

SPOR İSTANBUL GÖNÜLLÜLERİ ŞİKAYET PROSEDÜRÜ ve TOPLULUK KURALLARI

AMAÇ

Spor İstanbul, kurum bünyesindeki gönüllülük faaliyetlerinin güvenli ve memnuniyet odaklı bir ortamda gerçekleştirilmesi yükümlülüğünü üzerinde taşır.

Bu prosedür, gönüllülerden gelen şikayetleri değerlendirmeyi, gönüllülerin rahatsızlık duyabileceği belirsizlik durumlarında nasıl hareket etmeleri gerektiği konusunda yönlendirmeyi, kabul edilemez davranışları açıklamayı ve sorunların çözümü için gerekli adımların atılması ile gönüllülerin sorunlarını çözmek için motivasyonlarını artırmak adına bir rehberlik görevi üstlenmeyi hedeflemektedir.

Aynı zamanda gönüllü yönetiminin sorunsuz bir şekilde işleyişini sağlamak ve gönüllülerin verimliliğini ve devamlılığını artırmak amacıyla oluşturulmuş olup, şirketin misyonunu başarıyla yerine getirmesi ile daha yüksek standartlarda yönetim uygulamaları geliştirilmesine yardımcı olmak için önemli bir araçtır.

KAPSAM VE SORUMLULUK

Gönüllülerden gelen şikayetlerin iletilmesi, değerlendirilmesi, sonuçlandırılması ve gizlilik ilkelerinin uygulanması süreçlerini içermektedir. Bu prosedürün yürütülmesinden Spor İstanbul, gönüllü ve güven kişileri hep birlikte sorumludur. Güven kişileri, şikâyete konu somut olay özelinde objektif yaklaşımlarla çözüm süreçlerini yürütecek kişilerdir.

ŞİKAYETE TABİİ OLANLAR

- Gönüllüler/lider gönüllüler aşağıda yer alan kişi veya oluşumlara karşı şikâyette bulunabilir.
- Gönüllü/lider gönüllü Topluluk İlişkileri çalışanı
- Spor İstanbul çalışanı/yetkilisi
- Hizmet alınan ajans çalışanı/yetkilisi
- Etkinlik paydaşı çalışanı/yetkilisi Etkinlik katılımcısı
- İ.B.B veya iştirakleri çalışanı/yetkilisi
- Etkinlik alanında bulunan herhangi bir kişi

Yapılan bu şikâyet, talep veya geri bildirimler ciddiyetle ele alınıp, şikâyete konu tüm süreç gizlilikle yürütülür. Şikâyeti ileten gönüllü tercihen şikâyet iletmeye yollanma göre kişisel bilgilerini gizleyebilir veya şikâyetin kendisinden geldiğinin gizlenmesini isteyebilir. Gizlilik esas olup gönüllü şikâyetin kendisinden geldiğinin gizlenmemesini istiyorsa bu hususu ayrıca belirtir.

ŞİKAYET ÇEŞİTLERİ

Güvenli ve mutlu bir gönüllülük faaliyetinin yürütülmesine engel olabilecek davranışlar aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere, sıralanabilecek bazıları şöyledir;

• Taciz

Taciz, cinsel, duygusal, psikolojik veya fiziksel olarak bir kişinin rahatsız edilmesine neden olan davranışlardır. Sözlü, fiziksel, yazılı veya dijital olarak gerçekleştirilebilir ve kişinin özgürlüğünü, güvenliğini ve psikolojik sağlığını olumsuz etkileyebilir.

Tacizin cinsel bir amacı olduğunda cinsel taciz olarak adlandırılır.

Kaynağı ne olursa olsun taciz, tehdit edici, aşağılayıcı, bireyin kendisini hor görülmüş hissetmesiyle sonuçlanabilecek, rahatsızlık veren ve toplum tarafından tasvip edilmeyen davranış bütünüdür.

• Hakaret

Bir kişiye karşı yapılan aşağılayıcı, küçük düşürücü ve saygısız ifade veya davranışlardır. Başka bir kişinin onurunu ve itibarını zedeleyen sözler veya hareketlerdir. *İlgili kavramlar; Türk Ceza Kanunu ilgili maddeleri uyarınca suç unsuru olarak tanımlanmaktadır ve cezai yaptırımlara tabidir.

