



# UYGULAMA EL KİTABI

## TOPLUM MERKEZİ UYGULAMA EL KİTABI

### **Yayına Hazırlayanlar:**

Ceyda Dumlupınar Gntay  
Yasmina Peker  
Nadide Nure Ersoy  
Ece Ceren Doęar  
Ebru zcan

### **ISBN:**

978-605-5599-58-4

Türk Kızılay Toplum Temelli G Programları Koordinatörlüğü

Ankara, Mayıs 2020

### **Yayıncı:**

Türkiye Kızılay Derneği  
Ata Sok. No: 32 Kızılay - ankaya - Ankara  
Kültür Bakanlığı Sertifika No: 20777

### **Basım Yeri:**

Gündem Ofset Matbaacılık  
Kazım Karabekir Cd. Efeler İş Merkezi  
No:89/13 Altındaę - Ankara  
Kültür Bakanlığı Sertifika No: 45812

### **Grafik Tasarım:**

Engin Aygün

Her hakkı Türk Kızılaya aittir. Kaynak gösterilerek alıntı yapılabilir. Kitabın bir kısmının ya da tamamının çoğaltılması için Türk Kızılaydan izin alınmalıdır.



TÜRK KIZILAY

TOPLUM MERKEZİ

# UYGULAMA EL KİTABI

# SUNUŞ

## Değerli Kızılay Dostları,

Bilgi, günlük hayatımızın en değerli öğelerinden biridir; başarılı bir iş hayatının ise temelidir. Francis Bacon, bilgiyi güç olarak tarif eder. Evet, bilgi bize pek çok kapıyı açan, pek çok şeyi başarmamızı sağlayan muazzam bir güçtür ama bilginin güce dönüşebilmesi için mutlaka sistematik hâle gelmesi gerekir.

İşte tam bu noktada, elinizde tuttuğunuz ya da ekranınızdan dijital bir kopyasını incelemekte olduğunuz Uygulama El Kitabı, 150. yılını geride bırakmış bir yardım geleneğinin, Toplum Temelli Göç Programları'na verdiği ilhamın eseri olan bilgilerin, sistematik hâle getirilmesini ifade ediyor.

Toplum Temelli Göç Programları'nın merkezde geliştirdiği ve yüzlerce profesyonelimiz ve gönüllümüzün sahada uyguladığı çalışmalar, hizmet verdiğimiz faydalanıcılarımızın hayatlarına olumlu katkılar sağlarken ortaya pek çok tecrübe çıkıyor. Bu tecrübeleri ortaya çıkaran iş süreçlerinin iyileştirilmesi ve deneyimlerin aktarılması, bizlere önemli sorumluluklar yüklüyor.

Bu sorumluluğun bir yansıması olan ve sayısız toplantı, saha araştırması, literatür taramasının ortaya çıkardığı bir ürün olarak Uygulama El Kitabı'nın hazırlanmasında, geçmişten günümüze çok sayıda insanın katkısından bahsetmek mümkün. Sözcüklerin sınırlılığı içerisinde bu önemli katkılardan sadece bir kısmını anabileceğim.

Sağladıkları destekler ile bu çalışmaların hayat bulmasına öncülük eden başta Onursal Başkanımız da olan Cumhurbaşkanımıza ve devletimizin ilgili tüm kurumlarına, ulusal ve uluslararası tüm destekçilerimiz ve paydaşlarımıza, birlikte bu insani hareketin bayrağını taşımaktan büyük onur ve mutluluk duyduğum Yönetim Kurulu Üyelerimiz, Yönetim Kurullarımız ve Genel Müdürlüğümüzün her kademedeki yönetici ve çalışanlarına, Toplum Temelli Göç Programları Koordinatörlüğümüzün tüm mensuplarına, Toplum Merkezlerimiz bünyesinde insani çabaları ile binlerce ihtiyaç sahibinin hayatlarına dokunan yöneticilerimiz, çalışanlarımız ve gönüllülerimize,

Mensubu olmaktan gurur duyduğum Türk Kızılay Ailesine,

ve gerçek varlık sebebimiz olan faydalanıcılarımıza sonsuz teşekkürlerimizi sunarım.

Bu önemli çalışmanın, ortaya koyduğumuz Kızılay Toplum Merkezi Modelinin yaşamasına, yaygınlaşmasına ve bu sayede daha pek çok ihtiyaç sahibine el uzatabilmemize vesile olmasını dilerim.

**Dr. Kerem Kınık**

Türk Kızılay Genel Başkanı ve  
Uluslararası Kızılhaç Kızılay Dernekleri  
Federasyonu Başkan Yardımcısı

# ÖN SÖZ

Türkiye’de, 2011 yılından bu yana Suriye krizi ile yaşanan yoğun göç akımı ile birlikte toplumda yeni ihtiyaçlar ve daha önce karşılaşılmamış zorluklar ortaya çıkmıştır. Bölgede oluşan bu duruma ve ihtiyaçlara cevap verebilmek adına ulusal, yerel ve uluslararası bazda büyük çabalar gösterilmiş ve gösterilmeye devam edilmektedir. Bu çabalar içerisinde Türkiye Kızılay Derneğinin (Türk Kızılay) Suriye krizi sebebi ile yerinden edilmiş ve Türkiye’de hayatlarına devam eden kişilere yönelik geniş bir yelpazede sunduğu hizmetler önemli bir rol oynamaktadır. Türk Kızılay, süregelen bu insani krizde farklı içerikteki ihtiyaçları belirleyerek bu ihtiyaçların giderilmesine yönelik ulusal düzeyde çözüm arama, devlet yapısına hızlıca adaptasyon sağlama, hizmet geliştirme ve nihai olarak da bu ihtiyaçların sürdürülebilir bir biçimde karşılanması veya ihtiyaç kategorisinden çıkarılmasına yönelik birçok farklı çalışma yürütmektedir. Yürütülmekte olan bütün bu çalışmalar içerisinde Türk Kızılay bünyesinde kurulmuş olan Toplum Merkezlerinin faaliyetleri ön plana çıkmaktadır.

Genel olarak Toplum Merkezleri, toplumun ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda çeşitli konularda katkı sağlamak amacı ile kurulan ve toplumundaki farklı grup ve bireyleri bir araya getiren yapılardır. Tipik olarak doğal bir afetin yaralarını sarmak, toplumun belirli bir veya birden fazla grubuna yönelik destek mekanizmaları geliştirmek, toplumdaki birey ve gruplara belirli bir veya daha fazla alanda hizmet sunmak, toplumu güçlendirmek ya da sadece özelleştirilmiş olarak sağlık, eğitim, gelir getirici faaliyetler, sosyal uyum, kültür, sanat gibi konularda faaliyet göstermek amacı ile sıklıkla bu yapılara başvurulmaktadır. Tamamen toplumun ihtiyaçları ve/veya beklentileri doğrultusunda şekillenen bu yapılar, farklı çevresel koşullar altında toplumda birey ve/veya grupların kendi inisiyatifleri ile kurulabileceği gibi farklı kurumsal inisiyatifler ile de kurulabilmekte ve farklı fiziksel koşullarda inşa edilebilmektedir.

Türk Kızılay, acil durum ve afet müdahale kapsamında Toplum Merkezi yapılarına zaman zaman başvurmuştur. 1999 Marmara Depremi sonrasında Türkiye’de depremde etkilenen bölgelerde Toplum Merkezleri kurmuş ve depremzedelere yönelik psikososyal destek faaliyetlerini bu Toplum Merkezleri aracılığıyla üstlenmiştir. Sonrasında yine afet ve acil durum kapsamında Pakistan, Endonezya ve Sri Lanka’da da Toplum Merkezleri kurarak psikososyal destek çalışmaları yürütmüş ve yürütmeye devam etmektedir. Suriye krizi ile beraber bu deneyimlerinden yola çıkarak kurulan yeni Toplum Merkezleri ile toplumda zarar görebilir kişilere yönelik çeşitli müdahale ve güçlendirme programları yürütmektedir. Kurulan yeni Toplum Merkezleri, Türkiye Cumhuriyeti Devleti’nin göç stratejileri ve politikalarını desteklemeye yönelik yapılar olarak toplumda zarar görebilir kişilere destek sağlamakla birlikte, belirlenen politikaların gerçekleştirilmesine ve karar verici mercilere bilgi ve deneyim aktarımı sağlanmasına da destek olmaktadır.

Suriye krizine müdahale kapsamında Türk Kızılay ile birlikte Türkiye’de birçok ulusal ve uluslararası insani yardım örgütü de farklı bölgelerde Toplum Merkezleri kurarak çeşitli alanlarda faaliyet göstermeye başlamıştır. Günümüzde de devam eden bu çalışmalar kapsamında zaman zaman karşılaşılan birtakım sağlıklı uygulamalar ve müdahaleler, Toplum Merkezleri aracılığı ile yürütülen faaliyetlerin kontrollü ve insani değerlere uygun şekilde standardizasyonuna yönelik yeni bir ihtiyacı ön plana çıkarmaktadır. Hâlihazırda bu Toplum Merkezlerinin toplumun en zarar görebilir gruplarına ve özellikle çocuklara da hizmet sağladıkları göz önünde bulundurulduğunda; uygun olmayan müdahalelerin doğurabileceği sonuçların hem insani açıdan hem de ülke politikaları açısından ciddi tehditler oluşturabildiği görülmektedir.

Türk Kızılay, benzer yapılardaki standardizasyon eksiklerinin giderilmesi, kontrolün sağlanması ve zarar görebilir gruplara yönelik risk oluşturabilecek durumların oluşmaması adına profesyonel yapılarla bu çalışmaların yürütülmesi gerektiği kararını, gerekli savunuculuk ve kapasite geliştirme çalışmalarının ardından, ilgili Bakanlıkların yönlendirmesi ile almıştır. Bu karar doğrultusunda, Türk Kızılay olarak bir yandan paydaşlara sağlanan eğitimler vasıtası ile faaliyetler esnasında dikkat edilmesi gereken hususların özenle altı çizilirken bir yandan da ilgili Bakanlıklar ile karşılaşılan risklerin ortadan kaldırılmasına yönelik denetim mekanizmaları konusunda istişarelerde bulunulmuştur. İlgili Bakanlıklar da öncelikle Türkiye'nin en büyük yardım örgütü olması hasebiyle Türk Kızılayın yönlendirici bir standart oluşturarak Türkiye'deki kamu modeli olan Toplum Merkezi modelini, özellikle uygulama prensipleri, ilkeleri ve insani yardım standartları doğrultusunda kamuoyu ile paylaşmasını talep etmiştir.

İnsani yardım ve güçlendirme hizmetleri kesintisiz devam eden Türk Kızılayın önemli misyonlarından biri de deneyimini ve bilgi birikimini Uluslararası Kızılhaç Kızılay Hareketi içerisindeki kardeş kurumlarına, ulusal ve uluslararası iş ortaklarına, kamu kurumlarına, alanda faaliyet gösteren diğer STK'lara ve Türk toplumuna aktarmaktır. Elinizde tuttuğunuz bu kitap 151 yıllık insani yardım deneyimi üzerine inşa edilmiş olan; Toplum Temelli Göç Programları Koordinatörlüğünün zarar görebilir topluluklara yönelik üstlendiği misyonu yerine getirmek üzere gerçekleştirdiği dört yıllık çalışmasının bir özeti ve bu yolculukta edinilmiş deneyimlerinin aktarımının bir parçasıdır. Bir avuç idealist insanla 1868 yılında hizmete başlayan ve bugün ulaştığı milyonlarca gönüllüsü, milyonlarca faydalanıcısı, binlerce personeli, yüzlerce şubesi ve onlarca delegasyonu ile Türk Kızılay olarak burada sunduğumuz çalışmayla, yurt içinde ve yurt dışında sunduğumuz tüm insani yardım hizmetlerinde sahada yönettiğimiz krizlerden, el verdiğimiz faydalanıcılarımızdan ve birlikte hareket ettiğimiz paydaşlarımızdan öğrenerek 151 yıl içerisinde geliştirdiğimiz ilke ve standartları temel alarak ülkemize ve dünya literatürüne katkı sağlamayı hedeflemekteyiz.

Bu kitapta Türkiye'de hizmet verdiğimiz dönemdeki geçerli çevresel koşullar ve ihtiyaçlara uygun faaliyetlerimizi sunmuş bulunmaktayız. Ancak başta da belirttiğimiz gibi, Toplum Merkezleri çok farklı ihtiyaçlar doğrultusunda farklı amaçlarla kurulabilen ve farklı fiziksel imkânlarla sahip olabilen yapılardır. Örneğin kentlerin yok edildiği bir ortamda bir insani yardım çalışanı pekâlâ iki ağaç arasındaki bir alanda da bir Toplum Merkezi kurabilir. Türk Kızılay Toplum Merkezleri de yerel ihtiyaçlar doğrultusunda birbirinden farklılık göstermektedir. Bu açıdan Bölüm 4 ve Bölüm 5'te detaylarını bulabileceğiniz Çalışma Yapısı, Stratejik Planlama, Toplum Merkezi Kurulumu ve programların uygulanması aşamalarında bu yerel ve bölgesel farklılıkların nasıl yansıtılabileceği konusunda bilgi sağlamaya çalıştık. Bu çalışmada Türk Kızılay Toplum Merkezi modeli anlatılmakla birlikte, okuyucunun kendi çalıştığı örgütün ya da el vermek istediği farklı insani krizlerin ihtiyaçları doğrultusunda programlarını uyarlayıp farklı modeller içerisinde sunabilmesine imkân verecek esneklikte olmasına özen göstermeye çalıştık. Kitap ile ilgili çalışmamızı yaparken mümkün olduğunca şeffaf bir şekilde örnek dokümanlardan birkaç tanesini bu alanda çalışan insani yardım örgütlerine, çalışanlarına, kamu kurum ve personellerine destek sağlaması için paylaşıyoruz. Bu kitapta ele alınan her standart birçok öğrenilmiş dersi de beraberinde getirdiği için bu alanda sıfırdan başlayacak bir uygulamacı için destekleyici ve ilham verici bir rehber olacağına inanıyoruz.

Aynı zamanda bu tarz önemli ve geniş kapsamlı bir konuda standartların sadece Türk Kızılayın çalışmalarıyla geliştirilemeyeceğinin de bilinci içerisindeyiz. Bilhassa sahada faaliyet gösteren Sivil Toplum Kuruluşu, üniversiteler, araştırma kuruluşları, bağımsız araştırmacılar, özel sektör temsilcileri, kamu kurumları gibi çalışmayı kullanmak isteyen herkesin katkı sağlamalarına olanak verecek ve standartların uygulanması konusunda paydaşlarımıza destek verecek bir ekip oluşturarak, sürekli gelişim prensibi doğrultusunda kitabın gözden geçirilmesine imkân sağlayacak altyapıyı da oluşturmuş bulunmaktayız. Dolayısıyla bu kitabı yaşayan bir kitap olarak değerlendirerek bütün eleştiri, öneri, görüş ve iyi uygulama örneklerini toplummerkezleri@kizilay.org.tr mail adresine göndererek ülkemiz adına bu literatürün geliştirilmesine katkı sağlamanızı önemle rica ederiz.

# ve teşekkürlerimiz

Her adımda Türk Kızılay olarak tüm uygulamalarımızı yeniden gözden geçirmemizi ve daha iyi bir insani yardıma ulaşılması adına bu standartlarımızı yükseltmemizi, gelişmemizi sağlayan ve kitap içerisinde aktaracağımız deneyimleri birlikte edindiğimiz bütün faydalanıcılarımıza,

Değerli iş birlikleri sayesinde yüz binlerce faydalanıcıya sistematik ve kapsamlı bir şekilde erişip hizmet sunabilme imkânı yakalayabildiğimiz paydaşlarımız olan **Türkiye Cumhuriyeti Devleti'nin değerli kurumlarından;**

Cumhurbaşkanlığı FRIT  
Koordinasyon Ofisine,  
Afet ve Acil Durum Yönetimi  
Başkanlığı ve İl Müdürlüklerine,  
Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler  
Bakanlığı, ilgili İl Müdürlükleri,  
bağlı Sosyal Hizmet Merkezleri,  
Sosyal Yardımlaşma ve  
Dayanışma Vakıfları, Sevgi Evleri,  
Çocuk Destek Merkezleri, Şiddet  
Önleme Merkezleri, Uluslararası  
İş Gücü Genel Müdürlüğüne,  
İŞKUR Genel Müdürlüğü ve İl ve  
İlçe Müdürlüklerine,  
KOSGEB ve bağlı il müdürlükleri,  
Sosyal Güvenlik Kurumu ve bağlı  
il Müdürlüklerine,  
İçişleri Bakanlığına,  
Göç İdaresi Genel Müdürlüğü ve  
ilgili İl Müdürlüklerine,  
İl ve İlçe Mülki İdarelerine (Valilik

ve Kaymakamlıklar),  
Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel  
Müdürlüğü ve ilgili İl Müdürlükleri;  
Emniyet Güvenlik Müdürlüğü,  
İlçe Müdürlükleri ve Çocuk  
Şubelerine,  
Millî Eğitim Bakanlığı ve ilgili  
İl ve İlçe Müdürlükleri, Halk  
Eğitim Merkezleri, Geçici  
Eğitim Merkezleri, Özel Eğitim  
Uygulama Merkezleri, Rehberlik  
ve Araştırma Merkezleri, İlk,  
Orta ve Lise düzeyinde MEB  
Okullarına,  
Sağlık Bakanlığı, Kamu  
Hastaneleri Genel Müdürlüğü,  
Halk Sağlığı Müdürlükleri,  
KETEM, Sağlıklı Yaşam  
Merkezleri, Çocuk İzlem Merkezi,  
ilgili Göçmen Sağlığı Merkezleri  
ve Toplum Sağlığı Merkezlerine

Tarım ve Orman Bakanlığı ve  
bağlı İl Müdürlükleri, Tarımsal  
Araştırmalar ve Politikalar Genel  
Müdürlüğü ve bağlı Araştırma  
Enstitülerine,  
Gençlik ve Spor Bakanlığı ve  
ilgili İl Müdürlükleri, Gençlik  
Merkezlerine,  
Adalet Bakanlığı ve Cumhuriyet  
Başsavcılıkları, Ceza ve İnfaz  
Kurumlarına,  
Dışişleri Bakanlığına,  
Diyanet İşleri Başkanlığı ve bağlı  
İl Müftülüklerine,  
Çevre ve Şehircilik Bakanlığı  
ve bağlı Millî Emlak Genel  
Müdürlüğü ve ilgili İl  
Müdürlüklerine,

Gerçekleştirilmiş ve devam eden hizmetlerimizin mümkün olmasını sağlayan **fon sağlayıcılarımız;**

Avrupa Birliği Türkiye  
Delegasyonuna,  
Avrupa Sivil Koruma ve İnsani  
Yardım Genel Müdürlüğüne  
(ECHO),  
Uluslararası Kızılhaç Kızılay  
Dernekleri Federasyonuna  
(IFRC),

Dünya Bankasına,  
Danimarka Kızılhaçına,  
Norveç Kızılhaçına,  
Alman Kızılhaçına,  
Lüksemburg Kızılhaçına,  
Japon Hükûmetine (Japon  
Büyükelçiliği)  
Birleşmiş Milletler Çocuklara

Yardım Fonuna (UNICEF),  
Birleşmiş Milletler Mülteci Yüksek  
Komiserliğine (UNHCR),  
Uluslararası Göç Örgütüne  
(IOM),  
Dünya Gıda Programına (WFP),  
Qatar Charity'e,

Toplum Merkezlerinin daha etkin olarak ihtiyaçları gidermesi ve faydalanıcılarına destek vermesini sağlayan

**ortak çalışma yürüttüğümüz kurum ve kuruluşlara;**

Adana Barosuna,  
Afgan Mültecilerle Yardımlaşma  
ve Dayanışma Vakfına,  
Akçakale Belediyesine,  
Akdeniz Belediyesine,

Al Risale Derneğine,  
Ankara Barosuna,  
Ankara Büyükşehir Belediyesine,  
Ankara Sosyal Bilimler  
Üniversitesine,

Ankara Üniversitesi Eğitim  
Fakültesi Sınıf Öğretmenliği  
Bölümüne,  
Ankara Alkol ve Madde Bağımlılığı  
Tedavi ve Eğitim Merkezine,

Anne ve Bebek Ruh Sağlığı  
Derneğine,  
Anne Çocuk Eğitim Vakfına  
(AÇEV),  
Arama Kurtarma Moral Destek  
(AKMOD) Gönüllü İtfaiyecilik  
Birimine,  
Artuklu Belediyesine,  
Artuklu Üniversitesine,  
Asil Vakfına,  
Aziz Mahmut Hüdayi Vakfına,  
Bağcılar Belediyesine,  
Başkent Üniversitesi Sosyal  
Hizmet Bölümüne,  
BEDESTEM'e,  
Beyazay Derneğine,  
Bilgi Üniversitesi Çocuk  
Çalışmaları Birimine,  
Bir İz Derneğine,  
Birleşmiş Kentler ve Yerel  
Yönetimler Ortadoğu ve Batı Asya  
Bölge Teşkilatına,  
Birleşmiş Milletler Kalkınma  
Programına (UNDP);  
Birleşmiş Milletler Nüfus Fonuna  
(UNFPA),  
Bursa Büyükşehir Belediyesine,  
CARE Sivil Toplum Kuruluşuna,  
Çağ Üniversitesi Psikoloji  
Bölümüne,  
Çeviri Derneği, Çocuk Haklarını  
Koruma Platformuna,  
Çocuk İzlem Merkezine,  
Çok Amaçlı Toplum Merkezine  
(ÇATOM),  
Çukurova Üniversitesi İngilizce  
Öğretmenliği Bölümüne,  
Danimarka Mülteciler Konseyine  
(DRC),  
Darülaceze Başkanlığına,  
Davranış Bilimleri Enstitüsüne,  
Doğum İçin El Ele Derneğine,  
Dosteli Derneğine,  
Dünya Doktorlarına,  
Elbir Derneğine,  
Engelsiz Yaşam Merkezine,  
Erciyes Üniversitesine,  
Esenler Belediyesine,  
Eyyübiye Kaymakamlığı,

Eyyübiye Belediyesine,  
Feth-Der'e,  
Gaziantep Barosuna,  
Gaziantep Büyükşehir  
Belediyesine,  
Gaziantep Esnaf ve Sanatkarları  
Odaları Birliğine,  
Genç Hayat Vakfına,  
Habibullah Gerede Vakfına  
(HAGEV),  
Habitat Derneğine,  
Hacettepe Üniversitesi Göç ve  
Siyaset Uygulama ve Araştırma  
Merkezine,  
Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik  
Fakültesine,  
Hacettepe Üniversitesi Kadın  
Sorunları Uygulama ve Araştırma  
Merkezine,  
Hacettepe Üniversitesi Sosyal  
Hizmet Bölümüne,  
Hâliye Belediyesi,  
Harran Üniversitesine,  
Hatay/Reyhanlı Barosuna,  
Hazar Eğitim Kültür ve Dayanışma  
Derneğine,  
International Concern World  
Wide'e,  
Internatioonal Medical Corps'a  
(IMC),  
İnfak Vakfına,  
İnsan Kaynağını Geliştirme  
Vakfına,  
İnsan Psikososyal Destek  
Derneğine,  
İnsani Gelişim Vakfına (İNGEV)  
İstanbul Ayakkabıcılar Odasına,  
İstanbul Büyükşehir Belediyesine,  
İstanbul Medeniyet  
Üniversitesine,  
İstanbul Medipol Üniversitesine,  
İstanbul Şehir Üniversitesine,  
İstanbul Üniversitesine,  
İstanbul, Mimar Sinan Vakfına,  
İzmir Barosuna,  
Kadın Dayanışma Vakfına,  
Kadın Destek Derneğine,  
Kahramanmaraş Büyükşehir  
Belediyesi, Kahramanmaraş

Sütçü İmam Üniversitesine,  
Kalbi Selim Derneğine,  
Karaköprü Belediyesine,  
Karatay Üniversitesine,  
Kardeşlik Ekibi Derneğine,  
Kariyer Danışmanlığı ve  
İnsan Kaynaklarını Geliştirme  
Derneğine,  
Kâtip Çelebi Üniversitesine,  
Keçiören Belediyesi Göçmen  
Hizmetleri Merkezine,  
Keramet Ilıca Yardımlaşma ve  
Dayanışma Derneğine,  
Kilis 7 Aralık Üniversitesine,  
Koç Üniversitesine,  
Konya Barosuna,  
Konya Büyükşehir Belediyesine,  
Konya Gökcem Down Cafeye,  
Konya Sivil Yaşam Derneğine,  
Mardin Büyükşehir Belediyesine,  
Marmara Üniversitesine,  
Maya Vakfına,  
Mentor Derneğine,  
Merkez Selçuklu Hizmet ve Eğitim  
Vakfına,  
Mersin Büyükşehir Belediyesine,  
Mesleki Eğitim ve Küçük Sanayi  
Destekleme Vakfına,  
Mutlu Yuva Derneğine,  
Mülteci Danışma Merkezine,  
Mülteci Der'e,  
Mülteciler Derneğine,  
Necmettin Erbakan  
Üniversitesine,  
Okan Üniversitesine,  
Osmangazi Vakfına,  
Qatar Foundation'a,  
Raf&İHH Çocuk Yaşam  
Merkezine,  
Ravza Vakfına,  
Reform ve Değişim Derneğine,  
RET International'a,  
Reyhanlı Ata Misafirhanesine,  
Reyhanlı SAWA Otizm Merkezine,  
Rızk Derneğine,  
Ribat Eğitim Vakfına,  
Ruhizade Belediye Konağına,  
Sabancı Üniversitesine,  
Sancaktepe Belediyesine,



Selçuk Üniversitesine,  
Selçuklu Otizmlı Bireyler Eğitim  
Vakfına,  
Seyhan Belediyesine,  
Seyhan Gençlik-Girişimcilik  
Derneğine,  
Siverek Belediyesine,  
Sosyal Suriye Topluluğuna,  
Sultanbeyli Belediyesine,  
Suriye Engelliler Derneğine,  
Suruç Belediyesine,  
Şam Hayat Derneğine,  
Şam Yetimleri Derneğine,  
Şanlıurfa Barosuna,  
Şanlıurfa Büyükşehir  
Belediyesine,  
Şefkat-DER'e,  
TED Üniversitesine,  
Temel İhtiyaç Derneğine (TİDER),  
TEPAV, Türkiye, Ekonomi  
Politikaları Araştırma Vakfına,  
TOBB-ETÜ Üniversitesine,  
Toplum Gelişim Merkezi Eğitim

ve Sosyal Dayanışma Derneğine  
(TOGEMDER),  
Toplum Gönüllüleri Vakfına,  
Türkiye Aile Sağlığı ve Planlaması  
Vakfına,  
Türkiye Odalar ve Borsalar  
Birliğine,  
Türkiye Özel Sporcular Spor  
Eğitim ve Rehabilitasyon Derneği  
Özel Olimpiyatlar Türkiye'ye,  
Türkiye Sakatlar Derneği Konya  
Şubesine,  
Türkmen Göçmen Mülteci  
ve Sığınmacılarla Dayanışma  
Derneğine,  
Uludağ Üniversitesine,  
Uluslararası Doktorlar Derneğine  
(AİD),  
Uluslararası İnsani Yardımlaşma  
Derneğine,  
Uluslararası Kalkınma Yönetimine  
(İDEMA),  
Uluslararası Mavi Hilal Derneğine

(IBC),  
Uluslararası Özel İşletmeler  
Merkezine (CIPE),  
İzmir Gömlek ve Triko Benzerleri  
Odasına,  
Uluslararası Tıbbi Bakım ve  
Yardım Organizasyonları Birliğine  
(UOSSM),  
Umut Köprüsü Derneğine,  
United Work'a,  
WALD Türkiye'ye,  
WATAN Derneğine,  
Welt Hunger Hilfe'e (WHH),  
Yeryüzü Doktorlarına,  
Yeşilay Derneğine,  
Yıldırım Belediyesi Sosyal Destek  
ve Rehberlik Merkezine,  
Yıldırım Belediyesine,  
Yunus Emre Enstitüsüne,  
Yuva Derneğine,  
15 Temmuz Belediye Konağına,  
15 Temmuz Şehitler Konağına,

Gerek araştırmalarını gerekse bilgi birikimlerini ve görüşlerini bizlerle cömertçe paylaşan, ülkemizin değerli akademisyenlerine,

Özel sektör katkısı sağlayan iş ortaklarımız THY, TURKCELL, MANGO Tekstil A.Ş., SAP Türkiye, Kuveyt Türk Katılım Bankasına,

Hayırseverlikleri ile çalışmalarımızı destekleyen bireysel ve kurumsal tüm bağışçılarımıza,

Her gün işimizi daha iyi yapmak yönünde bizi cesaretlendiren, bizlere liderlik eden ve bu insani hareketin bayrağını her geçen gün biraz daha yükseğe taşıyan Genel Başkanımız Dr. Kerem Kınık'a, Yönetim Kurulu Üyelerimize, Genel Müdürümüz Dr. İbrahim Altan ve Genel Müdür Yardımcımız Alper Küçük'e,

Ve son olarak; 151 yıl boyunca gerçekleşen her bir insani yardım müdahalesinde payı olan; ancak özellikle bu kitabın odaklandığı dönem ve çalışmalar çerçevesinde özverili çalışmaları ile faaliyetlerin başarılı olmasını sağlayan tüm gönüllülerimize, Türk Kızılay yöneticilerine ve çalışanlarına en içten teşekkürlerimizi sunarız.

**TÜRK KIZILAY**

**TOPLUM TEMELLİ GÖÇ PROGRAMLARI KOORDİNATÖRLÜĞÜ**



# KIZILAY HAKKINDA

Türk Kızılay, tüzel kişiliğe sahip, özel hukuk hükümlerine tâbi, kâr amacı gütmeyen, yardım ve hizmetleri karşılıksız olan ve kamu yararına çalışan bir gönüllü sosyal yardım kuruluşudur. (Türk Kızılay Neler Yapıyoruz, 2019).

Kızılay, savaş alanında yaralanan ya da hastalanan askerlere ayırım gözetmeksizin yardım etmek arzusundan doğmuştur. 1868 yılında Osmanlı Yaralı ve Hasta Askerlere Yardım Cemiyeti adıyla kurulan Türk Kızılay, Türkiye'nin ve dünyanın en köklü sivil toplum kuruluşlarından biri olmasının yanı sıra dünyadaki insani yardım hareketinin de en önemli ve etkin aktörlerinden biridir (Kızılaycılık Uyum Eğitimi, 2018).

Türkiye'de ve dünyada, insani yardım hizmetinde model alınan, insanların en zor anlarında yanındaki kuruluş olmayı kendisine vizyon edinen Türk Kızılayın misyonu da proaktif bir kurum olarak afetlerde ve olağan dönemde ihtiyaç sahipleri ve korunmasızlara yönelik yardım sağlamak, toplumda yardımlaşmayı geliştirmek, güvenli kan teminini gerçekleştirmek ve zarar görülebilirliği azaltmaktır.

Kızılayın amacı, her nerede görülür ise, hiçbir ayırım yapmaksızın insan ızdırabını önlemeye veya hafifletmeye çalışmak, insanın hayatını ve sağlığını korumak, onun kişiliğine saygı gösterilmesini sağlamak ve insanlar arasındaki karşılıklı anlayışı, dostluğu, saygıyı, iş birliğini ve sürekli barışı getirmeye uğraşmaktır. Cenevre Sözleşmesi'ne taraf olan Türkiye Cumhuriyeti Devleti tarafından, Türk Kızılayın onursal başkanının Cumhurbaşkanı olması, Türk Kızılay Tüzüğü - madde 4, tüzüğünün Bakanlar Kurulu tarafından onaylanması; Dernekler Kanunu'ndaki özel yeri ve Türk Medeni Kanunu'nda kendisine yapılan atıf ile Türk Kızılay kamu yararına çalışan, devletin insani yardım politikalarını destekleyen özerk bir kuruluş olarak istisnai bir konumda olması kararlaştırılmıştır. Cenevre Sözleşmesi'nde adı geçen Kızılhaç Kızılay Hareketinin bir parçası olan Türk Kızılay, ulusal mevzuattan, Cenevre Sözleşmesi'nden ve uluslararası kuruluş amacından mütevellit savaş ve barış döneminde bazı sorumluluklar taşımaktadır.

Türk Kızılayın görevleri, savaşta, hükûmetin ilan ettiği olağanüstü hâllerde ve barışta olmak üzere ikiye ayrılmaktadır ve Türk Kızılay bu görevler çerçevesinde faaliyetlerini gerçekleştirmeye devam etmektedir (bk. EK 1 Türk Kızılayın Görevleri).

Bu görevler doğrultusunda, toplumsal dayanışmayı sağlamak, sosyal refahın gelişmesine katkıda bulunmak, yoksul ve muhtaç insanlara barınma, beslenme ve sağlık yardımı ulaştırmak gibi önemli görevler üstlenen ve birçok konuda da öncü olan Türk Kızılay; kan bağıışı ve temini, afet müdahale, sağlık, sosyal yardım, gençlik ve eğitim alanlarında hizmetler sunmaktadır. Aşağıda, Türk Kızılayın söz konusu fonksiyonlarına ilişkin özet bilgiler sunulmaktadır:



## Ulusal Afet

Türk Kızılay, yurt içinde meydana gelen doğal afetler sonrasında afetzedelere acil beslenme hizmeti sunmakta ve acil barınma konusunda ise devletin ilgili kurumlarının yanında yardımcı rol üstlenmektedir.

Türk Kızılay, afet müdahale ve afet lojistik sistemlerini ülke çapında yaygınlaştıran dünyanın en iyi afet örgütlenmelerinden birine sahiptir ve 9 Bölge, 23 Yerel Afet Müdahale ve Lojistik Merkezi sayesinde en kısa sürede afet alanına ulaşabilmektedir. Afet sonrası bölgedeki acil ihtiyaçları karşılamakta, beslenme alanında Mobil Ekmek Fırını, Mobil Mutfak ve Mobil İkram Araçları ile kaliteli ve hızlı hizmet sunarak afetzedelerin yanında olmaktadır.



### **Kan Hizmetleri**

Türk Kızılay, Türkiye'nin ihtiyacı olan kanın tamamını gönüllü ve sürekli bağışçılardan karşılamak için Ulusal Kan Temini Projesi'ni yürütmektedir. Bu proje için ülke genelinde 18 Bölge Kan Merkezi, 67 Kan Bağış Merkezi ve mobil kan bağış araçlarıyla 300'den fazla noktada hizmet vermektedir. Türk Kızılay, hasta güvenliği açısından kendisine bağışlanan her kanı modern laboratuvarlarda testlere tabii tutulmasının ardından, kan ihtiyacı olan kişilere verilmek üzere hastanelere ulaştırmaktadır. Türk Kızılay, güvenli kan temini konusundaki başarısını ilik nakli ve kök hücre tedavisi alanına da taşımış olup TÜRKÖK Projesi'ni Sağlık Bakanlığı ile ortaklaşa yürütmektedir.



### **Uluslararası Yardımlar**

Dünyanın farklı bölgelerinde milyonlarca insana yardım eli uzatarak insani yardımda önemli bir aktör hâline gelen Türk Kızılay, son 10 yılda 138 farklı ülkede doğal ve insan kaynaklı afetlere müdahale etmiş, ihtiyaç sahiplerinin barınma ve beslenme gibi temel ihtiyaçlarını karşılamının yanı sıra kalıcı refaha yönelik pek çok çalışmaya da imza atmıştır. İhtiyaç sahibi ülkelerdeki projelerini konut, okul, Toplum Merkezi, ibadethane, kamu tesisleri inşası, geçim kaynaklarının temini ve desteklenmesi, sağlık, eğitim, sosyal yardım, tarım ve sulama gibi alanlarda yoğunlaştırmıştır.



### **Sosyal Hizmetler**

Türk Kızılayın ülke genelinde hizmet veren şubeleri; 13 așevi, 3 huzurevi, 8 öğrenci yurdu, 5 giyim yardım merkezi ve kimsesizler evi ile mağdurların ihtiyaçlarına yönelik çözümler üretmektedir. Geliştirdiği örnek projelerle insan onurunu koruyarak sosyal yardım çalışmaları yürütmekte olan Türk Kızılay, Vekâletle Kurban Kesimi Kampanyası, Adak Kurban Kesimi, Zekât, Sevgi Bohçası, Özel Eğitim Sınıfları Projesi, büyük market zincirleriyle gerçekleştirilen iş birlikleri ve hayırseverlerin bağışlarıyla hazırlanan gıda paketleri ile ihtiyaç sahiplerine el uzatmaktadır.



### **İlk Yardım Hizmetleri**

Şubeleri bünyesindeki 32 İlk Yardım Merkezinde düzenlediği eğitim programları ile toplumda ilk yardım bilincinin yaygınlaşmasına çalışan Türk Kızılay, insanların acil durumlar karşısında doğru bilgi ve beceriyle gereken ilk yardım müdahalesini yapabilmelerini sağlamayı hedeflemektedir.



### **Eğitim ve Gençlik Hizmetleri**

Türk Kızılay tarafından yaz aylarında çocuklara ve gençlere yönelik faaliyete geçirilen kamplarda; yurt ve insan sevgisinin yanı sıra dayanışma, yardımlaşma, şefkat duyguları içinde sosyal durum ve davranışlarının gelişimine katkı sağlayarak Türk Kızılayın amaç ve ilkelerine uygun yapıcı ve yaratıcı çalışmalarda bulunmaktadır.



### **Mineralli Su İşletmeleri**

Kızılay Maden Suyu, 17 Ekim 1926 tarihinde gelir getirmesi ve kamu yararına kullanılması amacıyla Ulu Önder Atatürk tarafından Kızılaya bağışlanmıştır. Kızılay Maden Suyu'nun satışından elde edilen gelirin fazlası Türk Kızılayın sosyal yardım ve afet müdahale hizmetlerinde kullanılmaktadır. Kızılay, Türkiye'nin ilk, günümüzün ise en modern mineralli su fabrikası olan Afyon Mineralli Su Fabrikası ve 2014 yılında Erzincan'da kurduğu Mineralli Su Fabrikası ile ihracat ağını her geçen gün geliştirmektedir.



### **Barınma Sistemleri**

Türk Kızılayın çadır üretim tesislerinin ana amacı, sunduğu yeni ve modern modeller ile her türlü doğal ve insan kaynaklı acil durumlarda kullanılan geçici barınma ihtiyaçlarını en hızlı şekilde karşılamaktır. Barınma Sistemleri'nin ürün satışından elde edilen gelirin fazlası Türk Kızılayın sosyal yardım ve afet müdahale hizmetlerinde kullanılmaktadır.



### **Göç Hizmetleri**

Türk Kızılay Göç Hizmetleri altında, dil, din, ırk ayrımı yapmaksızın ülkemiz sınırları içerisinde kayıt altında bulunan tüm yabancılara yönelik insani yardım faaliyetleri yürütülmektedir. İçişleri Bakanlığı Göç İdaresi Genel Müdürlüğü, AFAD, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu (IFRC) ve Birleşmiş Milletler ajansları gibi göç alanında hizmet veren kurum ve kuruluşlar ile iş birliği ve koordinasyon içerisinde çalışılmaktadır. Bu kapsamda Türk Kızılay, ülkemizde bulunan ve yardıma muhtaç durumda yaşayan tüm yabancılara yönelik acil yardım ile uyum ve bütünleşme hizmetleri verilmesi, aynı ve nakdi yardım sağlanması, proje ve programların geliştirilmesi ve uygulanmasından sorumludur.

Türk Kızılay, Suriye Ülke Alan Koordinatörlüğü, Nakit Temelli Destek Koordinatörlüğü, Çocuk Programları Koordinatörlüğü ve Toplum Temelli Göç Programları Koordinatörlüğü, kabul ve barınma ile geri gönderme merkezlerinde sunulan hizmetlerle ülkemizin bu alandaki kalkınma stratejilerini insan odaklı olarak desteklemektedir.



Türk Kızılay Ulusal Dernek olarak bütün bu görevlerini ve hizmetlerini Uluslararası Kızılhaç Kızılay Hareketi içerisinde dayanışmayla gerçekleştirmektedir.

## ULUSLARARASI KIZILHAÇ KIZILAY HAREKETİ

Uluslararası Kızılhaç Kızılay Hareketi afet, çatışma, sağlık ve sosyal sorunlar sebebiyle yardıma ihtiyaç duyan kişilere yardım eden 80 milyon kişilik bir insani yardım ağıdır. Bu ağ, üç ana bileşenden oluşmaktadır (IFRC, 2019):

- Uluslararası Kızılhaç Kızılay Dernekleri Federasyonu (IFRC)
- Uluslararası Kızılhaç Komitesi (ICRC)
- 191 üye Ulusal Dernek



Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Hareketi inanç, dil, din, ırk, toplumsal sınıf veya politik görüş farkı gözetmeksizin insan hayatı ve sağlığını korumak, insan onuruna saygı gösterilmesini sağlamak, insan acılarını önlemek ve dindirmek amacıyla kurulmuş dünyanın en büyük insani yardım ağıdır. Temelde afetlerden ve çatışmalardan etkilenen insanlara koruma ve yardım hizmetleri sağlayan Hareket insanlık, ayırım gözetmemek, tarafsızlık, bağımsızlık, gönüllü hizmet, birlik, evrensellik temel ilkeleriyle çalışmalarında evrensel bir temel oluşturmaktadır.

Hareket içerisindeki yönetim ve koordinasyon Delegeler Konseyi, Uluslararası Konferans ve Daimi Komisyon ile sağlanır. Delegeler Konseyi her iki senede bir toplanarak ortak yardım hususlarında stratejileri belirlemektedir. Ayrıca her dört senede bir Kızılhaç ve Kızılay Uluslararası Konferansı düzenlenir. Konferansta tüm Ulusal Dernekler bir araya gelerek insani yardım konuları üzerinde istişarelerde bulunur ve Federasyon başkanı ile yeni yönetimini seçer. Cenevre Sözleşmesi'ne taraf devletlerin temsilcileri de konferansa katılım sağlamaktadır.

Daimi Komisyon, konferansın mütevelli heyeti olarak görev yapmakta ve toplantılar arasındaki çalışmalara stratejik rehberlik sunmaktadır. Ayrıca Hareket ortakları arasında eş güdümü teşvik etmekte, konferans kararlarının uygulanmasını kolaylaştırmakta ve Hareket ile ilgili tüm konuları incelemektedir. Uluslararası Konferans'a ek olarak her iki yılda bir iki önemli toplantı daha yapılmaktadır; tüm üye Derneklerin delegelerinden oluşan Genel Kurul ile Uluslararası Kızılhaç Kızılay Dernekleri Federasyonu, Uluslararası Kızılhaç Komitesi ve Ulusal Dernekleri bir araya getiren Delegeler Konseyidir.

Uluslararası Kızılhaç Kızılay Hareketi ile ilgili detaylı bilgi için:

<https://www.ifrc.org/en/who-we-are/the-movement/>



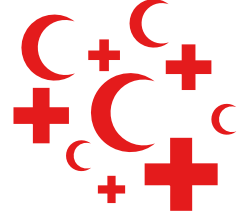


## ULUSAL DERNEK

Ulusal Dernek, ICRC tarafından tanınmış Uluslararası Kızılhaç Kızılay Hareketinin temel ilkeleri ile uyumlu ve bulunduğu ülkede destekçi statüsünün tanındığı sivil toplum kuruluşudur. Harekette bahsi geçen üç ana bileşenden birini oluşturmaktadır.

Ulusal Derneklerin ana rollerinden biri, statüsü gereği afette ilk müdahale hizmetlerini sağlamaktadır. Sıklıkla, hükümetleri tarafından yasal olarak belirlenmiş afet müdahale rolleri bulunmaktadır. Bu müdahale; arama kurtarma operasyonu, afetten etkilenmiş ve yaralı kişilerin tahliye edilmesi, sığınakların yönetimi, aile bağlarının yeniden tesisi, ambulans servisinin işletimi ya da ölü bedenlerin geri alınması ve tahliye edilmesi gibi hizmetleri içerebilmektedir. Ulusal Dernekler ayrıca halk sağlığı ve psikososyal destek de sağlamaktadırlar.

Çoğu Ulusal Dernekte gönüllülere afet döneminde yaralanmış kişilere destek olabilmeleri için ilk yardım eğitimi verilmektedir. Gönüllülere ayrıca ihtiyaçları değerlendirme, ihtiyaç sahiplerini tespit etme ve yardım dağıtma hususlarında da eğitimler sunulabilmektedir.



## ULUSLARARASI KIZILHAÇ KOMİTESİ (ICRC)

1863'te kurulan ICRC, 1949 Cenevre Sözleşmesi ve Ek Protokollerine ve ilaveten Uluslararası Kızılhaç Kızılay Hareketinin tüzüklerine dayanmaktadır. Bağımsız ve tarafsız bir organizasyon olarak ICRC, savaş ve silahlı şiddet mağdurlarına insani koruma ve yardım sunmakta, acil duruma müdahale etmekte ve ulusal yasaların uluslararası insancıl hukuk ile uyumlu olmasını desteklemektedir (ICRC, 2019).



# ICRC

Ana misyonu, silahlı çatışma veya diğer şiddet olaylarında mağdurların hayatlarını, onurlarını korumak ve yardım sunmak olan ICRC tarafsız, ayırım gözetmeyen ve bağımsız bir kuruluştur (ICRC, 2013).

Seville Anlaşması'na göre ICRC'nin IFRC ile birlikte üstlendiği sorumluluklar aşağıdaki gibidir (ICRC, 2003):

- Uluslararası yardım operasyonlarında genel hedefini mağdurlara erişim ve bağımsız ihtiyaç tespitini temel alarak belirlemek,
- Bu hedeflerin uygulanmasını yönetmek,
- Yardım operasyonu içerisindeki bütün faaliyetlerin etkin koordinasyonunu sağlamak,
- Kızılay Kızılhaç ortakları ile istişare için uygun mekanizmaları kurmak,
- Temel İlkeler ile uyumlu ve mağdurların yararına olacak durumlarda Uluslararası Kızılhaç Kızılay yardım operasyonları ile diğer (hükümet ya da hükümet dışı) kuruluşların insani faaliyetleri arasında koordinasyon sağlamak,
- Uluslararası yardım eylemi için temsilci olarak hareket etmek ve Kızılhaç ile Kızılay paydaşlarının kamu yararına müdahalesini formüle etmek,
- Yardım operasyonu için finansal kaynak geliştirmek üzere seferber olmak ve gerekli hâlde doğrudan ya da dolaylı olarak Kızılhaç Kızılay paydaşlarının faaliyetlerini de entegre edecek çağrılara çıkmak,
- Uluslararası yardım organizasyonu için seferber edilen kaynakların sağlam ve etkili biçimde işletilmesini temin etmek,
- Proje delegasyonları aracılığıyla katılımcı veya uygulayıcı Ulusal Dernekler ile ikili veya çok ortaklı iş birliği anlaşmalarını teşvik etmek.

### Özel Sorumlulukları:

- Çatışmanın bütün tarafları ile ilişki ve iletişim kurmak ve sürdürmek; bağımsızlık, tarafsızlık ve ayırım gözetmeme ilkelerine bağlı kalarak Uluslararası İnsancıl Hukuk hükümleri çerçevesinde mağdurlar için uluslararası yardım operasyonun yürütülmesi için gerekli bütün adımları atmak,
- Çatışmanın tüm tarafları ve Cenevre Sözleşmesi'nin imzacı devletlerine karşı uluslararası yardım operasyonundaki nihai sorumluluğu üstlenmek,
- İhtiyaç olabilecek hâllerde, sahada yardım operasyonu içerisinde yer alan personelin fiziksel güvenliğini, mümkün olan en yüksek derecede garanti altına alınması için bütün önlemleri belirlemek ve gerçekleştirmek,
- Kızılhaç ve Kızılay amblemlerin korunma amacıyla kullanımına dair kurallara uyulmasını sağlamak,
- Ulusal Dernekler ile istişare hâlinde, yardım operasyonunun gelişmelerine dair kamuoyu açıklaması düzenlemek.

ICRC ile ilgili detaylı bilgi için:

<https://www.icrc.org>



## ULUSLARARASI KIZILHAÇ VE KIZILAY DERNEKLERİ FEDERASYONU (IFRC)

1919'da kurulan IFRC, 191 üye Ulusal Dernek ile dünyanın en geniş insani yardım organizasyonudur. IFRC'nin vizyonu, insan ızdırabının dindirilmesi ve böylece insanlık onurunun sağlanması ve desteklenmesine ve dünya barışına katkıda bulunmaktır. Bu vizyona ulaşmak için Ulusal Derneklerin her çeşit insani yardım faaliyetlerine ilham vererek teşvik etmekte, kolaylaştırmakta ve desteklemektedir (IFRC, 1997).



IFRC, afet mağdurlarına yardımcı olmak için yardım operasyonları düzenlemekte ve üye Ulusal Derneklerin kapasitelerini güçlendirmeye yönelik kalkınma çalışmalarını bu yardım operasyonları ile birleştirmektedir. Federasyon insani değerlerin yükseltilmesi, afet müdahalesi, afet hazırlığı ve halk sağlığı olmak üzere dört temel alanda faaliyet göstermektedir.

Seville Anlaşması'na göre IFRC'nin ICRC ile birlikte üstlendiği sorumlulukları şunlardır:

- Uluslararası yardım operasyonlarında genel hedefi, mağdurlara erişim ve bağımsız ihtiyaç tespitini temel alarak belirlemek,
- Bu hedeflerin uygulanmasını yönetmek,
- Yardım operasyonu içerisindeki bütün faaliyetlerin etkin koordinasyonunu sağlamak,
- Kızılay Kızılhaç paydaşları ile istişare için uygun mekanizmaları kurmak,
- Temel İlkeler ile uyumlu ve mağdurların yararına olacak durumlarda Uluslararası Kızılhaç Kızılay yardım operasyonları ile diğer (hükümet ya da hükümet dışı) kuruluşların insani faaliyetleri arasında koordinasyon sağlamak,
- Uluslararası yardım eylemi için temsilci olarak hareket ederek Kızılhaç ve Kızılay paydaşlarının kamu yararına müdahalesini formüle etmek,
- Yardım operasyonu için finansal kaynak geliştirmek üzere seferber olmak ve gerekli hâlde doğrudan ya da dolaylı olarak Kızılhaç Kızılay paydaşlarının faaliyetlerini de entegre edecek çağrılara çıkmak,
- Uluslararası yardım organizasyonu için seferber edilen kaynakların sağlam ve etkili biçimde işletilmesini temin etmek,
- Proje delegasyonları aracılığıyla katılımcı veya uygulayıcı Ulusal Dernekler ile ikili veya çok ortaklı iş birliği anlaşmaları teşvik etmek.

Özel sorumlulukları:

- Üye olan ve faaliyette bulunan Ulusal Derneklerin Kızılhaç ve Kızılay Afet Yardımı kuralları ve ilkeleri (1995), Uluslararası Kızılhaç Kızılay Hareketi ve Hükümet Dışı Kuruluşların Afet Yardım Davranış Kuralları (1995) ile uyum içinde olmasını temin etmek,
- Ulusal Derneklere, tüm muhtemel yardım şekillerinin koordinasyonu ve örgütlenmesine imkân sağlamak amacı ile afet hakkında hızlı bilgilendirme sağlamak,
- Acil dönemlerin dışında, rehabilitasyon ve yeniden inşanın gerçekleşmesi için programların tasarlanması ve gelişmesini teşvik etmek ve diğer ülkelerin Ulusal Derneklerini bu amaç doğrultusunda seferber etmek,
- Uluslararası yardım operasyonunun sonlanmasının ardından kalan malzeme ve fonların kullanımı hakkında, ilgili ülkenin Ulusal Derneği ile anlaşarak ve donör Ulusal Derneklere danışarak karar vermek.

IFRC ile ilgili detaylı bilgi için:

<https://media.ifrc.org/ifrc/>

# İÇİNDEKİLER

|                                                                            |            |
|----------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>SUNUŞ .....</b>                                                         | <b>4</b>   |
| <b>ÖN SÖZ .....</b>                                                        | <b>5</b>   |
| <b>ve teşekkürlerimiz.....</b>                                             | <b>7</b>   |
| <b>KIZILAY HAKKINDA .....</b>                                              | <b>11</b>  |
| <b>BÖLÜM 1: EL KİTABI HAKKINDA .....</b>                                   | <b>22</b>  |
| 1.1. Amaç ve Kapsam .....                                                  | 23         |
| 1.2. Terimler ve Tanımlar .....                                            | 26         |
| 1.3. Kısaltmalar.....                                                      | 32         |
| <b>BÖLÜM 2: ARKA PLAN .....</b>                                            | <b>34</b>  |
| 2.1. Suriye Krizi ve Türkiye'ye Etkileri .....                             | 35         |
| 2.2. Türkiye'nin Suriye Krizi Yönetimi ve Kriz Yönetişim Yapısı .....      | 37         |
| 2.3. Uluslararası Kuruluşların Krize Müdahalesi .....                      | 44         |
| 2.4. Türk Kızılayın Krize Müdahalesi .....                                 | 50         |
| <b>BÖLÜM 3: TEMEL STANDART, İLKE VE DEĞERLER .....</b>                     | <b>58</b>  |
| 3.1. Temel İnsani Yardım İlkeleri.....                                     | 59         |
| 3.1.1. Uluslararası Kızılhaç Kızılay İlkeleri .....                        | 59         |
| 3.1.2. Türk Kızılay Kurumsal Değerleri .....                               | 61         |
| 3.1.3. Kızılhaç Kızılay Davranış Kuralları.....                            | 63         |
| 3.2. Temel İnsani Yardım Standartları ve Toplum Merkezi Uygulamaları ..... | 66         |
| <b>BÖLÜM 4: TOPLUM TEMELLİ GÖÇ PROGRAMLARI VE TOPLUM MERKEZLERİ .....</b>  | <b>72</b>  |
| 4.1. Türk Kızılay Toplum Merkezleri Tarihçesi .....                        | 73         |
| 4.2. Temel Bilgiler / Bir Bakışta Türk Kızılay Toplum Merkezleri .....     | 76         |
| 4.3. Toplum Temelli Göç Programları Amacı.....                             | 77         |
| 4.4. Yürütülen Ana Programlar .....                                        | 78         |
| 4.4.1. Koruma Programı .....                                               | 82         |
| 4.4.2. Sağlık ve Psikososyal Destek Programı .....                         | 85         |
| 4.4.3. Geçim Kaynağını Geliştirme Programı .....                           | 88         |
| 4.4.4. Sosyal Uyum Programı .....                                          | 90         |
| 4.5. Çalışma Yapısı .....                                                  | 95         |
| 4.6. Organizasyonel Yapı .....                                             | 96         |
| 4.7. Bütünleşik Program Yönetimi .....                                     | 102        |
| 4.8. Sürdürülebilirlik: Kriz Yönetiminden Kalkınmaya.....                  | 106        |
| <b>BÖLÜM 5: TOPLUM MERKEZİ UYGULAMA SÜREÇLERİ.....</b>                     | <b>114</b> |
| 5.1. Stratejik Faaliyet Planlama .....                                     | 118        |
| 5.1.1. İhtiyaç Analizi.....                                                | 118        |
| 5.1.2. Stratejik Önceliklerin Belirlenmesi .....                           | 122        |
| 5.1.3. Program Tasarımı .....                                              | 123        |
| 5.1.4. Faaliyet ve Bütçe Planlama .....                                    | 124        |
| 5.2. Kaynak Geliştirme .....                                               | 126        |
| 5.2.1. Fon Sağlama Stratejilerinin Belirlenmesi .....                      | 127        |
| 5.2.2. Proje Geliştirme & Fon Başvurusu .....                              | 128        |
| 5.3. Toplum Merkezi Kurulumu.....                                          | 132        |
| 5.3.1. Toplum Merkezi Açılış İhtiyacının Tespiti.....                      | 132        |
| 5.3.2. Hazırlıkların Yapılması ve Toplum Merkezi Kurulumu .....            | 134        |

|                                                                                      |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 5.4. Koruma Faaliyetlerinin Yürütülmesi .....                                        | 138        |
| 5.4.1. Bireysel Koruma Desteğinin Sağlanması .....                                   | 139        |
| 5.4.2. Koruma Seminerlerinin Verilmesi .....                                         | 145        |
| 5.5. Sağlık ve Psikososyal Destek Faaliyetlerinin Yürütülmesi .....                  | 147        |
| 5.5.1. Psikoeğitim ve Sağlık Seminerlerinin Uygulanması .....                        | 147        |
| 5.5.2. Sağlık Takibi ve Taraması .....                                               | 149        |
| 5.5.3. Bireysel Psikolojik Danışmanlık ve Psikoterapi Desteklerinin Sağlanması ..... | 151        |
| 5.5.4. Destek Grup ve Grup Terapi Çalışmaları .....                                  | 153        |
| 5.6. Geçim Kaynağını Geliştirme Faaliyetlerinin Yürütülmesi .....                    | 155        |
| 5.6.1. İş Gücü Piyasası Talep ve Arz Analizi .....                                   | 155        |
| 5.6.2. Profillendirme ve İç Yönlendirme .....                                        | 157        |
| 5.6.3. Mesleki Kursların ve Tarım Hayvancılık Eğitimlerinin Yürütülmesi .....        | 158        |
| 5.6.4. İstihdama Yönlendirme .....                                                   | 160        |
| 5.6.5. Girişimcilik Desteği .....                                                    | 162        |
| 5.7. Sosyal Uyum Faaliyetlerinin Yürütülmesi .....                                   | 165        |
| 5.7.1. Uyum Etkinliklerinin Yürütülmesi .....                                        | 165        |
| 5.7.2. Uyuma Yönelik Kurs ve Atölyelerin Yürütülmesi .....                           | 167        |
| 5.7.3. Danışma Kurulunun Yürütülmesi .....                                           | 169        |
| 5.7.4. Geri Bildirim ve Söylenti Takibi .....                                        | 171        |
| 5.8. Aile Bağlarının Yeniden Tesisi Hizmetlerinin Sunulması .....                    | 173        |
| 5.8.1. Aile Birleşimi .....                                                          | 174        |
| 5.8.2. Kayıp Araştırma .....                                                         | 175        |
| 5.8.3. Aile Mesajı İletimi .....                                                     | 176        |
| 5.9. İzleme, Değerlendirme ve Raporlama .....                                        | 177        |
| 5.9.1. Veri Yönetimi ve Raporlama .....                                              | 177        |
| 5.9.2. Kurumsal Performans İzleme ve Geri Bildirim .....                             | 180        |
| 5.10. Paydaş İlişkileri Yönetimi .....                                               | 182        |
| 5.10.1. Paydaş İş Birliği Yönetimi .....                                             | 182        |
| 5.10.2. Savunuculuk .....                                                            | 184        |
| 5.11. Gönüllü Yönetimi .....                                                         | 186        |
| 5.11.1. İhtiyaç Analizi ve Gönüllü Kabulü .....                                      | 186        |
| 5.11.2. Gönüllü Eğitimleri ve Faaliyetlere Katılım .....                             | 189        |
| 5.12. İletişim Yönetimi .....                                                        | 191        |
| 5.12.1. Stratejik İletişim Planı Yönetimi .....                                      | 191        |
| 5.12.2. İletişim Tasarımı .....                                                      | 193        |
| 5.12.3. Dijital Medya İletişim Yönetimi .....                                        | 194        |
| 5.12.4. Etkinlik Yönetimi .....                                                      | 195        |
| <b>SONUÇ .....</b>                                                                   | <b>197</b> |
| <b>EKLER .....</b>                                                                   | <b>198</b> |
| Ek-1. Türk Kızılayın Görevleri .....                                                 | 198        |
| Ek-2 Örnek Form ve Raporlar .....                                                    | 203        |
| <b>REFERANSLAR .....</b>                                                             | <b>257</b> |

# ŞEKİLLER

|                                                                                                 |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Şekil 1 - Uygulama El Kitabı Ne İşe Yarar? .....                                                | 25  |
| Şekil 2 - FRIT Bütçesinin Fonlara Göre Dağılımı.....                                            | 45  |
| Şekil 3 - FRIT Sözleşme Sahibi Kurumlar .....                                                   | 45  |
| Şekil 4 - Suriye İnsani Yardım Operasyonu Temel Bilgileri, Nisan 2020.....                      | 51  |
| Şekil 5 - Kızılaykart tamamlanan projeler, Nisan 2020.....                                      | 53  |
| Şekil 6 - Çocuk Programları Temel Bilgileri, Nisan 2020.....                                    | 56  |
| Şekil 7 - Toplum Temelli Göç Programları Koordinatörlüğü Temel Bilgiler, Mayıs 2020 .....       | 57  |
| Şekil 8 - Toplum Merkezleri Tarihçesi .....                                                     | 74  |
| Şekil 9 - Toplum Merkezlerine Genel Bakış.....                                                  | 76  |
| Şekil 10 - Toplum Merkezlerinde Uygulanan Ana Programlar ve Alt Programlar.....                 | 78  |
| Şekil 11 - Merkez Ofis – Toplum Merkezi Çalışma Yapısı .....                                    | 95  |
| Şekil 12 - Türk Kızılay Toplum Temelli Göç Programları Koordinatörlüğü Organizasyon Şeması..... | 96  |
| Şekil 13 - Türk Kızılay Toplum Merkezleri Program Yönetimi Organizasyon Şeması.....             | 97  |
| Şekil 14 - Türk Kızılay Toplum Merkezleri Operasyon Yönetimi Organizasyon Şeması .....          | 98  |
| Şekil 15 - Türk Kızılay Toplum Merkezleri Destek Hizmetler Yönetimi Organizasyon Şeması .....   | 100 |
| Şekil 16 - Geçim Kaynağı Odağında Sosyoekonomik Sektör Bütünleşik Proje Örneği .....            | 103 |
| Şekil 17 - Türk Kızılay Toplum Temelli Göç Programları Program Yönetim Döngüsü .....            | 115 |
| Şekil 18 - Toplum Merkezleri Ana Süreç Hiyerarşisi .....                                        | 116 |
| Şekil 19 - Uluslararası İnsani Yardım Program Döngüsü.....                                      | 117 |

## TABLolar

|                                                    |     |
|----------------------------------------------------|-----|
| Tablo 1 - Programlar ve Çalıştıkları Alanlar ..... | 102 |
| Tablo 2 - Fazlar Tasarım Prensipleri.....          | 108 |
| Tablo 3 - Risk Seviyesi Örnekleri.....             | 140 |
| Tablo 4 - Risk Haritalaması .....                  | 149 |

## GRAFİKLER

|                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Grafik 1 - Türkiye’de Koruma Altındaki Suriyeli Nüfusun Yıllara Göre Dağılımı ..... | 35 |
| Grafik 2 - FRIT Bütçesinin Konuya Göre Dağılımı.....                                | 45 |

## HARİTALAR

|                                                                                             |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Harita 1 - Türkiye’de Geçici Koruma Altındaki Suriyeli Bireylerin İllere Göre Dağılımı..... | 36 |
| Harita 2 - Toplum Merkezlerinin Bulunduğu Şehirler ve Fonlandığı Kurumlar.....              | 74 |



## BÖLÜM 1: EL KİTABI HAKKINDA

## 1.1. AMAÇ VE KAPSAM

Suriye’de 2011 yılında başlayan çatışmaların politik, sosyal ve insani sonuçları, krizden etkilenmiş Suriyeli nüfusa ev sahipliği yapan birçok ülke gibi Türkiye’de de insani yardım, göç ve uyuma yönelik politikaların oluşturulmasını ve uygulanmasını önemli kılmıştır. Suriye krizi ile birlikte, 3.576.370 geçici koruma ve 114.537 diğer uluslararası koruma statüsü altında olan kişi ile birlikte 2019 yılı sonu itibarıyla 4 milyona yakın kişi Türkiye’nin nüfusuna eklenmiştir (GİGM Geçici Koruma, 2020; GİGM Uluslararası Koruma, 2019). Bu kapsamda Türkiye, krizin başlangıcından itibaren koruma altındaki nüfusun temel ihtiyaçları giderilmesi, ücretsiz sağlık, eğitim, istihdam imkânlarına ve hukuki hizmetler gibi koruma kapsamında belirlenmiş hak ve hizmetlere erişim de dâhil olmak üzere ihtiyaçlarını karşılamak adına proaktif bir tutum sergilemiştir (Avrupa Komisyonu, 2018).

Türk Kızılay ise “Toplum Yararına Kuruluş” statüsü ve Cenevre Sözleşmesine uygun olarak devletin insani yardım politikalarına destekçi rolü ile Suriye krizi çerçevesinde de devlet ve topluma karşı hatırlatıcı, destekleyici görevini krizin başlangıcından itibaren kesintisiz bir şekilde yerine getirmektedir (Türk Kızılay Tüzüğü madde 4; 4.11.2004 tarihli ve 5253. sayılı Dernekler Kanunu, madde. 27). Bu görev kapsamında Türk Kızılay, 2011 yılında Suriye’den gelen ilk göç akımı ile birlikte aktif olarak başlatmış olduğu insani yardım faaliyetlerini hâlen devam ettirmektedir.

2011 yılından itibaren Türkiye’ye korunma talebiyle sığınan kişilerin ihtiyaçlarını karşılayan Türk Kızılay, değişen ihtiyaçlara uyum sağlayabilecek ve sığınmacıların çeşitli gereksinimlerini eş zamanlı olarak karşılanmasına destek verecek kapsamlı bir yapıya ihtiyaç duymuştur. Bu doğrultuda Türk Kızılay, sağladığı diğer insani yardım hizmetlerinin yanı sıra Suriye İnsani Yardım Operasyonu kapsamında geçici barınma merkezleri dışında yaşayan, başta geçici koruma altındaki Suriyeliler olmak üzere tüm zarar görebilir gruplar için psikososyal destek, yönlendirme, koruma ve eğitim hizmetleri sunmak amacıyla Ocak 2015’te Şanlıurfa’da ilk Toplum Merkezini kurmuştur. İlk Toplum Merkezi’nin kurulumunu takip eden dört yıl içerisinde Türk Kızılay tarafından Türkiye’de 15 farklı şehirde toplam 16 Türk Kızılay Toplum Merkezi kurulmuştur. Toplum Merkezleri ile Türk Kızılay, faydalanicılarının bir arada vakit geçirebileceği, çeşitli faaliyetlere katılım sağlayabileceği ve topluluk içerisinde aidiyet kurmasını kolaylaştırabileceği; sosyal, psikolojik; ekonomik veya diğer ihtiyaçlarına dair destek alabileceği fiziksel alanlar oluşturmuştur. Türk Kızılayın paydaşları ile dayanışma içerisinde bulunabileceği bu yapıların faaliyetleri zamanla hedef kitle ihtiyaçları doğrultusunda geliştirilmiş ve dönüştürülmüştür. Türk Kızılay Toplum Merkezleri hedef kitlesini Türkiye’de geçici koruma altında yaşayan Suriyeliler, diğer mülteci ve göçmenler başta olmak üzere bütün zarar görebilir gruplar olarak belirlemiş ve bu doğrultuda kamu kurumları, BM kurumları ve STK’lar ile iş birliği içerisinde faaliyetlerini yürütmeye devam etmektedir.

Türk Kızılay tarafından hazırlanan bu kitabın amacı, Toplum Merkezleri alanında kendi deneyimi ile bilgi birikimini, sunduğu hizmetlerin içeriği ve yöntemlerini, uygulamaları esnasında gözettiği kritik hususları paylaşarak Türkiye’de ve birçok farklı ülkede zarar görebilir gruplara hizmet vermek amacıyla kurulmuş ya da kurulması planlanan Toplum Merkezi ve benzeri yapılara bilgi sağlayabilmektir. Kitapta Türk Kızılayın Toplum Merkezi yönetimi yaklaşımı, yönetim ve organizasyon yapısı, çalışmaların yürütülmesi sırasında vazgeçilmez temel ilke, değer ve standartlar, uyguladığı programlar ve süreçler, iyi uygulama örnekleri ve Toplum Merkezleri fonksiyonunun sürdürülebilirliğinin sağlanmasına yönelik planlamaları sunulmaktadır.

Türk Kızılay Program Yönetimi döngüsü çerçevesinde; stratejik planlamadan bir Toplum Merkezinin kuruluşundan operasyonel faaliyetlerine başlamasına ve bu faaliyetlerin yürütülmesine dek kritik süreçler ve adımlar özetlenerek ele alınmıştır. Aynı zamanda, Türk Kızılay Toplum Merkezlerinin yönetim ve koordinasyonundan sorumlu Toplum Temelli Göç Programları Yönetiminin çalışma ve organizasyonel yapısı sunulurken, yürütülen ana programlara dair bilgilendirme yapılmıştır. Bu kitapta, Toplum Merkezi bütüncül olarak ele alınmış ve her bir programın amaç, kapsam ve prensipleri sunulurken bir yandan da bütünsel



program yönetim yaklaşımı ve merkez-saha ilişkisi sunularak Mayıs 2020 itibarıyla 15 ilde, 16 merkez ve 542 personeli ile Toplum Merkezinin nasıl işlediğine yönelik bilgilere yer verilmiştir.

Kitap, aşağıdaki bölümlerden oluşmaktadır:

**Bölüm 1,** kitabın amaç ve kapsamını açıklayarak ilgili bölümlerin içerikleri hakkında bilgi vermektedir. Ayrıca kitap içerisinde kullanılan terimlerin açıklamaları ile kullanılan kısaltmalar da bu bölümde sunulmaktadır.

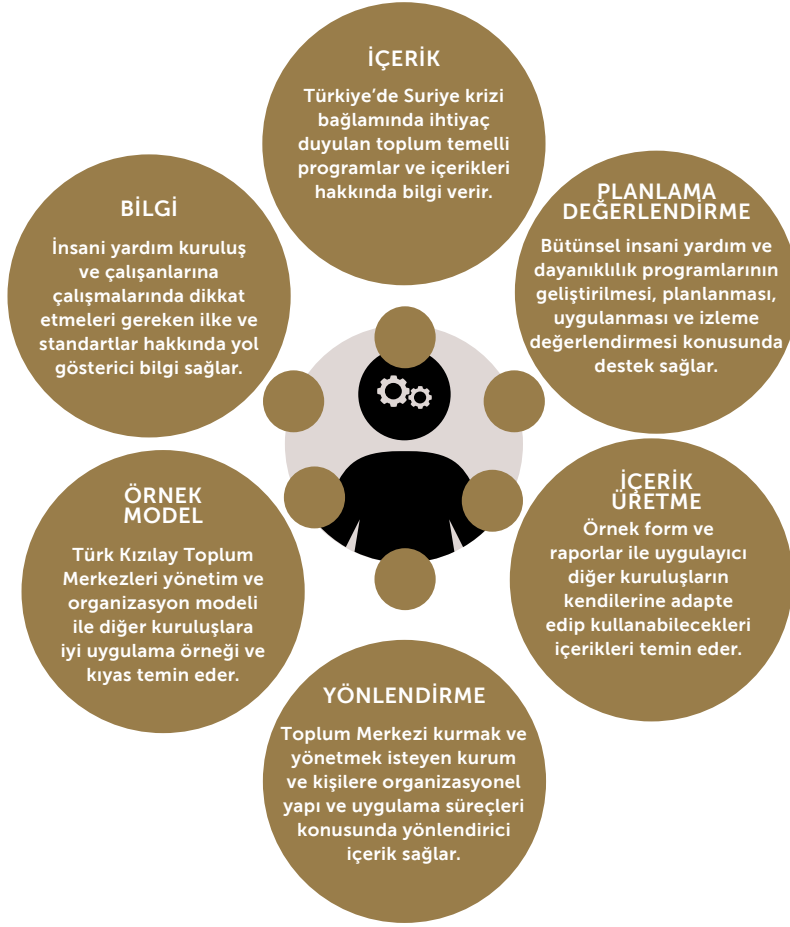
**Bölüm 2,** kitabın ilerleyen bölümlerde ifade edilen çalışmaların Türkiye'deki mevcut bağlamının anlaşılabilmesi için özet bilgileri içermektedir. Suriye krizinin başlangıcından günümüze kadar olan süreçte göç akımının Türkiye'ye etkileri, kriz yönetimi ve gelen kişilerin ihtiyaçlarının düzenlenmesi ve uygun müdahalenin gerçekleştirilmesi amacıyla devlet yapısındaki değişiklikler; mevzuat ve ulusal düzeydeki projelere yer verilerek arka plan oluşturulmuştur. Ayrıca, kriz yönetiminde kamu kurumlarının rol ve sorumlulukları özetlenirken uluslararası kurumların krize müdahale alanında gerçekleştirildiği çalışmalar da bu bölümde sunulmaktadır. Son olarak krizin başından itibaren Türk Kızılayın Suriye krizine müdahalesi ve hâlihazırda yürüttüğü göçe yönelik çalışmalarından bahsedilmektedir.

**Bölüm 3,** Türk Kızılayın faaliyetlerini gerçekleştirirken göz önünde bulundurduğu temel değerler, ilkeler ve uluslararası standartlara dair bir referans teşkil etmektedir. Bu bölümde Toplum Merkezleri faaliyetleri kapsamında yol gösterici temel değer ve ilkeler, uluslararası insani yardım literatürü, Uluslararası Kızılay ve Kızılhaç Hareketi Öğretisi çerçevesinde temel standartlar ele alınmaktadır.

**Bölüm 4,** insani yardım çerçevesinde, Toplum Temelli Göç Programları Koordinatörlüğünün yürüttüğü Toplum Merkezlerinin tarihçesi, çalışma prensipleri ve organizasyonel yapısı detaylı olarak ele alınmaktadır. Bu doğrultuda, Toplum Merkezleri çatısı altında yürütülen Koruma, Sağlık ve Psikososyal Destek, Geçim Kaynağını Geliştirme ve Sosyal Uyum Programları hakkında bilgilendirme yapılmaktadır. Ayrıca bu programların bütünsel yönetim yaklaşımı ele alınarak Toplum Merkezlerinin sürdürülebilirliğine dair planlamalara değinilmektedir.

**Bölüm 5,** Türkiye'de ve birçok farklı ülkede zarar görebilir nüfusa hizmet vermek amacıyla kurulmuş ya da kurulması planlanan Toplum Merkezi ve benzeri yapılara yol gösterici niteliğindedir. Mevcut bağlam içerisinde Türk Kızılay Toplum Temelli Göç Programları kapsamında Toplum Merkezlerinde yürütülen başlıca faaliyetler; kapsam; sorumlular ve süreç akışları ile birlikte sunulmaktadır.





Şekil 1 - Uygulama El Kitabı ne işe yarar?



## 1.2. TERİMLER VE TANIMLAR

**Acil Durum:** Büyük, fakat genellikle yerel imkânlarla baş edilebilen çapta, ivedilik gerektiren tüm durum ve hâller.

5902 sayılı Kanun'da, "Toplumsal tamamının veya belli kesimlerinin normal hayat ve faaliyetlerini durduran veya kesintiye uğratan ve acil müdahaleyi gerektiren olaylar ve bu olayların oluşturduğu kriz hâli" olarak tanımlanmıştır. (AFAD, Açıklamalı Afet Terimleri Sözlüğü)

**Afet:** Toplumun tamamı veya belli kesimleri için fiziksel, ekonomik ve sosyal kayıplar doğuran, normal hayatı ve insan faaliyetlerini durduran veya kesintiye uğratan, etkilenen toplumun baş etme kapasitesinin yeterli olmadığı doğa, teknoloji veya insan kaynaklı olay. Afet bir olayın kendisi değil, doğurduğu sonuçtur. (AFAD, Açıklamalı Afet Terimleri Sözlüğü)

**Aile Birleşimi:** Birbirinden ayrı düşmüş aile bireylerinin, aile bütünlüğünün sağlanması amacı ile aile birleşiminin gerçekleşmesi talep edilen ülkenin ulusal mevzuatına uygun olarak gerçekleştirilen süreç.

**Ailesinden Ayrı Düşmüş Çocuk:** Her iki ebeveyn veya daha önceki yasal ya da temaülen ana bakım vereninden ayrı olan çocuk. Yetişkin bir akraba eşliğinde olan çocukları da içermektedir. (IFRC, Avrupa Bölgesinde ailesinden ayrı düşmüş ve refakatsiz göçmen çocuklarla çalışmaya yönelik Uygulama Rehberi )

**Ayni Yardım:** Parasal olarak değil, mal, malzeme olarak verilen her türlü yardım. (Türk Dil Kurumu)

**Bir Arada Yaşama Kültürü:** Toplumda bir arada yaşayan farklı grupların çatışma ve düşmanlıktan uzak, huzur ve barış içerisinde yaşama durumu.

**Cinsel İstismar:** Zorla veya eşitsiz ya da mücbir sebeple olan, etkilenen kişiye karşı cinsel mahiyette fiziksel ya da psikolojik tehdit veya fiil. (IFRC, Cinsel İstismar ve Sömürünün Önlenmesi ve Müdahalesi konusunda Sekreteryası Politikası)

**Çalışma İzni:** Göçmen işçilerin ev sahibi ülkede çalışmasına izin veren hukuki belge. (GİGM, Göç Terimleri Sözlüğü)

**Çocuk:** Ulusal kanuna göre erken yaşta reşit olma durumu hariç, on sekiz yaşın altındaki kişi. (Çocuk Hakları Sözleşmesi)

**Çocuk Dostu Alan:** 4-12 yaş grubundaki çocukların psikososyal gelişimlerini destekleyen koruyucu önleyici ve geliştirici faaliyetlerin gerçekleştirildiği güvenli alan.

**Çocuk Etkinlik Alanı:** Toplum Merkezi faydalanıcılarının merkez faaliyetlerinden faydalandıkları süre boyunca, 4-7 yaş arası tuvalet eğitimlerini tamamlamış çocuklarını bırakabilecekleri, sosyal oyun ve etkinlikler ile becerilerinin geliştirilmelerini sağlayan güvenli alan.

**Düzenli Göç:** Menşe ülkeden çıkışı ve ev sahibi ülkeye seyahati, transit geçişi ve girişi düzenleyen kanun ve yönetmeliklere uygun olarak insanların olağan ikamet yerinden yeni bir ikamet yerine gitmeleri (IOM, Terimler Sözlüğü)

**Düzensiz Göç:** Göç veren ülke, transit ve göç alan ülkenin düzenleyici normlarının dışında gerçekleşen hareketlilik. Hedef ülkelerin bakış açısından; göçmenler için olan yasal düzenlemelere uygun olarak gerekli onay ya da belgeler olmadan bir ülkeye giriş, kalış veya yaşama durumu. (IOM, Terimler Sözlüğü)

**Ev Sahibi Topluluk:** Geçici bir süre için özel ve kamusal kaynakları mülteci ya da ülke içinde yerinden edilmiş nüfus ile paylaşan topluluk ya da tekil aile haneleri. (IFRC, Terimler Sözlüğü)

**Geçici Koruma:** Ülkesinden ayrılmaya zorlanmış, ayrıldığı ülkeye geri dönemeyen, acil ve geçici koruma bulmak amacıyla kitlesel olarak veya bu kitlesel akın döneminde bireysel olarak Türkiye sınırlarına gelen veya sınırları geçen ve uluslararası koruma talebi bireysel olarak değerlendirmeye alınamayan yabancılara sağlanan koruma statüsü. (YUKK, Geçici Koruma Yönetmeliği)

**Geçici Barınma Merkezi:** bk. Kamp

**Geçici Eğitim Merkezi:** : Kitlesel olarak Türkiye'ye akın etmiş olan öğrencilerin ülkelerinde yarım bırakmak zorunda oldukları eğitimlerine devam edebilmelerini, ülkelerine döndüklerinde veya MEB'e bağlı her tür ve derecedeki eğitim kurumuna geçmek ve eğitimlerine Türkiye'de devam etmek istemeleri hâlinde sene kaybını önleyecek nitelikte olan MEB'e bağlı resmî eğitim ve öğretim kurumu. (MEB Yabancılara Yönelik Eğitim Öğretim Hizmetleri Genelgesi)

**Geçim Kaynakları:** Kişilerin hayatta kalma ve/veya gelecekteki refahlarına yönelik ihtiyaçlarını karşılamak amacı ile bireysel yetkinlikler ve varlıklarını (hem maddi hem de sosyal kaynaklar dâhil) kullanarak gerçekleştirdikleri faaliyetler. (IFRC, Terimler Sözlüğü)

**Genç Dostu Alan:** 13-18 yaş grubundaki ergenlerin psikososyal gelişimlerini destekleyen koruyucu önleyici ve geliştirici faaliyetlerin gerçekleştirildiği güvenli alan.

**Göç:** Bir birey ya da grubun uluslararası sınır ya da aynı ülke sınırları içerisinde hareket etmesi durumu, nüfus hareketi. (IOM, Terimler Sözlüğü)

**Göçmen:** Göç eden kişi. (IOM, Terimler Sözlüğü)

**Hedef Odaklı Yönetim:** Kurum stratejileri ve amaçları doğrultusunda tanımlı hedeflerin gerçekleştirilmesine yönelik bütün kaynakların etkin kullanılmasını sağlayacak karar alma ve uygulatma süreci.

**Hijyen Kiti:** Şampuan, diş fırçası, diş macunu, sabun, ıslak mendil, tarak, el havlusu, hijyen kiti çantası ve bit şampuanı bulunan ve Türk Kızılay tarafından dağıtılan yardım paketi.

**İkamet İzni:** Bir devletin yetkili mercileri tarafından bir yabancıya verilen ve belgenin geçerliliği süresince yabancının o devlette yaşama hakkı bulunduğunu teyit eden belge. (GİGM, Göç Sözlüğü)

**İkincil Koruma:** Mülteci veya şartlı mülteci olarak nitelendirilemeyen, ancak menşe ülkesine veya ikamet ülkesine geri gönderildiği takdirde;

- Ölüm cezasına mahkûm olacak veya ölüm cezası infaz edilecek,
- İşkenceye, insanlık dışı ya da onur kırıcı ceza veya muameleye maruz kalacak,
- Uluslararası veya ülke genelindeki silahlı çatışma durumlarında, ayırım gözetmeyen şiddet hareketleri nedeniyle şahsına yönelik ciddi tehditle karşılaşacak,

olması nedeniyle menşe ülkesinin veya ikamet ülkesinin korumasından yararlanamayan veya söz konusu tehdit nedeniyle yararlanmak istemeyen yabancı ya da vatansız kişiye verilen statü. (YUKK)

**İnsan Hakları:** Irk, cinsiyet, millet, etnik köken, dil, din ya da diğer statülerinden bağımsız olarak tüm insanların devraldığı haklardır.

Herkes, bu haklara sahiptir. İnsan hakları, yaşama ve özgürlük hakları, kölelikten ve işkenceden özgürleşme, düşünce özgürlüğü, çalışma ve eğitim hakkı ve pek çok başka hakların bütünüdür. (OCHA, İnsan Hakları Nedir?)

**İnsan Hakları Hukuku:** Her zaman, herkes için, her durumda geçerli olarak, bireylerin hayatlarını ve insanlık onurunu hükûmetlerin keyfî davranışlarından koruma amacıyla oluşturulan anlaşma ve teamüle bağlı olarak kurulan bir dizi uluslararası kurallar bütünü. (ICRC, Terimler Sözlüğü)

**İnsani Yardım:** Doğa kaynaklı afetler, savaş, kuraklık ve toplumsal çatışmalar neticesinde can güvenliği, açlık, susuzluk, kıtlık, barınma, salgın hastalık gibi nedenlerle ihtiyaç sahibi olan yerler için; uluslararası toplumun istikrarında önemli bir unsur olması nedeniyle siyasi, ekonomik ve askerî amaçlardan bağımsız yapılacak arama kurtarma, acil sağlık hizmetleri, beslenme ve barınma gibi yardımlar. (AFAD, Açıklamalı Afet Terimleri Sözlüğü)

**İşkence:** Bir şahsa veya bir üçüncü şahsa, bu şahsın veya üçüncü şahsın işlediği veya işlediğinden şüphe edilen bir fiil sebebiyle, cezalandırmak, bilgi veya itiraf elde etmek amacı ile veya ayırım gözetken herhangi bir sebep dolayısıyla bir kamu görevlisinin veya bu sıfatla hareket eden bir başka şahsın teşviki, rızası veya muvafakatiyle uygulanan fiziki ve/veya manevi ağır acı veya ıstırap veren fiil. (İşkence ve Diğer Zalimane, Gayri İnsani veya Küçültücü Muamele veya Cezaya Karşı Sözleşme)

**İyileştirme:** Afetlerden etkilenmiş olan toplulukların ihtiyaçlarının en akılcı yol ve yöntemlerle karşılanması, hayatın bir an önce normale döndürülmesi, muhtemel afetlerle baş edebilme imkânlarının geliştirilmesi ve en az zarar görmelerini sağlayacak daha güvenli bir yaşam çevresi oluşturulması için yapılması gereken yasal, kurumsal, fiziksel, sosyal ve ekonomik faaliyetlerin tümünü kapsayan süreç. Afet yönetiminde, afete müdahaleden sonra gelen dönem. (AFAD, Açıklamalı Afet Terimleri Sözlüğü)

**Kadına Yönelik Şiddet:** Özel veya kamusal hayatta kadınlara yönelik fiziksel, cinsel veya psikolojik zarar ya da mağduriyete neden olan veya neden olması kuvvetle muhtemel eylemler ve bu eylemlere ilişkin tehdit, baskı ve özgürlükten keyfî olarak mahrum bırakma dâhil, cinsiyet temelli her türlü şiddet eylemi.

**Kamp:** Afetzedelerin acil barınmalarını sağlamak amacıyla çadır, konteyner gibi geçici barınma ünitelerinden oluşan, kalıcı yerleşme sorunlarının çözümüne kadar su, hijyen, beslenme, sağlık, eğitim, gibi temel ihtiyaçlarının karşılandığı toplu yerleşim yeri, Geçici Barınma Merkezi. (AFAD, Açıklamalı Afet Terimleri Sözlüğü)

**Kapasite Geliştirme:** Bireylerin, kurumların ve toplumların bireysel ve toplu olarak işlevlerini yerine getirme, problem çözme ve hedeflerini belirleme ve gerçekleştirme yeteneklerini geliştirdikleri süreç.

**Kendi Kendine Yeterlilik:** Bir bireyin, hane halkının veya topluluğun kaynakları geri dönüşümsüz olarak tüketmeden, kendi kaynaklarına (fiziksel, sosyal ve doğal sermaye veya varlıklar) bel bağlama (güvenebilme), temel ihtiyaçları karşılamada asgari dış yardım ile dayanma kapasitesi. (UNHCR, Terimler Sözlüğü)

**Koruma:** İnsan haklarına, mültecilere ve uluslararası insancıl hukuk mektubu ve ruhuna uygun olarak, bireyin haklarına tam saygı göstermeyi amaçlayan faaliyetler bütünü.

**Mülteci:** UNHCR'in sağladığı uluslararası veya bölgesel mülteci belgesinde ve/veya ulusal kanunda tanımlanmış mültecilik kriterlerini karşılayan kişi. (IFRC, Terimler Sözlüğü)

Türkiye'de ise, Avrupa ülkelerinde meydana gelen olaylar nedeniyle; ırkı, dini, tabiiyeti, belli bir toplumsal gruba mensubiyeti veya siyasi düşüncelerinden dolayı zulme uğrayacağından haklı sebeplerle korktuğu için vatandaşı olduğu ülkenin dışında bulunan ve bu ülkenin korumasından yararlanamayan ya da söz konusu korku nedeniyle yararlanmak istemeyen yabancıya veya bu tür olaylar sonucu önceden yaşadığı ikamet ülkesinin dışında bulunan, oraya dönemeyen veya söz konusu korku nedeniyle dönmek istemeyen vatansız kişiye statü belirleme işlemleri sonrasında verilen statü. (6458 sayılı Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu'nun 61'inci maddesi)



UNHCR'a göre, tüzüğündeki kriterlere uyan ve Mültecilerin Hukuki Statüsüne İlişkin 1951 Sözleşmesi veya Mültecilerin Hukuki Statüsüne İlişkin 1967 Protokolü'ne taraf olan bir ülkede bulunup bulunmaması veya bu hukuki belgeler uyarınca ev sahibi ülke tarafından mülteci olarak tanınıp tanınmaması fark etmeksizin, Yüksek Komiserlik tarafından sağlanan Birleşmiş Milletler korumasından yararlanmaya hak kazanan kişi.

**Mülteci Hukuku:** Mültecilere yönelik koruma standartlarını içeren uluslararası teamül hukuku ve çeşitli uluslararası, bölgesel ve ulusal belgelerin tümü.

**Paydaş:** Kurumlardan bireylere, insani müdahalelere doğrudan veya dolaylı olarak dâhil olan, ilgi duyan, bu uygulamaların sonuçlarından doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen kişiler, kurum veya kuruluşlar.

**PESTLE:** Strateji geliştirmek amacı ile yapılan politik (Politico), ekonomik (Economic), sosyal (Social), teknolojik (Technologic), yasal (Legal) ve çevresel (Environment) analizlerin bütünü.

