyor muydu?

Bunlardan herhangi birinin cevabı evet ise, **durum kritiktir ve Rainforest Alliance ve Sertifikasyon Kuruluşunun katılımı gerekebilir**. Kritik vakalar **suçluluk açısından değerlendirilmelidir**. Suç teşkil ettiği düşünülüyorsa, mağdurun rızasıyla ve güvenliğini riske atmadan yerel makamları bilgilendirin.

1.5.1

Şikayet mekanizmasının aşağıdakileri sağlaması gerekir:

- Anonim şikayetler kabul edilir
- Gizlilik korunur
- İnsan ve işçi hakları sorunları iyileştirme Protokolü uyarınca giderilir
- Vakalar dokümante edilir, şikayetler ve alınan önlemler etkilenen kişilerle zamanında paylaşılır
- Şikayette bulunan kişiler cezalandırılmaya karşı korunur





**RAINFOREST
ALLIANCE**

rainforest-alliance.org