• Zorbalık

Zorbalık, bir kişi ya da grup tarafından, bir başka kişiye karşı sürekli olarak fiziksel, duygusal veya psikolojik zarar verme amacıyla yapılan saldırgan ya da agresif davranışlardır. Zorbalık, genellikle güç dengesizliği bulunan bir ilişkide gerçekleşir. Mağdur kişinin fiziksel, duygusal veya psikolojik zarar görmesine neden olabilir.

• Yetkiyi Kötüye Kullanma

Kendi görev alanındaki yetkileri kötüye kullanılmak suretiyle kanun, idari düzenlemeler veya şirket içi düzenleme ya da talimatların öngördüğü usul ve esaslardan başka bir biçimde kullanmasıdır.

• Gönüllülük Kurumuna Aykırılık

Gönüllülerin sadece bir insan kaynağı olarak değerlendirilmesi, faaliyetlerine ilişkin gerekli bilgilendirmenin yapılmaması, güvende ve değerli hissetmelerinin engellenmesi, gönüllülük faaliyetleri esnasında oluşabilecek tehlikelere karşı uyarılmaması veya geri bildirim talebinin karşılanmaması, Spor İstanbul içindeki diğer gönüllülerle iş birliği yapılmaması, muhataplarla iletişim kurulmaması ve taahhütlerin yerine getirilmeyerek faaliyetin sürdürülemez hale gelmesine neden olmaktadır.

• Ayrımcılık

Bir kişiye ya da gruba, belli özelliklerden dolayı önyargılı davranma şeklidir. Düşünce ve ifade özgürlüğünün engellenmesi, kötü muamelede bulunulması, yaş, cinsiyet, ırk, renk, dil, engellilik, din, siyasi vb. ulusal köken gibi nedenlerle, pozitif ya da negatif yönde bir ayrıma tabii tutulmaktır.

• İhmalkârlık

Gönüllünün şirkete ya da üstlendiği göreve karşı sorumluluğunu aldığı görevleri yerine getirmeme şeklinde ihmalkâr davranışlarının olması halidir.

• Kötü Niyetli Davranış

Gönüllünün, Spor İstanbul içinde çalışmasını, görev ve sorumluluk almasını, geçerli bir nedeni olmadan engelleme ve/veya engellemeye çalışma, şikâyet hakkını suistimal etme, kötüye kullanma, bu hakkı diğer gönüllüler üzerinde küçük düşürücü ve baskı aracı olarak kullanma, gereksiz şekilde sorun çıkarma, diğer gönüllülere, çalışanlara karşı saygısız davranışlar sergileme, bir başka üye hakkında, mesnetsiz, ispatsız konuşmalar yapılması, belirlenen kural çerçevesinin sıklıkla dışına çıkılması ve yapılan yanlış davranışın tekrar edilmesi gibi durumlar bu kapsamda değerlendirilebilir.

ŞİKAYET İLETİM YOLLARI

Spor İstanbul, İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve şirketimiz genel şikâyet iletim yolu olan dilekçeye ilaveten güven kişilerine de ayrı ayrı veya birlikte, e-posta, dilekçe veya sözlü olarak şikayetlerini iletebilirler.

- Spor İstanbul Genel Müdürlük (Adres: Karagömrük Mah. Kaleboyu Cad. No:111 34091 Fatih / İstanbul)
- Güven Kişisi

Güven Kişisi / Şikayet Mercii İlgili Kişiler

Cansu Yılmaz Aslan
cansu.yilmazaslan@spor.istanbul

Dilber ATAY
dilber.atay@spor.istanbul

*****Gönüllülerin şikayetlerini bildirebilecekleri iki güven kişisi belirlenmiştir. Şikayete konu somut olay özelinde objektif bir değerlendirme için güven kişisi farklılık gösterebilir. Güven kişileri dışında güven duyduğunuz başka birine de şikayetinizi iletebilirsiniz ancak, prosedürü kapsayan tüm şikayetler için iletmış olduğunuz kişi sürece güven kişilerini mutlaka dahil edecektir.**

Güven Kişileri, şikayete konu olabilecek herhangi bir durumla karşı karşıya kaldıklarında gönüllülerin güvenebileceği kişilerdir. Günlük işlerine devam ederken bu görevi gönüllü olarak üstlenirler. Bu rol, işverenlerine karşı resmi sözleşme yükümlülüklerinin bir parçasını oluşturmaz. Güven Kişileri, zamanlarını, bilgi ve deneyimlerini gönüllülere ayırır ve onların rahat ve güvenli bir ortamda gönüllülük yapmasına destek olur.