**Program:** Belirlenmiş bir süre, maliyet ve performans parametreleri ile belirli amaçlar için birbiri ile koordinasyon içerisinde uygulanan projeler ve aktiviteler serisi. (IFRC, Program Yönetimi)

**Proje:** Belirlenmiş bir süre, maliyet ve performans parametreleri ile belirli amaçlar için birbiri ile koordinasyon içerisinde uygulanan aktiviteler serisi. (IFRC, Proje Yönetimi)

**Psikolojik Dayanıklılık:** Güçlük, travma, trajedi, strese yönelik önemli kaynaklar veya tehditler (aile ya da ilişki problemleri, ciddi sağlık sıkıntıları ya da iş yeri ve finansal stres etkenleri) gibi zorlu deneyimlerin üzerinden gelebilme kabiliyeti. (Amerikan Psikoloji Derneği)

**Psikolojik İlk Yardım:** Afetten etkilenenlerin duygularını ve yaşadıklarını ifade etmelerine olanak verilmesi ve temel psikolojik bilgilerin iletilmesi aracılığıyla rahatlamalarına, yaşadıkları ve hissettiklerini anlamlandırmalarına yardımcı olmayı hedefleyen psikososyal müdahale.

**Refakatsiz Çocuk:** Sorumlu bir kişinin etkin bakımına alınmadığı sürece, kanunen ya da örf ve adet gereği kendisinden sorumlu bir yetişkinin refakati bulunmayan çocuk. (T.C. Refakatsiz Çocuk Yönergesi)

**Sağlık:** Sadece herhangi bir hastalığın veya rahatsızlığın bulunmaması değil, fiziksel, zihinsel ve soysal olarak bütünüyle iyi olma hâli. (Dünya Sağlık Örgütü Tüzüğü, 1946)

**Sevgi Bohçası:** İçerisinde pamuk, bebek bezi, ıslak mendil, pişik kremi, şampuan, sabun, hijyenik ped, dış zıbını, patikli pantolon, önlük, şapka, eldiven, iç zıbın, tulum, yetişkin geceliği, battaniye, PVC çanta, göğüs pedi, diş fırçası, diş macunu, terlik, bebeklere uygun tırnak makası, ateş ölçer, bebek losyonu, meme ucu kremi, bebek sprej yağı, anne-bebek çantası bulunan, gebe ve yeni doğum yapmış kadınlara Türk Kızılay tarafından dağıtılan kit.

**Sığınmacı:** Uluslararası sınırlardan geçiş yapan ve uluslararası koruma arayışında olan kişi. (IFRC, Terimler Sözlüğü)

**Silahlı Çatışma:** Savaşan devletlerden biri diğerini tanımasa bile iki veya daha fazla devlet arasındaki savaş ilanı ya da diğer türlü silahlı çatışma (bk. Md 2, Cenevre Sözleşmeleri I-IV, 1949- uluslararası silahlı çatışma). Devletler arasında silah gücüne başvurulduğu durumlarda ya da devlet yetkilileri ile örgütlü silahlı gruplar arasında ya da bir devlet içerisinde bu tür gruplar arasında devam eden silahlı şiddet durumu (Tadic Kararı No. IT-94-1-AR 72, s. 35, Appeals Chamber, ICTY uluslararası nitelikte olmayan silahlı çatışma).

**Sivil Toplum Kuruluşu:** İşlevsel olarak bir hükûmet veya devletten bağımsız olan ve hiçbirini temsil etmeyen örgütlenmiş bir oluşum. (Avrupa Komisyonu)

**Sosyal İçerme:** Belirli bir topluluk ve toplumun ekonomik, sosyal, siyasi ve kültürel hayatına tam katılıma olanak sağlamak ve bu katılımı gerçekleştirmek amacını taşıyan süreç. (IFRC)

**Sosyal Uyum:** Birey ya da grupların kişiliklerine bağlı olarak gerçekleştirilen sistematik dışlanmanın ele alınması, azaltılması ve nihayetinde sonra ermesi için maksat, süreç ve önlemlerin bütünü. (IFRC)

Türk Kızılay Toplum Merkezleri açısından, sosyal uyum; toplumdaki farklı grup, topluluk ve bireylerin barış ve huzur içerisinde herhangi bir ayrımcılığa maruz kalmadan bir arada yaşama kültürünün geliştirilmesi ve toplumsal birliklerinin sağlanması amacıyla yürütülen çabaların bütünü.

**Stratejik Planlama:** Bir organizasyonun vizyon ve misyonu doğrultusunda nereye ve ne amaç ile ulaşmak istediğine karar verdiği planlama süreci.

**Sürdürülebilirlik:** Bir faaliyet veya faaliyetler bütünüünün devam edebilmesini sağlama kabiliyeti.

**SWOT:** Bir organizasyonun güçlü yönleri, zayıf yönleri, fırsatları ve tehditlerinin belirlenmesini sağlayan analiz yöntemi.

**Topluluk Katılımı ve Hesap Verilebilirlik:** Toplumla olan iki yönlü iletişimin sürdürülmesi hedefi ile programların etkinliğinin ve sürdürülebilirliğinin artırılmasına yönelik olarak toplulukların programlara katılımlarını destekleme çabalarının bütünü. (IFRC, Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik Kılavuzu).

**Toplumsal Dayanıklılık:** Birey, topluluk, organizasyon ya da ülkelerin afet, kriz, şok ve streslerinin uzun dönem beklentilerini tehlikeye atmayacak biçimde iyileştirme, baş etme ve etkisini azaltma yeteneği. (IFRC)

**Toplum Merkezi:** Bireylerin veya topluluklarının ihtiyaçları doğrultusunda dayanıklılıklarını arttırmaya yönelik yardım ve güçlendirme faaliyetleri yürüten, hedef kitlenin bir araya geldiği fiziksel merkez.

**Toplum Temelli Yaklaşım:** Toplumda çocuk ve yetişkin olmak üzere tüm bireylerin kendi ihtiyaçlarını ifade etmelerine, kendi geleceklerine karar vermelerine ve bu ihtiyaçlarını bağımsız olarak da karşılayabilmeleri için güçlenmelerine olanak tanıyan bir sürece katılımı motive eden ve toplumun kendi kendine yetebilirliğini destekleyen yaklaşım. (IFRC, Terimler Sözlüğü)

**Ulusal Dernek:** Bir ülkede, ülkenin devleti ve Uluslararası Kızılhaç Komitesince tanınmış, Uluslararası Kızılhaç Kızılay Hareketi temel ilkelerine bağlı, kurumsal olarak özerk olan insani yardım faaliyetleri sürdüren bağımsız ve tarafsız Kızılay, Kızılhaç ya da Kızıl Kristal dernekleri.

**Uluslararası İnsani Hukuk:** Silahlı çatışma durumlarında savaşta kullanılan yöntem ve araçların sınırlandırılması ile savaşa dâhil olmayan veya çatışmaya ortak olmayan kişilerin ıstırabını dindirerek korumak amacıyla oluşturulan anlaşma ve teamüllere dayanan uluslararası hukuk kuralları bütünü. (ICRC, Terimler Sözlüğü)

**Vaka:** Bir koruma ihtiyacını ortadan kaldırmak için desteklenen bir birey veya aile.

**Vatansız:** Herhangi bir devletin kanunlarının işleyişi çerçevesinde vatandaş olarak sayılmayan kişi. (Vatansız Kişilerin Hukuki Statüsüne İlişkin BM Sözleşmesi, 1. Madde, 1954)

**Yardım:** Kişi veya grupların fiziksel, maddi ve yasal ihtiyaçlarını gidermek için sağlanan destek.

**Yerinden Edilme:** Genellikle silahlı çatışma veya doğal afetler sebebiyle, bir kişinin evinden ya da ülkesinden, zorla çıkarılması. (IOM Terimler Sözlüğü)

**Zarar Görebilirlik:** Bir kişi ya da grubun doğal ve/veya insan kaynaklı zararların etkisine karşı önlem alabilme, baş edebilme ve iyileşebilme kapasitesinin azalması. (IFRC, Terimler Sözlüğü)



**Zarar Görebilir Grup:** Zarar görebilirliği olan ve bunun etkisini ekonomik, sosyal veya siyasi olarak yaşama potansiyeli olan kişiler.

**Zorunlu Göç:** Doğal ya da insan yapımı nedenlerden dolayı içerisinde yaşama ve refaha yönelik tehditleri de içeren bir zorlama unsuru bulunan göç hareketi. (GİGM, Terimler Sözlüğü)



### 1.3. KISALTMALAR

- AB** : Avrupa Birliği
- ABYT** : Aile Bağlarının Yeniden Tesisi
- AECID** : İspanyol Uluslararası Kalkınma Ajansı (Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo)
- AFAD** : Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı
- AFOM** : Türk Kızılay Afet Yönetim Merkezi
- AÇSHB** : Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı
- BM** : Birleşmiş Milletler
- BMZ** : Almanya Federal Ekonomik İş Birliği ve Kalkınma Bakanlığı (Bundesministerium für Wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung)
- CEA** : Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik (Community Engagement and Accountability)
- ÇDA** : Çocuk Dostu Alan
- ÇEA** : Çocuk Etkinlik Alanı
- DASK** : Doğal Afet Sigortaları Kurumu
- ECHO** : Avrupa Sivil Koruma ve İnsani Yardım Operasyonları (European Civil Protection and Humanitarian Aid Operation)
- EUTF** : AB Güven Fonu (European Union Trust Fund)
- FRIT** : Türkiye'deki Mülteciler İçin Mali Yardım Programı (Facility for Refugees in Turkey)
- GBM** : Geçici Barınma Merkezi
- GDA** : Genç Dostu Alan
- GEM** : Geçici Eğitim Merkezi
- GIZ** : Alman Uluslararası İş Birliği Kurumu (Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit)
- GiGM** : Göç İdaresi Genel Müdürlüğü
- Hareket**: Uluslararası Kızıllaç Kızılay Hareketi
- HPC** : Uluslararası İnsani Yardım Program Döngüsü (Humanitarian Programme Cycle)
- IASC** : Kuruluşlar Arası Daimi Komite (The Inter-Agency Standing Committee)
- ICRC** : Uluslararası Kızıllaç Komitesi (International Committee of Red Cross)
- IFRC** : Uluslararası Kızıllaç Kızılay Dernekleri Federasyonu (International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies)
- IOM** : Uluslararası Göç Örgütü (International Organization for Migration)
- IPA** : Bireysel Koruma Desteği (Individual Protection Assistance)
- İŞKUR** : Türkiye İş Kurumu
- KETEM** : Kanseri Teşhis ve Tarama Merkezi

|                     |                                                                                                                                                              |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>KOBİ</b>         | : Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler                                                                                                                      |
| <b>KPI</b>          | : Ana Performans Göstergesi (Key Performance Indicator)                                                                                                      |
| <b>MADAD</b>        | : Bölgesel Güven Fonu (Regional Trust Fund)                                                                                                                  |
| <b>MEB</b>          | : Millî Eğitim Bakanlığı                                                                                                                                     |
| <b>NVI</b>          | : Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü                                                                                                                |
| <b>HEP</b>          | : Hızlandırılmış Eğitim Programı                                                                                                                             |
| <b>OCHA</b>         | : Birleşmiş Milletler İnsani Yardım Koordinasyon Ofisi (United Nations Office for Coordination of Humanitarian Affairs)                                      |
| <b>PICTES</b>       | : Suriyeli Çocukların Türk Eğitim Sistemine Entegrasyonun Desteklenmesi Projesi (Promoting Integration of Syrian Children into the Turkish Education System) |
| <b>PRM</b>          | : ABD Nüfus, Mülteci ve Göç Bürosu (Bureau of Population, Refugees and Migration)                                                                            |
| <b>SEM</b>          | : Türk Kızılay Toplum Temelli Göç Programları Koordinatörlüğü'ne bağlı Sağlık Eğitim Merkezi                                                                 |
| <b>SHM</b>          | : Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına Bağlı Sosyal Hizmet Merkezi                                                                                  |
| <b>SNF</b>          | : Özel İhtiyaç Fonu (Special Needs Fund)                                                                                                                     |
| <b>SPSD</b>         | : Sağlık ve Psikososyal Destek                                                                                                                               |
| <b>STK</b>          | : Sivil Toplum Kuruluşu                                                                                                                                      |
| <b>SUY</b>          | : Sosyal Uyum Yardımı ( <b>ESSN</b> : Emergency Social Safety Net)                                                                                           |
| <b>SYDV</b>         | : Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları                                                                                                                  |
| <b>ŞEY</b>          | : Şartlı Eğitim Yardımı ( <b>CTTE</b> : Conditional Cash Transfer for Education)                                                                             |
| <b>ŞÖNİM</b>        | : Şiddeti Önleme ve İzleme Merkezi                                                                                                                           |
| <b>TM</b>           | : Toplum Merkezi                                                                                                                                             |
| <b>TTGP</b>         | : Toplum Temelli Göç Programları Koordinatörlüğü                                                                                                             |
| <b>Türk Kızılay</b> | : Türkiye Kızılay Derneği                                                                                                                                    |
| <b>TÜİK</b>         | : Türkiye İstatistik Kurumu                                                                                                                                  |
| <b>UNHCR</b>        | : Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği (United Nations High Commissioner for Refugees)                                                          |
| <b>UNICEF</b>       | : Birleşmiş Milletler Çocuklara Yardım Fonu (United Nations Children's Fund)                                                                                 |
| <b>YUKK</b>         | : Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu                                                                                                                   |
| <b>WFP</b>          | : Dünya Gıda Programı (World Food Programme)                                                                                                                 |
| <b>WHO</b>          | : Dünya Sağlık Örgütü (World Health Organization)                                                                                                            |
| <b>3RP</b>          | : Birleşmiş Milletler Bölgesel Mülteci ve Dayanıklılık Planı (Regional Refugee and Resilience Plan)                                                          |



## BÖLÜM 2: ARKA PLAN

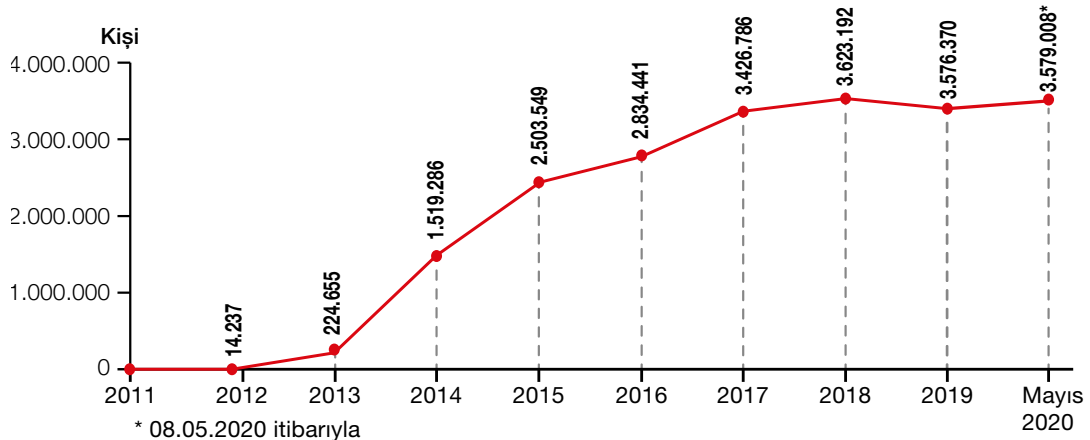


## 2.1. SURIYE KRİZİ VE TÜRKİYE'YE ETKİLERİ

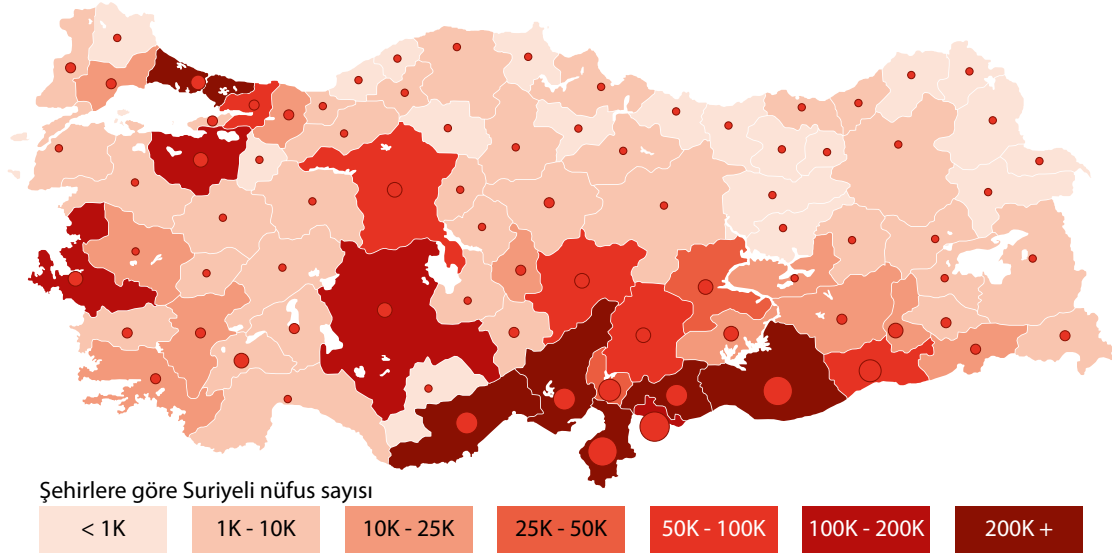
2010 yılının Aralık ayında Kuzey Afrika'da başlayan ve Arap Baharı olarak adlandırılan rejim karşıtı gösterilerin bir yansıması olarak doğan Suriye krizi, insani açıdan oldukça büyük etkilere yol açmıştır (Yavçan, 2010). Suriye hükûmetiyle göstericiler arasında çıkan çatışmalarda binlerce kişi hayatını kaybetmiş, milyonlarca insan yaşanan kriz sonucu ülke içinde daha güvenli alanlara sığınırken bunların önemli bir kısmı da diğer ülkelere göç etmiştir (Harunoğulları, 2016). Bu süreçte Suriye içerisinde yaklaşık 13,1 milyon kişi yerlerinden edilmiş veya insani yardıma ihtiyaç duyar hâle gelmiştir (UNHCR, 2019). Çatışmaların yoğun olduğu yerlerdeki halk (yaklaşık 6,6 milyon kişi), başta Türkiye olmak üzere Lübnan, Ürdün, Irak, Mısır, Kuzey Afrika ve Avrupa ülkelerine göç etmiştir (UNHCR, Mayıs 2020).

*“17 Aralık 2010 tarihinde Mohamed Boazizi isimli genç Tunuslunun iflas etmesi nedeniyle sinirlenip kendisini yakması, suikastçı Gavrilo Princip'in ateşlediği Arşidük Franz Ferdinand'ı öldüren ve I. Dünya Savaşı'nı başlatan silahla aynı etkiyi oluşturmuştur (Betts ve Collier, 2017). Bu yaşanan olay sonrası Tunus'ta başlayan ayaklanmaları, Kuzey Afrika ve Orta Doğu'da birçok ülkede protestolar, ayaklanmalar ve iç savaşlar takip etmiştir. Bu yaşanan gelişmeler Arap Baharı olarak adlandırılmıştır. Söz konusu olaylar zinciri politika yapımcıların, istihbarat servislerinin, akademisyenlerin değişmesine; özetle bu bölgelerde mevcut statükonun farklılaşmasına neden olmuştur (Özçelik ve Çakmak, 2019).”*

Bu olaylar çerçevesinde Suriye'den Türkiye'ye gelen ilk kafile 29 Nisan 2011 tarihinde Cilvegözü Sınır Kapısından giriş yapmış ve bu tarihten itibaren Türkiye'ye giriş yapan Suriyelilerin sayısı giderek artmıştır (Özdemir, 2017). Mayıs 2020 itibarıyla çatışmalar nedeniyle Suriye'den Türkiye'ye göç eden insanların sayısı 3,5 milyona yaklaşmıştır. (GİGM, 2020). Mayıs 2020 itibarı ile Türkiye Cumhuriyeti tarafından kurulu bulunan 7 geçici barınma merkezinde yaklaşık 63.403 Suriyeli yaşarken nüfusun büyük çoğunluğu ev sahibi topluluklarla birlikte kamp dışında yaşamaya başlamıştır (GİGM, 2020). Bu sayı, kayıt dışı olduğu sıklıkla gözlemlenen diğer milletlerden (Afganlar, Iraklılar gibi) yerinden edilmiş kişilerin sayısı dikkate alındığında daha da artmaktadır. 2018 yılında Türkiye, Avrupa Birliği (AB) ve EFTA ülkeleri arasında geçici koruma dışında uluslararası koruma başvurusunda bulunan 114.537 kişi ile Almanya ve Fransa'dan sonra en fazla talep alan ülke olmuştur (GİGM Uluslararası Koruma, 2020). Bu kapsamda veriler dikkate alındığında Türkiye 3,9 milyonluk göçmen ve mülteci nüfusu ile dünyanın en büyük mülteci ve göçmen barındıran ülkesi hâline gelmiştir (Avrupa Komisyonu, 2018). Özellikle 2013-2015 yılları arasındaki dönem, Suriye'den gelen göç dalgası ile en yüksek göçmen girişine sahne olmuş, göçmenler Gaziantep, İstanbul, Şanlıurfa, Hatay, Kilis, Adana gibi bazı illerde yoğunlaşma göstermiştir.



Grafik 1 - Türkiye'de koruma altındaki Suriyeli nüfusun yıllara göre dağılımı, GİGM, Mayıs 2020



Harita 1 - Türkiye’de geçici koruma altındaki Suriyeli bireylerin illere göre dağılımı, net nüfus ve ev sahibi topluluk payı, GİGM, 08.05.2020<sup>1</sup>

Suriye’deki savaşın politik, sosyal ve insani sonuçları doğrudan veya dolaylı olarak Suriyelilere barınma sağlayan birçok ülkeye etki etmiş ve bu ülkelerde göç ve sosyal uyuma yönelik politikaların oluşturulmasını ve uygulanmasını daha önemli kılmıştır (Ördek, 2017). Bu kapsamda Türkiye, Suriye’de 2011 yılından itibaren başlayan çatışmalar sonucu yaşanan göç krizinde ihtiyaçları karşılamak için proaktif bir tutum izleyerek, acil yardımdan kalkınmaya birçok alanda müdahaleler gerçekleştirmiş ve gerçekleştirmeye devam etmektedir.

<sup>1</sup> PwC Analizi, GİGM ve TÜİK verileri doğrultusunda hazırlanmıştır.

## 2.2. TÜRKİYE’NİN SURİYE KRİZİ YÖNETİMİ VE KRİZ YÖNETİŞİM YAPISI

Türkiye bulunduğu coğrafya itibarıyla tarihi boyunca birçok göç olayına ev sahipliği yapmış ve mevcut göç politikalarını da geçmiş göç deneyimlerine istinaden oluşturulmuştur. Bu bağlamda, Türkiye’deki göçmenler, mülteciler ve sığınmacılar ile ilgili düzenlemeler ilk olarak 1934 yılında İskân Kanunu ile birlikte gerçekleştirilmiştir (İçişleri Bakanlığı, 2019). Ancak, Suriye krizi ile birlikte daha önce örneği yaşanmamış büyüklükte bir göç dalgası ile karşılaşan Türkiye, yeni düzenleme ve yapılanmalara ihtiyaç duymuştur. Nisan 2011 yılından itibaren başlayan Suriye’den zorunlu göç akımı ile Türkiye, daha önce başlatmış olduğu çalışmaları önceliklendirerek göç olgusuna uygun olarak yeni bir kurum (İçişleri Bakanlığı Göç İdaresi Genel Müdürlüğü, 2013) ve yeni bir yasal çerçeve (Geçici Koruma Yönetmeliği) tasarlayarak kurumsal yapısını düzenlemiş; politikasıyla ve sağladığı hizmetlerle zorla yerinden edilmiş nüfusun yönetiminde örnek olacak bir tutum sergilemiştir (Erdoğan, 2017).

Türkiye, Suriye krizinin başlangıcından beri ülkelerindeki savaş ortamından kaçan Suriyelilere “açık kapı politikası” doğrultusunda sınır kapılarını açmıştır (Özdemir, 2017). Açık kapı politikası çerçevesinde Türkiye’ye giriş yapan ve Türkiye’den koruma talep eden Suriyeli bireyler için Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu’nun (YUKK) 91. maddesine istinaden geçici koruma statüsü veren yönetmelik 2014 yılında yürürlüğe girmiştir (Avrupa Komisyonu, 2018). Yönetmeliğe göre; ülkesinden ayrılmaya zorlanmış, ayrıldığı ülkeye geri dönemeyen, acil ve geçici koruma bulmak amacıyla “kitlesele olarak” Türkiye sınırlarına gelen veya sınırlarını geçen yabancılara geçici koruma sağlanabilmektedir (Madde 91/1) (GİGM Yönetmelik, 2019). Geçici koruma yönetmeliği ile ülkeye giren kişilerin kayıt işlemleri ve haklarının yanı sıra bu kişilere sunulacak sağlık, eğitim, iş piyasasına erişim, tercüme hizmetleri ile sosyal yardımlara yönelik düzenlemeler de yapılmıştır. Bu yönetmeliğe istinaden ilk olarak Bakanlar Kurulu kararı ile 6 aylık bir süre ile verilen geçici koruma statüsü daha sonrasında uzatılmış, 2019 yılı itibarıyla ise sekizinci yılını tamamlamıştır. Bu statüye ek olarak Geçici Koruma Sağlanan Yabancıların Çalışma İzinlerine Dair Yönetmelik ile Türkiye’de geçici koruma altındaki kişilere çalışma izni verilmesine dair düzenleme 15 Ocak 2016 tarihli Resmî Gazete ile yürürlüğe girmiştir. Bu düzenlemeler ile Türkiye’de hâlihazırda geçici koruma statüsüne sahip kişiler ücretsiz temel sağlık, eğitim, tercüman hizmetleri, eğitim hizmetlerinden yararlanabilmekte, iş gücü piyasasına katılabilmektedir.

*“Kitlesele akın durumlarında sağlanacak “Geçici Koruma” sistemi, Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu ile hukuki dayanak kazanmıştır. Geçici koruma, kitlesele akın olaylarında acil çözümler bulmak üzere geliştirilen bir koruma biçimidir. Geçici koruma, devletlerin geri göndermeme yükümlülükleri çerçevesinde kitlele hâlinde ülke sınırlarına ulaşan kişilere, bireysel statü belirleme işlemleri ile vakit kaybetmeden, belirli haklar sağlamayı hedefleyen pratik ve tamamlayıcı bir çözüm yoludur (İçişleri Bakanlığı, 2019).”*

Türkiye Cumhuriyeti Devleti krize yönelik müdahalesini küme sistemi (cluster system) ile sağlamıştır. Türkiye’nin Suriye krizi yönetimi çerçevesinde, krizin başlangıcından itibaren değişen ihtiyaçlara paralel olarak ulusal, il veya bölge bazında farklı devlet aktörleri farklı derecelerde kriz yönetimine dâhil olmuştur (Avrupa Komisyonu, 2018). Küme sistemi doğrultusunda, kriz içerisinde her kamu birimi krizin yönetimi konusunda kendine düşen sorumluluğu üstlenmiştir. Türkiye bu çalışma yapısıyla Suriye krizine yönelik müdahaleler gerçekleştiren diğer bölge ülkelerine göre nispeten daha başarılı bir kriz yönetmiştir.

2013 tarihinde YUKK madde 105 ile Türkiye’nin yabancılarla ilgili göç stratejilerini belirlemek, koordinasyonu ve uygulamasını takip etmek amacı ile Göç Politikaları Kurulu oluşturulmuştur. 2018 yılında ise bu kurul “Göç Kurulu” adıyla yeniden yapılandırılmıştır. Göç Kurulu, 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi’nin 522. maddesinin 1. fıkrasının h bendindeki madde ile “Göç Kurulu; Türkiye’nin yabancılarla ilgili göç stratejilerini belirlemek, koordinasyonunu ve uygulanmasını takip etmekle görevli olup İçişleri Bakanının başkanlığında,



İçişleri Bakanlığınca belirlenecek bakanlık ve kurum ve kuruluşların temsilcilerinden oluşur. Kurul, İçişleri Bakanının çağrısı üzerine toplanır" hükmü ile yetkilendirilmiştir.

2013 yılında kuruluşundan itibaren İçişleri Bakanlığına bağlı faaliyet gösteren Göç İdaresi Genel Müdürlüğü Suriye krizi kaynaklı göç yönetiminde önemli rol üstlenmiştir. Ayrıca GİGM'e ek olarak Geçici Koruma Yönetmeliği doğrultusunda ilgili kamu kurum ve kuruluşlarına krize müdahale kapsamında görevler tanımlanmıştır. Bu görevlere istinaden AFAD, Millî Eğitim Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ve İçişleri Bakanlığına bağlı diğer kurumlar, ülkeye giren kişilerin hak ve hizmetlere erişimi, temel ihtiyaçlarının karşılanması ve insanların kendi ihtiyaçlarını giderebileceği onurlu bir hayatı Türkiye'de yeniden kurma hedefi ile yönetmeliklerinde değişikliklere gitmiştir. Bu değişiklikler temelde Türkiye'de geçici koruma altındaki Suriyelilerin ve diğer mülteci, göçmen ve sığınmacıların Türkiye'deki yaşamlarını insan haklarına ve uluslararası hukuk kurallarına uygun şekilde sürdürebilmelerini sağlamak amacı ile gerçekleştirilmiştir.

Türkiye Devleti'nin göç stratejileri doğrultusunda Suriye krizine müdahalede ve kriz sonrası göç yönetiminde görev alan başlıca kamu kurum ve kuruluşlarının faaliyetleri, hem kriz yönetimine kurumsal açıdan bütüncül bir resim sunmak hem de Türk Kızılayın söz konusu yönetim yapısı içerisinde üstlendiği rolü daha net ortaya koyabilmek üzere aşağıda özetlenmiştir:



#### Dışişleri Bakanlığı

*Uluslararası hukuk boyutunun yönetimi*

Savaş sebebiyle göç eden sivilin Uluslararası İnsancıl Hukuk, Uluslararası İnsan Hakları Hukuku ve Uluslararası Mülteci Hukuku kapsamında imzacı bütün ülkelerin sorumluluğunda olması nedeniyle, Dışişleri Bakanlığı sorumluluk ve ekonomik yükün devletler arasında eş bir biçimde dağıtılmasını sağlamak için sorumluluk almıştır. Bu kapsamda, 16 Aralık 2013 tarihinde Türkiye ve AB arasında ikamet izni koşullarını yerine getirmemekten dolayı geldiği ülke olarak Türkiye'ye iade edilen vatansız ve üçüncü ülke vatandaşlarının hızlı ve sistemli bir şekilde geri kabulünü kapsamakta olan AB-Türkiye Geri Kabul Anlaşması imzalanmıştır (AB Türkiye, 2019).

*Göç İdaresi Genel Müdürlüğünün (GİGM, 2020) istatistiklerine göre, Mayıs 2020 itibarıyla 26.135 Suriyeli birey, bahsi geçen anlaşmaya ithafen geliştirilen birebir formül ile farklı ülkelere gitmiş; 16.285 Suriyeli birey ise, üçüncü ülkeye yeniden yerleştirme kapsamında Türkiye'den çıkış yapmış ve 2014-2019 yılları arasında toplamda 42.420 kişi bu anlaşmadan yararlanmıştır.*



## İçişleri Bakanlığı - Göç İdaresi Genel Müdürlüğü (GİGM)

*Göç politikalarının geliştirilmesi, uygulanması ve koordinasyonu*

Göç İdaresi Genel Müdürlüğü (GİGM), 04.04.2013 tarih ve 6458 sayılı Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu ile kurulmuştur (GİGM Göç Araştırmaları Merkezi, 2019). GİGM, geçici koruma sistemi kapsamında göçün takibi, göç için ulusal strateji geliştirmek, yasal zemini düzenlemek ve uluslararası koruma hakkının teminatını vermek amacıyla İçişleri Bakanlığına bağlı olarak çalışmaktadır. GİGM, göç alanına ilişkin politika ve stratejileri uygulamak, bu konularla ilgili kurum ve kuruluşlar arasında koordinasyonu sağlamak, yabancıların Türkiye'ye giriş ve Türkiye'de kalışları, Türkiye'den çıkışları ve sınır dışı edilmeleri, uluslararası koruma, geçici koruma ve insan ticareti mağdurlarının korunmasıyla ilgili iş ve işlemleri yürütme görevini üstlenmiştir.

Geçici Koruma Yönetmeliğinde yapılan değişikliklerle, daha önce AFAD'ın sorumluluğunda olan kamp ve barınma merkezlerinin yönetimi de 2018 yılında GİGM'ne geçmiştir (Avrupa Komisyonu, 2018). Bu geçiş aynı zamanda, Suriye krizi başladığından itibaren insani değerlere uygun olarak hareket eden ve milyonlarca bireye sınırlarını açan Türkiye Cumhuriyeti'nin, sınırları içerisindeki Suriyeli ve diğer yabancıların varlığını artık insani bir kriz olarak görmediği ve yerel toplumla karşılıklı uyumun oluşturulması yönünde çalışacağı şeklinde bir politika değişikliği olduğunun önemli bir göstergesidir.



## Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD)

*Geçici barınma merkezleri ile ilk kriz müdahalesi*

AFAD, Suriye krizi ile birlikte acil durum yönetimi sorumluluğu ile Türkiye'de ilk kriz müdahalesinde bulunan ve acil durum kriz müdahalelerini koordine eden kuruluş olarak görev yapmıştır. Bu kapsamda, krize müdahalede Türkiye'nin önemli politikalarından biri olarak krizle birlikte gelen göç dalgasını karşılamak üzere kurulan geçici barınma merkezlerinin de ilk kurulumu AFAD tarafından gerçekleştirilmiştir. AFAD'ın kurduğu 21 barınma merkezinde Suriyelilerin fiziksel, sosyal ve psikolojik ihtiyaçları için hizmetler sunulmaya başlanmıştır (AFAD Neler Yapıyoruz, 2019). Kurulan merkez sayısı 2014 yılı sonu itibarıyla 23'e ulaşmış ve 230.000 Suriyeliye barınma imkânı sunulmuştur (Batalla ve Tolay, 2018). 2018 yılı Mart ayı itibarıyla Geçici Barınma Merkezleri Bakanlar Kurulu kararıyla İçişleri Bakanlığı Göç İdaresi Genel Müdürlüğüne devredilmiştir. Bu görevlerinin yanı sıra AFAD, Nisan 2016 - Mart 2018 tarihleri arasında da Suriye krizine yönelik olarak Avrupa Birliği tarafından sağlanan FRIT fonlarının koordinasyon sorumluluğunu üstlenmiştir. AFAD hâlen Suriye'de kriz yönetiminde sınır ötesi faaliyetleri ile destek vermektedir.



## Millî Eğitim Bakanlığı

*Okullaştırma, meslek ve dil eğitimleri, yükseköğrenim*

Geçici koruma statüsü altında bulunan kişilerin faydalanacağı eğitim hizmetlerine yönelik olarak Millî Eğitim Bakanlığı (MEB) görev almakta olup söz konusu görevleri tanımlayan yasal çerçeve 22 Ekim 2014'te Resmî Gazete'de yayımlanan Geçici Koruma Yönetmeliği'nin 28. maddesi ile düzenlemiştir. Buna göre;

1. 54-66 aylık çocuklar öncelikli olmak üzere, 36-66 aylık çocuklara okul öncesi eğitim hizmeti;
2. İlköğretim ve ortaöğretim çağındaki çocuklara eğitim ve öğretim etkinlikleri;
3. Her yaş grubuna yönelik, talep üzerine; dil, meslek ve beceri edindirme kursları düzenlenebilmesi yasal zemine oturtulmuştur.

Bu görevler kapsamında MEB'in temel amaçlarından biri kaybedilen nesilleri en aza indirmek adına okul çağındaki (5-17 yaş) Suriyeli çocukları mümkün olan en kısa sürede eğitime kazandırarak okula başlamalarını sağlamaktır. Sekiz yıllık süre zarfında, ilk olarak kamplarda yer alan Geçici Eğitim Merkezlerinde başlayan eğitim faaliyetleri, 2016'dan sonra devlet okullarında kademeli olarak sürdürülmüştür.

*Nisan 2019 itibarıyla Türkiye'de okul çağındaki Suriyeli çocuk sayısı 1.047.536'dır. Bu çocukların %61,39'una denk gelen 643.058'i okullaştırılmıştır. Suriyeli öğrencilerin yaklaşık %86'sı devlet okullarında ve %13'ü GEM'lerde eğitim almaktadır (MEB Hayat Boyu Öğrenme, 2019).*

MEB, 2016 yılında geçici koruma altındaki bireylerin Türkiye'deki eğitime erişim sağlamalarına katkıda bulunmak ve MEB'in Suriyeli öğrencileri Türk eğitim sistemine entegre etmeye yönelik çalışmalarını desteklemek amacıyla başlatılan, "Suriyeli Çocukların Türk Eğitim Sistemine Entegrasyonunun Desteklenmesi Projesi", kısa adıyla "PİCTES" in Türkiye'deki ana uygulayıcısıdır. MEB, çeşitli kurum ve kuruluşlar tarafından yürütülen birçok farklı okullaştırma projesine de destek sağlamaktadır.

Bunlara ek olarak, ön lisans, lisans ve lisansüstü düzeydeki eğitim etkinlikleri ile Türkiye'de aldığı eğitimi gösterir belgeler ve denklik işlemleri de mevzuat uyarınca MEB ve Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı tarafından düzenlenmektedir.

MEB'in geçici koruma yönetmeliği kapsamında belirlenen görevlerinden bir diğeri olan dil, meslek ve beceri kurslarına yönelik olarak çalışmaları da yoğun bir şekilde devam etmektedir. MEB Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü tarafından bizzat yürütülen veya yapılan protokollerle çeşitli sivil toplum kuruluşları aracılığıyla uygulama ortağı olunan birçok farklı proje ile Türkiye'deki yabancılara ve birlikte yaşadıkları ev sahibi topluluklara Türkçe dil, meslek ve beceri kursları düzenlenmekte ve sertifikasyon sağlanmaktadır.



## Sağlık Bakanlığı

### Sağlık hizmetleri

Geçici Koruma Yönetmeliği'nin sağlık hizmetleri ile ilgili düzenlemelerinin bulunduğu 27. maddesi ile geçici barınma merkezleri içindeki ve dışındaki kişilere sağlanacak sağlık hizmetleri, Sağlık Bakanlığının sorumluluğuna verilmiştir. Bu kapsamda geçici koruma altındaki bireyler, geçici barınma merkezlerinden ve geçici barınma merkezleri dışında oluşturulan Göçmen Sağlığı Merkezlerinden, Sağlık Bakanlığına bağlı birinci, ikinci ve üçüncü basamak sağlık tesislerinden hizmet alabilmektedir. Ayrıca gerekli durumlarda (acil sağlık hizmetleri, yetişkin ve yeni doğan yoğun bakım hizmetleri, yanık ve kanser tedavilerinde) sevkli şekilde üniversitelerdeki sağlık uygulama ve araştırma merkezlerinden yararlanabilmektedirler. Bu merkezlerin dışında ise yine Sağlık Bakanlığının denetiminde vakıf veya dernekler tarafından gönüllü olarak verilen temel düzeydeki sağlık hizmetlerine erişimleri bulunmaktadır. Suriyeli bireylerin önceden sadece 11 ilde sağlık hizmetlerine erişimleri bulunurken yapılan düzenlemelerle 81 ilden sağlık hizmetleri almalarına olanak sağlanmıştır<sup>2</sup>. Benzer şekilde, eskiden ikamet durumlarına göre yalnızca kayıtlı oldukları yerleşim yerlerindeki sağlık kuruluşlarından yararlanabilecekleri şeklindeki sınırlılık durumu, ikamet ettiği ilde ihtiyaç duyduğu sağlık hizmetini alamaması hâlinde, hastanın sevk edilmesi yoluyla kaldırılmıştır.

Birinci basamak sağlık hizmetleri kapsamında çocuk ve ergenlere aşılamalar ve kadınlara yönelik kadın ve üreme sağlığı ile ilgili hizmetler verilmektedir. Bu hizmetler, göçmen sağlığı merkezleri ve aile hekimlikleri aracılığı ile sunulmaktadır. İkinci ve üçüncü basamak sağlık tesislerinde poliklinikte ayakta veya serviste yatarak tedavi hizmetleri yapılmakta, doğum ve ameliyatlar gerçekleştirilmektedir. Söz konusu tedavi giderleri Göç İdaresi Genel Müdürlüğü tarafından karşılanmakta ve ayrıca hastalar ilaçlarını SGK ile AFAD arasında imzalanan protokol gereği anlaşmalı olduğu eczanelerden alabilmektedirler.



## Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı |

### Sosyal hizmetlerin sunumu ve istihdam yönetiřimi

Geçici Koruma Yönetmeliği ile özel ihtiyaç sahiplerinin Geçici Barınma Merkezlerinin içinde ve dışında yararlanacakları sosyal hizmetler ve yardımlar, sağlanacak psikososyal destek çalışmalar ile iş gücü piyasasına katılım, çalışma izinleri ve işe yönlendirme hizmetleri Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının (AÇSHB) kontrolünde gerçekleştirilmektedir (Ayçiçek ve Tecer, 2018).

Barınma merkezlerinin dışında yaşayan geçici koruma statüsündeki Suriyeliler başta olmak üzere tüm korunma ihtiyacı olan yabancılara hizmet sunmak amacıyla 81 ilde Sosyal Hizmet Merkezleri faaliyet göstermektedir. Sosyal Hizmet Merkezleri çocuk, genç, kadın, erkek, engelli, yaşlı bireylere ve ailelerine koruyucu, önleyici, destekleyici, geliştirici hizmetler ile rehberlik ve danışmanlık hizmetleri sunmaktadır (AÇSHB, 2019). Gerektiğinde kamu kurum ve kuruluşları, yerel yönetimler, üniversiteler, sivil toplum kuruluşları ve gönüllüler ile iş birliği içinde çalışarak yönlendirmeler yapmaktadır (AÇSHB, 2019).

AÇSHB önderliğinde yürütülen yabancılara yönelik Sosyal Uyum Yardımı (SUY) programı dünyanın en büyük nakit programıdır. Program, Türkiye'de uluslararası/geçici koruma altında yaşayan zarar görebilir durumdaki yabancılardan gündelik, temel ihtiyaçlarını karşılamak üzere planlanmış nakit temelli insani yardım destek programı olup Avrupa Birliği İnsani Yardım ve Sivil Koruma Birimi (ECHO) tarafından finanse edilmekte; Türk Kızılay, AÇSHB ve BM Dünya Gıda Programı (WFP) iş birliğinde yürütülmektedir. Program kapsamında uygunluk kriterlerini karşılayan faydalanicılara, KIZILAYKART ödeme sistemi üzerinden hanede kayıtlı her bir birey için nakit yardım verilmektedir. Bunun yanı sıra koruma altındaki nüfus 81 il ve ilçelerde bulunan

<sup>2</sup> Hükümet, 2013 yılında ücretsiz acil sağlık hizmetini Türkiye genelinde 11 ilden 81 ile çıkaran 2013/08 no'lu genelgeyi yayınladı: "Suriyeli Mültecilerin Sağlık Hizmetlerine Erişimi", 24 Ekim 2016.

Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarına (SYDV) başvurarak tek seferlik nakit yardımı, gıda dışı ihtiyaç malzemeleri yardımı, kömür yardımı, eğitim, barınma, sağlık yardımı talebinde bulunabilmektedir.

Geçici koruma merkezleri içinde ise psikososyal destek kapsamında kadın, çocuk ve ailelerin yaşamış oldukları sıkıntılar, travmalar, kayıplar, yas süreci ve stres gibi sorunları tespit edilerek kişilere bireysel ve grup görüşmeleri hizmeti sunulmakta ve gerekli ise psikiyatri servisine yönlendirme yapılmaktadır (Artan ve Arıcı, 2017). Bunun yanı sıra kültür, sanat, spor, meslek edindirme kursları ve eğitim seminerleri verilmektedir (Artan ve Arıcı, 2017). Çocukların toplumla bütünleşmesi amacıyla oyun programları düzenlenmesi, ihtiyacı olan çocukların özel eğitim kurumlarına, fizik tedavi ve rehabilitasyon merkezlerine yönlendirilmesi, kronik hastalığı olan çocukların ailelerine rehberlik hizmeti sunulması da Bakanlığın faaliyetleri arasındadır (Artan ve Arıcı, 2017).

Sosyal Hizmetlerin yanı sıra Geçici Koruma Yönetmeliği ve 15 Ocak 2016 tarihli, Geçici Koruma Sağlanan Yabancıların Çalışma İzinlerine Dair Yönetmelik ile Türkiye’de yaşayan geçici koruma altındaki Suriyeliler ve diğer yabancıların iş piyasasına erişimlerine yönelik hizmetler de Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına verilmiştir. Yabancıların Çalışma İzinlerine Dair Yönetmelik’in 5. maddesine göre geçici koruma altındaki nüfus kayıt olma tarihinden 6 ay sonra çalışma izni almak için başvuru yapabilmektedir (Artan ve Arıcı, 2017). Çalışma izinleri AÇSHB’ye bağlı Uluslararası İş Gücü Genel Müdürlüğü’nün sorumluluğundadır.

İş piyasasına erişim kapsamında ise geçici koruma altındaki Suriyelilere istihdam sağlanması, kayıt dışı istihdamların engellenmesi, dayanıklılıklarının artırılması ve sosyal uyumun sağlanmasına yönelik faaliyetler AÇSHB’ye bağlı olan İŞKUR Genel Müdürlüğü tarafından yürütülmektedir. İŞKUR, Suriyelilerin iş gücü piyasasına erişimlerini desteklemek üzere aktif iş gücü ve kamu yararına programları düzenlemektedir. İş ve işçi arayan kayıtlarının alınması, iş ve meslek danışmanlığı hizmetleri aracılığı ile işe yönlendirme yapılması, mesleki eğitim kursu, girişimcilik ve işbaşı eğitim programlarından faydalanılmasına yönelik hizmetler vermektedir (İŞKUR, 2019). Ayrıca İŞKUR, kamu kurum ve kuruluşları, sivil toplum kuruluşları, devlet üniversiteleri ve Millî Eğitim Bakanlığına bağlı eğitim ve öğretim kurumları ve özel sektör ile iş birliği kapsamında mesleki eğitim kursları da düzenlemektedir.



## Cumhurbaşkanlığı FRIT Koordinasyon Ofisi |

*Avrupa Birliği sığınmacı mali imkân fonu ve program yönetimi ile diğer fonların koordinasyonu*

Başbakanlığın koordinasyonunda başlayan FRIT süreci Nisan 2016'da AFAD'a devredilmiş ve Mart 2018'e dek koordinasyon AFAD tarafından sağlanmıştır. FRIT fonlarının koordinasyonu Mart 2018'den itibaren tekrar AFAD'dan Başbakanlığa geçmiş olup, Ağustos 2018 tarihinden itibaren fon ve programların yönetimi Cumhurbaşkanlığı bünyesinde yürütülmektedir. Cumhurbaşkanlığı Yardımcılığı'na bağlı olarak kurulan FRIT Koordinasyon Ofisi ile Türkiye Devleti kamu kurumları tarafından yürütülen göç krizine yönelik projelerin koordinasyonu sağlanmaktadır.

Yukarıda bahsedilen kamu kurum ve kuruluşlarının yanı sıra birçok farklı bakanlık, kendilerine bağlı taşra teşkilatları, il ve ilçe mülki idareleri ve belediyeler de göç yönetiminde aktif rol almıştır. Özellikle Suriye krizi sonucu kamp dışında il ve ilçelerde ikamet eden nüfus ile birlikte altyapı ve belediyeçilik hizmetlerine olan talep artmış ve bu talebin karşılanmasına yönelik kapasite artırımı ihtiyacı ortaya çıkmıştır. Altyapı gereksinimlerine yönelik birçok farklı mülki idare ve belediye ile bu ihtiyaçların karşılanmasına yönelik projeler geliştirilmiş ve uygulamaya alınmıştır. Aynı zamanda altyapı ihtiyacına yönelik Türkiye Cumhuriyeti Devleti Çevre ve Şehircilik Bakanlığına bağlı İLBANK projeler geliştirmiş ve uygulamıştır. Yine benzer şekilde Türkiye Diyanet İşleri Başkanlığı göç yönetiminde çeşitli destekleyici roller alarak sürece dâhil olmaktadır.

2011 yılından bu yana gerçekleştirilen ve ihtiyaç duyulan bütün müdahaleler ile birlikte Türkiye'nin ülkede yaşayan koruma altındaki nüfusun ihtiyacını karşılaması ve uzun süren göçmen durumu ile başa çıkması için önemli miktarda mali kaynak gerektiği görülmüştür. Şu ana kadar bu mali kaynağın büyük bir bölümü Türkiye Cumhuriyeti Devleti tarafından karşılanmış, ancak ülkeye göç krizine müdahaleye yönelik olarak birçok uluslararası fon girişi de olmuştur. Bölüm 2.3'de söz konusu mali kaynağın uluslararası kuruluşlarca sağlanan kısmı ve ilgili fonların yönetimine dair daha detaylı bir resim sunulmaktadır.

*Türkiye, Mart 2011 tarihinde başlayan Suriye krizinden Mayıs 2016 tarihinde FRIT fonlarının ilk harcamasının gerçekleştirildiği tarihe kadar Türkiye'ye sığınanların ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla yaklaşık 30 milyar dolar öz kaynak kullanmıştır. Mayıs 2016'dan Haziran 2019'a kadar ise yaklaşık 7 milyar dolar öz kaynak kullanılmıştır.<sup>3</sup>*

<sup>3</sup> Türkiye'nin 17 Mayıs 2019 tarihinde Brüksel'de gerçekleşen 12. FRIT Yönlendirme Komite toplantısında yaptığı sunumdan alınmıştır.



## 2.3. ULUSLARARASI KURULUŞLARIN KRİZE MÜDAHALESİ

Suriye krizine müdahale ve iyileştirme çalışmaları için uluslararası kamuoyu da Türkiye'ye önemli destekler sağlamıştır. Başta FRIT, MADAD ve Qudra fonu altında kaynak sağlayan Avrupa Birliği olmak üzere çeşitli devletler, Birleşmiş Milletler kuruluşları, uluslararası finans kuruluşları ve uluslararası STK'lar önemli ölçüde fon sağlayarak çeşitli alanlarda projeler gerçekleştirilmesine destek olmuştur. Söz konusu fonların Türkiye'de koordinasyonu ve fon kullanımına ilişkin program yönetimi yapısı, hem Türkiye'nin krize müdahalesine dair bütüncül bir anlayış sunmak hem de Türk Kızılayın kriz müdahalesinde kullandığı ana fon kaynaklarını ortaya koymak açısından önemlidir.

### **Avrupa Birliği Sığınmacı Mali İmkân Fonu – I (FRIT I)**

Avrupa Birliği (AB), kriz durumlarında Birleşmiş Milletler (BM), sivil toplum kuruluşları, AB ülkelerinin kurum ve kuruluşları, ICRC ve IFRC gibi Kızılhaç Kızılay Hareketi partneri kuruluşlar dâhil olmak üzere yaklaşık 210 insani yardım kuruluşuna fon sağlamaktadır. Sağlanan fonlar, bu ortakların felaketten etkilenen insanların ihtiyaçlarını nasıl karşılayacaklarına dair sundukları program tekliflerine dayanmaktadır (ECHO, 2019).

Bu yaklaşım doğrultusunda Avrupa Birliği Suriye krizine yönelik olarak da yardım programı başlatmıştır. Program, AB üyesi ülkelerin talebi üzerine Avrupa Komisyonu tarafından 24 Kasım 2015 tarihinde oluşturulmuş olup AB bütçesi ile üye devletlerden sağlanan kaynakların koordinasyonunu sağlamaktadır. Program kapsamında 2016-2017 (FRIT I) ile 2018-2019 (FRIT II) dönemlerinde her dönem başına 3 milyar avro olmak üzere toplamda 6 milyar avro destek sağlanmıştır. İnsani destek ve kalkınma desteği olarak iki ayrı alanda sağlanan FRIT ile mültecilerin korunma ihtiyacı gibi temel ihtiyaçlarını karşılamak, sağlık ve eğitim alanlarında ihtiyaç duyulan imkânların sağlanmasına destek olmak ve kamu hizmetleri ile geçim kaynağına erişim konusunda destek vermek üzerine çalışmalar gerçekleştirilmektedir (Avrupa Birliği, 2019).

### **FRIT I Sürecinin Temel Karar ve Anlaşmaları**

#### **15 Ekim 2015 Zirvesi:**

Türkiye-AB Ortak Eylem Planı  
Vize serbestisi sağlanması  
Ülkemizde bulunan Suriyelilere mali yardımda bulunulması  
AB'ye üyelik yolunda yeni fasılların açılması

#### **29 Kasım 2015 Zirvesi:**

Geri Kabul Anlaşması'nın 2016 Haziran ayında yürürlüğe girmesi kaydıyla vize serbestisinin uygulamaya konulması  
AB tarafından 3 milyar avro mali destekte bulunulması

#### **18 Mart 2016 Zirvesi:**

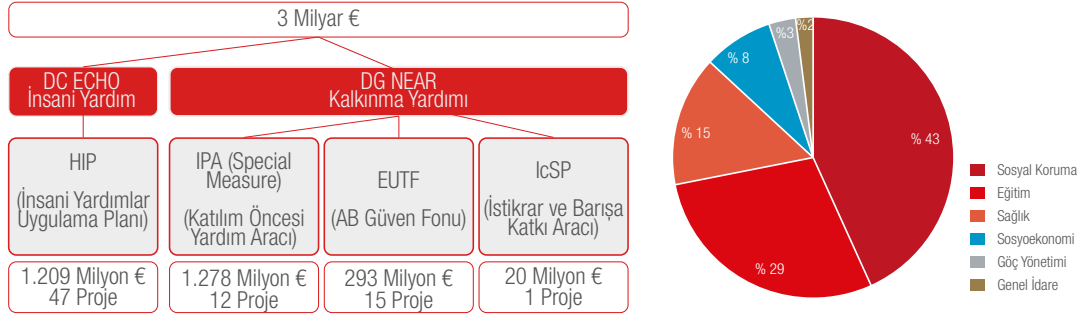
Birinci 3 milyar avronun kullanılmasını müteakip ilave 3 milyar avronun 2018 yılı sonuna kadar Mali İmkân kapsamında alınabilmesi

#### **Aralık 2017:**

AB Komisyon Kararları ve İnsani Yardım Uygulama Planı ile çeşitli sektörlerle tahsis edilen 3 milyar avronun tamamının sözleşmeleri AB tarafından imzalanmıştır.

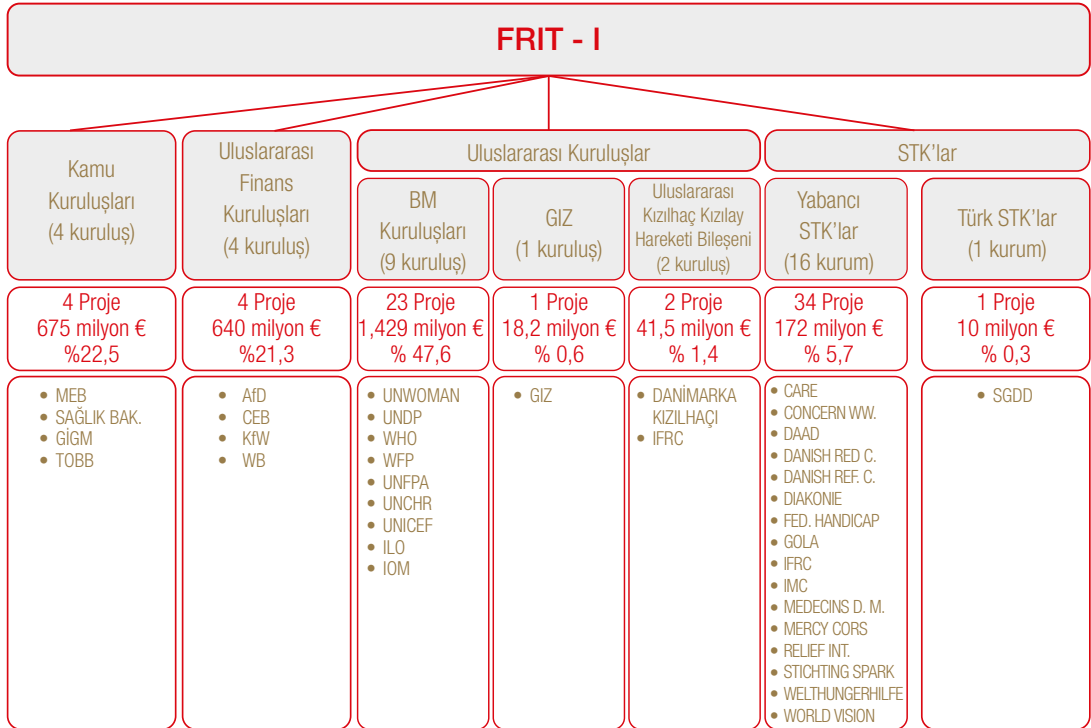
FRIT – I'in finansmanının 2 milyar avrosu AB üyesi ülkelerden, 1 milyar avrosu ise Avrupa Komisyonu tarafından sağlanmıştır. Bu fon kapsamında projeler AB'de iki birimin sorumluluk alanına girmektedir: Komşuluk ve Genişleme Görüşmeleri Genel Müdürlüğü (Directorate-General for Neighbourhood and Enlargement Negotiations - DG NEAR) ve Avrupa Sivil Koruma ve İnsani Yardım Operasyonları Genel Müdürlüğü (Directorate-General for European Civil Protection and Humanitarian Aid Operations - DG ECHO).

FRIT kapsamında toplam 75 ana proje için yaklaşık 1.6 milyar avro DG NEAR ve 1.4 milyar avro DG ECHO tarafından kullanılmaktadır. Fon sağlayıcı kuruluşun aldığı 200 milyon avro operasyonel masrafı haricinde projelere dağıtılan fonlar, araçlar ile projelerin yürütüldüğü sektörler aşağıda belirtilmiştir.



Şekil 2 - FRIT bütçesinin fonlara göre dağılımı

Grafik 2 - FRIT bütçesinin konuya göre dağılımı



Şekil 3 - FRIT-I Sözleşme Sahibi Kurumlar

**Sosyal Koruma (Sosyal Uyum Yardımı (SUY)):** Sosyal koruma sektörünün en önemli projesi olan Sosyal Uyum Yardımı (SUY), WFP aracılığı ile AÇSHB liderliğinde Türk Kızılay tarafından yürütülen dünyanın en büyük nakdi yardım projesidir. SUY ile ihtiyaç sahiplerine banka kartı sağlanarak belirlenmiş kırılganlık kriterlerine sahip koruma altındaki kişilere aylık olarak maddi destek verilmektedir. Ocak 2020 itibarıyla 1.726.518 kişiye SUY yardımı sağlanmıştır. SUY takip ve dağıtımı Türkiye’de sadece Türk Kızılay tarafından yapılmaktadır.

**Sağlık (SIHHAT, Kilis ve Hatay Hastane Projeleri):** Sağlık alanında Sağlık Bakanlığı tarafından yürütülen SIHHAT Projesi, geçici koruma kapsamındaki bireylerin birinci ve ikinci basamak sağlık hizmetlerine erişimini geliştirmeyi amaçlayan en önemli projedir. Bu proje kapsamında toplam 178 göçmen sağlığı merkezi ve 10 toplum ruh sağlığı merkezinin kuruluş, donanım ve işletme giderlerinin karşılanması ve bu merkezlerde Suriyeli doktor ve hemşireler dâhil, 1500 sağlık personelinin istihdam edilmesi planlanmaktadır. Ayrıca Sağlık Bakanlığı tarafından yürütülen bir başka önemli girişim ise, hedef kitlenin yoğun olarak yaşadığı Kilis ve Hatay illerinde sağlık hizmet kapasitesinin artırılmasına yönelik olarak iki yeni hastane kurulmasına yönelik projelerdir.

**Eğitim (PCTES, Eğitim Altyapısı Projesi, Şartlı Eğitim Yardımı):** Eğitim sektöründe en önemli üç proje PCTES, Eğitim Altyapısı Projesi ve Şartlı Eğitim Yardımı projeleridir.

MEB, PCTES projesi ile Suriyeli çocukların Türk eğitim sistemine uyumlaştırılmasını amaçlamıştır. Çalışmaların PCTES II projesi ile devam etmesi ile geçici koruma altındaki çocukların kaliteli ve kapsayıcı eğitime erişme olanağının yaratılması ve topluma uyumlarının sağlanması planlanmaktadır. Fon kapsamında, ayrıca, Suriyeli gönüllü öğretmenlere maddi destek ve toplum ile ev tabanlı eğitime katkı sağlanmıştır. Aynı zamanda yükseköğrenime katılım sağlayan 476 öğrenciye burs verilmiştir.

MEB, artan okul çağı nüfusu nedeniyle, eğitim altyapısının güçlendirilmesi projesi ile ihtiyacın yoğun olduğu illerde yeni okul inşaatları yapmaktadır.

Şartlı Eğitim Yardımı (ŞEY) programı ile de 2017 yılından itibaren resmî eğitim kanallarına yönlendirilmek amacıyla 470.000’den fazla çocuğun ailelerine maddi destek sağlanmıştır. ŞEY’in takip ve dağıtımı Türkiye’de sadece Türk Kızılay tarafından yapılmaktadır. Program kanalıyla resmî eğitimin yanı sıra Türkçe ve/veya Arapça dillerinde yaygın eğitim, hızlandırılmış programlar, evde eğitim ve ödev kulüplerine de destek sağlanarak çocukların uygun yaşları geldiğinde resmî eğitime katılımları teşvik edilmiştir. Ayrıca ŞEY kapsamında okulu bırakma riski bulunan çocukların okula devamını sağlamak amacıyla Türk Kızılay tarafından çocuk koruma faaliyetleri yürütülmektedir.

**Sosyoekonomik destek:** Bu kapsamdaki ana projeler ise,

Türk Kızılay Toplum Merkezleri,

Dünya Bankası Sosyal Uyum ve İstihdamın Desteklenmesi Projesi,

Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP) Mesleki ve Dil Eğitim Projesi,

Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) Girişimcilik Projesidir.

## **AB Sığınmacı Mali İmkân Fonu II (FRIT II)**

AB ile 18 Mart 2016 tarihinde yapılan mutabakat çerçevesinde Türkiye'deki Suriyeliler için Mali İmkân Fonu kapsamında başlangıç olarak tahsis edilen 3 milyar avronun ödenmesinin hızlandırılacağı ve izleyen ikinci dönemde öncelikli ihtiyaçların karşılanmasının ardından ilave 3 milyar avronun daha 2018 yılı sonuna kadar Mali İmkân kapsamına alınabileceği hususlarında anlaşma sağlanmıştır.

Bu doğrultuda yürütülen görüşmeler sonuncunda, 14 Mart 2018 tarihinde de ikinci 3 milyar avro için Komisyon Kararı çıkmıştır. Mart 2018 tarihinde ikinci 3 milyar avronun ihtiyaç analizi çalışmaları, AB delegasyonu ile iş birliği içinde başlatılmış ve Ağustos 2018 tarihinde tamamlanmıştır. FRIT II kapsamında eğitim, sağlık ve sosyoekonomik alanda ise istihdam edilebilirlik ve iş gücü piyasasına uyum kapsamında destek sağlanmaktadır. FRIT II kapsamında desteklenecek projeler için sözleşme görüşmeleri devam etmektedir.

## **Suriye Krizine Yönelik FRIT Dışı Sağlanan AB Fonları**

FRIT dışında AB tarafından iki önemli fon desteği sağlanmaktadır. Bunlardan biri EUTF MADAD Fonu diğeri ise QUDRA Programıdır.

**Avrupa Birliği Güven Fonunun (Europa Union Trust Fund, EUTF)** kurulması, AB'nin mali yönetim mevzuatı çerçevesinde AB Komisyonuna verilmiş bir yetkidir. Dünyanın herhangi bir bölgesinde bir kriz veya afet durumu yaşandığında Komisyon bu yetkisini kullanmakta ve böylece toplanacak yardımları tek elden ve etkin biçimde yönlendirecek bir araç oluşturmaktadır. Şimdiye dek, EUTF Afrika, EUTF Colombia, EUTF Bekau, EUTF Syria ve EUTF Madad olmak üzere 5 adet EUTF kurulmuştur.

**MADAD Fonu** 2014 Aralık ayında 5 yıllığına kurulmuş bölgesel bir fon olup Suriye'ye komşu olan 5 ülkeyi (Türkiye, Irak, Mısır, Ürdün ve Lübnan) kapsamaktadır. Ancak bazı ülkeler de (Balkan Ülkeleri ve Ermenistan) Suriye krizi bağlamında yaşadıkları göç sorunu sebebiyle fondan faydalanabilmektedir.

Fon kapsamında koruma, sağlık, eğitim, sosyoekonomik destek, sosyal uyum sektörlerinde projeler yürütülmektedir.

Fonun büyüklüğü mevcut durumda (2018 sonu) 1.43 milyar avrodur. Fonun kaynakları AB Komisyonu, üye ülkeler ve Türkiye'nin yaptığı katkılardan oluşmakta olup en büyük donör 1.28 milyar avro ile AB Komisyonudur. Türkiye'nin fondan aldığı pay 2018 sonu itibarıyla 511 milyon avrodur. Bu fonun 293 milyon avrosu FRIT l'e dâhil edilmiş olup FRIT dışında bu fonun Türkiye'ye katkısı yaklaşık 218 milyon avrodur.

Bölgenin şartlarını hafifletmeyi hedefleyen projelere ortak destek sağlayarak duruma müdahale etmekte olan AB ve Alman Hükûmetinin yürüttüğü, destek programlarından biri de Suriye krizine yanıt olarak oluşturulan **Qudra Programı**'dır.

Suriye ve Irak krizlerine yanıt olarak Suriyeli mültecilerin, yerinden edilmiş kişilerin ve ev sahibi toplulukların dayanıklılıklarının güçlendirilmesi projesi olan Qudra kapsamında, Suriye'ye komşu dört ülkedeki (Ürdün, Lübnan, Kuzey Irak ve Türkiye) mülteciler, yerinden edilmiş kişiler ve ev sahibi topluluklarla çalışılmaktadır. Qudra, okulların altyapılarının geliştirilmesi ve müfredat dışı etkinliklere erişim (örneğin spor faaliyetleri); temel mesleki becerilerin geliştirilmesi ve iyileştirilmesi; toplum temelli hizmetler aracılığıyla sosyal uyumun güçlendirilmesi; yerel yönetimlerin kapasitelerinin güçlendirilmesi; eylemin ana paydaşları arasındaki diyalogun ve tecrübe paylaşımının teşvik edilmesi modüllerini kapsamaktadır.

Program, tüm bu alanlarda ortak Avrupa çözümleri geliştirmek ve uygulamak için Alman Uluslararası İş Birliği Kurumu (GIZ) GmbH, İspanyol Uluslararası Kalkınma Ajansı (AECID), Expertise France (EF) ve Hungarian Interchurch Aid'in (HIA) tecrübelerinden yararlanmaktadır.

Programın toplam bütçesi 82.4 milyon avro olmakla beraber, 74.6 milyon avrosu EUTF MADAD'dan, 7.8 milyon avrosu Almanya Federal Ekonomik İş Birliği ve Kalkınma Bakanlığından (BMZ) karşılanmıştır.

## **Birleşmiş Milletlerin Krize Müdahalesi**

Uluslararası kuruluşların Suriye krizine müdahalesi kapsamında BM Kalkınma Programı (UNDP) ve BM Mülteciler Yüksek Komiserliği (BMMYK) iş birliğiyle oluşturulan Bölgesel Mülteci ve Dayanıklılık Planı (3RP), Birleşmiş Milletler ajanslarının bölgedeki kriz yönetimi için önemli bir araçtır. 3RP, zarar görebilir durumda olan kişilerin koruma ve insani ihtiyaçlarına ve Suriye krizinin komşu ülkeler olan Türkiye, Lübnan, Ürdün, Irak ve Mısır'daki uzun vadeli sosyoekonomik etkilerine cevap vermeyi amaçlayan uluslararası bir çağrıdır (3RP Progress Report, 2015). İnsani yardım ve dayanıklılık olmak üzere birbirine bağlı iki bileşeni olan plan, bireyler, topluluklar ve kurumların Türkiye'de geçici koruma altında yaşayan Suriyelilerin yarattığı koşullara daha etkin cevap verebilmesi için tüm müdahale alanlarında orta ve uzun vadede dayanıklılığı güçlendirmeyi hedefi olarak belirlemiştir (3RP Ülke Bölümü Türkiye, 2019).

3RP, yukarıda bahsi geçen FRIT için öngörülen fonları da içermekle birlikte sadece bununla sınırlı değildir. 3RP fonlamasına ABD, Japonya, Almanya (FRIT haricinde ikili bazda), Kanada, Katar, Norveç ve İsviçre gibi bazı ülkeler de katkı sağlamaktadır. Bu katkılar çerçevesinde programın 6 alt bileşenini oluşturan koruma, temel ihtiyaçlar, eğitim, sağlık, gıda güvenliği/tarım ve geçim kaynakları alanlarında fonun kullanılması amaçlanmıştır (3RP Ülke Bölümü Türkiye, 2019).

Programın 2015 yılında başlayan Türkiye bölümü ilk fazı ile 3RP kapsamında 624 milyon dolarlık bir kaynak öngörülmüş, bunun 286 milyon doları tahsis edilebilmiştir. 2016 yılında Türkiye için 843 milyon dolarlık bir yardım planlanmış, bunun 713 milyon dolarlık bölümü aktarılmıştır. 2017 yılında ise 1.69 milyar doların aktarılması öngörülmüş, ancak bunun yaklaşık %54'ü (yaklaşık 786 milyon dolar) karşılanmıştır.

2018 yılı için öngörülen 1.75 milyar dolarının ise 1.46 milyar doları fonlanmıştır. 2018 yılı içerisinde 3RP kapsamında 11 BM kuruluşu ve 27 sivil toplum kuruluşu katkıda bulunmuştur. Söz konusu kuruluşlar koruma, temel ihtiyaçlar, eğitim, sağlık, gıda/tarım ve istihdam/geçim kaynakları alanlarına odaklanmışlardır (3RP Ülke Bölümü Türkiye, 2018).

2019 yılı için ise Türkiye bölümüne ilişkin fon ihtiyacı 1.65 milyar ABD doları, 2020 yılı için ihtiyacı ise 1.56 milyar ABD doları olarak belirlenmiştir. Bu doğrultuda 2019 yılı için 12 BM kuruluşu ve 34 sivil toplum kuruluşunun, 2020 yılı için ise 12 BM kuruluşu ve 31 sivil toplum kuruluşunun 3RP paydaşı olarak katkılarını sürdürmesi öngörülmektedir (3RP Ülke Bölümü Türkiye, 2019).

## **Diğer Fonlar ve Müdahaleler**

Yukarıda sıralanan fonlara ek olarak Türkiye'de birçok farklı büyükelçilik, krizin başlangıcından itibaren çeşitli alanlarda kullanılmak üzere hibe programları oluşturmuştur.

Bu hibe programlarından bir örneği Avustralya Büyükelçiliği tarafından oluşturulan Doğrudan Yardım Programı'dır (DAP). DAP bireylere, toplum gruplarına ve yerel ve uluslararası STK'lara, devlet kurumlarına, akademik kuruluşlara veya diğer kâr amacı gütmeyen ve toplum düzeyinde kalkınma faaliyetlerinde bulunan ve proje faydalanıcılarına hibe programıdır (Doğrudan Yardım Programı, 2018). Hibe kapsamında mülteciler, kadınlar ve çocuklar dâhil olmak üzere dezavantajlı topluluklar üzerinde kalıcı etki sağlayan projelere öncelik verilmektedir (Doğrudan Yardım Programı, 2018).

Bu proje örneklerinden biri 2018 yılında Kayseri İl Sağlık Müdürlüğü Ar-Ge Birimi tarafından hazırlanan ve Avustralya Büyükelçiliği 2018 DAP başvurusu kabul edilen "Yeni Bir Hayat Mümkün" projesidir (Yeni Bir Hayat Mümkün, 2019). Proje kapsamında 15 bin Avustralya doları destek için protokol imzalanmıştır (Yeni Bir Hayat Mümkün, 2019). Türk Kızılay Kayseri Toplum Merkezi ile ortaklaşa gerçekleştirilecek projede Kayseri'de ikamet eden 400 Suriyeli kadına, ülke ve şehirde yaşam şekli, sağlık tesislerine yönelik uyumlarının geliştirilmesi, sağlık okuryazarlıklarının artırılması, aile planlaması, kendi sağlıklarını, çocuklarının sağlıklarını koruma becerilerinin gelişmesi, cinsiyet eşitliği gibi konularda eğitim verilmesi öngörülmektedir (Yeni Bir Hayat Mümkün, 2019).

Japonya Büyükelçiliği ise Yerel Projelere Hibe Programı (GGP) kapsamında, Japonya ve Türkiye arasında imzalanan anlaşma ile temel insani ihtiyaçları karşılamak üzere hazırlanmış kalkınma projelerine yönelik bir mali yardım sunmaktadır (Japonya'ya Doğrudan Yatırım, 2019). 2019 yılı için oluşturulan “Yerel Projelere Hibe Programı” kapsamında Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Gezici Sağlık Aracı Temini Projesi, Şanlıurfa Engelli Bireyler için Rehabilitasyon Ekipmanı Sağlanması Projesi ve Altınordu Gezici Sağlık Aracı Projesi gibi örnek projeler uygulanmıştır.

Japonya Büyükelçiliği yukarıda sıralanan projelere ek olarak “Suriyeli Kadın ve Gençlere Yönelik Hazır Giyim ve Konfeksiyon Alanında Mesleki Eğitim” projesine sağladığı destek ile Kahramanmaraş ve Gaziantep-İslahiye Geçici Barınma Merkezlerinde 2.161 kişinin aile bütçelerine katkı sağlamaları için mesleki eğitim almasına katkıda bulunmuştur (Japonya Büyükelçiliği, 2018; Meslek Eğitimi Alan Suriyeli Kadınlara Sertifika, 2018).

İsviçre Büyükelçiliği sağladığı hibeler ile zarar görebilir gruptaki çocuk ve ebeveynlerin ev sahibi topluluğa uyumu ile ilgili sosyal bütünlüğü ve barış içinde bir arada yaşama katkıda bulunmak üzere çeşitli projelere destekte bulunmaktadır (İsviçre Büyükelçiliği Proje Teklif Çağrısı, 2019). Bu kapsamda örnek gösterilebilecek bir proje ise İsviçre Büyükelçiliği tarafından finanse edilen Mahallenin Sesi Projesi'dir. Proje kapsamında 100 sığınmacının katılımı ile saha görüşmeleri, belirlenen okullarda akademik destek etütleri, Suriyeli ve Türk toplam 100 çocuğa kaynaştırma temalı atölye çalışmaları ve Suriyeli kadınlara mesleki eğitim ve istihdama yönelik uyum programları yapılmıştır (Mahallenin Sesi, 2016).

Benzer şekilde ABD Büyükelçiliği de Amerikan Dışişleri Bakanlığı Nüfus, Mülteciler ve Göç Dairesi (BPRM) fonları aracılığı ile Türkiye'de yaşayan Suriyeli bireylerin uyumu için mülteci entegrasyonu hibe programını başlatarak, Suriyeli sığınmacılara yönelik kültür, medya, toplumsal cinsiyet, girişimcilik ve gönüllülük gibi alanlarda üretilecek uyum projelerine destek sağlamaktadır (The U.S. Embassy Grants Program, 2018).

Almanya Hükûmeti FRIT'e sağladığı desteğe ek olarak Türkiye'de Federal Ekonomik İş Birliği ve Kalkınma Bakanlığı (BMZ) tarafından finanse edilen birçok proje gerçekleştirmektedir. “Türkiye'deki Suriyeli Mülteciler ve Ev Sahibi Topluluklar için Mesleki Eğitim ve İş Gücü Piyasası” Projesi bu doğrultuda GİZ, İŞKUR ve Millî Eğitim Bakanlığı iş birliği ile tamamlanmıştır. Proje kapsamında 20.000'den fazla kişiye iş ve meslek danışmanlığı hizmeti sunulmuştur. Ayrıca proje ile mesleki eğitim alan 6.000'den fazla öğrenciye sürdürülebilir bir eğitim ortamı yaratılmıştır (İŞKUR ve GİZ, 2019). Benzer şekilde BMZ tarafından koruma altındaki Suriyeliler ve ev sahibi topluluklar için tarımsal geçim kaynağı destek projesi için 2.7 milyon avro, Şanlıurfa'da kamp dışında yaşayan Suriyelilerin ve savunmasız ev sahibi toplumun başa çıkma mekanizmalarının iyileştirilmesi için ise 2.6 milyon avroluk fon sağlanmıştır. BMZ fonları dışında Alman Hükûmeti Dışişleri Bakanlığı aracılığı ile de çeşitli fonlar sağlanmaktadır.

## 2.4. TÜRK KIZILAYIN KRİZE MÜDAHALESİ

Türk Kızılay, Suriye krizine müdahaleye ilk günden başlamış olup göç yönetimi kapsamında faaliyetlerine hâlen devam etmektedir. Krizin ilk gününden itibaren tüzüğünde yer alan “Savaş hâllerinde savaşta yaralananların ve savaş mağdurlarının tedavi ve tahliyesinde Millî Savunma, İçişleri, Dışişleri ve Sağlık bakanlıklarına yardımcı olmak; yerlerinden edilmiş insanlara, sığınmacılara ve mültecilere gerekli hizmetleri vermek” görevi doğrultusunda (bk. Ek-1) faaliyetlerini gerçekleştirmektedir. Bu görevi yerine getirirken uluslararası kuruluşlar, kamu kurumları ve sivil toplum kuruluşları ile birlikte çalışarak yurt içi ve yurt dışında kapsamlı insani yardım ve iyileştirme hizmetleri sunmaya devam etmektedir.

Krizin başlangıcını takiben Suriye’den çıkan ilk grubun sınıra ulaşması ile birlikte AFAD, Suriye-Türkiye sınırında biriken bir grup insan olduğu ve yardıma ihtiyaç duyduğunu Türk Kızılaya bildirmiş, bu bildirime karşılık Türk Kızılay ilk çadır ekibini sınıra göndererek 29 Mayıs 2011’de Hatay Yayladağı’nda insani yardım müdahalesini başlatmıştır. AFAD’a destek vererek Hatay Altınözü, Yayladağ 1, Yayladağ 2, Reyhanlı ve Boynuboyun olmak üzere toplam 5 çadır kent 21 Haziran 2011 tarihi itibarıyla iskân edilmiş ve 15 ay boyunca kamplarda sıcak yemek sunulmuştur.

İlk müdahalenin ardından gelen kişi sayısının artması sebebiyle AFAD’ın sorumluluğunda olan göç akımına müdahalede insani yardım hizmetinin sistematik olarak sağlanması için 21 Haziran 2011 tarihinde Türk Kızılay Afet Müdahale ve Yardımlar Yönetimi Müdürlüğü tarafından Suriye Krizi Sınır Yardımları Operasyonu başlatılmıştır. Bu doğrultuda, Suriye Krizi İnsani Yardım Operasyonu, Hatay ili Yayladağ ilçesinde 2012 Ağustos ayında faaliyetlerine başlamıştır. Türk Kızılayın Uluslararası İnsancıl Hukuk’tan doğan hak ve görevleri ile Suriye topraklarındaki krizden etkilenen ihtiyaç sahiplerinden gelen yardım talepleri üzerine Türkiye-Suriye sınırının sınır noktasında yürüttüğü insani yardım faaliyetleri, krizin sonuçlarının giderek şiddetlenmesi ile bölgedeki ihtiyaçlar doğrultusunda artarak devam etmiştir.

Suriye krizinin şiddetlenerek artması ile Ocak 2016’da Türkiye’ye göç eden Suriyeli nüfusu 2.5 milyonu aşmıştır (Konda Barometrisi, 2016). 2016 yılında Türkiye’nin Suriye topraklarında gerçekleştirdiği Fırat Kalkanı Operasyonu ile birlikte Doğu Guta, Hama, Humus, Al Vaire tahliye edilmiş ve buradan Türkiye’ye doğru gerçekleşen göç sonucu Türk Kızılay ve yerel meclisler arasında doğrudan ihtiyaç tespiti yapılması ile sınır ötesi yardımlar yoğunluk kazanmıştır.

Yapılan barınma ve gıda gibi temel ihtiyaç yardımlarına ek olarak ortaya çıkan diğer ihtiyaçlara yönelik de Türk Kızılay hem sınırdaki hem de göçten etkilenen illerde müdahalelerine başlamıştır. Bu kapsamda Türkiye’nin karşılaştığı bu yoğun göç akımı ve yerlerinden edilmiş insanların sağlık, psikososyal, eğitim, koruma gibi ihtiyaçlarının çok yönlü olarak karşılanabilmesi adına yurt dışından fon arayışına girilmiştir. Türk Kızılayın Uluslararası Kızılhaç Kızılay Dernekleri Federasyonu ile başlatmış olduğu uluslararası yardım çağrısı (international appeal) ve FRIT süreci doğrultusunda, Suriye krizine müdahale ile ilgili çalışmalar AFOM ve Uluslararası İlişkiler Müdürlüğü tarafından koordinasyon içinde yönetilmeye başlanmıştır.

Türkiye Cumhuriyeti’nin İçişleri Bakanlığına bağlı GİGM’in 2013 yılında kurulması ile birlikte, Türk Kızılay insani yardım faaliyetlerini devlet yapılanması ile paralel olarak geliştirmiş ve kendi bünyesinde Göç ve Mülteci Hizmetleri Müdürlüğünü kurarak göç odaklı çalışan yeni bir yapıyı kendi organizasyonunun içerisine katmıştır.

2011-2020 yılları içerisinde doğan ve devam eden göç ile büyüyen yeni nüfus ve birlikte yaşadığı ev sahibi toplulukların değişen ve çeşitlenen ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik olarak kurulan Göç ve Mülteci Hizmetleri Müdürlüğü, 2018 senesinde gerçekleştirilen yeniden yapılanma ile Direktörlük hâline gelmiştir. Yürütücü Direktörlüğe ek olarak Türk Kızılay şubeleri, yerlerinde bulunan ve kentte yaşayan zarar görebilir kesimlere yönelik desteklerini göç kapsamında da sürdürmektedir.

Göç Hizmetleri Direktörlüğünün ana amacı tespit edilen ihtiyaçlar doğrultusunda Türkiye Cumhuriyeti Devleti’nin göç politikalarını destekleyecek şekilde saha insani yardım operasyonlarını yürütmek, göçmen



koruma ihtiyaçlarına yönelik hizmetler sunmak ve göç programları geliştirerek koordinasyon içerisinde yürütülmesini sağlamaktır. Bu kapsamda direktörlük bünyesinde aşağıdaki program ve faaliyetleri yürütmektedir:

1. *Geri Gönderme Merkezlerinde İzleme ve Değerlendirme*
2. *Suriye İnsani Yardım Operasyonu*
3. *Kızılaykart*
4. *Çocuk Programları*
5. *Toplum Temelli Göç Programları*

### **Geri Gönderme Merkezlerinde İzleme ve Değerlendirme:**

Göç Hizmetleri Direktörlüğü, GİGM'in yönetiminde bulunan 1 kabul ve barınma merkezi ve 19 geri gönderme merkezi içerisinde de gözlemci olarak rol almaktadır. Bu faaliyetler kapsamında yapılan düzenli ziyaretler kapalı devre sistemi ile yürütülmektedir.

İzleme ve Değerlendirme çalışmaları, merkezlerin fiziki şartlarını, merkezde kalan kişilerin sağlık ve psikososyal destek ihtiyaçlarını değerlendirmeyi kapsamaktadır. Bu ziyaretlerde ana amaç; merkezlerin asgari standartlarda uygunluğunu değerlendirmek ve yetkili mercileri bu doğrultuda yönlendirmektir. Türk Kızılay bu kapsamda herhangi bir denetleme yapmamakta olup, eksikliklerin tespit edilmesi hâlinde geri bildirim sağlamaktadır. Öneriler ve iyi uygulama örneklerine ilişkin iki kurum arasında imzalanan protokol çerçevesinde ortak geliştirilen form ve raporlar GİGM ile paylaşılmakta ve uygulamaların insani yardım standartlarına uygunluğunun bilgilendirmesi yapılmaktadır.

### **Suriye İnsani Yardım Operasyonu:**

Suriye İnsani Yardım Operasyonu Yönetimi, Göç Hizmetleri Direktörlüğüne bağlı Suriye İnsani Yardım Operasyonu Ülke Alan Koordinatörlüğünün sorumluluğundadır. Ağustos 2012'de Hatay'ın Yayladağ ilçesinde faaliyet göstermeye başlayan Koordinatörlük, kurum, kuruluş ve şahısların insani yardım bağışlarını kabul ederek ve gerekli hâllerde gümrük ve limanlardan teslim alarak 14 adet sınır yardım noktasından Suriyeli ihtiyaç sahiplerine teslim etmektedir. Ayrıca Suriye topraklarında ülke içinde yerinden edilmiş kişilere için barınma yardımı ulaştırmış ve ihtiyaç sahiplerinin temel ihtiyaçları düzenli olarak karşılanmaya hâlen devam etmektedir.

Türk Kızılay tarafından oluşturulmuş dağıtım organizasyonu, Uluslararası Gözlemci Heyeti'nin denetim ve gözlemleri eşliğinde Valilikler tarafından verilen malzeme listesine göre sınır bölgesinde yığılmış bulunan Suriye vatandaşlarına da ulaştırılmaktadır.

Operasyon, Suriye'nin Kuzeybatı bölgesinde bulunan İdlib, Fırat Kalkanı Harekâtı, Afrin ve Barış Pınarı Harekâtı olmak üzere 4 noktada faaliyet göstermektedir. İdlib Bölgesinde 10 kamp, 13 yetimhane, Fırat Kalkanı Harekâtı Bölgesinde 2 kamp Türk Kızılay tarafından desteklenmektedir.

Türkiye içinde ise 2011 yılından itibaren 5 ilde, 5 konteyner kentte yardım faaliyetlerini sürdürmektedir ve toplam 54.485 barınma ünitesi desteğinde bulunulmuştur.



Sınır Noktası  
**14**



Toplam Sevkiyat Tutarı  
**3.226.337.206,98 ₺**



Top. Sevkiyat İçindeki  
Gıda Oranı **%69**



Bağışçı  
**2.683**



Araç Sayısı  
**50.402**



Top. Sevk Edilen Mlz. Miktarı  
**426.239.156,93 Kg**  
**7.591.058 Gıda Kolisi**  
**30.154.903,66 Lt**

Şekil 4 - Suriye İnsani Yardım Operasyonu temel bilgileri, Nisan 2020

**Kızılaykart:**

İnsani yardım, özel ve kamu sektörlerinin bir araya geldiği bir platform olan Kızılaykart; belirli kriterleri karşılayarak faydalanıcı olan ihtiyaç sahibi kesimlere bankacılık altyapısı üzerinden düzenli nakit desteği sağlamaktadır. Kızılaykart ilk olarak 2011 yılında Türk vatandaşları için uygulanmaya başlanmıştır. Suriye’de başlayan iç çalışma nedeniyle Mart 2011’de ülkelerini terk etmek zorunda kalan Suriyelilere acil gıda desteği sunulmuştur. Daha sonra kırılgan kesimlerin temel ihtiyaçlarını karşılamak üzere 2012 yılında Kamp İçi Gıda Destek Programı ile hayata geçirilen Kızılaykart, 2020 yılı itibarıyla farklı temalarda dokuz programa ev sahipliği yapmış olup, altı program halen yürütülmektedir.

İhtiyaç sahibi kesimlerin dirençlerini artırmayı ve sosyal uyumu hayata geçirebilmeyi amaçlayan Kızılaykart kapsamında farklı programlar uygulanabilmekte, şartlara ve ödeme koşullarına göre farklı cüzdanlar tanımlanabilmektedir. Türk Kızılayın operasyon kabiliyeti, bilgi yönetimi konusundaki uzmanlığı ile Kızılaykart çatısı altında, değişik kategorideki hedef gruplar için çeşitli programlar, birbirinden farklı donör ve paydaşlarla hayata geçirilebilmektedir. Kızılaykart Platformu kapsamında; temel ihtiyaçlar, eğitim, meslek edindirme ve koruma temalı insani yardım programları uygulanmaktadır.

**Kızılaykart Programları**

**Kamp İçi Programı:** Türkiye’deki altı geçici barınma merkezinde yaşayan yabancılara yönelik uygulanan Kamp İçi Gıda Destek Programı; Türk Kızılay, Göç İdaresi Genel Müdürlüğü (GİGM) ve BM Dünya Gıda Programı (WFP) ile ortaklaşa yürütülmektedir. Faydalanıcılar, Kızılaykart aracılığıyla kamp içindeki anlaşımlı marketlerde gıda alışverişlerinde kullanabilecekleri aylık, kişi başı 100 TL (e-kupon şeklinde) yardım almaktadır. 2012 yılından beri uygulanan program, kişilerin özgür seçimle diledikleri gıdaya ulaşmalarını temin etmeyi amaçlamaktadır. Program; Almanya, Japonya, Norveç, Güney Kore ve ABD tarafından fonlanmaktadır.

Programın uygulandığı tüm kamplarda kişiselleştirilmiş kart uygulamasına Ekim 2019 itibarıyla geçiş sağlanmıştır. Aralık 2019 itibarıyla yardım 100 TL’ye (80 TL gıda + 20 TL gıda dışı) çıkarılmıştır.

 **Faydalanıcı Sayısı**  
**55.777**

 **Toplam Yardım Tutarı**  
**639 Milyon TL**

 **Cinsiyet Dağılımı**  
**%50 Kadın**  
**%50 Erkek**

 **Market Sayısı**  
**16**

**Sosyal Uyum Yardım Programı (SUY):** Faydalanıcı sayısı, düzenli ve uzun süreli yardım planlaması bakımından dünyanın en büyük nakit temelli destek programı olan SUY; kırılgan kesimlerin gıda, barınma, giyim gibi temel ihtiyaçlarını kendi istedikleri çerçevede onurlu bir şekilde karşılamalarını temin etmek üzere planlanmıştır. Türk Kızılay, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (AÇSHB) ve Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu (IFRC) ile ortaklaşa yürütülen SUY Programı, Avrupa Birliği Sivil Koruma ve İnsani Yardım Ofisi (ECHO) tarafından fonlanmakta, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü (NİGM) ile GİGM tarafından desteklenmektedir.

Program kapsamında sağlanan nakit destekler, aylık, kişi başı 120 TL’nin faydalanıcı ailenin Kızılaykartına yüklenmesiyle gerçekleştirilmektedir. Düzenli yardımlara ek olarak, üç ayda bir ilave yardımlar ile ağır engelli ve bakıma muhtaç bireylere de ek ödemeler gerçekleştirilmektedir.

 **Faydalanıcı Sayısı**  
**1.711.613** kişi  
**300.827** hane

 **Toplam Yardım Tutarı**  
**6,8 Milyar TL**

 **Cinsiyet Dağılımı**  
**%51 Kadın**  
**%49 Erkek**

 **Başvuru Sayısı**  
**2,7 Milyon** kişi  
**571 Bin** hane

**Şartlı Eğitim Yardım Programı (ŞEY):** 2003 yılında Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı çocuklara yönelik uygulanan Şartlı Eğitim Yardımı Programının kapsamı 2017 yılı itibarıyla genişletilerek; ECHO, ABD Nüfus, Mülteci ve Göçmen Bürosu ve Norveç Hükümetinin sağladığı fonlarla Türkiye’deki yabancı uyruklu çocuklara yönelik olarak uygulanmaya başlandı. ŞEY Programı; AÇSHB, Milli Eğitim Bakanlığı (MEB), Türk Kızılay ve UNICEF ile ortaklaşa yürütülmektedir. Program kapsamında sunulan nakit desteklerle, çocukların okula erişimlerinin ve düzenli devam edebilmelerinin sağlanması amaçlanmıştır. Şartlı Eğitim Yardımı çerçevesinde yapılan ödemeler, öğrencinin okul düzeyine ve cinsiyetine göre aylık 35 TL ile 60 TL arasında değişiklik göstermektedir.

Türk Kızılay Toplum Temelli Göç Programları (TTGP) tarafından Şartlı Eğitim Yardımı kapsamındaki faydalanıcı çocukların koruma kapsamındaki süreçleri de yürütülmektedir. Türkiye genelinde çocuk

koruma özelinde ofisler bulunmaktadır. Program kapsamında devamsızlık yapan çocukların belirlenmesi, koruma kapsamındaki risklerinin tespit ve takip edilmesi süreçleri hassasiyetle gerçekleştirilmektedir.

 **Çocuk Sayısı**  
**614.542** kişi

 **Toplam Yardım Tutarı**  
**603 Milyon TL**

 **Cinsiyet Dağılımı**  
**%50** Kız  
**%50** Erkek

 **SUY-ŞEY Oranı**  
**%83** SUY  
**%17** ŞEY

**Yetişkinler için Türkçe Dil Eğitimi Programı (YTDE):** Kızılaykart kapsamında hedef gruplara yönelik yapılan araştırmalar sonucunda; ülkemizde bulunan yabancıların istihdam ve eğitim imkanlarına erişebilmek ve sosyal uyum sağlayabilmek adına önlerindeki en büyük engelin dil bariyeri olduğu saptanmıştır. Bu çerçevede Milli Eğitim Bakanlığı ve BM Kalkınma Programı (UNDP) ile birlikte Türkiye’de Geçici Koruma altındaki Suriyeliler için Türkçe dil eğitim programı hayata geçirilmiştir. 10 ilde gerçekleştirilen, Yetişkinler için Türkçe Dil Eğitimi Programına katılacak olan Suriye uyruklu kişilere, katılımlarına karşılık olarak Kızılaykart üzerinden nakit destek sağlanmaktadır. Kursiyerlere, eğitime (haftada üç gün, üçer saat) katılımları karşılığında saat başı 5 TL’lik ödeme yapılmaktadır. Program, Suriye Krizine Müdahale için AB Güven Fonu (EUTF) tarafından sağlanan kaynaklarla fonlanmaktadır. Program kapsamında 52.000 Suriyeliye ulaşılması hedeflenmektedir.

 **Faydalancı Sayısı**  
(En az bir kez ödeme alan)  
**32.432** kişi

 **Toplam Yardım Tutarı**  
**17 Milyon TL**

 **Cinsiyet Dağılımı**  
**%70** Kadın  
**%30** Erkek

**Kurs Harcırah Desteği Programı (KHD):** Geçim kaynağı geliştirme projesi kapsamında yürütülmekte olan Kurs Harcırah Desteği Projesi, Nisan 2019’da Toplum Merkezlerinde uygulanmaya başlamıştır. Katılımcılara, aldıkları mesleki eğitimler doğrultusunda teşvik ödemeleri yapılmaktadır. İlk dönem kursiyerlerin ödemeleri, Nisan 2019’da yapılmıştır.

Kurs Harcırah Desteği Projesinin finansal kaynağı, MADAD fonu tarafından sağlanmaktadır. Nisan 2020 dönemi itibarıyla Program kapsamında, gıda, tekstil, servis, tarım ve hayvancılık sektörü gibi çeşitli sektörlerde, farklı temalarda birlikte teknik uzmanlık ve zanaatkarlık gerektiren kurslar da düzenlenmektedir. İş piyasasına erişimin önündeki önemli bariyerlerden biri olan dil bariyeri de farklı seviyelerdeki Türkçe Dil Kursları ile aşılmaya çalışılmaktadır. Mesleki kurslara katılımlar, günlük 40 TL veya 60 TL tutarlarında desteklenmekte olup, Türkçe Dil Kursları’nan katılanlar aylık 180 TL yardıma hak kazanmaktadır.

 **Faydalancı Sayısı**  
(En az bir kez ödeme alan)  
**1.873** kişi

 **Toplam Yardım Tutarı**  
**2,2 Milyon TL**

 **Cinsiyet Dağılımı**  
**%69** Kadın  
**%31** Erkek

**Mesleki Harcırah Desteği Programı (MHD):** Kızılaykart platformu kapsamında Toplum Temelli Göç Programları ile birlikte yürütülecek olan Mesleki Harcırah Desteği (MHD) ilk ödemesi Aralık 2019 içerisinde gerçekleşmiştir. Bu proje Norveç Kızılhaç’ı tarafından fonlanmaktadır. Nisan ayı verilerine göre; MHD projesi kapsamında verilen kurs Çanta Dikimi kursudur. MHD Projesi Aralık 2020 tarihine kadar devam edecek olup toplam ayrılan bütçe 200.000,00 TL’dir. Kursu katılan kişilerin ödeme alabilmesi için, diğer Toplum Merkezi programlarından yararlanmaması, kursa en az %80 katılım sağlaması, 18-60 yaş aralığında olması ve A1 dil seviyesini sağlaması gereklidir. Projenin hedef kitlesi Türkler dahil olmak üzere tüm uyrukları kapsamaktadır.

 **Faydalancı Sayısı**  
(En az bir kez ödeme alan)  
**57** kişi

 **Toplam Yardım Tutarı**  
**84 Bin TL**

 **Cinsiyet Dağılımı**  
**%100** Kadın

**İnsan Ticareti Mağdurlarının Desteklenmesi (İTMD) Projesi**  
(Kasım 2018 - Haziran 2019)

 **Ulaşılan Faydalancı**  
(En az bir kez ödeme alan)  
**23**

 **Toplam Ödenen Yardım Tutarı**  
**54 Bin TL**

**Günlük Harcırah Desteği (GHD) Projesi**  
(Nisan 2019 - Ağustos 2019)

 **Ulaşılan Faydalancı**  
(En az bir kez ödeme alan)  
**111**

 **Toplam Ödenen Yardım Tutarı**  
**194 Bin TL**

**Mutfakta Umut Var (MUV) Projesi**  
(Mayıs 2019 - Eylül 2019)

 **Ulaşılan Faydalancı**  
(En az bir kez ödeme alan)  
**122**

 **Toplam Ödenen Yardım Tutarı**  
**230 Bin TL**

Şekil 5 - Kızılaykart tamamlanan projeler, Nisan 2020

**Çocuk Programları:**

Çocuk programlarının yönetimi, Göç Hizmetleri Direktörlüğüne bağlı olan Çocuk Programları Koordinatörlüğünün sorumluluğundadır. Koordinatörlük, hedef kitle içerisindeki tüm çocuklara ulaşmak adına kurulmuştur. Türkiye’de Geçici Koruma altındaki Suriyeli çocukların yaşadığı savaş travmasını atlatabilmelerini sağlamak ve göçe maruz kalan çocukların uyum sorunlarını en aza indirmek amacıyla hayata geçirilen program kapsamında eğitim, sosyal uyum, kişisel gelişimin desteklenmesi, gönüllülük ve psikososyal destek faaliyetleri yürütülmekte olup, bu kapsamda Türk ve göçmen çocukların kendilerini özgürce ifade edebildiği güvenli ortamlar oluşturulmaktadır. Program faaliyetleri Geçici Barınma Merkezlerinde, Toplum Merkezlerinde, Çocuk ve Gençlik Merkezlerinde ve Mobil yapılarda olmak üzere çeşitli modellerde yürütülmektedir.

Program kapsamında;

- Geçici Koruma altındaki 4-18 yaş grubundaki çocukların duygusal ve fiziksel gelişimlerini destekleyici, kapsayıcı öğrenme ortamlarına erişimlerini sağlamak ve psikososyal destek sunmak amaçlanmaktadır. Bu amaçla 4-18 yaş aralığındaki çocukların dayanma ve uyum güçlerini artırarak, çocukların yaşamlarına istikrar ve süreklilik anlayışını yeniden yerleştirmek ve faaliyet alanlarına erişimlerini sağlamak hedefiyle çalışmalar yürütülmektedir.
- Ayrıca, 14-18 yaş arası çocukların liderlik becerilerini artırmaya yönelik çalışmalar yapılmakta ve akran eğitimi modeli uygulanmaktadır. Bu model kapsamında liderlik becerilerine sahip, diğer çocuk ve gençlere rol model olmak isteyen ve kazandığı deneyimleri akranlarıyla paylaşmak isteyen 14-18 yaş grubu çocuklar Liderlik Eğitimi olarak gönüllülük deneyimi ile tanışmakta, ÇDA ve GDA’larda Gençlik Çalışanları süpervizörlüğünde çalışmalara katkı sağlamaktadırlar.

Çocuk Dostu Alanlara devam eden çocuklar ve gençler, program amaçları göz önünde bulundurularak, Gençlik Çalışanlarının liderliğinde ve Çocuk Katılımı ilkesi ile;

- Kendi hak ve sorumluluklarına dair bilgi sahibi olmakta,
- Faaliyetlerde, alanda kendilerini özgürce ifade etmekte,
- Alanda yapılan faaliyetlerde süreçlere ve kararlara dâhil olmakta,
- Kararlara dâhil olma ile motive ve alana devam etme konusunda istekli olmakta,
- Güven kazanmakta,
- Hem akranları hem de Gençlik Çalışanları ile sürekli iletişim hâlinde olmakta,
- Problemlerine nasıl çözüm bulacaklarına dair daha bilinçli olmakta,
- Aktif vatandaş nasıl olunur öğrenmekte,
- Kendi yeteneklerinin farkına varmakta,
- Toplumun bir parçası, bireyi olmakta,
- Toplum sorunlarına daha duyarlı olmakta,
- Kültürler arası öğrenme deneyimi yaşamakta,
- Aileleri ve yaşadıkları toplum, hakları konusunda bilgilendirilmektedirler.

## Çocuk Programları Modelleri

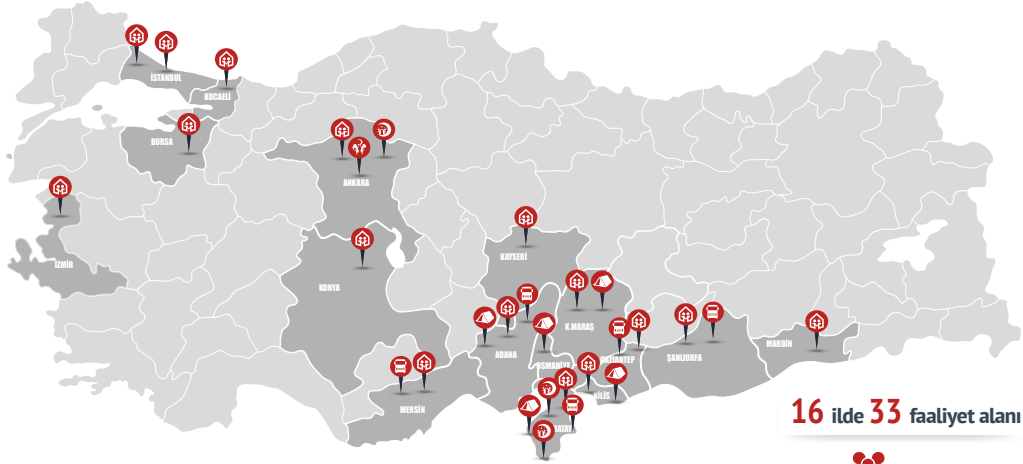
**Geçici Barınma Merkezleri:** 5 farklı ilde toplam 7 noktada faaliyetler aktif olarak yürütülmektedir. Bu noktalar; Hatay (Boynuyoğun, Yayladağı-2, Apaydın), Kilis (Elbeyli), Osmaniye (Cevdetiye), Adana (Sarıçam) ve Kahramanmaraş'tır.

**Toplum Merkezleri:** 15 farklı ilde toplam 16 noktada faaliyetler aktif olarak yürütülmektedir. Bu noktalar; Şanlıurfa, İstanbul-Sultanbeyli, İstanbul-Bağcılar, Konya, Ankara, Kilis, Bursa, İzmir, Adana, Mersin, Gaziantep, Hatay Reyhanlı, Kayseri, Mardin, Kahramanmaraş ve Kocaeli'dir.

**Çocuk ve Gençlik Merkezleri:** 2 farklı ilde toplam 3 noktada faaliyetler aktif olarak yürütülmektedir. Ankara Şehit Serhat Önder Çocuk Koruma Merkezi Şubat 2017'den bu yana faaliyetlerini sürdürmektedir. Hatay ilindeki Antakya Çocuk ve Gençlik Merkezi ile İskenderun Çocuk ve Gençlik Merkezi Nisan 2018'de faaliyete geçmiştir.

**Mobil Birimler:** 2 farklı modelde toplam 7 araç aktif olarak çalışmalar yürütmektedir.

- Mobil Çocuk Dostu Alan: Hedef grubun ihtiyacına göre yer değişimi yapan 3 mobil tır, 3 farklı ilde faaliyetlerini sürdürmektedir. ( Güncel faaliyet illeri: Şanlıurfa, Mersin ve Gaziantep)
- Mobil Psikososyal Destek Ekipleri: Mevcut Mobil Çocuk Dostu Alanlara göre fiziki olarak daha hızlı hareket edebilen bu araçlar, hizmetlere erişemeyen/erişmekte sorun yaşayan hedef gruba ulaşmak amacıyla okullar veya kent/köy meydanlarında oluşturulan alanlarda faaliyetlerini yürütmektedir. Şanlıurfa, Hatay, Gaziantep ve Adana'da faaliyetler devam etmekte olup; İstanbul'da ise ilerleyen süreçte faaliyetlere başlanması planlanmaktadır.



#### KAYITLI SURİYELİ SAYISI

**3.583.584\***

Türkiye'deki geçici koruma kapsamındaki Suriyeli sayısı



#### KAYITLI SURİYELİ ÇOCUK SAYISI

**1.680.214\***

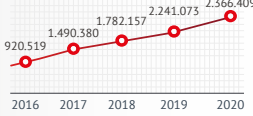
Türkiye'deki geçici koruma kapsamındaki Suriyeli çocuk sayısı



#### ETKİNLİK SAYISI

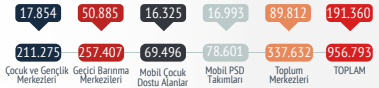
**2.366.409**

Şimdiye kadar gerçekleştirilen etkinlik sayısı



#### Etkinliklere Katılan Çocuk Sayısı

Ocak 2018 - Nisan 2020



#### FAYDALANICI ÇOCUK SAYISI

**574.006**

Şimdiye kadar ulaşılan çocuk sayısı



#### GÖNÜLLÜ SAYISI

**4.088**

Gönüllüler 14-18 yaş grubunda gönüllülük modellerini tamamlamış faydalancı çocuklardan oluşmaktadır



#### YÖNLENDİRİLEN VAKA SAYISI

**4.585**

Son 4 yılda yönlendirilen vaka sayısı



Bu program UNICEF tarafından desteklenmektedir.

NİSAN 2020

\* Göç İdaresi Genel Müdürlüğü

✉ [turkkizilaycocukprogramlari@kizilay.org.tr](mailto:turkkizilaycocukprogramlari@kizilay.org.tr)

Şekil 6 - Çocuk Programları temel bilgileri, Nisan 2020

### Toplum Temelli Göç Programları:

Kitabın devamında detaylarının verildiği Koruma, Geçim Kaynağı Geliştirme, Sağlık ve Psikososyal Destek ve Sosyal Uyum programlarının ve Toplum Merkezlerinin yönetim ve koordinasyonundan sorumlu ana yönetim yapısıdır. Bölüm 4'te Toplum Temelli Göç Programları ve Toplum Merkezleri yapısı ve gerçekleştirilen çalışmalar ile ilgili detaylı bilgiler verilmektedir.



Şekil 7 - Toplum Temelli Göç Programları Koordinatörlüğü temel bilgiler, Mayıs 2020





## BÖLÜM 3: TEMEL STANDART, İLKE VE DEĞERLER

### 3.1. TEMEL İNSANİ YARDIM İLKELERİ

İnsani yardım müdahalesinin temelinde hayat kurtarmak, insanların sıkıntı ve ıstıraplarını hafifleterek yardım alma haklarını ve insan olarak onurlu bir yaşam hakkını desteklemek yatmaktadır (CHS, 2015). İnsani yardım çalışmaları, çatışmadan etkilenen nüfuslar arasında din, dil, ırk, kimlik ayırt etmeden salt ihtiyaçlar temelinde tarafsızlık (impartiality); silahlı çatışma veya sair ihtilafın hiçbir tarafını kayırmadan (neutrality); insani yardım hedeflerini her türlü siyasi, ekonomik, askerî hedeften ayrı tutarak (independence) ve en kırılgan olan bireylere özen göstererek insanların çektiği acıları hafifletme (humanity) temelinde yürütülür (Avrupa Mutabakatı, 2014).

İnsani yardım kuruluşlarının bu temelde kabul edilen temel ilke ve değerler doğrultusunda çalışması önem arz etmektedir. Bu insani yardım ilkeleri ve değerleri yardımların belli kurallar çerçevesinde daha etkin, hızlı ve kesintisiz biçimde ihtiyaç sahiplerine dağıtılması hedefiyle ortaya çıkmıştır (İnan, 2012). İlkeler ve değerler, insani yardım faaliyetlerinin belirli standartlar dâhilinde, tarafsız, şeffaf ve güvenilir bir biçimde yürütülmesine kılavuzluk ederler (İnan, 2012).

Çatışmaların ve felaketlerin giderek arttığı bu dönemde, insani yardım ilkelerine bağlılık daha da önem kazanmıştır. Türk Kızılay da Toplum Merkezleri faaliyetlerinin planlanmasından uygulanmasına, yönetimden izleme değerlendirmeye kadar her aşamada Hareket ve Türk Kızılayın belirlediği bu ilke ve değerleri benimseyerek hareket etmektedir. Türk Kızılayın bütün diğer birimleri gibi Toplum Merkezleri, Uluslararası Kızılhaç Kızılay Hareketi İlkeleri ve Davranış Kuralları doğrultusunda ve Türk Kızılay Kurumsal Değerleri ışığında ve hesap verilebilir nitelikte faaliyetlerini sürdürmektedir.

#### 3.1.1. Uluslararası Kızılhaç Kızılay İlkeleri

Uluslararası Kızılay ve Kızılhaç Hareketi, tüm ögeler arasında bir bağlantı kurarak sağlam ve iyi inşa edilmiş bir yapının oluşturulmasına katkıda bulunacak belirgin bir doktrin/öğretiye sahip olmanın önemli olduğu kanısına varmıştır. Yapının birliğini ve evrenselliğini oluşturan bu öğretidir. Bu kapsamda Henry Dunant'ın 1862'de yayınladığı "Bir Solferino Hatırası" adlı kitabında ortaya attığı fikirlerden yola çıkılarak 1965 yılında hareketin 7 Temel İlkesi açıklanmıştır. "Bir Solferino Hatırası" kitabı temel ilkelerle birlikte Uluslararası İnsancıl Hukuk'un doğmasına da neden olmuştur. Bu Temel İlkeler, Uluslararası Kızılhaç Kızılay Dernekleri Federasyonu (IFRC), Ulusal Dernekler (Kızılay/Kızılhaç) ve Uluslararası Kızılhaç Komitesinin (ICRC) görevli ve gönüllülerine yardım çalışmalarındaki faaliyet alanlarını belirleme ve kolaylaştırma konularında yol gösterirken aynı zamanda Hareketin amacını ve yardımseverlik değerlerini tanıtmak için evrensel bir temel oluşturmaktadır (IFRC The Seven Fundamental Principles, 2019). İlkeler aşağıdaki gibi özetlenebilir:



#### **İnsanlık**

Savaş alanında yaralıları ayırım gözetmeksizin yardım etme isteğinden doğan Kızılay, her nerede olursa olsun insan ıstırapını ulusal ve uluslararası kapasitesi dâhilinde önlemek ve dindirmek için çabalar. Amacı insan hayatının, sağlığının korunması ve insan onuruna saygı duyulmasının sağlanmasıdır. Bütün insanlar arasında karşılıklı anlayışı, dostluğu, iş birliğini ve kalıcı barışı destekler. Hareketin diğer bütün ilkeleri yol gösterici ve sınırlayıcı özellik taşıırken insanlık ilkesi Hareketin ana amacının sürekli hatırlatıcısıdır.



#### **Ayırım Gözetmemek**

Kızılay milliyet, ırk, dinî inanç, sınıf veya siyasi düşünce farkı gözetmez. İnsan ıstırapını, en ivedi ve zaruri ihtiyaçlara öncelik vererek dindirmeye çalışır.



### **Tarafsızlık**

Kızılay, herkesin güvenini kazanmak amacıyla düşmanlıklara taraf olmaz ve hiçbir zaman siyasi, ırksal, dinsel ve ideolojik nitelikteki ihtilaflara girmez.



### **Bağımsızlık**

Kızılay bağımsız bir kurumdur. Kızılay, insancıl faaliyetlerinde kamu otoritelerinin yardımcısı olarak Türkiye Cumhuriyeti Devleti yasalarına tabi, ancak kendisine her daim Uluslararası Kızılhaç Kızılay Hareketi temel ilkelerine uygun hareket etme olanağı veren bir özerkliğe sahiptir.



### **Gönüllü Hizmet**

Kızılay, hizmetlerinden hiçbir şekilde çıkar gözetmeyen gönüllü bir yardım kurumudur.



### **Birlik**

Türkiye’de “Kızılay” adı altında tek bir dernek kurulabilir. Bu dernek herkese açıktır. İnsancıl faaliyetlerini bütün yurdu kapsayacak şekilde yürütür.

*“Türkiye’de “Türkiye Kızılay Derneği”, “Türk Kızılay” ve “Kızılay” adı altında tek bir dernek kurulabilir. Bu dernek herkese açıktır. İnsani faaliyetlerini mevzuatının öngördüğü ulusal ve uluslararası alanda yürütür. Uluslararası sözleşmelerce Türk Kızılaya verilmiş münhasır hak ve yükümlülükleri amaç edinen başkaca bir dernek kurulamaz.”*



### **Evrensellik**

Diğer ülke ulusal dernekleri ile eşit statüye sahip ve karşılıklı yardımlaşmada onlarla eşit sorumlulukları ve görevleri paylaşan Kızılay, dünya çapında bir organizasyonun içinde yer alır.

### 3.1.2. Türk Kızılay Kurumsal Değerleri

Türk Kızılay çalışanları, Hareket Temel İlkeleri'nin yanı sıra bütün çalışmalarında vazgeçilmez kurumsal değerlere uygun olarak hareket ederler. Bu değerler özet olarak şunlardır:



#### **Adalet**

Kızılay, adaleti temsil eder. Hizmetlerini, ihtiyaç sahibi herkese ayırım gözetmeden ulaştırır. Bütün toplumlara yönelik hizmetlerini Hareketin Temel İlkeleri'ne ve Kurumsal Değerler'ine bağlı kalarak yürütür.

“Adalet” değerini Kızılay;

- “Her kesime, sınıfa, kişiye karşı din, dil, ırk, milliyet ve cinsiyet ayrımı yapmadan aynı tutum ve davranışı sergilemek,
- Her durumu ve seçeneği adil ve tarafsız bir biçimde değerlendirmek,
- Tüm faaliyetlerinde ve hizmetlerinde adalet değerine uygun hareket etmek,
- İnsani değerlerin yaygınlaştırılmasıyla kalıcı barışa katkıda bulunmak”

şeklinde Kızılay mensupları arasındaki ilişkilerin dayanağı olarak tanımlamaktadır ve bunu kurum içinde kültür hâline getirmektedir.



#### **Açık İletişim**

Kızılay; varoluş sebebi gereği kalıplardan ve ön yargılardan uzak ve paylaşımcıdır. Bilgiyi; bağışçıları, çözüm ortakları ve toplum ile paylaşır ve ulaşılabilir kılar.

“Açık İletişim” değerini Kızılay;

“Bilgi ve deneyimleri paylaşmak, toplumla etkileşim sağlamak, erişilebilir, şeffaf ve hesap verebilir olmak, teşkilat içinde de sürekli ve eş zamanlı bilgi paylaşmak”

olarak tanımlamaktadır ve bunu kurum içinde kültür hâline getirmektedir.



#### **Dayanışma**

Kızılay, dayanışmanın ve yardımlaşmanın timsalidir. Tarihî köklerinden ve halkının duyarlılığından beslenen Kızılay, bağışçılarıyla ortak değerlerde birleşir ve birlikte hareket eder. Kızılay, her türlü hizmetini toplumun gücüyle destekler. Kızılay mensupları da köklerinden aldığı kültür, gelenek ve birikimleriyle hizmetlerini üretirken kendi aralarında da dayanışmaya önem verir.

“Dayanışma” değerini Kızılay;

“Bağlılık, takım ruhu, güven, iş birliği, yardımlaşma ve paylaşım”

olarak tanımlamakta ve bunu kurum içinde kültür hâline getirmektedir.



### **Güven**

Kızılay, Temel İlkeleri ve Kurumsal Değerler'ini hayata geçirerek güven sağlar. İnsan onurunun korunmasını her türlü değerün üstünde tutar ve bunu teminat altına alır. Kızılay mensupları arasındaki ilişkiler de güvene dayanır.

“Güven” değerini Kızılay;

“Söz, iş ve davranışlarında güvenilir olmak, başarının ve itibarın dayanağı, ilişkilerde güven ve süreklilik, kaynak ve kapasitesi dâhilinde hizmet üretmek, tutarlılık, toplumsal sorunların çözümünde bir araç”

olarak tanımlamaktadır ve bunu kurum içinde kültür hâline getirmektedir.



### **Kızılaycılık Onuru**

Kızılaycılık; halkının sağduyusunu, vicdanını, hoşgörüsünü, şefkatini ve iyilikseverliğini insanlığa hizmete dönüştürmekten haz duymaktır. Kızılaycılar, Kızılayın Temel İlkeleri'ni ve Kurumsal Değerler'ini samimi olarak benimseyen, içselleştiren, tutum, davranış ve hizmetlerine yansıtan, insan ıstırabını dindirmek için fedakârca hizmet üreten “İyilik Dervişleri”dir. Ülkesinin en yüce makamı olan Cumhurbaşkanlığının yüksek himayesinde bulunan Kızılayın mensubu olmak bir onurdur.

“Kızılaycılık Onuru” değerini Kızılay;

“Kurumsal değerleri ve Uluslararası Hareketin İlkeleri kılavuzluğunda, irade ve akılla, coşku, tutku ve bağlılıkla, çağdaş, yenilikçi ve fark yaratarak insanlığa hizmet etmek”

olarak tanımlamaktadır. Kızılaycılar, kendi aralarındaki ilişkilerde “Kızılaycılık Onuru”nu incitmeyecek şekilde davranışlar sergiler ve bunu kültür hâline getirir.





### 3.1.3. Kızılhaç Kızılay Davranış Kuralları

1991 yılında Hareketin yetkili kurullarından biri olan Delegeler Konseyinin “doğal ve teknolojik afetlerde uygulanacak insani yardım Davranış Kurallarının oluşturulması için bir uzman ekip toplanması”na yönelik IFRC’ye yaptığı çağrı üzerinde Federasyon İnsani Yardım İzleme Komitesi ile iş birliği kurarak çalışmaları başlatmıştır. Yapılan çalışmalar doğrultusunda 1994 yılında Uluslararası Kızılhaç Kızılay Dernekleri Federasyonu ve diğer ana uluslararası yardım kuruluşları (ICRC, Caritas International, Catholic Relief Services, International Save the Children Alliance, Lutheral World Federation, Oxfam ve Dünya Kiliseler Konseyi) uluslararası yardım çalışanlarının davranışlarını düzenleyen 10 maddeden oluşan Davranış Kuralları’nı oluşturmuştur. Oluşturulan davranış kuralları Uluslararası Kızılhaç Kızılay Konferansı’nda 1995 yılında kabul edilerek bütün Ulusal Dernekler ve ICRC tarafından uygulanmaya alınmıştır. IFRC tarafından, hükûmetler ve sivil toplum kuruluşları aşağıda belirtilen davranış kurallarına uygun davranmaya davet edilmektedir. Dileyen kuruluşlar IFRC’ye gönderilecek bir form ile bu davranış kurallarına bağlılıklarını ifade edebilmektedirler (The Code of Conduct, 2019).

#### 1 İnsani zorunluluklar önceliklidir.

“İnsani yardım alma ve sunma hakkı bütün bireylerin sahip olması gereken temel bir insani ilkedir. İnsani yardım sunan bütün kurum ve kuruluşlar, her nerede gerekirse insani yardım sağlama zorunluluğu bilinci ile hareket etmelidir. Dolayısıyla bu sorumluluğu gerçekleştirirken etkilenen nüfusa erişimin engelsiz olması hayati önem taşımaktadır. Afetlere müdahaledeki en temel motivasyon afetin neden olduğu strese dayanıklılığı en az olanların ıstırabını dindirmek olmalıdır. İnsani yardım yapıldığında bu siyasi bir eylem olmamalı ve bu şekilde algılanmamalıdır.”

#### 2 Yardımlar, bu yardımlardan yararlananların ırk, inanç ve milliyetlerinden bağımsız herhangi bir ayırım gözetmeksizin verilmelidir. Yardım öncelikleri yalnızca ihtiyaç bazında belirlenmelidir.

“Mümkün olduğunca afetten etkilenenlere yapılacak yardımların ayrıntılı ihtiyaç tespiti yapılarak yerel kapasiteler tarafından karşılanması sağlanmalı ve programların tamamında adil davranmaya özen gösterilmelidir. İnsan ıstırabı her nerede olursa olsun dindirilmelidir çünkü insan hayatı dünyanın her yerinde değerlidir. Dolayısıyla yapılan yardımlar insan acısını dindirmeye yönelik olmalıdır. Bu yaklaşımı uygularken kadınların afet riski yüksek bölgelerde kritik bir rol aldığına farkında olarak yardım programları kapsamında bu rol desteklenmelidir. Böyle evrensel, tarafsız ve bağımsız bir politikanın uygulanması ancak program ortaklarının adil bir yardım sağlanması için gerekli kaynaklara erişiminin olması ve bütün afetten etkilenen nüfusa eşit bir biçimde ulaşabiliyor olunması hâlinde mümkündür.”

#### 3 Yardımlar belirli bir politik ya da dinî bakış açısını desteklemek amacıyla kullanılmaz.

“İnsani yardımlar birey, aile ve toplulukların ihtiyaçları doğrultusunda sağlanmalıdır. Yardım alanlar, bu yardımı sağlayan insani yardım kuruluşlarının politik ya da dinî görüşlerini benimsemek zorunda değildir. Yardımların ilgili yerlere ulaştırılıp dağıtılması belirli bir politik ya da dinî inancın desteklenmesi ya da kabul edilmesiyle ilişkilendirilemez.”

#### 4 Hükûmetlerin dış politika araçları olmamaya özen gösterilmelidir.

“İnsani Yardım Kuruluşları hükûmetlerden bağımsız olarak hareket eden kuruluşlardır. Bu nedenle kendi politika ve uygulama stratejilerini belirlerler ve herhangi bir hükûmetin politikasının, söz konusu politika kendi bağımsız politikasıyla aynı olmadıkça uygulama yolunu seçmezler. Asla bilerek ya da bilmeyerek kendilerini ya da çalışanlarını, hükûmetler ya da diğer örgütler için insani amaçlar dışındaki amaçlara hizmet eden, siyasi, askerî ve ekonomik açıdan hassas nitelik taşıyan bilgileri toplamak için kullanılmasına müsaade etmezler ve de bağışçı hükûmetlerin dış politika araçları olarak faaliyet göstermezler. Alınan yardımlar ihtiyaçları karşılamak için kullanılır ve bu yardımlar bağışçının stok fazlasını elinden çıkarmak istemesine

ya da herhangi bir bağışçının politik çıkarlarına hizmet etmek için yapılmaz. İyi niyetli/düşünceli bireylerin çalışmaları desteklemek amacıyla gönüllü iş gücü ve finansal desteğinin değeri bilinir ve desteklenir; ayrıca bunun gibi gönüllü bir motivasyondan kaynaklanan faaliyetlerin bağımsızlığının bilinci içerisinde hareket edilir. Bağımsızlığın korunması için tek bir fon kaynağına bağımlı çalışmaktan kaçınılır.”

#### **5 Kültür ve geleneklere saygı gösterilmelidir.**

“Çalışılan toplulukların ve ülkelerin kültür, yapı ve geleneklerine saygılı olmaya gayret sarf edilir.”

#### **6 Afetlere müdahale yerel kapasiteler üzerine kurulmaya çalışılmalıdır.**

“İnsanlar afet hâlinde savunmasız olmakla birlikte belirli bir kapasiteye sahiptir. Mümkün olan durumlarda, bu kapasiteler yerel personel çalıştırarak yerel malzemeler satın alınarak ve yerel şirketlerle ticaret yapılarak güçlendirilmeye çalışılır. Yerel İnsani Yardım Kuruluşlarıyla planlama ve yürütmeye ortak çalışması ve uygun durumlarda yerel devlet makamlarıyla iş birliği yapılması sağlanır. Acil durumlara müdahalede diğer kurum ve kuruluşlarla koordinasyona öncelik verilir.”

#### **7 Afet müdahale yönetiminde programdan yararlananların katılımını sağlayacak yollar bulunmalıdır.**

“Afet müdahalelerinde yardımlar yararlananlara bir dayatma şeklinde sunulmamalıdır. Etkin bir müdahale ve kalıcı rehabilitasyon, ancak yardımdan yararlananların sunulan hizmetlerin tasarım, yönetim ve uygulamasına katılımıyla sağlanabilir. Müdahale ve rehabilitasyon programlarında toplumun tam katılımını sağlamak için çalışmalıdır.”

#### **8 Müdahale ve yardımlar hem gelecekte ortaya çıkabilecek afetlerle ilgili zarar görebilirliği azaltmaya, hem de temel ihtiyaçları karşılamaya yönelik olmalıdır.**

“Bütün yardım faaliyetleri uzun vadeli kalkınma ihtimalini iyi ya da kötü yönde etkiler. Bunun farkında olarak yardımlardan yararlananların gelecekte meydana gelebilecek afetler karşısında zarar görebilirliklerin fiilen azaltılması ve sürdürülebilir yaşam biçimleri oluşturmalarını sağlayacak müdahale programları yürütülmeye çalışmalıdır. Aynı zamanda müdahale programlarının tasarım ve yönetiminde çevresel konulara özel bir önem verilmelidir. Bunlarla birlikte, yardımlardan yararlananların uzun vadede dış yardımlara bağımlı hâle gelmesini önleyerek insani yardımın olumsuz etkileri en aza indirilmeye çalışılmalıdır.”

#### **9 Hem yardımcı olunan hem de kaynak sağlayan taraflara karşı hesap verilebilir olunmalıdır.**

“Afet sırasında yardıma ihtiyacı olanlarla, yardımcı olmak isteyenler arasında kurumsal bağlantı kurulur. Bu nedenle her iki tarafa karşı da sorumluluk alınmış olur. Bağışçılar ve yardımdan yararlananlar kurulan bütün ilişkiler açık ve şeffaf bir tutumu yansıtmalıdır. Faaliyetlerde hem finansal hem de etkililik açısından raporlamanın gerekliliğinin farkında olunmalıdır. Çalışmaların etkileri ve bu etkiyi sınırlayan ya da çoğaltan faktörler hakkında açıklıkla hazırlanmış raporlar verme konusunda da çaba gösterilmelidir. Kaynak israfının en aza indirilmesini sağlamak için standart programlar, değerli kaynaklarda yaşanan kayıpları en aza indirmek amacıyla yüksek profesyonellik standartları ve deneyim üzerine kurulu olmalıdır.”

#### **10 Bilgilendirme, tanıtım ve reklam faaliyetlerinde afet mağdurlarını acınacak varlıklar değil, onurlu insanlar olarak tanıtılmalıdır.**

“Afetten etkilenen kişilere sunulan hizmetlerde eşit haklara sahip oldukları için duyulan saygı asla kaybedilmemelidir. Kamuoyu afet durumuyla ilgili bilgilendirirken yalnızca etkilenen kesimin savunmasızlıkları ve korku durumları değil aynı zamanda da kapasiteleri ve isteklilikleri de vurgulanarak durum objektif bir şekilde aktarılmalıdır. Kamuoyunun ilgisini artırmak amacıyla medya ile iş birliği yaparken dışarıdan ve içeriden gelen tanıtım taleplerinin, yardımlarla ilgili desteği artırma ilkesinin önüne geçmesine izin verilmemelidir. Medyada yer alma konusunda diğer afet müdahale kurumlarıyla faydalanicılara verilen hizmete zarar verilmemesi veya çalışanların veya faydalanicıların güvenliğini riske atmamak için rekabet etmekten kaçınılmalıdır.”



### 3.2. TEMEL İNSANİ YARDIM STANDARTLARI VE TOPLUM MERKEZİ UYGULAMALARI

Temel Kalite ve Hesap Verebilirlik İnsani Yardım Standardı (TİS), kişi ve kurumların katılım gösterdikleri insani yardım süreçlerinde yürüttükleri faaliyetlerin kalitesini ve etkinliğini artırmak için kullanabilecekleri dokuz taahhüdü içermektedir (Core Humanitarian Standard, 2015). Mevcut insani standartların önemli unsurlarının bir araya getirilmesiyle oluşturulan TİS, bu taahhütlerle temelde topluluk ve bireylere karşı yüksek seviyede hesap verilebilirliği teşvik etmektedir (Core Humanitarian Standard, 2015). İnsani yardım kuruluşlarının belirli taahhütler altında faaliyetlerini gerçekleştirdiklerini bilmek, topluluk ve kişilerin bu kuruluşları sorumlu tutmalarını sağlamaktadır (Core Humanitarian Standard, 2015).

Bu dokuz taahhüt, aşağıda destekleyici kalite kriterleri, uygulamada göz önünde bulundurduğu ve taahhütleri yerine getirmek için insani yardım personelinin uygulaması gereken kilit faaliyetleri ile birlikte açıklamaktadır (Core Humanitarian Standard, 2015).

#### 1 Krizden etkilenen topluluklar ve kişiler ihtiyaçları ile ilgili uygun yardımı alırlar.

**Kalite Kriteri:** İnsani yardım müdahalesi durumla ilgili ve uygundur.

Birinci taahhüt, insani krize müdahalenin temel amacını yansıtmaktadır: “İnsanların sıkıntı ve ıstıraplarını hafifleterek yardım alma haklarını ve insan olarak itibarlarını güvence altına almak”. Bu doğrultuda, insani krizin bağlamına dikkat çekilmekte, krizden etkilenen insanların farklılaşan ihtiyaçlarını ve bu ihtiyaçların zamanla değişebileceğini, ihtiyaçların değerlendirmesinde politika ve süreçlerin önemini, ihtiyaçların karşılanmasında ise tarafsız yardımı, cinsiyet ve çeşitliğinin göz önünde bulundurulması vurgulanmaktadır.

Birinci taahhüdün yerine getirilmesine yönelik uygulanması gereken kilit faaliyetlerin başında koşullara ve paydaşlara yönelik sistematik, objektif ve sürekli analiz yapılması gelmektedir. Bu doğrultuda, ihtiyaç ve riskler tarafsız bir şekilde değerlendirilerek farklı grupların zarar görebilirlikleri ve kapasitelerinin anlaşılmasına dayalı uygun programlar tasarlanması ve uygulanması; tasarlanan bu programların, değişen ihtiyaçlara ve koşullara göre devamlı olarak uyarlanması vurgulanmaktadır.

*Türk Kızılay Toplum Merkezleri, birinci taahhüdü yerine getirmek adına stratejik faaliyet planlamaya (bk. 5.1. Stratejik Planlama) yönelik yaptığı ihtiyaç analizi çalışmaları ile program ve organizasyon yönetimi, program izleme ve değerlendirme kapsamında bütün paydaşları kapsayan kapsamlı çalışmalar yürütmektedir. İhtiyaç analizi Toplum Merkezleri özelinde program ve faaliyetlerin tasarlanmasına, iyileştirme ihtiyaçlarının ve hizmet gelişim alanlarının tespitine yardımcı olmaktadır (bk. 5.1.1. İhtiyaç Analizi ve 5.1.3. Program Tasarımı). Düzenli yapılan Stratejik Planlama dışında ise program faaliyetlerinin uygulanması ve operasyonel karar alma süreçlerinde de sık sık ihtiyaç analizlerine başvurulmaktadır. Bu açıdan ihtiyaç analizi Türk Kızılay Toplum Merkezlerinde süreklilik gösteren bir faaliyettir. Sürekli olarak yapılan ihtiyaç analizleri ile programların değişen ihtiyaçlara uygun olarak gözden geçirilmesi ve değişen ihtiyaç doğrultusunda revize edilmesi sağlanmaktadır. Bu kapsamda;*

- Planlama sırasında tespit edilen ihtiyaçlar doğrultusunda Toplum Merkezi açma kararı alınması,
- Toplum Merkezi açılırken detaylı yerel ihtiyaç analizi yapılması,
- Sonrasında Toplum Merkezlerinde programların uygulanması sırasında program faaliyetleri bazında ihtiyacın sürekli tespit edilmesi,
- İzleme ve değerlendirme kapsamında topluluğun da dâhil edildiği geri bildirim mekanizmaları, danışma kurulları, faydalancı analizleri gibi araçların kurumsal

*performans takibine eklenerek buradaki çıktılar doğrultusunda aksiyonların sürekli yeniden ele alınması, bu temel prensibin uygulamasının çeşitli örnekleri olarak sayılabilir.*

*Türk Kızılay Toplum Merkezleri; makro açıdan bakıldığında tarihçesinde de detayları ile belirtildiği gibi, değişen ihtiyaçlar doğrultusunda programlarını ve aktivitelerini sürekli geliştirirken mikro açıdan da ihtiyaçlardaki değişimleri takip edebileceği süreçler kurgulayarak program ve operasyonel uygulamalarda hem değişen hem de yerele göre farklılaşan ihtiyaçları takip edebilme ve hızlıca operasyonel süreçlerine adapte edebilme kabiliyeti kazanmıştır.*

## **2 Krizden etkilenen topluluklar ve kişiler ihtiyaçlar duydukları insani yardıma doğru zamanda erişebilirler.**

**Kalite Kriteri:** İnsani yardım müdahalesi etkin ve zamanındadır.

İkinci taahhüt, insani yardım faaliyetlerinin coğrafi kapsamı ele alınarak zamanında ve etkin bir şekilde uygulanması için kanıta dayalı karar verme mekanizmalarına ve bu doğrultuda etkili sistemlere olan ihtiyacı vurgulamaktadır. Bu doğrultuda erişim, güvenlik, finansman veya lojistik gibi konularda karşılaşılan zorlukların üstesinden gelebilmek adına insani yardım personelinin uygun uygulama adımlarını atması gerektiğini ifade etmektedir.

İkinci taahhüdün yerine getirilmesine yönelik uygulanması gereken kilit faaliyetler, programların gerçekçi ve topluluklar için güvenli olması için kısıtların dikkate alınarak tasarlanmasıyla başlamaktadır. Bu kapsamda insani yardım müdahalesi zamanında yapılarak gecikme olmaksızın karar mekanizmasının zamanında çalıştırılması gerekmektedir. Karşılanmamış ihtiyaçlar için teknik uzmanlık ve yetkiye sahip olan kuruluşa yönlendirme yapılması ya da savunuculuk faaliyetleri gerçekleştirilmesi vurgulanmaktadır. Programların izleme ve değerlendirmesi sürecinde ise, insani yardım sektöründe kullanılan ilgili teknik standartlar ve iyi uygulamalardan feyz alınması, zayıf performans iyileştirme amacıyla çıktılar ve sonuçların devamlı şekilde takip edilmesi vurgulanmaktadır.

*Türk Kızılay Toplum Merkezlerinde ikinci taahhüdün yerine getirilmesi için planlama ve program tasarımı sırasında riskler ve kısıtlamalar, ihtiyaçlarla birlikte göz önünde bulundurulmakta, program ve proje tasarımları bu doğrultuda yapılmaktadır. Aynı zamanda, Toplum Merkezlerinde yürütülen faaliyetler esnasında sürekli izleme ve değerlendirme yapılmaktadır (bk. 5.9. İzleme, Değerlendirme ve Raporlama Süreci). Yapılan izleme ve değerlendirmelerde, özellikle kurumsal performans izleme ile anahtar göstergeler takip edilmekte, yerinde gözlemler gerçekleştirilmekte ve etki analizi çalışmaları (bk. 5.9.2. Kurumsal Performans İzleme ve Geri Bildirim) yapılmaktadır. Bu çalışmalar ile zamanında ve gerekli müdahale mekanizmalarının geliştirilmesi, performans iyileştirmelerinin yapılması sağlanmaktadır. Bu prensibin bir başka unsuru olan karşılanamamış ihtiyaçlar için yönlendirme ve savunuculuk çalışmaları için ise; operasyonlar sırasında Toplum Merkezleri tarafından karşılanamayan ihtiyaçlar için planlama sırasında yapılan ve aynı zamanda koordinasyon için de önem arz eden paydaş haritalaması (bk. 5.3.1. Program Tasarımı) ile paydaşlarla kurulan yönlendirme mekanizmaları işletilmekte veya uzman kuruluşlarla kurulan iş birlikleri (bk. 5.10.1. Paydaş İş Birliği Yönetimi) ile ihtiyaçların ilgili paydaşlar tarafından karşılanması sağlanmaktadır. Ayrıca kanıta dayalı savunuculuk (bk. 5.10.2. Savunuculuk) çalışmaları ile karşılanamayan ihtiyaçların karşılanması yönünde bireysel, yerel ve ulusal olarak inisiyatif alınmaktadır.*

3

**Krizden etkilenen topluluklar ve insanlar, sağlanan insani yardım faaliyetlerinden olumsuz etkilenmez ve insani yardım faaliyetleri sonucunda daha hazırlıklı, dayanıklı ve daha az risk altında olurlar.**

**Kalite Kriteri:** İnsani yardım müdahalesi yerel kapasiteyi güçlendirir ve olumsuz etkileri azaltır ya da önler.

Üçüncü taahhüt, krize müdahalenin yerel ve ulusal kapasitenin dikkate alınarak müdahalenin yerel ve ulusal kapasite üzerine kurulmasını ve yerel kuruluşlarla daha güçlü ilişkiler kurma gereğini vurgulamaktadır. İnsani yardım müdahalesinin istenmeyen ya da zararlı sonuçları olabileceğini belirterek kuruluşların bu olumsuz etkileri azaltma ya da önlemek için iş birliğine yönelmeleri gerektiği üzerinde durulmaktadır.

Üçüncü taahhüdün yerine getirilmesine yönelik uygulanması gereken kilit faaliyetlerin başında, programların yerel kapasiteler üzerine inşa edildiğinden emin olunması gelmektedir. Bu doğrultuda programlar krizden etkilenen toplulukların dayanıklılıklarını geliştirmesine göre tasarlanmalıdır. Mevcut tehlikeler ve risk değerlendirme sonuçları aktivitelere yön vermek için kullanılmalıdır. Marjinal ve dezavantajlı grupların uygun şekilde temsil edilmelerinin sağlanmasının yanı sıra yerel liderlere ve yerel organizasyonlara müdahaleci konumunda destek verilmelidir. Programların uzun vadeli etkilerini destekleyen ve bağımlılık riskini azaltan geçiş ya da çıkış stratejisi planlanması, bunun için erken toparlanmayı teşvik eden ve yerel ekonomiye fayda sağlayan programlar tasarlanması ve uygulanması vurgulanmaktadır. Olası ya da beklenmedik olumsuz etkilerin (örneğin personel tarafından cinsel istismar ve taciz, kültür, cinsiyet ve sosyopolitik ilişkiler, yerel ekonomi, çevre gibi) zamanında ve sistematik olarak belirlenerek harekete geçilmesi de bu kapsamda ele alınmaktadır.

*Türk Kızılay Toplum Merkezlerinde ana amacında da tanımlandığı üzere toplulukların dayanıklılıklarını geliştirmek (bk. 4.3. Toplum Temelli Göç Programları Ana Amacı) üzere tasarlanmış programlar yürütülmektedir. Aynı şekilde operasyonel sürdürülebilirlik planlarının temelinde de kendi kendine yetebilen topluluklar oluşturularak hizmet sağlayan bir merkezden öte, toplulukların kendi kaynaklarını kullanarak kendi ihtiyaçların karşılayabilmesi için imkân sağlayan merkezler olması yönünde çalışmalar yürütülmektedir (bk. 4.8. Sürdürülebilirlik). Program tasarımı yapılırken stratejik öncelikler ve ihtiyaç analizleri baz alınmakta, literatür taraması yapılarak benzer program örnekleri incelenmekte, geri bildirim ve öneriler toplanmakta ve paydaşlarla iletişime geçerek ortak faaliyet planları oluşturulmaktadır (bk. 5.1.3. Program Tasarımı). Özellikle Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik (CEA) yaklaşımı doğrultusunda Toplum Merkezlerinde Kurulan Danışma Kurulları (bk. 5.7.3. Danışma Kurullarının Yürütülmesi) ve geri bildirim mekanizmaları (5.7.4. Geri Bildirim ve Söylenti Takibi) aracılığıyla topluluktan sistematik geri bildirimler alınarak beklenmedik olumsuz etkilerin zamanında belirlenmesi ve harekete geçilmesi sağlanmaktadır. Ayrıca Danışma Kurulları ve yerel iş birlikleri ile karar alma mekanizmasından uygulamaya kadar her grubun uygun şekilde temsil edilmesi sağlanmaktadır.*

#### 4 **Krizden etkilenen toplumlar ve kişiler haklarını ve yetkilerini bilirler, bilgiye ulaşabilirler ve kendilerini etkileyen karar verme süreçlerine katılırlar.**

**Kalite Kriteri:** İnsani yardım müdahalesi iletişim, katılım ve geri bildirimle dayalıdır.

Dördüncü taahhüt, insani yardım müdahalesinde krizden etkilenen kişilerin karar alma mekanizmalarına katılımına duyulan ihtiyacı vurgulamaktadır. Bu doğrultuda toplumların ve kişilerin fikirlerini aktarmalarını ve kararları etkilemelerini teşvik eder. Bu sayede daha etkili programların oluşturulması ve hizmetlerin kalitesinin artırılması sağlanmakta, kişilerin refah duygusu artırılarak kendi iyileşme süreçlerinde aktif rol almalarının önü açılmaktadır.

Dördüncü taahhüdün yerine getirilmesine yönelik uygulanması gereken kilit faaliyetlerin başında, krizden etkilenen toplum ve kişilere kuruluşun bağlı olduğu prensipler, personelin nasıl davranması gerektiği, kuruluşun uyguladığı programlar ve bu programların amacı hakkında bilgilendirme yapılması gelmektedir. Bu doğrultuda topluluğun farklı üyeleri için kültürel anlamda uygun ve saygılı bir lisan ve iletişim kanalları ile iletişime geçilmesi vurgulanmaktadır. Gerçekleştirilen tüm çalışmalarda toplumların ve kişilerin temsiliyetinin sağlanması, sunulan yardımın etkinliği ve kalitesi konusunda kişilerin memnuniyet seviyeleri ölçülmesi adına geri bildirim vermelerinin teşvik edilmesi de vurgulanan hususlar arasındadır.

*Türk Kızılay dördüncü taahhüdü yerine getirmek amacı ile Sosyal Uyum Programı altında (bk. 4.4.4. Sosyal Uyum Programı) uygulanan Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik alt programı uygulanmaktadır. Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik çalışmaları ile faydalancı kişi ve topluluklara doğru ve etkin bilgilendirme yapılmakta, hedef kitlenin fikirlerini aktarmaları ve faaliyetler ile ilgili kararları etkilemeleri teşvik edilmektedir. Danışma Kurulları ile Toplum Merkezlerinde topluluğun görüş ve önerileri alınarak faaliyetlerin yürütülmesinde topluluk katılımı sağlanır. Bu sayede Toplum Merkezleri ve Türk Kızılayın çalışmalarına yönelik olarak kişilerde aidiyet ve güven oluşturur. Projelere destek ve iyileştirme alanlarına ilişkin kişilerden geri bildirimler alınarak çözüm önerilerinde kişilerin etkin rol alması sağlanır (bk. 5.7.3. Danışma Kurulunun Yürütülmesi). Bu çabaların yanı sıra kurumsal performans izleme sürecinde (bk.5.9.2. Kurumsal Performans İzleme ve Geri Bildirim) yapılan faydalancı memnuniyet araştırmaları ile uygulanan programların etkinliği ve kalitesi konusunda düzenli geri bildirim alınarak planlama ve uygulama aşamasında yapılan geliştirmelere katkı sağlanır.*

#### 5 **Krizden etkilenen toplumlar ve kişiler şikâyetleri yöneten güvenli ve cevap veren bir mekanizmaya erişirler.**

**Kalite Kriteri:** Şikâyetlere açık olunur ve yanıt verilir.

Beşinci taahhüt, krizden etkilenen insanların bir kuruma şikâyetle bulunma ve zamanında cevap alma hakkını vurgulamaktadır. Bir kurumda şikâyet mekanizmasının varlığı kurumun hesap verebilir olmasını sağlayarak yanlış uygulama, manipülasyon veya yetkiyi kötüye kullanımına karşı kontrol unsuru oluşturmaktadır.

Beşinci taahhüdün yerine getirilmesine yönelik uygulanması gereken kilit faaliyetler, şikâyetlerin yönetilme sürecinin tasarlanması, uygulanması ve takibi yapılmasıdır. Krizden etkilenen toplum ve kişilerin görüşlerinin alınması ile başlamaktadır. Bu doğrultuda, şikâyet mekanizmasına erişim ve çözüm yöntemleri hususunda kişilere bilgilendirme yapılması ve kurumun şikâyetlere açık olması gerekmektedir. Şikâyetler için aksiyon planının oluşturulması ve takibi hususunda, şikâyet sahibinin her aşamada güvenliğine öncelik verilerek zamanında ve adil olarak şikâyetin ele alınması esastır.

*Türk Kızılay beşinci taahhüdün yerine getirilmesi için Sosyal Uyum Programı altında (bk. 4.4.4. Sosyal Uyum Programı) geri bildirim ve söylenti takibi faaliyetleri gerçekleştirmektedir (bk. 5.7.4. Geri Bildirim ve Söylenti Takibi Süreci). Faydalanıcılar Toplum Merkezlerinde bulunan şikâyet kutularını kullanarak geri bildirim odak kişisi ile birebir görüşme ile ya da 168 Kızılay Çağrı Merkezi aracılığı ile şikâyetlerini iletmektedirler. Şikâyetler, ilgili personel tarafından gizlilik ve hassasiyet içerisinde değerlendirmeye alınmakta, aksiyon planları oluşturulmakta ve takibi gerçekleştirilmektedir). Bu geri bildirim ve şikâyet mekanizması kurulurken detaylı bir araştırma yapılarak hedef kitlenin şikâyetlerini iletmekte kullanmayı tercih ettikleri yöntemler ve geri bildirim mekanizması süreçlerinin tasarımına yönelik görüşleri sürece katılmıştır. Bu konuda yapılan araştırma hem şikâyet ve geri bildirim mekanizmasının kurulması için baz oluşturmuş hem de rapor olarak basılarak ilgili paydaşlara dağıtılmıştır.*

## 6

**Krizden etkilenen topluluklar ve kişiler iyi koordine edilen ve tamamlayıcı yardım alırlar.**

**Kalite Kriteri:** İnsani yardım müdahalesi eş güdümlü ve tamamlayıcıdır.

Altıncı taahhüt insani yardım müdahalesinin yeterli ve etkin bir şekilde zamanında yönetilmesinde ortak aksiyonun önemine vurgu yapmaktadır. Bu doğrultuda iş ve sorumlulukların net bir şekilde oluşturulması, kapsam ve kalite ile ilgili yetersizliklerin tanımlanması gerekmektedir. Paydaşlarla bilgi paylaşımı yapılarak ortak aksiyon planlamasının ve uygulamasının yapılması, kurumların riskleri daha iyi yönetmelerini sağlamakta, çaba ve kaynak israfını önlemektedir.

Altıncı taahhüdün yerine getirilmesine yönelik uygulanması gereken kilit faaliyetlerin başında farklı paydaşların görevlerinin, sorumluluklarının ve kapasitelerinin tanımlanması gelmektedir. İnsani yardım müdahalesinin ulusal ve yerel otoritelerle ve diğer ilgili kuruluşlarla ortak ve tamamlayıcı bir şekilde yürütülmesi sağlanmalıdır. Bu doğrultuda ilgili koordinasyon kurullarına katılarak paydaşlarla iş birliğine gidilmelidir. Uygun haberleşme kanalları belirlenerek bu grup ve aktörler ile düzenli bilgi paylaşımı sağlanmalıdır.

*Türk Kızılay Toplum Merkezlerinde koordinasyon, planlama aşamasında başlamaktadır. Stratejik planlamanın en önemli adımlarından biri sahada tespit edilen ihtiyaçlar doğrultusunda çalışan paydaşların belirlenmesi ve konu bazlı olarak adreslenmesidir (bk. 5.1. Stratejik Faaliyet Planlama). Bu esnada bütün programlar için “Kaynak Geliştirme” sırasında ihtiyaçların önceliklendirilerek tanımlı ihtiyaçlara cevap veren diğer projelerle koordinasyon sağlanacak ve tamamlayıcı olacak şekilde projeler geliştirilmektedir (bk. 4.4. Yürütülen Ana Programlar). Uygulama aşamasında ise yerelde düzenli koordinasyon toplantılarına katılım sağlanarak ve/veya organize edilerek sahada koordinasyon ve tamamlayıcı faaliyetlerin yürütülmesi sağlanmaktadır. Yapılan paydaş haritalandırmaları doğrultusunda faydalanıcıların dış yönlendirmeler ile tamamlayıcı yardım alması sağlanırken aynı zamanda Paydaş İlişkileri Yönetimi (bk. 5.10. Paydaş İlişkileri Yönetimi Süreci) çerçevesinde birlikte çalışma ihtiyaçları doğrultusunda tamamlayıcı yardımlar için uygun paydaşlarla iş birlikleri kurulmaktadır.*

7

**Krizden etkilenen topluluklar ve kişiler organizasyonların edindikleri deneyim ve bu deneyimlerinin yansımalarına bağlı olarak iyileştirilmiş destek sağlanmasını bekleyebilirler.**

**Kalite Kriteri:** İnsani yardım aktörleri sürekli öğrenirler ve gelişirler.

Yedinci taahhüt, hesap verilebilirliğin ve kalite yönetiminin temelini, mevcut ve ileride gerçekleştirilmesi planlanan çalışmaların başarı ve başarısızlıklardan feyz alınarak geliştirilmesi ve değiştirilmesi olarak görmektedir. Sürekli öğrenme ve gelişim kültürünün bir organizasyonun merkezinde yer almasını savunmaktadır.

Yedinci taahhüdün yerine getirilmesine yönelik uygulaması gereken kilit faaliyetlerin başında, programları tasarlarken önceki tecrübelerden ve öğrenilmiş derslerden yararlanmak gelmektedir. Sürekli izleme ve değerlendirme yapılarak geri bildirim ve şikâyetler dikkate alınarak gelişim ve uygulama sağlanmalıdır. Bu süreçte öğrenilenler ve yenilikler, krizden etkilenen topluluk ve kişilerle, paydaşlarla ve kuruluş içinde paylaşılmalıdır.

*Türk Kızılay Toplum Merkezleri bu standardın uygulanması için bütün programların ortak görevleri olarak program kalite standardizasyonunun sağlanmasını belirlemiştir. Bu sorumluluk çerçevesinde ilk olarak uluslararası ve ulusal kurumlar, araştırma şirketleri ve akademisyenlerin çalışmalarını takip ederek ve güncel tartışmalar içerisinde yer alıp kendi eğitim modüllerine, saha çalışmalarına ve raporlarına edindikleri bilgileri yansıtmaktadır. Aynı zamanda kendi çalışmaları ile ilgili alanlarda, akademik araştırmalara saha erişimi sağlayarak (odak grupların belirlenmesi, personel ile derinlemesine görüşme sağlanması gibi) literatüre katkıda bulunmaktadır.*

8

**Krizden etkilenen topluluklar ve kişiler ihtiyaçları olan yardımı mesleki yeterlilik sahibi (işinin ehli), iyi yönetilen personel ve gönüllülerden alırlar.**

**Kalite Kriteri:** Personele işlerini yapmalı için destek verilir, adil ve eşit davranılır.

Sekizinci taahhüt, insani yardım personelinin krizde etkili müdahalenin gerçekleştirilmesindeki önemine vurgu yapmaktadır. Organizasyonun personel ve gönüllü işe alım yönetimi, personel eğitimi ve yönetimi hususundaki kapasitesi TİS'e bağlılığının özünü oluşturmaktadır. Kurumların harcamalarının büyük bir bölümünü oluşturan personel kaynaklı maliyetler düşünüldüğünde, personele yapılan yatırımların en verimli şekilde ele alınması gerekmektedir.

Sekizinci taahhüdün yerine getirilmesine yönelik uygulanması gereken kilit faaliyetler, personelin kuruluşun yetki ve değerlerine uygun, objektif ve standartlara uygun faaliyet göstermesi ile başlamaktadır. Personel bu doğrultuda kendisi ile ilgili olan politikalara uygun hareket etmeli, uygun hareket etmediği takdirde ise sonuçlarının ne olacağının bilincinde olmalıdır. Personelin görevini yerine getirmek için gerekli kişisel, teknik ve yönetsel yeterliliklerini geliştirmesi ve kuruluşun da bu konuda destek sağlayacağını bilmesi kritiktir.

*Türk Kızılayın bu kitap kapsamına dâhil edilmemiş genel merkez düzeyinde sıkı takip edilen yönetmelik ve prosedürlerle uygulanan işe alım, oryantasyon, eğitim ve gelişim süreçleri mevcuttur. Türk Kızılay müdahaleleri doğrultusunda iş analizleri yapılarak gerekli mesleki yeterliliklerin de tanımlandığı görev tanımları ve yetkinlik profilleri oluşturulmaktadır. İşe alım sırasında hem idari hem teknik anlamda tanımlı yetkinlikler doğrultusunda değerlendirmeler yapılarak mesleki yeterlilik sahibi kişilerin alımı sağlanmaktadır. Sonrasında bütün çalışanlara bir önceki bölümde yer alan ilke ve prensiplerin detaylandırıldığı ve uygulama karşılıklarını verildiği Uyum Eğitimleri verilmektedir. Bu uyum eğitimleri sırasında çalışanlara tanımlı*



*prensip, kural ve ilkelere aykırı davranılması durumlarında doğacak sonuçlar hakkında tanımlı yönetmelikler doğrultusunda bilgilendirme yapılmaktadır. Ayrıca her bir personelin çalışma alanı doğrultusunda eğitim ihtiyaç analizlerine dayalı olarak planlanmış ulusal ve uluslararası teknik eğitimlere katılımları sağlanmaktadır. Hareketin bir parçası olması avantajı ile Türk Kızılay çalışanları, uluslararası deneyimlere ve bilgi birikimine ulaşmak konusunda da avantajlı durumdadır. Ayrıca Federasyonun çevrim içi öğrenme platformu da mesleki yetkinlik geliştirme açısından önemli bir araçtır. Bütün ilkesel ve mesleki öğrenmelerin uygulamaya yansıtıldığına yönelik bir takip mekanizması ile çalışanların bu taahhüdü faaliyetlerde uyguladıklarından emin olunmaktadır.*

## **9 Krizden etkilenen topluluklar ve kişiler ihtiyaçları doğrultusunda kendilerine yardım sağlayan kuruluşların kaynaklarını etkin, verimli ve etik şekilde yönetmesini bekleyebilirler.**

**Kalite Kriteri:** Kaynaklar sorumlu bir şekilde, hedeflenen amaca uygun olarak kullanılır.

Dokuzuncu taahhüt kaynakların sınırlı olduğunu ve dikkatli kullanılması gerektiğini vurgulamaktadır. Kurumun hesap verebilirliğinin temelinde, bağışlanan ve yönetilen kaynakların etkin ve verimli kullanımı yatmaktadır. Kuruluşların yanlış yönetim ya da ihmal sonucu ortaya çıkan etkiyi en aza indirmek adına kaynakları akılcıca kullanması gerekmektedir.

Dokuzuncu taahhüdün yerine getirilmesine yönelik uygulanması gereken kilit faaliyetlerin başında, müdahalenin her aşamasında kalite, maliyet ve zaman göz önünde bulundurularak kaynakların verimli kullanılması, programların tasarlanması ve uygulanmaya alınması gelmektedir. Gereksiz miktarda kullanımı önleyerek kaynaklar amacına uygun biçimde kullanılmalı ve yönetilmelidir. Bu doğrultuda bütçeye göre harcamaların seviyesi izlenmeli, doğal kaynaklar kullanıldığında bunların çevre üzerindeki etkisi dikkate alınmalıdır. Yolsuzluk tespit edilmesi durumunda aksiyon planlaması oluşturularak risk yönetimi devreye alınmalıdır.

*Türk Kızılay Toplum Merkezlerinin bütün programları için tasarımdan uygulamaya ve izleme değerlendirmeye kadar kaynakların etkin kullanılmasına yönelik tanımlamış olduğu prensipler mevcuttur (bk. 4.4. Yürütülen Ana Programlar). Bu prensipler doğrultusunda kaynakların etkin kullanımı hem iç kaynakları hem dış kaynakları kapsamaktadır. Bütün faaliyetler için bu prensip doğrultusunda bütçe planlanması yapılmakta, uygulanmakta ve izlenmektedir. Ayrıca sürdürülebilirlik planları ile bu standardın uygulamasında kalitenin daha da artırılması hedeflenmektedir. Proje olarak başlayan ve devam etmekte olan Toplum Merkezlerinin bulunduğu bölgelerde verdiği hizmetlerin devamlılığı ve değişen ihtiyaçlar doğrultusunda evrilerek sürdürülebilmesi için proje yaklaşımı ile yönetimden çıkarılarak sürekli bir hizmet alanına dönüştürülmesini, aynı zamanda operasyonel ve finansal sürdürülebilirliğin sağlanmasını hedeflemektedir. Bu doğrultuda 3 temel alanda sürdürülebilirliğe yönelik faaliyetleri ile dokuzuncu taahhüdü yerine getirmek üzere çalışmalara devam edilmektedir. Toplum Temelli Modelin Geliştirilmesi, Operasyonel Maliyetlerin Optimizasyonu ve Kaynak Geliştirme alanlarında topluluğun kaynakları daha etkin kullanılmasına yönelik çalışmalar başlatılmıştır (bk. 4.8. Sürdürülebilirlik: Kriz Yönetiminden Kalkınmaya). Yolsuzluklara yönelik olarak ise Türk Kızılayın özel durumu ve yönetmeliği doğrultusunda ciddi yaptırımları bulunmaktadır.*





## BÖLÜM 4: TOPLUM TEMELLİ GÖÇ PROGRAMLARI VE TOPLUM MERKEZLERİ

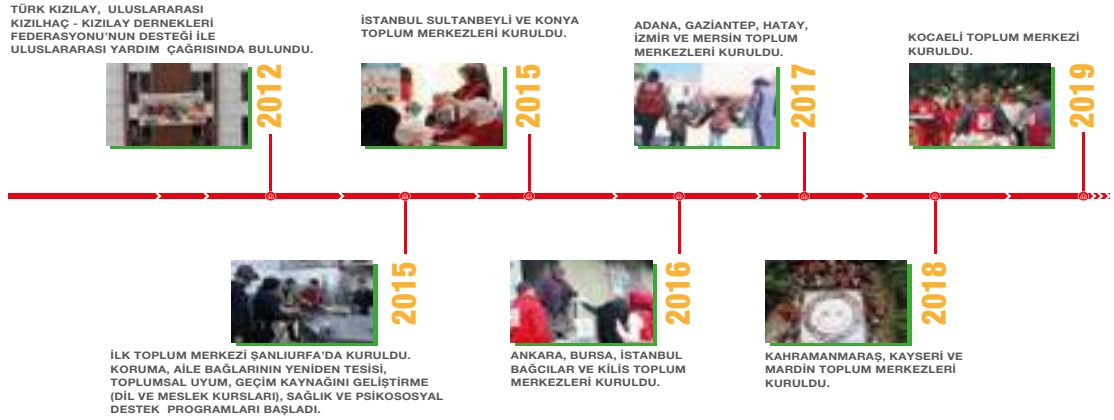
## 4.1. TÜRK KIZILAY TOPLUM MERKEZLERİ TARİHÇESİ

Suriye krizinden etkilenen nüfusun artması ve büyük göç dalgaları ile birlikte geçici barınma merkezlerinde yaşayanların yanı sıra bu merkezlerin dışında yaşayan geçici koruma altındaki nüfus da önemli bir artış göstermiştir. Bu artış ile birlikte hem bu kitlenin ve hem de birlikte yaşadığı diğer zarar görebilir toplulukların gıda ve beslenme gibi temel ihtiyaçlarının ötesinde yeni ihtiyaçları ortaya çıkmıştır. Değişen ihtiyaçlara cevap verecek şekilde bütüncül bir yaklaşım ile hak ve hizmetlere erişime, psikososyal iyilik hâlinin sağlanmasına veya korunmasına ve ev sahibi topluluk ile kaynaştırmanın desteklenmesine yönelik yeni müdahalelere olan gereksinim artmıştır.

Türk Kızılay afet ve acil durumlardan etkilenen nüfusun yeniden toparlanmasına ve benzer durumlarla baş etme becerisi kazanmasına yönelik Toplum Merkezlerini ilk olarak 1999 Depremi sonrasında kurmuştur. Daha sonra, Güney Asya ve Pakistan'da meydana gelen depremler sonrasında Endonezya, Sri-Lanka ve Pakistan'da da Toplum Merkezleri kurmuş ve bu ülkelerdeki Ulusal Derneklerin kapasitesinin oluşturulmasına destek olmuştur. Türkiye Kızılay Derneği Tüzüğü'nün 23.b.3 maddesi Türk Kızılayın görevleri kapsamında "halkın ihtiyacı olan alanlarda Toplum Merkezleri aracılığı ile psikososyal destek hizmetleri" yürütebileceğini belirtmektedir. Bu kapsamda, Suriye krizinin ilk gününden itibaren sahada aktif olarak krize müdahale faaliyetlerini gerçekleştiren ekipler tarafından tespit edilen bu yeni ihtiyaçlar için detaylı analiz çalışmaları yürütülmüş ve daha önce edinilmiş Toplum Merkezi kurma ve işletme tecrübeleri ile Şanlıurfa'da Türk Kızılay Toplum Merkezinin kurulmasına karar verilmiştir.

Suriye krizine müdahale kapsamında kurulmasına karar verilen Toplum Merkezi için doğan fon ihtiyacının karşılanması amacı ile IFRC, Kasım 2012'de Türk Kızılayın insani yardım çağrısını (APPEAL) diğer Ulusal Derneklere iletmış ve kapsamlı bir müdahale için gerekli olan kaynakların aktarımını sağlamıştır. Toplanan fonun bir kısmı Türk Kızılayın temel görevleri içerisinde yer alan sosyal yardım ve afet yönetimine aktarılmış ve bir kısmı ise amacı Suriye krizinden etkilenmiş nüfusa psikososyal desteğin sağlanması olan Toplum Merkezleri Projesi'ne yönlendirilmiştir. Bu yardım çağrısına Ulusal Dernekler tarafından gelen destekler ile 2015 yılında, önceki deneyimlere dayanarak ihtiyaç duyulan psikososyal destek ve yönlendirme (ve bilgilendirme) ihtiyaçlarına odaklı, Uluslararası Programlar Müdürlüğü altında Ülke Alan Koordinatörlüğüne bağlı olarak ilk Toplum Merkezi Şanlıurfa'da kurulmuştur.

Pilot Toplum Merkezi olarak değerlendirilen, Şanlıurfa'daki ilk Toplum Merkezinin başarılı uygulamaları ve Suriye krizinden etkilenmiş olan kitlelere yönelik verdiği etkin hizmetler ile Toplum Merkezlerinin yaygınlaştırılmasına karar verilmiştir. Göç Direktörlüğü altında kurulan yeni bir koordinatörlük yapısı ile birlikte Türk Kızılayın Toplum Merkezlerini yaygınlaştırma hedefleri doğrultusunda ihtiyaç analizleri gerçekleştirilmiş ve tespit edilen ihtiyaçlar doğrultusunda yeni fon arayışına girilmiştir. Aralık 2018 ile birlikte 15 merkezi bulunan Türk Kızılay, 2019 Temmuz ayı içerisinde Kocaeli Toplum Merkezini açmıştır. Bu kitabın yayınlandığı tarih itibarıyla, Türk Kızılay Göç Direktörlüğü altında faaliyet gösteren Toplum Temelli Göç Programları Koordinatörlüğüne bağlı 15 şehirde 16 Türk Kızılay Toplum Merkezi bulunmaktadır.



Şekil 8 - Toplum Merkezleri tarihçesi



Harita 2 - Toplum Merkezlerinin bulunduğu şehirler ve fonlandığı kurumlar

Bu süreçte, Türk Kızılay Toplum Merkezleri lokasyon itibarıyla genişlerken saha çalışması ve Toplum Merkezi içerisindeki hizmetler ile hedef kitle arasında sağlanan güven ilişkisi ve yakın gözlem sayesinde her gün değişen ihtiyaçları yakından takip etme fırsatı bulabilmiştir. Aynı zamanda sürekli gelişim ilkesi doğrultusunda, fon sağlayıcıların geri bildirimleri, farklı ülkelerden aktarılan deneyimler, iyi uygulama örnekleri ve kıyaslar sürekli takip edilmiş ve ihtiyaçlara cevap verecek yeni programlar, projeler geliştirilmiş; sahada ihtiyacı tamamlanan konularda ise operasyonlara son verilmiştir.

### Kentli Mültecilerin Desteklenmesi Projesi

Toplum Merkezlerinin ilk açıldığı dönemde Türk Kızılay şubeleri ve yerel STK'lar ile yapılan ihtiyaç analiz çalışmalarında kamp dışında yaşayan ve ülkeye yeni göç etmiş nüfusun temel malzeme ihtiyaçları tespit edilmiştir. Bu ihtiyaçların karşılanmasına yönelik Kentli Mültecilerin Desteklenmesi Projesi başlatılmış ve proje IFRC ile iş birliği içinde Ankara, Bursa, Konya, İzmir, İstanbul, Adana, Konya, Gaziantep, Hatay, Kayseri, Diyarbakır, Mardin, Şanlıurfa, Kilis, Kahramanmaraş, Zonguldak, Muğla, Manisa, Karabük ve Kocaeli illerinde uygulanmıştır. Proje kapsamında 643.400 kişiye mutfak seti, yatak, yastık, nevresim takımı, hijyen ve bebek seti dağıtılmıştır. Proje bitiminde, bu konuda ihtiyaçların devam ettiği fakat ihtiyaçların yereldeki ilgili STK ve şube kapasitesi ile karşılandığı tespit edilmiş ve koruma ihtiyaçlarına yönelik olmayan aynı yardım dağıtım faaliyetlerinin sürdürülmemesi kararı alınmıştır.

Toplum Merkezleri ilk faaliyete geçtiği dönemde hedef kitlenin kriz sonrası psikolojik destek ihtiyacına yönelik olarak psikososyal destek faaliyetlerine ağırlık vermiştir. Sonrasında tespit edilen koruma hizmetleri kapsamında özellikle temel hak ve hizmetlere erişim konusunda tespit edilen ihtiyaçlar doğrultusunda yönlendirme ve vaka yönetimi faaliyetlerine başlanmıştır.

Zaman içerisinde hedef kitlenin kayıtlılık oranlarının artması, bu konuda yapılan yeni düzenleme ve müdahaleler, sahada tespit edilen ihtiyaçlara yönelik ülkeye gelen fonların artması ve birçok kuruluşun bu konuda yürüttüğü çalışmalar ile hizmetlere erişim kolaylaşmıştır. Devlet tarafından sağlanan temel hak ve hizmetlere erişiminin kolaylaşması ile koruma kapsamında daha karmaşık ve çok katmanlı müdahale ihtiyaçları önceliklenmiştir. Birleşmiş Milletler ve Türk Kızılayın geride kimse bırakmamak ilkesi doğrultusunda hâlen ulaşılamayan en zarar görebilir nüfusa ulaşmaya yönelik çabalara ağırlık verilmeye başlanmıştır.

Temel hak ve hizmetlere erişimi nispeten kolaylaşan; kriz sonrası psikolojik ilk yardım ihtiyacı daha uzun vadeli iyileştirme ve sosyal destek ihtiyacına dönüşen kitlenin, Türkiye Cumhuriyeti Devleti'nin de sosyal uyum stratejileri doğrultusunda uyum ve ekonomik imkânlarla erişiminin desteklenmesi yönünde yeni ihtiyaçları ortaya çıkmıştır. Özellikle sosyal yardımlardan kalkınmaya geçiş stratejisini desteklemek amacı ile zaman içerisinde Toplum Merkezleri faaliyetleri Geçim Kaynağını Geliştirme Programı ve Sosyal Uyum Programı'nın geliştirilmesi ve çeşitlendirilmesi ile bütünsel program yönetimi anlayışına geçmiştir.

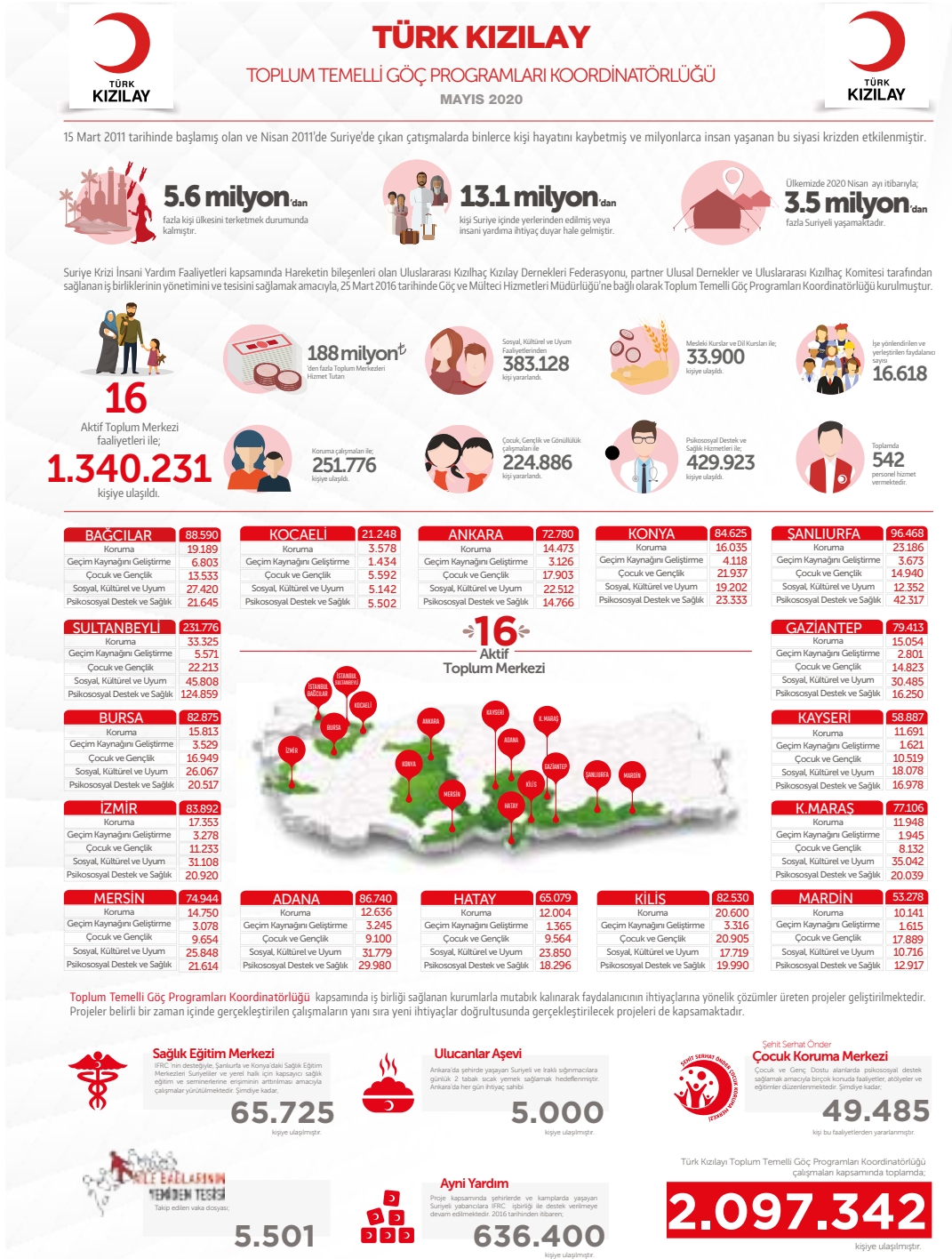
### Meslek Kurslarının Dönüşümü

İş piyasasına katılım ve sosyal uyumun desteklenmesi stratejileri doğrultusunda Türkiye'deki işverenlerin tanıyacağı, mevcut ya da yeni edinilen nitelikleri gösteren sertifika programları ve kurslara ihtiyaç duyulmuş, başlarda ağırlıklı olarak psikososyal destek amaçlı düzenlenen beceri kursları zaman içerisinde istihdam piyasası ihtiyaçları doğrultusunda iş gücüne katılımı destekleyecek şekilde evrilmiştir.

Türk Kızılay Toplum Temelli Göç Programları bir yandan düzenli olarak paydaş ve faydalancılar ile ihtiyaç analizleri yapılarak program içerikleri geliştirirken diğer yandan da toplum dayanıklılığını artırmak ve sürdürülebilirliği sağlamak için yeni müdahale alanlarında çalışmalarına devam etmektedir.



## 4.2. TEMEL BİLGİLER / BİR BAKIŞTA TÜRK KIZILAY TOPLUM MERKEZLERİ



Şekil 9 - Toplum Merkezlerine genel bakış

### 4.3. TOPLUM TEMELLİ GÖÇ PROGRAMLARI AMACI

*Toplum Temelli Göç Programları'nın ana amacı; Toplum Merkezleri ve geliştirdiği diğer müdahale araçları ile toplumdaki tüm zarar görebilir grupların psikolojik, sosyal ve ekonomik iyilik hâllerinin sağlanmasını, toplumsal dayanıklılığın artırılmasını ve ev sahibi topluluk ile uyum içerisinde birlikte yaşama kültürünün geliştirilmesini sağlayarak kriz sonrası yardım, yeniden toparlanma ve kalkınma faaliyetlerini yürütmektir.*

Türk Kızılay Toplum Merkezleri, temel ilkelerden olan ayırım gözetmemeye uygun olarak din, dil, ırk farkı gözetmeksizin hizmet sağladıkları bölgede yaşamını sürdüren tüm ihtiyaç sahiplerine ve zarar görebilir gruplara hizmetlerini ulaştırmayı hedeflemektedir. Mevcutta Suriye göç krizi dolayısı ile hizmet verdiği hedef kitle ağırlıklı olarak Türkiye'de geçici koruma altında yaşayan Suriyeliler, diğer göçmenler ve birlikte yaşadıkları zarar görebilir ev sahibi topluluktan oluşmaktadır.

#### Kapımız Herkese Açık

Sultanbeyli Toplum Merkezi, faydalanıcıların uyrukları açısından en fazla çeşitliliğe sahip Toplum Merkezlerinden biridir. Sultanbeyli Toplum Merkezini Afganistan, Azerbaycan, Cezayir, Doğu Türkistan, Fildişi Sahili, Gambiya, Irak, İran, Kazakistan, Özbekistan, Suriye, Tacikistan ve Türkiye'den gelen faydalanıcılar bir arada paylaşmaktadır. Faydalanıcılar ihtiyaçlarına yönelik Toplum Merkezi hizmetlerinden yararlanırken aynı zamanda diğer toplulukları ve kültürleri tanıma fırsatı bulup toplumsal ilişkilerini kuvvetlendirme imkânı bulabilmektedir.



## 4.4. YÜRÜTÜLEN ANA PROGRAMLAR

Toplum Temelli Göç Programları Koordinatörlüğü, bütünsel ve tamamlayıcı bir yaklaşım ile hedef topluluk ve bireylerin ihtiyaçları doğrultusunda dört ana program yürütmektedir. Toplum Merkezlerinde uygulanan ana programlar ve alt programlar şu şekildedir:



Şekil 10 - Toplum Merkezlerinde uygulanan ana programlar ve alt programlar

Programların yönetimi ve tüm Toplum Merkezi faaliyetleri sırasında Bölüm 3'te detayları verilen temel ilke, prensip ve değerlerin yanı sıra program yönetimine yön veren özel prensipler doğrultusunda hareket edilmektedir. Programlar kapsamında önceliklendirilen bu özel prensipler her bir programın altında belirtilmiştir. Bunun yanı sıra özellikle Türkiye'nin mevcut göç bağlamında oluşturulan bu müdahaleler kapsamında karşılaşılan çeşitli riskler bazı temel prensip, ilke ve standartların detaylandırılarak önceliklendirilmesini gerekli kılmıştır. Bütün Toplum Merkezi faaliyetleri kapsamında program planlanması, kaynak geliştirme, proje yönetimi, uygulama ve izleme değerlendirme döngüsü içinde göz önünde bulundurulmuş ve temel prensipler doğrultusunda ortaya çıkan ortak program çalışma ilkelerimiz ise şunlardır:

- Ayrım gözetmemek ilkesi doğrultusunda yürütülen bütün faaliyetlerde hedef kitle tamamen tanımlı zarar görabilirlikler üzerinden belirlenir.