Güven Kişisi, Şikayet Prosedürü ve Topluluk Kuralları hakkında bilgi sahibidir ve bu nedenle şikayet kendilerine iletildiğinde öncelikle bu prosedürü hatırlatır veya bilgisini verir. İstenmeyen, uygunsuz veya topluluk kurallarına aykırı davranışlarla karşılaşan gönüllüyü anlar, gerekli desteğini gösterir. Şikâyete konu olabilecek durumlardan birine maruz kalan gönüllülerin izleyeceği adımları takip etmesine yardımcı olur.

Şikayete Konu Olabilecek Durumlardan Birine Maruz Kalan Gönüllülerin İzleyeceği Adımlar

1. Eğer mümkünse güven kişisine gitmeden önce şikâyete konu olayın muhatabının yanlış davranış içerisinde olduğunu kendisine ilet ve hemen buna son vermesini iste.
2. Şikâyet konusunu belgelemen olayları daha kolay anlatmanı sağlayacaktır. Tarih, saat, şahitler, kişinin ne söylediği ne yaptığı vb. tüm detayları kayda geçir.
3. Güven kişilerinden biriyle veya her ikisi ile temasa geç ve varsa elindeki belgelerini sun. Tercihen şikayetini yazılı bir halde oluşturun.
4. Tüm olayların takibini bırakmadan güven kişisiyle istişare içerisinde ol.

Gönüllülerin yapmış oldukları şikayetlere dair iddialar güven kişisi tarafından ivedilikle araştırılacaktır. Araştırma, acil bir şekilde ve kişinin yasal haklarına saygı duyularak objektif olarak yürütülecektir. Araştırma çerçevesinde iddiaya muhatap olan kişilerin savunma hakkı saklı olup, araştırma süresince konunun tüm taraflarına söz hakkı adil bir şekilde verilecektir. Mümkün olduğu sürece, şikâyet bildiren gönüllünün, şahitlerin ve iddianın muhatabı olan kişinin gizliliği gereksiz ifşalara karşı korunacaktır. Güven kişisi tüm bu araştırma sürecinde şikayeti ileten kişi ile aktif iletişimde kalarak kendisine bilgi verir. Güven kişisi araştırma sonucu tedbir kararı alınmasına yönelik bir görüşe varması halinde kanaatini uygulanacak tedbire dair karar verecek ilgili birim ile paylaşır. İlgili birim bir karara varır ve sonrasında bilgilendirme ve tedbirin iletilmesi aşamasına geçilir.

Alınacak tedbirler arasında uyarma, geçici uzaklaştırma ve uzaklaştırma bulunmaktadır. Ancak bunların dışında şikayet çeşitlerine ve şikayete tabii olanlara göre farklı tedbir kararları alınabilir ve uygulanabilir.

Not: Güven Kişisinin gizliliği ihlal etmesi, uygunsuz davranması veya bütünlüğün ihlal edildiğinden şüphelenilmesi durumunda kurumumuz kendilerini görevden alır.

***Kurum içi veya farklı şikâyet prosedürlerinin yanı sıra şikâyete konu eylemler, şikâyet eden tarafından veya haberdar olanlarca ilgili savcılıklara bildirilerek hukuki süreç başlatılabilir.

TOPLULUK KURALLARI

Spor İstanbul'un gönüllülük faaliyetlerinde yer alan topluluk, birlikte daha güçlü ve etkili olabilmek için belirlenen kurallara uymayı taahhüt eder. Topluluk kuralları, saygı, güvenlik, iş birliği, sorumluluk, yardımlaşma, gizlilik ve şeffaflık gibi değerlere dayanır. Bu kuralların amacı, her bir gönüllünün katkılarını en iyi şekilde yapabilmesi için güvenli, keyifli ve verimli bir ortamın sağlanmasını temin etmektir. Katılımcılardan kurallara uymaları ve birlikte çalışmalarını beklenir, böylece Spor İstanbul'un toplumsal dayanışma ve spor sevgisi misyonu başarıyla yerine getirilebilir.

Genel Davranışlar

- Spor İstanbul değerlerini korumak için gayret gösterilmeli, saygın hareket edilmelidir.
- Verilen görevin yerine getirilmesinde gerekli özveri ve disiplin sağlanmalıdır.
- Kuruma ait malzemeler, hizmetler ve diğer kaynaklar sorumlu bir şekilde kullanılmalıdır.