Özellikle FRIT kapsamında sağlanan belirli fonların sadece Türkiye'de geçici koruma altındaki Suriyeli bireyleri ve mültecileri hedefleyen müdahalelere izin vermesi ve aynı ihtiyaçlara sahip ve zarar görabilirlik riski taşıyan T.C. vatandaşlarının çeşitli müdahalelere dâhil edilmemesi hem insani hem de toplumsal barış ve huzurun temini açısından istenmeyen sonuçlar doğurmaktadır. Yalnızca bağışçıların önceliklerini temel ölçek olarak programlar geliştirmek ve müdahaleler oluşturmak hem sosyal adalet duygusunu hem de toplumsal huzuru bozma noktasına varacak düzeyde sıkıntılara yol açabileceğinden dolayı Türk Kızılay Toplum Merkezleri hedef kitlesini belirlerken, ayrım gözetmeden zarar görabilirlikler üzerinden değerlendirme yapmaktadır. Tüm program faaliyetlerinde ve kaynak geliştirme süreçlerinde bu ilkeyi önceliklendirmektedir.



- Planlama döneminde saha ihtiyaçları önceliklendirilerek tanımlı ihtiyaçlara cevap verebilecek ve diğer müdahaleler ve paydaşlar ile koordinasyon sağlanacak şekilde projeler geliştirilir.

Bu prensip stratejik planlamadan başlayarak program tasarımı, faaliyet planlama, proje geliştirme aşamalarında sahadaki bütün ilgili paydaşları ve onların belirlenen ihtiyaçlara cevap veren müdahalelerini göz önünde bulundurmaya mecburi kılmaktadır. Bu ilke ayrıca uygulama sırasında sahada düzenli paydaş toplantıları ve haritalaması yaparak koordinasyonun etkin yürütülmesi ile sahadaki ihtiyaçlar doğrultusunda iş paylaşımını desteklemeyi amaçlamaktadır.

- Faaliyetlerin planlanması ve önceliklendirilmesi aşamalarında kaynakların en etkin şekilde kullanılması sağlanır.

Türkiye'ye göç kapsamında yoğun bir fon akışının olması ve gelen kaynakların proje yönetimi yaklaşımı ile yönetilme zorunluluğu, birçok olumlu sonuçla birlikte uygulayıcılar üzerinde bütçe ve hedef baskısını artırmıştır. Performans kaygısı bazı durumlarda uygulayıcı kuruluşlarda proje performansı ile hedef kitle ihtiyacının etkin ve istenilen sonuca ulaşacak şekilde karşılanması arasında seçim yapma zorunluluğunu doğurabilmektedir. Bu durum da zaman zaman sahada gerçekleşmesi nispeten kolay müdahalelerin, ulaşılması kolay hedef kitleye tekrar edecek şekilde uygulanmasına sebep olmaktadır. Bu şekilde bir yandan proje performansları istenilen düzeyde gerçekleştirilirken öte yandan yinelenen müdahaleler ile ciddi bir kaynak israfı oluşmaktadır.

Son dönemde özellikle sosyoekonomik sektörde istenen faydalanıcı hedefine ulaşmak için aynı kitleye verilen birden fazla mesleki kurs ile mesleki kurslarda ödenen günlük harcırahların bütçe performans gerçekleştirmelerini kolaylaştıracak şekilde düzenlenmesine sıklıkla karşılaşılmaktadır. Bu gibi uygulamaların sebep olacağı kaynak israfını önlemek amacı ile Türk Kızılay faaliyetlerinde koordinasyon ve takip sistemini güncellemekte ve bu konularda düzenleme yapma yetkisine sahip kuruluşlara savunuculuk çalışmaları yürütmektedir. Ayrıca bu kapsamda, hem dâhili olarak programlar ve Türk Kızılayın diğer müdahalelerinde hem de dış paydaşlar tarafından yürütülen projelerde tekrarların oluşmamasına önem ve öncelik verilmektedir. Bu sayede, Uluslararası Kızılhaç Kızılay Hareketinin de dâhil olduğu Büyük Pazarlık'ta taahhüt edilen "duplikasyonu önleme ve kaynakları etkin biçimde kullanma" hususlarına riayet edilmektedir.

*Büyük Pazarlık, giderek azalan insani yardım finansmanının sebeplerini anlamak ve bu sebeplere yol açan sorunların çözümleri için belirlenen taahhütlerden oluşmakta olup 24 büyük fon sağlayıcı ülke, 11 BM organı, 5 hükûmetler arası örgüt, Kızılhaç Kızılay Hareketi ve 19 STK tarafından imzalanmıştır. STK'lar gerçekleştirdiği yardımlar ile ilgili duplikasyon, şeffaflık gibi konularda taahhüt verirken fon sağlayıcılar birden fazla yılı kapsayan, fon alan kurumların bağımsızlığına saygı duyan ve daha basit raporlama sistemi için taahhütler vermiştir.*

- Sürekli gelişimi destekleyecek şekilde tüm paydaşlardan öğrenme ve bunların standartlara yansıtılarak kurumsal ve sektörel öğrenmenin kalıcılığına destek olunur.

TTGP, öncelikle program faydalanıcıları olmak üzere bütün faaliyetleri boyunca birlikte çalıştığı veya faaliyet konularında uzman olan kuruluşlardan bilgi ve deneyimlerin aktarımı konusunda inisiyatifler geliştirmektedir. TTGP'nin faaliyet alanının çok geniş ve dünyada da yeni gelişmekte olan konular olmasından dolayı edinilmiş bilgi ve deneyimlerin sektöre kazandırılması ise ayrıca özel bir önem arz etmektedir.

Bu prensip doğrultusunda bütün gelişim süreçleri de dâhil olmak üzere deneyimler, öğrenilmiş dersler, iyi uygulamalar, değişen içerik ve kapsamlar yazılı hâle getirilerek yazılı bir gelişim kültürü oluşturulması ve bunların şeffaflıkla paydaşlarla paylaşılmasına özen gösterilmektedir. Aynı zamanda bu doğrultuda kurulan akademik iş birlikleri ile Türkiye'de yaşanan ve dünyada örneği bulunmayan bu dönemin akademik literatürünün oluşturulması ve akademik bilgi birikiminin sahaya yansıtılması da sağlanmaya çalışılmaktadır.

Toplum Merkezlerinde yukarıda belirtilen ve ilerleyen bölümlerde detayları verilen programlar ve alt programlar doğrultusunda yerel farklılıklar da gözetilerek çeşitli faaliyetler yürütülmektedir (bk. Bölüm 5). Ana programlar, alt programlar ve projeler bazında Toplum Merkezlerinde yürütülen faaliyetlere ek olarak her programın kendi içerisinde, ilgili alan ve uygun kurum ve kuruluşlar ile gerçekleştirdiği bazı temel, ortak görevleri bulunmaktadır. Bu ortak faaliyetler aşağıda özetlenmiştir:

#### ● **Paydaş Kapasitesini Geliştirme:**

Her bir program kapsamında faaliyet alanına yönelik olarak seminerler, eğitimler, bilgilendirme toplantıları ve koordinasyon toplantıları düzenlenerek paydaş kapasitelerinin geliştirilmesi sağlanmakta ve sahada ilgili program alanında ya da başka alanda çalışan iç ve dış paydaşların, kamu kurumlarının, küçük ölçekli sivil toplum kuruluşlarının ve yerel yapılanmaların bilgi ve farkındalık düzeyi artırılmaktadır. Sahada gözlemlenen sıkıntı ve ihtiyaçlara dair paydaşların daha bilinçli olmalarının sağlanması, operasyonel düzeyde paydaşlarda farkındalık yaratılması ve ilgili paydaşların bu ihtiyaç ve sıkıntıları fark ettiklerinde doğru yerlere yönlendirme yapmalarının sağlanması hedeflenmektedir.

#### ● **Savunuculuk:**

Her bir program kendi faaliyet alanı kapsamındaki kişi, grup ve toplumların karşı karşıya kaldıkları zorluklara dair verilere dayalı belgeler oluşturularak ve yine bu verilere bağlı çözüm önerileri üretmek ilgili kurum ve kuruluşlar ile savunuculuk çalışmaları gerçekleştirmektedir. Aynı zamanda savunuculuk çalışmaları kapsamında devlet kurumları, sivil toplum kuruluşları, fon sağlayıcılar ve yerel yönetimler ile toplantılar gerçekleştirilerek tespit edilen sorunlara ilişkin çözüm önerileri sunulmaktadır. Bu doğrultuda var olan mevzuatın uygulanmasının önündeki engellerin kaldırılmasının sağlanması ve gerekli durumlarda yeni uygulamalara dair politika önerilerinin sunulması hedeflenmektedir.

#### ● **Hedef Grup Bilgilendirme ve Farkındalık Çalışmaları:**

Programlar kapsamında yoğunluklu olarak belirlenen zarar görebilirlik ve ihtiyaçların ilgili gruplarla paylaşılması, hassasiyet ve gereksinimlerin giderilmesi için bilgilendirme ve farkındalık çalışmaları yürütülmektedir. Hedef gruplara yönelik toplantılar ve paneller düzenlenerek raporlarla, bilgilendirici faaliyetlerle bilginin yaygınlaştırılması, kişi ve grupların farkındalığının artırılması hedeflenmektedir.

*Sadece Türkiye’de değil Hareketin ulaştığı her noktada bilgilendirme ve farkındalık çalışmalarının destekçisiyiz.*

*Danimarka Kızılhaçı, düzensiz göç ve yolda karşılaşılan tehlikeleri, kayıp araştırma hikâyesi ile harmanlayarak Danimarka’daki lise öğrencileri düzeyine uygun bir interaktif film hâline getirdi (<http://brothersacrossborders.com/interactive/eng/#Home>). Bu amaçla Türkiye’ye gelerek Türk Kızılayın desteği ile bir kısa film çekti. Bu doğrultuda Türk Kızılay olarak;*

*ABYT Takımı hikâye yazım kısmına katılmış,*

*Şanlıurfa ve Adana Toplum Merkezi gönüllüleri filmde oynamış,*

*Gaziantep ve İzmir illerinde çekilen filmde organizasyon ve lojistik için personel desteği sağlamıştır.*

#### ● **Yeni İş Birliklerinin Geliştirilmesi:**

Programlar, faaliyet alanlarına yönelik uzman kuruluşlarla ulusal ve yerel düzeyde yeni iş birlikleri geliştirilerek daha etkin çözümler sunmayı hedeflemektedir. Bu iş birlikleri pilot çalışma, Standart Uygulama Prosedürleri veya protokoller ile resmîleştirilmekte ve ilgili alanda uygulama süreci takip edilerek geliştirilmesi yönünde inisiyatifler tasarlanmaktadır.

#### ● **Program Kalite Standardizasyonunun Sağlanması:**

Program çalışanları programların kalitesini artırmak ve kalite standardizasyonunun sağlanmasından sorumludur. Bu sorumluluk çerçevesinde ilk olarak uluslararası ve ulusal kurumlar, araştırma şirketleri ve akademisyenlerin çalışmalarını takip ederek güncel tartışmalar içerisinde yer almakta, kendi eğitim modüllerine, saha çalışmalarına ve raporlarına edindikleri bilgileri yansıtmaktadırlar. Aynı zamanda kendi çalışmaları ile ilgili alanlarda, akademik araştırmalara saha erişimi sağlayarak (odak grupların belirlenmesi, personel ile derinlemesine görüşme sağlanması gibi) literatüre katkıda bulunmaktadır. Her bir program uygulamasına yönelik olarak standart uygulama yaklaşımları ve buna bağlı dokümanlar oluşturarak bu yaklaşımların hem Türk Kızılay Toplum Merkezleri genelinde hem de sektörde yaygınlaştırılmasını sağlamaktadır.

#### ● **Kurum içi Kapasite Geliştirme:**

Sürdürülebilirlik hedefine hizmet edecek şekilde kurum içi kapasite geliştirme faaliyetleri ile deneyim ve bilgi aktarımı sağlanarak personelin kendi alanında yetkinliğinin artırılması hedeflenmektedir. Bu kapsamda her program, alt programları ile ilgili teorik ve pratik bilgileri sunan, paylaşılan, güncel tutan, tartışma ortamı yaratan modüller hazırlamak, eğitimler ve çalıştaylar düzenlemekten sorumludur.



#### 4.4.1. Koruma Programı

Koruma programı, zarar görebilir durumdaki kişilerin, ailelerin ya da toplulukların karşı karşıya kaldıkları ya da karşı karşıya kalma ihtimallerinin olduğu risk ve tehditler ile şiddet, sömürü ve istismar gibi durumlardan doğan olumsuz sonuçları önlemeyi, azaltmayı ya da ortadan kaldırmayı amaçlar. Bu doğrultuda;

- İnsani krizlerden etkilenen bireylerin, grupların ve toplulukların karşı karşıya kaldıkları koruma risk ve tehditleri tespit etmek ve önlemek,
- Kamu kurumları ve insani yardım kuruluşları tarafından sağlanan temel hak ve hizmetlere erişimi kolaylaştırmak,
- Dayanıklılığı ve saygınlığı artırmak için bireyleri, grupları ve toplulukları kendi kapasitelerini geliştirmeleri konusunda güçlendirmek,
- Eşitliği sağlamaya ve ev sahibi topluluk ile özellikle geçici ve uluslararası koruma altındaki yabancılar arasındaki eşitsizliği azaltmaya yardımcı olan hakları ve hizmetleri savunmak, uygulamaların olumsuz sonuçlarını ortadan kaldırmak

hedeflenmektedir.

Bu temel amaçlar doğrultusunda program faaliyetleri, Uluslararası İnsancıl Hukuk, İnsan Hakları ve Ulusal Mevzuat çerçevesinde ele alınarak **kişilerin ihtiyaçlarına cevap verebilmek ve farkındalığı artırmak** amacıyla yürütülmektedir. Bütüncül bir anlayışla gerçekleştirilen bu faaliyetler koruma ve vaka yönetimi çalışma ilkeleri (ortak program çalışma ilkeleri ve Bölüm 3'e ek olarak) çerçevesinde ele alınmaktadır. Ayrıca çocuklara özel olarak aşağıdaki ilkeler doğrultusunda faaliyetler gerçekleştirilmektedir (Çocuk Koruma Çalışma Grubu, 2014):

- Çocuğun yüksek yararının gözetilmesi,
- Kişilerin güçlü yönlerine odaklanmaya teşvik edilmesi,
- Tüm işlemlerde çocuk gelişimi, çocuk hakları ve çocuk koruma konularında yetkin bilginin esas alınması.

Koruma Programı kapsamında verilen tüm destekler ve yürütülen faaliyetler temel olarak 5 farklı alt programda gruplandırılmaktadır:

##### ● **Temel Hak ve Hizmetlere Erişim:**

Program kapsamında, yerlerinden edilerek Türkiye'ye sığınan kişilerin sahip olduğu temel hak ve sorumluklara ve bu haklar çerçevesinde erişebilecekleri eğitim, sağlık, kayıt, evlenme/boşanma, hukuki yardım gibi hizmetlere dair bilgilendirmeler yapılmakta ve bu hizmetlere erişimde problem yaşayan kişiler için bireysel düzeyde destekler sunulmaktadır.

Temel hak ve hizmetlere erişememek kişileri zarar görebilir kılmakta ve bu nedenle ihmal, istismar, şiddet, özgürlüklerden mahrum kalma gibi durumlara karşı açık hâle getirmektedir. Söz konusu hak ve hizmetlere erişimi desteklemek, koruma riski altındaki kişilere müdahale ederken izlenecek yollardan biri olmakla birlikte, koruma ihtiyacı bulunmayan ancak içinde bulunduğu durum itibarıyla zarar görebilir olan (mülteci, kadın, çocuk, engelli vb.) kişilerin karşı karşıya kaldıkları riskleri önlemek amacıyla da hayatidir.

Temel hak ve hizmetlere erişimin desteklenmesi amacıyla erişim sırasında engelle karşılaşılan kişilere yönelik bireysel destek sağlamakta, kurumlara yönlendirme yapılmakta, kurumlarla kişinin haklarına erişebilmesi amacıyla görüşmeler gerçekleştirmekte, ihtiyaç olması hâlinde tercüman sağlama ve eşlik etme, hukuki destek sağlama gibi yollarla destek verilmektedir.

### ● **Çocuk Koruma ve Eğitime Erişim:**

Program kapsamında yürütülen çocuk koruma çalışmaları; çocuk işçiliği başta olmak üzere ihmal, istismar, çocuk yaşta evlilik gibi koruma riskleri ile karşı karşıya olan ya da refakatsiz veya ailesinden ayrı düşmüş çocuklara odaklanmaktadır. Söz konusu risk altındaki çocukların tespiti ve değerlendirmesinin ardından Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı başta olmak üzere ilgili kurum ve kuruluşlarla birlikte çocukların karşılaştığı risklerin azaltılması, önlenmesi ve ortadan kaldırılması üzerine çalışılmaktadır.

Eğitim, çocukların koruma risklerinden uzak kalmasına ve/veya hâlihazırda herhangi bir koruma riski altında bulunan çocuğa yönelik risklerin de azalmasını sağlaması nedeniyle çocuk koruma ile yakından bağlı bir hizmettir. Buradan hareketle; eğitime erişemeyen, düzenli devam edemeyen ya da düzenli devam ettiği hâlde yakın dönemde eğitime erişmesinin önünde tehditler olan çocuklar tespit edilmekte; aileleri ile görüşülerek söz konusu problemlerin nedenleri araştırılmakta ve bu nedenlerin ortadan kaldırılmasına yönelik önleyici çalışmalar ve vaka yönetimi gerçekleştirilmektedir.

### ● **İnsan Ticaretinin Önlenmesi ve İnsan Ticareti Mağdurlarına Yönelik Müdahale:**

Teknik olarak insan ticareti "Kuvvet kullanarak veya kuvvet kullanma tehdidi ile ya da diğer bir biçimde zorlama, kaçırma, hile, aldatma, nüfuzu kötüye kullanma, kişinin çaresizliğinden yararlanma ya da başkası üzerinde denetim yetkisi olan kişilerin rızasını kazanmak için o kişiye veya başkalarına kazanç veya çıkar sağlama yoluyla kişilerin istismar amaçlı temini, bir yerden bir yere taşınması, devredilmesi, barındırılması veya teslim alınmasıdır." (GİGM İnsan Ticareti İle Mücadele, 2019)

İnsan ticareti kapsamında, temel olarak tespit ve ilgili birimlere yönlendirme yapılmakta olup bunlara ilaveten, GİGM tarafından yürütülen insan ticareti mağdurlarına yönelik sığınma evlerine de destek verilmektedir. Bu destek kapsamında sığınma evinde kalan kadın ve çocukların ihtiyaçları dâhilinde sosyal hizmet ve psikososyal destek sunulmaktadır.

### ● **Koruma İhtiyaçlarına Yönelik Aynı Yardım:**

Koruma kapsamında sağlanan aynı yardım, bireylere ya da ailelerine destek olmayı; bireyin karşı karşıya kaldığı koruma risk ve tehditlerini azaltarak nihayete erdirmeyi; temel hak ve hizmetlere erişim sağlamayı, günlük yaşamdaki bağımlılıkları azaltmayı; onurlu bir hayat sürdürülmesini desteklemeyi ve güçlendirme sağlamayı amaçlamaktadır. Aynı yardımlar, koruma kapsamında müdahale edilen kişilerin ve toplulukların müdahale süreçleri içerisinde destekleyici olarak kullanılmaktadır.

### ● **Şiddetin Önlenmesi ve Şiddet ile Mücadele:**

Şiddetin önlenmesi ve şiddet ile mücadele kapsamında şiddetin herhangi bir türüne (fiziksel, psikolojik, ekonomik ve duygusal) maruz kalmış kişileri tespit ederek ilgili kurum ve kuruluşlar ile birlikte müdahaleler gerçekleştirilmesi, şiddete uğrayan kişinin hak ve hizmetlere ulaşması sağlanarak kapasitesinin güçlendirilmesi sağlanmaktadır. Bunun yanında önleyici çalışmalar yapılarak şiddetin türlerine ve şiddete uğrayan kişilerin başvurabilecekleri ve faydalanabilecekleri hizmetlere yönelik bilgilendirme çalışmaları yürütülmektedir. Söz konusu çalışmalar kapsamında özellikle kadına yönelik şiddet ile mücadele edilmektedir.

Bu alt programların uygulanmasında koruma ihtiyacı tespit edilen kişilere çeşitli müdahalelerde bulunmaktadır. İhtiyaçları doğrultusunda kişilere yönlendirme, bilgilendirme, vaka yönetimi ve hukuki danışmanlık sağlanmaktadır.

## İYİ UYGULAMA ÖRNEĞİ

3 çocuk annesi bir faydalanıcının Bağcılar Toplum Merkezine başvurarak eşinden şiddet gördüğünü ve bu konuda destek istediğini söylemesi üzerine Koruma Ekibi ilk görüşmeyi gerçekleştirmiştir. Görüşmenin sonunda, darp raporu alınarak koruma kararı için acil olarak ilk yönlendirme ve müdahaleler yapıldıktan ve kişinin güvenliği sağlandıktan sonra faydalanıcının da katılımı ile birlikte orta ve uzun vadeli müdahale planları yapılmıştır. Tamamen kapatılması 1,5 yıl süren vaka kapsamında aşağıdaki adımlar takip edilmiştir:

- Hastaneye gidilirken eşlik edilerek darp raporu alma sürecine destek verilmiştir.
- Adli süreç için çevirmen desteği sağlanmıştır.
- Çocukları ile birlikte belirli bir süre ŞÖNİM'de kalabileceği bilgisi verilerek ŞÖNİM'e yerleştirilmiştir.
- Ücretsiz olarak atanmış avukat ile bağlantısı kurularak adli yardım alınması sağlanmıştır.
- Toplum Merkezi psikologları ile psikososyal destek sağlanmıştır.
- Çocukları, Çocuk Dostu Alana dâhil edilmiş ve çocukların psikolojik gelişimi gözlemlenmiştir.
- Annenin adli süreci (3 defa aldığı uzaklaştırma kararı süreci vs.) takip edilmiş ve gerekli durumda tercüme, eşlik etme, hukuki danışmanlık gibi destekler sunulmaya devam edilmiştir.
- Eşi üzerine olan Kızılaykart'ın çocuklarının bakımını üstlenen anne üzerinden devam etmesi için Kızılay iç paydaşları arası bilgi aktarımı sağlanarak annenin düzenli nakdi yardım alması sağlanmıştır.
- Annenin iş bulmasının ardından en büyük çocuğun çocuk işçiliği de sonlandırılarak çocuk, eğitime dâhil edilmiştir.
- Tüm çocuklara ŞEY programı çerçevesinde nakit desteği sağlanarak çocukların eğitime dâhil olmalarına destek verilmiştir.







#### 4.4.2. Sağlık ve Psikososyal Destek Programı

“Psikososyal” kavramı iki tür birbirine bağlı etkiyi tek bir başlık altında toplamaktadır. Psikolojik etkiler, yaşanan afet ve acil durumlardan sonra oluşan düşünce, algı, duygu ve davranışlara atıfta bulunurken sosyal etkiler ise bu durumlardan sonraki değişmiş aile ve toplum ilişkileri ve ekonomik durum gibi konuları ele almaktadır (Save the Children International, 2005).

Sağlık ve Psikososyal Destek Programı, toplumun var olan psikososyal gereksinimlerini tespit ederek gelecekte yaşanması muhtemel bir afet ya da acil durum karşısında başa çıkma, müdahale edebilme, iyileşme/toparlanma, bireylerin kendi hayatlarının kontrolünü ele alma becerilerinin artırılmasına, yardım çalışanlarının desteklenmesine ve halk sağlığı risk faktörleri ile ilgili farkındalığın artırılmasına yönelik etkinlik ve müdahale çalışmalarını yürütmektedir (Türk Kızılay, 2008). Afet ve acil durum sonrası psikososyal müdahale çalışmaları altı temel ilkeye dayanmaktadır (IASC, 2007). Bu ilkeler:

Birey ve toplumun;

- İnsan hakları ve eşitlik
- Katılım
- Zarar vermemeye
- Mevcut kaynaklar ve kapasitelerden faydalanma
- Bütünleşik destek sistemleri
- Çok katmanlı destekler (Temel hizmetler ve güvenlik, topluluk ve aile desteği, uzmanlık gerektirmeyen destek hizmetleri ve özel hizmetler).

Sağlık ve Psikososyal Destek Programı ayrıca **“zarar vermemeye”** prensibine uygun olarak kendi kaderini tayin hakkına saygılı ve etik ilkeler ışığında, etkilenen bireyleri “pasif mağdurlar” olarak değil, hayatlarının kontrolünü ele alma becerisine sahip güçlü kişiler olarak ele almaktadır.

Sağlık ve Psikososyal Destek Programı faaliyetlerini ve desteklerini belirlerken kişilerin ve grupların başa çıkma becerilerini artırmayı, sağlık ve psikososyal hizmetlere erişimini ve sağlıklı yaşam biçimlerini desteklemeyi ve halk sağlığı risk faktörleri konusunda bilinç ve farkındalık kazandırmayı hedeflemektedir.

##### ● **Psikososyal İyilik Hâlinin Güçlendirilmesi:**

Psikososyal iyilik hâli genel bir ifadeyle kişinin kendisini huzurlu, güvende, geleceğe dair umutlu, verimli, sosyal etkileşim ve iletişimi güçlü hissetmesidir. Toplum Merkezlerinde psikososyal iyilik hâlini güçlendirmek amacıyla aşağıda belirtilen faaliyetler gerçekleştirilmektedir:

- Psikolojik sağlamlığı artırmayı, sosyal becerileri geliştirmeyi hedefleyen koruyucu-önleyici psikoeğitim ve seminerler,
- Kişinin yaşadığı zorlu olaylar karşısında başa çıkma mekanizmalarını güçlendirerek psikolojik iyilik hâlini artırmayı amaçlayan bireysel psikolojik danışmanlık ve terapiler,
- Güvenli bir ortamda, benzer psikolojik süreçlere sahip kişilerle, bir uzman liderliğinde gerçekleştirilen, farkındalığı artırmayı, kişisel gelişimi ve psikolojik sağlamlığı amaçlayan destek grup çalışmaları ve terapileri,
- İnsani yardım çalışanlarının kendilerini yaptıkları işin olası olumsuz psikolojik etkilerinden ve ikincil travmadan korunmalarına yönelik çalışana destek çalışmaları,
- Toplum Merkezlerinden yararlanan kişilerin çocuklarını bırakacakları bir yerin endişesini duymadan etkinliklere aktif katılım göstermelerini sağlamalarına yönelik, aynı zamanda da çocukların yaş gruplarına uygun, zihinsel, fiziksel, duygusal ve sosyal gelişimlerini destekleyici etkinliklere katılarak kaliteli zaman geçirmesini amaçlayan çocuk etkinlik alanları.

**İkincil Travma Nedir (Hobfoll et al., 2007)**

a. Kişinin kendisine çok yakın birinin travma yaşaması (Örneğin; 13 Mayıs 2014'te Soma'da gerçekleşen maden faciasında 301 madenci vefat etmiştir. Soma'da madenden sağ çıkan maden işçilerinin eşleri, terör/bombalama olaylarında hayatta kalan kişilerin aileleri buna örnek gösterilebilir.)

b. Travmatik olaylardan (tecavüz, cinsel istismar, bombalama, doğal afetler, işkence gibi) sonra fiziksel ve psikolojik destek veren kişilerin yaşadıkları travmatik deneyimler (psikologlar, tercümanlar, vaka çalışanları, hekimler, sosyal hizmet uzmanları gibi).

Hastaların, danışanların, aile üyelerinin anlattıkları neticesinde yaşananlara şahit olma, gözlemlenen travma izleri, iş yoğunluğu, yardım verenin bireysel yatkınlığı ikincil travmayı ortaya çıkarabilir.

Travmatik durumlarla (savaş, cinsel istismar, cinsel, duygusal, fiziksel, ekonomik şiddete) çalışan insani yardım çalışanları ya da gönüllülerin deneyimlediği ikincil travma ve tükenmişlik bireysel destek almayı zorunlu kılmaktadır. Çalışanların desteklenmesi hâlinde yapılan işin kalitesi ve çalışanların verimleri artmakta, ruh sağlığı problemleri ortaya çıkmadan önlenabilmektedir.

Çalışana destek çalışmaları kapsamında Toplum Merkezleri psikologları tarafından veya danışmanlık hizmet alımı yoluyla tüm ekibe yönelik haftalık grup çalışmaları ve ihtiyaç duyan personelle bireysel psikolojik danışmanlık hizmetleri sunulmaktadır. Bu çalışmalarda, stresle baş etme, iletişim, zarar görebilir gruplarla çalışma ve ikincil travmadan korunma gibi konular ele alınmaktadır.

● **Halk Sağlığının Desteklenmesi:**

Bu kapsamda, koruma altındaki nüfus ve yerel halkta, halk sağlığı risk faktörleri konusunda farkındalık oluşturmak, sağlık hizmetlerine erişimi artırmak, doğru hijyen uygulamaları ile sağlıklı yaşam biçimlerini teşvik etmek, bulaşıcı/bulaşıcı olmayan hastalıkların önlenmesini sağlamak, sağlık taramaları ve saha çalışmaları yoluyla sağlık risklerini tespit edip yönlendirmek ve toplum katılımını sağlayarak tüm bu çalışmaların sürdürülebilirliğini artırmak hedeflenmektedir. Halk sağlığının desteklenmesi kapsamında aşağıdaki çalışmalar yürütülmektedir:

- Halk sağlığı riskleri, sağlıklı yaşam becerileri, ilk yardım, anne-bebek sağlığı, bulaşıcı hastalıklardan korunma, üreme sağlığı, kronik hastalıklar ve bakım, hijyen uygulamaları gibi konularda sağlık seminer ve eğitimleri,
- Okullarda, Toplum Merkezinde, iş birliği yapılan kurumlarda; boy, kilo, şeker, bit, tansiyon, kanser (KETEM aracılığı ile), ağız ve diş sağlığı taraması gibi sağlık taramaları,
- Sağlık hizmetlerine erişmekte en çok zorluk çeken sağlık takibi gerektiren kronik hastalık sahibi kişiler ile riskli sağlık sorunları bulunan kişilere risk durumuna göre yönelik sağlık takip ve ziyaretleri,
- Toplum temelli sağlık gönüllülük programları (Aile Eğitim Programı-AEP, Toplum Temelli Sağlık ve İlk Yardım Programı-CBHFA).

## Toplum Temelli Sağlık Gönüllüğü Programları

### Aile Eğitim Programı (AEP):

AÇSHB iş birliği ile uygulanmakta olan Aile Eğitim Programı, toplumun en küçük birimini oluşturan ailelerin; yaşam kalitelerinin artmasına, sağlık alanlarındaki hizmetlerden daha etkili biçimde yararlanmalarına, sahip oldukları her türlü kaynağı etkili bir şekilde yönetmelerine ve karşılaşılabilecekleri çeşitli risklere yönelik önlemler almalarına katkıda bulunmayı amaçlayan bir programdır.

Aile Eğitim Programı, AÇSHB eğitmenleri ve modülleri aracılığı ile bu alanda görev almak isteyen gönüllü ve çalışanlara verilmekte olup eğitim başlıkları; hayatın ilk çeyreği (0-18 yaş gelişimi), evlilik ve aile hayatı, ebeveyn olmak, aile yaşam becerileri, okul ve aile, sağlık okuryazarlığı, sağlıklı yaşama ve hastalıklardan korunma gibi konulardan oluşmaktadır.

### Toplum Temelli Sağlık ve İlk Yardım Programı (CBHFA):

Toplum Temelli Sağlık ve İlk Yardım Programı, topluluk bilinci oluşturmaya ve toplulukların insan sağlığını etkileyen risk faktörleri konusunda farkındalığını artırmayı amaçlar.

Toplum Temelli Sağlık ve İlk Yardım Programı Uygulayıcı Eğitimi, Kızılay ve IFRC eğitmenleri aracılığı ile bu konuda görev almak isteyen gönüllülere ve çalışanlara verilmektedir. Eğitim içerikleri; Kızılhaç Kızılay gönüllülüğü, ihtiyaç tespiti, toplumu harekete geçirme, davranış değiştirme, psikolojik ve temel ilk yardım, bulaşıcı ve bulaşıcı olmayan hastalıklar, anne ve yeni doğan sağlığı, sağlıklı yaşlanma gibi konulardan oluşmaktadır.

### Toplum Temelli Sağlık Gönüllülerinin Fonksiyonları Nedir?

Toplum Temelli Sağlık Gönüllüleri, aldıkları uygulama eğitiminin ardından aile ve toplumdaki ihtiyaçları tespit etmek üzere haritalama ve saha çalışmaları yapmaktadırlar.

Sağlık uzmanı ile birlikte faydalanıcıların bulunduğu bölgelerin risk haritalandırmasını yapıp müdahale önceliğine sahip bölgede toplum liderleri ve bölge sakinleri ile ihtiyaç tespit çalışması gerçekleştirmektedirler. Halk sağlığı risklerinin yanında koruma risk faktörleri, geçim kaynağı ihtiyaçları gibi hususları da ihtiyaç tespitinde dikkate alarak diğer programlara yönlendirme yapmaktadırlar.

Saha çalışması sonunda tespit edilen sorunlara yönelik Toplum Merkezindeki ilgili programlarla eş güdüm hâlinde çözümler üretilmektedir. İlgili program ve/veya kuruma yönlendirme, eğitim ve seminerler yoluyla davranış değişikliği tetikleme, psikolojik ilk yardım sağlama, toplumda var olan kaynaklarla ihtiyaç sahiplerini buluşturma gibi hususlar toplum temelli sağlık gönüllülerinin hedefleridir.



#### 4.4.3. Geçim Kaynağını Geliştirme Programı

Geçim Kaynağını Geliştirme Programı, zarar görebilir durumdaki hedef kitlenin iş gücü piyasasına ve geçim kaynaklarına erişim imkânlarını güçlendirmek amacı ile mesleki kapasitelerinin geliştirilerek istihdam edilebilirliklerini artırmayı, girişimciliklerini desteklemeyi, böylelikle ekonomik olarak kendi kendilerine yetebilirliklerini sağlamayı amaçlamaktadır.

Bu amaçlar doğrultusunda program, Bölüm 3'te belirtilen temel standartlar ve ortak program çalışma ilkelerine ek olarak aşağıdaki çalışma ilkeleri çerçevesinde hareket etmektedir:

- Faydalanicıların iş gücü piyasasına erişimini ve insan onuruna yakışır koşullarda istihdamlarını kolaylaştırmak,
- Faydalanicıların mesleki ve sosyal becerilerini geliştirerek sosyal yardımlara ihtiyaç duymaksızın kendi kendine yetebilirliklerini sağlamak,
- Ülke ekonomisine ve aktif iş gücü politikalarına katkıda bulunarak piyasa ihtiyaçları doğrultusunda nitelikli iş gücü yetiştirmek,
- Göçmenlerin kendi ülkelerinden getirmiş oldukları mevcutta piyasada olmayan beceri ve nitelikleri ülkemize kazandırmak,
- Faydalanicıların mesleki eğitimler süresince verdikleri emeği ve iş gücünü karşılamak ve iş gücü piyasasına katılmadıkları süreyi göz önünde bulundurarak mesleki eğitimler sırasında faydalancı ihtiyaçları doğrultusunda teşvik sağlamak.



#### **İstihdama Yönlendirme:**

İstihdama yönlendirme alt programı, iş gücü piyasa ihtiyaçları doğrultusunda uygun profillerdeki kişilerin iş imkânlarına yönlendirilmesi ve/veya bu imkânlarla erişim için istihdam edilebilirliklerini artırıcı eğitim ve yetkinlik geliştirme hizmetlerinin sağlanması hedeflenmektedir. Ayrıca istihdama kazandırılmış kişilerin kayıtlı çalışmasının sağlanması ve iş piyasasında kalıcılıklarının sağlanabilmesi için iş hayatına yönelik uyum çalışmalarının yürütülmesi de bu alt program kapsamında gerçekleştirilmektedir.

İş piyasasının ihtiyacı olan iş gücünü istihdama yönlendirmek amacı ile iş gücü arz ve talep tarafı çift yönlü analiz edilmektedir. İş gücü arz analizi kapsamında faydalanicıların mesleki ve sosyal yetkinlikleri, geçmiş deneyimleri ve dil seviyelerinin tespiti amacıyla profilendirme, bireysel yetkinlik tespiti, Türkçe seviye tespiti ve kişilik envanteri çalışmaları yapılmaktadır. İş gücü talep analizi kapsamında ise işverenlerin ihtiyaçları, talepleri ve piyasadaki uygun sektör ve pozisyonların tespiti amacıyla istihdamda zorluk yaşanan pozisyonlar ile boş pozisyonların tespiti, işveren taleplerinin toplanması, yetkinlik ihtiyaçlarının tespiti için paydaş ve işverenlerle çalıştaylar vasıtasıyla bilgilendirme ve farkındalık çalışmaları yürütülmektedir. Bu analizler sonucunda faydalanicılar piyasa ihtiyaçlarının karşılanmasına yönelik olarak açılan mesleki eğitimlere, kişisel yetkinlik gelişimi eğitimlerine dâhil edilerek yetkinlik gelişimleri sağlanmakta ve uygun profiledeki faydalanicılar boş pozisyonlara yönlendirilmektedir. Bu noktada istihdama yönlendirilen faydalanicılar için yasal ve kültürel çalışma şartları hakkında bilgilendirme yapılmakta, işverenler için çalışma izinleri başvuru sürecinde danışmanlık hizmetleri verilmekte ve çalışma izni harç bedeli ücretleri ödenmektedir. Ayrıca, açılan Türkçe dil kursları ile faydalanicıların iş gücü piyasasına rahatlıkla girebilmeleri ve sosyal uyumun sağlanması amaçlanmaktadır.

### ● **Girişimciliğin Desteklenmesi:**

Girişimciliğin desteklenmesi alt programı ile kişilerin yeni işler kurarak veya mevcut işlerini büyüterek yeni istihdam imkânlarının oluşturulması ve girişimcilik aracılığı ile geçim kaynaklarına erişimin sağlanması amaçlanmaktadır.

Girişimciliğin desteklenmesi kapsamında ileri girişimcilik, küçük hane içi ve tarımsal üretimin desteklenmesine yönelik faaliyetler yürütülmektedir. İleri girişimcilik programları ile girişimcilik konusunda uzman kurum ve kuruluşlarla (üniversiteler, STK'lar ve teknoparklar) iş birliği gerçekleştirilerek temel ve ileri düzey girişimcilik eğitimleri verilmektedir. Fikir sahibi girişimcilerin fikirlerinin uygulanabilir hâle getirmeleri desteklenmekte, uygun iş planların hayata geçirilmesine aynı katkı sağlanmaktadır. Ayrıca hayata geçirilmiş iş planları ve girişimlerini büyütme isteyen girişimcilere de mentorluk ve kuluçka destekleri sağlanarak girişimlerinin kalıcı olması sağlanmaktadır.

Hane içi ve küçük tarımsal girişimcilik destekleri ile de Toplum Merkezi mesleki eğitimlerine katılmış ve sertifika sahibi faydalanicıların vergi yükümlülüğü olmayan hane içi veya küçük tarımsal üretim gerçekleştirerek geçim kaynakları yaratabilmeleri amacıyla ekipman ve sarf malzemesi desteği sağlanmaktadır.

### ● **Tarım ve Hayvancılık Alt Programı:**

Program kapsamında faydalanicıların gıda, tarım ve hayvancılık alanlarındaki bilgi, deneyim ve birikimlerini Türkiye’de kullanarak geçim kaynaklarının yaratılması ve ülkemizin ilgili sektörlerdeki yerel ihtiyaçlarının karşılanması amaçlanmaktadır. Tarım ve Orman Bakanlığına bağlı yerel kurumlar, Ziraat Odaları, birlikler ve üniversiteler ile yapılan iş birlikleri doğrultusunda faydalanicılara teorik ve uygulamalı tarım ve hayvancılık eğitimleri verilmektedir. Eğitimleri başarıyla tamamlayan faydalanicılar istihdama yönlendirmekte veya üretim gerçekleştirmek isteyen faydalanicılara Hane İçi Üretim, Küçük Tarımsal ve Hayvancılık Üretim girişimcilik destekleri ile tarımsal girişimleri desteklenmektedir.





#### 4.4.4. Sosyal Uyum Programı

Sosyal Uyum Programı, güçlü toplum oluşturulması yolunda toplumun dayanıklılığının artırılması, hedef kitlenin bir arada huzur ve barış içerisinde yaşama kültürünün geliştirilmesi yoluyla uyumun sağlanmasına destek olmayı amaçlamaktadır. Bu kapsamda, hizmete esas olan toplulukların ve gönüllülerin de dâhil edildiği faaliyetler, projeler ve programlar geliştirmekte ve uygulamakta, kamu ve yerel sivil toplum kuruluşları iş birliği ile de kurumların güçlendirilmesine ve böylece daha geniş kitlelere ulaşarak toplulukların daha dayanıklı hâle gelmesine katkı vermektedir.

Bu kapsamda alt programlar ve bu alt programların uygulama alanı olan faaliyetler, Bölüm 3'te belirtilen temel standartlar ve ortak program çalışma ilkelerine ek olarak aşağıdaki çalışma ilkelerine göre gerçekleştirilmektedir:

- **Faydalanıcıların Değerlerine Saygı:** Faydalanıcılara (yerel/göçmen) yönelik çalışmalarda, kültürel farklılıklar, değerler ve inançlarına saygılı olunması,
- **Topluluk Katılımı:** Yapılan tüm çalışmalara yerel halk ve göçmen halkın dâhil edilmesi (planlama, uygulama, geliştirme ve geri bildirim),
- **Hesap Verebilirlik:** Yapılan çalışmaların şeffaf bir şekilde yürütülmesi, faydalanıcıların düzenli olarak süreçler hakkında bilgilendirilmesi ve faydalanıcıların program hakkında istek, dilek, şikâyet ve bilgi alabilecekleri mekanizmanın oluşturulması,
- **Temel İlkelerin Esas Alınması:** Tüm faaliyetlerde Türk Kızılayın temel ilkelerinin esas alınması,
- **Politika Geliştirilmesine Destek:** Uyum konusundaki devlet politikalarının oluşturulmasına, uygulanmasına ve geliştirilmesine destek verilmesi,
- **Sivil Toplumun Desteklenmesi:** Yerelde yasal yollar ile devletin politikalarına katkı sunmak üzere faaliyet gösteren STK'ların desteklenmesi ve kapasite geliştirmelerine katkı verilmesi,
- **Gönüllülük:** Tüm faaliyetlerde, gönüllü katkılarının en etkili şekilde icra edilmesi için Türk Kızılay Gönüllü İlişkileri Yönetimi Direktörlüğü'nün belirlemiş olduğu gönüllülük politikasının izlenmesi ve hayata geçirilmesi.

#### ● **Bir Arada Yaşama Kültürünün Geliştirilmesi:**

"Bir Arada Yaşama Kültürünün Geliştirilmesi" alt programı, toplumdaki farklı grupların huzurlu ve barışçıl bir ortamda birbirlerini daha yakından tanıyarak karşılıklı empati, anlayış ve hoşgörü geliştirmelerini desteklemeyi amaçlamaktadır. Toplumun uyum farkındalığının artırılması ve yerinde doğru bilgilendirilmesinin hedeflendiği faaliyetler çerçevesinde aşağıda yer verilmiş olan çok çeşitli projeler, etkinlikler, eğitimler ve organizasyonlar yürütülmektedir:

- Sosyal uyum kursları ve atölyeler,
- Kültürel, sosyal, sportif faaliyetler ve aktiviteler,
- Göçmenlerin katma değerlerinin öne çıkarılmasına yönelik faaliyetler,
- Sosyal uyum paydaş toplantıları.



## İYİ UYGULAMA ÖRNEĞİ

**Empati Çadırı:**

2017 yılında İstanbul ve İzmir’de Empati Çadırı inşa ederek zarar görebilir grupların yaşadığı zorlukları, sanal gerçeklik gözlükleriyle izlenecek bir hikâye olarak anlatan düzensiz göç ile ilgili filmler gösterilmiştir. Bunun yanı sıra katılımcılara faydalanıcıların deneyimleri hakkında bilgi veren çeşitli faaliyetler düzenlenmiştir.

● **Gönüllülük:**

Gönüllülük esasına dayanan çalışma şekli Türk Kızılayın temel ilkelerindendir. Dolayısıyla gönüllüler, yürütülen tüm faaliyetlerde süreçlere dâhil edilen olmazsa olmaz bir unsuru oluşturmaktadır. TTGP, Türk Kızılay Gönüllü İlişkileri Yönetimi Direktörlüğü ile koordinasyon içerisinde yürüttüğü gönüllülük çalışmalarında, uygun iş birlikleri çerçevesinde çalışmaların sistematik hâle getirilmesini, politikaların oluşturulmasını, belirlenen alanlarda gönüllülerin kazanılmasını ve yönetilmesini amaçlamaktadır. Gönüllülerin belirli bir eğitim programından geçerek hem kendilerini geliştirmeleri hem de Toplum Merkezlerinin daha geniş kitlelere ulaşması hedeflenmektedir.

Toplum Merkezi gönüllüsü, merkezin içerisinde yürütülen çeşitli alanlara gönüllü olarak katkı sunarken diğer taraftan da kendisini geliştirecek birçok atölyeye katılma imkânı yakalamaktadır. Gönüllüler, bu çalışmalardan yararlanırken kendi topluluklarına yönelik sundukları hizmetlerle topluluk dayanıklılığını artırmakta, bir yandan da kendilerini gerçekleştirme olanağı bulmaktadır. Kurumsal olarak gönüllüler Toplum Merkezi faaliyetlerinin sürdürülebilirliğini, temel ilkelerin yaygınlaştırılmasını ve yeni fikirler ile canlanmasını sağlamaktadır.

## İYİ UYGULAMA ÖRNEĞİ

**“Faydalancı”dan “Gönüllü”ye**

Türk Kızılay Toplum Merkezlerinin sunduğu hizmet ve olanaklardan yararlanan pek çok faydalancı bulunmaktadır. Bu faydalanicılardan bazıları, edindiği deneyim ve bilgilerini daha sonra gönüllü olarak çalıştığı Toplum Merkezlerinde faydalanicılara sunmakta, böylelikle topluluk dayanıklılığını oluşturmaya yardım etmektedir. Bu doğrultuda gönüllüler, kendi sıkıntılarını konuşabilen ve çözeabilen, bağımsız bireyler olma yolunda ilerleme kaydedebilmektedir.

Gönüllü faydalanicılarımızın hikâyelerinden bazıları şöyledir:

- Bursa Toplum Merkezinde ilk olarak psikosozyal destek hizmeti alan N.H. iyilik durumu yükseldikten sonra Türk Kızılay gönüllüsü olup konuşma kulüplerinde ve sosyal uyum faaliyetlerinde aktif rol almıştır. N.H. şimdi ise Bursa Toplum Merkezinin Danışma Kurulunun bir parçası olarak iletişim hâlinde olduğu faydalancı ve topluluğun ihtiyaç ve taleplerini aktararak Bursa Toplum Merkezinin çalışma alanlarına yön vermektedir.
- Konya Toplum Merkezinde ilk olarak Türkçe kursuna katılan M.M. ve ailesi; daha sonra çocuklarının Genç Dostu Alana kaydolması ile daha sık Toplum Merkezine uğramaya başlamıştır. Bu arada, bir aile bireyi daha mutfak kursuna katılmıştır. Bu süreç içerisinde aileden iki kişi ise CBHFA Program gönüllüsü olmuş ve sağlık konusunda çevrelerine aktif bilgilendirme yapmaya başlamışlardır.
- S.E.B.’nin Şanlıurfa Toplum Merkezi ile tanışması Türkçe kursuna başlayan eşi sayesinde olmuştur. Eşi (T.E.B.) ÇDA’da gönüllü iken kocasının Bilgisayar Mühendisi olduğu öğrenilince tanışmak üzere Toplum Merkezi personeli tarafından Toplum Merkezine davet edilmiştir. Bu tanışmanın sonunda S.E.B. gönüllü olarak Toplum Merkezinde çocuklar için bilgisayar kursu ve daha sonra yetişkinler için bilgisayar tamirciliği kurslarını başlatmıştır.
- Lise çağında olan M.H.N. birkaç arkadaşı ile birlikte Ankara Toplum Merkezine gelerek okula kayıt konusunda destek talep etmiştir. Toplum Merkezi çalışanları, daha sonra M.H.N. ile okullandırıldığı okul içerisinde yapılan diğer görüşmeler esnasında yeniden karşılaşmıştır. Üniversitede Bilgisayar Mühendisliği eğitimine başlayan M.H.N., Türk Kızılayın kendisine sunduğu desteği genişleterek Türk Kızılay faydalanicılarına yardımcı olmaya başlamıştır. M.H.N. bu doğrultuda;
  - ÇDA etkinliklerinde gönüllü olmakta,
  - Toplum Merkezinde aldığı fotoğrafçılık kursu sonunda, Toplum Merkezi etkinliklerinde fotoğraf çekerek Türk Kızılayın görünürlüğünü desteklemekte,
  - Toplum Merkezine gelen çocuk ve gençlere gönüllü olarak Temel Bilgisayar Eğitimleri vermekte, Türk Kızılay Bilgi Teknolojileri Direktörlüğünde yaptığı staj ve okuduğu üniversitedeki bilgileri faydalanicılar ile paylaşmakta,
  - Toplum Merkezinin Danışma Kurulunda genç faydalancı temsiliyeti sağlamaktadır.

### ● **Kamu ve Sivil Toplumun Güçlendirilmesi:**

Toplum Merkezlerinin bulunduğu illerde faaliyet gösteren yerel ve uluslararası STK'lar ile iş birliği geliştirilerek kapasitelerini artırmak suretiyle daha geniş kitlelere hizmet sunulması amaçlanmaktadır. Ayrıca yerelde bazı kamu kurum ve kuruluşların kapasitelerinin artırılıp güçlendirilmesi sağlanarak kamunun daha etkin hizmet sunmasına katkı sağlanması hedeflenmektedir. Bu iş birliklerinden sosyal uyumu sağlayıcı konularda Koordinatörlük tarafından belirlenen desteklerin sunulması planlanmaktadır.

- Sivil toplumun ve iş birliği yapılan kamu kurumlarının kapasitesini geliştirme kapsamında:
  - a. Finansal destekler,
  - b. Donanım ve teçhizat,
  - c. Eğitimler,
- Sivil toplum kuruluşları ile olası proje iş birlikleri kapsamında:
  - a. İyi uygulamaların desteklenmesi,
  - b. Teknik destek alışverişi,
  - c. Gönüllülük alanında iş birlikleri,
  - d. Eğitim desteği sağlanması,
  - e. Aktivite bazlı iş birlikleri gibi faaliyetler yürütülmektedir.

### ● **Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik:**

Zamanında ve doğru bilginin toplum ile paylaşılmasının yanı sıra toplulukla olan iki yönlü iletişimin sağlanması, insanların ihtiyaçlarının, şikâyetlerinin ve önerilerinin düzenli olarak dinlenmesi Toplum Merkezlerinde yürütülen program ve faaliyetlerin daha etkin bir şekilde yürütülmesi ve sürdürülebilirliğinin artırılması açısından önemlidir. Bu sebeple gerçekleştirilen faaliyetlerin belirli süreçlerine toplulukların katılımının sağlanması ve toplumdaki yerel ve göçmen halka yönelik oluşan ön yargılar, söylentiler ve doğru bilinen yanlışlar gibi konuların tespit edilip çözüm önerileri geliştirilmesi ile farkındalığın artırılmasına yönelik faaliyetler yürütülmektedir. Bunlar arasında:

- Danışma kurulları,
- Geri bildirim mekanizmaları,
- Bilgilendirme ve farkındalık çalışmaları ile toplum tarafından doğru bilinen yanlışlara yönelik faaliyetler,
- Söylenti takip sistemi gibi hizmetler bulunmaktadır.

## İYİ UYGULAMA ÖRNEĞİ

**Merhaba Umut!**

Türk Kızılay, mobil telefon operatörü TURKCELL ile bir uygulama geliştirerek 2016'da Türkiye'den koruma talep eden kişileri desteklemek amacıyla iş birliği yapmıştır. Bu iş birliği kapsamında geliştirilen ve 700.000'den fazla indirilen Merhaba Umut uygulaması ile; Anlık Arapça- Türkçe çeviri ile Türk Kızılay hakkında güncel ve doğru bilgilerin Toplum Merkezlerinin erişemediği alanlara da ulaşması sağlanmakta, Sağlık, eğitim ve diğer insani yardım hizmetlerine nasıl ulaşılabilceği bilgisi paylaşılmaktadır. Ayrıca TURKCELL, uygulama kullanıcılarının herhangi bir uygulama sorunda kendilerine ulaşabilmesi için çağrı merkezinde Arapça hizmet vermektedir.



## 4.5. ÇALIŞMA YAPISI

TTGP yapısı, temel görevi programların tasarlanması, geliştirilmesi, koordinasyonun sağlanması ve Toplum Merkezi hizmetlerinin standartlaştırılarak yönetiminin sağlanması olan bir TTGP Merkez Ofis ve ona bağlı olarak çalışan tanımlı program, proje ve faaliyetlerin uygulanmasından sorumlu Toplum Merkezlerinden oluşmaktadır.



Şekil 11 - TTGP Merkez Ofis – Toplum Merkezi çalışma yapısı

### TTGP Merkez Ofisin Ana Görevleri:

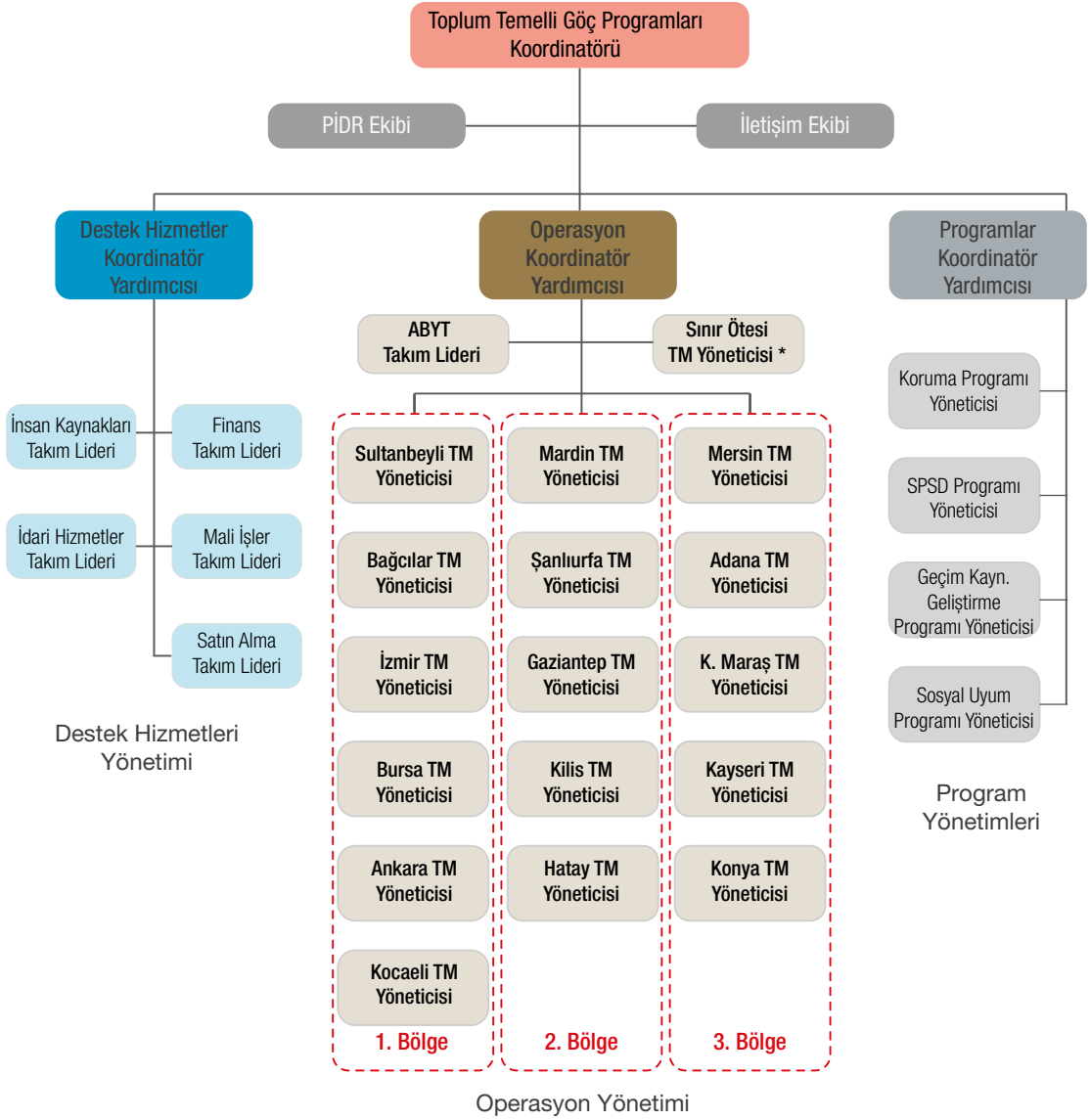
- Program ve projelerin geliştirilmesi, kaynak yaratılması
- Program ve proje yönetimi, koordinasyonu
- Program stratejilerinin ve çalışma standartlarının belirlenmesi
- Dikey uzmanlıkların geliştirilmesi
- Proje izleme, değerlendirme ve raporlama
- Paydaşlarla merkezî ilişkilerin geliştirilmesi ve yürütülmesi
- Merkezî düzeyde savunuculuk faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi
- Ulusal politika ve stratejilerin oluşturulması konusunda ilgili kamu kurum ve kuruluşlarının desteklenmesi

### Toplum Merkezlerinin Ana Görevleri:

- Tanımlı standartlar doğrultusunda saha operasyonlarının ve tanımlı aktivitelerinin gerçekleştirilmesi
- Yatay operasyonel uzmanlıkların geliştirilmesi
- Saha ihtiyaçlarının tespiti ve raporlanması
- Hedefler ve saha ihtiyaçları doğrultusunda çalışma yapısına uygun yerel iş birliklerinin geliştirilmesi, onaya sunulması ve onaylı iş birliklerinin TTGP Merkez Ofis yönlendirmesinde uygulanması
- Yerel paydaşlar ile ilişkilerin geliştirilmesi ve yönetilmesi
- Yerel savunuculuk faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi

## 4.6. ORGANİZASYONEL YAPI

Türk Kızılay Toplum Temelli Göç Programları yönetimi organizasyonel yapısı 5 ana fonksiyonel yönetim alanından oluşmaktadır. Bunlar; Program Yönetimi, Operasyon Yönetimi, Destek Hizmetler Yönetimi, Planlama-İzleme-Değerlendirme-Raporlama Yönetimi ve İletişim Yönetimidir.



Şekil 12 - Türk Kızılay Toplum Temelli Göç Programları Koordinatörlüğü Organizasyon Şeması

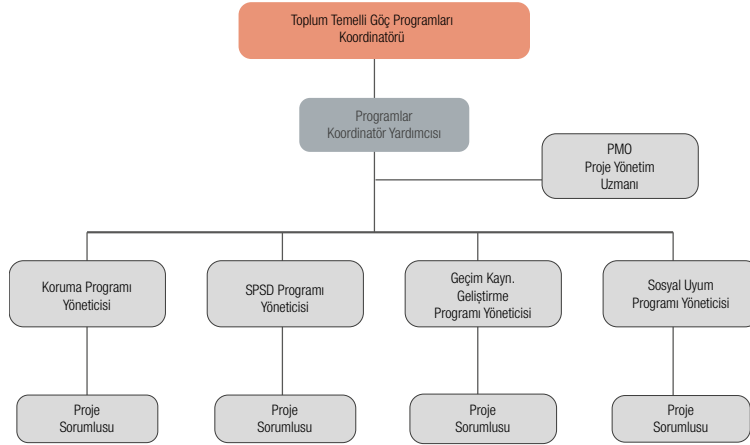


## Program Yönetimi:

Program Yönetimi, programların geliştirilmesi, yeni ihtiyaçların tespiti ve bunlara yönelik proje ve yeni iş birlikleri geliştirilmesi, uygulama standartlarının ve politikaların belirlenmesi, ulusal ve uluslararası düzeyde savunuculuk ve program uygulamalarının takibinden sorumlu olarak çalışmaktadır. Geliştirdiği projeleri, kaynak geliştirme aşaması tamamlandıktan sonra, uygulama standartları ile birlikte Operasyon Yönetimi'ne bağlı Toplum Merkezleri yönetimlerine devretmekte ve projelerin tanımlı hedefler doğrultusunda uygulanması konusunda operasyon ekibine mentorluk rolünü üstlenmektedir.

Program ve programlar altında yürütülen proje ve aktivitelerin takibi kapsamında, Toplum Merkezlerinde yürütülen program faaliyetlerinin raporları üzerinden nitel ve nicel analiz yapmak; analiz sonuçları doğrultusunda mevcut programları geliştirmeye yönelik çalışmaları yürütmekten sorumludur. Bu çalışmalar, personele ve paydaşlara eğitim sağlanması, iş birliklerinin geliştirilmesi, Operasyon ve Toplum Merkezi Yönetimleri ile ortak aksiyon planlanması gibi faaliyetleri içermektedir.

Yönlendirme kapsamında ise; gözlemlenen iyi uygulamaların ve öğrenilmiş derslerin Toplum Merkezleri arasında yaygınlaştırılması, ortak sorun yönetimi, teknik denetim konularında çalışmaktadır. Program Yönetimi Toplum Merkezlerindeki uygulamaların, programın stratejik hedeflerine ve planlanan bütçeye uygun yürütülmesi için Operasyon Yönetimi ve Toplum Merkezleri ile sürekli etkileşim hâlinindedir.



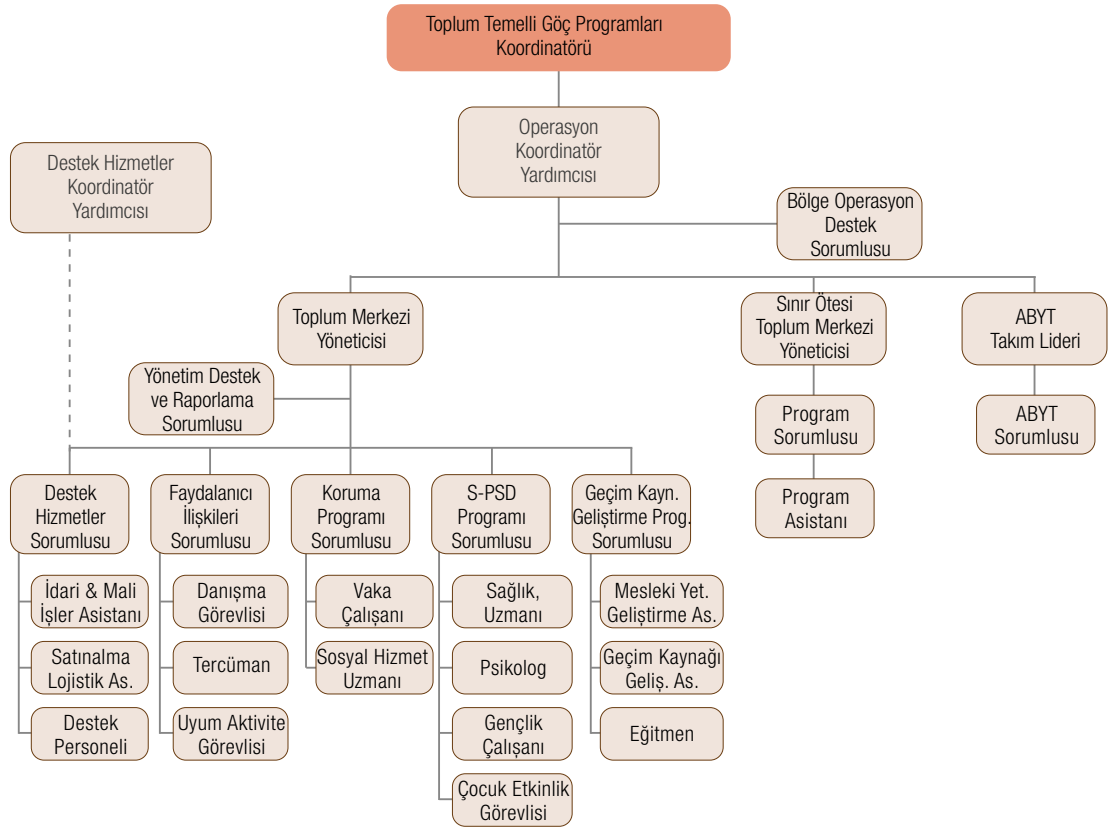
Şekil 13 - Türk Kızılay Toplum Merkezleri Program Yönetimi Organizasyon Şeması

Yürütülen her bir program için Programlar Koordinatör Yardımcısına bağlı olarak çalışan bir Program Yöneticisi ve onu destekleyen Proje Sorumluları bulunur. Ayrıca programlar arası koordinasyonun sağlanarak bütünsel program/proje planlama, proje geliştirme ve kaynak geliştirme faaliyetlerinin yürütülmesi için Programlar Koordinatör Yardımcısına bağlı bir destekleyici Program Yönetim Ofisi (PMO) bulunmaktadır. Program Yöneticilerinin ana sorumluluk alanı, program tasarımı, proje geliştirme ve program izlemidir. Proje Sorumluları ise, proje detaylarının oluşturulması, sahaya (Toplum Merkezlerine) duyurulması ve uygulamaya dair teknik desteğin verilerek projelerin takip edilmesinden sorumludur.

## Operasyon Yönetimi:

Operasyon yönetimi TTGP kapsamında yürütülen bütün program, proje ve faaliyetlerin uygulanmasından ve tanımlı hedeflerin gerçekleştirilmesinden sorumlu ana birimdir. Koordinatöre bağlı Operasyon Koordinatör Yardımcısı tarafından yönetilmektedir. Operasyonlar, TTGP Operasyon Koordinatör Yardımcısına bağlı olarak çalışan, farklı illerde kurulmuş (bk. Şekil 14) Türk Kızılay Toplum Merkezleri ve Aile Bağlarının Yeniden Tesisi Takımı tarafından yürütülmektedir.

TTGP Merkez Ofis Operasyon Yönetimi temel olarak Toplum Merkezleri süreçlerinin yönetimi ve koordinasyonunu sağlamakta; operasyonel iyileştirme inisiyatifler ile Toplum Merkezlerini desteklemekte, Toplum Merkezlerinin, tanımlı süreçlere ve Türk Kızılay ilke ve kurallarına uygun çalışmasını temin etmektedir. Toplum Merkezleri yönetimleri ise program ve proje hedefleri doğrultusunda, hizmetlerin faydalanıcılara ulaştırılmasını sağlamakta, yerel paydaş yönetimi ve yerel savunuculuk faaliyetlerini yürütmekte bir yandan da sahadaki kaynak yönetimi ve faaliyet planlamadan sorumlu olarak görev yapmaktadır. Bu doğrultuda, Koordinatörlük bünyesinde Operasyon Koordinatör Yardımcısı, bölgeler bazında gruplandırılmış Toplum Merkezlerinin her bir grubundan sorumlu olarak çalışan Bölge Operasyon Destek Sorumlularından destek almaktadır.



Şekil 14 - Türk Kızılay Toplum Merkezleri Operasyon Yönetimi Organizasyon Şeması

\*Türk Kızılay hedefleri doğrultusunda sınır ötesinde bir Toplum Merkezi kurulması planlanmaktadır. Sınır ötesinde kurulacak olan Toplum Merkezi hâlen planlama aşamasındadır.

Her Toplum Merkezinde bir Toplum Merkezi Yöneticisi, her biri bir ana programdan sorumlu Program Sorumlusu, Destek Hizmetler Sorumlusu ve Yönetim Destek ve Raporlama Sorumlusu bulunmaktadır. Toplum Merkezi Yöneticisi, Toplum Merkezinin faaliyetlerinin ve kaynaklarının planlanmasından, ildeki kamu kurumları ve diğer kuruluşlar bazında Kızılay Toplum Merkezinin temsilinden ve iş birliklerinden, genel anlamda Toplum Merkezinde yürütülen tüm operasyonların tanımlı standartlar ve hedefler doğrultusunda gerçekleştirilmesinden nihai olarak sorumludur.

Toplum Merkezlerinde program faaliyetlerinin hedefler doğrultusunda gerçekleştirilmesinden Program Sorumluları ve onlara bağlı çalışan program çalışanları sorumludur. Toplum Merkezlerinde çalışan program personeli, uygulama içeriği bakımından TTGP Merkez Ofis Program Yöneticisi ve Proje Sorumlusundan yönlendirme alır, ancak idari ve operasyonel konularda Toplum Merkezi Yöneticisine bağlıdır. Toplum Merkezleri organizasyon yapısı şu şekilde özetlenebilir:

- Koruma Program Sorumlusuna bağlı olarak Vaka Çalışanı ve Sosyal Hizmet Uzmanı çalışmaktadır. Toplum Merkezlerindeki Koruma Program ekibi program hedefleri doğrultusunda koruma faaliyetlerinin yürütülmesinden sorumludur.
- Sağlık ve Psikososyal Destek (SPSD) Programı Sorumlusuna bağlı olarak Sağlık Uzmanı, Psikolog ve Çocuk Etkinlik Görevlisi çalışmaktadır. Gençlik çalışanları Çocuk Programları Koordinatörlüğüne bağlı olarak Toplum Merkezlerinde görevlendirilir ve Sağlık ve Psikososyal Program Sorumlusuna bağlı çalışır. Toplum Merkezlerindeki SPSP program ekibi program hedefleri doğrultusunda SPSP faaliyetlerinin yürütülmesinden sorumludur.
- Geçim Kaynağını Geliştirme Program Sorumlusuna bağlı olarak Mesleki Yeterlilik Geliştirme Asistanı ve Geçim Kaynağını Geliştirme Asistanı çalışmaktadır. Ayrıca verilen mesleki kurslara bağlı olarak Toplum Merkezi ihtiyacı doğrultusunda eğitmenler bulunabilir. Bazı mesleki kurslarda, eğitmen dışarıdan sağlanırken (kurs çerçevesinde iş birliği yapılan paydaş tarafından sağlanan eğitmen veya dış hizmet alımı ile 3. partiler tarafından sağlanan eğitmen gibi) bazı mesleki kurslar için eğitmen Toplum Merkezi personeli olarak çalışmaktadır. Toplum Merkezlerindeki Geçim Kaynağını Geliştirme Program ekibi program hedefleri doğrultusunda geçim kaynağını geliştirme faaliyetlerinin yürütülmesinden sorumludur.
- Toplum Merkezi Yöneticisine bağlı olarak çalışan Faydalanıcı İlişkileri Sorumlusu, Sosyal Uyum Program faaliyetlerinin yürütülmesi/ yönetilmesi ve yerel iletişim çalışmalarından sorumlu olarak görev yapmaktadır. Toplum Merkezlerinde, faydalanıcıların ilk temas noktası olan ve danışmada çalışan Faydalanıcı İlişkisi Görevlisi, tüm program uygulamalarına ve danışmaya destek veren Tercüman ve uyum aktivitelerinin yürütülmesinden sorumlu olan Uyum Aktivite Görevlisi de Faydalanıcı İlişkileri Sorumlusuna bağlı olarak çalışmaktadır.

Toplum Merkezlerindeki destek hizmetler (satın alma, lojistik, finans ve mali işler, idari işler, insan kaynakları) fonksiyonu ise, Satın Alma ve Lojistik Asistanı, İdari ve Mali İşler Asistanı, Destek Personel ve bu personelin bağlı olduğu Destek Hizmetler Sorumlusu tarafından yürütülmektedir. Bu sorumlu, operasyonel ve idari olarak Toplum Merkezi Yöneticisine bağlı olmakla birlikte fonksiyonel olarak merkezdeki Destek Hizmetler Yönetim birimine bağlı olarak çalışmaktadır.

Aile Bağlarının Yeniden Tesisi (ABYT) ise, organizasyon olarak diğer programlardan farklı tasarlanmıştır. Bu program için TTGP Merkez Ofis Operasyon Koordinatör Yardımcısına bağlı çalışan bir Takım Lideri ve onu destekleyen ABYT Sorumluları bulunur. Faydalanıcıların Toplum Merkezlerine ilettikleri talepler, konunun hassasiyetine bağlı olarak Vaka Çalışanı veya Sosyal Hizmet Uzmanı tarafından kayıt altına alınır ve TTGP ABYT Takımına iletilir. ABYT Programı kapsamında alınan tüm talepler TTGP Merkez Ofis tarafından değerlendirilir ve karşılanır.

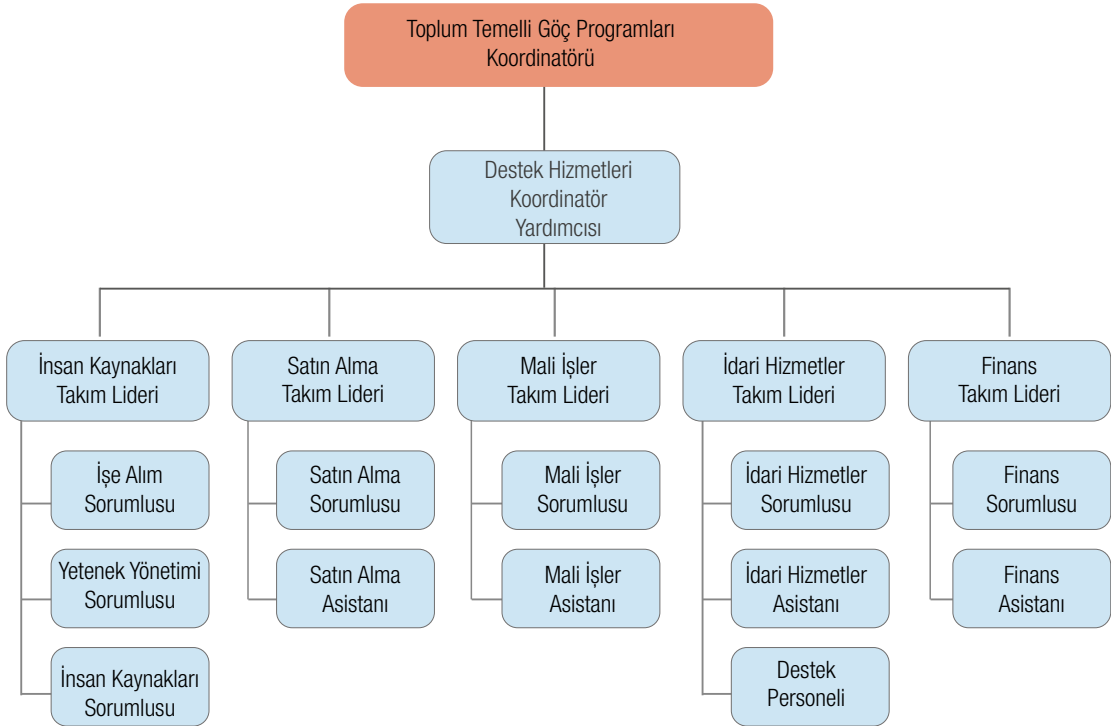
**Destek Hizmetler Yönetimi:**

TTGP Destek Hizmetler Yönetimi, Finans, İnsan Kaynakları, Mali İşler, Satın Alma ve İdari İşler fonksiyonel yönetimleri olarak ayrıştırılmıştır.

İnsan Kaynakları, işe başlatma ve oryantasyon, personel ve özlük işleri, bordro işlemleri, personel eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi ve eğitimlerin sağlanması, çalışan yetenek yönetimi, Toplum Merkezleri arası ve Toplum Merkezi - TTGP Merkez Ofis arası rotasyon, görevlendirme ve seyahat takibinden sorumludur.

Finans Takımı, bütçenin planlanması, bütçe gerçekleştirmelerinin takibi ve raporlanmasından sorumludur. Birim, fon sağlayıcılara, Operasyon ve Program Yönetimi'ne sunulacak bütçe raporlamalarını yapmaktan sorumludur. Finans Takımı aynı zamanda, fon sağlayıcı ile harcamaların fon kapsamına uygunluğu, ek kaynak talepleri, bütçe revizyonu gibi konular için irtibat noktası görevini de yürütmektedir. Donörün fon sağlama koşullarını anlayarak Toplum Merkezlerine aktarmakta ve Toplum Merkezlerinde harcamaların ve donör raporlarının standart şekilde oluşturulmasını sağlamaktadır.

Satın alma, mali ve idari işler fonksiyonları, hem TTGP Merkez Ofis hem de Toplum Merkezlerinde görevli ilgili personel tarafından yürütülmektedir. Toplum Merkezleri, yetki limitleri dâhilinde, lokal tedarikçilerden gerekli malzeme ve hizmet temin etmektedir. Benzer şekilde, TTGP Merkez Ofis satın alma ve mali işler süreçleri de TTGP Merkez Ofise ait ihtiyaçları karşılamaya yönelik olarak yürütülmektedir. Toplum Merkezlerinin ortak ihtiyacı olan (örneğin akaryakıt, araç kiralama gibi) kalemlerde, ölçek ekonomisinden faydalanmak üzere TTGP Merkez Ofis tedarikçi sözleşmelerini yürütmekte ve sahaya duyurmaktadır. Tüm Toplum Merkezleri ve TTGP Merkez Ofiste yapılan alım ve ödemeler, Kızılay Genel Merkezinin iç denetim ve kontrolüne tabi olarak yürütülmektedir.



Şekil 15 - Türk Kızılay Toplum Merkezleri Destek Hizmetleri Yönetimi Organizasyon Şeması

**Planlama-İzleme-Değerlendirme-Raporlama (PİDR):**

Planlama-İzleme-Değerlendirme-Raporlama (PİDR) programların ve onların altında geliştirilen proje planlanmasının desteklenmesinden ve program performanslarının faaliyet planlarına ve önceden belirlenen anahtar göstergelere uyumluluğunun izlenmesi ve raporlanmasından sorumludur. Planlama kapsamında, proje zaman ve kaynak planlanması ve dokümantasyonuna, fon sağlayıcı ile süreç yönetimine PMI ve Program yönetimlerine destek vermektedir. İzleme-Değerlendirme kapsamında proje, program ve operasyonel performans göstergelerine yönelik verilerin sahadan doğru şekilde toplanmasından, analizinden ve raporlanmasından sorumludur. Program ve Operasyon Yönetimine izleme sonuçlarını ve geri bildirimlerini raporlayarak karar alma süreçlerine yön vermektedir.

Raporlama faaliyetleri kapsamında ise, Toplum Merkezleri tarafından oluşturulan verinin yönetimi, fon sağlayıcılar ve yönetim birimlerinin ihtiyaç duyduğu raporların üretilmesi ve talep bazlı özel analizlerin yapılmasından sorumludur. Toplum Merkezleri veri tabanında oluşan verilerin işlenmesi için gerekli veri analitiği yetkinliği bu birimde toplanmıştır.

**İletişim Yönetimi:**

İletişim Takımı, iletişim stratejisinin oluşturulmasından ve bu doğrultuda, basınla ilişkilerin yönetimi, dijital medya iletişimi ve etkinlik yönetiminden sorumludur. Toplum Merkezlerinin ihtiyaç duyduğu iletişim materyali, TTGP Merkez Ofis İletişim Takımı tarafından tasarlanmaktadır. Toplum Merkezlerinde ise, haber niteliği taşıyan faaliyetler seçilerek ilgili görselle birlikte basında veya Kızılay Toplum Merkezlerine ait dijital medya hesaplarında yayınlanmak üzere TTGP Merkez Ofis İletişim Takımı ile paylaşılmaktadır. Her Toplum Merkezinde Faydalancı İlişkileri Sorumlusu iletişimden sorumlu olarak görev yapmakta ve böylece, iletişim yönetimi için Toplum Merkezleri ve TTGP Merkez Ofis çift taraflı bilgi ve görsel aktarımı sağlanmaktadır. Yürütülen bütün iletişim çalışmaları, Kızılayın kurumsal kimliğine ve genel iletişim stratejisine uygun olarak gerçekleştirilmektedir.

## 4.7. BÜTÜNLEŞİK PROGRAM YÖNETİMİ

TTGP, IFRC'nin Sonuç Odaklı Yönetim (Result Based Management) yaklaşımı doğrultusunda yönetilir. Sonuç Odaklı Yönetim bütün proje ve programların tanımlı ölçülebilir sonuçlarını ve bu sonuçlara ulaşmak için kullanılan metot ve araçları tanımlayan bütünsel bir yaklaşımdır. Toplum Temelli Bütünleşik Program yaklaşımı da bu doğrultuda sosyal içermeyi (Social Inclusion) destekleyerek bireysel ve toplumsal dayanıklılığı (resilience) artırmaya yönelik olarak tasarlanmıştır (IFRC, 2010).

Toplum Merkezlerinde ulaşılmak istenen sosyal içermeye yaklaşımı doğrultusunda dayanıklı toplumun özellikleri şu şekilde tanımlanmaktadır (IFRC, 2014);

- Bilgiye ulaşabilir, sağlıklı ve temel ihtiyaçlarını karşılayabilir.
- Ekonomik fırsatlara sahip.
- Altyapı ve temel hak ve hizmetlere erişebilir.
- Kendi doğal kaynaklarını yönetebilir.
- İç iletişim kanallarına sahip.
- Toplumsal bağları güçlü.

TTGP'nin Sonuç Odaklı Bütünleşik Yönetim anlayışı ile ulaşılmak istenen sonuç her bir programın koordinasyon içerisinde çalışması ile desteklenmektedir.

| <b>ANA AMAÇ</b><br>Hedef kitlenin psikolojik, sosyal, ekonomik iyilik hâlinin sağlanması<br>Toplumsal dayanıklılığın artırılması<br>Birlikte yaşama kültürünün geliştirilmesi                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>KORUMA PROGRAMI</b>                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>SPSD PROGRAMI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>GEÇİM KAYNAĞI GELİŞTİRME PROGRAMI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>SOSYAL UYUM PROGRAMI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Temel hak ve hizmetlere erişim (bilgilendirme, savunuculuk, erişim destekleri)</li> <li>• Kaynaklara erişim desteği</li> <li>• Hassas gruplara özel müdahaleler</li> <li>• Güçlendirme</li> <li>• Hak temelli savunuculuk</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sağlığı geliştirme (Bilgilendirme, tarama, sağlık hizmetlerine erişim)</li> <li>• Psikolojik iyilik hâlini güçlendirme (Birebir – Grup ruh sağlığı destekleri)</li> <li>• Sosyal iyilik hâlini güçlendirme (eğitim, farkındalık ve güçlendirme)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• İş imkânlarına erişim fırsatları sağlama (ekonomik güçlendirme amacı ile mesleki yetkinlik geliştirme, işe yönlendirme)</li> <li>• Temel haklara erişim (çalışma izni)</li> <li>• Mesleki kurslar aracılığı ile topluluk üyeleri arasında bireysel iletişimin geliştirilmesi</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Barış içinde bir arada yaşama kültürü geliştirme (kültürel uyum, empati geliştirme)</li> <li>• Topluluklar arası etkileşimin geliştirilmesi</li> <li>• Topluluk üyeleri arasında bireysel iletişimin geliştirilmesi</li> <li>• Toplumu güçlendirme</li> </ul> |

Tablo 1 - Programlar ve çalıştıkları alanlar



Sunulan bu yaklaşımla, Toplum Merkezlerinin temel amaçlarını gerçekleştirmesi için bir önceki başlıkta detayları verilen dört ana programın (Koruma, Sağlık ve Psikososyal Destek, Geçim Kaynağı Geliştirme ve Sosyal Uyum Programları) tasarımından uygulamasına, izleme ve değerlendirilmesinden raporlanmasına kadar uçtan uca süreçte eş güdüm sağlanması gerekmektedir.

Bütünleşik yönetim, ihtiyaç analiz ve planlama aşaması ile başlayan bir yaklaşımdır. Kitabın 5. bölümünde detayları ile yer verildiği üzere Stratejik Faaliyet Planlama (bk. Bölüm 5.1.) sürecinde ihtiyaç analizleri yapılırken Türk Kızılay öncelikleri ve stratejileri doğrultusunda faaliyetler bütünsel olarak sektörel bazlı planlanmaktadır. Bu doğrultuda proje geliştirme ve kaynak geliştirme faaliyetleri de yine bu bütünsel faaliyet planlama doğrultusunda gerçekleştirilmektedir. Böylelikle programlar ve sahadaki sektörel ihtiyaçların birbirlerinden bağımsız planlanarak uygulama sırasında olası bir çakışmanın veya açık konu kalmasının önüne geçilmesi sağlanmaktadır. Bu şekilde ortak yapılan bütünleşik faaliyet planlama, projelerin de sektörel ayırımdan öte bütünleşik bir şekilde geliştirilmesine imkân vermekte istenilen ana sonucun gerçekleştirilmesi sağlanmaktadır.

## İYİ UYGULAMA ÖRNEĞİ

### Bütünleşik Proje Planlama Örneği

2019 yılında açılan FRIT II sosyoekonomik sektör çağrısı doğrultusunda belirlenmiş olan ihtiyaçlar ve faaliyetler doğrultusunda bütünleşik bir proje tasarımı yapılmıştır. Sene başında yapılan ihtiyaç analizlerinde hedef kitledeki bireylerin ekonomik güçlenmesine yönelik iş hayatına katılımları için istihdam edilebilirliklerini artırmanın yanında başka ihtiyaçları olduğu da tespit edilmiştir. Açılan fon çağrısının amaçlarına uygun olarak, belirlenmiş ihtiyaçlar doğrultusunda gerçekleştirilmesi gereken müdahaleler saptanarak, yıllık faaliyet planı içerisinde eşleştirilmiştir.

Proje geliştirme aşamasında geçim kaynağı kapsamında uygulanacak müdahalelerin odağında (profillendirme, piyasa ihtiyaç analizi, mesleki eğitimler, işe yönlendirme, istihdam, çalışma destekleri vb.) bütünleşik bir müdahale planı geliştirilmiştir.



Şekil 16 - Geçim Kaynağı Odağında Sosyoekonomik Sektör Bütünleşik Proje Örneği

Bütünleşik program yönetiminde uygulama koordinasyonu yerel bazda Toplum Merkezleri tarafından sağlanmaktadır. Uygulama aşamasında planlanan aktivitelerin yanı sıra sahada karşılaşılan mikro ihtiyaçlar doğrultusunda programlar arası yönlendirme ve ortak aksiyon planlamaları yapılmaktadır.

Uygulama sırasında bütünleşik yaklaşımının oluşturulabilmesi ve programlar arası koordinasyonun sağlanabilmesi için düzenli toplantı ve geri bildirimler yapılmaktadır. Ayrıca bilgi işlem sisteminde geliştirilen bir iç yönlendirme mekanizması ile uygulamada bütünleşik bir yaklaşım sergilenmesi sağlanabilmektedir.

## İYİ UYGULAMA ÖRNEĞİ

### ***Uygulamada Bütünleşik Yaklaşım Örnekleri:***

#### ***Bütünsel Aile Değerlendirme***

Koruma Programı kapsamında okullaştırma projesi için yapılan ev ziyaretlerinde okul dışı kalmış ve/veya kalma riski bulunan çocuklar değerlendirilirken hanedeki diğer bireylerin de ihtiyaçları değerlendirmeye dâhil edilmektedir. Bu doğrultuda koruma risklerinin yanı sıra ekonomik şartlar doğrultusunda ailedeki yetişkinlerin Toplum Merkezlerinde yürütülen meslek kurslarına katılımı yönlendirilmekte; şiddet, istismar gibi hem koruma hem de psikolojik destek gerektiren vakalar için koruma ekiplerince gerekli bildirim, vaka yönetimi ve takip işlemleri sürdürülürken Toplum Merkezleri psikologları sürece dâhil edilerek bireylerin psikolojik destek almaları sağlanmaktadır. Toplum Merkezlerinin ana amacı bireylerin ve toplulukların bütünsel iyilik hâllerinin geliştirilmesi olup Toplum Merkezlerinde çalışan tüm personele işlerini yaparken bu yaklaşımla çalışmalarını konusunda düzenli süpervizyon ve yönlendirme yapılmaktadır.

#### ***Huzurevi Kuaför Etkinliği***

Geçim Kaynağını Geliştirme Programı kapsamında sunulan kurslarda uygulama sahalarının bulunması ve bu sahalarda Sosyal Uyum Programı kapsamında ev sahibi halk ile iletişim kurulmasını sağlayacak olanakların yaratılması hususunda iki program koordinasyon içerisinde çalışmakta ve iş birliği yapmaktadır.

Bu doğrultuda Ankara Toplum Merkezinde kuaförlük dersine gelen faydalanicıların canlı model bulması ve yerel halkın ihtiyaçlarının karşılanması amaçları iki program arasında ortaklaştırılmıştır. Uluçınar Huzurevindeki yaşlıları ziyaret ederek onların ücretsiz olarak saç kesimini gerçekleştiren kursiyerler yeteneklerini geliştirirken hem ev sahibi toplulukla zaman geçirmiş hem de onların saç bakım ihtiyaçlarını karşılamışlardır.

Uluçınar Huzurevi sakinleri ve kursiyerler tarafından bu faaliyetin düzenli olarak gerçekleştirilmesinin talep edilmesi üzerine etkinlik düzenli hâle getirilmiştir. Hâlen Ankara Toplum Merkezi kursiyerleri ayda bir kez Uluçınar Huzurevini ziyaret ederek hem oradaki yaşlıların saç kesim ihtiyaçlarını karşılamakta hem de ev sahibi topluluk ile güzel zaman geçirerek bir arada yaşama kültürünün gelişmesine katkı sağlamaktadır.



Sonuç Odaklı Yönetim Yaklaşımı'nın önemli bir parçası olarak sonuç odaklı izleme ve değerlendirme yapılması önemsenmektedir. Böylelikle program ve proje hedefleri doğrultusunda sağlanan katma değer ölçülebildiği gibi, birey ve topluluk bazında bütünsel olarak sonuç odaklı izleme değerlendirme yapılmaktadır. İzleme ve değerlendirme, program ve projeler bazında belirlenmiş performans göstergelerinin izlenmesinin yanı sıra Toplum Merkezinin ulaşmak istediği ana hedefe ulaşma oranı ve beklenen sonuçlara ulaşma oranının ölçülmesi ve değerlendirilmesini de kapsamaktadır.

## 4.8. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK: KRİZ YÖNETİMİNDEN KALKINMAYA

Önceki bölümlerde değinildiği üzere Türkiye, Suriye krizi ile birlikte daha önce dünya tarihinde örneği pek az yaşanmış bir göç krizi ile karşı karşıya kalmıştır. Kendi ülke sınırları içerisinde referans alabileceği ve dünya genelinde iyi uygulama örneklerinin eksikliği ile hızlı ve etkin bir müdahale gerçekleşmesine mani olacak nitelikte olan olumsuz fiziksel, sosyal, psikolojik ve siyasi etkileri sebebiyle bu kriz ilk defa acil olarak değerlendirilmiş ve bu yönde bir yönetim gerçekleştirilmiştir (ICDRM/GWU Glossary, 2010).

Göç krizi ile birlikte ülke içerisinde hâlihazırda zarar görebilir gruplara verilmekte olan çeşitli hizmet ve müdahaleler gelen göçmenlerin yeni ihtiyaçları doğrultusunda evrilmiş ve yeni müdahale ihtiyaçları da ortaya çıkmıştır. Bu çerçevede, Türk Devleti ve bağlı kamu kurumları ile birlikte Türk Kızılayın da içinde bulunduğu sivil toplum örgütlerinin hızlıca mevcut kapasitelerini geliştirerek öncelikler doğrultusunda bu ihtiyaçlara cevap verme ihtiyacı doğmuştur. Geçen sekiz yıl boyunca değişen ihtiyaçlar doğrultusunda söz konusu müdahaleler de değişmiş ve hâlen değişmektedir. Bölüm 2 içerisinde açıklandığı gibi, krize ilk olarak akut yardımlar ile cevap verilirken geline nokta farklılaşan ihtiyaç ve beklentiler doğrultusunda farklı müdahale yöntemleri geliştirilmesi de zorunlu hâle gelmiştir. Süreç içerisinde barınma, beslenme güvenlik gibi temel ihtiyaçlara yönelik müdahalelerden sosyal içme, ekonomik fırsatlara erişim gibi kalkınma odaklı müdahalelere geçilmektedir.

Ancak bazı ihtiyaçların giderilmesi uzun yıllar gerektirmektedir. Dünyada gördüğümüz örneklerden, sosyal uyum konusunun on yıllar içerisinde hâlen tartışıldığı ve uyum politikaların geliştirildiği görülmektedir (Long, 2016). Ayrıca BM'nin 2015'ten 2030'a kadar olan sürdürülebilir kalkınma hedefleri içerisinde ise, on beş sene içerisinde yoksulluğun yok edilmesi bulunmaktadır. Bu uzun vadeli hedefler, belirli bir devlete veya üye devletlere belli başlı sorumluluklar yüklerken bir yandan da sivil toplumun sürdürülebilir bir kalkınma planı oluşturması gerektiği öngörüsünü de yanında getirmektedir. Sivil toplumun sürdürülebilir olarak topluma ve devlet yapılanmaları arasında kendine yer bulmasının önemi Dünya Ekonomik Forumu (World Economic Forum, 2013) gibi uluslararası kuruluşlar ve Birleşmiş Milletler (Khadka, 2018) gibi uluslar üstü kuruluşlar tarafından vurgulanmıştır. IFRC, 2020'ye kadar olan stratejisi içerisinde, bir topluluğun dayanıklılık kazanması için uzun süre desteklenme ihtiyacı olduğunu vurgulamış; bunun için kapsamlı ve sektörler arası değerlendirme, planlama ve uygulama gerektirdiği hususunu da açıklamıştır (IFRC, 2012). Her ne kadar esas hedef destek sunulan kitlenin dayanıklılığını artırmak ve bağımsız olmasını sağlamak olsa da bu hedefe ulaşana kadar olan ihtiyaçların belirlenmesi ve giderilmesi için birey veya topluluğun desteklenerek güçlendirilmesini sağlamak, sürdürülebilir bir Toplum Merkezi faaliyeti için önemlidir. Bu bakış açısı ve Türk Kızılayın temel yaklaşımlarından biri olan "kimseyi geride bırakmama" prensibi doğrultusunda, bu yardımlara ihtiyaç duyan son kişinin ihtiyacı karşılanana kadar bu hizmetlerin sürdürülebilirliğinin sağlanması büyük önem arz etmektedir.

Toplum Merkezleri afet ve acil durum yaşamış bireylere psikososyal destek sunmak üzere ortaya çıkmış yapılardır. Ancak Türk Kızılay Toplum Merkezleri de tarihçesinde detaylandırıldığı gibi göç krizine müdahale amacıyla hedef kitlesini geliştirerek ve buna uygun yardımlar sunarak sürekli dönüşmüş ve dönüşmeye devam etmektedir. Başta özellikle kamp dışında kalmış ve Suriye krizinden etkilenmiş nüfusa psikososyal destek ve koruma hizmetleri verirken hâlihazırda hizmetlerine ekonomik güçlendirme ve sosyal uyumu da dâhil ederek kalkınma odaklı hizmetler vermeye devam etmektedir. Önümüzdeki dönemde, istihdama yönelik müdahaleler ile hedef kitleden ciddi bir grubun ekonomik fırsatlara erişimi sağlanmaya çalışılırken aynı zamanda hâlen toplumda temel ihtiyaçlara erişimde sıkıntı yaşayan hedef gruplara temel ihtiyaçlara erişim konusunda hizmetlerin devamlının sağlanması da önem kazanmaktadır. Aynı zamanda yeni ihtiyaçlar doğrultusunda dönüşen müdahalelerin de hedef zarar görebilir kitleye ulaştırılmasının sağlanması planlanmaktadır. Ancak bu tarz müdahalelerin devamlılığı için operasyonel, insan ve finansal kaynakların varlığını da temin etmek gerekmektedir.

Proje olarak başlayan ve devam etmekte olan Toplum Merkezlerinin bulunduğu bölgelerde verdiği hizmetlerin devamlılığı ve değişen ihtiyaçlar doğrultusunda evrilerek sürdürülebilmesi için proje yaklaşımı ile yönetimden çıkılarak sürekli bir hizmet alanına dönüştürülmesi aynı zamanda operasyonel ve finansal sürdürülebilirliğinin sağlanması hedeflenmektedir.

*Toplum Merkezi Yönetimi, sadece göç özelinde değil toplumun tamamına yönelik bir model oluşturmayı ve Türk Kızılayın 2020-2024 Stratejik hedefi olan “Toplumsal Dayanıklılığı Artırma” önceliğini destekleyerek aşağıdaki unsurları içeren sürdürülebilir bir model oluşturmayı amaçlamaktadır. Bu doğrultuda Toplum Merkezlerinin aşağıdaki unsurları içeren bir modele dönüştürülmesi öngörülmektedir:*

- *Sadece göç odaklı değil toplumdaki **bütün zarar görebilir kesimlerin** ihtiyaçlarını karşılayan,*
- ***Toplum dayanıklılığını artırıcı müdahaleler** uygulayan/uygulanmasına imkân sağlayan,*
- *Tamamen **toplum temelli bir yaklaşımla** topluma hizmet veren bir yapıdan öte kolaylaştırıcı (facilitator) bir rol oynayan, **böylelikle topluluk kaynaklarını etkin kullanarak dış kaynak ihtiyacını en aza indiren,***
- *Toplum kalkınması için mevcutta var olan kamu varlıklarından en üst düzeyde yararlanarak **operasyonel maliyetleri düşük,***
- ***Sosyal problemlerin çözümüne yönelik sosyal yeniliklere** altyapı ve imkân sağlayan, böylelikle sürekli gelişen ve dönüşen dinamik bir yapıya sahip,*
- ***Sosyal girişimcilik ve sosyal işletme** yaklaşımı ile finansal sürdürülebilirliğe elverişli,*
- ***Uygulama kolaylığı** açısından diğer paydaşlar tarafından kolaylıkla adapte edilebilecek bir iyi uygulama örneği.*

Bu yaklaşıma uygun olarak 2018 yılında başlayan bir dönüşüm planı hazırlanmış ve yol haritası ortaya konmuştur. Bu yol haritası kısa vadeden uzun vadeye toplum temelli modelin geliştirilmesi, operasyonel maliyetlerin optimizasyonu ve kaynak geliştirme alanlarında sürdürülebilirliğe yönelik faaliyetleri içermektedir.

### **Operasyonel Sürdürülebilirliği Destekleyen Çalışma Yapısının Oluşturulması**

Haziran 2018 tarihinde başlatılan operasyonel mükemmelliği artırma çalışmaları kapsamında hedef organizasyon yapısı tanımlanmış ve hedef organizasyon doğrultusunda iki kademeli olarak tanımlanan çalışma yapısı (bk. Bölüm 4.5. Çalışma Yapısı) doğrultusunda ilk geçiş organizasyon yapısı kabul edilmiştir. Bu ilk geçiş organizasyon yapısı ile program ve proje yönetim uzmanlıkları ile operasyonel uzmanlıkların yönetsel ayrımı oluşturulmuştur. Böylelikle sektörde mevcutta proje ve program yaklaşımının merkezi uygulanması sağlanmakla birlikte Toplum Merkezlerinin yerelde bölgesel ihtiyaçlara daha hızlı cevap verebilecek esnekliğe kavuşması sağlanmıştır. Büyük fon ve proje yönetimlerinin sorumluluğu TTGP Merkez Ofiste toplanmış olup Toplum Merkezlerine proje ve programlar kapsamında tanımlanmış standartlar doğrultusunda uygulamaların gerçekleştirilmesi ve yerel ihtiyaçlar doğrultusunda yerel projeler geliştirme imkânı sağlanmıştır.

Bu fazlar kapsamında aşağıdaki organizasyon tasarım prensipleri göz önünde bulundurulmuştur:

| FAZ 1                                                                                                                                         | FAZ 2                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Koordinatörlük ana amaçları ve mevcut program/proje hedefleri doğrultusunda sorumlu olunan işlerde operasyonel mükemmellik düzeyini yakalamak | Türk Kızılay misyonu ve stratejik amaçları doğrultusunda sorumlu olunan işlerde operasyonel mükemmellik düzeyini yakalamak                                  |
| Faydalanıcıların ihtiyaçlarını daha iyi anlayacak, onların değer ve kültürlerine uygun olarak hizmet sağlayacak bir yapı oluşturmak           | Türk Kızılay misyonu doğrultusunda Türkiye'de ve dünyada model alınan insani yardım hizmetleri sunmaya ve geliştirmeye imkân sağlayacak bir yapı oluşturmak |
| Fonksiyonel uzmanlık alanlarının oluşturulmasına ve derinleşmesine imkân sağlamak                                                             | Dikey ve yatay uzmanlık alanlarının oluşturulmasına ve derinleşmesine imkân sağlamak                                                                        |
| Çalışanların yetkinlik gelişimine imkân sağlayacak organizasyonel öğrenme ve geliştirmeye elverişli bir altyapı oluşturmak                    | Yetenek yönetimi ile organizasyonel öğrenme ve geliştirmeye elverişli bir altyapı oluşturmak                                                                |
| Dikey büyümeye imkân sağlamak                                                                                                                 | Değişen ihtiyaçlara hızlı cevap veren, dinamik ve esnek organizasyon yapısı tesis etmek                                                                     |

Tablo 2 - Faz tasarım prensipleri

Toplum Merkezlerinin süreçler ile yönetilebilen yatay uzmanlıkların gelişimine elverişli esnek bir yönetim yapısına kavuşmasının sağlanması amaçlanmıştır. Uygulanan değişim yönetimi çabaları ile Toplum Merkezi organizasyonlarının proje bazlı birer merkezden öte süreklilik arz eden süreçler ile yönetilen yapılar olduğu anlayışının geliştirilmesine yönelik müdahaleler uygulanmaktadır. Bu çabaların bir devamı olarak standart süreç dokümantasyonları oluşturulmuş ve sürekli gelişen bir süreç yönetim yapısı tesis edilmesine yönelik ilk çalışmalar ortaya konulmuştur. Önümüzdeki dönemde Proje Yönetim Ofisinin (PMO) izleme değerlendirme, bütçe, risk, değişim yönetimi gibi projenin bütün unsurları konusunda destekleyici bir yapıya dönüştürülerek yerelde proje yönetim uzmanlıklarının geliştirilmesinin sağlanması planlanmaktadır. Böylelikle proje ve süreç bazlı karma yapı oluşturularak proje yönetiminin de standart süreçlerle gerçekleştirilmesi ve proje performanslarının daha etkin yönetilebilmesi sağlanacaktır.

Değişim yönetimi kapsamında önümüzdeki dönemde, Toplum Merkezlerinde yerel ihtiyaçlar doğrultusunda gelişen ve değişen standart uygulamalar hayata geçirilerek bunların devamlılığı sağlanacaktır. Böylelikle finansal ve operasyonel sürdürülebilirlik ile birlikte değişen ihtiyaçlar doğrultusunda Toplum Merkezlerinde belirli bir standartta faaliyetlerin devamlılığı ve geliştirilmesi sağlanmış olacaktır.

### **Kamu ve Mevcut Proje Kaynaklarının Sürdürülebilirlik için Tesis Edilmesi**

Toplum Merkezleri sürdürülebilirlik çalışmalarının bir başka bileşeni olarak kamu kaynaklarının etkin kullanılması önceliklendirilmiştir. Toplum Merkezleri hâlihazırda kiralama yöntemi ile özel mülklerde faaliyet göstermektedir. Bu yaklaşım projeler devam ettiği sürece proje bütçelerine yansıtılmış olup proje sürecinde bir risk taşımamakla birlikte, fonların son bulması durumunda yeni kaynak arayışında ciddi bir bütçe ihtiyacı oluşturacaktır. Bu açıdan hem mevcut proje finansal kaynakların yeterince etkili kullanılması hem de proje bitiminde finansal kaynak ihtiyacının düşürülmesine yönelik olarak Toplum Merkezlerine kamu binalarının tahsisine yönelik bir çalışma başlatılmıştır.



29.6.2001 tarihli ve 4706 sayılı Hazineye Ait Taşınmaz Malların Değerlendirilmesi ve Katma Değer Vergisi Kanunu'nda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun'da ek olarak (Md.15, 6639. Kanun) Çevre ve Şehircilik Bakanlığına bağlı Millî Emlak Genel Müdürlüğü Türk Kızılayın kuruluş amacına uygun olan faaliyetleri için kamu kurum ve kuruluşlarının Türkiye sınırları içerisinde bulunan taşınmazlarını kırk dokuz yıl için bedelsiz olarak tahsis edebileceği belirtilmektedir. Bu yasal hak çerçevesinde 2019 yılı itibarıyla Türk Kızılay Toplum Merkezlerinin fiziksel ihtiyaçları ve hedef kitlenin ulaşım kolaylığı göz önünde bulundurularak uygun kamu binalarının arayışı başlatılmıştır. Uygun binaların bulunması ve resmî tahsis ile birlikte mevcut projelerdeki kira maliyetlerinin bütçe değişikliği ile tadilat bütçeleri olarak kullanılması ve uzun süreli olarak bu binaların Türk Kızılay Toplum Merkezleri olarak faaliyet göstermesi planlanmaktadır.

Bir yandan da mevcut proje revizyon dönemlerinde projelerin sonrasında da kullanılabilecek olan mobil araçların alım ve modifikasyonlarına yönelik çalışmalar yürütülmektedir. Bu sayede hem mevcut projelerde erişimde zorluk yaşanan en zarar görebilir kesime ulaşılması sağlanacak hem de sonrasında bu araçlar sayesinde hizmet verilecek mobil alanlar oluşturulmuş olacaktır. Ağırlıklı olarak koruma, sağlık ve psikososyal destek faaliyetlerinde kullanılması planlanan bu araçlar ile Toplum Merkezleri, fiziksel tek bir merkez olmaktan çıkarak birçok farklı lokasyonda faaliyetlerini sürdürülebilir yapılar hâline de dönüşebilecektir.

### **Paydaş Kapasitelerinin Geliştirilmesi**

Türk Kızılay Toplum Merkezleri sürdürülebilirlik planının önemli başlıklarından biri de mevcut faaliyetlerinin ilgili paydaşlara devredilmesi ve bu faaliyetler ile faydalanicılar arasında bütüncül yönlendirme ve takip merkezi olarak konumlanacak yapıyı oluşturmaktır. Öncelikle iç paydaşlar (Türk Kızılay şubeleri ve diğer Türk Kızılay birimleri) olmak üzere sahada görev yapan yerel STK'lar, kamu kurum ve kuruluşlarının kapasiteleri geliştirilerek belirli faaliyetlerin paydaşlara devredilmesinin sağlanması planlanmaktadır. Bu çerçevede kapasite geliştirme çalışmaları iki temel ekseninde ilerletilmektedir. Bunlardan ilki projeler kapsamında edinilen deneyimlerin ve kurulan uygulama sistemlerinin ilgili paydaşlara aktarılmasıdır. Faaliyetler kapsamında bu çalışmalara, paydaşlara sağlanan eğitimler ile başlanmış olup ilgili eğitimlerin düzenlenmesine devam edilmektedir. Eğitimlerin yanı sıra yerel STK'lara yönelik kapsamlı kapasite geliştirme çalışmaları planlanmaktadır. Bu çalışmalara yerel paydaş haritalanması ile devredilmesi planlanan faaliyet-paydaş eşleştirilmesi yapılarak başlanacaktır. Bu eşleştirme doğrultusunda belirlenen paydaşlar için kapsamlı bir kapasite geliştirme planı ortaya konulacak ve plan doğrultusunda pilot iş birlikleri ile projeler gerçekleştirilecektir. Bu iş birlikleri; müdahale yöntem ve yaklaşımlarının ortaklaşa geliştirilmesini, uygulanmasını ve etkin bir izleme değerlendirme mekanizmasının kurulmasını içermektedir. Sivil toplumu güçlendirme programı (bk. 4.4.4. Sosyal Uyum Programı) kapsamında pilot çalışmalarına birkaç yerel paydaş ile başlanmış olup kapasite geliştirme yaklaşımının önümüzdeki dönemde daha sistematik hâle getirilerek ilgili kuruluşların ilgili mevcut faaliyetlerine entegre edilmesi sağlanacaktır. Kapasite geliştirmenin bir diğer ekseninde ise projeler kapsamında oluşturulan altyapının ilgili paydaşlara devredilmesi veya projeler kapsamında paydaşlar için altyapı oluşturulması yer almaktadır. Bu çalışmalar; iş birliği yapılan ve ileride faaliyetlerin yürütülmesinden sorumlu olacak olan yerel STK'lar ile kamu kurum ve kuruluşları için yürütülecektir. Böylece tanımlı faaliyetler için operasyonel sürdürülebilirliğin devam ettirilmesi öngörülmektedir.

### **Toplum Temelli Destek Mekanizmalarının Geliştirilmesi**

IFRC, 2020'ye kadar olan stratejisi içerisinde hem toplumsal dayanıklılığı güçlendirme yönünde önemli noktalara değinmiş hem de "dayanıklı toplum" anlayışını hareket içerisinde standardize edebilmek için politika belirlemiş ve dayanıklılık çerçevesi hazırlamıştır (IFRC, 2014). Bu politika çerçevesinde topluluğun sahip olduğu bilgi, deneyim veya edindiği yeni nitelikler ile kendi problemlerini belirleyebilmesi, önceliklendirebilmesi ve buna yönelik aksiyon alabilecek şekilde güçlendirilebilmesi için Ulusal Derneklerle ortak bir yaklaşım ortaya konulmuştur. Bu yaklaşımın sağlanabilmesi için topluluk kapasitesinin artırılması, dış paydaşlar ve aktörler ile iletişim ağının oluşturulması ve bu sayede ihtiyaç hâlinde malzeme ve yardım ihtiyaçlarının giderilebilmesi, ekonomik imkânların oluşturulabilmesi gibi hususlara değinilmektedir.



Türk Kızılay Toplum Merkezlerinin ana amaçlarından biri olan dayanıklı toplum oluşturma noktasında çalışmalar planlanırken, ihtiyaç sahibi topluluğa imkân tanındığında kendi problemleri için çözüm üretebilecek nitelikte olduğu yaklaşımı benimsenmiştir. Bu yaklaşım ile hizmet edilen hedef kitlenin sadece yardım alan pasif bireyler değil kendileri ve toplulukları için harekete geçebilen etkin bireyler olduğu prensibi ile planlamalar yapılmaktadır. Bu dönüşümün sahada da uygulanabilmesi için Toplum Merkezlerinin hizmet veren yapılardan, toplulukların kendi problemlerine çözüm sağlayabilmelerine imkân sağlayan kolaylaştırıcı ve güçlendirici merkezlere dönüşümü önceliklendirilmiştir. Bu doğrultuda Türk Kızılay Toplum Merkezleri toplumsal kaynaklarla güçlü programlar tesis etmek için topluluk katılımı ve toplum temelli gönüllülük programlarına ağırlık vermeye başlamıştır. Bu kapsamda Sağlık ve Psikososyal Destek Programının bünyesinde Toplum Temelli Gönüllülük Programının alt programları olan Toplum Temelli İlk Yardım Gönüllüleri ve Aile Eğitim Programı uygulamasına başlanmıştır (bk. Bölüm 4.4.2. Sağlık ve Psikososyal Destek Programı). 2019 yılı itibarıyla Koruma Programı bünyesinde Toplum Temelli Gönüllülük Programı pilot çalışmalarına başlanmıştır ve 2020 faaliyet planlarında bu programın tüm iller ve tüm programlar bazında yaygınlaştırılması hedeflenmektedir. Gönüllülük uygulamalarının takibi ise Sosyal Uyum Programı tarafından yürütülmektedir. Buradaki amaç; topluluk içerisinde destek mekanizmalarını güçlendirerek gönüllüler ve rol modeller ile sosyal problemlerin çözümünde etkin bir yöntem oluşturmaktır.

Toplum temelli gönüllük programları ile birlikte topluluk katılımını etkinleştirmek için Toplum Merkezlerinde danışma kurulları kurularak hedef kitlenin karar alma mekanizmalarına katılmaları sağlanmaktadır. Ayrıca insan kaynakları stratejileri doğrultusunda hedef kitleden istihdamların artırılması da planlanmaktadır. Böylelikle toplum temelli yaklaşımla operasyonel ve yönetsel görevlerin bir kısmının hedef kitlenin kendi kendine yapabilir hâle gelmesi sağlanırken Toplum Merkezlerinin bu konuda güçlendirici ve kolaylaştırıcı bir rol oynayarak operasyonel sürdürülebilirliğin sağlanması planlanmaktadır.

## İYİ UYGULAMA ÖRNEĞİ

**mothers2mothers (m2m)**<sup>4</sup>, 2011'de Cape Town'da (Güney Afrika) HIV'in anne-çocuk aktarımının önlenmesine odaklanılarak başlanmış bir sivil toplum yapılanmasıdır. m2m mentorları hamilelik, doğum, çocukluk ve ergenlik gibi geniş bir yelpazede aile odaklı bir destek sağlamaktadır. Ayrıca programın Mentor Anne Modelinin ve faydalanıcılarının yaygınlaştırılması için hükümetler ve diğer yerel STK'lar ile iş birliği gerçekleştirilmektedir.

m2m kadınlara güçlendirme fırsatları sunarken aynı zamanda Afrika sağlık sistemini de desteklemektedir. Bu doğrultuda HIV pozitif kadınlar istihdam edilerek veya gönüllü olarak programa dâhil edilerek eğitim verilmekte bu sayede Topluluk Sağlık Çalışanı yapılmaktadır. Daha öncesinde aynı deneyimi yaşamış HIV pozitif "Mentor Anneler", kadınların ve ailelerinin sağlık bildirimleri ve ihtiyaç duydukları ilaçları aldıklarından, doğru klinik servisleri ile bağlantılı olduklarından ve tedavi süreçlerinde desteklendiklerinden emin olmak için yerel topluluklarda ve yetersiz kadrosu olan sağlık tesislerinde çalışmaktadır.

İstihdam ve gönüllülük çalışmaları, Mentor Annelerin kendileri ve aileleri için ekonomik güvenlik elde etmelerini sağlamakta, profesyonelleşmenin getirdiği yetkinlik ile Mentor Anneler rol model hâline gelmekte ve böylece HIV bağlantılı etiketleme ve ayrımcılığın azalmasına yardımcı olmaktadır.



## Finansal Kendi Kendine Yetebilir Merkez Modelinin Oluşturulması

Dünyada gelişmekte olan sosyal yenilikçilik ve sosyal girişimcilik kavramları üzerinde çeşitli çalışmalar başlatılmış olup Türkiye’de de Ticaret Bakanlığı tarafından bu alanda yasal düzenlemeler üzerinde çalışmalar başlatılmıştır. Bu doğrultuda düzenlemelerin tamamlanması ve konu hakkındaki yetkinliklerin geliştirilmesi ile uzun vadede Toplum Merkezleri bünyesinde hem kendi operasyonel giderlerini desteklerken hem de hedef kitlenin istihdamına imkân verebilecek sosyal işletmelerin kurulmasına yönelik adımlar atılmıştır. Bu doğrultuda 2020 yılının ikinci yarısında söz konusu çalışmaların yapılmasını sağlamak üzere hâlihazırda ilgili araştırma ve ön hazırlık faaliyetleri başlatılmıştır. Bu noktada Türk Kızılay Genel Merkez yönlendirmesinde birçok farklı model üzerinden değerlendirmeler gerçekleştirmekte ve Toplum Merkezlerine en uygun modelin geliştirilme çalışmaları yürütülmektedir.

### İYİ UYGULAMA ÖRNEĞİ

#### UPAVIM – Unidas Para Vivir Mejor<sup>5</sup>

1989’da bir grup Guatemalalı ve Amerikalı kadın, La Esperanza’daki bebeklerde beslenme yetersizliği konusunu ele almak amacıyla Minnesota, Bemidji bölgesindeki Sister Parish grubu ile ortaklaşa bir bebek-besleme programı başlatmıştır. Kısa bir süre sonra aynı hedef kitle için el işi zanaat öğretmek amacı ile eğitim programı başlatılmıştır. Zanaat programı ile Guatemalalı kadınların sürdürülebilir ve bağımsız bir şekilde gelir elde etmeleri ve başka UPAVIM programlarının da geliştirilmesi için ekonomik temel oluşturması amaçlanmıştır. Zanaat programı şu an UPAVIM Zanaatçıları olarak el yapımı malzemelerini ulusal ve uluslararası marketlerde satan bir iş yeri hâline gelmiştir.

Ayrıca kurmuş oldukları Öğrenme Merkezi (anaokulundan 6. sınıfa kadar olan öğrenciler için tam gün okul) ve İngilizce programları ile sadece kadınlara değil La Esperanza’daki binlerce kişiye ve diğer topluluklara hizmet sunmaktadır. Bazı programlar ücretsiz ya da düşük ücretli olarak sunulmakta olup bu programlar el yapımı ürünlerin satışı ve uluslararası bağış ve hibeler gibi diğer gelir getirici faaliyetler ile desteklenmektedir.

UPAVIM Zanaatçıları UPAVIM’in kalbidir. UPAVIM Zanaatçıları pek çok adil ticaret ürünü dünyanın çeşitli yerlerine ihraç etmekte, Çocuk Merkezini ve Alternatif Öğrenme Merkezini ekonomik olarak desteklemektedir. Ayrıca UPAVIM kendi fırını, soya fabrikasını ve sağlık kliniğini de işletmektedir.



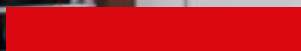
5 www.upavim.org



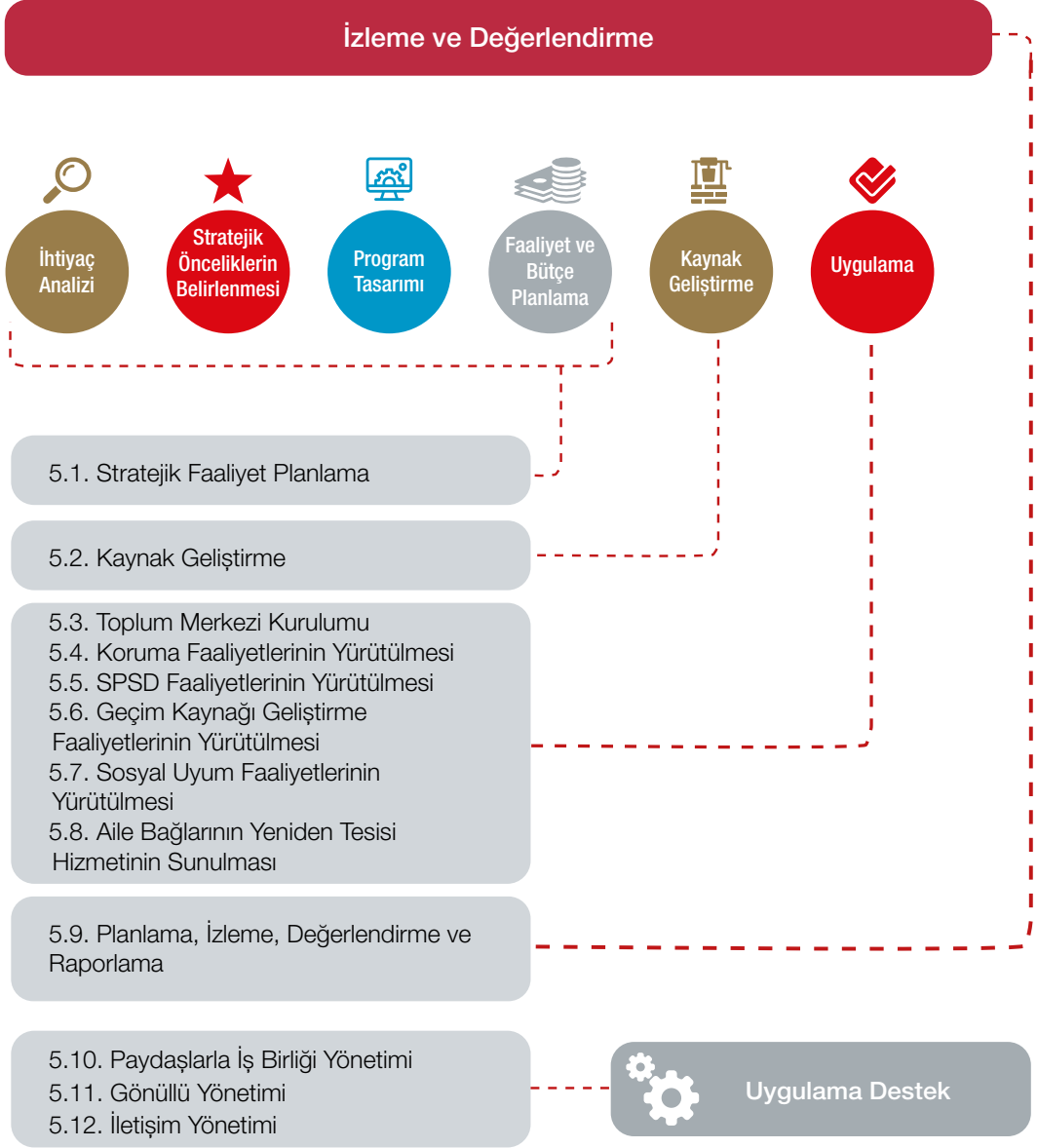




## BÖLÜM 5: TOPLUM MERKEZİ UYGULAMA SÜREÇLERİ



Türk Kızılay TTGP Merkez Ofisi ve Toplum Merkezleri faaliyetlerinin uygulama adımları ve standartları bu bölümde sunulmaktadır. Hedef kitlenin ihtiyaçlarındaki değişiklikler ve farklı Toplum Merkezlerindeki diğer dış etkenler nedeniyle uygulamalarda kaçınılmaz farklılıklar olsa da faaliyetlerin özünü yansıtan kritik adımlar ve unsurlar bu bölümde belirtilmektedir ve bu nedenle yol gösterici ilkeler olarak kabul edilir.

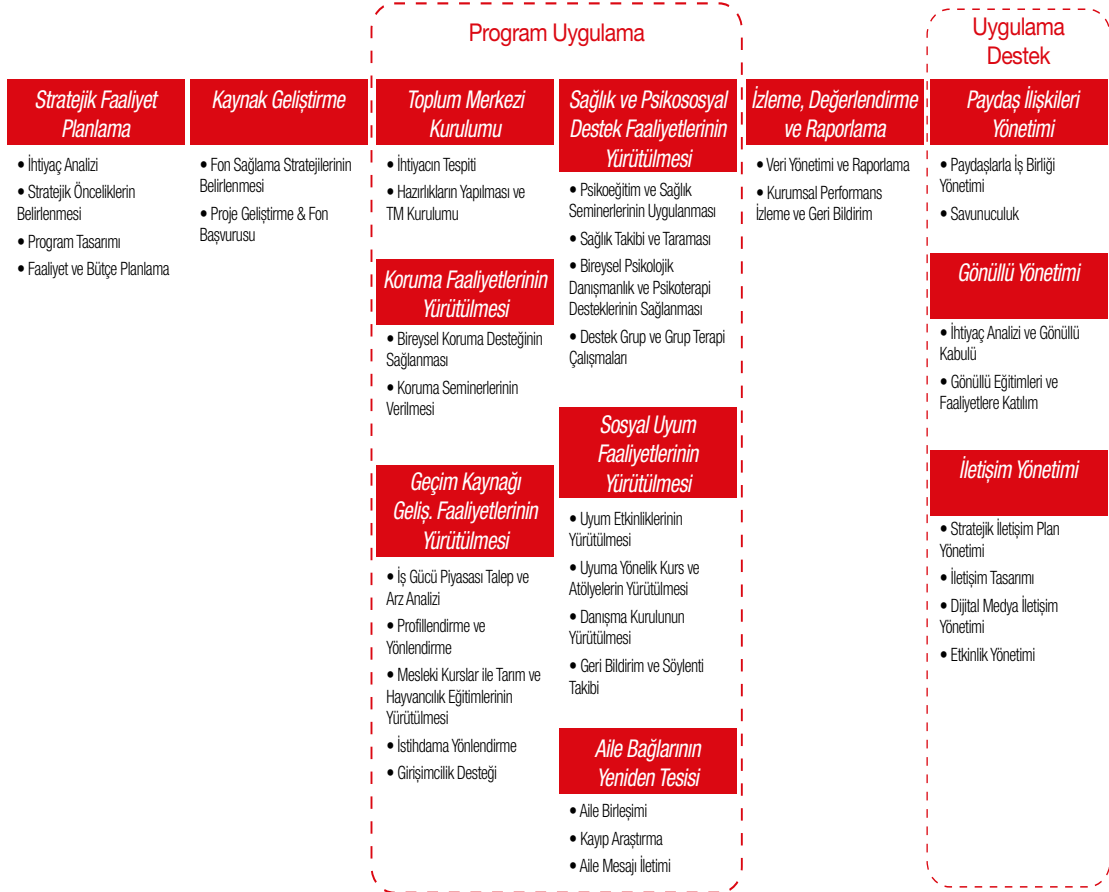


Şekil 17 - Türk Kızılay Toplum Temelli Göç Programları Program Yönetim Döngüsü



Türk Kızılay TTGP Merkez Ofis ve Toplum Merkezlerinde faaliyetler, proje yönetim yaklaşımıyla yürütülmekte ve program yönetim yaklaşımı çerçevesinde koordine edilmektedir. Bu doğrultuda, bu bölümde Toplum Merkezlerinde verilen hizmetleri ve yürütülen çalışmaları tarif ederken uçtan uca bir program tasarımı ve yönetimi yaklaşımı çerçevesinde içerik sunulmaktadır.

Toplum Merkezlerinde ve Merkez Ofis bünyesinde yürütülen faaliyetler ihtiyaç analizinden başlamakta, stratejik önceliklerin belirlenmesi ve buna bağlı program tasarımlarının oluşturulması ile devam etmektedir. Program tasarımları en özet hâliyle Toplum Merkezlerinde ve Merkez Ofis bünyesinde yürütülen faaliyetlerin ihtiyaç analizinden başlamakta, stratejik önceliklerin belirlenmesi ve buna bağlı program tasarımlarının oluşturulması ile devam etmektedir. Program tasarımları doğrultusunda ihtiyaç duyulan kaynak planlaması yapılmakta, oluşturulan stratejik faaliyet planları doğrultusunda yeni kaynak ihtiyacı olan faaliyetler ve onaylı proje fikirleri için kaynak geliştirme süreci yürütülmektedir. Bütün bu adımlar daha sonra Toplum Merkezlerinde yürütülen programların uygulanma sürecine girdi oluşturmaktadır. Uygulama süreci boyunca ise izleme ve değerlendirme devam ederken bir yandan da destekleyici faaliyetler aktif olarak yürütülmektedir. Program ve projelerin uygulanmasına yönelik olarak gerçekleştirilen destek hizmetler (Satın Alma, Finans, İnsan Kaynakları, Mali İşler, İdari İşler) süreçleri Türk Kızılay iç prosedürleri doğrultusunda işletilmekte olup bu kitap kapsamında bu süreçlere yer verilmemiştir. Programların uygulanmasına yönelik süreç hiyerarşisi ile genel çerçevedeki adımları aşağıda verilmiştir:



Şekil 18 - Toplum Merkezleri ana süreç hiyerarşisi

*Türk Kızılay Program Yönetim Döngüsü, Uluslararası İnsani Yardım Program Döngüsü (HPC) yaklaşımına uygun olarak tasarlanmıştır.*

Türk Kızılay Program Yönetim Döngüsü, Uluslararası İnsani Yardım Program Döngüsü (HPC) yaklaşımını esas almaktadır. Uluslararası İnsani Yardım Program Döngüsü (HPC), insani müdahalenin hazırlanmasına, yönetilmesine ve iletilmesine yardımcı olmak için üstlenilen bir dizi eylem olup her bir adımı mantıksal olarak bir önceki adım üzerine kurulan ve bir sonraki adıma götüren, koordine edilen beş ögeden oluşmaktadır. İnsani yardım program döngüsünün başarılı bir şekilde uygulanması, acil durumlara hazırlıklı olma, ulusal/ yerel makamlar ve insani aktörler ile etkin koordinasyon ve bilgi yönetimine bağlıdır (IASC, 2015).



Şekil 19 - Uluslararası insani yardım program döngüsü

## 5.1. STRATEJİK FAALİYET PLANLAMA



### KAPSAM

Stratejik faaliyet planlama süreci Türk Kızılay Program Yönetim Döngüsü içerisinde ihtiyaçlar ve kurumsal stratejik öncelikler doğrultusunda program tasarımı, üst düzey bütçe ve faaliyetlerin planlamasını kapsamaktadır. Planlama faaliyetleri altında, yürütülecek olan toplum temelli programlar ve Toplum Merkezleri faaliyetlerine baz oluşturulacak ihtiyaç analizi çalışmaları yürütülmekte ve yeni faaliyet dönemi için stratejik öncelikler belirlenmektedir. Belirlenen stratejik öncelikler doğrultusunda program tasarımları gerçekleştirilmekte, faaliyet planları oluşturulmakta ve faaliyet planları doğrultusunda ihtiyaç duyulan üst düzey kaynak planlaması yapılmaktadır.

Stratejik planlama dönemi dışında ortaya çıkan büyük göç akınları, doğal felaketler veya toplumsal olaylar gibi durumlarda planlar ortaya çıkan ihtiyaçlar doğrultusunda aynı akış çerçevesinde revize edilmektedir.

Stratejik Faaliyet Planlama kapsamında yürütülen ana süreçler aşağıdaki gibidir:

1. İhtiyaç Analizi
2. Stratejik Önceliklerin Belirlenmesi
3. Program Tasarımı
4. Faaliyet ve Bütçe Planlama



### SORUMLULAR

Stratejik faaliyet planlama çalışmalarının yürütülmesinden Toplum Merkezi yapısının bağlı olduğu üst yönetim sorumludur. Türk Kızılay bünyesinde bu sorumluluk Toplum Temelli Göç Programları Koordinatörü, Koordinatör Yardımcıları ve Program Yöneticilerinden oluşan yönetim ekibine aittir.



### SÜREÇ AKIŞLARI

#### 5.1.1. İhtiyaç Analizi

İhtiyaç analizi kapsamında yürütülen faaliyetler temel olarak aşağıdaki süreç akışı çerçevesinde gerçekleşmektedir:



Stratejik faaliyet planlamaya yönelik olarak yapılan ihtiyaç analizi çalışması, Program Yönetimi, Operasyon Yönetimi ve Planlama, İzleme, Değerlendirme ve Raporlama Takımının ortak çalışması ile bütün paydaşları kapsayan çok yönlü bir çalışma olarak yürütülür ve konsolide bir İhtiyaç Analizi Raporu oluşturulur. İhtiyaç analizinin tek seferlik bir çalışma olmadığı, uygulama dönemi içerisinde çeşitli konularda operasyonel karar alma için de bir araç olarak kullanılması gerektiği unutulmamalıdır. Operasyonel süreçler doğrultusunda sürekli saha ihtiyaçları ve gereksinimleri değerlendirilmelidir.

## İhtiyaç Analizi Kriterleri

İhtiyaç Analizi yapılırken aşağıdaki kriterler mutlaka göz önünde bulundurulmalıdır:

**Verilerin Uygunluğu:** Toplanan veriler genel bağlam içerisinde ve kullanım amacına uygun olarak minimum yaş, cinsiyet ve engellilik kırımında olmalıdır.

**Katılımcılık ve Paylaşım:** Veriler konunun bütün taraflarını kapsayan kitleden adil bir şekilde toplanmalı ve bütün paydaşların katılımı ile analiz edilmelidir.

**Zamanca Uygunluk:** İhtiyaç analizinde kullanılan veriler ve bilgiler güncel durumu yansıtmalıdır.

**Çeşitlilik ve Tarafsızlık:** Verilerin toplanması ve analizinde tarafsızlık ilkesine bağlı davranılmalıdır.

**İkincil Veri Kullanımı:** Konu ile ilgili yayınlanmış araştırma ve analizlerden en fazla düzeyde faydalanılmalıdır.

## İhtiyaç Analizinin Planlanması

Planlama, İzleme, Değerlendirme ve Raporlama Takımı, ihtiyaç analizi planlamasının ve ihtiyaç analizi sürecinin ana sorumlusudur. Takım, her sene stratejik faaliyet planlama döneminde ihtiyaç analizi kapsamında planlama yapmak için ilgili bütün iç paydaşlar ile toplantı düzenler. Söz konusu toplantılarda, aşağıdaki konular görüşülerek ihtiyaç analizi çalışması takvimi oluşturulur:

- İhtiyaç analizi raporundan yönetim beklentileri ve elde edilecek çıktılar,
- Türk Kızılay Stratejik Planı doğrultusunda Toplum Merkezleri ile ilgili stratejik hedefler,
- Faaliyet alanları bağlamında çevresel koşullar ve mevcut durum,
- İhtiyaç duyulan veri ve analizlerin adreslemesi,
- Birincil veri kaynaklar,
- İkincil verilerin sağlanacağı kaynaklar,
- Veri eksiği ve veri ihtiyacı olan alanlar,
- Saha araştırma ihtiyaçlarının belirlenerek saha araştırmaları için genel çerçevenin tespiti,
- Görev dağılımı ve zaman planlaması konuları görüşülerek ihtiyaç analizi çalışma takvimi oluşturulur.

*Türk Kızılay Toplum Merkezleri için stratejik faaliyet planlaması yıllık bu akışa uygun olarak gözden geçirilmektedir. İhtiyaç analiz çalışmaları her yıl ekim ayı itibarıyla başlatılmaktadır.*

## Verilerin Toplanması ve Ön Değerlendirme

Yapılan ihtiyaç analizi planlaması kapsamında veriler toplanır ve ihtiyaç analizi sonucunda beklenen çıktılar doğrultusunda ön değerlendirme yapılır. Bu aşamada veriler 3 ana kaynaktan toplanır:

- **Saha Araştırmaları:** Mevcutta güncel verinin olmadığı veya değişen koşullar nedeniyle yeni alanlar için veri ihtiyacının olması durumunda bu ihtiyacı karşılamak üzere saha araştırmaları yapılarak sahadan verilerin toplanması sağlanır. Saha araştırmaları için ihtiyaç analizi planlamasında belirlenen kapsam doğrultusunda verilerin toplanacağı hedef saha ve örneklem kitlesi profili tanımlanır. Beklenen çıktılar doğrultusunda araştırma yöntemleri (bire bir görüşme, odak grup görüşmesi, online anket, kurum görüşmeleri vb.) belirlenir ve araştırma araçları (anket formları, odak grup görüşme soru formları vb.) oluşturulur. Saha araştırma ekibi belirlenir ve zaman planı oluşturularak saha araştırmaları yapılır.

- **Mevcut Analiz ve Rapor Verileri:** Yıl içerisinde operasyonel süreçler kapsamında yapılan ihtiyaç analizleri, güncel faydalanıcı memnuniyet araştırmaları, yerinde gözlem sonuç raporları, geri bildirim raporları gibi raporlar Planlama, İzleme, Değerlendirme ve Raporlama Takımı tarafından ilgili iç paydaşlar ile paylaşılır. Bu raporlar ilgili paydaşlar tarafından gözden geçirilerek ihtiyaç analizi kapsamında gerekli olan tüm veriler toplanır.

Ayrıca veri tabanında kayıtlı bütün veriler içerisinde ihtiyaç analizi bazında tespit edilen alanlar doğrultusunda (dönem içerisinde en yoğun karşılaşılan koruma riskleri dağılımı, karşılaşılan psikososyal ihtiyaçlar, faydalanıcı profili vb.) veriler derlenir.

- **İkincil Veri Kaynakları:** Faaliyet alanı kapsamında kamu ve donör strateji ve politika belgeleri derlenir. Ayrıca sektördeki diğer paydaşlar tarafından yapılmış araştırma raporları adreslenir ve ihtiyaç analiz planında belirlenen veri alanları doğrultusunda ilgili güncel veriler toplanır.

Toplanan veriler içerisinde analizlerde kullanılacak olan verilerin ön değerlendirmesi yapılarak değerlendirme ve analiz aşaması için tüm veriler ortak bir alanda depolanır.

### **Değerlendirme ve Analizlerin Yapılması**

Toplanan veriler doğrultusunda aşağıdaki analizler yapılır.

- **Kamu Strateji ve Politikalarının Analizi:** Türk Kızılayın kamu politika ve stratejilerini destekleyici rolü ile faaliyet alanlarında ilgili kamu kurum ve kuruluşları tarafından hazırlanan strateji ve politika dokümanları analiz edilir. Gelecek dönemde belirlenen hedef kitlenin ihtiyaçları doğrultusunda kamunun alacağı tedbirler ve oluşturduğu yaklaşımlar incelenerek yapılan analizlerin bu yaklaşımlar ile uyumlu olması için İhtiyaç Analiz Raporuna ekleme yapılır.
- **Trend Analizi:** : Veri analizi, paydaş görüşmeleri ve ikincil kaynaklardan edinilen saha araştırmaları ile hedef nüfusun değişen ihtiyaçları için projeksiyon yapılır. Hedef kitlenin yaş ve cinsiyet dağılımı, Türkçe bilme oranı, coğrafi dağılımı ve benzeri demografik verilerin analizi, devletin ve uluslararası kuruluşların politikaları ve dış etmenler ile birlikte değerlendirilerek talebin artacağı, azalacağı ve yeni doğacak hizmet alanları için tahmin yapılır. Doğacak yeni hizmet ihtiyaçlarının hangilerinin Toplum Merkezleri tarafından karşılanacağına dair öneriler oluşturulur ve İhtiyaç Analizi Raporu'na eklenir.
- **Mevcut Hizmetlerin İyileştirilmesine Yönelik İhtiyaçların Analizi:** Yıl boyunca oluşturulan izleme raporları (bk. 5.9. İzleme, Değerlendirme ve Raporlama) ve Finans Takımı tarafından hazırlanan aylık bütçe gerçekleşme raporları konsolide şekilde analiz edilerek programlar, alt programlar ve projelerin finansal, operasyonel ve stratejik hedeflere ulaşma durumları tespit edilir. Analizin sonucunda, program/alt program bazında, başarı faktörleri, bunların yakalanması için ihtiyaç duyulan kaynaklar ve aksiyonlar ile ihtiyaçların önceliklendirilmesi, riskler, hedef gerçekleştirmelerini ve açıklayıcı bilgileri içeren İhtiyaç Analizi Raporu'na girdi oluşturan Program Değerlendirmesi hazırlanır. Raporda yer verilen açıklamalarda, hedeflerin gerçekleştiği alanlar için başarı faktörleri; hedefin altında kalan alanlar için düşük performansın nedenleri ve bunların iyileştirilmesi için alınabilecek aksiyonlara yer verilir.
- **Erişim Oranının Artırılması için İhtiyaç Analizi:** TÜİK, Göç İdaresi gibi resmi kaynaklardan alınan veriler programlar bazında analiz edilir. Bu analiz kapsamında, yerel ve göçmen nüfusun geneline ait veriler ile Toplum Merkezi faaliyetlerinden elde edilen veriler karşılaştırılarak Toplum Merkezlerinin kapsayıcılığı belirlenmektedir. Erişilemeyen nüfus belirlenerek analiz edilir ve neden sonuç çalışması yürütülür. Bu çalışmaya girdi sağlamak için odak grup görüşmeleri, paydaşlar ile görüşmeler, diğer saha araştırmalarının incelenmesi, anket yapılması gibi uygun görülen yöntemlere başvurulur.

Edinilen bilgiler üzerinden, yerel halk ve göçmen nüfusa erişimin artırılması için öneriler geliştirir. Bu öneriler, mevcut programlar ve alt programlarda yapılacak iyileştirmeleri ve yeni hizmetleri kapsar. Erişim oranının artırılması için geliştirilen öneriler ve destekleyici veri analizleri de İhtiyaç Analiz Raporu'na eklenir.

- **Bölgesel İhtiyaç Analizi:** İhtiyaç analizi çalışmaları başladığında, Toplum Merkezi yöneticileri yerel paydaşlarla görüşmeler düzenler ve bilgi toplar; ayrıca Toplum Merkezi personeliyle görüşmeler yaparak operasyonların iyileştirme alanları ve yeni doğacak hizmet ihtiyaçlarıyla ilgili görüşleri alınır. Toplum Merkezi faydalanıcılarının verileri incelenir ve en çok/en az talep gören hizmetlerin etkileri üzerinden analiz yapılır.

Bunlara ek olarak yıl boyunca Toplum Merkezi faydalanıcılarından alınan ve danışma kurulu çalışmalarından çıkarılan geri bildirimler analiz edilir.

Değerlendirme ve analizler yapılırken ilgili dış paydaşların katılımının sağlanması ve faaliyet alanındaki diğer paydaşların tespit edilen ihtiyaçlar doğrultusunda sağladıkları hizmet ve müdahalelerle ilgili bilgilerin derlenmesi önem arz etmektedir. Dış paydaş katılımı için yıl içerisinde yapılan dış paydaş çalıştaylarından girdiler değerlendirmeye alındığı gibi, ihtiyaç analizi planlaması doğrultusunda da dış paydaşlarla toplantılar düzenlenir. Katılım gösterilen toplantı sonuçları doğrultusunda analizlere girdiler sağlanır ve ikincil veri kaynaklarından elde edilen değerlendirmeler analizler sırasında kullanılır.

### **İhtiyaç Analiz Raporu'nun Oluşturulması**

Yapılan analizler, iyileştirme ihtiyaçları ve hizmet gelişim alanlarının tespitine yardımcı olur. Yapılan tespitler ve destekleyici analizler Toplum Merkezi özelinde (il bazında ve bölgesel) farklılıkları da içeren biçimde hazırlanan İhtiyaç Analiz Raporu'na eklenir. Toplum Merkezlerinden alınan ihtiyaç analizi raporları değerlendirilerek bütün program ve faaliyetleri içeren konsolide rapor oluşturulur.





### 5.1.2. Stratejik Önceliklerin Belirlenmesi

Stratejik önceliklerin belirlenmesi kapsamında yürütülen faaliyetler temel olarak aşağıdaki süreç akışı çerçevesinde gerçekleşmektedir:



#### **Hedef Hizmet Alanlarının Belirlenmesi**

Stratejik hedeflerin belirlenmesi aşamasında, TTGP yöneticileri tarafından ulusal düzeydeki kamu kurumlarıyla, devletin göç politikası ve sivil toplum kuruluşları politikaları ile ilgili görüşmeler yürütülür. Bu kapsamda kamu kurumlarının ihtiyaçları hangi alanlarda ne düzeyde karşılayacağı ve Kızılayın üstlenmesi gereken rol belirlenir. Benzer şekilde, Türk Kızılay Genel Müdürlüğü ile görüşmeler yürütülerek Toplum Merkezlerinin beklentilerinin anlaşılması sağlanır. Ek olarak Türk Kızılayın uygulamada olan stratejik planındaki öncelikler ve hedefler doğrultusunda değerlendirmeler yapılarak TTGP stratejisinin bu öncelik ve hedeflere uyumu sağlanır.

Kamu kurumları ve Türk Kızılay Genel Müdürlüğünden alınan yönlendirmeler ve yürütülen ihtiyaç analizleri doğrultusunda, yeni dönemde TTGP'nin hizmet alanlarının neler olacağı ve genişleme hedefleri belirlenir. Bu aşamada, devam edecek ve sonlanacak hizmet alanları, yeni başlayacak faaliyetler, yeni Toplum Merkezi açma ve benzeri hedefler belirlenmiştir.

#### **Paydaşlar ile Ön Mutabakat Çalışmaları**

Hedeflenen hizmet alanlarında yürütülecek çalışmaların ayrıntılarının belirlenmesi için paydaşlar ile görüşmeler düzenlenir. Bu görüşmeler neticesinde, paydaşlarla yürütülecek faaliyet alanındaki görev paylaşımı ve Toplum Merkezleri sorumluluğunda olan alanlar belirlenerek iş birliğinin çerçevesi çizilir. Bu sayede, ilgili paydaş ile ön mutabakat yapılmış olur.

#### **Stratejik Öncelik Dokümantasyonu**

Belirlenen stratejik hedefler ve yapılan kamu mutabakatları çerçevesinde, fonksiyonlar ve verilecek hizmetler bazında yeni dönem öncelikleri ayrıntılandırılır. Sonlandırılacak hizmetler bulunuyorsa bunlar için çıkış ya da devir planı yapılarak zaman çizelgesi belirlenir. Operasyonel olarak iyileştirme gerektiren alanlar ve sürdürülebilirlik ile ilgili aksiyonlar tanımlanır. Oluşturulan Yıllık Stratejik Öncelik Dokümanı, hizmetler ve genişleme planları ile bunlara karşılık gelen yıllık stratejik hedefleri içerir.

### 5.1.3. Program Tasarımı

Program Tasarımı kapsamında yürütülen faaliyetler temel olarak aşağıdaki süreç akışı çerçevesinde gerçekleşmektedir:



#### **Program İçeriği ve Hedeflerinin Belirlenmesi**

Stratejik öncelikler ve ihtiyaç analiz çıktıları doğrultusunda, mevcut programlar altındaki hizmetlerde yapılacak değişiklikler ile program ve alt programlar tasarlanır. Program tasarımı sırasında ilgili alanlarda literatür taraması yapılarak benzer program örnekleri incelenir, Toplum Merkezi yöneticilerinden ve ilgili program sorumlularından tasarıma dair geri bildirimler ve öneriler toplanır. Bu aşamada, yıl boyunca Toplum Merkezleri ile yürütülen program koordinasyon toplantılarından alınan bildirimler ve program performansı izlenerek yapılan çıkarımlar program tasarımına katkı oluşturur.

Bu kapsamda, program bileşenleri, bunların içerikleri ve hedefleri belirlenir ya da mevcutta devam eden programlar için güncelleme yapılır.

#### **Paydaş Haritalandırılması**

Tasarlanan içerikleri gerçekleştirmek için gerekli potansiyel iç ve dış paydaş iş birlikleri belirlenir ve dokümanite edilir. Paydaş gereksinimlerinin dokümantasyonu, haritalama şeklinde yapılır. Paydaş haritası, iç ve dış paydaş ile iş birliği gereksinimini program - alt program - paydaş (kamu kurumu, diğer Kızılay birimleri, STK'lar, üniversiteler, partner kuruluşlar vb.) birlikte yürütülecek faaliyet detayında gösterir. Protokol gereksinimleri, hangi paydaş ile nasıl iletişime geçileceği, iletişimden kimin sorumlu olduğu bilgileri de paydaş haritasına eklenir.

#### **Değerlendirme ve Program Dokümanının Oluşturulması**

Tasarım tamamlandığında, faaliyet planları doğrultusunda tasarlanan veya revize edilen program ve alt programlar bileşenlerine ait içerikler ortaya çıkmış olur. Yeni tasarlanan veya revize edilen programa ait amaçlar, hedefler, içerik, paydaş gereksinimleri ve üst seviye bütçe ihtiyacı bir araya getirilerek Program Tasarım Dokümanı hazırlanır (Paydaş Haritası, Program Tasarım Dokümanı'na eklenir).

Tüm program yöneticileri tarafından oluşturulan program tasarım dokümanları bütünsel olarak değerlendirilmek üzere bir araya getirilir. Programların birbirine bağlı ve/veya çakışan noktaları belirlenerek programlar arası bütünsellik ve koordinasyon (ortak yürütülecek hizmetler, yönlendirme ve geçiş noktaları, içeriklerin tekilliği ve tutarlılığı) sağlanır. Gerekli görülen revizyonlar yapılarak Program Tasarım Dokümanları nihai hâle getirilir. Program Tasarım Dokümanları'nın oluşturulması sorumluluğu TTGP kapsamında programlardan sorumlu Koordinatör Yardımcısı, Program Yöneticileri ve Proje Yönetim Ofisine aittir. Onay ise üst yönetimdedir.

### 5.1.4. Faaliyet ve Bütçe Planlama

Faaliyet ve bütçe planlama kapsamında yürütülen faaliyetler temel olarak aşağıdaki süreç akışı çerçevesinde gerçekleştirilmektedir:



#### **Faaliyet Planlama**

Stratejik plan ve program tasarımları doğrultusunda stratejik hedefleri gerçekleştirmeye yönelik yıllık faaliyet planı hazırlanır. Faaliyet planı, programların tasarımı ve geliştirilecek projelere yön gösterici nitelikte hedefleri ve alt hedefleri içerir. Toplum Merkezi açılışı, programlar ve projeler için yürütülecek faaliyetler, stratejik plan ve faaliyet planı doğrultusunda yürütülür.

Faaliyet planında yeni Toplum Merkezi açılışları için program ve alt programlar kapsamında yapılacak faaliyetlere ve bu faaliyetlerin uygulanması için gerekli destekleyici aktivitelere yer verilir.

#### **Bütçe Planlama Hazırlık**

Toplum Merkezleri ve Merkez Ofis bünyesinde yürütülecek faaliyetler için planlanan harcamalar baz alınarak yıllık bütçe planı Finans Takımı tarafından hazırlanır. Yıllık bütçe hazırlığının temelini dört farklı girdi oluşturur.

- Bu girdilerden ilki, geçmiş Toplum Merkezi harcamalarının analiz edilerek bir sonraki döneme ait harcama tahminlerinin oluşturulmasıdır.
- Yürütülmesi planlanan yeni proje, faaliyet veya programlara yönelik bütçe tahminleri ilgili program ve operasyon yönetimleri ile birlikte Finans Takımı tarafından yapılır.
- Bütçe planlamasının üçüncü girdisi ise Merkez Ofis bünyesindeki destek birimlerden bütçe hazırlığı yapılan döneme dair harcama tahminlerinin alınmasıdır.
- Stratejik planlama çerçevesinde belirlenen yeni Toplum Merkezi açılışı ve program kapsamında olmayan faaliyetler için gerekli bütçe tahminleri, bütçe planlaması sürecinde ilgili birimler ve yönetim ile birlikte oluşturulur.

#### **Bütçenin Oluşturulması ve Onaylanması**

Alınan tüm tahminler bir araya getirilir. Bu tahminlerin iç tutarlılığı ve uygunluğu kontrol edilerek varsa gerekli revizeler yapılır. Yeni dönem bütçesinin nihai hâli donör, Toplum Merkezi ve program alt kırımlarında hazırlanır. Hazırlanan bütçe, yönetim onayına sunulur. TTGP üst yönetimi, bütçe sahipleriyle bütçeyi değerlendirir. Bütçenin onaylanmasına takip, ilgili birimlere yeni bütçe bildirimi yapılır.

*Türk Kızılay Toplum Merkezleri yönetiminde bütün program, operasyon ve projeleri kapsayan konsolide bir bütçe yönetimi yapılmaktadır. Bu bütçeler program, operasyon (Toplum Merkezleri) ve proje bazında ilgili birimler tarafından bütünsel olarak takip edilmektedir. Toplum Merkezleri ayrı ayrı yönetildiği için onayın Toplum Merkezlerinin üst düzey yönetimi tarafından yapılması tavsiye edilir.*

## **Bütçe Revizyonu**

Finans Takımı tarafından yıl içerisinde yürürlükte olan bütçe üzerinde yapılacak değişiklikler için bütçe revizyon duyurusu yapılır. Tüm revizyon ihtiyaçları gerekçeleri ile birlikte alınarak dönem için gelen talepler konsolide edilir.

Taslak revize bütçenin oluşturulmasının ardından revize talebi ileten ekipler ve yönetimle bütçe revizyon toplantısı yapılır. Bu toplantıda tüm revizeler gerekçeleri ile birlikte tartışılarak bütçe oluşturulur. Bütçe daha sonra ilgili yönetici ve donör onayına sunularak nihai hâle getirilir.

Proje bütçe revizyonları koordinatörlük bütçeleri doğrultusunda proje hedef ve içerik revizyonları ile eş güdüm içerisinde gerçekleştirilir.

## **Bütçe Kontrol ve Raporlama**

Bütçenin efektif kullanımı için bütçe kontrolü süreklilik arz etmektedir. Bu kapsamda;

- Rutin faaliyetlerin içerik uygunluğu değerlendirildikten sonra, faaliyetler başlamadan önce faaliyetin bütçe uygunluğu Toplum Merkezi tarafından kontrol edilir.
- Rutin faaliyetler dışında Toplum Merkezleri tarafından geliştirilen yeni projelerin bütçe uygunluğu ilgili program ile birlikte değerlendirilir. Talep edilen harcama kaleminin fon içerik ve hedeflerine uygunluğu kontrol edilir. Uygun görülen harcamalar için Toplum Merkezi limitlerinin yeterli olup olmadığı kontrol edilir. Toplum Merkezi limitlerinin aşılabacağı kalemler için toplam bütçe ile program ve proje hedeflerinin uygunluğu kontrol edilir. Fon içeriğine ve Toplum Merkezi limitlerine uyan harcamalar için bütçe onayı verilir.

Toplum Merkezi bazında, program ve projelerin aylık düzenli bütçe performans raporları Finans Takımı tarafından yönetim ile paylaşılır.

Koordinatörlük bünyesinde yapılan tüm harcamaların masrafları kayıt altına alınarak Finans Takımına masraf bildirimi yapılır. Sistem üzerindeki harcama beyanları ile Finans Takımına yollanan belgeler kontrol edilerek donör usul ve esaslarına göre düzenlenir.

- Düzenlenen raporlar program ve Toplum Merkezi bazında hazırlanır. Bu raporlar ilgili yöneticilere iletilir.
- Gelen masraf bildirimleri donör usul ve esaslarında belirtilen kalem detayında konsolide edilerek raporlanır.

## 5.2. KAYNAK GELİŞTİRME



### KAPSAM

Kaynak geliştirme, Stratejik Faaliyet Planları doğrultusunda yeni kaynak ihtiyacı olan faaliyetler ve onaylı proje fikirleri için açık fonların takip edilmesi, projelerin geliştirilmesi, fon başvurularının yapılarak onaylı projeler için sözleşmelerin yapılmasını kapsamaktadır.

Türk Kızılay Toplum Merkezlerinde fon başvuruları iki şekilde gerçekleştirilmektedir:

- Faaliyet alanlarına yönelik olarak farklı donörler tarafından açık çağrılar düzenli olarak takip edilmektedir. Fon ihtiyacı duyulan konularla ilgili açılan çağrılara yönelik hedef faaliyetler doğrultusunda projeler geliştirilmektedir.
- Fon ihtiyacı bulunan faaliyet alanına yönelik olan hedef donör belirlenmektedir. Donöre ihtiyaç analizi doğrultusunda belirlenen ihtiyaca yönelik kanıta dayalı savunuculuk yapılmaktadır. Donörün mevcut bütçesinde konuya uygun fon olup olmadığına bakılmakta, uygun fon olması durumunda, donöre ulaşılmakta ve donör beklentilerinin anlaşılması sağlanmaktadır. Daha sonra, donör beklentileri ve Türk Kızılay Toplum Merkezleri hedeflerini karşılayacak şekilde, proje geliştirme süreci yürütülmektedir.

Kaynak Geliştirme kapsamında yürütülen ana süreçler şunlardır:

1. Fon Sağlama Stratejilerinin Belirlenmesi
2. Proje Geliştirme & Fon Başvurusu

*Hâlihazırda Türkiye’de özellikle Suriye krizine yönelik olarak FRIT (Türkiye’deki Mülteciler İçin Mali Yardım Programı) fonları ve diğer fonların yoğun olarak kullanılıyor olması sebebi ile kaynak geliştirme, proje bazlı olarak proje geliştirme ile paralel yürütülmektedir. Ancak tahsis edilen fonların azalması ve/veya son bulması ile sürdürülebilirlik açısından kaynak geliştirme için farklı araçlar kullanılabilir. Bunların başında Türk Kızılay gibi insani yardım kuruluşlarının sıklıkla başvurduğu yöntem olan ulusal kampanya yöntemi ile bireysel veya kurumsal bağışlar aracılığı ile kaynak geliştirme imkânları değerlendirilebilir. Ayrıca kitabın sürdürülebilirlik kısmında bahsedilen ve Toplum Merkezleri için çalışmalarına başlanan kendi kendine yetebilen model alternatifleri geliştirilmesi mümkündür.*



### SORUMLULAR

Proje ve Kaynak Geliştirme faaliyetlerinin liderliği üst yönetimde olmakla birlikte faaliyetler bu konunun sorumluluğunun verildiği birim tarafından yürütülebilmektedir. Bu organizasyon yapısı kapsamında sorumlu; Proje Yönetim Ofisi (PMO) ya da Planlama İzleme Değerlendirme ve Raporlama Takımı olabilmektedir.

*Türk Kızılay Toplum Temelli Göç Programları bünyesinde proje ve kaynak geliştirme kapsamında birden fazla program ve proje yürütüldüğü için sorumluluk, Proje Yönetim Ofisindedir.*



## SÜREÇ AKIŞLARI

### 5.2.1. Fon Sağlama Stratejilerinin Belirlenmesi

Fon sağlama stratejilerinin belirlenmesi kapsamında yürütülen faaliyetler temel olarak aşağıdaki süreç akışı çerçevesinde gerçekleşmektedir:



#### **Kaynak Gereksinimlerinin Belirlenmesi**

Hazırlanan faaliyet planları ve konsolide bütçeler üzerinden mevcut fonlar ve geçerlilik süreleri dikkate alınarak Finans Takımı tarafından değerlendirme yapılır. Yapılan değerlendirme bütçe kalemleri bazında yeni / ek fon (kaynak) ihtiyaçları tespit edilir ve yönetimine raporlanır. Bu raporda ihtiyaç duyulan ek kaynak kalemleri ve zamanlaması yer alır.

Belirlenen kaynak ihtiyacı doğrultusunda ilgili bölümler ve üst yönetim ile bir araya gelerek ihtiyaç alanları önceliklendirilir.

#### **Hedef Fon & Donörlerin Belirlenmesi**

Faaliyet alanlarının fon gereksinimleri listesi üzerinden, hangi tip faaliyetlerin hangi tip fondan karşılanabileceğine dair analizler yapılarak fon tipi – faaliyet alanı eşleşmesini gösteren bir “kaynak haritası” oluşturulur (Örneğin belirli bir meblağının altında olan ve tek seferlik faaliyetler, kurumsal sosyal sorumluluk bütçesi ayıran şirketlerden elde edilebilecek kaynak ile eşleştirilir).

Tespit edilen yeni donörler, gerekli bilgi alanlarında araştırma yapılarak donör veri tabanına eklenir. Böylece kaynak araştırmaları ile eklenen potansiyel donörler ve daha önce çalışılan donörlerin bilgileri ile ortak bir havuz oluşturulur.

Hedef donör listesinin tamamlanması için daha önce çalışılan donörlerin verileri analiz edilir. Sağlanan toplam fon, çalışma alanının ek kaynak ihtiyacına uygunluğu, Kızılay ile çalışma süresi, ödeme usulü gibi metriklere bakılarak kritik donörler belirlenir. Burada belirlenen grup, Türk Kızılay için birincil öncelikli donörlerdir.

#### **Donör İlişkileri Yönetimi**

Hedef donör listesi üzerinden, hangi projenin ya da program içeriğinin hangi donöre sunulacağı belirlenir. Bu çalışma ile TTGP faaliyet planı çerçevesinde, donörün ilgi duyduğu bağış alanına yönelik proje geliştirme süreci tetiklenmiş olur.

Hedef donörlerle iletişime geçme ve ilişki kurmak için donörle iletişimden sorumlu personel belirlenir veya iletişimi PMO üstlenir. İlgili donörle nasıl iletişim kurulacağı, TTGP’nin nasıl tanıtılacağı, hangi tanıtım materyallerinin kullanılacağı, fon aranan projelerin donöre nasıl aktarılacağı ve ilişkilerin nasıl güçlendirileceği belirlenerek dokümanite edilir.

Detayda, fon stratejisi belirleme kapsamında yapılan tüm çalışmaların zaman planı, kaynak geliştirilecek proje içerikleri, bütçe ve kaynakları, bağış toplama için kullanılacak yöntemleri, sorumluları, iletişim planı oluşturulur ve dokümanite edilir.

Her donör için geliştirilen ve kişiselleştirilen raporun program ve operasyon yönetimince içerikleri geliştirilir. Donör iletişim planı üzerinden ziyaretler gerçekleştirilerek donöre yönelik bilgilendirmeler yapılır.

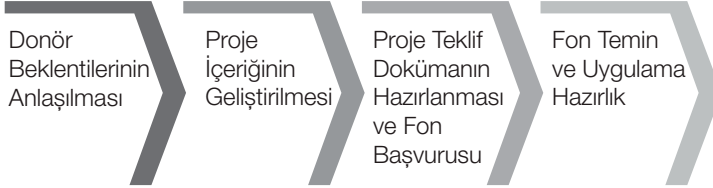


## Açık Fon Çağrılarının Takibi

Kaynak geliştirmeden sorumlu olan birim (TTGP içerisinde PMO) açık fonların sürekli takibinden ve faaliyet planı ile uyumlu fon açıldığında TTGP içinde gerekli çalışmaların başlatılmasından sorumludur. Kaynak ihtiyacı olan alanlar ile açılan yeni fon çağrıları değerlendirilir ve ilgili birimler ile birlikte fon başvurusu için proje geliştirme çalışmaları başlatılır.

### 5.2.2. Proje Geliştirme & Fon Başvurusu

Proje geliştirme kapsamında yürütülen faaliyetler temel olarak aşağıdaki süreç akışı çerçevesinde gerçekleşmektedir:



#### Donör Beklentilerinin Anlaşılması

Yürütülen donör ilişkileri ve/veya açık fon çağrı dokümanları üzerinden donörün sağlayacağı fon ile ilgili beklentileri anlaşılır. Bu beklentiler Türk Kızılay Toplum Merkezlerinin önümüzdeki dönem faaliyet planları ile eşleştirilir ve o doğrultuda projenin geliştirilmesi ve fon başvurusunun yapılması için çalışmalar başlatılır.

#### Proje İçeriğinin Geliştirilmesi

Program tasarım süreci (bk. 5.1. Stratejik Faaliyet Planlama); tasarlanmış ve yeni dönemde yürütülecek programlar/alt programlar ile faaliyet planı yapılacak projelerin ana çerçevesini oluşturur.

Kaynak geliştirmeden sorumlu birimin koordinasyonunda program yöneticileri, sorumlu oldukları program hedefleri ve hedef donörlerin beklentileri doğrultusunda proje içeriklerini geliştirir. Proje içerikleri oluşturulurken ihtiyaç analizi süreci sonunda hazırlanan İhtiyaç Analizi Raporu'ndan elde edilecek çıktılar, iç ve dış paydaşlardan ve birimlerden alınan geri bildirimler ve yürütülen diğer projeler ile yeni geliştirilecek projelerin ilişkisi ve birbirlerine etkisi göz önüne alınır. Ayrıca projeye özgü ihtiyaç analizi yapılır.

Program yöneticileri, Türk Kızılay Toplum Merkezlerinin birlikte çalıştığı STK'lar, iç paydaşlar, donörler ve diğer tüm partnerlerin ortak yürütülen çalışmalar çerçevesinde geri bildirimlerini almak üzere görüşmeler düzenler. Ayrıca TTGP bünyesindeki diğer birimlerden alınan operasyonların yürütülmesi süresince karşılaşılan sorunlar ve ihtiyaçlar, yerinde gözlemler ve performans değerlendirmeleri, varsa Toplum Merkezi faydalanıcılarından daha önceki benzer projeler hakkında alınan geri bildirimler proje içerik geliştirme aşamasında toplu olarak değerlendirilir.

Proje içeriği geliştirilirken projede planlanan faaliyetlerin yürütülmesi için gerekli iş birliği ihtiyacı da belirlenir. İş birliği ihtiyacı gerektiren projelerde, paydaş yönetimi süreci çerçevesinde (bk. 5.10.1. Paydaş İş Birliği Yönetimi), ilgili paydaşla görüşmeler düzenlenir ve karşılıklı anlaşmaya varıldığı durumda (gerektiğinde protokol imzalanarak) iş birliği kurulur.

## **Proje Teklif Dokümanının Hazırlanması & Fon Başvurusu**

Tüm program yöneticileri tarafından aktarılan proje içerikleri bütünsel olarak değerlendirilir. Farklı programlar tarafından hazırlanan veya diğer donörlere sunulacak proje içerikleri de göz önüne alınır. Projenin bir paydaş ile birlikte yürütülmesi durumunda ise paydaştan proje içeriğine dair katkı alınır ya da içerik birlikte hazırlanır.

Proje içeriği PİDR ile paylaşarak Program Tasarım Dokümanı'nda belirlenen hedefler doğrultusunda, veri yönetimi altyapısının kısıtları göz önüne alınır ve proje için ölçülecek performans metrikleri ve hedefleri belirlenir.

Proje bütçe planlaması yürütülürken proje faaliyetleri doğrultusunda doğacak maliyetler için projeksiyon yapılır. Bütçe planlanırken birlikte çalışılacak paydaşların ihtiyaçları, varsa onların hazırladığı bütçeler de dâhil edilir.

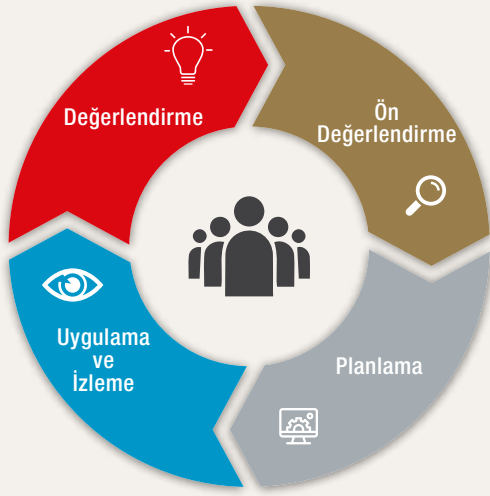
PMO, yapılan tüm çalışmaların çıktısı olarak donör standartları doğrultusunda proje metni ve diğer ek belgeler hazırlanarak proje teklif dosyası hazırlanmasında ana koordinasyonu sağlar. Onaylanan teklif dokümanı donöre sunulur. Donör geri bildirim süresi sonunda, donörün teklifle ilgili değerlendirmesi ve geri bildirimleri alınır. Donöre sunulan teklif için revizyon ihtiyacı ortaya çıkması durumunda ilgili personel tarafından teklif dokümanında gerekli güncellemeler yapılır. Eğer proje başvurusu aracı bir kuruluş tarafından yapılacak ise bu çalışmalar ilgili kuruluşla birlikte yürütülür.

## **Fon Temini ve Uygulama Hazırlıkları**

Donörün proje teklifini kabul etmesiyle birlikte sözleşme imzalanır. Onaylı proje, proje envanterine kaydedilir ve onaylı dosya ilgili tüm bölümler ile paylaşarak uygulama öncesi hazırlıklar başlatılır.

Yapılan duyuru ve paylaşılan proje dosyası doğrultusunda proje uygulanmasına yönelik uygulama prosedürü hazırlanır. İlgili prosedür dokümanı, proje kapsamında sunulan hizmetin amacını, kapsamını ve uygulama standartlarını içerir ve ilgili fonun kullanımının standartlaştırılmasını ve belli kurallar çerçevesinde sağlanmasını amaçlar. Bu çerçevede, hizmetin nasıl yürütüleceğine dair kıstaslar ve adımlar belirlenir. Kullanılacak formlar ve raporlar için şablonlar oluşturulur.

Proje uygulamaya geçilmeden önce projenin yürütülmesi, izlenmesi ve raporlanması için gerekli izleme değerlendirme altyapısı ihtiyaçları belirlenerek sistemsel değişiklikler tamamlanır. Proje hedefleri ilgili bölümlere atanır. Satın alım ve eğitim ihtiyaçlarının karşılanması için gerekli operasyonel hazırlıkların yürütülmesi sağlanır. Belirlenen insan kaynağı ihtiyacı için ise işe alım sürecinin yürütülmesi sağlanır. Proje uygulama için mevcut/işe alınacak personelin alması gereken eğitimler belirlenir ve oryantasyon/eğitim süreci başlatılır.



TTGP altında yürütülen bütün projeler IFRC program/proje yönetim döngüsü doğrultusunda yönetilmektedir. IFRC proje döngüsü aşağıdaki gibidir (IASC, 2015):

**Ön Değerlendirme:** Mevcut durumun analiz edildiği ve müdahaleye ihtiyaç olup olmadığının değerlendirildiği aşamadır.

**Planlama:** Müdahalenin beklenen hedeflerini (sonuçlarını) bu hedeflere ulaşmak için gerekli girdileri ve aktiviteleri, ulaşılan çıktılarının performansını değerlendirmek için göstergeleri ve çıktıları etkileyecek varsayımların tanımlandığı aşamadır.

**Uygulama ve İzleme:** Proje planları doğrultusunda tanımlı proje aktivitelerinin uygulandığı ve projenin ilerleme ve uygunluğun anlaşılabilmesi için düzenli veri toplama ve analizinin yapıldığı aşamadır.

**Değerlendirme:** Sistematik veya tarafsız olarak, devam eden veya tamamlanan bir projenin tasarım, uygulama ve sonuçlarının değerlendirilmesidir.

### Toplum Merkezlerinde Yürütülen Örnek Projeler

#### MADAD (Reginal Trust Fund) Projesi

Önceki bölümlerde değinildiği üzere FRIT I kapsamında Avrupa Birliği tarafından Danimarka Kızılhaçı ve IFRC üzerinden fon sağlanmaktadır. Yönetimi Federasyon tarafından yapılan MADAD Projesi'nin amacı "Suriye krizinden etkilenmiş hassas göçmen ve yerel halkın iyilik hâllerinin, dayanıklılıklarının (rezilyans) ve barış içerisinde birlikte yaşamın geliştirilmesine katkıda bulunarak bölgede istikrarın tesisine katkı sağlamaktır."

Bu proje kapsamında 11 ildeki (Ankara, Kayseri, Kahramanmaraş, Mardin, Mersin, Hatay, Kilis, Konya, İstanbul Bağcılar, Şanlıurfa ve Gaziantep) Toplum Merkezleri fonlanmaktadır.

| Başlangıç   | Bitiş       | Bütçe        |
|-------------|-------------|--------------|
| Aralık 2016 | Aralık 2020 | € 32.399.356 |

#### Alman Kızılhaçı Toplum Merkezleri Projesi

Alman Kızılhaçı aracılığı ile Almanya Dışişleri Bakanlığı tarafından fonlanmaktadır. Projenin amacı "Suriye'deki çatışmalardan etkilenen Suriyeli göçmenlerin ve yerel halkın yaşam şartlarını iyileştirmeye katkı sağlamaktır." Bu proje kapsamda İzmir, Adana ve Sultanbeyli Toplum Merkezleri fonlanmaktadır.

| Başlangıç | Bitiş      | Bütçe       |
|-----------|------------|-------------|
| Ocak 2017 | Mayıs 2019 | € 4.749.347 |

**Norveç Kızılhaçı Toplum Merkezi Projesi**

Bursa Toplum Merkezinin fonlandığı projenin amacı “Hassas göçmen ve yerel halkın ihtiyaç ve öncelikleri doğrultusunda hizmetlere erişiminin sağlanarak dayanıklılıklarının (rezilyans) artırmaktır.” Bu fon kapsamında özel ihtiyaç bütçesi kullanılmakta ve bu kapsamda 15 Toplum Merkezi genelinde koruma ihtiyacı duyan kişilere aynı yardım sağlanmaktadır. Ayrıca Ankara Şube'ye bağlı Çocuk Koruma Merkezi ve Ulucanlar Aşevi de bu fon kapsamında yürütülmektedir.

| Başlangıç | Bitiş       | Bütçe       |
|-----------|-------------|-------------|
| Ocak 2017 | Aralık 2020 | € 4.471.174 |

**Şartlı Eğitim Yardımı (ŞEY) – Çocuk Koruma Bileşeni**

Proje, FRIT I kapsamında çocukların okullaştırılmasına yönelik Şartlı Eğitim Yardımının çocuk korumaya yönelik faaliyetlerini gerçekleştirmek amacı ile UNICEF tarafından fonlanmaktadır. Projenin amacı “Çocuk koruma hizmetleri sağlanarak çocukların okula kayıtlarının ve devamlılığının desteklenmesidir.” Bu kapsamda 15 Toplum Merkezi aracılığı ile okulu bırakmış veya bırakma riski olan çocuklara ev ziyaretleri yapılarak bu risk nedenlerinin tespiti, azaltılması ve okullaştırmanın artırılması sağlanmaktadır. Projenin ilk fazı 31 Mart 2018 tarihinde tamamlanmış olup Temmuz 2018-Temmuz 2019 dönemi için yeni faz başlatılmıştır.

| Başlangıç  | Bitiş       | Bütçe       |
|------------|-------------|-------------|
| Nisan 2017 | Temmuz 2019 | € 6.322.906 |

**UNHCR (Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği) Projesi**

UNHCR tarafından fonlanan projede 15 Toplum Merkezinde “Göçmenlerin onuru, hizmetlere erişimi ve sosyal içermenin desteklenmesi ve geçim kaynakları erişim kapasitelerinin artırılarak güçlendirilmesi” amaçlanmaktadır. Proje kapsamında sosyal uyum faaliyetleri, çalışma izinlerinin alınması ve bilgilendirme faaliyetleri yürütülmektedir. Ayrıca Özel İhtiyaçlar Fonu kapsamında korunmaya muhtaç kişiler için aynı yardım (tıbbi malzeme, eğitim masrafları vb.) yapılmaktadır.

| Başlangıç  | Bitiş       | Bütçe     |
|------------|-------------|-----------|
| Kasım 2017 | Aralık 2018 | € 372.994 |

### 5.3. TOPLUM MERKEZİ KURULUMU



#### KAPSAM

Toplum Merkezinin kurulum süreci, stratejik önceliklerde onaylanmış; faaliyet ve bütçe planı noktasında fon ihtiyacı karşılanmış olan Toplum Merkezinin yerel ihtiyaçlar doğrultusunda açılmasını kapsamaktadır. Toplum Merkezinin hangi ilde ve ilçede kurulacağı, yerel iş birlikleri potansiyeli, il ve ilçenin sosyal ve ekonomik durumunun değerlendirilmesinin ardından hedef kitlenin ihtiyaçları doğrultusunda bölgeye uygun olarak faaliyetleri yürütecek şekilde hayata geçirilmesi amaçlanmaktadır.

Toplum Merkezi Kurulumu kapsamında yürütülen ana süreçler şunlardır:

1. Toplum Merkezi Açılış İhtiyacının Tespiti
2. Hazırlıkların Yapılması ve Toplum Merkezi Kurulumu

### SORUMLULAR



Toplum Merkezi Kurulumundan Toplum Temelli Göç Programları Kapsamında Operasyon Yönetimi sorumludur. İhtiyaç analizi kapsamında İzleme ve Değerlendirme ekibinden, merkezin kurulum sürecinde ise Destek Hizmetler Yönetiminden destek alınmaktadır.



#### SÜREÇ AKIŞLARI

##### 5.3.1. Toplum Merkezi Açılış İhtiyacının Tespiti

Toplum Merkezi açılış ihtiyacının tespiti kapsamında yürütülen faaliyetler temel olarak aşağıdaki süreç akışı çerçevesinde gerçekleşmektedir:



#### Potansiyel İllerin Belirlenmesi

Yeni Toplum Merkezi açılış kararı, stratejik planlama sırasında (bk. 5.1. Stratejik Faaliyet Planlama) yapılan ihtiyaç analizi ve stratejik öncelikler doğrultusunda alınır. Yeni Toplum Merkezi açılış kararı alındığında, Toplum Merkezi ihtiyacı bulunan ve Türk Kızılay Toplum Merkezlerinin açılabilmesi potansiyel iller faaliyet planlama aşamasında belirlenir. Değerlendirme sırasında, ildeki diğer STK'ların veya benzer kurumların varlığı, ilin sosyal ve ekonomik durumu, ildeki zarar görebilir durumdaki kişilerin ihtiyaçları ve var olan hizmetlere erişim durumu ile devlet kuruluşlarının algısı göz önüne alınır. Bu çerçevede aynı zamanda ikincil kaynaklardan yararlanılarak araştırma gerçekleştirilir. Yapılan değerlendirme ve araştırmalar sonucu aday il(ler) belirlenir.

Eğer açılacak olan Toplum Merkezi için yeni kaynak ihtiyacı var ve yeni fon başvurusu yapılacak ise yeni Toplum Merkezi kaynak geliştirme aşamasında donör beklentileri de göz önünde bulundurularak belirlenir, bu doğrultuda kaynak geliştirme çalışmaları yürütülerek fon temini sağlanır (bk. 5.2. Kaynak Geliştirme). Öte yandan Toplum Merkezi kurulumu ya da bir insani yardım çalışması yürütmek donör beklentilerinden bağımsızdır. Kısacası sahanın ihtiyaçları ve donörle olan mutabakatın sağlanması sonucunda bir Toplum Merkezi kurulma sürecine başlanır.

## **Aday İlde Yer Seçiminin Yapılması**

İkinci adım olarak Toplum Merkezi açılışı için belirlenen aday ilde saha çalışması yürütülür. İhtiyaç tespit ekibi oluşturularak saha çalışması için görevlendirilir.