Birlikte Çalışmak

- Hedefe ulaşılması yönünde Spor İstanbul Personeli ve gönüllülerimiz iş birliği ile hareket etmelidir.
- Herhangi bir işlemi icra ettiğimiz esnada görevimizi aksatacak sohbet ve hareketlerden kaçınılmalıdır.
- Birlikte çalışılan tüm gönüllü arkadaşlarımızın fikirlerine saygı duyulmalıdır.

Topluluk Kurallarına Uyumluluk

- Spor İstanbul Gönüllülüğünü temsil eden bir kıyafet giyildiğinde tutum ve davranışlara özen gösterilmeli, spor kültürüne aykırı davranışlardan kaçınılmalıdır.
- Topluluk İlişkileri Çalışanları ve güven kişisi/kişileri kurallara uyumluluğu gözetmede sorumludur. Kurallara uyulmadığının görülmesi üzerine gerekli prosedür devreye alınır.
- Gönüllülerimiz şikâyete konu olabilecek bir kural ihlali gördüğünde bu durumu güven kişisine ivedilikle bildirmelidir.

İLKELERİMİZ

Spor İstanbul ve Spor İstanbul Gönüllüleri görevlerini yerine getirirken, yetkilerini kullanırken hem Spor İstanbul Gönüllü Taahhütnamesine hem de aşağıdaki temel ilkelere bağlı kalır.

• Eşitlik ve Kapsayıcılık

Spor İstanbul ve Gönüllüleri, insanların dini inancına, ırkına, etnik kökenine, yaşına, sosyal durumuna, siyasi görüşüne, cinsel yönelimine, fiziksel durumuna göre kişilere karşı nefret, şiddet, provokatif, önyargılı ve aşağılayıcı söz ve davranıştan kaçınır, insanlar arasında ayırım gözetmez. Kendisinden farklı olsa bile, kişilerin değer yargılarına, tutumlarına, kanılarına ve geleneklerine duyarlı ve hoşgörülü davranır. İnsan hak ve özgürlüklerine aykırı veya kısıtlayıcı muamele yapmaz, fırsat eşitliğini engelleyici davranış ve uygulamada bulunmaz.

• Güvenlik

Gönüllülerin ve diğer katılımcıların güvenliği, Spor İstanbul için her zaman önceliklidir. Olası risk durumlarında acil önlemler alınır.

• Gizlilik ve Güvenilirlik

Başta Spor İstanbul ve gönüllüler olmak, ancak bunlarla sınırlı kalmamak üzere erişilen gizli bilgilere, kişisel bilgilere saygı gösterilir, gönüllülerin ve diğer katılımcıların kişisel bilgileri gizli tutulur ve kimse ile paylaşılmaz.

• Sosyal Sorumluluk

Topluma ve tüm gönüllülere saygılıdır. Sportif etkinliklerin yanı sıra toplumsal yaşamın her alanında hizmet vermeye kendini adanmıştır. Topluluk içinde açık ve etkili iletişim kurulması, bilgi paylaşımı desteklenir ekip çalışması teşvik edilir.

• Amaç Birliği

Başta İstanbul olmak üzere tüm Türkiye özelinde sporda gönüllülüğünü arttırmak ve olimpiyat hedefinin en önemli parçalarından biri olan gönüllülüğü üst seviyelere taşımaktır.

• Tarafsızlık

Yasallık, adalet, eşitlik ve dürüstlük ilkeleri doğrultusunda hareket eder. Takdir yetkisini her türlü ideolojiden ve siyasi görüşten uzak, tarafsızlık ve eşitlik ilkelerine uygun olarak kullanır Gönüllüler görevlerini yerine getirirken dil, din, inanç, siyasi düşünce, ırk, cinsiyet ayrımı yapmaz.

• Motivasyon

Gönüllülerimizin motivasyonunu aktif tutmak adına, sadece gönüllülerimizi kapsayan çeşitli etkinlikler organize edilir. Bunların yanı sıra kişisel gelişime fayda sağlayacak eğitimlerle gönüllülerimize verdiğimiz değeri hep güncel tutulur.

Topluluk Kuralları ve İlkelerimize Verilen Değerin Takibi

Gönüllülerimiz, topluluk kurallarımız, ilkelerimiz ve Gönüllü Taahhütnamelemizin aynı zamanda takipçisidir. Karşılaşılan herhangi bir olumsuz durumda Topluluk İlişkileri Çalışanlarına veya güven kişisi/kişilerine başvurulması önerilir. Bütünlüğün bozulmasına sebebiyet verecek herhangi bir davranış ilgililere bildirilip bertaraf edilerek huzur ortamı sağlanır.