İhtiyaç tespit ekibi saha ziyaretleri esnasında öncelikli olarak ildeki diğer Kızılay birimleri ile görüşerek yerel ihtiyaçlar hakkında bilgi alır. Ayrıca kamu kurumları içerisinde, ilgili Mülki İdari Amirliği, belediyeler ve yerelde belirlenmiş hedef kitle ile ilgili STK'lar ile görüşerek ilin ihtiyaçları hakkında görüş/önerileri ve hedef kitle hakkında genel bilgi alır. Aday ilde koordinasyon rolünü üstlenen örgüt ile görüşülmesi de süreci kolaylaştıracaktır. Aday ilde koordinasyon toplantısı düzenlenecek ise toplantıya Valiliğin katılımı önem arz etmektedir.

İlgili paydaşlarla yapılan görüşmelerin ışığında nüfus yoğunluğu, nüfusa göre mahallelere erişim ve bölgede diğer STK'ların bulunup bulunmadığı değerlendirilir ve Toplum Merkezinin bulunacağı yer/mahalle belirlenir. Toplum Merkezi kurulum sürecinde doğru yerin seçimi son derece önemlidir. Kamu kurumları ve sivil toplum örgütleriyle gerekli koordinasyonun sağlanmaması hâlinde aynı hizmeti veren birden fazla servis sağlayıcı aynı noktada çalışma yürütebilir. Böyle bir durumda, hizmete erişim konusunda sıkıntı yaşayan kişiler hizmetlere erişemeyecek ve dublikasyon nedeniyle bir fon israfı ortaya çıkacaktır.

Belirlenen mahallelere görevlendirilen personeller tarafından hane ve mahalle ziyaretleri gerçekleştirilerek hedef kitlenin beklenti ve ihtiyaçları belirlenir. Yapılan bu görüşmeler ile bölgede yaşayan potansiyel faydalanıcıların genel profili, barınma ve hijyen ihtiyaçları, sağlık ve eğitim durumları, koruma ihtiyaçları ile geçim ve gelir kaynakları hakkında bilgi toplanır.

## **İhtiyaç Analiz Raporu'nun Oluşturulması**

Hane ziyaretleri sonucu toplanan bilgiler ihtiyaç tespit ekibi tarafından derlenir, paydaşlarla yapılan görüşmeler ve saha araştırmasından elde edilen sonuçlar ile birlikte rapora dönüştürülür (bk. Ek 2.1 Hızlı İhtiyaç Tespit Soru Formu).

Toplanan bu bilgilerin analizi ile açılacak Toplum Merkezine özgü hizmetler ve bu merkezde verilecek kurslarla ilgili önerilere raporda yer verilir.



### 5.3.2. Hazırlıkların Yapılması ve Toplum Merkezi Kurulumu

Toplum Merkezi açılışına karar verildikten sonra operasyonel ve personel hazırlık süreci başlamaktadır. Bu kapsamında yürütülen faaliyetler temel olarak aşağıdaki süreç akışı çerçevesinde gerçekleşmektedir:



#### **Bina/ Arazi Seçiminin Yapılması**

Hazırlanan ihtiyaç analizi raporuna göre, Toplum Merkezi için bir saha araştırması yapılır. Saha araştırmalarının sonucunda, aşağıda belirtilen kriterler doğrultusunda Toplum Merkezinin kurulacağı bina/arazi seçilir. Fiziksel alan konusunda göz önünde bulundurulması gereken kritik konulardan biri Toplum Merkezinin farklı insani krizlerde ve farklı ülkelerde, farklı fiziksel koşullara bürünebileceğidir. Nüfusun yoğunluğunun şehir merkezinde bulunduğu yerlerde daha büyük ve merkeze toplanabilecek bir Toplum Merkezi tasarımı yapılabilecekken nüfusun daha dağınık olduğu yerlerde daha küçük ama farklı alanlara yayılmış Toplum Merkezi birimlerini içerecek bir tasarım düşünülebilir.

Erişim;

- Farklı bölgelerde ikamet eden hedef faydalanıcı kitlesinin Toplum Merkezine erişimi göz önünde bulundurulmalıdır.
- Toplum Merkezlerine erişim sağlanacak yolların güvenli olmasına, kadınlar ve çocukların erişiminin önünde bir engel ya da çekince oluşturmamasına dikkat edilmelidir.
- Hedef kitlenin yararlandığı kamu kurumlarının yakınında bulunması, faydalanıcılar için görünürlük ve erişilebilirlik hususlarında Toplum Merkezi için tercih konusu olmalıdır.
- Kurulum aşamasında ulaşım araçları ve Toplum Merkezi arasındaki yolların engelli dostu olmasını teminen ilgili Belediye ile görüşmeler yapılarak engelli kişilerin de hizmet almasına destek olunabilir.

Semtin sosyal altyapısı ve yerel farklılıklar;

- Toplum Merkezinin bulunacağı alanın sosyoekonomik profili anlaşılmalı ve uyum sürecini destekleyici semtler seçilmelidir.
- Toplum Merkezinin kurulumu aşamasında mümkün mertebe yerel şirketlerden hizmet ve malzeme alımının gerçekleştirilmesi tercih edilmelidir.
- Konum itibarıyla merkezîyet, farklı bağlamlar içerisinde değerlendirilmelidir. Örneğin Kocaeli Toplum Merkezi ilçenin merkezinde iken Sultanbeyli Toplum Merkezi ilçenin dış çeperinde kalmaktadır. Ancak Sultanbeyli hâlihazırda 2000 kişiyi aşkın bir yerleşimin yanında bulunmakta ve farklı hizmetlere erişimi daha kısıtlı olan kişilere hizmet vermektedir. Bunun yanı sıra Türk Kızılay, hâlihazırda STK'ların yoğunlukla hizmet verdiği bölgelerden kaçınılmış ve bu desteğe daha az ulaşımı olan yerler belirlemiştir. Örneğin İstanbul Bağcılar Toplum Merkezi, ilk olarak Fatih'te kurulacakken bu sebepten ötürü başka bir ilçede kurulum kararı verilmiştir.

Fiziki mekân özellikleri;

- Girişte faydalanıcıların karşılanabileceği ve bekleyebileceği büyüklükte bir danışma olmalıdır.
- Toplum Merkezinin sunmak istediği hizmetlere uygun büyüklükte olmalıdır. Örneğin Geçim Kaynağını

Geliştirme Programı içerisinde açılan kurslar arasında atölyenin bulunması hâlinde atölyenin 80 m<sup>2</sup>'nin altında olmamasına özen gösterilmelidir.

- Girişte vaka görüşmelerinin hızlıca alınabileceği, kişisel mahremiyete uygun bir vaka görüşme odası bulunmalıdır.
- Her bir alan için açıklayıcı tabela ve yönlendirmenin fark edilebilir, okunabilir ve görsel olarak anlaşılabilir olması gereklidir.
- Her katta faydalanıcıların kullanımına uygun en az birer kadın, erkek ve engelli tuvaleti bulunmalıdır. Ek olarak çocuklar için çocuk tuvaleti gerekmektedir.
- Binanın engelli dostu olması ve engelli faydalanıcıların bütün alanlara erişim kolaylığının sağlanmasına özen gösterilmelidir.
- Girişte çocukların kolay erişmesine olanak veren, Çocuk Dostu Alan kurulumuna müsait yeterli büyüklükte bir alan olmalıdır.
- İdari ofisler için yeterli alan ayrılmalı ve mümkünse operasyonel alanlardan ayrı bir yerde oluşturulmalıdır.
- Geri bildirim ve şikâyet kutularının herkesin erişebileceği ve görünür yerde olması gerekmektedir.

#### Altyapı;

- Toplum Merkezi elektrik, internet erişimi ve ısıtma gibi yardımcı araçları sağlayabilmelidir.
- Binanın altyapısının sağlam olup olmadığı araştırılmalıdır. Örneğin Türkiye deprem bölgesinde yer almasından dolayı DASK Raporu'nun bulunması zorunludur ve her binada vardır.
- Açılan dersler içerisinde (zehirli maddeler ile de temas hâlinde olan dericilik gibi), havalandırmaya ihtiyaç olması hâlinde binanın ve atölyenin havalandırması önceden kontrol edilmelidir.
- Toplum Merkezlerinin kurulum sürecinde önemli olan hususlardan biri ise bilgi teknolojileri altyapısının sağlanmasıdır. Toplum Merkezlerinden faydalanan kişilerin verilerinin tutulduğu göz önünde bulundurulduğunda, sağlam bir veri güvenliği sistemi tesis edilmesi gerekmektedir. Eğer internet erişimi mümkün değilse bunları dosyalarda muhafaza etmek de mümkündür ancak bu durumda da gerekli güvenliğin sağlanması gerekmektedir. Bilgi Teknolojisi altyapısını oluştururken bulunduğunuz ülkenin veri güvenliği politikalarının göz önünde bulundurulması gerekmektedir.

*12.01.2015 tarihinde kurulan ilk Toplum Merkezi, Şanlıurfa Toplum Merkezi, 300 metrekaarelik alanda iken programların çoğalması, hizmet ve faydalanıcı sayısının artması ile daha büyük ve geliştirmeye elverişli bir alana ihtiyaç duyulduğu anlaşılmış ve 2018 tarihinde daha büyük bir alana taşınmıştır. Sonrasında ise kurulan Toplum Merkezlerinin ihtiyaçlara yönelik olarak gerektiğinde genişleyebileceği binalar seçilmesine özen gösterilmiştir.*

## **Hukuki İşlemlerin Yürütülmesi**

Bir Toplum Merkezi kurulmadan önce mutlaka kamu otoritelerinin onayının alınması gerekmektedir. İhtiyaç tespit sonuçları ya da diğer sivil toplum kuruluşlarıyla yapılan görüşmeler ilgili kamu amirlerine sunularak bu doğrultuda alınması gereken aksiyon planından bahsedilir. Sivil toplum kuruluşları devletlerin insani yardım politikalarını destekleyici role sahip olmaları sebebiyle devletin ihtiyaçlarını, öngörülerini ve endişelerini analiz etmek ve bu doğrultuda kurulumu sağlamaları önem arz etmektedir.

Kiralama, satın alma veya bina inşası için ilgili hukuki işlemler yürütülür. Bina inşaatı yapılacaksa gerekli inşaat tadilat izinleri alınır. Açılması düşünülen Toplum Merkezlerinin, kurulumun gerçekleştirilecek il, bölge veya ülkenin hukuki süreç ve mevzuatlarına uygun olmasına özen gösterilir.

## **İnsan Kaynağı İhtiyacının Belirlenmesi**

Faaliyet planlarında belirlenen insan kaynağı ihtiyacı üzerinden tanımlı profillerde personel için istihdam çalışmaları başlatılır.

Her ilin kendi yerel ihtiyaçları doğrultusunda yürütülecek programlara bağlı norm kadro ihtiyaçlarında bir değişiklik söz konusu ise bu doğrultuda hazırlık sürecinde fon sağlayıcısı ile bütçe kaleminde revizyona gidilmesi önerilmektedir. Örneğin planlama sürecinde 2 olarak planlanan eğitmen kadrosu, ihtiyaç analizi sürecinde yapılan çalışmalar doğrultusunda Halk Eğitim Merkezlerinin kapasitesi nedeni ile yeterli eğitmen sağlayamayacak olması ve/veya dışardan hizmet alımı imkânlarının kısıtlı olması sebebi ile hazırlık aşamasında artırılabilir.

*Türk Kızılay Toplum Merkezleri için istihdam süreci Türk Kızılay İnsan Kaynakları Direktörlüğü tarafından onaylı işe alım süreçleri ile yürütülür. Direktörlük; seçim sürecinde teknik görüşmeler kısmında ve işe alım sürecinin onay aşamasında rol alır.*

## **Fiziki Mekân Kurulumu ve Açılışı**

Bina inşaatının tamamlanması/binanın kiralanmasından sonra iç tasarım ve gerekli durumlarda mimari çalışmalar yürütülür. Toplum Merkezinde yürütülecek hizmetler için gerekli ekipmanlar ve diğer fiziki ihtiyaçlar belirlenerek Kızılay ve fon sağlayıcı satın alım kuralları çerçevesinde satın alma süreçleri başlatılır. İletişim ekibi, Toplum Merkezi iç tasarımına (afişler, duvar resimleri vb.) destek verir ve Toplum Merkezi açılışının duyurulmasına yönelik çalışmalar gerçekleştirir. Toplum Merkezi yöneticisinin ve diğer personelin görevlendirilmesiyle birlikte Toplum Merkezi açılışı, ilin mülki idare protokolü, Türk Kızılay üst yönetimi, fon sağlayıcılar ve mevcut/potansiyel diğer tüm paydaşların katılımı ile yapılır ve sonrasında Toplum Merkezi faaliyetlerine başlanır.

## Toplum Merkezlerinde Kayıt ve Yönlendirme

Toplum Merkezlerinde yürütülen faaliyetlerden yararlanmak üzere gelen bütün faydalanıcıların kayıtları Toplum Merkezi veri tabanı üzerinden alınır.



Faydalanıcı telefon ya da e-posta aracılığıyla Toplum Merkezlerine ulaşarak ihtiyaç veya talebini iletebilir. Toplum Merkezinde yürütülen bir program dâhilinde karşılanabilecek ihtiyaç ve talepler için faydalanıcıya danışmada bulunan Faydalanıcı İlişkileri Görevlisi tarafından konu hakkında genel bilgilendirme yapılır ve gerekli durumlarda Toplum Merkezine davet edilerek yüz yüze görüşme için randevu verilir.



Faydalanıcı Toplum Merkezine gelerek danışmada ihtiyaç ve talebini iletebilir. Kişi daha önce Toplum Merkezi faaliyetlerinden yararlanmadıysa karşılama bankosunda bulunan personel tarafından ilk kayıt kapsamında kişinin bilgileri veri tabanına kaydedilir. İhtiyaç ve talebin içeriğine uygun olarak faydalanıcıya gerekli bilgilendirme danışmada yapılabileceği gibi, ilgili programlara yönlendirme de gerçekleştirilebilir ve yapılan tüm bilgilendirme ve yönlendirmeler veri tabanına kaydedilir.



Programlar kapsamında yapılan ev ziyaretlerinde faydalanıcılardan kayıt için gerekli temel bilgiler ve program özelinde ihtiyaç duyulan bilgiler alınarak faydalanıcıya Toplum Merkezleri ile ilgili bilgilendirme yapılır ve Toplum Merkezi kayıtları veri tabanına yapılarak ihtiyaçları doğrultusunda ilgili programlara yönlendirilir.



Türk Kızılay içinden veya dış paydaşlardan gelen yönlendirmeler doğrultusunda, yönlendirmenin muhatabı olan program tarafından faydalanıcılar ile iletişime geçilerek Toplum Merkezi hizmetlerine olan ihtiyaçları tespit edilir. Tespit edilen ihtiyaca yönelik olarak Toplum Merkezinde yüz yüze veya ev ziyareti ile faydalanıcıya ulaşılır, Toplum Merkezi kaydı yapılır ve ihtiyacı doğrultusunda ilgili program yönlendirmeleri yapılır.

*Toplum Merkezi faaliyetleri hakkında genel bilgilendirme, talep takibi, kurs, aktivite, seminerler için kayıt olma gibi durumlarda Faydalanıcı İlişkileri Görevlisi gerekli bilgileri sisteme girerek danışmada talebi karşılar.*

*Bunların dışında kalan taleplerde ise ilgili program çalışanlarına yönlendirme yapılır:*

- *Koruma ya da aile bağlarının yeniden tesisi alanına yönelik gelen taleplerde Vaka Çalışanı veya Sosyal Hizmet Uzmanı;*
- *Çalışma izni başvurusu, iş arama talebi, girişimcilik desteği başvurusu taleplerinde Geçim Kaynağı Geliştirme Asistanı;*
- *Psikolojik destek ve psikoterapi desteği taleplerinde Psikolog;*
- *Sosyal Uyum etkinlik talebi, geri bildirim iletmeye, danışma kuruluna katılım talebi ve gönüllü başvuruları gibi taleplerde Faydalanıcı İlişkileri ve İletişim Sorumlusu uygunluk durumuna göre bilgilendirilir. Gerekli ise faydalanıcıya randevu verilerek randevu bilgileri sisteme kaydedilir.*

## 5.4. KORUMA FAALİYETLERİNİN YÜRÜTÜLMESİ



### KAPSAM

Toplum Merkezlerinde yürütülen koruma program faaliyetlerinin temel amacı; geçici koruma ve uluslararası koruma altındaki ve ikamet iznine sahip kişiler başta olmak üzere yabancıların ve zarar görebilir durumdaki Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı kişilerin, grupların veya toplulukların karşı karşıya kaldıkları ya da kalma ihtimali oldukları şiddet, istismar ve erişim risklerini, tehditlerini ve sonuçlarını önlemek, azaltmak ya da ortadan kaldırmaktır.

Toplum Merkezleri aracılığı ile sağlanan koruma hizmetleri ile insani krizlerde ve kriz sonrası iyileştirme ve güçlendirme aşamalarında kişilere/gruplara yönelik uygulanan ve/veya uygulanma riski bulunan şiddet, zorlama ve istismar durumları; temel koruma ilkelerine, insan haklarına, mülteci haklarına ve uluslararası insancıl hukuk belgesi ve ruhuna uygun olarak ele alınmaktadır. Program kapsamında yürütülen faaliyetler aracılığı ile kişilerin, grupların ve toplulukların ihtiyaçlarına cevap verebilmek; koruma risklerini önlemek, azaltmak ya da ortadan kaldırmak; güçlenmeyi sağlamak ve farkındalığı artırmak amacıyla kapsayıcı çalışmalar yapılmaktadır.

Türk Kızılay bünyesinde bütün koruma işlemleri ihtiyaçlar doğrultusunda oluşturulmuş bir yazılım üzerinden yürütülmektedir.

Koruma Programı kapsamında yürütülen ana süreçler şunlardır:

1. Bireysel Koruma Desteği Verilmesi
2. Koruma Seminerlerinin Verilmesi

*Koruma Programı kapsamında yürütülen en önemli faaliyetlerden biri, kişi ve grupların hak ve hizmetlere erişimde yaşadıkları sorunların sistematik bir sorun hâline dönüşmesi durumunda Türk Kızılayın rolü gereği kurum ve kuruluşlarla soruna ilişkin savunuculuk çalışması gerçekleştirmesidir. Savunuculuk çalışmaları ile veri temelli analizlere dayanarak sorunlara kalıcı çözümler üretmek hedeflenmektedir.*



### SORUMLULAR

Toplum Merkezlerinde Koruma Programı faaliyetleri Koruma Programı Sorumlusu, Vaka Çalışanı ve Sosyal Hizmetler Uzmanı tarafından yürütülmektedir. Türk Kızılay çalışma yapısı doğrultusunda Koruma Program Sorumlusu idari olarak Toplum Merkezi Yöneticisine, uzmanlık alanı doğrultusunda fonksiyonel olarak ise Merkez Ofis Koruma Program Yöneticisine bağlı olarak çalışmaktadır.



## SÜREÇ AKIŞLARI

### 5.4.1. Bireysel Koruma Desteğinin Sağlanması

Bireysel koruma desteğinin sağlanması kapsamında yürütülen faaliyetler temel olarak aşağıdaki süreç akışı çerçevesinde gerçekleşmektedir:



#### Vaka Tespiti ve Ön Değerlendirme

Vaka tespiti ve ön değerlendirme, vaka ile ilk olarak karşılaşılan, vakanın hikâyesinin ilk kez dinlendiği veya anlaşıldığı adımdır. Toplum Merkezlerinde temel olarak üç şekilde vaka tespiti yapılmaktadır:

- **Yönlendirme:** Toplum Merkezi çalışanları karşılaştığı vakaları Vaka Yazılımı üzerinden kaydederek sistem üzerinden Merkez Koruma Programı Yönetimine yönlendirir. Vakaların ilk değerlendirmesi yapılarak koruma programına uygunluğuna bakılır ve koruma programı ile ilgili vakalar en uygun Toplum Merkezine yönlendirilir. Yönlendirilecek Toplum Merkezi coğrafi konumuna göre belirlenir. Buna ek olarak vaka yazılımına erişimi olmayan ve protokolü bulunmayan kişi/kurumlardan yönlendirme formu ile vaka yönlendirmeleri alınabilir. Yerelde çalışan ulusal ve uluslararası sivil toplum kuruluşları, Birleşmiş Milletler kurumları, belediyeler, muhtarlar ve kamu kurumları yönlendirme alınan kurum/kuruluşlara örnek olarak gösterilebilir. Bunun yanında Vaka Yazılımı erişimi olmayan Kızılay birimleri -örneğin şubeler, sınır yardım ekipleri- de bu şekilde yönlendirmeler yapar.
- **Saha çalışması:** Koruma Programı aktif olarak yürüttüğü saha çalışmaları sonucu vaka tespiti yapar. Saha taramaları yapılırken odaklı bir hedefleme ile belirli hanelere ziyaretler yapılabilirdiği gibi koruma program faaliyetlerinde tespit edilen ihtiyaçlar, paydaşlarla yapılan toplantılarda karşılaşılan sorunlar ve en zarar görebilir grupların yoğunlaştığı bölgeler dâhilinde genel saha taramaları da yapılabilmektedir. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının (AÇSHB) Şartlı Eğitim Yardımı (ŞEY) programı için ilettiği listelerde bulunan hanelere ziyarete gidilmesi buna bir örnektir.
- **Bireysel başvuru:** Faydalanıcılar Toplum Merkezine bizzat başvuru da yapabilmektedir. Toplum Merkezine gelen faydalanıcılar kayıt yaptırdıktan sonra koruma ihtiyacı olduğunu beyan etmesi veya personelin koruma ihtiyacını tespit etmesi durumunda, faydalanıcı Vaka Çalışanına yönlendirilir.

Vaka tespiti ile eş zamanlı olarak hızlı bir ön değerlendirme gerçekleştirilir. Bu değerlendirmede temel olarak Kızılayın ve Koruma Programı'nın kişiye destek sağlanabilirliği değerlendirilir.

Gelen vaka yönlendirmesinin koruma ile ilgili olması (hizmetlere erişimle ilgili sorunlar içermesi; ihmal, istismar, şiddet vb. koruma risklerine sahip olması) durumunda vaka kabul edilir. Koruma ile ilgili olmayan ancak Toplum Merkezlerinin başka faaliyetlerine dâhil edilebilecek kişiler Toplum Merkezinin ilgili birimine; Toplum Merkezleri faaliyetleri dışında müdahale ihtiyacı olan kişiler ise sahada bulunan ilgili kurum ve kuruluşlara yönlendirilir ve takibi yapılmamak üzere vaka yönlendirmesi kapatılır.

Vakanın koruma kapsamında kabul edildiği ve aynı aşamada çok fazla vakanın bulunduğu durumlarda ön değerlendirme aşamasında önceliklendirme yapılır. Bu doğrultuda tespit edilen vakalar arasından hangilerinin daha önce ele alınacağı kararlaştırılır.

*Yüksek riskli vakalar için müdahale önceliklidir ve tespit aşamasından hemen sonra müdahale aşamasına geçilmelidir. Örneğin ölümcül yaralanma ile gelen bir kişinin derhâl sağlık hizmetine yönlendirilmesi veya cinsel istismara uğramış ve istismar eden kişi ile hâlâ aynı fiziki ortamda bulunan çocuk için gerekli müdahalenin yapılması (AÇSHB'ye bildirim, gerekli hâllerde kolluk kuvvetleriyle görüşme); akabinde kişilerin fiziksel güvenliği ve bütünlüğü sağlandıktan sonra ayrıntılı değerlendirmenin yapılması gerekmektedir.*

## **Vaka Değerlendirmesi**

Tespit ve ön değerlendirme aşamasından sonra, vakaların detaylı değerlendirilme aşaması başlar. Temelde vakanın zarar görebilirlik durumunun, karşı karşıya olduğu tehditlerin ve güçlü yanlarının detaylı olarak araştırılarak risk durumunun değerlendirilmesi yapılır. Bu doğrultuda aşağıda belirtilen aktiviteler gerçekleştirilir:

1. Tespit ve ön değerlendirmeden sonra ayrıntılı bir değerlendirme yapılırken vaka tartışılır.
2. Müdahale edilecek vakalar için Toplum Merkezi Koruma Programı çalışanlarının katılımıyla vaka ile ilgili değerlendirme toplantısı yapılarak vaka çalışanının / sosyal hizmet uzmanının yaptığı değerlendirme çalışma arkadaşları ile paylaşılarak yorumlar alınır.
3. Tüm vakaların risk seviyeleri (düşük, orta, yüksek); kişilerin zarar görebilirlikleri, karşı karşıya oldukları tehditler ve kapasitelerine göre belirlenir. Vakalar risk seviyelerine istinaden önceliklendirilerek koruma çalışanlarının iş planlarına dâhil edilir (buradaki önceliklendirme hangi vakaya daha önce müdahale edileceği ile ilgili olarak yapılmaktadır. Vakaların detaylı değerlendirmesinden sonra tespit edilen risk seviyeleri vakaya ne kadar süre içerisinde müdahale edileceğini de göstermektedir).

| Risk Seviyesi | Koruma ihtiyacı (örnek)                                                 | Müdahale Süresi                     |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Düşük Risk    | Ailesinden ayrı düşmüş ve amcasının ailesi ile kalan 13 yaşındaki çocuk | 10 gün içerisinde müdahale edilir.  |
| Orta Risk     | 16 yaşında fırında çalışmaya zorlanmış çocuk                            | 3-5 gün içerisinde müdahale edilir. |
| Yüksek Risk   | Sanayide günde 12 saat çalışan 13 yaşındaki çocuk                       | 48 saat içerisinde müdahale edilir. |

Tablo 3 - Risk seviyesi örnekleri

## **Müdahale Planının Oluşturulması**

Yapılan değerlendirmelerde elde edilen bilgiler, tespit edilen sorun ve ihtiyaçlar doğrultusunda sorunların çözülmesi ve ihtiyaçların karşılanması için kişinin güçlü yönlerinin de dâhil edilebileceği şekilde uygun bir müdahale planı oluşturulur.

Vaka planlama aşamasında kısa, orta ve uzun vadede ulaşılması planlanan hedefler ve bu hedeflere ulaşmak için hangi adımların atılması gerektiği belirlenir. Planlama sırasında ihtiyaçlar tek tek gözden geçirilir, her ihtiyaç için sağlanacak hizmetler, yapılacak yönlendirmeler ve takip sıklığı belirlenir. Müdahale planı kişi ile birlikte tasarlanır ve tüm süreç için kişinin rızası alınır.



Temel olarak iki tür müdahale yöntemi (tekli ihtiyaç desteği ve vaka yönetimi) mevcuttur. Bu müdahale mekanizmaları faydalanıcının ihtiyacına göre belirlenir. Faydalanıcı bu iki müdahale mekanizmasından biri kapsamında değerlendirilir.

*Bir faydalanıcı aynı anda her iki müdahale yönteminden faydalanamaz. Diğer yandan kişi, önce müdahale yöntemlerinden biri kapsamında değerlendirilip daha sonra süreç içerisinde diğer yöntemle daha uygun olduğu görüldüğü takdirde müdahale yöntemi değiştirilebilir.*

**a. Tekli İhtiyaç Desteği:** Faydalanıcının tek bir ihtiyacının olduğu ve bu ihtiyacın temel bir ya da birkaç destek (destek türleri aşağıdaki açıklamalarda yer almaktadır) ile çözülebileceği, orta ya da yüksek riskli olmayan, uzun ve karmaşık bir süreç gerektirmeyen vakalarda uygulanan müdahale yöntemidir.

Dört çeşit tekli ihtiyaç desteği mevcuttur: (1) ayni yardım, (2) hukuki destek, (3) eşlik etme, (4) yönlendirme.

#### Ayni Yardım

*Ayni yardım*, zarar görebilir durumda olan ve/veya korunma riski altındaki kişinin temel ihtiyaçlarını karşılamak, temel hizmetlere erişmesine yardımcı olmak veya hayatını koruyacak/kolaylaştıracak desteğe erişim sağlamak için kullanılabileceği bir ürün veya malzeme şeklinde yapılan destektir.

Değerlendirme aşamasında ayni yardım ihtiyacı tespit edilen faydalanıcının ayni yardım süreçleri hakkında bilgilendirilmesi ve rızasının alınmasından sonra, faydalanıcının ayni yardımlar kapsamında belirlenen kriterlere uygun olup olmadığının değerlendirilmesi, Toplum Merkezinde bu amaçla kurulan “İdari Komite Kurulu” tarafından yapılmaktadır. Ancak yardım sağlama adına son onay makamı Merkez Ofistir. Onaylı karar doğrultusunda faydalanıcıya ayni yardımın teslim edildiğine dair belgelendirme yapılır ve bilgi sisteme işlenerek vaka kapatılır.

*Faydalanıcının Toplum Merkezine bizzat başvuramadığı durumlarda veya faydalanıcının hangi şartlarda yaşadığının görülmesinin gerektiği durumlarda hane ziyareti yapılır.*

- *İzlenecek adımlarla ilgili faydalanıcı bilgilendirilerek rızası alınır.*
- *Hane ziyareti yapılacak ise, faydalanıcıdan uygun bir zaman için randevu talep edilir. Ziyaret yapılırken faydalanıcının sahip olduğu raporlar, reçeteler, faydalanıcının kimlik fotokopisi ve ihtiyaç hâlinde diğer belgeler temin edilir.*
- *Hane ziyaretinin gerekli olmadığı hâllerde, faydalanıcıyla Toplum Merkezinde görüşmek yeterlidir. Görüşme sırasında gerekli belgeler alınıp sosyal inceleme raporu veya bilgi notu yazılır.*

### Hukuki Destek

- İzlenecek adımlarla ilgili faydalancı bilgilendirilerek rızası alındıktan sonra faydalancının talebine/ ihtiyacına uygun olarak Toplum Merkezinin anlaşmalı avukat havuzundan uzman avukat belirlenir ve faydalancı ile avukatın görüşmesi sağlanır.
- Vakanın hassasiyet durumuna göre Toplum Merkezi avukatı ile yapılan görüşmeye düşük ve orta dereceli riskler için Vaka Çalışanı ya da yüksek riskli vakalar için Sosyal Hizmet Uzmanı eşlik eder.
- Faydalancının sorunu çözülene kadar hukuki destek hizmeti sağlanır.
- Sorunun çözülmemesi nedeninin kronik sorunlar olması durumunda bu sorunlar koruma seminerleri ve savunuculuk çalışmaları kapsamında değerlendirilir.

### Eşlik Etme/ Tercüman Desteği / Kurum Aracı ile Ulaşım Desteği

Faydalancının yönlendirildiği hizmete kendi imkânları ile erişemediği ya da hizmet sağlayıcı ile yaşadığı problem sonunda hizmete erişiminin kesildiği ve buna bağlı olarak koruma riskinin devam ettiği durumlarda faydalancının yönlendirilen hizmete erişimini kolaylaştırmak için faydalancıya eşlik edilir, tercüme desteği sağlanır ve/veya kurum aracı ile ulaşım desteği sağlanır.

### Yönlendirme (İç ve Dış Yönlendirme)

Son tekli ihtiyaç desteği ise faydalancının başka bir birime/kuruma yönlendirilmesidir. Yönlendirme yöntemi iç ve dış olarak ikiye ayrılmaktadır. Her iki yönlendirme türünde de süreç, izlenecek adımlarla ilgili faydalancının bilgilendirilerek rızasının alınmasının ardından başlamaktadır.

1. Dış yönlendirmede, faydalancının yaşadığı sorun, hangi talepte bulunduğu, iletişim bilgileri ve yönlendirilen kurumun ihtiyaç duyabileceği önemli bilgiler Kızılay Yönlendirme Formu/Üst Yazı/Bilgi Notu'na yazılır. Daha sonra faydalancı ilgili kuruma yönlendirilir.
2. İç yönlendirmede ise, faydalancı aile birleşimi hizmetine başvuruyorsa ilgili formların doldurmasından sonra Aile Bağlarının Yeniden Tesisi Takım Liderine iletilir. ABYT harici iç yönlendirmelerde faydalancının yaşadığı sorun, hangi talepte bulunduğu, iletişim bilgileri ve yönlendirilen kurumun ihtiyaç duyabileceği önemli bilgiler, ilgili kurumla mutabık kalınan şekillerde yazılır ve ilgili Toplum Merkezi veya Türk Kızılay birimine yönlendirilerek vakanın takibi yapılır.

**b. Vaka Yönetimi:** *Vaka Yönetimi, karmaşık ve pek çok problemi olan ve buna bağlı olarak birden fazla hizmet arasında sıkı bir koordinasyon sağlanması gereken vakaların, ihtiyaçları olan hizmetleri zamanında ve uygun biçimde alabilmesine olanak veren yaklaşımı ifade etmektedir. Koruma ihtiyaçlarının kişilere özel olduğu durumlarda, kişilerin zarar görülebilirlik durumları, riskleri, tehditleri ve kapasiteleri göz önünde bulundurularak ve kişinin kendisinin de katıldığı bir süreç içerisinde değerlendirilerek hazırlanan ve sürdürülen bireysel müdahaleler sayesinde koruma ihtiyaçlarının giderilmesi amaçlanmaktadır.*

Vaka yönetimi, tekli ihtiyaç desteğinden farklı olarak daha uzun ve çok fazla müdahale adımının yer aldığı bir süreç içermektedir. Kişinin ihtiyaçlarına dair farklı kaynakların bir araya getirildiği, farklı kurumların ve hizmetlerin arasında koordinasyonun sağlandığı hatta kimi durumlarda olmayan ya da yetersiz olan bir hizmeti geliştirmeyi ya da pasif durumda olan hizmeti aktif hâle getirmeyi de kapsamaktadır. Detaylı bir değerlendirme; müdahale planı geliştirme, geliştirilen plana vakanın kendisini dâhil etme ve tüm sürecin izlenmesini gerektirmektedir.

Vaka yönetimi süreci içerisinde “Tekli İhtiyaç Desteği” başlığı altında verilen tüm destekler (aynı yardım, hukuki destek, eşlik etme/tercüme desteği/ kurum aracıyla ulaşım desteği, iç yönlendirme ve dış yönlendirme) sağlanabilir. “Tekli İhtiyaç Desteği”nde söz konusu destekler tek bir ihtiyaca yönelik ve bir ya da iki defaya mahsus sağlanırken “Vaka Yönetimi”nde ihtiyacın birden fazla olması ve sürecin karmaşık olması nedeniyle hem farklı destekler aynı anda sağlanabilmekte hem de aynı tür destek birden fazla kez verilebilmektedir.

Vaka yönetimi kapsamında değerlendirilen vakaların süreçleri karmaşık olduğu için bu vakalar için detaylı Vaka Müdahale Planı oluşturulur. Müdahale planının belirlenmesinden sonra, plan kapsamında izlenecek adımlarla ilgili faydalanıcı bilgilendirilerek rızası alınır.

## İYİ UYGULAMA ÖRNEĞİ



## **Uygulama ve Takip**

Uygulama aşaması, planlama aşamasında belirlenen hedeflerin gerçekleştirilebilmesi için gerekli müdahalelerin yapıldığı aşamadır. Müdahale aşamasında faydalanıcı, faydalanıcının ailesi ve yakın çevresi ile birlikte ilgili aktörler, kurum ve kuruluşlar da sürece dâhil olabilmektedir. Rızası alınan faydalanıcı için vaka müdahale planı uygulanmaya başlamaktadır. Uygulama aşamasında vakaya iki tür destek/müdahale sağlanabilmektedir:

1. Doğrudan destek: Verilen desteğin Türk Kızılay Koruma Programı içerisindeki insan kaynağı, lojistik imkânlar ve/veya finansal kaynaklardan karşılanması durumudur. Buna Kızılay bünyesinde sağlanan aynı yardımlar, verilen bilgilendirmeler, eşlik etme, tercüme desteği sağlama, hukuki destek verme gibi müdahale adımları örnek verilebilir.
2. Dolaylı destek/müdahale: Kızılay Koruma Programı içerisinde sağlanamayan hizmetler kapsamında faydalanıcının gereken hak ve hizmetlere erişebilmesi için uygun hizmet sağlayıcıya yönlendirilmesidir.

Uygulama aşamasında personel, bütün bu sürecin koordinasyonundan, süreçteki gelişmeleri belgelemekten, vaka hedeflerinin ve kişinin ihtiyaçlarının karşılanmasını temin etmekten, temin edilemediğinde ise gerekli bilgilendirmeyi yapmaktan sorumludur.

Uygulama süresince takip/izleme kapsamında bir kişinin uygun yardım alıp almadığının kontrolü yapılır, kişinin durumu izlenir ve kişinin durumundaki değişimler saptanır. Bu doğrultuda vaka planı uygulamasında nasıl ilerleme kaydedildiğine, plandaki hedeflere ulaşıp ulaşılmadığına, planın geçerli kalıp kalmadığına ve gerektiğinde planda nasıl değişiklikler yapılması gerektiğine dair izleme gerçekleştirilir. İzleme aşamasında, vaka takibi yapılarak takip durumu vaka yazılımına işlenir.

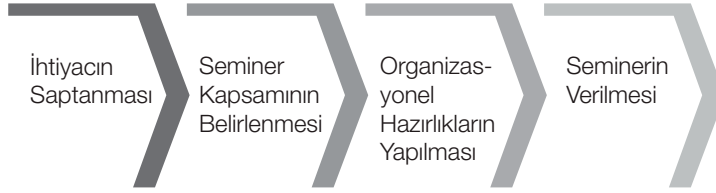
## **Vaka Kapama**

Kişinin vaka yönetimi süreci ekip tarafından tamamlandığında ve kişi için yapılan iş son bulduğunda vaka kapatılır. Yapılan iş her zaman olumlu sonlanmak zorunda olmayıp vakanın sonlandırılması pek çok farklı sebepten kaynaklanabilir.

*Yukarıdaki belirtilen süreç adımları birbirleriyle bağlantılıdır. Bazı durumlarda vaka yönetim sürecinin daha erken bir aşamasına geri dönelebilmektedir. Dolayısıyla personelin, kişilerin ve ailelerinin durumunu düzenli aralıklarla analiz etmesi, sorun gördüğü noktalarda tekrar önceki aşamalara dönebilmesi gerekebilmektedir.*

### 5.4.2. Koruma Seminerlerinin Verilmesi

Toplum Merkezlerinde koruma seminerlerinin verilmesi kapsamında yürütülen faaliyetler temel olarak aşağıdaki süreç akışı çerçevesinde gerçekleştirilmektedir:



#### İhtiyacın Saptanması

Seminer ihtiyacı şu sebeplerden belirlenebilir:

- Birden çok kişiden benzer destek talebi, soru gelmesi veya böyle bir ihtiyacın Koruma Programı çalışanları tarafından tespit edilmesi,
- Sağlanan diğer hizmetler esnasında kronik sorunların tespit edilmesi,
- Benzer hukuki desteklerin birçok faydalanıcı tarafından talep edilmesi,
- Koruma Programı çalışanlarının yaptıkları saha ziyaretleri esnasında korunma ihtiyaçlarının tespit edilmesi,
- Toplum Merkezi bünyesinde yapılmış önceki seminerlerde alınan geri bildirimlerin değerlendirilerek seminer ihtiyacı olup olmadığının tespit edilmesi.

*Bilgilendirme çalışmaları, farklı kurum ve kuruluş ile iş birliği içerisinde de yürütülmekte olup ihtiyaçlar ve talepler doğrultusunda belirlenmektedir. Uluslararası/ulusal/yerel sivil toplum kuruluşları, muhtarlar, öğretmenler, imamlar, okul yönetimleri, kolluk kuvvetleri gibi koruma alanında çalışan ve/veya koruma yönlendirme mekanizmalarına dâhil olan kişi, kurum ve kuruluşlar ile yapılan koordinasyon toplantılarında talep edilen korunmaya ilişkin konulara yönelik kapasite geliştirici seminerler ve eğitimler de düzenlenmektedir.*

#### Seminer Kapsamının Belirlenmesi

Toplum Merkezleri seminerler, bilgilendirme toplantıları ve odak grup görüşmeleri gerçekleştirerek gelecekte ortaya çıkabilecek koruma risklerini önlemeyi ve kişilerin bilgi ve farkındalık düzeyini artırarak güçlenmelerini ve bu şekilde başka kişilere/kurumlara bağımlılığını azaltmayı hedeflemektedir. Belirlenen ihtiyaçlar doğrultusunda ikinci adım olarak seminerlerin kapsamı belirlenir. Koruma seminerleri kapsamında bilgilendirme yapılan alanlardan birkaçı aşağıda belirtilmektedir:

- Çocuk hakları,
- Kadına yönelik şiddet durumunda sağlanan haklar ve başvurulacak mekanizmalar,
- İnsan ticareti,
- Eğitimin önemi ve okul kaydı süreçleri,
- Çocuk yaşta evliliğin neden olduğu problemler ve hak ihlalleri,
- Geçici ve uluslararası koruma statüsü altındakilerin hak ve sorumlulukları,
- Sağlık hizmetlerine/haklarına erişim.

## **Organizasyonel Hazırlıkların Yapılması**

Semineri verecek uzmanın belirlenmesiyle birlikte seminerin verileceği yer ve zaman belirlenir. Koruma Programı çalışanları tarafından, destek hizmetler ile koordinasyon içerisinde seminer alanı organize edilir. Seminer verilmeden önce semineri verecek kişi ve tercüman sunum içeriğiyle ilgili hazırlık yapar. Hazırlanan sunum tercüman ile önceden paylaşılır.

Kesinleşen seminer organizasyonu faydalanıcılara Koruma Programı çalışanları tarafından afiş, broşür, SMS, sosyal medya, telefon ve diğer uygun yollarla duyurulur.

## **Seminerlerin Verilmesi**

Düzenlenen seminerler sonrasında, seminerin içeriğine ve sunuma dair katılımcılardan geri bildirim toplanır. Seminer sonunda ayrıca danışmanlık isteyen katılımcılar Vaka Çalışanına yönlendirilerek bireysel değerlendirmeye alınır. Seminer sonrası değerlendirme yapılarak yeni seminer ihtiyacı olup olmadığı belirlenir ve yeni seminer ihtiyacı durumunda süreç tekrar başlatılır.

### **Seminer Örnekleri**

#### **Koruma Semineri Örneği**

Saha çalışmalarında yüksek sayıda tespit edilen çocuk yaşta evliliklerin önlenmesine dair sosyal hizmet uzmanı tarafından faydalanıcılara verilen “Çocuk Yaşta Evliliklerin Zararlarına İlişkin Seminer”

#### **Hukuki Seminer Örneği**

Çocuk yaşta evlendirilen kişilerin yasal hakları ve ailelerine uygulanabilecek yaptırımların anlaşılması amacıyla avukat tarafından verilen hukuki seminer

#### **Kapasite Geliştirme Örneği**

Çocuk yaşta evliliklerin önlenmesi amacıyla imamların duyarlılaştırılması için düzenlenen seminer

## 5.5. SAĞLIK VE PSİKOSOSYAL DESTEK FAALİYETLERİNİN YÜRÜTÜLMESİ



### KAPSAM

Toplum Merkezlerinde yürütülen sağlık ve psikososyal destek faaliyetleri ile faydalanıcıların sosyal işlevselliklerini yeniden kazanmaları ve özellikle koruma altındaki nüfusun göç sonrası yaşanması muhtemel olumsuz psikolojik etkilerle başa çıkma mekanizmalarını güçlendirerek eski yaşantılarına dönmeleri amaçlanmaktadır.

Bu çerçevede yürütülen süreçler ile yerel halkın ve koruma altındaki nüfusun psikososyal destek kaynaklarına ve sağlık alanında koruyucu ve önleyici hizmetlere ulaşmaları ele alınmaktadır. Süreçlerin tüm aşamalarında topluluk katılımı, kendi kaderini tayin hakkı ve kültüre uygun hizmet sunumu göz önünde bulundurulmaktadır.

Toplum Merkezleri bünyesinde sunulan sağlık ve psikososyal destek hizmetleri kapsamında yürütülen ana süreçler şunlardır:

1. Psiko eğitim ve Sağlık Seminerlerinin Uygulanması
2. Sağlık Takibi ve Taraması
3. Bireysel Psikolojik Danışmanlık ve Psikoterapi Desteklerinin Sağlanması
4. Destek Grup ve Grup Terapi Çalışmaları

### SORUMLULAR



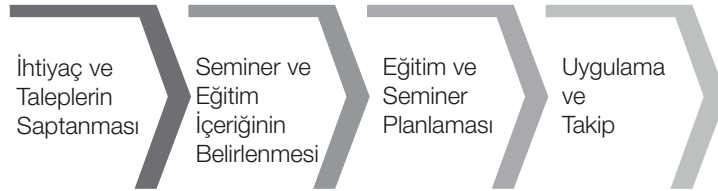
Toplum Merkezlerinde gerçekleştirilen sağlık ve psikososyal destek faaliyetleri Sağlık ve Psikososyal Destek Programı (SPSD) Sorumlusu, Psikolog, Sağlık Uzmanı ve Çocuk Etkinlik Görevlisi tarafından yürütülmektedir. Türk Kızılay çalışma yapısı doğrultusunda SPSP Program Sorumlusu idari olarak Toplum Merkezi Yöneticisine, uzmanlık alanı doğrultusunda fonksiyonel olarak Merkez Ofis SPSP Program Yöneticisine bağlı olarak çalışır.

### SÜREÇ AKIŞLARI



#### 5.5.1. Psiko eğitim ve Sağlık Seminerlerinin Uygulanması

Psiko eğitim ve sağlık seminerlerinin uygulanması kapsamında yürütülen faaliyetler temel olarak aşağıdaki süreç akışı çerçevesinde gerçekleşmektedir:



#### İhtiyaç ve Taleplerin Saptanması

Toplum Merkezleri, psiko eğitim ve sağlık seminerlerinin uygulanması kapsamında üç farklı yoldan ihtiyaç tespiti yapmaktadır:

1. İlk olarak Toplum Merkezlerinde yürütülen her türlü kurs, atölye, seminer vb. faaliyetlere katılan faydalanıcılardan talepler toplanarak SPSP Program Sorumlusu tarafından değerlendirmeye alınır.
2. Saha ziyaretleri sırasında sık karşılaşılan ihtiyaç ve talepler saptanır.
3. TTGP'nin iş birliği içinde bulunduğu okul, dernek ve yurtlar gibi paydaşlara Toplum Merkezlerinde verilen hizmetler konusunda bilgilendirme yapılır ve varsa paydaşlardan talepler toplanır.



## **Seminer ve Eğitim İçeriğinin Belirlenmesi**

Toplanan talep ve tespit edilen ihtiyaçlar çerçevesinde verilecek sağlık seminerlerinin ve psikoeğitimlerin içeriği belirlenir. Bu kapsamda yeni oluşturulacak eğitim modülleri, TTGP Sağlık Psikososyal Destek (SPSD) Program Yönetimi ve Eğitim Yönetim Direktörlüğü ile iş birliği içinde konusunda uzman kişiler tarafından hazırlanır. İhtiyaç ve talebi karşılayacak eğitim modülleri hâlihazırda mevcut ise ilgili içerik gözden geçirilerek gerekli olması durumunda düzenlemeler yapılarak modül ve destek materyaller (el çıktısı, broşür vb.) hazır hâle getirilir.

## **Eğitim ve Seminer Planlaması**

Eğitim modülünün hazırlanmasının ardından Toplum Merkezlerinde psikoeğitim ve seminer planlaması beş adımda gerçekleşir.

1. İlk olarak ilgili eğitim modülü için katılımcılar belirlenir. Planlama dâhilinde her psikoloğun eğitim ve semineri vereceği hedef kitle saptanır. Katılımcı profiline bağlı olarak ilgili eğitim, Toplum Merkezinde verilebileceği gibi paydaşlardan gelen talep ve iş birlikleri doğrultusunda Toplum Merkezi dışında da verilebilmektedir.
2. Program Sorumlusu tarafından gün ve saat planlaması yapılır ve her bir psikoloğa atanan eğitim ve seminerler için haftalık plan oluşturulur.
3. Talep bildiren hedef kitle ile iletişime geçilerek eğitim ve seminerin gerçekleştirileceği gün ve saat konusunda bilgilendirme yapılır ve katılımcı listesi hazırlanır.
4. Önceden taleplerini ileten faydalanıcıların yanı sıra gerçekleştirilmesi planlanan eğitim ve seminerler için Toplum Merkezlerinde ya da iş birliği içinde bulunan ilgili kurum/kuruluştaki afiş ve broşürler ile duyuru yapılarak katılımcı listeleri güncellenir.
5. Planlanan psikoeğitim/sağlık seminerinin içeriğine uygun olarak Toplum Merkezlerinde kit ve yardımcı malzeme dağıtımı yapılabilir. Böyle bir durumda kit/yardımcı malzeme temini için her Toplum Merkezi kendi içinde satın alma talebi açabileceği gibi, Merkez Ofis tarafından dağıtılan malzemeler Toplum Merkezleri tarafından teslim alınabilmektedir. Psikoeğitimi/ semineri verecek kişi daha sonra tutanak ile birlikte ihtiyaca uygun miktarda gerekli kiti/malzemeyi teslim alır ve tutanakla ilgili kitin dağıtımı gerçekleştirir.

## **Uygulama ve Takibinin Gerçekleştirilmesi**

Psikoeğitim ve sağlık seminerleri belirlenen gün ve saatte, eğitim içeriğine uygun olarak Psikolog, Gençlik Çalışanı ya da Sağlık Uzmanı tarafından verilir. İlk oturumda etki analizi çerçevesinde faydalanıcılara ön test uygulanır. Ön test formlarındaki sorulara denk sorular, eğitimin son oturumunda son test formu olarak katılımcılara uygulanır. Bu sayede başlangıç ve sonuç arasındaki fark katılımcı gözüyle tespit edilerek öz değerlendirmeler alınır. Yapılan ilk ve son testler etki analizi çalışmasının temelini oluşturmaktadır. Ayrıca belirlenen periyotlarla ilgili kurumlarla iletişime geçilerek kişilerin davranışsal değişiklikleri takip edilir ve etki analizi çalışmasına sonuçlar dâhil edilir. Etki analizi, PİDR ekibi ile birlikte belirlenen standartlar doğrultusunda, psikoeğitim/sağlık seminerlerinin içeriğine bağlı olarak farklı zaman dilimlerinde gerçekleştirilir (örn. 3 ayda bir).

### 5.5.2. Sağlık Takibi ve Taraması

Sağlık takibi ve taraması kapsamında yürütülen faaliyetler temel olarak aşağıdaki süreç akışı çerçevesinde gerçekleştirilmektedir:



#### İhtiyaç ve Taleplerin Saptanması

Toplum Merkezlerinde sağlık takibi ve taraması uygulaması için ihtiyaç ve talepler farklı yollardan alınmaktadır.

1. Sağlık Uzmanı tarafından Toplum Merkezi faydalanıcılarının ihtiyaçları tespit edilir.
2. Saha ziyaretleri sırasında takip ve tarama ihtiyaçları tespit edilir ve SPSPD Program Sorumlusuna iletilir.
3. İletişim ve iş birliği içinde bulunulan paydaşlara sağlık tarama ve takibi konusunda bilgilendirme yapılır ve varsa paydaşlardan talepler toplanır.

#### Vaka Planının Oluşturulması

Yukarıda bahsi geçen üç yolla tespit edilen ihtiyaçlar ve talepler doğrultusunda sağlık takibi ve taraması yapılacak hedef kitle belirlenir, risk önceliklendirmesi yapılarak risk haritalaması oluşturulur. Risk haritalaması oluşturulduktan sonra, risk seviyesine uygun vaka takip planı yapılır (bk. Tablo 4: Risk Haritalaması).

*Takip ve tarama faaliyetlerinin Sağlık Bakanlığı ile uyum içinde gerçekleştirilmesi büyük önem arz etmektedir. Bu kapsamda Sağlık Bakanlığına bağlı Göçmen Sağlığı Merkezleri ile eş güdüm hâlinde riskli vakalar tespit edilir, önceliklendirme yapılarak risk haritalaması oluşturulur.*

| Risk Seviyesi | Hastalık Türü (Örnek)                                                                                                            | Takip Sıklığı |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Düşük Risk    | Gebe, yeni doğum yapmış anne-bebek, bulaşıcı hastalıkları olan kişiler (hepatit C, şark çibani, tüberküloz, brucella vb.)        | İki ayda bir  |
| Orta Risk     | Kronik hastalıklar (tansiyon, şeker, guatr vb.)                                                                                  | Ayda bir      |
| Yüksek Risk   | Böbrek yetmezliği, kanser, organ nakli vb. cerrahi operasyon geçirmiş kişiler, evde bakım gerektiren yatağa bağımlı hastalar vb. | Haftada bir   |

Tablo 4 - Risk haritalaması

*Sağlık taraması kapsamında ağız-diş, boy-kilo, şeker, tansiyon vb. ölçümler, KETEM (Kanser Erken Teşhis Tarama ve Eğitim Merkezi) iş birliği ile kanser taramaları yapılabilir.*

### **Uygulama ve Takibinin Gerçekleştirilmesi**

Sağlık takibi yapılacak olan kişilerden telefon yoluyla ya da yüz yüze sağlık takibi için onay alınır. Kişi sağlık takibi için onay vermez ise SPSP Program Sorumlusu tarafından telefonda bilgilendirme yapılır ve gerekli ise ilgili kuruma yönlendirilir. Onay alınması durumunda sağlık takibi belirlenen gün ve saatte hane ziyareti ya da hastane ziyareti ile yapılır. Sağlık takibi sırasında özel ihtiyaçların tespit edilmesi durumunda Koruma Program ekibine gerekli yönlendirmeler yapılır.

Sağlık tarama faaliyetleri de ilgili kişi ya da kurumlarla iletişim hâlinde planlanarak ilgili kuruluştaki (okul/dernek/sağlık kuruluşu vb.) ya da Toplum Merkezinde belirlenen gün ve saatte Sağlık Uzmanı tarafından gerçekleştirilir. Tarama sırasında gerekli görülmesi durumunda Sağlık Uzmanı kişiyi sağlık takibine yönlendirir.

Hem sağlık takibi hem de sağlık taraması sırasında hasta ve aile bireyleri hastalık, bakım, tedavi süreci ile ulaşabilecekleri sağlık kuruluşları hakkında bilgilendirilir.

Sağlık takibi ve taraması gerçekleştirilen her bir faydalanıcının bilgisi alınarak sisteme işlenir.

*Türk Kızılay ve Sağlık Bakanlığı iş birliklerinin en önemlilerinden biri Toplum Merkezinin bünyesinde kurulan Göçmen Sağlığı Birimidir.*

*Sultanbeyli Toplum Merkezi bünyesinde kurulan Sultanbeyli 1 No.lu Göçmen Sağlığı Biriminde ikisi geçici koruma altında olan üç hemşire ve geçici koruma altındaki iki doktor görev yapmaktadır. Göçmen Sağlığı Biriminden yararlanan kitle için fiziksel muayene, aşılama, izleme, yeni doğan takibi yapılmaktadır.*

- *Toplum Merkezinin yaptığı saha ziyaretleri sırasında karşılan birinci basamak sağlık ihtiyacı olan bireyler Göçmen Sağlığı Birimine yönlendirilmektedir.*
- *Birimden yararlanan kişiler Toplum Merkezi faaliyetlerinden de yararlanabilmekte, sağlık hizmeti aldıkları süre boyunca çocuklarını çocuk etkinlik alanına bırakabilmektedir.*
- *Göçmen Sağlığı Birimi faydalanıcılarına ikinci ya da üçüncü basamak tedavi ve ilaç desteği, başka ildeki hastanelere yönlendirildiğinde ulaşım ve konaklama desteği ile medikal malzeme desteği Koruma Programı içerisinde sunulmaktadır.*
- *Göçmen Sağlığı Birimince koruma ihtiyacı tespit edilen kişiler için Koruma Programı kapsamında vaka takibi başlatılmaktadır.*
- *Birime başvuran ve acil psikolojik desteğe ihtiyacı olduğu belirlenen hastalar ise, Sağlık Psikososyal Destek Programı'na yönlendirilmektedir. Bireysel ilk görüşmenin ardından aile görüşmeleri ya da grup görüşmeleri başlatılabilmektedir.*
- *Ayrıca Türk Kızılay ve Pendik Marmara Eğitim ve Araştırma Hastanesi Çocuk Psikiyatri birimi iş birliği kapsamında psikiyatrik tedavi görmesi gereken çocuklar Psikiyatriste yönlendirilmekte ve psikolog takibi yapılmaktadır.*

### 5.5.3. Bireysel Psikolojik Danışmanlık ve Psikoterapi Desteklerinin Sağlanması

Bireysel psikolojik danışmanlık ve psikoterapi hizmetleri kapsamında yürütülen faaliyetler temel olarak aşağıdaki süreç akışı çerçevesinde gerçekleşmektedir:



#### **İhtiyaç Tespiti ve Faydalancı Bilgilerinin Temini**

Bireysel psikolojik danışmanlık talep eden ve psikoterapi ihtiyacı olan faydalancıların bilgileri üç yol ile temin edilmektedir:

1. Toplum Merkezi danışmasına gelerek talepte bulunan faydalancının bilgileri danışmada alınarak ilgili Psikoloğa yönlendirme yapılır.
2. Talep ve ihtiyaçlar Toplum Merkezi dışında iletişimde bulunulan okul rehber öğretmenlerinden gelebileceği gibi, Toplum Merkezi içinde Toplum Merkezi eğitmenleri, Çocuk Etkinlik Görevlisi ya da Gençlik Çalışanı yönlendirmesi ile de saptanır.
3. Toplum Merkezlerindeki diğer programların tespit ettikleri ihtiyaç doğrultusunda yönlendirme yapması ile de faydalancı bilgileri temin edilebilir.

#### **Ön Görüşme ve Planlama**

Yukarıda sıralanan yollarla bilgileri temin edilen faydalancı ile Psikolog, telefonda ya da yüz yüze ön görüşme gerçekleştirir. Bu görüşmede faydalancıya, Toplum Merkezinde sağlanan psikolojik danışmanlık ve psikoterapi hizmetleri hakkında kısa bilgilendirme yapılır ve faydalancının ihtiyacı detaylı olarak dinlenir. Görüşme sonucu danışmanlık/psikoterapi desteği isteğini devam ettiren faydalancılarla ilk oturum için randevu günü ve saati ayarlanır. Derlenen talepler doğrultusunda haftalık plan oluşturularak terapi hizmetini verecek ilgili psikoloğa saat ve gün ataması yapılır.

#### **Uygulama ve Takibinin Gerçekleştirilmesi**

Psikolojik danışmanlık ve terapi seansları süresince Psikolog tarafından çeşitli adımlar izlenir:

1. İlk seansta uygun formlar doldurularak danışanın ön değerlendirmesi yapılır ve danışandan, verilecek danışmanlık ve terapi hizmeti için onay alınır.
2. İkinci seansta psikolog tarafından farklı ölçekler ışığında formlar doldurularak danışanın durum analizi yapılır. Psikolog tarafından durum analizi sonucunda uygun bulunan yöntem hakkında faydalancıya bilgilendirme yapılır.
3. Danışmanlık/psikoterapi seansı sırasında psikolog gerekli ise ilgili yönlendirmeleri (örneğin psikiyatrist, koruma programı, hastane konsültasyonu ya da Toplum Merkezi içi ve dışı çeşitli aktiviteler) yapar. Söz konusu yönlendirme sonucunu takip ederek danışanın yönlendirilen kurumdan/faaliyetten yararlanıp yararlanmadığını kayıt altına alır.

*Danışmanlık/psikoterapi seansı sırasında psikolog, faydalanıcının grup çalışması/terapi ihtiyacını belirler. Bu yönde bir ihtiyaç tespit edildiği takdirde faydalanıcı destek grup ve grup terapi uygulamasına yönlendirilir (bk. 5.5.4. Destek Grup ve Grup Terapi Çalışmaları).*

Her oturum sonrası psikolog varsa yönlendirilen birim ve takip sonucunu, görüşme sonucunu kayıt altına alır ve faydalanıcı gizliliği korunarak bilgileri sisteme işler.



### 5.5.4. Destek Grup ve Grup Terapi Çalışmaları

Destek grup ve grup terapi çalışmaları kapsamında yürütülen faaliyetler temel olarak aşağıdaki süreç akışı çerçevesinde gerçekleştirilmektedir:



#### İhtiyaç ve Taleplerin Saptanması

Toplum Merkezleri destek grup ve grup terapisi kapsamında ihtiyaç ve talepleri beş yoldan tespit etmektedir:

1. Toplum Merkezi bünyesinde Koruma Programı, Geçim Kaynağı Geliştirme Programı, Sağlık ve Psikososyal Destek Programı ve Sosyal Uyum Programı kapsamında gerçekleştirilen her türlü kurs, seminer, eğitim ve aktivitelerde destek grup ve grup terapi çalışmaları hakkında faydalanicılara bilgilendirme yapılır ve bu bilgilendirmeler sonucu faydalanicılardan talepler toplanır.
2. SPSP Program Sorumlusu diğer program çalışanlarından gelen yönlendirmeler doğrultusunda ihtiyaçları saptayarak ilgili aksiyon için planlama yapar.
3. Diğer program çalışanları Program Sorumlusuna iletir.
4. Destek grup ve grup terapiye yönlendirme Psikolog tarafından bireysel terapi görüşmeleri sonucu yapılabilir.
5. Toplum Merkezlerinin iletişimde bulunduğu paydaşlardan talepler alınır.

#### Terapi İçeriğinin Oluşturulması

Yukarıda sıralanan yollarla tespit edilen ihtiyaçlar ve alınan talepler sonucu, faydalancı bilgilerine ve talep/ ihtiyaca bağlı olarak destek grup ve grup terapi içeriği SPSP Program Sorumlusu ve Psikolog tarafından oluşturulur.

#### Terapi Çalışma Planının Yapılması

Terapi içeriğinin belirlenmesinin ardından psikolog faydalancı ile ön görüşme yapar. Yapılan ön görüşme sonucu faydalancının destek grup ya da grup terapi (ya da her ikisine) çalışmasına katılması gerektiğine dair karar verilir.

Faydalancının kişisel bilgilerine ve ön görüşme sonucu belirlenen çalışma yöntemine bağlı olarak faydalancı bilgilerinin yer aldığı bir havuz oluşturulur. Her bir grup terapi ve destek grup çalışmasının gerçekleştirilmesi için yeterli katılımcı sayısına ulaşılması gerekir. Yeterli sayıya ulaşılması hâlinde, psikolog faydalanicılarla iletişime geçerek grup çalışmasının gerçekleştirileceği gün ve saat bildirimini yapar.

#### Uygulama ve Takibinin Gerçekleştirilmesi

Destek grup ve grup terapi çalışmaları süresince Psikolog tarafından çeşitli adımlar izlenir.

İlk oturumda ön test uygulaması yapılır. Eğitimin başlangıcında uygulanan ön test formlarındaki sorular eğitimin son oturumunda son test formu olarak katılımcılara uygulanır, bu sayede başlangıç ve sonuç arasındaki fark tespit edilerek değerlendirilir. Yapılan ilk ve son testler etki analizi çalışmasının temelini oluşturur.

Her oturum sonrası katılımcı takibi yapılır. Çalışmaya katılmayanların bulunması dâhilinde telefon ya da ev

ziyareti ile takibi yapılır. Bu görüşmeler sonucu faydalanıcılardan çalışmaya devam etmek isteyenler bir sonraki oturuma dâhil edilir. Devam etmek istemeyenlerin katılmama nedeni anlaşılarak uygun aksiyon planları oluşturulur.

Gerçekleştirilen her oturum sonucu katılımcı sayısı, seans konusu ve görüşme sonucu kayıt altına alınır ve faydalanıcı gizliliği korunarak bilgiler sisteme işlenir. Son oturum sonrası yapılan ilk ve son testler temelinde etki analizi değerlendirmesi sonuç raporu hazırlanır.

## İYİ UYGULAMA ÖRNEĞİ

### Toplum Dayanıklılığı ve Psikososyal Destek

Sınır illerinden biri olan Hatay ili zaman zaman Suriye sınırında meydana gelen çatışmalardan etkilenmektedir. Hatay'daki havan saldırısından etkilenen sivil halkta oluşması muhtemel psikolojik sorunların önlenmesi için Hatay Toplum Merkezi;

- Reyhanlı Sosyal Hizmet Müdürlüğü ile görüşüp psikolojik ilk yardım konusunda kurumun kapasitesini geliştirecek eğitim (psikolojik ilkyardım temel ilkeleri, afet sahasında dikkat edilecek hususlar, psikolojik öz bakım, anda olma ve farkındalık) vermiştir.
- Hatay Toplum Merkezi ekiplerince yapılan hane ziyaretleri ve grup çalışmaları ile psikolojik ilk yardım desteği sunmuştur.
- Genç ve yetişkin gönüllüler ile yapılan toplantı sonucunda alınan kararla akran eğitimi (temel değerler, çocuk hakları, hijyen, beslenme, akran zorbalığı, yetişkinlerin travma sonrası karşılaşılabilecekleri durumlar ile ilgili bilgilendirme) vermiştir.
- Bu saldırılardan birinde hayatını kaybeden kız çocuğunun arkadaşları ile görüşmeler yaparak psikolojik ilk yardım sağlamıştır.
- Çalışana destek faaliyetleriyle olaydan etkilenen Toplum Merkezi çalışanlarına destek vermiştir.





## 5.6. GEÇİM KAYNAĞINI GELİŞTİRME FAALİYETLERİNİN YÜRÜTÜLMESİ



### KAPSAM

Toplum Merkezlerinde yürütülen Geçim Kaynağını Geliştirme Programı faaliyetleri hedef kitlenin kendi kendilerine yetebilirliklerini, sosyal yardım olmaksızın geçimlerini sağlayabilmelerini ve istihdam veya girişimcilik ile iş gücü piyasasına katılabilmelerini sağlamayı amaçlar.

Bu kapsamda, faydalanıcıların mesleki yeterlilik, iş deneyimleri, eğitim durumları ve dil becerileri tespit edilmekte olup Toplum Merkezleri tarafından yerelde iş gücü arz analizleri yapılmaktadır. Aynı zamanda, pazar ihtiyaçlarının, sorunlarının ve boş pozisyonların tespitine yönelik iş gücü talep analizleri yapılarak bu ihtiyaçları karşılamaya yönelik mesleki eğitimler, tarım ve hayvancılık eğitimleri, Türkçe dil eğitimleri ve sosyal yetkinlik eğitimleri verilerek istihdama yönlendirme hizmetleri sağlanmaktadır. Ek olarak kendi iş yerlerini açmak isteyen ya da mevcut girişimini geliştirmek isteyen faydalanıcılara girişimcilik eğitimleri ve destekleri, hane içi üretim, küçük ölçekli tarım ve hayvancılık üretimi desteği verilmektedir.

Toplum Merkezleri bünyesinde sunulan geçim kaynağı geliştirme hizmetleri kapsamında yürütülen ana süreçler şunlardır:

1. İş Gücü Piyasası Talep ve Arz Analizi
2. Profillendirme ve İç Yönlendirme
3. Mesleki Kursların ve Tarım Hayvancılık Eğitimlerinin Yürütülmesi
4. İstihdama Yönlendirme
5. Girişimcilik Desteği



### SORUMLULAR

Toplum Merkezlerinde sağlanan geçim kaynağını geliştirme faaliyetleri Geçim Kaynağını Geliştirme Programı Sorumlusu, Eğitmen ve Mesleki Yeterlilik Geliştirme Asistanı tarafından yürütülür. Türk Kızılay çalışma yapısı doğrultusunda Geçim Kaynağını Geliştirme Program Sorumlusu idari olarak Toplum Merkezi Yöneticisine, uzmanlık alanı doğrultusunda fonksiyonel olarak Merkez Geçim Kaynağını Geliştirme Program Yöneticisine bağlı olarak çalışmaktadır.



### SÜREÇ AKIŞLARI

#### 5.6.1. İş Gücü Piyasası Talep ve Arz Analizi

İş gücü piyasası talep ve arz analizi kapsamında yürütülen faaliyetler temel olarak aşağıdaki süreç akışı çerçevesinde gerçekleşmektedir:



#### İş Gücü Arz Analizinin Yapılması

Faydalanıcılar tarafından yerelde ihtiyaç duyulan mesleki kursların, desteklerin ve programların belirlenmesi için hedef kitlenin (iş gücü arzının) analizi yapılır. Bu analiz kapsamında hedef kitlenin genel profillendirmesi yapılmaktadır. Profillendirme çalışmalarında Toplum Merkezi veri tabanındaki faydalanıcı bilgilerinden, Türk Kızılayın yürüttüğü özellikle Sosyal Uyum Yardımı (SUY) programı aracılığı ile ulaşılan faydalanıcı bilgilerinden,

İlgili kamu kurum ve kuruluşlarla yapılan protokol ve veri paylaşımı kapsamında elde edilen verilerden ve dış kaynaklardan erişilebilen hedef kitleye dair bilgilerden yararlanılır. Bunun yanı sıra kamu kuruluşları ve STK'lar ile görüşülerek arz piyasası ile ilgili veriler toplanır. Bu çalışma ile hedef kitlenin genel eğitim durumu, meslek bilgileri ve diğer nitelikleri ile ilgili bilgiler derlenir.

### **İş Gücü Talep Analizlerinin Yapılması**

İş Gücü Talep Analizi ile yerelde ihtiyaç duyulan iş gücü profili belirlenir. Bu kapsamda yerelde önde gelen ve/veya hedef kitlenin profiline uygun olarak istihdam edilebileceği sektörler belirlenerek bu sektörlerde işverenler ve istihdamda zorluk yaşanan pozisyonlar, istihdam konusunda yaşanan sıkıntılar tespit edilerek bu zorlukların neden kaynaklandığı, nasıl çözülebileceği ve Toplum Merkezinin bu çözüme nasıl katkı sağlayacağı belirlenir. Bu çalışma yapılırken birebir işveren görüşmeleri gerçekleştirilir ve anket çalışması yapılır. Ayrıca istihdama yönlendirme için çalıştaylar düzenlenir. Bu çalıştaylar ve ziyaretler esnasında sektör ve işverenlerin durum tespiti için çalışmalar yürütülür ve işveren veya paydaştan gelen iş gücü ihtiyacı talepleri/iş gücü profil beklentileri toplanır. Ayrıca İŞKUR ve ilgili diğer kuruluşlar tarafından yapılmış iş gücü talep analizleri değerlendirilir. Toplanan bu bilgiler il bazında yetkinlik bazlı iş gücü ihtiyacı tespitine girdi oluşturur.

### **Eşleştirme ve İhtiyacın Saptanması**

Arz yönlü analiz sonucu elde edilen bireysel gelişim ihtiyaçları ve faydalanıcı yetkinlik profilleri, talep yönlü analiz sonucu ulaşılan boş pozisyonların gerektirdiği yetkinlikler ile eşleştirilir. Böylece il bazlı ihtiyaçlar, potansiyeller ve sorunlar belirlenerek "iş gücü piyasa analiz" raporu hazırlanır. Eşleştirme sonucunda il bazında ihtiyaç duyulan geçim kaynağına yönelik verilecek mesleki kurslar ve diğer faaliyetler belirlenir.



### 5.6.2. Profillendirme ve İç Yönlendirme

Profillendirme ve yönlendirme süreci kapsamında Toplum Merkezine başvuran faydalanıcılara bireysel destek sağlanarak faydalanıcıların Toplum Merkezi Geçim Kaynağını Geliştirme hizmetlerinden en doğru şekilde yararlanmaları amaçlanmaktadır. Profillendirme ve yönlendirme kapsamında yürütülen faaliyetler temel olarak aşağıdaki süreç akışı çerçevesinde gerçekleştirilmektedir:



#### **Kayıt ve Profillendirme**

Geçim Kaynağı Geliştirme hizmetlerinden yararlanmak isteyen tüm faydalanıcıların Toplum Merkezine kaydı yapıldıktan sonra faydalanıcılara bireysel danışmanlık hizmeti ve nitelikleri doğrultusunda profillendirme yapılır. Bireysel profiller kişinin demografik bilgilerinin yanı sıra eğitim durumları, mezuniyet bilgileri, meslekleri, önceki iş deneyimleri ile diğer nitelikleri içerir ve veri tabanına işlenir.

#### **Değerlendirme ve İç Yönlendirmenin Yapılması**

Bireysel değerlendirme ve profillendirme sırasında faydalanıcının iç yönlendirme ihtiyacının olup olmadığı değerlendirilerek ihtiyaç tespiti durumunda Sağlık ve Psikososyal Destek Programı, Koruma Programı veya Sosyal Uyum Programı altındaki faaliyetlere yönlendirilirler.

İç yönlendirmenin gerekli olmadığı durumlarda ise işveren talepleri taranarak tespit edilen profile uygun açık pozisyon olup olmadığı değerlendirilir. Uygun pozisyon bulunması durumunda, faydalanıcı “5.6.4. İstihdama Yönlendirme” bölümünde anlatılan işveren-faydalanıcı eşleştirme mekanizması çerçevesinde eşleştirilir.

#### **Kişisel Gelişim Planının Oluşturulması**

Faydalanıcının bireysel yetkinliklerine uygun pozisyon olmaması durumunda, faydalanıcıya kişisel gelişim planı yapılır. Bu kişisel gelişim planında faydalanıcıların mevcut niteliklerine bağlı olarak yönlendirilebileceği eğitimler ve programlar (tarım eğitimleri, mesleki eğitimler veya girişimcilik programları) belirlenir. Faydalanıcının mesleki gelişim yetkinlik ihtiyacı olması durumunda, Toplum Merkezine başvurusu mesleki yetkinlik kazandırma mekanizması çerçevesinde değerlendirilir. Faydalanıcının profilinin girişimcilik desteğine uygun olması durumunda, faydalanıcının iş kurma veya iş geliştirme sağlayacak mekanizmalardan yararlanması sağlanır. Son olarak faydalanıcının sosyal yetkinlik ihtiyacı değerlendirilir ve istihdam edilebilirliğini artırmaya yönelik psikososyal destek gelişim alanları belirlenerek bu konudaki faaliyetlere yönlendirilir.

### 5.6.3. Mesleki Kursların ve Tarım Hayvancılık Eğitimlerinin Yürütülmesi

Sahada tespit edilen iş gücü ihtiyaçları doğrultusunda Mesleki Kursların ve Tarım Hayvancılık Eğitimlerinin Yürütülmesi kapsamında sürdürülen faaliyetler temel olarak aşağıdaki süreç akışı çerçevesinde gerçekleştirilmektedir:



#### **Açılacak Kurs ve Eğitimlerin Belirlenmesi**

Toplum Merkezleri bünyesinde yürütülen mesleki kurslar ve eğitimler, yukarıda anlatılan arz ve talep yönlü analiz çalışmasının sonunda belirlenir. İş gücü piyasası analizi kapsamında, yerelde talep edilen iş gücü ihtiyaçları ve hedef kitle profili doğrultusunda mesleki kursun açılmasına karar verilir.

#### **Katılımcı Listesinin Oluşturulması**

Daha önceleri Toplum Merkezlerine gelerek mesleki yetkinlik gelişimi ihtiyacını belirtmiş kişilerin bireysel değerlendirmesi ve profillemesi yapıldıktan sonra bu kişilere ulaşılarak kurslara başvuruları sağlanır. Ayrıca açılacak kursun duyurusu da Toplum Merkezleri aracılığı ile yapılır ve başvurular toplanır. Bu başvurular içerisinden iş piyasası ihtiyacına yönelik olan profildeki kursiyerlerin seçimi yapılır. Bütün başvurular ve kurs kayıtları Toplum Merkezi veri tabanı üzerinden yapılır. Toplum Merkezinin fiziksel uygunluğuna göre kurs günü ve saati belirlenir. Kurs günü ve saatinin onaylanmasının ardından kursun başlayacağına dair faydalanıcılara duyuru yapılır.

#### **Kursun Başlatılması ve Takibi**

Belirlenen gün ve saatte duyurusu yapılan kurs başlatılır ve eğitimler gerçekleştirilir. Toplum Merkezi bünyesinde açılan kurs ve eğitimlerin düzenli olarak takibi yapılır. Bu doğrultuda kurs ve eğitim esnasında yoklama alınır. Devamsızlık yapan kursiyerlerin devamsızlık nedeni araştırılarak faydalanıcının herhangi bir yönlendirmeye ihtiyacı olup olmadığı belirlenir. Yönlendirmeye ihtiyacı olan faydalanıcılar, ilgili Toplum Merkezi hizmetlerine yönlendirilir.

Faydalanıcılar ayrıca belirli aralıklarla “Geri Bildirim Formu” doldurur. Bu form ile faydalanıcılardan kurs içeriği, eğitmen, fiziki şartlar ve diğer ihtiyaç duyulan konular hakkında geri bildirimler toplanır.

#### **Kursun Tamamlanması**

Kursa katılan faydalanıcılara var ise bitirme sınavı yapılır. Bitirme sınavı sonucunda başarılı olanlara sertifika/ katılım belgesi/teşekkür belgesi verilir. Kursu tamamlayan faydalanıcı Girişimcilik Desteği (bk. 5.6.5) ve/veya İstihdama Yönlendirme (bk. 5.6.4) alt programlarından birine yönlendirilir.

*Türk Kızılay Toplum Merkezlerinde kurslar şu şekilde düzenlenmektedir:*

- *Millî Eğitim Bakanlığı Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü ile yapılan protokol kapsamında Halk Eğitim Merkezleri aracılığı ile,*
- *İŞKUR aktif iş gücü programları kapsamında Halk Eğitim Merkezi (HEM) ile birlikte,*
- *Tarım Bakanlığına bağlı yerel idari yapılarla (İl Tarım Müdürlüğü, Tarım Eğitim Araştırma Merkezleri vb.) yapılan protokoller ile,*
- *Mesleki ve eğitim uzmanlığı olan STK'lar ile yapılan iş birlikleri doğrultusunda,*
- *Özel Eğitim Merkezlerinden hizmet alımı ile.*

## İYİ UYGULAMA ÖRNEĞİ

### **Küçük Umutlar İle Can Bulan Hayatlar**

Mardin Toplum Merkezi, faydalanıcı profilini incelediğinde hedef kitlenin %70 oranında Suriye'nin kırsal alanlarından göç ettiğini görmüştür. Bunun üzerine iş gücü piyasasını araştırıp işveren ve toprak sahipleri ile görüşerek geçim kaynağı potansiyellerini değerlendirmiştir.

Geçim Kaynağını Geliştirme Programı faydalanıcı ve yerel halkın kapasite, görüş ve beklentilerini analiz ederek bu kişilerin tarım ve hayvancılık programlarına yönlendirebileceğini tespit etmiştir. Böylelikle bu kişileri bitkisel ve hayvansal üretim sağlama ve ürettiklerinin bir kısmını saklayarak kışa hazırlıklı olmaları ve bir kısmını satarak geçim kaynaklarını geliştirmeleri amacıyla yönelik olarak "Küçük Umutlar İle Can Bulan Hayatlar" projesini başlatmıştır. Bu proje kapsamında;

- Hedef kitleye yönelik temel tarım ve hayvancılık kursu açılmış ve faydalanıcılara tarımsal üretim yetkinlikleri kazandırılmış,
- Toprak sahiplerinden arazilerinde faydalanıcıların üretim yapabilmesi için tahsis izinleri ve taahhütleri alınmış,
- Kızıltepe, Artuklu ve Derik ilçelerinde 30 haneye sebze-meyve fide ve tohumları; tavuk ve hindi palazları ve kümes malzemeleri dağıtılmış,
- Mardin Sebze ve Meyve Komisyoncular Derneği ile satın alma taahhütnamesi imzalanarak üretilen ürünler için alım garantisi sağlanmıştır.

Hâlihazırda faydalanıcılar, ürettikleri tarımsal ve hayvansal ürünlerini pazar ve hâllerde satışa çıkartılabilecek hâle getirmişlerdir.



## 5.6.4. İstihdama Yönlendirme

İstihdama Yönlendirme kapsamında yürütülen faaliyetler temel olarak aşağıdaki süreç akışı çerçevesinde gerçekleştirilmektedir:



### İşveren Başvurularının Alınması ve Duyurulması

İşveren yapılan çalıştaylar ve saha ziyaretleri ile istihdama yönlendirme çalışmaları hakkında bilgilendirilir. İşveren tarafından gelen açık pozisyon ve istenilen nitelikler Toplum Merkezi tarafından alınır ve Toplum Merkezi sistemine işlenir.

### Başvuruların Eşleştirilmesi

Sistemde kayıtlı açık pozisyonlar için faydalanicılara duyuru yapılarak başvurular toplanıp profillendirme yapılır. Ayrıca hâlihazırda profillendirme ve iç yönlendirme doğrultusunda sistemde kayıtlı profiller üzerinden işverenin açık pozisyon için istediği nitelikler eşleştirilir. Uygun adaylar için işçi-işveren buluşmasının yapılması ve koşulların görüşülmesi için Toplum Merkezinde veya işverenin firmasında gerekli organizasyon yapılır.

### İşçi-İşveren Buluşması ve Takibi

Koşullar görüşüldükten sonra işçinin mülakatları işveren tarafından yürütülür. İhtiyaç olması durumunda bu mülakatlara tercüman desteği sağlanır. Mülakatın olumsuz sonuçlanması durumunda işçi süreç hakkında bilgilendirilir. Mülakat olumlu sonuçlandıysa işçinin işe alınma durumu takip edilir ve çalışma izni alınmasına yönelik süreç işletilir.

### Çalışma İzinlerinin Alınması

Hem istihdama yönlendirme çalışmaları ile oluşan çalışma izin talepleri hem de Toplum Merkezlerine başvurarak işe alacakları çalışanlar için çalışma izni desteği almak isteyen işverenler için çalışma izni destek başvurusu alınır. Başvuru ile birlikte işverenin Toplum Merkezi veri tabanına kaydı yapıldıktan sonra işverenle yüz yüze görüşülür. Bu görüşme esnasında işverene başvuru belgeleri hakkında bilgi verilerek çalışma izni almak için gerekli belgelerin listesi açıklanır. İşverene çalışma izni başvurusunun nasıl yapılması gerektiğine dair birebir yardım sağlanır. Birebir yönlendirme ile başvuru yapıldıktan sonra başvuru sonucu takip edilir. Başvurunun reddedilmesi durumunda faydalancı ve işveren bilgilendirilir.

Çalışma izni başvurusunun kabul edilmesi durumunda çalışma izni harç ücreti Toplum Merkezi tarafından ödenir. İşçinin istihdam durumu belirli aralıklarla takip edilir ve süre bitiminde iznin yenilenmesi için gerekli başvurular yapılır.

## İYİ UYGULAMA ÖRNEĞİ

**İşe Yönlendirme**

Bursa Toplum Merkezinin farklı hizmetlerinden faydalanan B.W., insani yardım ve sunulan desteklerden yararlanırken şimdi ekonomik olarak bağımsız, kendisinin ve ailesinin ihtiyaçlarını karşılar hâle gelmiştir. Bu kapsamda B.W.;

- Türkiye'ye geldikten sonra Kızılaykart'tan yararlanmış,
- Bursa Toplum Merkezindeki Türkçe derslerine kaydolmuş,
- Bursa Toplum Merkezindeki dikiş kursuna katılmış,
- Kurs bitiminin hemen ardından (dezavantajlı grupların önceliklendirildiği ve B.W.'nin fiziksel bir engeli olmasından dolayı), Geçim Kaynağını Geliştirme Programı ile işçi ve işveren buluşmasına katılmış,
- İşveren ile iş görüşmesi olumlu geçince;
- İşverene çalışma izni başvuru danışmanlığı verilmiş,
- Çalışma izni Harç bedeli Toplum Merkezi tarafından üstlenilmiştir.
- B.W. tekstil atölyesinde çalışmaya başlamış ve bir seneyi aşkın süredir işinden memnun devam etmektedir.

İşe yönlendirme sonucunda işveren, Türk Kızılayın Türkçe derslerinin istihdam edecek iş yerleri için önemini vurgulamıştır. İşveren artık kendisine başvuruda bulunan yabancıları, Türkçe kursu için Türk Kızılaya yönlendirmektedir.





### 5.6.5. Girişimcilik Desteği

Girişimcilik desteği süreçleri yeni iş alanlarının yaratılması amacı ile kişilerin kendi işlerini kurmasını veya mevcut işlerini geliştirmesini sağlayacak faaliyetlerinden oluşmaktadır. Bu doğrultuda yürütülen faaliyetler temel olarak aşağıdaki süreç akışı çerçevesinde gerçekleştirilmektedir:



#### Girişimcilik Eğitimlerinin Verilmesi

Türk Kızılay Toplum Merkezleri girişimcilik programlarını, girişimcilik konusunda uzman kurum ve kuruluşlarla iş birliği içerisinde yürütmektedir. Bu konuda Paydaş İş Birliği Yönetimi (bk. 5.10.1) süreci doğrultusunda iş birliği yapılacak paydaşlar belirlenir ve gerekli protokoller/sözleşmeler yapılır. Ayrıca yürütülen girişimcilik programlarında KOSGEB eğitimlerinden faydalandığı gibi KOSGEB dışında verilen girişimcilik eğitimleri için koordinasyon sağlanır. İlgili paydaşlarla birlikte girişimcilik eğitim takvimi planlanarak duyuruları gerçekleştirilir. Başvurular toplanarak uygun profillerin eğitimlere kayıtları gerçekleştirilir. Planlar doğrultusunda temel ve girişimcilik eğitimleri gerçekleştirilir, eğitim sonunda katılımcılara katılım belgeleri veya sertifikaları verilir.

*Temel Girişimcilik Eğitimleri: Bu eğitimin temel amacı katılımcıların girişimcilikle ilgili temel konseptleri anlamalarına yardımcı olmaktır. Bu eğitime kendi işini kurma motivasyonu olan katılımcılar davet edilmektedir. Eğitimlerin sonunda katılımcıların bir iş fikrine sahip olmaları beklenmektedir. Bu eğitimler ile birlikte girişimcilik motivasyonu, girişimcilik ekosistemi, hedef belirleme, değer önerisi tasarımı, iş modeli kanvası ve şirket kurma konularında gelişim sağlanması hedeflenmektedir.*

*İleri Düzey Girişimcilik Eğitimleri: Girişimcilerin iş fikirleri üzerinden fizibilite çalışmalarının yapılacağı bu eğitim, iş kurmak için gerekli ana noktaları kapsayan eğitim içerikleri ve atölye çalışmalarını içermektedir. Eğitimler ile birlikte ihtiyaç ve problem tanımı, ürün tanımı ve fonksiyonları, müşteri segmenti, pazar potansiyeli gibi konular işlenmektedir ve uygulanabilir iş planlarının oluşturulmasına destek sağlanmaktadır.*

#### İş Planı Hazırlama Desteği Verilmesi

Girişimcilik eğitimi almış faydalanıcılar girişimcilik kampına alınır. Bu kampta, faydalanıcılara eğitmen tarafından iş planı desteği, fizibilite değerlendirme eğitimi ve şirket kurma desteği (hukuki destek) verilir. Kursiyerler arasından bir kısım faydalanıcı, bir sonraki aşama için mülakat ile seçilir.

Seçilen faydalanıcılar ile kuracakları/geliştirecekleri iş yerinin iş planı detaylandırılır ve fizibilite çalışması yürütülür. Ayrıca faydalanıcılar, hukuki destek kapsamında iş yeri kurma prosedürleri hakkında bilgilendirilir.

#### Aynı Destek Sağlanması

Hem iş yeri açmak isteyen faydalanıcıların başvuruları hem de hane içi üretim, küçük ölçekli tarım-hayvancılık üretimi desteği başvuruları İdari Komite tarafından karara bağlanır. Onaylanan başvurular için malzeme/ ekipman temin edilerek faydalanıcıya teslim edilir. Desteğin teslim edilmesinin ardından desteğin durumu ve performansını ölçmek amacıyla belirli aralıklarla ziyaretler gerçekleştirilerek raporlamalar yapılır.

*Toplum Merkezleri aynı zamanda hane içi üretim, küçük ölçekli tarım ve hayvancılık üretimi desteği de sağlamaktadır. Desteğe başvurmak isteyen faydalanıcılar Toplum Merkezlerine bizzat başvurmaktadır. Faydalanıcının Toplum Merkezine başvurusunun ardından faydalanıcı ile mülakatlar yürütülür. Değerlendirmenin olumlu olması durumunda ev ziyareti yapılarak ikinci bir değerlendirme gerçekleştirilir. Hane ziyareti sonrası olumlu değerlendirilen başvurular için İdari Komite toplanarak faydalanıcının destekten yararlanıp yararlanmayacağını belirler.*

### **İnkubasyon ve Mentorluk Desteği**

Eğitimlerini tamamlayan faydalanıcı şirket kurulumunu/geliştirmesini yaparken faydalanıcıya eş zamanlı olarak mentorluk hizmeti paydaş kurum tarafından sağlanır. Bu mentorluk desteği ile yeni kurulmuş ve büyümüş olan girişimin uzmanlar tarafından yönlendirilmesi ve kalıcı olması sağlanır.

Sürdürülebilir ve başarılı iş modelleri geliştirmek amacıyla verilecek olan inkubasyon ve mentorluk desteği, girişimcilerin yeni kurmuş oldukları girişimlerin sürdürülebilir olması amacıyla şirket kurulumu, pazarlama, finans yönetimi, operasyonel yönetim gibi ihtiyaç duyacakları yönlendirme desteklerini vermekle beraber sermaye bulma becerilerinin de gelişmesini sağlar.

Destek, ölçeklendirilebilir ve sürdürülebilir ürünler üretilmesi, sunum becerilerinin geliştirilmesi, başarılı temel performans göstergelerinin oluşturulması, satış taktikleri ve becerilerinin geliştirilmesi, sermaye bulma fırsatlarının oluşturulması ve raporlama yöntemlerinin geliştirilmesi gibi amaçları kapsamaktadır.



## İYİ UYGULAMA ÖRNEĞİ

### Mantar Yetiştiriciliği

Adana Toplum Merkezi faydalanıcısı olan Iraklı I.M. Adana Toplum Merkezinde Türkçe dil kurslarına devam etmekteyken açılan Mantar Yetiştiriciliği Kursundan haberdar olmuş ve geçim kaynağı fırsatlarına erişim imkânlarını geliştirmek ve bu konudaki mesleki yetkinliğini artırmak amacı ile kursa kayıt yaptırmıştır. Dil yeterliliğine ulaşmasının ardından Mantar Yetiştiriciliği Kursunu da başarıyla tamamlamıştır. Sertifikasını aldıktan sonra, kendi talebi doğrultusunda Mantar Yetiştiriciliği eğitmeni ve Adana Toplum Merkezi olarak verilen destek ile kendi evinin altında bulunan alanı kiralamış ve 200 adet kompost satın alarak mantar yetiştiriciliğine başlamıştır. Şimdi belediyenin kurduğu pazarda üretici izni ile yetiştirdiği mantarları satarak kendisi ve ailesi için gelirini elde etmektedir.



## 5.7. SOSYAL UYUM FAALİYETLERİNİN YÜRÜTÜLMESİ



### KAPSAM

Toplum Merkezlerinin yerel toplum ile göç eden topluluğun sosyal uyumunu sağlamaya yönelik yürüttüğü faaliyetler ile göçmenlerin yeni topluluklarında desteklenmesi, göçmen ve ev sahibi topluluk arasında bağların güçlendirilmesi ve ev sahibi topluluğun sosyal uyum için katılımının sağlanması amaçlanmaktadır.

Sosyal uyum süreçleri ile bir arada yaşama, barış ve huzur içinde kültürünün gelişmesini destekleyici ve empatinin artırılmasına yönelik faaliyetler, sportif faaliyetler, kültürel aktiviteler, sanatsal eğitimler ile gönüllülük faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Toplum Merkezlerinde verilen hizmetlerin geliştirilmesi, Toplum Merkezi ve hizmetleri hakkında bilgi paylaşılması ve yerel toplum ile göç eden topluluğun görüş ve önerilerinin alınması için geri bildirim mekanizmasının işletilmesine yönelik çalışmalar ele alınmaktadır. Ayrıca kamu ve sivil toplumun güçlendirilmesi ve dayanıklı toplum oluşturulması yolunda çeşitli destekler sağlanmakta ve çalışmaların sürdürülebilir kılınmasına katkı sunulmaktadır.

Toplum Merkezleri bünyesinde sosyal uyum kapsamında yürütülen ana süreçler şunlardır:

1. Uyum Etkinliklerinin Yürütülmesi
2. Uyuma Yönelik Kurs ve Atölyelerin Yürütülmesi
3. Danışma Kurulunun Yönetilmesi
4. Geri Bildirim ve Söylenti Takibi



### SORUMLULAR

Toplum Merkezlerinde sosyal uyum faaliyetleri, Faydalanıcı İlişkileri ve İletişim Sorumlusu, Faydalanıcı İlişkileri Görevlisi ve Uyum Aktivite Görevlisi tarafından yürütülmektedir. Türk Kızılay çalışma yapısı doğrultusunda Faydalanıcı İlişkileri ve İletişim Sorumlusu idari olarak Toplum Merkezi Yöneticisine, uzmanlık alanı doğrultusunda fonksiyonel olarak Merkez Ofis Sosyal Uyum Program Yöneticisine bağlı olarak çalışmaktadır.



### SÜREÇ AKIŞLARI

#### 5.7.1. Uyum Etkinliklerinin Yürütülmesi

Sosyal Uyum Programı alt programlarından olan Bir Arada Yaşama Kültürünün Geliştirilmesi kapsamında Toplum Merkezlerinde, göçmen ve yerel halkların birbirlerini kültür ve tarih pencerelerinden daha yakından tanıyabilmeleri adına, kültür, bilim ve tarih sohbetleri, sosyal aktiviteler ve gençlere yönelik sportif faaliyetler gibi uyum etkinlikleri düzenlenmektedir.

Uyum etkinlikleri kapsamında yürütülen bu faaliyetler temel olarak aşağıdaki süreç akışı çerçevesinde gerçekleştirilmektedir:



## **İhtiyaç ve Taleplerin Saptanması**

Toplum Merkezlerinde uyum etkinliklerinin belirlenmesi için yerel sosyal yapı doğrultusunda ihtiyaç tespiti yapılır. İhtiyaç tespiti aşamasında Toplum Merkezinin kurulu olduğu ve faaliyetlerini yürüttüğü il ve ilçelerde yaşayan toplulukların kültürel ve sosyal özelliklerini yakından tanımak ve birbirleri ile ilişki dinamiklerini doğru tespit etmek gerekmektedir. Bu temel bilgi doğrultusunda sosyal uyuma yönelik yerel ihtiyaç tespit edilir ve bu ihtiyaca uygun etkinlik önerileri geliştirilir. Ayrıca Toplum Merkezleri faydalanıcıları tarafından gelen geri bildirimler ve talepler, yerel bağlama uygun olarak diğer Toplum Merkezlerinde gerçekleştirilen iyi örnek uygulamaları veya merkez Sosyal Uyum Program Yönetimi tarafından program öncelikleri de göz önünde bulundurularak yürütülecek etkinliğe karar verilir.

## **Etkinlik İçeriğinin Oluşturulması**

Toplum Merkezinde faaliyete geçirilmesi planlanan uyum etkinlikleri belirlendikten sonra ikinci adım olarak etkinliğin detaylı içeriği oluşturulur. Bu kapsamda etkinliğin içeriği, katılımcıları, tahmini etkisi, faaliyet planı ve katılımcıların kazanımları gibi bilgiler ışığında etkinlik önerisi geliştirilir.

## **Etkinlik Planının Yapılması**

Detaylı içeriği oluşturulan etkinlikler için ilgili yöneticilerin onayının alınmasının ardından etkinlik için gerekli hazırlıklar yapılır. Uyum etkinlikleri duyurusu ya da etkinlik sürecinde kullanılacak her çeşit iletişim ürünü için iletişim tasarım talebi Merkez Ofis İletişim Ekibine iletilir. İletişim Ekibi tarafından hazırlanan afiş ve broşürler ile Toplum Merkezi danışmasında faydalanıcılara etkinlik duyurusu yapılır. Duyuru için kullanılan görsel materyallerin yanı sıra hedef kitleye SMS, sosyal medya gibi diğer iletişim araçları kullanılarak ulaşılır.

## **Etkinliğin Gerçekleştirilmesi ve Raporlanması**

Katılımcıları belirlenen etkinlik, önceden duyurusu yapılan gün ve saatte gerçekleştirilir. Etkinlik sırasında etkinliğin sosyal uyuma katkısı ölçülür ve detaylı etkinlik raporu oluşturularak sosyal uyum açısından sonuçları değerlendirilir. Ayrıca etkinlik sırasında tespit edilen bireysel ihtiyaçlar için Toplum Merkezlerinin diğer programlarına yönlendirme yapılır. Her etkinlik sonrası etkinliğe dair bilgi notu hazırlanarak Merkez Ofiste ilgili birime iletilir. Aynı zamanda etkinliğe ait görseller İletişim Ekibi ile paylaşılarak Toplum Merkezi görsel arşivine eklenir.

### **İYİ UYGULAMA ÖRNEĞİ**

#### ***Ana Dil Günü Etkinliği***

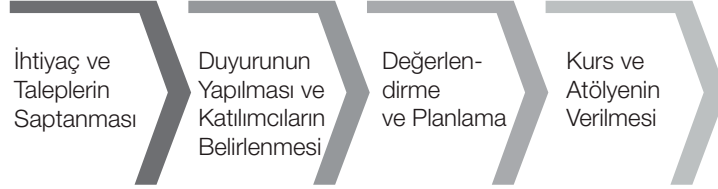
Gaziantep Toplum Merkezinde Türkçe Kursu'na katılan 15 yetişkin faydalanıcımız ve Çocuk Dostu Alanı kullanan 20 faydalanıcımızın 21 Şubat Ana Dil Günü'nde Sosyal Uyum Faaliyetleri kapsamında Suriye ve Türkiye'de ortak yayın yapan bir radyoda radyo programına katılımı sağlanmıştır. Bu programda faydalanıcılar hem Arapça ana dillerinde hem de Türkçe olarak duygularını paylaşmış, çocuklar Arapça şarkılar söylemiş ve daha sonrasında Radyo, faydalanıcılar ile birlikte, şarkı söylenen kareoke kafe programını sürdürmüştür.

Yerel iş birliği yaptığımız bir paydaş ile bir arada gerçekleştirilen bu çalışmada radyoya dinleyicileri tarafından programın çok beğenildiğine dair olumlu geri bildirimlerin iletilmesi üzerine, Ana Dil Günü'ne özel hazırlanan bu radyo programı her çarşamba 10.00-11.00 saatleri arasında eş zamanlı olarak iki farklı radyo kanalında dinleyicileriyle buluşmaya devam etmiştir.



### 5.7.2. Uyuma Yönelik Kurs ve Atölyelerin Yürütülmesi

Toplum Merkezlerinde kişilerin istihdam edilebilirliğini artırıcı etkisi olmayan ve iş piyasası ihtiyaçları doğrultusunda düzenlemeyen her türlü kurs ve atölye, faydalanıcıların bir arada zaman geçirerek sosyal uyumlarının desteklenmesine katkı sağlayan sosyal uyum ve atölyeleri olarak değerlendirilmektedir. Bu kurs ve atölyelerin yürütülmesi temel olarak aşağıdaki süreç akışı çerçevesinde gerçekleşmektedir:



#### **İhtiyaç ve Taleplerin Saptanması**

Toplum Merkezlerinde yeni açılacak sosyal uyum kursları ve atölyeleri, Vaka Çalışanları tarafından saha ziyaretleri sırasında karşılaşılan talepler ve ihtiyaçlar; iş birliği içinde bulunan paydaşlardan gelen talepler; Toplum Merkezleri danışmasına gelen faydalanıcıların kurs ve atölyeye katılım talepleri; diğer iyi örnek uygulamaları doğrultusunda iletilen sosyal uyum kurs ve atölye önerileri; Danışma Kurulu ve geri bildirim doğrultusunda belirlenir. Gelen talepler Toplum Merkezlerinde değerlendirmeye alınarak açılması öngörülen kurs ve atölyeler ilgili yöneticiler ve personel eşliğinde kararlaştırılır.

#### **Duyurunun Yapılması ve Katılımcıların Belirlenmesi**

Açılacak kurs ve atölyelerin duyurusu; bilgileri önceden alınmış adaylara SMS ya da telefon aracılığıyla sosyal medya ya da Toplum Merkezlerinde afiş ve broşürler aracılığı ile yapılır. Bilgilendirme ve duyurular sonucu gelen başvurular değerlendirmeye alınır ve uygun görülen katılımcıların talepleri sisteme kaydedilerek bir havuz oluşturulur. Bu havuzun amacı uyum kurs ve atölye çalışması için gerekli katılımcı sayısı takibinin yapılmasıdır. Açılacak her kurs ve atölye için gerekli katılımcı sayısı Merkez Ofis Sosyal Uyum Programı Yöneticisi, Faydalanıcı İlişkileri ve İletişim Sorumlusu tarafından kursun/atölyenin içeriğine ve talebin yoğunluğuna bağlı olarak belirlenir.

#### **Değerlendirme ve Planlanma**

Yeterli sayıya ulaşıldığı takdirde kursun/atölyenin içeriğine uygun olarak eğitmen belirlenir. Eğitmenler gönüllülük kapsamında veya iş birliği yapılan kurum/kuruluşlardan hizmet alımı ile temin edilir. Belirlenen eğitmen adaylarıyla mülakat gerçekleştirilir. Mülakat neticesinde olumlu görülen kişi veya kişilerin kurs vermesi sağlanır.

Belirlenen eğitmen ile birlikte kurs/atölye gün ve saat planı oluşturulur ve kayıt olan faydalanıcılara bilgilendirme yapılır.

#### **Kurs ve Atölyelerin Verilmesi**

Uygun görülen kurs ve atölyelerde, kurs/atölye başlangıcında katılımcılara ön test uygulanır. Ön test formlarındaki soruların muadilleri eğitimin son oturumunda son test formu olarak katılımcılara uygulanır, bu sayede başlangıç ve sonuç arasındaki farkı katılımcı gözüyle tespit etmek üzere öz değerlendirmeler alınır. Yapılan ilk ve son testler verilen kurs/atölyenin öğrenme ve sosyal uyuma katkısı/etki ölçümü için kullanılır.

Kurs ve atölyelere katılımın sürekliliğinin sağlanması adına katılımcı takibi yapılır ve her kurs/atölye sonrası katılım bilgileri sisteme işlenir. Faydalanıcı İlişkileri ve İletişim Sorumlusu tarafından kurs/atölyelere devam etmeyen faydalanıcıların devam etmeme sebepleri anlaşılarak ihtiyaç durumunda diğer programlara yönlendirme yapılır.

Faydalanıcı ilişkileri ve iletişim Sorumlusu kurs ve atölyelerin ilk oturumunda sınıflara girerek kendini tanıtır ve Toplum Merkezi geri bildirim mekanizmasını açıklar.

Kurs ve atölyeler devam ederken katılımcılardan sözlü geri bildirim alınır. Olumsuz geri bildirim alınması durumunda aynı kursa katılan diğer öğrenciler ve eğitmen ile görüşülerek değerlendirme yapılır. Bu değerlendirme sonucu kursa devam edilebileceği gibi Faydalanıcı ilişkileri, iletişim Sorumlusu ve Toplum Merkezi Yöneticisi tarafından eğitmen değiştirme ya da kursu sonlandırma kararı verilebilir.

Kurs ve atölyelere düzenli katılım sağlayan ve başarılı olan kursiyerlere sertifika/katılım/teşekkür belgesi verilir ve kurs/atölye sonlandırılır. Sertifika verildikten sonra uygun görüldüğü takdirde kursiyerin bir üst kura devam etmesi sağlanır.

Kurs ve atölyelerin sonrasında içeriğine ve katılımcılarına dair bilgiler sisteme işlenir. Etki analizini de içeren kurs raporu yazılarak ilgili paydaşlar ile paylaşılır.





### 5.7.3. Danışma Kurulunun Yürütülmesi

Toplum Merkezlerinde yürütülen faaliyetlerin geliştirilmesi, Toplum Merkezi ve hizmetleri hakkında bilgi paylaşılması, yerel toplum ile göç eden topluluğun görüş ve önerilerinin alınması ve Toplum Merkezlerinin bulunduğu bölgede yerel dinamiklerin yakından takip edilmesi Danışma Kurulu aracılığıyla sağlanır. Bu kapsamda Danışma Kurulunun amaçları şu şekilde sıralanabilir:

- Toplum Merkezi faaliyetlerinin yürütülmesinde topluluk katılımını sağlamak,
- Hedef kitlede bilginin etkin olarak paylaşılmasını ve yaygınlaştırılmasını sağlamak,
- Toplum Merkezleri ve Türk Kızılının çalışmalarına yönelik olarak topluluklarda aidiyet ve güven oluşturmak,
- Yerel ve göçmen topluluklar arasında sosyal uyumu sağlamak,
- Devam eden projelerde destek ve iyileştirme alanlarına ilişkin sorunları saptamak, çözüm önerileri geliştirmek,
- Toplantıların belgelendirilmesiyle edinilen deneyimlerin ve iyi uygulamaların kayıt altına alınmasını sağlamak.

Toplum Merkezlerinde Danışma Kurulunun yürütülmesi temel olarak aşağıdaki süreç akışı çerçevesinde gerçekleşmektedir:



#### **Danışma Kurul Üyelerinin Belirlenmesi**

Yerel otoriteden ve faydalanıcılardan, Danışma Kurulu için üye önerileri toplanır. Üye arayışında, yerel sosyal yapıyı bilen ve toplumdaki uyumun güçlendirilmesine katkı sağlayabilecek, hem göçmen ve hem de ev sahibi topluluk arasında söz sahibi kişilerin tespit edilmesi öncelikli kriterdir.

Belirlenen adaylarla Toplum Merkezi Yöneticisi ve Faydalanıcı İlişkileri ve İletişim Sorumlusu tarafından ön görüşme yapılarak Danışma Kurulu hakkında bilgi verilir ve adaydan kurula katılım isteği olup olmadığına dair bir geri bildirim alınır.

Katılım isteği olan adaylar ile daha önceden bildiri yapılan gün ve saatte, Danışma Kurulu açılış ve bilgilendirme toplantısı düzenlenir. Bu toplantıda Danışma Kurulunun yapısı, sorumlulukları ve kurul üyelerinden beklenenler detaylı olarak paylaşılır.

Toplantı sonucu Kurula katılmayı isteyen kişiler kayıt altına alınarak kurul üyeleri nihai hâle getirilir.

*Danışma Kurulu, illere göre değişkenlik göstermekle birlikte maksimum 15 kişiden (faydalanıcı ya da faydalanıcı olmayan göçmen veya yerel topluluk üyelerinden) oluşmaktadır. Danışma Kurulu üyeleri belirlenirken cinsiyet eşitliği gözetilmekte olup üyelik 6 aylık dönemi kapsamaktadır.*

### **Danışma Kurulu Toplantısının Gerçekleştirilmesi**

Danışma Kurulu, her Toplum Merkezinde ayda bir kez toplanır. Her toplantıda katılımcıların en az üçte ikisi hazır bulunmalıdır. Danışma Kurulu ilk toplantısında Türk Kızılay Derneği ve Kızılhaç Kızılay Hareketinin tarihçesi, temel ilkeleri, amacı ve prensipleri anlatılır ve bununla ilgili kitapçık dağıtılır. Toplum Merkezleri ve Danışma Kurulu hakkında bilgilendirme yapılır.

Her toplantı öncesi Danışma Kurulu toplantısında görüşülecek konular Sosyal Uyum Program Yöneticisinin görüşleri dikkate alınarak Toplum Merkezi Kızılay Personeli ve kurul üyeleri tarafından ortak olarak belirlenir. Gerçekleştirilen her Danışma Kurulu toplantısında başlıca gündem maddeleri tartışılır ve aksiyon takibi yapılır. Bu kapsamda toplantı boyunca:

- Faaliyetlerle ilgili güncellemeler/gelecek etkinlikler ve faaliyetlerin sürdürülebilirliği üzerine görüş alışveriş yapılır,
- Devam eden faaliyetlerle ilgili gelişim, başarılar ve zorluklar tartışılır,
- Toplulukların Toplum Merkezi hizmetlerine erişimde karşılaştıkları zorluklar ve Danışma Kurulu uygulamasında karşılaşılan sorunlar ve beklentiler üzerine görüşülür,
- Hedef kitlenin öncelikleri, beklentileri ve talepleri anlaşılır,
- Paylaşılan geri bildirimlerin çözümü için takibi sağlanır,
- Önceki toplantılarda alınan kararlar sesli okunur ve bu kararlar doğrultusunda Türk Kızılayının uygulamaya yönelik olarak yapmış olduğu faaliyetler veya almış olduğu kararlar bildirilir,
- Danışma Kurulu üyelerinin topluluklara yönelik yapacakları bilgilendirme ve farkındalık faaliyetlerine yönelik görevlendirmeler de yapılır.
- Toplantıda kararlar, bu kararlar doğrultusunda alınması gereken aksiyonlar ve sorumluları, tartışmalar ve kurula katılımlar kayıt altına alınır. Kurul sonunda bilgi notu hazırlanarak Merkez Ofis Sosyal Uyum Program Yöneticisi ile paylaşılır.

### **Alınan Kararların Uygulama Takibi**

Toplantıda alınan kararlar ve aksiyon planlaması doğrultusunda yapılması gereken çalışmalar ile ilgili olarak iç ve dış paydaşlar bilgilendirilir. Toplantıda aksi karar alınmadığı sürece bu aksiyonların uygulama takibinden ve ilerleme durumlarının tespitinden Faydalanıcı İlişkileri Sorumlusu sorumludur. Bir sonraki toplantıya kadar her bir karar için ilerleme durumlarını tespit ederek bir sonraki toplantı gündeminde değerlendirmeye alınmak üzere Danışma Kurulu üyelerine iletir. Her toplantıda önceki toplantıda alınan kararların gerçekleşme durumları Danışma Kurulu üyeleri tarafından değerlendirilerek varsa açık kalan konular için tanımlanması gereken yeni aksiyonlar belirlenir.

Sosyal Uyum Program Yöneticisi, Toplum Merkezleri tarafından paylaşılan Danışma Kurulu raporlarını konsolide ederek Danışma Kurullarında öne çıkan konuları belirler, analizlerini yaparak programın geliştirilmesinde girdi olarak değerlendirir. Ayrıca ihtiyaç analiz ve planlama aşamalarında kullanılmak üzere raporlamasını yapar.

### 5.7.4. Geri Bildirim ve Söylenti Takibi

Toplum Merkezlerinde geri bildirim ve söylenti takibi temel olarak aşağıdaki süreç akışı çerçevesinde gerçekleştirilmektedir:



#### **Geri Bildirimlerin Alınması**

Toplum Merkezlerinden yararlanan faydalanıcılar, Toplum Merkezlerinde bulunan dilek/şikâyet kutularını kullanarak, Faydalanıcı İlişkileri Sorumlusuyla (geri bildirim odak kişisi) birebir görüşerek, 168 Kızılay Çağrı Merkezini arayarak, Toplum Merkezlerinde bulunan tabletler ve Danışma Kurulu geri bildirimlerini iletirler. Gelen bütün geri bildirimler Faydalanıcı İlişkileri Sorumlusu tarafından geri bildirim bilgi sistemine işlenir.

#### **Değerlendirme ve Aksiyon Planının Oluşturulması**

İstek ve şikâyet kutusuyla gelen geri bildirimler ayda bir kez koordinatörlük ofisindeki İzleme ve Değerlendirme (PİDR) odak kişisi tarafından açılır ve en geç bir buçuk ay içerisinde söz konusu geri bildirim cevabı Faydalanıcı İlişkileri Sorumlusu aracılığıyla kişiye yüz yüze ya da telefon aracılığıyla bildirilir.

Geri bildirim ve söylenti takibi sürecinde hassas konular için geri bildirim akışı diğer konulardan farklı işlenir.

- Toplum Merkezi çalışanları tarafından faydalanıcıların cinsel şiddete maruz kalması ya da dışarıdan bir STK ya da diğer kuruluş tarafından faydalanıcılara yönelik cinsel şiddet söz konusu olduğunda konu Toplum Merkezi koruma program sorumlusu aracılığıyla koordinatörlük ofisi koruma odak kişisine veya istek ve şikâyet kutusu ile koordinatörlük ofisi PİDR odak kişisine iletilir. Kutular aracılığıyla gelen hassas şikâyetler bir buçuk ay içerisinde, koruma sorumlusuna gelen hassas şikâyetler 2 hafta içerisinde cevaplanır (direkt olarak şikâyetle bulunan kişiyle telefon aracılığıyla paylaşılır).
- Toplum Merkezi çalışanları tarafından faydalanıcılara kötü davranış ya da yolsuzluk ve rüşvet gibi konularla ilgili şikâyet alındığında, konu Toplum Merkezinde çalışan faydalanıcı ilişkileri aracılığıyla koordinatörlük ofisi CEA odak kişisine aktarılır. Bu geri bildirim bir ay içerisinde cevap verilir. Koordinatörlük ofisinden CEA odak kişisi konuyla ilgili Toplum Temelli Göç Programları Koordinatörünü ve İnsan Kaynakları Takım Liderliğini bilgilendirir. Daha sonra konuyla ilgili aksiyon alınır ve kişi bilgilendirilir (telefon ya da yüz yüze).

Yönlendirme yapılan kişi/kişiler tarafından gerekli aksiyon planlanır ve geri bildirim sistemine işlenir.

Hassas olmayan konularda ise; Faydalanıcı ilişkileri sorumlusu, 168 çağrı merkezi, danışma kurulu ve tablet aracılığıyla gelen geri bildirimler direkt olarak geri bildirim sistemi ekranına düşer. Bu ekran Toplum Merkezlerinde Faydalanıcı İlişkileri Sorumlusu, Toplum Merkezi Yöneticisi, Merkez Ofiste CEA odak kişileri ve PİDR odak kişisi tarafından açılır. Faydalanıcı ilişkiler Sorumlusu gelen geri bildirimlere iki hafta içerisinde telefon ya da yüz yüze geri dönüş sağlar.

## Aksiyon Alınması ve Takibi

Gerekli aksiyonun alınmasının ardından, şikâyeti/geri bildirimi ileten kişi ile iletişime geçilir ve alınan aksiyonun çözüldüğüne dair ilgili kişiden teyit alınır. Kişiden sorunun çözüldüğüne dair teyit alınması durumunda, sistemden kayıt kapatılır. Sorun çözülmedi ise tekrar aksiyon planlaması yapılarak sisteme işlenir ve takibi yapılır.

### **Geri Bildirim, Şikâyet ve Söylenti Kavramları:**

Planlanan her aksiyon sonucu ve takibi kapsamında bilgi notu hazırlanır ve Toplum Merkezi Yöneticisi ve Merkez Ofis ile paylaşılır.

**Geri bildirim:** Hizmet ettiğimiz topluluk tarafından kurum ile paylaşılan istek, dilek, görüş, öneri ve şikâyetler olabilmektedir. Tüm geri bildirimler ilgili program çalışanları ile ele alınmalıdır.

**Şikâyet:** Herhangi bir durum, olumsuz olay karşısında duyulan ve ele alınması gereken hoşnutsuzluk veya memnuniyetsizlik ifadesidir.

**Söylenti:** Belirsiz veya şüpheli bir gerçeğe dair uydurulan, halk arasında dolaşan ve ele alınması gereken bildirimlerdir. Söylentiler, hızla yayılabilir ve uygulanan projeler üzerinde toplulukların davranışlarında ciddi sorular oluşturabilir.



## 5.8. AİLE BAĞLARININ YENİDEN TESİSİ HİZMETLERİNİN SUNULMASI



### KAPSAM

Toplum Merkezlerinin verdiği Aile Bağlarının Yeniden Tesisi (ABYT) hizmetlerinin temel amacı; silahlı çatışma esnasında veya göç yolunda ayrı düşmüş kişiler için birinci derece ve ikinci derece akrabalarının akibetini belirleme (kayıp araştırma); ulusal mevzuatların izin verdiği durumlarda aile bireyleri ile bir araya getirme (aile birleşimi) ve iletişimin kopması hâlinde yetkili makamların izin verdiği ölçü ve biçimlerde iletişimin yeniden kurulmasını sağlamaktır. Bu amaç doğrultusunda bilgilendirme, vaka takibi, lojistik destek ve gerekli hâlde savunuculuk çalışmaları gerçekleştirilmektedir.

ABYT kapsamında yürütülen ana süreçler şunlardır:

1. Aile Birleşimi
2. Kayıp Araştırma
3. Aile Mesajı İletimi

### İYİ UYGULAMA ÖRNEĞİ

#### **Bazı Vakalarımız Her Üç Faaliyetten de Yararlanıyor**

Patlama sonucunda ambulans ile Suriye'den Türkiye'ye gelen bir kız çocuğu ilk olarak ABYT'ye bir kayıp araştırma vakası olarak gelmişti. Yapılan araştırmalar sonucunda çocuğun sağlık tedavisi için Hatay'dan Mersin'e sevk edildiği ve ardından Mersin'de AÇSHB'nin koruması altında olduğu belirlenmiştir. Kayıp araştırma vakası ICRC Suriye Ofisi ile birlikte kapatılmıştır.

Aile bağlarının tespiti ihtiyacının AÇSHB'ye iletilmesinin ardından Mersin Toplum Merkezi, bulunan çocuk ve Suriye'de yaşayan annenin düzenli iletişim kurmasını sağlamıştır. Yaklaşık bir sene boyunca süren Aile Mesajı iletimi esnasında ise ICRC Suriye Ofisi ile birlikte aile birleşimi dosyası takip edilmiş, ICRC Suriye Ofisi hane ziyareti gerçekleştirerek AÇSHB'nin çocuğun üstün yararını değerlendirmesinde aracı olmuş; Türk Kızılay kurumları arasında (AÇSHB, Valilik, Göç İdaresi Genel Müdürlüğü) iletişim sağlamış; lojistik destek; vaka takibi ve ICRC ile uluslararası koordinasyon ile aile birleşimi vakasını olumlu sonuçlandırmıştır.



### SORUMLULAR

Aile Bağlarının Yeniden Tesisi hizmeti Merkez Ofiste ABYT Takım Lideri ve ABYT sorumlularından oluşan Takım Liderliğince sahada Koruma Personelinin desteği alınarak yürütülür.

## SÜREÇ AKIŞLARI

### 5.8.1. Aile Birleşimi

Aile birleşimi kapsamında yürütülen faaliyetler temel olarak aşağıdaki süreç akışı çerçevesinde gerçekleşmektedir:





### **Başvuruların Alınması**

Talepler Koruma Personelinin birebir görüşmesi ile alınır ve değerlendirilir. Aile Birleşimi Talep Formu, aile bağlarını ve talep eden şahsın özlük bilgilerini kanıtlayan belgeler Merkez Ofise nihai değerlendirme ve vaka takibi için iletilir.

### **Belgelerin Kontrolü ve Değerlendirme**

Aile bağlarının ispatının mümkün olmadığı hâllerde; bu bağları ispat etmeye yönelik yetkili mercilerle savunuculuk çalışmaları yapılır, ilgili Hareket bileşeni ile iş birlikleri (tanık arama; eksik belgenin başka bir akraba tarafından temini vb. işlemler için) veya DNA testi gibi alternatif yolların izlenmesi ile ihtiyaç sahibi bireye destek verilir.

Aile birleşiminin gerçekleştirilmesi istenen ülkenin yasal çerçevesi ve yaşam koşulları (güvenlik, sağlık ve eğitim hizmetlerine erişim vb.) yetkili makamlarca değerlendirilirken Suriye gibi, farklı ülkelerdeki yetkili makamlarla iletişimin kısıtlı olduğu ülkelerde ICRC ve Ulusal Derneklerin raporları yetkili makamlara sunulur.

Aile birleşiminin gerçekleşeceği ülke doğrultusunda iş birlikleri (Ulusal Dernekler ve ICRC Ofisleri), bürokratik süreçler ve yetkili makamlar belirlenir. Yetkili makamlar, aile birleşimi gerçekleşecek bireylerden birinin ailesinden ayrı düşmüş ya da refakatsiz çocuk statüsünün olup olmadığına, kişinin giriş yapacağı sınıra ve gideceği ülkeye göre ilgili Büyükelçilik, AÇSHB veya Türkiye’de ise Dışişleri Bakanlığı, GİGM ve Sınır Valiliği olabilir.

### **Hazırlıkların Yapılması ve Aile Birleşiminin Gerçekleştirilmesi**

Faydalanıcı ve ilgili Hareket bileşenince, belgelerin toplanması talep edildiği takdirde rapor ve görüşlerin sunulması, vize başvurusu gibi süreçlerde destek olunması, savunuculuk çalışmaları ve vaka takibi ile aile birleşiminin desteklenmesi, aile birleşiminin gerçekleşeceği ülkedeki kamu kurumlarının talep ettiği ölçü ve biçimlerde (kriter, yetki ve bütçe sınırlamalarına uyarak) gerçekleştirilir.

Aile birleşiminin gerçekleşmesi için hukuki hazırlıklarının ardından organizasyonel hazırlık yapılır, lojistik destek sağlanır. En nihayetinde gerekli ise Ulusal Dernek eşliğinde ABYT Sorumluları tarafından aile birleşimi gerçekleştirilir.

## **5.8.2. Kayıp Araştırma**

Kayıp araştırma kapsamında yürütülen faaliyetler temel olarak aşağıdaki süreç akışı çerçevesinde gerçekleştirilmektedir:



### **Taleplerin Alınması**

Türkiye’de gerçekleşecek kayıp araştırma talepleri, ilgili Hareket bileşenince doğrudan ABYT Sorumlusuna iletilir. Yurt dışında gerçekleşecek kayıp araştırmalar için talepler Koruma Personelinin birebir görüşmesi ile alınarak ABYT Sorumlusuna iletilir.

### **Belgelerin Toplanması ve Ön Değerlendirme**

Yurt dışında arama için gelen kayıp araştırma talepleri için talepte bulunan kişi ile koruma programı personeli yüz yüze görüşme gerçekleştirir ve talebin uygunluğu Türk Kızılay ve araştırmanın gerçekleştirileceği ülke(ler)

deki Hareket bileşenlerinin kriterlerine göre değerlendirilir (Flextranet sisteminde Hareket bileşeni tarafından iletişim, kriter ve bağlam bilgileri bulunmaktadır.)

Talep uygun görülürse talep formu ve var ise ek belgeler (fotoğraf gibi) ile birlikte değerlendirilir; kaydedilir; İngilizce çevirisi sağlanır ve ilgili Hareket bileşenine iletilir.

Yurt dışından gelen ve Türkiye’de aranacak kayıp araştırma talepleri, ilgili Hareket bileşeni tarafından ABYT Sorumlusunun değerlendirmesi için iletilir. Başvurunun kriterlere uygun olması hâlinde, verilen bilgi kapsamında kişinin kayıtlara geçebileceği kamu kurumları ve iletişimde olabileceği kişiler, göç yolunda bulunmuş olabileceği alanlar belirlenir ve kişinin kayıp araştırma faaliyeti başlatılır.

### **Kayıp Araştırmanın Gerçekleştirilmesi**

Yurt dışına iletilen kayıp araştırma talebinin düzenli takibi yapılarak güncelleme (kayıp araştırma kapandı, kayıp araştırma için başka bir kurumdan bilgi bekleniyor vb.) faydalanıcıya iletilir.

Türkiye’de başlatılan kayıp araştırma için öncelikli olarak aranan kişinin kaydının bulunabileceği (AÇSHB, GİGM vb.) kamu kurumların kayıtlarının soruşturulması gerçekleştirilir. Kişinin ülkeden (gönüllü geri dönüş, ülkeyi düzenli yollar ile terk etme) ayrıldığına yönelik bir ispatın bulunamaması hâlinde; kayıtsız göçmenler göz önünde bulundurularak aktif kayıp araştırma çalışmaları başlatılır. Yeterince ayrıntılı bilgi olması hâlinde, yerelde bulunan kamu kurumları, sivil toplum kuruluşları, muhtarlar ve ilgili kişilerle görüşülür.

Elde edilen bilgiler düzenli olarak ilgili Hareket bileşeni ile paylaşılır. Aranan kişinin bulunması hâlinde, kişiye bilgilendirme gerçekleştirilir ve rızası alınır. Aranan kişinin aydınlatılmış rızası ile iletişim bilgileri yurt dışındaki faydalanıcı ile paylaşılacak üzere Hareket bileşenine iletilir. Kişinin rızası yok ise, Hareket bileşenine bu doğrultuda bilgi verilir. Her iki durumda da vaka “olumlu” olarak kapatılır.

### **5.8.3. Aile Mesajı İletimi**

Aile mesajı iletimi kapsamında yürütülen faaliyetler temel olarak aşağıdaki süreç akışı çerçevesinde gerçekleşmektedir:



#### **Taleplerin Alınması ve Değerlendirme**

Talepler, Hareketin diğer bileşenleri tarafından Türk Kızılaya iletilir. Türkiye’de bulunan faydalanıcının talebi ise, eğer talep Türk Kızılay kriterlerine uygun ise erişim ve mesaj biçimi değerlendirmesi için ilgili UD ve ICRC Ofisine iletilir. Aile mesajı için Hareket bileşeni ve yetkili kurum (hapishane, yetimhane gibi) kapasite, kriter, altyapı çerçevesinde değerlendirilir. Olumlu olması hâlinde sürece devam edilir.

Türk Kızılayından Hareketin diğer bileşenlerine giden ve Hareketin diğer bileşenlerinden Türk Kızılayına iletilen aile mesajları, iletişim bilgilerinin yeterliliği ve içerik doğrultusunda değerlendirilir.

#### **Aile Mesajı İletimi**

Değerlendirme aşamasında belirlenen çeşide göre aşağıdaki mesaj iletim kanallarından biri uygulanır:

- **Kızılhaç mesajı:** Gönderici, alıcının özlük ve iletişim bilgilerini ve akrabalık derecesini paylaşarak alıcıya akıbeti hakkında, ailevi hususlarda ve kendi hakkında mektup yazabilir.



- **Salamat:** Gönderici alıcının adını soyadını, akrabalık derecesini, telefon numarasını paylaşır ve bir selam iletir.
- **Telekonferans:** Gönderici ve alıcı, Hareket bileşenleri, ABYT Sorumlusu ve yetkili kurum personelinin nezaretinde telefon aracılığıyla iletişime geçerek birbirlerine kendi iyilik durumları, akıbetleri ve ailevi meseleler hakkına bilgi verebilir.
- **Hayatta sağlık mesajı:** Göndericinin sağlık durumu, ICRC tarafından kontrol edilir ve genel fiziki durumu 'iyi' olarak alıcıya beyan edilir.

Türkiye'deki alıcının iletişim bilgileri eksik ise, kişinin akıbetinin belirlenmesi için sahadaki Koruma Personelinden destek alınır. Ancak alıcının adres bilgilerini belirleyemeyecek derecede eksik iletişim bilgisi içeren aile mesajları, ileten kuruma geri iade edilerek reddedilir. İletişim bilgilerinin yeterli olması ve alıcının onayı ile ailevi meseleleri içermeyen içerik, ABYT sorumlusu tarafından sansürlenerek iletilir.



## 5.9. İZLEME, DEĞERLENDİRME VE RAPORLAMA



### KAPSAM

Toplum Merkezlerinde yürütülen hizmetler esnasında derlenen verilerin Merkez Ofis tarafından raporlanması ve kurumsal performansın değerlendirilmesi için gerekli izleme mekanizması İzleme, Değerlendirme ve Raporlama süreci altında yürütülmektedir. Bu çerçevede, Toplum Merkezinin hizmetleri yürütülürken üretilen veriler analiz edilerek raporlara dönüştürülmektedir. Anahtar göstergeler takip edilerek yerinde gözlemler ve etki analizi çalışmaları yapılmaktadır.

İzleme, Değerlendirme ve Raporlama kapsamında yürütülen ana süreçler şunlardır:

1. Veri Yönetimi ve Raporlama
2. Kurumsal Performans İzleme ve Değerlendirme

*İzleme ve Değerlendirme OECD'nin Değerlendirme ve Sonuç Odaklı Yönetim Terimler sözlüğü doğrultusunda*

*İzleme, yönetim ve paydaşlara uygulanan proje/müdahale veya aktivitelerin belirlenmiş olan göstergeler üzerinden sistematik veri toplanması ile ilerleme durumu, hedefleri gerçekleştirme oranı ve ayrılmış kaynakları kullanma durumunu göstermeyi sağlayan fonksiyondur. Değerlendirme ise devam eden veya tamamlanmış bir proje, program veya politikanın tasarım, uygulama ve sonuçlarının sistematik ve tarafsız takdiridir. Amaç hedeflerin, etkinliğin, etkililiğin, etkinin ve sürdürülebilirliğin gerçekleştirildiğinin ve uygunluğunun tespitidir (OECD 2010).*

*şeklinde tanımlanmıştır.*



### SORUMLULAR

İzleme, Değerlendirme ve Raporlama kapsamında faaliyetlerin yürütülmesinden PİDR Yönetimi Sorumludur.



### SÜREÇ AKIŞLARI

#### 5.9.1. Veri Yönetimi ve Raporlama

Veri yönetimi ve raporlama kapsamında yürütülen faaliyetler temel olarak aşağıdaki süreç akışı çerçevesinde gerçekleşmektedir:



#### Verilerin Derlenmesi

Toplum Merkezleri faaliyetlerine ilişkin veriler, Toplum Merkezi veri tabanında tutulur. Her ay sonunda, ilgili ay içerisinde yürütülen faaliyetlere ilişkin veriler sistem üzerinden çekilir. İstatistik verilerin uyumu ve doğruluğu kontrol edilir. Kontrol esnasında karşılaşılan hatalar ilgili birim ile görüşülerek düzeltilir.

## İstatistiklerin Hazırlanması

Üzerinde analiz yapılacak veriler Toplum Merkezi, program veya proje bazında ayrıştırılır. Raporlama için belirlenen format ve düzeyde istenilen veriler konsolide edilir.

## Raporların Oluşturulması

Faaliyetlere ilişkin konsolide edilen veriler iki şekilde raporlanır:

1. İlk raporlama türünde, faaliyet verileri donör raporlarında kullanılmak üzere hazırlanır. Bunun için her donörün kendisinin belirlediği formatlara göre proje indikatörleri doğrultusunda veriler temizlenir/düzenlenir. Gerekğinde, aylık anlatı (narrative) raporları ve programlardan gelen diğer açıklamalar istatistik verilerle birleştirilerek donör raporları hazırlanır. Hazırlanan donör raporları ilgili donörlerle paylaşılır.
2. İkinci tür raporlamada, aylık hazırlanan program, proje ve Toplum Merkezleri bazında istatistikler belirlenen rapor formatlarına uygun hâle getirilerek TTGKP personeli ile paylaşılır.

*Yukarıda belirtilen düzenli olarak hazırlanan raporlara ek olarak proje hazırlama döneminde herhangi bir faaliyet planlanırken veya daha öncesinde tasarlanmış KPI dışında performans ölçümü gerektiğinde veri analizleri yapılarak raporlar hazırlanmaktadır. Ayrıca Toplum Merkezi açılmadan önce bir bölgede veya hâlihazırda yürütülen faaliyetlerin dışında ihtiyaç duyulan alanları tespit ve analiz etmek amacıyla ihtiyaç tespit çalışmaları yürütülmektedir (bk. 5.1.1. İhtiyaç Analizi ve 5.3. Toplum Merkezi Kurulumu).*



### Veri Güvenliği ve Bilgi Paylaşımı Standartları

Kitap içerisinde bahsi geçen faaliyetler ile ulaşılan bireylerin kişisel verilerinin, kişisel verinin güvenliği kapsamında, bilgileri dâhilinde toplanması ve işlenmesi, amaç doğrultusunda kullanılması ve/veya paylaşılması, ulusal (Türkiye’de 24.03.2016 tarihli, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, 6698) ve uluslararası (GDPR) veri güvenliği yasal çerçeve ve standartlarına (ISO/IEC 27001) uygun olarak işlenmesi, zarar görebilir olarak nitelendirilerek hedef kitle olarak seçilen gruptaki her bir bireyin çıkarının korunması ve bilgilerinin güvende olması amacıyla büyük önem arz etmektedir.

Öncelikli olarak veri tabanının güvenliğinden sorumlu Bilişim Teknolojileri Müdürlüğü tarafından verilerin güvenliğine dair çalışmalar (personelin eğitilmesi, davranış kurallarının oluşturulması, verilerin sanal ve fiziki güvenliğini sağlama vb.) gerçekleştirilmektedir.

Koordinatörlük içerisinde her personel kişisel verilerin korunması kurallarına uyum içerisinde olacağını açıklayan bireysel gizlilik sözleşmesi ile yükümlendirilir. Bunun dışında kişisel ve özel bilgileri içeren belge ve dokümanlar (kimlik fotokopisi, aile değerlendirme formu vb.) hangi amaç için kullanılacaksa üzerine yazılmalı, herkesin ulaşabileceği bir yerde tutulmamalıdır. Programların faydalanıcılara dair kişisel ve özel bilgileri içeren dosyaları kilitli dolaplarda muhafaza edilmelidir.

Kamu kurumları ile karşılıklı veri aktarımı protokol yoluyla resmîleştirilmiş ve hangi verilerin ne amaçla, hangi sorumlular ile paylaşılacağı belirlenmiştir. Bu kapsamda, AÇSHB ile Göç Hizmetleri Direktörlüğü arasında bulunan iş birliği protokolü aracılığıyla resmî olarak kısmi veri (telefon numarası, sosyal yardım alınıp alınmadığı vb.) devletten alınır, ilgili koordinatörlük diğer koordinatörlükle telefon numarası gibi kısmi verileri paylaşabilir. Bir başka veri paylaşımı ise Türk Kızılay ve GİGM arasındaki Kayıp Araştırma İş Birliği Protokolü’dür. Bu protokol ile Türkiye’de aranacak kişilerin kayıtlı olduğu illerin belirlenmesi amacıyla aydınlatılmış rıza veren ve yurt dışında bulunan göçmenlerin aradıkları şahsın Türkiye’de kayıtlı olup olmadığı kontrol edilir. Kontrolün sağlanması amacıyla aranan şahsın özlük bilgileri GİGM ile paylaşılmaktadır. Ayrıca GİGM ile Türkiye’de bulunan geçici koruma altındaki Suriyelilerin verilerinin karşılıklı paylaşımına yönelik iş birliği protokolü de bulunmaktadır.

Gerçekleştirilen çalışmalar içerisinde vaka takibi ve yönlendirme için bazı verilerin kısmi olarak kurumlar arası paylaşılması gerekmektedir. Kamu kurumları ve STK’lar ile farklı iş birliği yöntemleri belirlenmiş olup bu yöntemlerle, paylaşılan veriler ve kurumlar için bilgilendirme ve rıza alımı gerçekleştirilmektedir. Örneğin vaka yönlendirme formu içerisinde yönlendirilen kurum ve irtibat bilgileri belirlenir, faydalanıcının özlük ve iletişim bilgilerine, sağlık ve eğitim durumuna, vaka özetine bu formda yer verilir.

### 5.9.2. Kurumsal Performans İzleme ve Geri bildirim

Kurumsal performans izleme ve geri bildirim kapsamında yürütülen faaliyetler temel olarak aşağıdaki süreç akışı çerçevesinde gerçekleşmektedir:



#### **Kurumsal Performans Göstergelerinin Tanımlanması**

Veri yönetimi ve raporlama çerçevesinde derlenen istatistikî veriler kullanılarak yürütülen fonksiyonlar ve programlar için faaliyet planlama ve program tasarımı sırasında belirlenen hedefler doğrultusunda tanımlanan anahtar performans göstergeleri değerlendirilir. Aynı şekilde proje geliştirme sırasında çıktı ve sonuç bazlı performans kriterleri belirlenir. Bunlara ek olarak süreçler bazında tanımlı performans kriterleri için ölçüm yöntemleri ve ölçüm süreleri tanımlanır. Tanımlanan performans kriterleri yıllık olarak stratejik öncelikler doğrultusunda gözden geçirilir ve güncellenir.

*Proje göstergeleri dışında Türk Kızılay Toplum Temelli Göç Programları tarafından yürütülen programlar için belirlenmiş farklı performans göstergeleri bulunmaktadır. Örneğin Koruma Programı altında yürütülen bir projede proje göstergesi vaka yönetimine dâhil edilen kişi sayısı iken, vaka yönetimi ile ilgili Koruma Program performans göstergesi vaka kapanma süresi ve ulaşılan yüksek riskli vaka oranı olabilmektedir. Program performans göstergeleri stratejik öncelikler doğrultusunda belirlenmekte ve takip edilmektedir.*

#### **Verilerin Toplanması**

Tanımlanan göstergeler doğrultusunda yapılacak performans takibinin ilk adımı olarak dört farklı izleme mekanizmasından alınan veriler derlenir:

1. Veri yönetimi ve raporlama (bk. 5.91. Veri Yönetimi ve Raporlama) çerçevesinde derlenen istatistikî veriler,
2. İzleme ve Değerlendirme Sorumluları tarafından Toplum Merkezleri ziyaretleri sırasında doldurulan “Yerinde Gözlem Formları” (bk. Ek 2.2 Yerinde Gözlem Formu),
3. Faydalanıcı memnuniyet anketleri ve Toplum Merkezi personelleri ile yapılan mülakat sonuçlarının konsolidasyonu,
4. Stratejik önceliklerin belirlenmesi kapsamında (bk. 5.1.2 Stratejik Önceliklerin Belirlenmesi) ortaya çıkan faaliyet planı.

Yukarıda sayılan dört kaynaktan derlenen veriler değerlendirmeye alınır.

*Faydalanıcı memnuniyet analizi hesap verebilirlik ve topluluk katılımı adına yapılan önemli çalışmalardan biridir.*

#### **Performans Takibi**

Farklı kaynaklardan toplanan veriler performans takibi kapsamında ikinci adımda değerlendirmeye alınarak analiz edilir. Bu doğrultuda ilk olarak veri yönetimi ve raporlama çerçevesinde derlenen istatistikî veriler kullanılarak yürütülen fonksiyonlar ve programlar için faaliyet planlama ve program tasarımı sırasında belirlenen hedefler doğrultusunda tanımlanan anahtar performans göstergeleri değerlendirilir. Anahtar

performans göstergeleri nicel olarak değerlendirilir. Performans metrikleri, metriğe bağlı olarak aylık, üç aylık, altı aylık/ yıllık olarak hesaplanabilir.

İkinci olarak “Yerinde Gözlem Formları” (bk. Ek 2.2. Yerinde Gözlem Formu) ışığında farklı Toplum Merkezleri hakkında nitel değerlendirmeler yapılır. Yerinde Gözlem Formu’nda Toplum Merkezinin temizliği, düzeni, fiziki şartların donör usul ve esaslarına uygunluğu, Kızılay kurallarına ve ilkelerine uyumu ve benzeri konular değerlendirilir.

Bunlara ek olarak faydalanıcı anketleri sonuçlarına göre Toplum Merkezi tarafından sağlanan hizmetlerin ara dönem değerlendirmesi yapılır. Ayrıca personellerle yapılan mülakatlar sonucu genel durum tespiti yapılır. Toplum Merkezlerinde 6 ayda bir yapılan bu analizler, verilen hizmetlerin etkinliğini, verimliliğini, etkilerini ve sürdürülebilirliğini değerlendirme amacı taşır. Çalışma kapsamında; faydalanıcılarla karşılıklı iletişim sağlanarak Toplum Merkezi tarafından verilen hizmetlerle ilgili düşünceleri sorulur, geri bildirimler alınır. Ayrıca CEA çalışmaları kapsamında Toplum Merkezlerinde bulunan tabletler ile dilek ve şikâyet kutusu aracılığıyla iletilen faydalanıcı görüşleri de bu doğrultuda dikkate alınmaktadır. Son olarak ise stratejik önceliklerin belirlenmesi çerçevesinde (bk. 5.1.2 Stratejik Önceliklerin Belirlenmesi) ortaya çıkan faaliyet planları doğrultusunda etki analiz çalışması yapılacak alanlar belirlenir. Belirlenen etki analizi alanlarında çalışmalar yürütülür.

### **Raporların Oluşturulması**

Yapılan performans takipleri sonucunda elde edilen veriler üzerinden değerlendirmeler yapılır. Değerlendirme sonuçları çerçevesinde performans raporları oluşturularak ilgili birimler ve yönetim ile paylaşılır. Raporla, performans göstergeleri sıralanarak her bir gösterge için ölçüm sıklığı belirtilir, dönem bazında gerçekleşen ve hedeflenen değerler ve hedeflenen değerden sapmalar yazılır.

### **Performans İyileştirme**

Performans değerlendirmeleri sonucunda iyileştirme aksiyon planları belirlenerek ilgili birimlere sorumlulukları atanır. Hazırlanan aksiyon planı takip edilerek gerekli iyileştirmelerin yapılması operasyon ve Toplum Merkezi yönetimi tarafından sağlanır.

### **Yazılım Geliştirme Çalışmaları**

Yazılımların geliştirilmesi ve iş analizlerinin oluşturulması planlama, izleme, değerlendirme ve raporlama çalışmaları kapsamında yapılır. Proje, program ve faaliyetlerin tüm verileri yazılımlarda tutulur. Gerekğinde raporlar ve istatistiki veriler yazılımlara veya yazılımlara entegre veri görselleştirme ve raporlama araçları aracılığıyla çekilir. Yazılımların tasarlanması ve geliştirilmesi, Planlama, İzleme, Değerlendirme ve Raporlama Takımı, program ekipleri, Bilgi Teknolojileri Direktörlüğüne (BT) iş birliği içinde gerçekleştirilir.



## 5.10. PAYDAŞ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ



### KAPSAM

Paydaş yönetimi kapsamında Merkez Ofis, birlikte çalışma ihtiyaçları doğrultusunda potansiyel paydaşlarla görüşmeler düzenleyerek paydaşın uygunluğunu değerlendirmekte ve iş birlikleri kurmaktadır. Benzer şekilde, Toplum Merkezleri de yerelde paydaşlarla iş birlikleri kurarak ortak faaliyetler yürütmektedir. Ayrıca paydaşlarla ilişkileri yürütme kapsamında savunuculuk faaliyetleri yürütülmektedir. (Fon ve Donörler ile yürütülen paydaş ilişkileri ve iletişim için bk 5.2. Kaynak Geliştirme)

Paydaş ilişkileri yönetimi kapsamında yürütülen ana süreçler şunlardır:

1. Paydaş İş Birliği Yönetimi
2. Savunuculuk



### SORUMLULAR

Paydaşlarla kurulan iş birliği faaliyetlerinin yürütülmesinden Koordinatör Yardımcıları, Program Yöneticileri ve Toplum Merkezi Yöneticileri sorumludur.



### SÜREÇ AKIŞLARI

#### 5.10.1. Paydaş İş Birliği Yönetimi

Toplum Merkezleri ve Merkez Ofis tarafından paydaşlarla iş birliği kapsamında yürütülen faaliyetler temel olarak aşağıdaki süreç akışı çerçevesinde gerçekleşmektedir:



#### Paydaşın Belirlenmesi ve Ön Değerlendirme

Toplum Merkezlerinde ve Merkez Ofiste kamu kurumları, STK'lar, özel sektör temsilcileri, üniversiteler ve benzer kuruluşlar ile ihtiyaç dâhilinde iş birliği çalışmaları yürütülür. Bu doğrultuda proje geliştirme aşamasında veya uygulanan/planlanan diğer faaliyetler kapsamında iş birliği ihtiyacı belirlendiğinde, ilgili iş birliği hakkında aşağıda belirtilen kriterlere göre ön değerlendirme yapılır.

- Mevcut paydaş veri tabanına bakılarak kuruluş/organizasyon hakkındaki geçmiş çalışmalar ve varsa önceki iş birlikleri kontrol edilir. Bu doğrultuda potansiyel iş birliğinin Toplum Merkezi faaliyet alanına uygunluğu değerlendirilir. Bu çerçevede Paydaş Kontrol Listesi kullanılarak paydaşın kontrol listesinde yer alan kriterlerin sağlanıp sağlanmadığı kontrol edilir.
- Belirlenen kuruluş/organizasyon hakkında paydaş veri tabanında bilgi olmaması durumunda, potansiyel iş birliği çerçevesinde kuruluş/organizasyon hakkında bilgi toplanır ve değerlendirme yapılır.
- Bu değerlendirme esnasında seçilen paydaşla ilgili bilgi toplanırken paydaşın faaliyet izni, geçmiş kamu ve Kızılay iş birlikleri, eski referans çalışmaları ve iş birliği yapılması planlanan projeye has diğer kriterler incelenir.
- Ayrıca paydaşın Kızılay ilke, çalışma prensibi ve önceliklerine uyumu da incelenir.



Ön değerlendirme aşamasında iş birliğine uygun olmayan talepler için ret gerekçesiyle birlikte başvuran kuruma yazılı/sözlü ret bildirimi yapılır ve değerlendirme Toplum Merkezi veri tabanı içerisindeki paydaş veri tabanına işlenir.

Ön değerlendirme aşamasında uygunluğu verilen iş birlikleri için iş birliğinin operasyonel uygunluğunun değerlendirilmesinin ardından iş birliğinin program içerik değerlendirmesi yapılır.

### **Karşılıklı Mutabakat ve İş Birliği Onayı**

Operasyonel ve program açısından ön değerlendirmesi yapılan ve uygun bulunan iş birlikleri için paydaş ile görüşme organize edilerek iş birliği talebi ve önerilen çalışma modeli paydaşa aktarılır.

*Toplum Merkezi Yöneticisi yetkisi dâhilinde bulunan iş birlikleri için paydaş ile birebir görüşme yapabilir ve iş birliği talebi ve önerilen çalışma modelini paydaşa aktarabilir. Toplum Merkezi Yöneticisi yetkisi dâhilinde olmayan iş birliklerinde ise, bilgi notu hazırlayarak Merkez Ofise gönderir. Merkez Ofis Toplum Merkezleri tarafından iletilen iş birliklerinin nasıl değerlendirileceğine karar verir.*

Görüşmenin ardından iş birliğine karar verilmesi durumunda, yapılan mutabakatla ilgili olarak ilgili Koordinatörlük Yöneticileri bilgilendirilir. İş birliğini gerçekleştirmek üzere protokol imzalanması gereken durumlarda, protokol metinleri hazırlanarak onaya sunulur.

İlgili program sorumluları, iş birliği yapılan kuruluş ve iş birliği konusunu Toplum Merkezi veri tabanına işler.

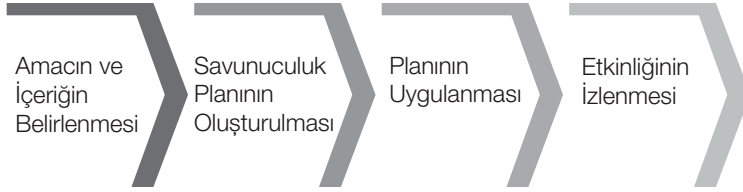
### **İş Birliğinin Başlaması ve Takibi**

Protokol imzalandıktan sonra veya protokol gerekmeyen durumlarda, anlaşma çerçevesinde iş birliği detayları ilgili Toplum Merkezine veya tüm Toplum Merkezlerine duyurulur. Paydaş ile iş birliği kapsamında çalışmalar başlatılır.

Paydaş ile iş birliği kapsamında çalışmalara başladıktan sonra Program Sorumlusu tarafından paydaş performansı takip edilir. Çalışma kapsamında belirlenen hedef ve faaliyetlere uyum takip edilerek paydaşın performansı paydaş veri tabanına kaydedilir.

### 5.10.2. Savunuculuk

Türk Kızılay Toplum Merkezlerinde yerel ve ulusal düzeyde savunuculuk faaliyetleri aşağıdaki adımlar doğrultusunda yürütülmektedir:



#### Amacın ve İçeriğin Belirlenmesi

Programların uygulanması sırasında ortaya çıkan problemler, zorluklar veya fırsatlara yönelik savunuculuk ihtiyacı olan konular merkezî olarak program yönetimleri tarafından belirlenir. İlgili konunun belirlenmesinde, kanıta dayalı olarak İzleme ve Değerlendirme raporları ve sahadan alınan geri bildirimlerden yoğunlukla faydalanılır. Bu adımda özellikle elde edilmesi beklenen değişim ve savunuculuğun amacı ölçülebilir bir şekilde belirlenmelidir.

#### Üç alanda savunuculuk çalışmaları yapılmaktadır:

**Yerel düzeyde savunuculuk:** Sahada karşılaşılan vaka bazlı veya yereldeki tüm benzer vakaları etkileyen sorunların yerel yönetime sunulmasını, yetki ve görevlerinin hatırlatılmasını kapsamaktadır.

**Kurum içi savunuculuk:** Sahada alınan bilgiler ile politika düzeyinde gerekli görülen değişiklik, uygulama gibi hususlar için savunuculuk ihtiyacının tanıtılması ve üretilen çözüm önerilerinin üst düzey yönetime sunulmasını kapsamaktadır.

**Ulusal düzeyde savunuculuk:** Bölgesel veya ülke genelinde mevzuatların değiştirilmesi veya genişletilmesi ile zarar görebilirliği azaltmaya yönelik ihtiyaç, talep ve çözüm önerilerinin karar verici mercilerle görüşülmesini ifade etmektedir.

*ŞEY-Çocuk Koruma projesi kapsamında yapılan ziyaretlerde çocukların okullaşmasının önündeki en büyük engelin çocuk işçiliği olduğu konusunda geri bildirim alınmıştır. Aynı zamanda İzleme ve Değerlendirme raporlarında karşılaşılan vaka yüzdeleri değerlendirildiğinde tespit edilen vakalar içerisinde çocuk işçiliğinin %50 gibi bir oranla ilk sırada olduğu tespit belirlenmiştir. Koruma Programı kapsamında çocuk işçiliğinin azaltılması için önlem ve denetim mekanizmalarının etkinleşmesine yönelik olarak bir savunuculuk faaliyeti yapılmasına karar verilmiştir.*

#### Savunuculuk Planının Oluşturulması

Program yönetimleri, İzleme ve Değerlendirme ve İletişim Yönetimlerinin de katkısını alarak bir savunuculuk planı hazırlar. Bu plan temel olarak aşağıdaki öğeleri kapsar:

- Belirlenen konuda savunuculuk yapılacak hedef kitle ve bu kitlenin özellikleri,
- İletilecek olan ana mesaj,
- Savunuculukta kullanılacak iletişim metotları, kanalları ve araçları (kime, ne zaman, hangi bilgi, hangi yöntem ve kanalla, kim tarafından).

Planın başarıyla uygulanabilmesi için hedef kitlenin çok iyi tanınıyor, konu ile ilgili mevcut bilgi ve yaklaşımının iyi biliniyor olması önemlidir. Böylelikle savunuculuk amacının gerçekleşmesi için hedef kurum ve kuruluşlara yönelik etkin bir savunuculuk stratejisi geliştirilebilir ve uygulamanın etkinliği sağlanabilir.

### **Planın Uygulanması**

Savunuculuk planı doğrultusunda belirlenen yöntem ve araçlarla mesajların hedef kitleye ulaştırılması sağlanır. Bu kapsamda ulaştırılacak mesaj ve içeriklerin kanıta dayalı (evidence- based) olması için mevcut veriler derlenir ve ilgili savunuculuk belgeleri sayısal verilerle desteklenir. İletişim planı doğrultusunda hedef kurum ve kuruluşlara ziyaretler, görüşmeler, rapor paylaşımları, çoklu katılımlı toplantılar, ortak saha ziyaretleri gibi faaliyetler yürütülür.

### **Etkinliğin İzlenmesi**

Savunuculuğun amacı doğrultusunda yaratılması planlanan değişim düzenli olarak takip edilir. İstenilen amacın gerçekleştirilmesi ve değişimin elde edilebilmesi için bütün adımlar tekrarlanır, gerekirse planlama sırasında belirlenen strateji gözden geçirilerek hedef kitle ve mesajlar yeniden düzenlenerek plan uygulamaya alınır.

İstenilen değişimin oluşturulması ve/veya stratejik sebeplerle (ilgili savunuculuk konusunun artık stratejik olarak önceliklendirilmemesi, konu ile ilgili farklı bir yasal düzenlemenin oluşması, toplumda bu konuya dair savunuculuk ihtiyacının kalmaması gibi) savunuculuğa devam edilmemesi kararı alınması durumunda, konu bazlı savunuculuk raporu hazırlanarak ilgili iç paydaşlarla paylaşılır. Bu rapor bütün savunuculuk adımlarında yapılan çalışmaları ve kullanılan bütün dokümanları içerir.



## 5.11. GÖNÜLLÜ YÖNETİMİ



### KAPSAM

Türk Kızılay Toplum Merkezleri, göçmen ve ev sahibi topluluk arasında bağların güçlendirilmesi ve yerel toplumun göç eden topluluğa uyum sağlayabilmesi için gönüllülüğün teşvik edilmesi amacıyla gönüllük politikası oluşturulup işlevsel hâle getirilmesi adına kapsayıcı ve bütüncül çalışmalar yapmaktadır.

Bu çerçevede gönüllülerin Toplum Merkezinde yürütülen program ve projelerde faaliyetlere doğrudan katılarak tecrübe edinmelerini ve verilen hizmet ve müdahalelerin toplum temelli olarak yürütülmesi amaçlanmaktadır. Bu sayede Toplum Merkezi gönüllüsünün, aldığı eğitimler ve farklı alanlardaki çalışma deneyimi ile yetkinliğini artırması, atölye çalışmaları ile de uyum ve empati gibi birçok alanda kazanımlar elde edebilmesi sağlanmaktadır. Ayrıca operasyonel sürdürülebilirlik açısından paydaşların faaliyetlere dâhiliyeti sağlanmaktadır.

Gönüllü yönetimi kapsamında yürütülen ana süreçler şunlardır:

1. İhtiyacın Belirlenmesi ve Gönüllü Kabulü
2. Gönüllü Eğitimleri ve Faaliyetlere Katılım



### SORUMLULAR

Gönüllülük çalışmaları TTGP tarafından, Türk Kızılay Gönüllü İlişkileri Direktörlüğü ile koordinasyon içerisinde yürütülmektedir. Toplum Merkezlerinde gönüllü yönetimi Faydalanıcı İlişkileri ve İletişim Sorumlusu ile Toplum Merkezi Yöneticisi tarafından tüm program sorumlularının katılımı ile yürütülmektedir.



### SÜREÇ AKIŞLARI

#### 5.11.1. İhtiyacın Belirlenmesi ve Gönüllü Kabulü

Gönüllülere ihtiyaç duyulan alanların belirlenmesi ve bu doğrultuda gönüllü kazanım çalışmalarının yürütülmesi temel olarak aşağıdaki süreç akışı çerçevesinde gerçekleşmektedir:



#### İhtiyaç Belirlenmesi

Toplum Merkezlerinde yürütülen faaliyetlerin çeşitliliği, gönüllülere ihtiyaç duyulan alanlar Toplum Merkezleri arasında farklılaştırmaktadır. Bu nedenle ilk aşama olarak Toplum Merkezlerinde Faydalanıcı İlişkileri ve İletişim Sorumlusu tarafından, Toplum Merkezi Program Sorumluları iş birliğinde ve Toplum Merkezi Yöneticisine danışılarak Toplum Merkezleri faaliyet planları doğrultusunda gönüllülere ihtiyaç duyulan alanlar belirlenir. Bu kapsamda Toplum Merkezlerinde gönüllülerin çalışma yapabileceği bazı alanlar sıralanmıştır:

1. İhtiyaç tespiti ve alan taraması çalışmaları (faydalanıcıların sosyal, ekonomik vb. gibi durumlarının, ihtiyaç ve problemlerinin analiz çalışmaları)
2. Toplum Merkezi tanıtım ve görünürlük çalışmaları

3. Toplum Merkezinin faydalanıcılarına yönelik çeşitli faaliyetlerin (gezi, film gösterimi, seminer, kısa süreli eğitim/atölye vb.) planlanması, uygulanması, geliştirilmesi, rapor yazılması ve istatistiksel verilerin tutulması
4. Dil, kültür sanat, mesleki atölye ve kurslarda eğitimcilik/atölye liderliği
5. Yazılı ve sözlü tercüme
6. Bilgilendirme ve yönlendirme hizmeti
7. Çalışanların ve gönüllülerin çalışma alanlarına yönelik bilgi ve kapasitelerinin artırılması.

### **Gönüllü Profillendirmesi**

Belirlenen ihtiyaç alanına uygun olarak oluşturulan gönüllü profili içerisinde gönüllünün faaliyetler için sahip olması gereken nitelikler belirlenir.

Bu çerçevede, belirlenen alanlara uygun kişilerin nitelikleri ve bu nitelikteki gönüllü adaylarına erişmek için yapılacak tanıtım aktivitelerinin yöntemi ve içeriği saptanarak ihtiyaç analizi tamamlanır.

### **Gönüllülük Tanıtım ve Kazanım Faaliyetleri**

İhtiyaç duyulan alanların ve gönüllü profilinin belirlenmesinin ardından bir sonraki adım ise bu doğrultuda gönüllü adaylarına ulaşmaktır. Bu çerçevede, belirlenen alanlara uygun kişilerin nitelikleri ve bu nitelikteki gönüllü adaylarına erişmek için yapılacak tanıtım aktivitelerinin yöntemi ve içeriği saptanarak ihtiyaç analizi tamamlanır. Bu kapsamda Toplum Merkezi Yöneticisi tarafından uygunluğu onaylanan ihtiyaç analizi çalışması sonucu, gönüllü kazanımı adına gönüllülük programı tanıtım çalışmaları başlatılır. Toplum Merkezlerinde gönüllülere ulaşma adına farklı yollar izlenebilir. Bunlar arasında:

1. Sosyal medya, Toplum Merkezleri ve Türk Kızılay resmî web sitesinden gönüllü çağrısı yapmak,
2. Toplum Merkezi içerisinde ya da stant, ziyaret, toplantı gibi yöntemlerle çağrı yapmak,
3. Afiş ve broşür ile yaygınlaştırmak,
4. Kurs eğitmenleri, kurslara katılan faydalanıcıları yönlendirmek, teşvik etmek,
5. Üniversitelerde sunumlar yaparak ve üniversite kulüpleri ile ortak proje geliştirmek

gibi tanıtım kanalları vardır.

Ayrıca gönüllülük faaliyetleri faydalanıcı ve gönüllüler tarafından çevrelerine tanıtılmaktadır.

### **Gönüllü Başvurularının Alınması**

Yukarıda belirtilen tanıtım çalışmaları neticesinde gönüllülük başvuruları çeşitli kanallar aracılığıyla alınır:

1. Toplum Merkezlerinde etkinlik/kurs/atölyelerden yararlanan faydalanıcılardan,
2. Vaka Çalışanlarının saha ziyaretleri sırasında yönlendirmesi doğrultusunda gönüllülük faaliyetinde bulunmak isteyenlerden,
3. Üniversite ile iş birlikleri aracılığıyla ulaşılan kişilerden,
4. Merkez Ofis İnsan Kaynakları Takımı tarafından staj başvurusu alınan adayların gönüllülük programına yönlendirilmesiyle,
5. TTGP resmî sitesi vasıtasıyla form doldurmak suretiyle

başvurular alınır.

## **Gönüllü Kabulü**

Başvuruda bulunan adayların bilgileri temin edilir ve uygun görülen adaylar ön görüşme için Toplum Merkezine davet edilir. Gönüllü adayı ile birebir görüşme yapan Faydalanıcı İlişkileri ve İletişim Sorumlusu, adaya gönüllülük ve Toplum Merkezi içinde yürütülen programlar hakkında bilgi vererek Toplum Merkezini gezdirir. Bu görüşme sonunda adayın kişisel isteği ve yeterlilikleri doğrultusunda hangi program kapsamında gönüllülük faaliyetlerine katılabileceği ortaklaşa kararlaştırılır.

Görüşme sırasında Toplum Merkezi faaliyetlerinde gönüllü olmak isteyen adaylardan kimlik ve iletişim bilgileri, eğitimi, dil becerileri, gönüllü olma motivasyonu ve destek vermek istediği alanlar hakkında bilgi temin edilerek ilgili formlar doldurulur. Ayrıca kan grubu, acil durum irtibat kişisi, kronik bir rahatsızlığının bulunup bulunmadığı gibi güvenliğe ilişkin bilgiler de alınır.

Yapılan başvuru sonrası, adayın çalışma alanına bağlı olarak ilgili Program Sorumlularına başvuru formu iletilir. Başvurular Program Sorumluları tarafından detaylı olarak incelenir ve gönüllü adayı ile mülakat yapılır. Mülakat sonucu adayın yetkinliklerine dair ilgili kişi tarafından değerlendirme yapılır. İhtiyaca göre aday kabul edilir, reddedilir veya daha sonra değerlendirilmek üzere gönüllü havuzuna alınır.

Uygunluğu kabul edilen adaylar ile taahhütname (bk. Ek 3: Gönüllü Taahhütnamesi) imzalanarak adayın bilgileri sisteme kaydedilir.





### 5.11.2. Gönüllü Eğitimleri ve Faaliyetlere Katılım

Onaylı gönüllülerin eğitimleri ve faaliyetlere katımları temel olarak aşağıdaki süreç akışı çerçevesinde gerçekleşmektedir:



#### **Oryantasyon ve Eğitim**

Başvurusu kabul edilen gönüllüler, Toplum Merkezi faaliyetlerine katılmadan önce oryantasyon eğitimi alır. Oryantasyon kapsamında,

- *Temel Kızılay ve Toplum Merkezi Eğitimi:* Kızılayın tarihçesi, temel ilke ve değerleri, faaliyet alanları, Toplum Merkezi projesi ve faaliyetleri;
- *Suriye Krizi / Mülteciler:* Kızılay Suriye Krizi İnsani Yardım Operasyonu, Suriye ve Irak'tan ülkemize gelen sığınmacıların kamp ve kamp dışı yaşamları, zarar görebilir gruplar ve alanda çalışırken dikkat edilmesi gereken hassasiyetler;
- *Gönüllülük Eğitimi:* Gönüllülüğün ilkeleri, gönüllülerin görev ve sorumlulukları, gönüllü sözleşmesi hakkında bilgi verilir.

Ayrıca ilgili Program Sorumlusu tarafından gönüllünün katkı sağlayacağı faaliyet alanına uygun eğitimler verilir. Bu eğitimler arasında zarar görebilir gruplarla çalışma, sunum teknikleri, çatışma yönetimi, kültürler arası diyalog, liderlik, akran zorbalığı, takım çalışması, materyal hazırlama ve çeşitli gönüllülük kazanımları gibi eğitimler bulunur. Verilen eğitimler ilgili program tarafından faydalanıcı ilişkileri sorumlusuna bildirilir ve gönüllülere ilişkin eğitim verileri faydalanıcı ilişkileri sorumlusu tarafından veri tabanına girilerek takip edilir.

#### **Bireysel Faaliyet Planının Oluşturulması**

Oryantasyon eğitimini başarıyla tamamlayan adaylarla görüşme yapılarak ilgili program tarafından her bir aday için bireysel faaliyetlere katılım planı oluşturulur. Bu plan kapsamında gönüllülerin gün ve saat olarak haftalık uygunlukları belirlenir. Bu şekilde gönüllünün aktif olarak süpervizör danışmanlığında Toplum Merkezlerinde operasyonlarına destek vermesi sağlanır. Gönüllülerin faaliyetleri ilgili program tarafından Faydalanıcı İlişkileri Sorumlusuna bildirilir ve gönüllülere ilişkin eğitim verileri Program Sorumlusu tarafından veri tabanına girilerek takip edilir.

#### **Takip ve Değerlendirme**

Gönüllülerin aktif olarak Toplum Merkezlerinde faaliyetlere katımları sürecince, düzenli olarak gönüllü değerlendirme ve motivasyon toplantıları gerçekleştirilir. Her programın kendi içinde gerçekleştirdiği toplantıların yanı sıra tüm programlar bir araya gelerek belirli periyodlarla değerlendirmeler gerçekleştirir. Yapılan değerlendirmeler sonucu alınacak aksiyonlar ve geri bildirimler tutanak hâline getirilir. Alınan geri bildirimler ile faaliyetler bazında kırımlar oluşturularak analiz yapılır. Analiz sonuçları gönüllü yönetimi faaliyetlerinin geliştirilmesine katkı sağlar.

Gönüllülerin destek verdiği her faaliyet sonucu verileri sisteme işlenir. Bu kapsamda, hangi gönüllünün hangi programda ve hangi etkinlikte görev aldığı belirtilir ve katılım durumu kayıt altına alınır. Sistemde bu bilgiler çekilerek aylık raporlar hazırlanır.



## İYİ UYGULAMA ÖRNEĞİ

**Okulda Oyun Var**

Kilis Toplum Merkezinde geçici koruma altında olan Suriyeli ve T.C. vatandaşı olan 22 genç gönüllü, 3 tercüman ve GDA çalışanı ile birlikte bazı okulların oyun alanlarının yeterli olmadığına yönelik ihtiyacı tespit ettik. Sağlık ve Psikososyal Destek Programı aracılığıyla Musabeyli Hasan Calı İlkokulu, Polateli Yenyapan İlkokulu ve Mehmet Zeki Taşçı İlkokulu'nun iş birliği ile Gönüllüler ve Toplum Merkezi faydalanıcıları bir arada futbol sahası, basketbol sahası, sek sek alanları, satranç bölümü, yön haritası, 3 daire (yağ satarım bal satarım), sayı tablosu, sayı çemberi çizip boyayarak okul bahçelerini güzelleştirdi. Böylelikle genç gönüllülerinin sorumluluk bilincini artırıp aralarında bir kaynaştırma ortamı yaratırken toplumun ihtiyacı karşılandı.

Okulda Oyun Var başka okulların da ilgisini çekti ve çalışmaya dâhil olmak isteyen 10 okulun oyun alanlarına katkı sağlamak üzere önümüzdeki dönem planlaması yapıldı.



## 5.12. İLETİŞİM YÖNETİMİ



### KAPSAM

TTGP bünyesinde iletişim çalışmaları, Uluslararası Kızılhaç Kızılay Hareketi İnsani Yardım Hizmetlerinde Davranış Kuralları Madde 10 ile uyumluluk hâlinde yürütülmektedir. Bu kapsamda, TTGP ve bağlularının gerçekleştirdiği çalışmaların ve hedefe ulaşarak kazandıkları başarıların, kurum içi ve kurum dışı hedef kitle ile paylaşılarak tanıtımının yanı sıra hedef kitlede kuruluşun amaçlarına uygun olumlu bir izlenim oluşturma ile ilgili iş süreçleri, iletişim çalışması olarak tanımlanmaktadır. İletişim çalışmaları, Kızılayın kurumsal kimliğine ve genel iletişim stratejisine uygun olarak gerçekleştirilmektedir.

Koordinatörlük bünyesinde iletişim yönetimi çerçevesinde sunulan hizmetler dört ana süreç altında tanımlanmıştır:

1. Stratejik İletişim Planı Yönetimi
2. İletişim Tasarımı
3. Dijital Medya İletişim Yönetimi
4. Etkinlik Yönetimi



### SORUMLULAR

Koordinatörlük bünyesinde iletişim çalışmaları Merkez Ofis İletişim Takımı tarafından, Toplum Merkezlerinde Faydalanıcı İlişkileri, İletişim Sorumlusu ve Toplum Merkezi Yöneticisi iş birliğinde yürütülmektedir.

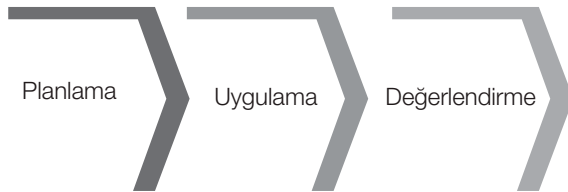


### SÜREÇ AKIŞLARI

#### 5.12.1. Stratejik İletişim Planı Yönetimi

İletişim yönetimi çerçevesinde yürütülen faaliyetler temel olarak TTGP stratejik iletişim planı kapsamında şekillenmektedir. Kurumun, hedef kitesi ve paydaşları nezdinde olumlu algılanmasını sağlayacak, itibarını artıracak ve hedeflerine ulaşmasını sağlayacak iletişim çalışmalarını sistemli bir hâle getirmek için stratejik iletişim planları hazırlanmaktadır. Bu planlar, hedefler ve ihtiyaçlar doğrultusunda haftalık, aylık, yıllık ya da daha uzun dönemleri kapsayacak şekilde hazırlanabilmektedir.

Türk Kızılay TTGP stratejik iletişim planı çalışmaları temel olarak aşağıdaki süreç akışı çerçevesinde gerçekleşmektedir:



#### Planlama

TTGP bünyesinde haftalık, aylık, yıllık bazda gerçekleştirilmesi öngörülen iletişim çalışmalarının planlaması üç girdi etrafında yapılır:

1. *Durum Analizi (SWOT):* Mevcut durum analizi ile eldeki bilgiler ve veriler ışığında sağlıklı bir iletişim planı hazırlayabilmek için iletişimi yapılacak hedef kitle, mesaj, hedef kitleye ulaşmada kullanacak

iletişim kanalları ve ürünleri değerlendirmeye alınır. Bu doğrultuda hem Merkez Ofis hem de Toplum Merkezlerinden bilgi toplanır.

2. *Beklenti Analizi*: Merkez Ofisin veya Toplum Merkezlerinin iletişimde bulunduğu iç ve dış paydaşlardan toplanan geri bildirimler, kamuoyu ve faydalanıcı memnuniyet araştırmalarından elde edilen bilgiler doğrultusunda beklentiler değerlendirmeye alınır.

3. *İhtiyaç Analizi*: Stratejik Faaliyet Planlama (bk. 5.1.1 İhtiyaç Analizi) ışığında oluşturulan ihtiyaç analizi göz önüne alınarak planlama aşaması tamamlanır.

## Uygulama

Uygulama adımı ilk olarak planlaması yapılan iletişim çalışmaları haftalık/aylık/yıllık bazda ayrıştırılarak iletişim takvimi oluşturulur. Takvim doğrultusunda gerçekleştirilecek çalışmalar için mesajlar ve iletişim ürünleri tasarlanır (bk. 5.12.2. İletişim Tasarımı) ve uygun mecralarda paylaşımları yapılır (5.12.3 Dijital Medya İletişim Yönetimi). Bunun yanı sıra basın ve halkla ilişkiler etkinlikleri ile iletişim çalışmaları gerçekleştirilir (bk. 5.12.4. Etkinlik Yönetimi).

## Değerlendirme

İletişim Ekibi tarafından uygulama aşamasında tüm çalışmaların yakından takibi gerçekleştirilir ve değerlendirmesi yapılır. Bu doğrultuda hedef kitleden geri bildirimler toplanır ve iletişim kanal takipleri gerçekleştirilir. Planlama aşamasında ortaya konulan hedefler çerçevesinde, uygulama aşamasında yürütülen faaliyetler ile hedeflere ulaşılıp ulaşılmadığına dair değerlendirme yapılır. Bütün bu geri bildirim ve değerlendirmeler bir sonraki stratejik iletişim planının şekillenmesine katkı sağlar.



### 5.12.2. İletişim Tasarımı

İletişim Ekibi tarafından iletişim tasarımı çalışmaları temel olarak aşağıdaki süreç akışı çerçevesinde gerçekleştirilmektedir:



#### Tasarım Talebinin Alınması

TTGP İletişim Ekibi, Koordinatörlük tarafından kullanılacak her türlü iletişim materyalinin (afiş, broşür, logo, video vb.) Türk Kızılay standartlarına uygun olarak tasarımını yapar. Bu kapsamda farklı kanallardan iletişim tasarımı talepleri alınır. Bunlar arasında:

1. Toplum Merkezlerinden gelen talepler,
2. Toplum Temelli Göç Programları Koordinatörlüğünden alınan talepler,
3. Merkez Ofis ya da Toplum Merkezleri tarafından planlanan etkinliklerde kullanılmak üzere alınan iletişim tasarımı talepleri vardır.

#### Ön Değerlendirme ve Onay

Alınan taleplerin ön değerlendirmesi, Merkez Ofis İletişim Ekibi tarafından yapılır. Daha sonra talepler, iletişim tasarım talebinin niteliğine göre Koordinatör, Koordinatör Yardımcısı, Program Yöneticileri ya da Takım Liderlerinin onayına sunulur. Ayrıca gerekli bulunduğu durumlarda talepler fon sağlayıcısı ve/veya partner kuruluşların onayına sunulur. Maliyeti yüksek olan tasarımlar için ise Finans Takımından bütçe onayı alınır.

Yukarıda sıralanan onay mekanizması sonucunda iletişim talebi geri çevrilebileceği gibi gerekli revizyonların yapılması için İletişim Ekibinden içeriğe ya da bütçeye dair düzenleme de talep edilebilir.

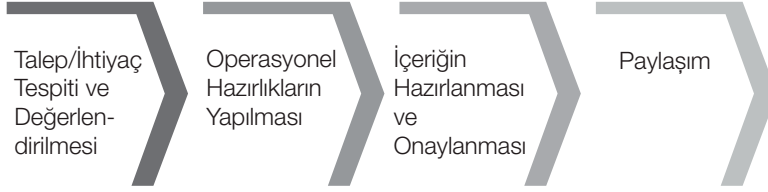
#### Tasarımın Gerçekleştirilmesi ve Paylaşımı

Onayı alınan tasarım İletişim Ekibi tarafından oluşturulabileceği gibi dış hizmet alımı ile de talepler karşılanabilir.

- Eğer talep dış kaynak ile karşılanacak ise Toplum Merkezinde ilgili personel dış kaynaktan hizmet alımına yönlendirilir. Dış kaynağa hazırlatılan materyal, daha sonra onay için İletişim Ekibine sunulur. Materyalde düzenleme gerektiği takdirde tasarım, hizmet alınan firmaya güncellenme için tekrar gönderilir. Onayı alınan tasarımlar için ise Toplum Merkezlerinde materyalin basımı için satın alma talebi açılır ve satın alma sonucu materyaller teslim alınarak Toplum Merkezi iletişim faaliyetlerinde kullanılır.
- Eğer talep öz kaynak ile karşılanacak ise talep edilen tasarım İletişim Ekibi tarafından hazırlanır ve ortak alan üzerinden talep eden yapıyla dijital olarak paylaşılır. İlgili personel materyalin basımı için satın alma talebi açar ve satın alma sonucu materyaller teslim alınarak Toplum Merkezi iletişim faaliyetlerinde kullanılır.

### 5.12.3. Dijital Medya İletişim Yönetimi

Dijital Medya İletişim Yönetimi temel olarak aşağıdaki süreç akışı çerçevesinde gerçekleşmektedir:



#### **Talep/İhtiyaç Tespiti ve Değerlendirilmesi**

İletişim Ekibi, dijital medya paylaşım kararını iki farklı biçimde verir.

1. İletişim Ekibi tarafından Merkez Ofis ve Toplum Merkezleri bazında medya paylaşım için alınan talepler doğrultusunda,
2. Toplum Merkezlerinde gerçekleştirilen faaliyet ve etkinlikler sonucunda oluşan dijital medya iletişim yönetiminin tetiklenmesi nedeniyle.

#### **Operasyonel Hazırlıkların Yapılması**

Dijital medyada paylaşılması adına hazırlanacak içerik ve görseller için talebin/ihtiyacın içeriğine bağlı olarak İletişim Ekibi tarafından saha ziyareti yapılması gerekebilir. Bu durumda İletişim Ekibi, ilgili Toplum Merkezinde saha ziyaretine katılacak sorumluyu belirler ve görevlendirmeyi gerçekleştirir. Belirlenen sorumlu, Toplum Merkezi personeline eşlik ederek saha ziyaretini gerçekleştirir. Saha ziyareti boyunca ilgili personel tarafından dijital medya paylaşımı için gerekli fotoğraf çekimi/faydalanıcı ile röportaj vb. faaliyetler yürütülür.

#### **İçeriğin Hazırlanması ve Onaylanması**

Eğer saha ziyareti yapılmış ise Toplum Merkezinde görevlendirilen personel tarafından görseller düzenlenerek haber metni hazırlanır. Hazırlanan içerikler İletişim Ekibine sunulur. Ön değerlendirmesi İletişim Ekibi tarafından yapılan içerikler, daha sonra nihai onay almak adına Koordinatörlüğe sunulur.

Etkinliklere dair dijital medya içerik ve görselleri İletişim Ekibi tarafından da hazırlanabilir. Böyle bir durumda İletişim Ekibi tarafından içerik ve görseller Koordinatörlük onayına sunulur. Onay süreci sonrası paylaşım yapılmamasına dair bir karar çıkabileceği gibi, içerik ve görselde düzenleme yapılması da istenebilir.

#### **Paylaşımın Gerçekleştirilmesi**

Koordinatörlük tarafından onaylanan metin ve görseller sosyal medya hesaplarında ya da TTGP web sayfasında İletişim Ekibi tarafından yayınlanır. Dijital medya paylaşımları aynı zamanda TTGP ve Toplum Merkezleri ile paylaşılmak üzere E-Bülten'e eklenerek e-posta ile gönderilir.



### 5.12.4. Etkinlik Yönetimi

Koordinatörlük bünyesinde etkinlik yönetimi temel olarak aşağıdaki süreç akışı çerçevesinde gerçekleştirilmektedir:



#### **Etkinliğin Belirlenmesi**

TTGP Toplum Merkezleri kapsamında gerçekleştirilecek etkinliklere dair talepler iki yoldan alınır:

1. Koordinatör, Koordinatör Yardımcısı ya da İletişim Takım Lideri tarafından İletişim Ekibi sorumluluğunda düzenlenecek olan etkinlik belirlenir. Etkinlik kapsamı, tarihi, yeri ve katılımcıları ise İletişim Takımı tarafından detaylı planlanarak oluşturulur.
2. Toplum Merkezlerinden etkinlik yönetimi talebi alınır. Toplum Merkezinde ilgili personelden gerçekleştirilmek istenen etkinliğe dair talep ve detaylı içerik temin edilir. İçerik doğrultusunda İletişim Ekibi tarafından etkinliğin uygunluğuna dair ilk değerlendirme yapılır.

#### **Etkinliğin Değerlendirilmesi ve Onaya Sunulması**

Detayları belirlenen ve İletişim Takım Lideri tarafından uygunluğu verilen etkinliklere dair, TTGP Yönetimine ve gereklilik dâhilinde fon sağlayıcısı olarak ilgili donöre bilgilendirme yapılır. Bunun yanı sıra etkinlik bütçesi uygunluğu için talep Finans Takımının onayına sunulur. Koordinatörlük ve Finans Takımı tarafından içerikte düzenleme talep edildiği durumda gerekli revizyon İletişim Ekibi tarafından yapılır ve tekrar onay mekanizması işletilir.

#### **Etkinlik Hazırlıklarının Yapılması**

Onayı alınan etkinlikler için gerekli iletişim materyali tasarımının yapılması adına İletişim Tasarım Süreci (5.12.1) başlatılır. Aynı zamanda etkinlik için malzeme gereksinimleri belirlenerek onaylı bütçe çerçevesinde satın alma talebi açılır. Satın Alma Ekibi tarafından tedarik edilen malzemeler, etkinlik kapsamında katılımcılara ve yerelde davetiye dağıtacak Toplum Merkezi personeline İletişim Ekibi tarafından iletilir. Etkinlik katılımına dair takip yapılarak katılımcılar kayıt altına alınır.

TTGP yönetimi tarafından etkinlik dâhilinde konuşma gerçekleştirilecekse konuşma metni İletişim Ekibi tarafından hazırlanır ve ilgili yöneticiye sunulur.

Hazırlıklar çerçevesinde İletişim Ekibi ayrıca onaylı bütçe çerçevesinde etkinlik alanı kiralaması, ikram servisi, taşımacılık gibi hizmetler için satın alma talebi açar. Satın alma sonrası etkinlik alanı ve basın katılım organizasyonu İletişim Ekibi tarafından yapılır.

#### **Etkinliğin Gerçekleştirilmesi ve Paylaşımı**

Etkinliğin gerçekleştirilmesinin ardından dijital medyada paylaşımı yapılacak görsel ve metinler için Dijital Medya İletişimi Yönetimi Süreci (5.12.2) başlatılır. Etkinlik sonucu İletişim Ekibi tarafından etkinliğe dair rapor hazırlanır ve Koordinatörlük ile paylaşılır.

**Basınla İlişkilerin Yürütülmesi**

İletişim Ekibi yukarıda belirtilen süreçlere ek olarak TTGP ve Toplum Merkezlerinin basınla olan ilişkilerini de yürütmektedir. Bu doğrultuda İletişim Ekibi yıl içerisinde farklı faaliyetler gerçekleştirmektedir:

**Haber Takibi:**

Haber takip ajansından basında TTGP ile ilgili çıkan haberler alınır ve bunlar TTGP Yönetimi ile paylaşılır. Ayrıca uygun görülen haberler sosyal medya hesabı ve TTGP web sayfasında yayınlanır.

**Basın Gezileri:**

TTGP iletişim planı doğrultusunda planlanan ve ayrıca paydaşlardan gelen basın gezisi talepleri değerlendirmeye alınır. İlgili basın/medya kuruluşu ile iletişime geçilerek randevu talep edilir ve basın gezisine katılacak katılımcılar belirlenir. Operasyon bölümü ile hazırlıklar organize edilerek belirlenen gün ve saatte basın gezisi gerçekleştirilir. Basın gezisi sonrası İletişim Ekibi tarafından haber metni hazırlanır ve yönetim tarafından uygunluğunun değerlendirilen haber metni, İletişim Ekibi tarafından sosyal medya hesaplarında ve TTGP web sayfasında yayınlanır.

**Röportaj:**

Basın organlarından gelen vaka haberi ya da röportaj talepleri değerlendirmeye alınır. Röportaj talebi TTGP çalışanı için ise, İletişim Ekibi tarafından röportaj isteği ilgili kişiye iletilir. Uygun gün ve saat belirlenerek basın organıyla buluşma gerçekleşir. Röportaj talebi Toplum Merkezi faydalanıcısı için ise, İletişim Ekibi ilgili Toplum Merkezinden İletişim Sorumlusu ile görüşerek faydalanıcıdan onay alınmasını sağlar. Faydalanıcıdan onay alınması durumunda ilgili basın organıyla buluşma gerçekleştirilir. Röportaj sırasında insani yardım ilke ve standartlarının gözetilmesi konusunda basın kuruluşlarına yönlendirme yapılır. İletişim Ekibi tarafından haber metni sosyal medya hesaplarında ve TTGP web sayfasında yayınlanır.

**Toplum Merkezinden Gelen Talepler:**

Toplum Merkezinde ilgili personel, haber değeri olacağını düşündüğü bir etkinlik olduğunda aktivite planı ve paylaşılması düşünülen platformları belirleyerek İletişim Ekibine iletir. Ön değerlendirmesi İletişim Ekibi tarafından yapılır ve iletişim stratejileri doğrultusunda planlama yapılarak Koordinatörlük onayına sunulur. Onayı alınan aktiviteler için Toplum Merkezi ilgili basın organı ile iletişime geçerek gerekli organizasyonu yapar. Sonrasında yayınlanan haber metni sosyal medya hesaplarında ve TTGP web sayfasında yayınlanır.



# SONUÇ

Bu kitap, dünyada yaşanan en büyük göç krizlerinden biri olan Suriye krizi çerçevesinde yapılan ilk müdahalenin zaman içerisinde bir yapıya dönüşmesi, gelişmesi ve tüm bu gelişim sürecinde edinilen deneyimlerin bir özetini yansıtmaktadır. Türk Kızılayın nihai misyonun bir parçası olan proaktif bir kurum olarak zarar görebilir kişilere ihtiyaç duydukları yardımı sağlamak, toplumda yardımı geliştirmek ve zarar görebilirliği azaltmak adına gerçekleşen dört yıllık çalışmanın ürünü olarak ortaya çıkan Toplum Temelli Göç Programları Merkez Ofisinin ve Toplum Merkezlerinin mevcut yapısı ve iş yapış şekilleri, bir deneyim paylaşımı olarak siz değerli okuyucularımıza sunulmuştur.

Türk Kızılayın misyonunu gerçekleştirmek için Türkiye'deki politik bağlam, kriz müdahalesi ve kamu kurumları ile iş birlikleri çerçevesinde oluşturulan program ve yürütülen faaliyetlerin bütünü kitabımızın farklı bölümlerinde de altını çizdiğimiz üzere ulusal ve uluslararası insani yardım prensip ve ilkelerini temel almaktadır. Ayrıca edindiğimiz deneyimlerle uygulamada bize ışık tutan yaklaşımları da ilgili bölümler altında ortaya koymaya çalıştık. Bu temel ilke, prensip ve yaklaşımlara gösterdiğimiz hassasiyetin bu konuda faaliyet gösteren bütün kuruluşlar için yol gösterici olmasını temenni etmekteyiz.

Kitapta özellikle altını çizdiğimiz bir nokta da Toplum Merkezlerinde yürütülen faaliyetlerin günün ihtiyaçlarına göre şekillendirilmiş ve sahadan çok etkin bir geri bildirim toplama mekanizması içinde yapılandırılmış olduğudur. Bu hâliyle, burada yer verilen programlar, projeler ve faaliyetler, zamanın ruhunu yansıtır nitelikte olmakla beraber bu müdahalelerin nasıl geliştirildiğine dair yol gösterici uygulamaları da içermektedir. Bugüne kadar edindiğimiz deneyimlerden yola çıkarak zaman içinde değişen çevresel koşullar ile birlikte programların ve faaliyetlerin farklılaşmasının kaçınılmaz olduğunun da bilincindeyiz. Ayrıca biliyoruz ki dört yıldan bu yana faaliyet gösteren Türk Kızılay Toplum Merkezlerimiz, önümüzdeki dönemde gerekli dönüşümleri sağlayarak dönemin ruhuna ayak uydurabildiği ve faaliyetlerini geliştirip sürdürülebilirliğini sağlayabildiği ölçüde başarıya ulaşmış olacaktır. Tüm bu gelişim ve dönüşüm yolculuğunca kitabımızın bir "yaşayan doküman" olmasının yanında, dönüşen ihtiyaçların faaliyetlere nasıl yansıdığının da takip edilebildiği bir yazılı nüsha olmasını arzu ediyoruz.

Türk Kızılay Toplum Merkezlerimiz geldiğimiz noktada bizim için zarar görebilir bir kişiye veya gruba yönelik olarak yürüttüğümüz bütünsel faaliyetler ile zarar görebilirliğin azaltılmasına destek ve imkân sağladığımız en önemli araçlarımızdan biridir. En büyük temennimiz, herkes için daha iyi bir dünya imkânı oluşturabileceğimiz ideali ile çıktığımız bu yolda, bizimle aynı hayal ve idealleri paylaşan bütün birey, kurum ve kuruluşlarla birlikte gelişmek ve karşılıklı deneyim paylaşımı ile dünyanın herhangi bir yerindeki birey ve toplulukların güçlenmesine katkı sağlayarak faydalı olmaktır.

**TÜRKİYE KIZILAY DERNEĞİ**  
**TOPLUM TEMELLİ GÖÇ PROGRAMLARI KOORDİNATÖRLÜĞÜ**

# EKLER

## EK-1. TÜRK KIZILAYIN GÖREVLERİ

### Türkiye Kızılay Derneğinin Amaç, Görev ve Sorumlulukları

#### Kızılayın amacı

##### MADDE 6 –

(1) Kızılay, ihtiyaç anında dayanışmanın, ıstırap anında şefkatin, farklılıklar karşısında hoşgörünün, savaşın en kızgın anında insancılığın, merhametin, tarafsızlığın ve barışın simgesidir.

(2) Kızılayın kuruluş amacı; her koşulda, yerde ve zamanda, hiçbir ayırım yapmaksızın her ne sebeple ortaya çıkarsa çıksın insan ıstırabını dindirmek amacıyla korunmasız insanlara yardım etmek, insan hayatını ve sağlığını koruyarak onun kişiliğine saygı gösterilmesini sağlamak ve insanlar arasındaki karşılıklı anlayışı, dostluğu, saygıyı, iş birliğini ve sürekli barışı geliştirmeye destek olarak insan onurunu korumaktır.

#### Kızılayın görevleri

##### MADDE 7 –

(1) Kızılay; ulusal ve uluslararası yardım kurumu niteliği ile savaşta ve barışta, amacının gerektirdiği ödev ve görevleri yapar.

(2) Türkiye'nin taraf olduğu uluslararası silahlı çatışmalarda veya hükûmetin ilan ettiği olağanüstü hâllerdeki görevleri şunlardır:

a. Hükûmetin gösterdiği lüzum ve ihtiyaca göre, cephe ve cephe gerisinde Türk halkı ve Türk Silahlı Kuvvetlerine, Kızılayın amacına uygun olarak imkânları ölçüsünde yardımda bulunmak.

b. Savaş veya olağanüstü hâllerin gerektirdiği ve Kızılayın sorumluluk alanına giren araç ve gereçleri, ilaç ve benzeri sağlık malzemelerini ve acil yardım malzemelerini stoklamak veya kuracağı lojistik tedarik sistemiyle teminini planlamak, gerekli yerlerde lojistik destek sistemi kurmak ve mevcutları kullanıma hazır hâlde bulundurmak.

c. Savaş veya olağanüstü hâllerde ulusal mevzuat ve planlar çerçevesinde gerekli kan ve kan ürünlerini tedarik etmek, bunun için gerekli kampanyaları yürütmek.

d. Silahlı Kuvvetlerle bağlantı kurmak ve iş birliği sağlamak için gerektiği kadar Genel Merkez Yönetim Kurulu üyesini veya duruma göre Genel Merkez Yönetim Kurulunun atayacağı diğer görevlileri Silahlı Kuvvetler yanına delege olarak göndermek.

e. Savaş veya hükûmetin ilan ettiği olağanüstü hâllerde; Silahlı Kuvvetler ve diğer kamu kurum ve kuruluşlarıyla yurt içi ve yurt dışındaki faaliyetlerini koordine etmek amacıyla temsilci, delege veya insani yardım ekipleri görevlendirmek.

- f. Silahlı Kuvvetlerde görülecek bulaşıcı hastalıklara karşı yapılacak mücadeleye katılmak.
  - g. Türk dost ve düşman savaş esirleri ile gözetim altına alınanlarla, sığınmacı veya mültecilerin değiştirilmesine, aileleriyle haberleşmelerine, kayıpların aranmasına ve bu kişilere ait para, eşya ve diğer kıymetli evrakın ulaştırılmasına aracılık etmek ve bu hizmetleri yürütmek amacıyla gerekli haberleşme sistemleri ve birimleri oluşturmak.
  - h. Savaş hâllerinde savaşta yaralananların ve savaş mağdurlarının tedavi ve tahliyesinde Millî Savunma, İçişleri, Dışişleri ve Sağlık Bakanlıklarına yardımcı olmak; yerlerinden edilmiş insanlara, sığınmacılara ve mültecilere gerekli hizmetleri vermek.
  - i. Tehlikeli bölgelerde bulunan yaşlı ve çocuklarla korunması gereken diğer insanların hükûmetin göstereceği yerlere taşınmaları ve yerleştirilmelerine imkânları ölçüsünde yardımcı olmak için gerekli faaliyetleri icra etmek.
  - j. Hükûmet ve Silahlı Kuvvetlerin isteği üzerine gösterilecek yerlere seyyar veya sabit hastaneler açmak veya sağlık ekipleri bulundurmak.
  - k. Uluslararası Kızılhaç Komitesi, Kızılay Kızılhaç Dernekleri Federasyonu ve bu Federasyona dâhil ulusal kuruluşlarla iş birliği ve çalışmalar yapmak.
  - l. Bu faaliyetleri ifa edebilmek için ayırdığı aynı ve nakdi olağanüstü ihtiyatlarından, bütçesinden ve bütçe dışı kaynakları yanında kamudan ve özel sektörden kaynak sağlamak.
  - m. Savaşta felakete uğrayanları koruyan 12.8.1949 tarihli Cenevre Sözleşmeleri ve ek protokoller ile Türkiye Cumhuriyeti Devleti'nin taraf olduğu uluslararası antlaşmaların kendisine yüklediği diğer hizmetleri görmek ve bunların yerine getirilmesine yardımcı olmak.
- (3) Kızılayın Barış Zamanındaki Görevleri: Kızılayın barış zamanında, ulusal ve uluslararası genel görevleri, afet müdahale ve sosyal yardım hizmetleri, kan hizmetleri ve sağlık hizmetleri ile ilgili görevleri bulunmakta olup bu görevleri şunlardır:

**a) Ulusal ve uluslararası genel görevleri:**

- 1) Uluslararası İnsancıl Hukuk ve Uluslararası Kızılay Kızılhaç Hareketinin temel insani ilkelerini yaymak, hayata geçmesini teşvik etmek ve Uluslararası Kızılhaç Komitesi, Kızılay Kızılhaç Dernekleri Federasyonu ve bu Federasyonun üyesi ulusal derneklerle iş birliği ve çalışmalar yapmak,
- 2) Kızılay ve Kızılaycılık hakkında eğitim programları hazırlamak, üyelerini, gönüllülerini ve çalışanlarını eğitmek, toplumu bilinçlendirmek,
- 3) Kızılayın gönüllü hizmet sistemini kurmak ve geliştirmek, her yaşta insanın ve özellikle gençlerin Kızılayın faaliyetlerine katılmasını teşvik etmek,
- 4) Gerekli görüldüğünde amacına uygun faaliyetleri desteklemek üzere faaliyet alanları ile ilgili her türlü eğitim ve öğretim kurumları kurmak,
- 5) Gençlik hizmetlerini yürütmek ve geliştirmek,
- 6) Üye sayısını artırmak için gerekli çalışmaları yapmak,
- 7) Ulusal ve uluslararası konferanslar, sempozyumlar, seminerler, kurslar, açık oturumlar, forumlar, sergiler, fuarlar, geziler düzenlemek, broşür, bülten, dergi, CD, kaset, film, gazete ve

- kitap yayınlamak, yazılı ve görsel basın yayın araçlarını kullanarak Kızılayın tanıtımını yapmak,
- 8) Amacına ulaşmak için gelir getirici iktisadi işletme ve tesisler kurmak, işletmek veya işlettmek,
- 9) 4721 sayılı Türk Medeni Kanunu'na göre, gerçek ve tüzel kişiler tarafından Kızılay eliyle kurulmak istenen vakıf ve tesisleri kurmak, kabul etmek, işletmek veya işlettmek,
- 10) Amaç ve görev konuları ile ilgili olarak vakıflar kurmak,
- 11) Amaç ve görev konuları ile ilgili gelir getirici projeler için ortaklıklar ve şirketler kurmak, işletmek veya işlettmek,
- 12) Bir hayır ve insani yardım kuruluşu olarak amacına uygun faaliyetleri yerine getirmek üzere yurt içinden ve yurt dışından aynı ve nakdi yardım toplamak ve kabul etmek, kurban bağışı kabul etmek, her türlü bağış kabul etmek, ulusal ve bölgesel yardım kampanyaları açmak, toplanan kaynakları amacına uygun kullanmak, hiç kimsenin ulaşamadığı veya kimseye ulaşamayan ihtiyaç sahiplerine karşılıksız dağıtmak.
- 13) Ulusal ve uluslararası düzeyde ücretli veya ücretsiz afet yönetim eğitimleri düzenlemek ve sertifika vermek,
- 14) Şartlı veya şartsız vasiyetlerden Kızılay yararına görülenleri kabul etmek, söz konusu vasiyetnameler sonucunda Kızılaya intikal eden aynı ve nakdi kaynakları amacına uygun hizmet üretiminde kullanmak,
- 15) Amaç ve görev konularına uygun olmak üzere kamu kurum ve kuruluşlarıyla sivil toplum örgütlerinden aynı ve nakdi bağış kabul etmek,
- 16) Bu Tüzükte belirtilen amaçlara ulaşmak üzere kamu kurum ve kuruluşları ile görev alanlarına giren konularda ortak projeler yürütmek,
- 17) Yoksul ve kimsesiz öğrenciler başta olmak üzere başarılı öğrencilere, düzenlenecek uygulama esasları ile belirlenecek olan şartlarda karşılıksız veya karşılıklı burs vermek,
- 18) Amaç ve görev konuları ile ilgili olarak her türlü taşınır ve taşınmaz mallar ile menkul değerleri satın almak, kiralamak, satmak, kiraya vermek, yapı ve tesisler yapmak ve gelir getirici hukuksal tasarruflarda bulunmak; gerekli hâllerde borçlanmak ve amaçlarını gerçekleştirebilmek için gerekli her türlü faaliyeti, iş ve işlemi yapmak,
- 19) Genel Merkez Yönetim Kurulu kararları ile oluşturulacak komisyonlar ya da gruplar aracılığı ile amaç ve görev konularında araştırma, inceleme ve etütler yapmak, öneri ve dilekleri saptamak; araştırma ve geliştirme merkezleri kurmak; bilgi bankası oluşturmak, gelir getirici projeler hazırlamak ve uygulamak,
- 20) İlk yardım alanında ilmi yayarak standardizasyonu sağlayarak toplumun zarar görebilirliğini en aza indirmek amacı ile ilk yardım eğitim hizmetlerini yürütmek, ilk yardım eğitmenleri yetiştirmek için mensuplarına veya üçüncü şahıslara eğitimler vermek, her türlü araç gereçleri ve donanımları sağlamak, gerek duyduğunda evde bakım ve hasta bakım kursları açmak, bu faaliyetleri yürütmek üzere ilgili birimleri kurmak ve geliştirmek,

- 21) Huzurevleri, aşevleri, öğrenci yurtları, kreşler açmak, işletmek veya işlettirmek,
- 22) Gerekli görülen yerlerde gençlik, personel, sağlık ve dinlenme kampları açmak, işletmek veya işlettirmek,
- 23) 4721 sayılı Türk Medeni Kanunu ile diğer kanunlarda öngörülen hükümler çerçevesinde hizmet ve çalışmalar yürütmek.

**b) Sosyal yardım ve afet yönetim görevleri:**

- 1) Öz kaynakları ve devlet tarafından sağlanan fonlar ile ulusal ve uluslararası insani yardım programlarını projelendirmek ve uygulamak,
- 2) Diğer ulusal derneklere amacına uygun proje bazlı, yapısal ve sosyal yardım desteğinde bulunmak, bunun için ulusal ve uluslararası kaynaklardan yararlanmak, yurt içinde ve yurt dışında personel görevlendirmek,
- 3) Görevleri kapsamında, halkın ihtiyacı olan alanlarda Toplum Merkezleri aracılığı ile psikososyal destek hizmetleri yürütmek,
- 4) İmkânları ölçüsünde engellilere, muhtaç hastalara ve yoksullara yardım yapmak, aşevi açmak, yaşlılar ve çocuklar için bakım hizmeti vermek,
- 5) Yurtta meydana gelecek her türlü afet ve felaketlerde kapasitesi dâhilinde müdahalede bulunmak, geçici barınma ve geçici beslenme sağlamak, sağlık hizmetlerinde destek olmak, ulusal afetlerde Kızılay Kızılhaç Dernekleri Federasyonu ve ulusal dernekler ile ilişkileri yürütmek ve anılan Federasyona ve Ulusal Derneklere gerektiği takdirde yardım çağrısında bulunmak, Kızılay Kızılhaç Hareketi kanalıyla veya diğer uluslararası kuruluşlardan gelecek her türlü aynı ve nakdi yardımları uluslararası ve ulusal mevzuat çerçevesinde teslim almak, sevk ve idare etmek, yerine ulaştırmak,
- 6) Kızılay Kızılhaç Dernekleri Federasyonu ve ulusal derneklerden gelecek yardım çağrıları ile uluslararası yardıma açılan afet durumlarında bu ülkelere insani yardım malzemesi sevk etmek, uluslararası afet müdahale ve yardım ekipleri göndermek, gidilen ülkenin Ulusal Derneği veya Federasyonla iş birliği içinde afet müdahalesinde bulunmak, Bakanlar Kurulu tarafından gerekli görülen uluslararası yardım yapılması önerilerini imkânları ölçüsünde yerine getirmek, aynı çerçevede nakdi yardımlarda bulunmak,
- 7) Devletin fon sağladığı durumlarda ulusal ve uluslararası afet müdahalelerinde bulunmak, insani yardım programlarını oluşturmak ve buna ilişkin projeleri devlet adına diğer ulusal dernekler ve kuruluşlar ile iş birliği yaparak uygulamak,
- 8) Doğal, sıhhi, teknolojik ve insan kökenli afetlere uğrayanlara, imkânlar ölçüsünde zamanında, hızlı ve etkili acil insani yardım ulaştırmak için gerekli kurumsal hazırlığı yapmak, bu amaçla bölgesel ve yerel afet müdahale ve lojistik destek sistemini kurmak ve geliştirmek,
- 9) Kızılay personeli ve afet gönüllülerini afet müdahalesi için eğitmek, uluslararası düzeyde afete hazırlık ve afet yönetimi eğitimleri vermek, bu alanda uluslararası konferanslar ve sempozyumlar düzenleyerek afetler ile mücadele bilincini geliştirmek,

10) Afetlerde ve afet dışı durumlarda kullanacağı yardım malzemelerini, afet ve lojistik ekipmanını, donanımını, teçhizatını, nakil vasıtalarını, araç ve gereçlerini amacına uygun olarak kullanılmak ve en az on yıl el değiştirmemek kaydı şartıyla bedelsiz ithalata ilişkin mevzuatla belirlenmiş usul ve esaslar çerçevesinde bedelsiz ithal etmek,

11) Ülkenin afet riskleri doğrultusunda, uygun yerlerde bölgesel ve yerel afet müdahale ve lojistik merkezlerini kurmak üzere uygun kamu arazilerini tespit etmek ve Kızılaya kazandırılmasını sağlamak,

12) Halkın afetler konusunda bilgilendirilmesine, bilinçlendirilmesine ve afetlerle baş edebilme kapasitesinin geliştirilmesine destek sağlamak.

**c) Sağlık hizmetleri görevleri:**

1) Gerekli görülen yerlerde her türlü sağlık tesis ve işletmelerini kurmak, işletmek, işlettiirmek veya ortaklıklar kurarak işletmek, işlettiirmek, ambulans ve defin hizmetleri vermek,

2) Gerekli görüldüğü takdirde, salgın hastalıklar ve halk sağlığını ilgilendiren diğer konulardaki faaliyetlere katılarak destek olmak.

**d) Kan hizmetleri görevleri:**

1) Halkın güvenli kan ihtiyacının karşılanabilmesi için “gönüllü kan donör programı”nı geliştirmek ve halkın kan verme alışkanlığı edinmesini sağlamak amacı ile toplumu bilinçlendirme çalışmalarında bulunmak,

2) Ulusal kan politikasının oluşmasına destek sağlamak ve Sağlık Bakanlığı nezdinde yapılan çalışmalara katılmak,

3) Kan hizmetlerinin ve kan ürünlerinin geliştirilmesi, üretilmesi için gereken birimleri kurmak, geliştirmek ve yaygınlaştırmak,

4) Kan ve kan ürünlerinin ihtiyaç sahiplerine sağlıklı şekilde ulaştırılması için gerekli sistemi kurmak, bu konuda kamu, özel sağlık kuruluşları ve sosyal güvenlik kuruluşları ile sözleşmeler yapmak.

## EK-2. ÖRNEK RAPOR VE FORMLAR

### Ek-2.1. Hızlı İhtiyaç Tespit Formu

**Tarih:**

**Görüşmeci(ler):**

**Tercüman:**

“Türk Kızılay olarak bölgede kurulacak bir Toplum Merkezi için Suriyelilerin ihtiyaçlarını tespit etmeye yönelik bir çalışma yapıyoruz. Toplum Merkezi psikososyal destek, eğitim, koruma gibi faaliyetler yürütecektir. Bu çerçevede, siz ve aileniz ile ilgili bazı sorular sormamız ve cevaplarınızı not almamız gerekecek. Verdiğiniz cevaplar size karşı herhangi bir olumsuzluk yaratmayacaktır. Bu sorularla ilgili herhangi bir rahatsızlık duyarsanız cevap vermeyebilirsiniz...”

**Görüşülen kişi(ler) sayısı:** ..... Kadın / ..... Erkek

**Konut tipi [Yalnızca gözlem] :** Apartman/Gecekondu veya Ev/Dükkan/Diğer

**Evin doluluk ve eşyalılık tipi [Yalnızca gözlem] :** Düşük/Orta/Yüksek

**Düşük:** Temel ihtiyaçlar karşılanamıyor/çok zor karşılanıyor. Buzdolabı, çamaşır makinesi vb. gibi temel eşyalar yok ve/veya banyo, mutfak, tuvalet kullanılamaz/çok kötü durumda.

**Orta:** Temel ihtiyaçlar karşılanıyor ve temel eşyalar mevcut ancak çok eski/bakımsız.

**Yüksek:** Temel ihtiyaçlar karşılanıyor, temel eşyalar mevcut ve iyi durumda.

#### **GENEL PROFİL**

1. Sadece ilk adınız nedir?
2. Evde kaç kişisiniz, kaç çocuk, kaç yetişkin? Kaç aile?

| Cinsiyet | Kişi Sayısı | Bebek Sayısı<br>(0-4 yaş) | Çocuk Sayısı<br>(5-11 yaş) | Genç Sayısı<br>(12-17 yaş) | Yetişkin Sayısı<br>(18+) | Hanedeki Aile Sayısı | Diğer Açıklama (Varsa) |
|----------|-------------|---------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------|----------------------|------------------------|
| Kadın    |             |                           |                            |                            |                          |                      |                        |
| Erkek    |             |                           |                            |                            |                          |                      |                        |

3. Aile bireyleri kayıtlı mı? Evet/Hayır/Kişilerin bir kısmı(kaç kişi)?
4. Suriye’den Türkiye’ye ilk ne zaman geldiniz?
5. Suriye’de nereden geldiniz?
6. ....’e nereden (Türkiye’de hangi şehirden) ve ne zaman geldiniz?
7. ....’ neden geldiniz?



8. Aile bireylerinizden başka şehirde yaşayanlar var mı?
9. Türkiye’de güvenli hissediyor musunuz?
10. Türkiye’de yaşamaktan en mutlu olduğunuz yönler nelerdir?
11. Türkiye’de en çok hangi kuruma güveniyorsunuz?
12. Türkiye’de yaşarken en çok sıkıntı çektiğiniz/ şikâyet ettiğiniz konular nelerdir?  
(Suriye’de sahip olduğunuz ama burada sahip olamadığınız hizmetler nelerdir?)
13. Kamu kurum ve kuruluşlarına başvurduğunuzda en çok karşılaştığınız problemler nelerdir?

#### **GELİR VE GEÇİM KAYNAKLARI**

14. Eğitim düzeyiniz nedir?
15. Suriye’de ne iş yapıyordunuz?
16. Türkiye’de ne iş yapıyorsunuz?
17. Ailenizdeki bireylerin ne gibi mesleki vasıfları var? (Mühendislik / öğretmenlik / zanaat-kârlık / kuaförlük / dikiş... )
18. Mesleki eğitim almada herhangi bir zorluk yaşıyor musunuz?
19. Ailenizde şu an kaç kişi bir işte çalışmaktadır?
20. Ne kadar kira ödüyorsunuz?  
( ) 250 – 500  
( ) 501 – 750  
( ) 751 – 1000  
( ) 1000+
21. Ailenizin aylık ortalama geliri?  
( ) 500 – 1000  
( ) 1001 – 1500  
( ) 1501 – 2000  
( ) 2000+

## KISA CEVAPLI SORULAR

|                                                                                                                                                                      | Evet | Hayır | Açıklama |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|----------|
| Hanede engelli birey var mı? Varsa engel durumu nedir? (Açıklamada belirtiniz)                                                                                       |      |       |          |
| Kronik sağlık sorunu olan birey var mı? (Varsa açıklamada hastalığı belirtiniz)                                                                                      |      |       |          |
| Düzenli ilaç kullanması gereken birey var mı? (Varsa açıklamada hastalığı ve ilacı belirtiniz)                                                                       |      |       |          |
| Ailede kayıp üye var mı?                                                                                                                                             |      |       |          |
| Isınma, gıda, temizlik sorunu var mı?                                                                                                                                |      |       |          |
| Herhangi bir STK'dan ya da kamu kuruluşundan destek alınıyor mu?                                                                                                     |      |       |          |
| [Yukarıdaki soru evet ise] Düzenli mi yoksa tek seferlik mi?<br>(Açıklamada yardımı belirtiniz)                                                                      |      |       |          |
| Türkiye'de yaşarken haklarınızı biliyor musunuz?<br>(Mülakatı uygulayan örnekler vererek soruyu açıklamalıdır. Ör: Eğitime ulaşım, sağlığa ulaşım, çalışma izni vb.) |      |       |          |

**22.** Hangi konular hakkında daha fazla bilgiye ihtiyac duyuyorsunuz?

**23.** Bilgilendirmenin hangi yollarla yapılmasını istersiniz? Hangi yolla bilgilendirme yapılırsa daha kolay haberdar olursunuz? (Önce karşı tarafın cevabı beklenecek, açıklama gerektiğinde şıklar sayılacaktır)

- a) Televizyon
- b) Broşür
- c) Afiş vb.
- d) Diğer:

**24.** Yaşadığınız bölgede çevreyle ilişkiniz nasıl? Türkiyeli komşularınız var mı?

**25.** Yaşadığınız bölgede en çok desteği kimlerden görüyorsunuz? ( Kişiler, kurumlar vs.)

26. Türkiye’de Suriyeli olduğunuz için ev ararken, iş ararken, iş yerinde çalışırken, mahallede yaşarken zorlanıyor musunuz? (Açıklayınız)
27. Size karşı ayrımcılık yapıldığını hissediyor musunuz? (Açıklayınız)
28. Sağlık hizmetlerine erişimde sıkıntı çekiyor musunuz? Çekiyorsanız neden? (Açıklayınız)
29. Çocuklar okula gidiyor mu? (Gitmiyorsa aile neden göndermiyor? Ör: Okul uzak, çocuk Türkçe bilmiyor, çocuk okula devam etmek istemiyor, çocuk çalışıyor vb.)
30. Evde çalışan çocuk var mı? Varsa mesleği nedir? Kaç yaşındalardır?

#### TOPLUM MERKEZİ İLE İLGİLİ SORULAR

31. Toplum Merkezinde aynı zamanda çocuklar için faaliyetler olacak. Çocuklarınızın hangi konularda desteklenmeye ihtiyaç duyduğunu düşünüyorsunuz? **(Önce karşı tarafın cevabı beklenecek, açıklama gerektiğinde aşağıdaki sorular sorulacaktır)**  
Arkadaş edinmek, hobi edinmek, dil öğrenmek için bu merkeze gelmek isterler mi?  
Siz çocuklarınızı göndermek ister misiniz?
32. Bir Toplum Merkezinde çocuklar için ne gibi kurslar olmalı? Kursların özellikleri ne olmalı?  
**(Önce karşı tarafın cevabı beklenecek, açıklama gerektiğinde şıklar sayılacaktır)**
- ( ) Bilgisayar
  - ( ) Türkçe-İngilizce
  - ( ) Resim
  - ( ) Müzik
  - ( ) Spor
  - ( ) Diğer:
33. Bir Toplum Merkezinde yetişkinler için ne gibi kurslar olmalı? Kursların özellikleri ne olmalı?  
**(Önce karşı tarafın cevabı beklenecek, açıklama gerektiğinde şıklar sayılacaktır)**
- ( ) Biçki-dikiş
  - ( ) El sanatları
  - ( ) Kuaförlük
  - ( ) Aşçılık
  - ( ) Türkçe-İngilizce
  - ( ) Diğer:

**34.** Mekânın ne gibi özellikleri olmalı?

**35.** Toplum Merkezi yürüyerek ulaşabileceğiniz bir yerde olmazsa vasıta kullanarak gelir misiniz?

**36.** Toplum Merkezinde kesinlikle olmasın dediğiniz özellikler neler? Şu olursa kesinlikle gelmem / gelemem dediğiniz özellikler/durumlar neler?

**37.** Kurslar dışında ne gibi faaliyetler yapılabilir?

**(Önce karşı tarafın cevabı beklenecek, açıklama gerektiğinde şıklar sayılacaktır)**

- ( ) Bilgilendirme
- ( ) Hukuki danışmanlık
- ( ) Seminerler
- ( ) Geziler
- ( ) Diğer:

**38.** Son olarak sormak ya da söylemek istediğiniz bir şey var mı?

## Ek-2.2. Yerinde Gözlem Formu

| KATEGORİ                  | İNCELEME MADDESİ                                                               | SONUÇ                                                                                          | AÇIKLAMA |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Toplum Merkezi Temizliği  | Kurs alanları ve temizliği                                                     | İyi <input type="checkbox"/><br>Orta <input type="checkbox"/><br>Kötü <input type="checkbox"/> |          |
|                           | Danışma temizliği ve düzeni                                                    | İyi <input type="checkbox"/><br>Orta <input type="checkbox"/><br>Kötü <input type="checkbox"/> |          |
|                           | Ofis dışı temizliği ve düzeni                                                  | İyi <input type="checkbox"/><br>Orta <input type="checkbox"/><br>Kötü <input type="checkbox"/> |          |
|                           | Tuvaletlerin temizliği ve düzeni                                               | İyi <input type="checkbox"/><br>Orta <input type="checkbox"/><br>Kötü <input type="checkbox"/> |          |
|                           | Personel mutfağının temizliği ve düzeni                                        | İyi <input type="checkbox"/><br>Orta <input type="checkbox"/><br>Kötü <input type="checkbox"/> |          |
| Kurumsal Kimliğe Uygunluk | Toplum Merkezinin iç ve dış tabelasının standarda uygunluğu                    | İyi <input type="checkbox"/><br>Orta <input type="checkbox"/><br>Kötü <input type="checkbox"/> |          |
|                           | Varsa araç giydirmesinin standarda uygunluğu                                   | İyi <input type="checkbox"/><br>Orta <input type="checkbox"/><br>Kötü <input type="checkbox"/> |          |
|                           | Personelin kıyafetinin kurumsal kimliğe uygunluğu (yelek, yaka kartı vb.)      | İyi <input type="checkbox"/><br>Orta <input type="checkbox"/><br>Kötü <input type="checkbox"/> |          |
|                           | Personelin profesyonel iş yaşamına uygunluğu (saç, sakal, makyaj, kıyafet vb.) | İyi <input type="checkbox"/><br>Orta <input type="checkbox"/><br>Kötü <input type="checkbox"/> |          |

|                                      |                                                                                                            |                                                                                                |  |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Formlar, Belgeler ve Bilgi Güvenliği | Faydalancı bilgilerini içeren evrakların gizli bir yerde tutulması ve bilgi güvenliği kurallarına uyulması | İyi <input type="checkbox"/><br>Orta <input type="checkbox"/><br>Kötü <input type="checkbox"/> |  |
|                                      | Kullanılan formların güncelliği                                                                            | İyi <input type="checkbox"/><br>Orta <input type="checkbox"/><br>Kötü <input type="checkbox"/> |  |
|                                      | Kullanılan formların, yoklamaların düzenli tutulması                                                       | İyi <input type="checkbox"/><br>Orta <input type="checkbox"/><br>Kötü <input type="checkbox"/> |  |
|                                      | Belgelerin düzgün arşivlenmesi                                                                             | İyi <input type="checkbox"/><br>Orta <input type="checkbox"/><br>Kötü <input type="checkbox"/> |  |
| Tutum ve Davranış                    | Personelin faydalancıya ihtiyacı olan konuda yardımcı olması                                               | İyi <input type="checkbox"/><br>Orta <input type="checkbox"/><br>Kötü <input type="checkbox"/> |  |
|                                      | Personelin faydalancıya olan tutumu                                                                        | İyi <input type="checkbox"/><br>Orta <input type="checkbox"/><br>Kötü <input type="checkbox"/> |  |
|                                      | Mola kurallarına uyulması                                                                                  | İyi <input type="checkbox"/><br>Orta <input type="checkbox"/><br>Kötü <input type="checkbox"/> |  |
| Gönüllüler                           | Gönüllü görünürlüğü (yaka kartı, gönüllü yeleği vb.)                                                       | İyi <input type="checkbox"/><br>Orta <input type="checkbox"/><br>Kötü <input type="checkbox"/> |  |
|                                      | Gönüllülerin faaliyetlerinin planlanması                                                                   | İyi <input type="checkbox"/><br>Orta <input type="checkbox"/><br>Kötü <input type="checkbox"/> |  |
|                                      | Gönüllü sayısının yeterliliği                                                                              | İyi <input type="checkbox"/><br>Orta <input type="checkbox"/><br>Kötü <input type="checkbox"/> |  |

## EVET/HAYIR SORULARI

| KATEGORİ                  | İNCELEME MADDESİ                                                                                                                   | SONUÇ                                                           | AÇIKLAMA |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------|
| Bireysel Görüşme Odaları  | Fiziksel alan yeterince büyük mü? (En az 15 m <sup>2</sup> )                                                                       | Evet <input type="checkbox"/><br>Hayır <input type="checkbox"/> |          |
|                           | Odalar aydınlık mı?                                                                                                                | Evet <input type="checkbox"/><br>Hayır <input type="checkbox"/> |          |
|                           | Oda dikkat dağıtan, gereksiz eşyalardan arınmış mı?                                                                                | Evet <input type="checkbox"/><br>Hayır <input type="checkbox"/> |          |
|                           | Oda çocuk danışanlar için uygun mu? Etkinlik alanı ve materyal var mı? (Küçük masa, sandalye, boya kalemleri, oyuncaklar vb.)      | Evet <input type="checkbox"/><br>Hayır <input type="checkbox"/> |          |
|                           | Görüşme odasında kilitli dolap var mı?                                                                                             | Evet <input type="checkbox"/><br>Hayır <input type="checkbox"/> |          |
|                           | Formlar kilitli dolapta tutuluyor mu?                                                                                              | Evet <input type="checkbox"/><br>Hayır <input type="checkbox"/> |          |
| Genel Fiziksel Durum      | Bina engelli dostu mu? (Girişe rampa, tuvaletler vb.)                                                                              | Evet <input type="checkbox"/><br>Hayır <input type="checkbox"/> |          |
|                           | ÇEA ve ÇDA çocuklara uygun yerlerde mi? (merdivenlere yakın olmaması, mekân büyüklüğü, çocuk tuvaletlerinin yakınlığı vb.)         | Evet <input type="checkbox"/><br>Hayır <input type="checkbox"/> |          |
|                           | Bina içerisinde aktivite yapılan alan yeterli mi?                                                                                  | Evet <input type="checkbox"/><br>Hayır <input type="checkbox"/> |          |
|                           | Atölye çalışmalarına yönelik materyaller mevcut mu?                                                                                | Evet <input type="checkbox"/><br>Hayır <input type="checkbox"/> |          |
|                           | İlk yardım kutusu mevcut mu?                                                                                                       | Evet <input type="checkbox"/><br>Hayır <input type="checkbox"/> |          |
| Faydalanıcı Bilgilendirme | Danışmada bilgilendirme broşürleri var mı?                                                                                         | Evet <input type="checkbox"/><br>Hayır <input type="checkbox"/> |          |
|                           | Dilek ve şikâyet kutusu giriş katta ve görülebilir şekilde mi?                                                                     | Evet <input type="checkbox"/><br>Hayır <input type="checkbox"/> |          |
|                           | Bilgilendirme posterleri ve videoları görünür ve erişilebilir yerde mi? (örneğin hukuki danışmanlık bilgilendirme poster/ broşürü) | Evet <input type="checkbox"/><br>Hayır <input type="checkbox"/> |          |
|                           | Açılış kapanış saatleri Toplum Merkezi kapısında yazıyor mu?                                                                       | Evet <input type="checkbox"/><br>Hayır <input type="checkbox"/> |          |



## Ek-2.3. Aile Değerlendirmesi Formu

| Aile Değerlendirme Formu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ..... Toplum Merkezi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>TANIŞMA VE VAKA ONAYI</b><br>Merhaba, Benim adım..... Ben Türk Kızılaydan geliyorum. Türk Kızılay bir insani yardım organizasyonudur. .... amacıyla size bazı sorular soracağım. Paylaşacağınız bilgiler gizli kalacaktır. Görüşmeye gönüllü katılımınız önemlidir. Görüşmeyi tamamlamak istediğiniz her an görüşmeyi sonlandırabiliriz. Görüşme ortalama ..... sürecektir. Bu görüşmeyi yapmayı onaylıyor musunuz? |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Evet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Hayır                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Bu görüşmede değinilecek konularda yönlendirme ihtiyacı duyarsam ilgili bilgilerin sadece bu amaçla Kamu ve STK ile paylaşılmasına izin veriyorum.                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Evet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Hayır                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Adı Soyadı:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | İmza                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Aile Bilgileri</b><br>Aynı hanede birden çok aile ikamet ediyorsa her bir aile için gereken aile kodları doldurulmalı ve söz konusu form her aile için ayrı ayrı uygulanmalıdır.                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Aile Kodu:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Proje Adı: <ul style="list-style-type: none"> <li>01) ŞEY Çocuk Koruma Bileşeni Programı</li> <li>02) Toplum Merkezi Projesi</li> <li>03) Sosyal Uyum Yardımı Projesi</li> <li>04) HIP</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Toplum Merkezi Projesi ise, kişi ile ilk görüşülen yer: ..... <ul style="list-style-type: none"> <li>01) Toplum Merkezi</li> <li>02) Saha Ziyareti</li> <li>03) Diğer (Belirtiniz)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>1. Ailenin tam adresi:</b><br>İl :<br>İlçe :<br>Mahalle :<br>Semt :<br>Köy :<br>Cadde :<br>Sokak :<br>Dış Kapı No :<br>İç Kapı No :<br>Telefon Numarası :<br>2. Telefon Numarası:                                                                                                                                                                                                                                   | <b>2. Görüşmecilerin adı/ Unvanı:</b><br>AD :<br>AD :<br>AD :<br>AD :<br>01) Vaka Yöne cisi      02) Vaka Çalışanı<br>03)Tercüman      04) ASPB Personeli (SHM)<br>05) SHU      06) Diğer<br><b>3. Görüşme Tarihi (Gün/Ay/Yıl):</b><br>____ / ____ / <u>2 0 1</u> ____<br>Başlangıç:      Saat:      Dakika:<br>Bi ş:      Saat:      Dakika: |

**GÖRÜŞÜLEN KİŞİ (Aynı zamanda TOPLUM MERKEZİ AİLE KAYIT FORMU):**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>4. Görüşülen Kişi*:</b></p> <p>Adı Soyadı :<br/>Cinsiyeti :</p> <p>Medeni Durumu:<br/> <b>01)</b> Evli<br/> <b>02)</b> Bekâr<br/> <b>03)</b> Boşanmış<br/> <b>04)</b> Eşini Kaybetmiş</p> <p>*Birden fazla kişi ile görüşüldüğü durumlarda belirtiniz.</p>                                                                                                                                                                                  | <p><b>5. Ön kayıt belgesi:</b><br/>Var, No.su:</p> <p>Geçici Koruma Kimlik Belgesi:<br/>Var, No.su:</p> <p>UK Belgesi:<br/>Var, No.su:</p> <p>İkamet İzni Belgesi (İnsani İkamet ise belirtiniz):<br/>Var / Yok</p> <p>T.C Kimlik Numarası:<br/>Pasaport Numarası:</p> <p>Bunlardan hiçbiri yoksa nedeni;<br/> <b>1)</b> Kayıt sırası yoğun<br/> <b>2)</b> Kayıt yaptırmak istemiyorum<br/> <b>3)</b> İlde kayıt alınmıyor<br/> <b>4)</b> Türkiye'ye giriş çıkış yapmış<br/> <b>5)</b> Diğer (Belirtiniz)</p> |
| <p>Ailedeki Rolü:..... (Aile üyeleri bölümündeki kodları kullanınız)<br/>         Kayıtlı olduğu şehir:.....<br/>         Doğum tarihi:.....<br/>         Eğitimi:..... (Eğitim Bölümündeki Kodları kullanınız)</p> <p>Mesleği:<br/> <b>01)</b> Türkiye'de: .....<br/> <b>02)</b> Suriye'de:.....</p> <p>Bilinen Diller:<br/> <b>01)</b> Arapça<br/> <b>02)</b> Türkçe<br/> <b>03)</b> Kürtçe<br/> <b>04)</b> İngilizce<br/> <b>05)</b> Diğer</p> | <p><b>6. Türkiye'ye ne zaman geldiniz? (Lütfen yıl belirtiniz)</b><br/> <b>01)</b> 2011<br/> <b>02)</b> 2012<br/> <b>03)</b> 2013<br/> <b>04)</b> 2014<br/> <b>05)</b> 2015<br/> <b>06)</b> 2016<br/> <b>07)</b> 2017<br/> <b>08)</b> 2018<br/> <b>09)</b> Diğer (Belirtiniz).....</p> <p>Nereden geldiniz (Ülke - şehir):<br/>         .....</p> <p>Uyruğu:</p>                                                                                                                                              |

## **BÖLÜM 1. HANEHALKI BİLGİSİ**

## 18 Yaş Üstü Bireyler İçin Doldurunuz

YÜCELİYİNCİ NOT: (Lütfen görülen kışın başlatarak bu hanede vasavan tüm bireylerin isimlerini söyleyin. Bu evde vasavan fakat su an bura da bulunmayan kimse var mı? Allenizni UYGULAYINCA NOT: (Lütfen görülen kışın başlatarak bu hanede vasavan tüm bireylerin isimlerini söyleyin. Bu evde vasavan fakat su an bura da bulunmayan kimse var mı? Allenizni

[illegible]

## GÖRÜŞÜLEN KİŞİYE YAKINLIK DERECELERİNE İLİŞKİN KODLAR

|                 |                                          |                           |                           |                             |                            |                           |                                                                     |                                                    |
|-----------------|------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 01)Aile Reisi   | 02)Eşi(Karısı/<br>Kocas) (02 A)<br>02 B) | 03)Oğlu/Kızı              | 04)Annesi                 | 05)Babası                   | 06)Damadı/<br>Gelin        | 07)Torunu                 | 08)Ebeveyni                                                         | 09)Kayınvalidesi/<br>Kayınpederi                   |
| 10)Kardeşi      | 11)Kardeşinin Eşi                        | 12)Kardeşinin Çocuğu      | 13)Babasının Kardeşi      | 14)Annesinin Kardeşi        | 15)Üvey Çocuğu             | 16)Kuzeni                 | 17)Büyükannesi /<br>Büyükbabası                                     | 18)Eşinin Büyükannesi/<br>Büyükbabası              |
| 19)Üvey Kardeşi | 20)Üvey Kardeşinin Eşi                   | 21)Üvey Kardeşinin Çocuğu | 22)Kayınpederinin Kardeşi | 23)Kayınvalidesinin Kardeşi | 24)Diğer Eşi (Çok eşlilik) | 25)Üvey Annesi/<br>Babası | 26)Evlatlığı 26A) Resmî Olarak Evlat Edilmiş 26B)Gayriresmî /Manevi | 88) Yakınlık Bağı Bulunmayan Kişi 96)Diğer Akraaba |

## MESLEK KODLARI

|                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| “Evet” ise<br>01) İşçi, Özel Sektör, Devlet<br>02) İşveren<br>03) Serbest Meslek<br>04) Yevmiyeli İşçi- Geçici İşçi<br>05) Mevsimlik Tarım İşçisi<br>06) Evden Çalışan<br>07) Diğer (Belirtiniz) | “Hayır” ise<br>01) İşsiz, İş arıyor<br>02) İşsiz, İş aramıyor<br>03) Ev Hanımı<br>04) Öğrenci<br>05) Çalışamaz Durumda (yaşlı, engelli, hasta vb.)<br>06) Kıra Gelirine Sahip<br>07) Türkiye İş ve İşçi Bulma Kurumuna Kayıtlı<br>08) Diğer (Belirtiniz) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## EĞİTİM KODLARI Burada eğitimini Suriye’de tamamlamış kişiler için ayrı, Türkiye’de tamamlamış kişiler için ayrı seçenekler eklenecek.

|                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Mezuniyeti;</b><br><b>En son diplomasını Suriye’den almışsa:</b><br>0) Anaokulu/Okul öncesi eğitim<br>1) İlkokul<br>2) Ortaokul<br>3) Lise<br>4) Meslek yüksekokulu<br>5) İki yıllık üniversite | <b>En son diplomasını Türkiye’den almışsa:</b><br>0) İlkokul<br>1) Ortaokul<br>2) Lise<br>3) Meslek Lisesi<br>4) Teknik lise<br>5) Diğer |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Yetişkin Hane Fertlerinin Sağlık Durumu

| Kişi No: | S7. XY şu an herhangi bir sağlık sorunu yaşıyor mu?<br><input type="checkbox"/> 7.1 Evet<br>Evet ise belirtiniz: | S8. XY Tıbbi desteğe kolayca ulaşabiliyor mu?<br><input type="checkbox"/> 8.1 Evet<br><input type="checkbox"/> 8.2 Hayır<br>Nedenini açıklayınız: | S9. XY'nin engel durumu?<br><input type="checkbox"/> 9.1 Ortopedik<br><input type="checkbox"/> 9.2 Görme<br><input type="checkbox"/> 9.3 İşitme<br>9.3.1 Evet ise belirtiniz<br>S9.3 İşitme:<br>İşitme cihazı kullansa dahi işitme konusunda sorun yaşıyor mu?<br><input type="checkbox"/> a. Hayır hiçbir sorun yaşamıyor<br><input type="checkbox"/> b. Evet, biraz sorun yaşıyor<br><input type="checkbox"/> c. Evet, ciddi sorunlar yaşıyor<br><input type="checkbox"/> d. Evet, duymıyor<br><input type="checkbox"/> 9.4 Dil ve Konuşma<br><input type="checkbox"/> 9.5 Psikolojik<br><input type="checkbox"/> 9.6 Sınıflandırılmamış<br><input type="checkbox"/> 9.7 Fiziksel<br><input type="checkbox"/> 9.8 Zihinsel<br><input type="checkbox"/> 9.9 Diğer (Belirtiniz) | S10. Engellilik raporu var mı?<br><input type="checkbox"/> 10.1 Evet<br><input type="checkbox"/> 10.1.2 Sürekli<br><input type="checkbox"/> 10.1.3 Şu tarihte kadar geçerli<br>Gün/Ay/Yıl<br><input type="checkbox"/> 10.2 Hayır<br><input type="checkbox"/> 10.3 Onaylanmış ancak henüz düzenlenmemiş<br><input type="checkbox"/> 10.4 Hizmetlere erişemiyor | S11. Engellilik durumunu belirtiniz:<br><input type="checkbox"/> 11.1 Aşırı derecede<br><input type="checkbox"/> 11.2 Orta derecede<br><input type="checkbox"/> 11.3 Hafif derecede<br>(Bu kısım için raporu görmenize gerek olmayıp gözlem yoluyla belirtilebilirsiniz.) | S12. Hizmetlere erişim:<br><input type="checkbox"/> 12.1 Özel tıbbi hizmetler<br><input type="checkbox"/> 12.2 Psikososyal hizmet desteği<br><input type="checkbox"/> 12.3 NFI (Gıda harici yardımlar) (yerini belirtiniz.)<br><input type="checkbox"/> 12.4 Rehabilitasyon<br><input type="checkbox"/> 12.5 Engellilere nakit desteği<br><input type="checkbox"/> 12.6 Diğer<br><input type="checkbox"/> 12.7 Hiç |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                                                  |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|          |                                                                                                                  |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|          |                                                                                                                  |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|          |                                                                                                                  |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|          |                                                                                                                  |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|          |                                                                                                                  |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|          |                                                                                                                  |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                           |                                         |                        |  |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Yararlandığı Sosyal Yardım Var mı?</b> | 01)Evet<br>02)Hayır                     |                        |  |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                        |
| <b>Destek Türü</b>                        | <b>Destek Veren Kurum/ Destek Şekli</b> | <b>Destek periyodu</b> |  | <b>Halen aldığı sosyal yardım Destek türü;</b><br><br>a) Gıda yardımı<br>b) Isınma<br>c) Kiyafet<br>d) Hijyen ürünleri<br>e) Nakit<br>f) Barınma<br>Diğer | <b>Destek veren kurum/ destek şekli</b><br>01) Belediye<br>02) Sosyal Yardım ve Dayanışma Vakfı (SYDV)<br>03) Şartlı Nakit Transferi (Çocuk/Eğitim Yardımı) (SYDV tarafından sağlanan düzenli eğitim ödemeleri)<br>04) Sosyo-Ekonomik Destek (SED) (SYDV tarafından sağlanan ayni ya da düzensiz ödemeler)<br>05) ESN (Acil Sosyal Güvenlik Ağı)<br>06) Aylık yaşlılık maaşı<br>07) Aylık hasta ve engelli ödemesi<br>08) Akrabalardan<br>09) Komşulardan<br>10) Diğer bireysel yardımlar (Gönüllü bireyler)<br>11) Muhtar<br>12) .....STK'ları (lütfe adlarını belirtiniz)<br>13) Diğer..... | <b>Destek periyodu</b><br>01) Ayda 2-3 kez<br>02) Ayda bir<br>03) 2- 3 ayda bir<br>04) 6 ayda bir<br>05) Yılda bir<br>06) Düzensiz<br>07) Tek seferlik |
| 1)                                        |                                         |                        |  |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                        |
| 2)                                        |                                         |                        |  |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                        |
| 3)                                        |                                         |                        |  |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                        |
| 4)                                        |                                         |                        |  |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lütfen aylık toplam geliri TL cinsinden belirtiniz.<br><br>01) Düzenli gelir<br>02)Düzensiz gelir<br>03)Gelir yok                                                                                                                                                                                              | 01) 0-249 TL<br>02) 250-499 TL<br>03) 500-999 TL<br>04) 1000- 1499 TL<br>05) 1500 TL ve üzeri |
| <b>ŞEY (Şartlı Eğitim Yardımı) yardımı alanlara sorulacak:</b><br><br>01) Ne zamandan beri alıyorsunuz?<br>02) Hangi çocuklar için aldınız? (Lütfen, isim belirtiniz)<br>03) Şimdiye dek kaç ödeme aldınız?<br>04) ŞEY ödemelerinin size çocuğunuza faydası ve ŞEY ödemelerini harcadığınızı alanlar nelerdir? | <b>Kira Miktarı (Belirtiniz)</b><br><br>.....                                                 |

## Çocukların Durumu

| Kişi No | Adı-Soyadı | Kimlik Numarası | Görüşülen Kişiye Yakınlığı | Cinsiyet | Doğum Tarihi (Yoksa yaşı) | Eğitim (Kaçınıcı sınıfa gittiğini ve okul çağında değilse belirtiniz.) | Çocuk İşçiliği Var / Yok | Çocuk ne iş yapıyor? (Çalışıyorsa)<br><input type="checkbox"/> Sokakta çalışan çocuk<br><input type="checkbox"/> Ayakkabıcılık<br><input type="checkbox"/> Boyacılık<br><input type="checkbox"/> Demircilik<br><input type="checkbox"/> Tezgahtarlık<br><input type="checkbox"/> Oto tamirciliği<br><input type="checkbox"/> Terzi<br><input type="checkbox"/> Garson<br><input type="checkbox"/> Ütücü<br><input type="checkbox"/> Çoban<br><input type="checkbox"/> İnşaat<br><input type="checkbox"/> Tekstil<br><input type="checkbox"/> Mevsimlik işçi<br><input type="checkbox"/> Fırın işçiliği<br><input type="checkbox"/> Diğer (Belirtiniz)<br>.... | Medeni Hali:<br>1) Bekâr/Evli değil<br>2) Evli<br>2.1) Resmi nikâh<br>2.2) Dini nikâh<br>2.3) Kayıtlı değil<br>4) Boşanmış<br>5) Dul<br>6) Nişanlı | Sağlık & Engel Durumu<br>1) Var<br>1.1) Kronik Hastalık<br>1.2) Akut sağlık sorunu<br>1.3) Engelli<br>2) Yok |
|---------|------------|-----------------|----------------------------|----------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         |            |                 |                            |          |                           |                                                                        |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                    |                                                                                                              |
|         |            |                 |                            |          |                           |                                                                        |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                    |                                                                                                              |



## Çocuğun Eğitim Durumu

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                    |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kişi<br>No | S13. XY'nin Suriye'deyken/ Kendi ülkesindeyken eğitim durumu (En son devam ettiği sınıfı baz alınız)<br><input type="checkbox"/> 13.1 Örgün Eğitim<br>Sınıf:<br><input type="checkbox"/> 13.2 Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi<br>Sınıf:<br><input type="checkbox"/> 13.3 Okula hiç kaydolmadı Neden? <i>İlgili kodlara bakınız.</i><br><input type="checkbox"/> 13.4 Okul çağında değildi | S14. XY'nin Türkiye'deyken eğitim durumu<br>Eğitim Sınıf:<br><input type="checkbox"/> 14.1 Örgün Eğitim<br><input type="checkbox"/> 14.2 Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi<br>Sınıf:<br><input type="checkbox"/> 14.3 Okula hiç kayıt olmadı Neden? <i>İlgili kodlara bakınız.</i><br><input type="checkbox"/> 14.4 Okul çağında değil<br><input type="checkbox"/> 14.5 Daha önce hiç okula kaydolmadı ve HEP'e gidiyor. Sınıf:<br><input type="checkbox"/> 14.6 Daha önce okula kaydolmuş ve HEP'e gidiyor | S15. XY hangi okula gidiyor?<br><input type="checkbox"/> 14.1 Devlet Okulu (Türk okulu)<br><input type="checkbox"/> 14.2 Özel Okul (Türk okulu)<br><input type="checkbox"/> 14.3 Geçici Eğitim Merkezi (Suriye okulu)<br><input type="checkbox"/> 14.4 Oyun odaları<br><input type="checkbox"/> 14.5 Kuran Kursu<br><input type="checkbox"/> 14.6 Evde okul öncesi eğitim (Enformel)<br><input type="checkbox"/> 14.7 Özel eğitim<br><input type="checkbox"/> 14.7.1 Okul öncesi özel eğitim<br><input type="checkbox"/> 14.7.2 İlkokul özel eğitim<br><input type="checkbox"/> 14.7.3 Ortaokul özel eğitim<br><input type="checkbox"/> 14.7.4 Lise özel eğitim<br><input type="checkbox"/> 14.8 Diğer | S16. Çocuk ne zamandan beri okula gidiyor? | S17. XY'nin devamsızlık sayısı ve nedenleri (İlgili kodlara bakınız)<br><input type="checkbox"/> 0-4 gün<br><input type="checkbox"/> 4-8 gün<br><input type="checkbox"/> 8-12 gün<br><input type="checkbox"/> 12-20 gün<br><input type="checkbox"/> 20-30 gün<br><input type="checkbox"/> 1-3 ay<br><input type="checkbox"/> 3-6 ay<br><input type="checkbox"/> 6-9 ay<br><input type="checkbox"/> 9-12 ay<br><input type="checkbox"/> 1-2 yıl<br><input type="checkbox"/> 3+ yıl<br>(Hızlandırılmış eğitim için)<br>Neden? <i>İlgili kodlara bakınız.</i> | S18. XY okulda sorun yaşıyor mu?<br><input type="checkbox"/> 17.1 Evet<br>Neden? <i>İlgili kodlara bakınız.</i><br><input type="checkbox"/> 17.2 Hayır | S19. XY'ye herhangi bir destek sağlandı mı?<br><input type="checkbox"/> 18.1 Evet<br><input type="checkbox"/> 18.2 Hayır<br>Evet ise, lütfen belirtiniz:<br><input type="checkbox"/> 18.1.1 Devlet Kurumları<br><input type="checkbox"/> 18.1.2 Psikolojik Danışmanlık<br><input type="checkbox"/> 18.1.3 STK'lar<br><input type="checkbox"/> 18.1.4 Diğer (lütfen belirtiniz) | S20. Ne tür bir destek sağlandı?<br><input type="checkbox"/> 19.1 Maddi<br><input type="checkbox"/> 19.2 İdari (kayıt vs.)<br><input type="checkbox"/> 19.3 Aynî<br><input type="checkbox"/> 19.4 Psikososyal<br><input type="checkbox"/> 19.5 Etüt, telafi dersleri<br><input type="checkbox"/> 19.6 Sağlık<br><input type="checkbox"/> 19.7 Psikoje<br><input type="checkbox"/> 19.8 Hukukî<br><input type="checkbox"/> 19.9 Diğer (lütfen belirtiniz) | S21. Sorun/sorunlar çözüldü mü?<br><input type="checkbox"/> 20.1 Evet<br><input type="checkbox"/> 20.2 Hayır<br><input type="checkbox"/> 20.3 Kısmen;<br>Yorumlar: |
|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                    |
|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                    |
|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                    |
|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>01) Çocuk eş</p> <p>02) Evlendirilme riski bulunan çocuk</p> <p>03) Çocuk ebeveyn</p> <p>04) Çocuk başlı hane</p> <p>05) Çocuk gebe</p> <p>06) Çocuk işçi</p> <p>07) Çocuk işçiliğinin en kötü biçimleri</p> <p>08) Evin geçiminin çocuk tarafından sağlanması</p> <p>09) Refakatsiz çocuk</p> <p>10) Ailesinden ayrı düşmüş çocuk</p> <p>11) Hukukla ihtilafa düşmüş çocuk</p> <p>12) Silahlı gruplarla ilişkili olan/olmuş çocuk</p> <p>13) Çocuk ihmali</p> <p>14) Çocuğun fiziksel istismarı</p> <p>15) Çocuğun cinsel istismarı</p> <p>16) Çocuğun duygusal istismarı</p> <p>17) Okula gitmeme riski olan çocuk (Nedenleri için lütfen aşağıdaki alt kodlara bakınız)</p> <p>18) Eğitime dâhil olmayan çocuk (Nedenleri için lütfen aşağıdaki alt kodlara bakınız)</p> | <p><b>Alt Kodlar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Kimlik sorunları nedeni ile okula gidememe (lütfen aşağıda kimlik ile ilgili yerleri de doldurunuz)</li> <li>-Çocuğun kayıt olabileceği bir okulun olmaması</li> <li>-Çocuğun yaşına uygun bir sınıfa kaydolamaması sebebiyle okula gidememesi</li> <li>-Okulun kontenjan doluluğu sebebiyle kayıt yapmak istememesi sebebiyle çocuğun okula gidememesi</li> <li>-Okulun kayıt yaptırmak istememesi sebebiyle çocuğun okula gidememesi</li> <li>-Okulun uzaklığı sebebiyle çocuğun okula gidememesi</li> <li>-Güvenlikle ilgili kaygılar (okul yolunun ya da okulun güvensiz olduğunun düşünülmesi)</li> <li>-nedeniyle çocuğun okula gidememesi</li> <li>-Dil engeli yüzünden için okula gitmek istemeyen çocuk</li> <li>-Akran zorbalığı sebebiyle okula gitmek istemeyen çocuk</li> <li>-Öğretmen tarafından uygulanan şiddet (fiziksel, duygusal vs.) sebebiyle okula gitmek istemeyen çocuk</li> <li>-Okul ücreti sebebiyle çocuğun okula gidememesi</li> <li>-Servis ücretleri sebebiyle çocuğun okula gidememesi</li> <li>-Okul araç-gereçlerini temin edememek sebebiyle çocuğun okula gidememesi</li> <li>-Ailenin zarar verici geleneksel anlayıştan dolayı çocuğu okula göndermek istememesi (yaşı büyük olduğu için vs.)</li> <li>-Dini hassasiyetler sebebiyle okula gönderilmeyen çocuk</li> <li>-Çocuğun hane halkındaki yaşlı bireylere, kardeşlerine bakması ya da ev işlerine yardım etmesi sebebiyle okula gidememesi</li> <li>-Çocuğun dersleri zor bulması sebebiyle okula gidememesi</li> <li>-Çocuğun uzun süre okuldaki uzak kaldığı için okula gitmek istememesi</li> <li>-Okul çağına girmiş fakat bir sonraki okul döneminde kayıt olacak . .</li> <li>-Özel eğitim ihtiyacı olan çocuk</li> </ul> <p><b>Diğer:</b> .....</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Çocuğa Yönelik Bakım Düzenlemesi

| Kişi No | S21. XY anne ve babasıyla yaşıyor.<br><input type="checkbox"/> 21.1 Evet<br><input type="checkbox"/> 21.2 Hayır<br><i>Hayır ise, ikinci soruya bakınız.</i> | S22. XY sadece bir ebeveyniyle yaşıyor.<br><input type="checkbox"/> 22.1 Evet<br><input type="checkbox"/> 22.1.1 Diğer ebeveyni haya a mı?<br><input type="checkbox"/> 22.1.2 Evet ise, nerede?<br><input type="checkbox"/> 22.1.2.a Suriye<br><input type="checkbox"/> 22.1.2.b Üçüncü bir ülke<br><input type="checkbox"/> 22.1.2.c Başka bir ilde<br><input type="checkbox"/> 22.1.2.d Aynı ilde, başka bir hanede<br><input type="checkbox"/> 22.1.2.e Kayıp Araştırma<br><input type="checkbox"/> 22.1.2.f Bilmiyorum<br><input type="checkbox"/> 22.2 Hayır<br>23. soruya bakınız. | S23. XY başka bir resmi bakıcıyla kalıyor<br><input type="checkbox"/> 23.1 Evet, diğer akrabalarla<br><input type="checkbox"/> 23.2 Hayır, akrabası olmayan bir bakıcıyla<br><input type="checkbox"/> 23.3 Hayır (akranlarıyla veya diğer çocuklarla)<br><i>Hayır ise, 24. soruya bakınız.</i> | S24. Evin geçimini çocuk mu sağlıyor?<br><input type="checkbox"/> 24.1 Evet<br><input type="checkbox"/> 24.1.1 Çocuk ailesiyle bir araya gelmek istiyor mu?<br><input type="checkbox"/> 24.1.1.a Evet<br>a) Tercihler:<br>b) Güncel adresi:<br><input type="checkbox"/> 24.1.2.b Hayır<br><input type="checkbox"/> 24.2 Hayır |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         |                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|         |                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|         |                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| Çocuk İşçiliği |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                            |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                           |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kişi No        | S25. XY çalışıyor mu?<br><input type="checkbox"/> <b>25.1 Evet</b><br>Çocuk ne iş yapıyor?<br>(Lütfen tüm uygun seçenekleri belirtiniz)<br><b>01</b> Ev işlerine yardımcı olma<br><b>02</b> Hane dışında çalışma (Sokakta ya da parkta)<br><b>03</b> Hane dışında çalışma (mağazada, fabrika / atölyede, tarlalarda, diğer hanelerde vb.)<br><b>04</b> Evde ya da aile şirketine, aile üyelerinin gelir getiren çalışmalarına yardımcı olma<br><b>05</b> Hiçbiri<br><b>06</b> Bilmiyorum<br><input type="checkbox"/> <b>25.2 Hayır</b><br>XY daha önce de çalışıyor muydu?<br><input type="checkbox"/> <b>25.2.1 Evet</b><br><input type="checkbox"/> <b>25.2.2 Hayır</b> | Çocuğun günde kaç saat çalıştığını belirtiniz.<br>saat/gün | S26. Çocuk kaç yaşında çalışmaya başladı?<br><b>a</b> 10 yaş altı<br><b>b</b> 11-15 yaş arası<br><b>c</b> 15-18 yaş arası | S27. Çocuk ne kadar ücret alıyor?<br><b>01</b> 0-249 TL<br><b>02</b> 250-499 TL<br><b>03</b> 500-999 TL<br><b>04</b> 1000-1499 TL<br><b>05</b> 1500 TL ve üzeri | S28. XY işyerinde ne tür bir stres yaşıyor?<br>(Bu soruyu doğrudan yönelmeyin. Gözlemlerinize dayanarak cevaplandırın)<br><input type="checkbox"/> <b>28.1</b> Sözü taciz<br><input type="checkbox"/> <b>28.2</b> İhmal-kar davranış<br><input type="checkbox"/> <b>28.3</b> İşyerinde dayak<br><input type="checkbox"/> <b>28.4</b> Ağır fiziksel iş<br><input type="checkbox"/> <b>28.5</b> Cinsel taciz<br><input type="checkbox"/> <b>28.6</b> Kazancın zorla elinden alınması<br><input type="checkbox"/> <b>28.7</b> Diğer (belirtiniz) | S29. Çocuk işte çalışırken yaralandı mı?<br><input type="checkbox"/> <b>29.1</b> Evet<br><input type="checkbox"/> <b>29.1.1</b> Tedavi gerektiren bir durum olmadı<br><input type="checkbox"/> <b>29.1.2</b> Tıp doktoruna başvuruldu<br><input type="checkbox"/> <b>29.1.3</b> Hastaneye yatırıldı<br><input type="checkbox"/> <b>29.1.4</b> Geçici olarak felç kaldı<br><input type="checkbox"/> <b>29.1.5</b> Engelli kaldı<br><input type="checkbox"/> <b>15.2 Hayır</b> | S30. Ne tür bir destek sağlandı?<br><input type="checkbox"/> <b>31.1</b> Maddi<br><input type="checkbox"/> <b>32.2</b> İdari (kayıt vs.)<br><input type="checkbox"/> <b>33.3</b> Ayni<br><input type="checkbox"/> <b>34.4</b> Psikososyal dersleri<br><input type="checkbox"/> <b>36.6</b> Sağlık<br><input type="checkbox"/> <b>37.7</b> Psikolojik Danışmanlık<br><input type="checkbox"/> <b>38.8</b> Hukukî<br><input type="checkbox"/> <b>39.9</b> Diğer (lütfen belirtiniz) | S31. Çalışma durumu çocuğun ya da çocukların okula gitmesine engel oluyor mu?<br><b>a</b> ) Evet<br><b>a.1</b> ) Tamamen<br><b>a.2</b> ) Kısmen<br><b>b</b> ) Hayır | GÖZLEMLER<br>(Çocuğun çalışma koşulları, ücretin düzenli alınması, kötü muamele vs konularındaki yorumlarınızı ekleyiniz) |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                            |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                           |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                            |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                           |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                            |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                           |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                            |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                           |

## Çocuğun Sağlık Durumu

|                |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kişi No</b> | <b>S32.</b> XY şu an herhangi bir sağlık sorunu yaşıyor mu?<br><input type="checkbox"/> <b>32.1</b> Evet<br>Evet ise, belirtiniz: _____<br><input type="checkbox"/> <b>32.2</b> Hayır<br>Son 12 ayda: _____ | <b>S33.</b> XY Tıbbi desteğe kolayca ulaşabiliyor mu?<br><input type="checkbox"/> <b>33.1</b> Evet<br><input type="checkbox"/> <b>33.2</b> Hayır<br>Nedenini açıklayınız: _____ | <b>S34.</b> XY'nin engel durumu?<br><input type="checkbox"/> <b>34.1</b> Ortopedik<br><input type="checkbox"/> <b>34.2</b> Görme<br><input type="checkbox"/> <b>34.3</b> İşitme; Evet ise<br><b>S34.3</b> İşitme: _____<br>İşitme cihazı kullansa dahi işitme konusunda sorun yaşıyor mu?<br><input type="checkbox"/> <b>a.</b> Hayır hiçbir sorun yaşamıyor<br><input type="checkbox"/> <b>b.</b> Evet, biraz sorun yaşıyor<br><input type="checkbox"/> <b>c.</b> Evet, ciddi sorunlar yaşıyor<br><input type="checkbox"/> <b>d.</b> Evet, duymuyor<br><br><input type="checkbox"/> <b>34.4</b> Dil ve Konuşma<br><input type="checkbox"/> <b>34.5</b> Psikolojik<br><input type="checkbox"/> <b>34.6</b> Sınıflandırılmamış<br><input type="checkbox"/> <b>34.7</b> Fiziksel<br><input type="checkbox"/> <b>34.8</b> Zihinsel<br><input type="checkbox"/> <b>34.9</b> Diğer (Belirtiniz) | <b>S35.</b> Engellilik raporu var mı?<br><input type="checkbox"/> <b>35.1</b> Evet<br><input type="checkbox"/> <b>35.1.2</b> Sürekli<br><input type="checkbox"/> <b>35.1.3</b> Şu tarihe kadar geçerli<br>Gün/Ay/Yıl<br><input type="checkbox"/> <b>35.2</b> Hayır<br><br>35.1<br>Onaylanmış ancak henüz düzenlenmemiş<br><br>35.2 Hizmetlere erişmiyor | <b>S36.</b> Engellilik durumunu belirtiniz<br><input type="checkbox"/> <b>36.1</b> Aşırı derecede<br><input type="checkbox"/> <b>36.2</b> Orta derecede<br><input type="checkbox"/> <b>36.3</b> Hafif derecede | <b>S37.</b> Hizmetlere erişim<br><input type="checkbox"/> <b>37.1</b> Özel okul/engelli çocuklara yönelik okul desteği<br><input type="checkbox"/> <b>37.2</b> Engelli çocukların eğitim ihtiyaçlarına özel okul<br><input type="checkbox"/> <b>37.2</b> Özel Tıbbi hizmetler<br><input type="checkbox"/> <b>37.3</b> Psikososyal hizmet desteği<br><input type="checkbox"/> <b>37.4</b> NFI (Gıda harici yardımlar) (yerini belir niz)<br><input type="checkbox"/> <b>37.5</b> Rehabilitasyon<br><input type="checkbox"/> <b>37.6</b> Diğer<br><input type="checkbox"/> <b>37.7</b> Hiç |
|                |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

## Psikososyal Durum

|                |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kişi No</b> | <b>S38. Son zamanlarda XY'nin davranışlarında herhangi bir değişiklik fark ettiniz mi?</b><br>a) Evet<br>b) Hayır<br>c) Bilmiyorum<br>a.1) Çocuğun davranışında ne tür değişiklikler gözlemlediniz? (Kodları)<br>yönlendirmenizi gözlemlerinizi aktarınız) | <b>S39. XY'ye stres yaşatan durumlar nelerdir?</b><br><input type="checkbox"/> <b>39.1</b> Güvenlik<br><input type="checkbox"/> <b>39.2</b> Ebeveyn baskısı veya ihmalkârlığı<br><input type="checkbox"/> <b>39.3</b> Eve geri dönememe<br><input type="checkbox"/> <b>39.4</b> Aileden ayrı düşme<br><input type="checkbox"/> <b>39.5</b> Arkadaşlardan ayrı kalma<br><input type="checkbox"/> <b>39.6</b> Aile içindeki gerilim<br><input type="checkbox"/> <b>39.7</b> Uygun barınma koşullarının eksikliği<br><input type="checkbox"/> <b>39.8</b> Gıda eksikliği<br><input type="checkbox"/> <b>39.9</b> Çocuk yaşta evlilik<br><input type="checkbox"/> <b>39.10</b> Okula geri dönememe<br><input type="checkbox"/> <b>39.11</b> Kabuslar veya kötü anılar<br><input type="checkbox"/> <b>39.12</b> Aşırı zorlayıcı işler<br><input type="checkbox"/> <b>39.13</b> İş yerinin evden uzak olması<br><input type="checkbox"/> <b>39.14</b> Zorbalık/Taciz<br><input type="checkbox"/> <b>39.15</b> Evlilik/Nişanlılık<br><input type="checkbox"/> <b>39.16</b> Cinsel şiddet<br><input type="checkbox"/> <b>39.17</b> Akran zorbalığı<br><input type="checkbox"/> <b>39.18</b> Anne-babanın ayrılması | <b>S40. Bakıcılar aile eğitimi konusunda danışmanlık alıyorlar mı?</b><br><input type="checkbox"/> <b>40.1</b> Evet<br><input type="checkbox"/> <b>40.2</b> Hayır<br>27.3 Hayır ama bakıcılar aile eğitimi konusunda danışmanlık almak istiyor.<br>Hayır ise: | <b>S41. XY'ye psikososyal destek sağlandı mı?</b><br><input type="checkbox"/> <b>41.1</b> Evet<br><input type="checkbox"/> <b>41.2</b> Hayır<br>Evet ise, lütfen belirtiniz<br><input type="checkbox"/> <b>41.1.1</b> Devlet Kurumları<br><input type="checkbox"/> <b>41.1.2</b> Toplum<br><input type="checkbox"/> <b>41.1.3</b> STK'lar<br><input type="checkbox"/> <b>41.1.4</b> Diğer (lütfen belirtiniz) |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| S38 için Kodlar                              |                                                 |                                                  |                                                         |                                                               |                                         |                       |  |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------|--|
| <b>Ebeveynlerde gözlemlenen davranışlar:</b> | <b>01)</b> Gücsüz hissetme/karamsarlık/depresif | <b>02)</b> Sorunlarla baş edememe                | <b>03)</b> İletişim kurmada güçlük                      | İhmalcılık/Kontrol eksikliği                                  |                                         |                       |  |
| <b>Çocukta gözlemlenen davranışlar:</b>      | 1)Arkadaşsız, yalnız kalma, kendini izole etme  | 2)Uzğun olma (ağlama, konuşmama, oyun oynamama)  | 3)Uygularını ifade etmeme                               | 4)Uyumada güçlük çekme ve/veya kâbus görme                    |                                         |                       |  |
|                                              | 5)Yatağını ıslatma                              | 6)Agresif davranışlar / şiddet eğilimi sergileme | 7)Aile üyelerine karşı saygısızca davranışlar sergileme | 8)Okula gitmede isteksizlik                                   | 9)Diğerlerine yardım etmede isteksizlik | 10)Suç işleme         |  |
|                                              | 11)Madde veya alkol bağımlılığı                 | 12)Kendine zarar verme                           | 13)Yüksek risk taşıyan cinsel davranışlarda bulunma     | 14)Silahlı kuvvetlere veya gruplara katılma / katılmak isteme | 15) Tırnak yeme                         | 16) Konuşma bozukluğu |  |



### Çocuk Yaşta Evlilik

Evlilik hakkında doğrudan soru sorarak bilgi alınman mümkün olmadığı durumlarda aşağıdaki sorular doğrultusunda gözlem yapınız:

1. Çocuk okula devam etmiyorsa gününü nasıl geçiriyor? Bakmakla yükümlü olduğu bir bebek var mı?

Lütfen açıklama ekleyiniz .....

2. Çocuklardan herhangi birinin nişanlı/evli olduğunu gösteren takısı var mı?

Lütfen açıklama ekleyiniz

Doğrudan soru sormanın sorun teşkil etmeyeceği durumlarda aşağıdaki soruları yöneltin.

| Kişi Numarası | Yaşı | Medeni Hali:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | "Eşler" arasındaki yaş farkı nedir?                                                                                                                 | Bu, çocuğun ilk evliliği miydi?                | Çocuğun erken yaşta evlendirilmesinin temel nedenleri:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Çocuk, evlilik nedeniyle bulunduğu haneden ayrıldı (ayrılacak) mı?    | XY hamile mi? |
|---------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------|
|               |      | <input type="checkbox"/> 1) Bekâr/Evli değil<br><input type="checkbox"/> 2) Evli<br><input type="checkbox"/> 2.1 Resmi nikâh<br><input type="checkbox"/> 2.2 Dini nikâh<br><input type="checkbox"/> 2.3 Kayıtlı değil<br><input type="checkbox"/> 3) Ayrılmış<br><input type="checkbox"/> 4) Boşanmış<br><input type="checkbox"/> 5) Dul<br><input type="checkbox"/> 6) Nişanlı<br><input type="checkbox"/> 7) Nişanlanmayı planlıyor | <input type="checkbox"/> 1) 0-5<br><input type="checkbox"/> 2) 6-10<br><input type="checkbox"/> 3) 11-15<br><input type="checkbox"/> 4) 16 ve üzeri | a) Evet<br>Evet ise;<br>b) Hayır<br>Hayır ise; | <input type="checkbox"/> 1) Evlilik için uygun yaşa ulaştı<br><input type="checkbox"/> 2) Sevdiği kişiyle evlenmek istedi<br><input type="checkbox"/> 3) Yoksulluk/Ek gelir<br><input type="checkbox"/> 4) Aile baskısı<br><input type="checkbox"/> 5) Toplum baskısı<br><input type="checkbox"/> 6) Cinsel tacize karşı "Onuru korumak"<br><input type="checkbox"/> 7) Daha iyi bir gelecek<br><input type="checkbox"/> 8) Diğer | <input type="checkbox"/> 1) Evet<br><input type="checkbox"/> 2) Hayır |               |
|               |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                     |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                       |               |
|               |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                     |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                       |               |

**GÖZLEMLER (Bu bölüm hane fertlerine doğrudan sorulmayacak, gözlemler paylaşılacaktır.)**

| Konut türünü belirtiniz                                                                                                                                                                                          | Mülkiyet sahipliği durumunu belirtiniz                                                                                                                          | Evde kaç adet oda bulunmaktadır?                                                                               | Çocukların ayrı bir odası var mı? | Evde mutfak var mı? | Tuvalet nerede bulunmaktadır?                                                                                                        | Banyo nerede bulunmaktadır?                                                                                                        | Lütfen ısıtma sistemini belirtiniz.                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>01)</b> Çadır<br><b>02)</b> Baraka<br><b>03)</b> Konteyner<br><b>04)</b> Apartman dairesi<br><b>05)</b> Müstakil gecekondü<br><b>06)</b> Müstakil konut<br><b>07)</b> Dükkan<br><b>08)</b> Diğer (Belirtiniz) | <b>01)</b> Konut Sahibi<br><b>02)</b> Konut sahibi değil; fakat kira ödemiyor<br><b>03)</b> Kira<br><b>04)</b> Bir veya birden fazla aileyle ortak kullanılıyor | <b>01)</b> 1 oda<br><b>02)</b> 2 oda<br><b>03)</b> 3 oda<br><b>04)</b> 4 oda<br><b>05)</b> 5 ve daha fazla oda | Evet<br>Hayır                     | Evet<br>Hayır       | <b>01)</b> İçeride<br><b>02)</b> Dışarıda<br><b>03)</b> Yok<br><br>Tuvalet ortak mı kullanılıyor?<br><br><b>Evet</b><br><b>Hayır</b> | <b>01)</b> İçeride<br><b>02)</b> Dışarıda<br><b>03)</b> Yok<br><br>Banyo ortak mı kullanılıyor?<br><br><b>Evet</b><br><b>Hayır</b> | <b>01)</b> Soba<br><b>02)</b> Kalerifer<br><b>03)</b> Isıtıcı<br><b>04)</b> Diğer |

|                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Genel Olarak aile içi iletişim</b><br><b>01)</b> Olumlu ve sıcak<br><b>02)</b> Kısmen uyumsuzluk<br><b>03)</b> Eşler arasında iletişim bozukluğu ve uyumsuzluk<br><b>04)</b> Kopuk, saldırgan bir iletişim | <b>Ailedeki kişilerin görüşme için karşı genel tavrı</b><br><b>01)</b> Konuşkan ve neşeli<br><b>02)</b> Değişken<br><b>03)</b> En az birinde şüpheli yaklaşımlar<br><b>04)</b> En az biri savunmaya geçmiş, kapalı durumda<br><b>05)</b> Aile iş birliği yapmıyor |
| a) Genel olarak ailenin ve hanede bulunan yetişkinlerin çocuklara karşı tutumları:                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| b) Çocukların genel görünümü ( kılık kıyafeti, beslenme ile ilgili durumu, fiziksel görünüşü, çocuğun ebeveynlerine ve hane fertlerine yönelik tutumu, tavrı)                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                   |

**Madde Bağımlılığı**

| Çocuğun adı/soyadı | Hanede madde kullanan/madde bağımlılığı olan çocuk var mı?<br>a) Evet<br>b) Hayır | Lütfen belirtiniz:<br>( ) Alkol Bağımlılığı / Alkolizm<br>( ) Madde ve Uyarıcı Madde<br>( ) Kumar<br>( ) Diğer (Belirtiniz) | Çocuk bu sorunla ilgili olarak tıbbî / psikososyal destek aldı mı? Evet, ise, lütfen belirtiniz. |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                  |                                                                                   |                                                                                                                             |                                                                                                  |
| 2                  |                                                                                   |                                                                                                                             |                                                                                                  |
| 3                  |                                                                                   |                                                                                                                             |                                                                                                  |
| 4                  |                                                                                   |                                                                                                                             |                                                                                                  |
| 5                  |                                                                                   |                                                                                                                             |                                                                                                  |

## Toplum Merkezi Kayıt Formu

| Ailedeki Toplum Merkezi yararlanıcısı sayısı                                          | Yetişkin     | Çocuk               |                 |                  |                      |               |                   |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|-----------------|------------------|----------------------|---------------|-------------------|-------|
|                                                                                       | Kadın        |                     |                 |                  |                      |               |                   |       |
|                                                                                       | Erkek        |                     |                 |                  |                      |               |                   |       |
| Toplum Merkezinde Kayıtlı Olunan / Kayıt Yaptırılmak İstenen Faaliyetler <sup>1</sup> |              |                     |                 |                  |                      |               |                   |       |
| Yararlanıcı Adı                                                                       | Türkçe Kursu | Dilış - Nakış Kursu | Kuaförlük Kursu | Çocuk Dostu Alan | Çocuk Etkinlik Alanı | Vaka Yönetimi | Psikolojik Destek | Diğer |
| 1.                                                                                    |              |                     |                 |                  |                      |               |                   |       |
| 2.                                                                                    |              |                     |                 |                  |                      |               |                   |       |
| 3.                                                                                    |              |                     |                 |                  |                      |               |                   |       |
| 4.                                                                                    |              |                     |                 |                  |                      |               |                   |       |
| 5.                                                                                    |              |                     |                 |                  |                      |               |                   |       |
| 6.                                                                                    |              |                     |                 |                  |                      |               |                   |       |

<sup>1</sup> Kayıtlı olunan faaliyetleri K harfi ile belirtiniz. Kayıt yaptırılmak istenen faaliyetleri T harfi ile belirtiniz.

## VAKA DEĞERLENDİRME - ÖZET

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>Acil koruma riskleri mevcut mu?</b><br><input type="checkbox"/> 1 Cinsel istismar<br><input type="checkbox"/> 2 Toplumsal Cinsiyet Temelli Şiddet mağduru<br><input type="checkbox"/> 3 İnsan kaçaklığı mağduru<br><input type="checkbox"/> 4 Vatansız<br><input type="checkbox"/> 5 Tutukluluk/Gözaltı<br><input type="checkbox"/> 6 Göçmen<br><input type="checkbox"/> 7 Engelli<br><input type="checkbox"/> 8 Ciddi sağlık sorunları<br><input type="checkbox"/> 9 Silahlı çatışmalardan etkilenen çocuklar |  | <input type="checkbox"/> 10 Sokak çocukları/Kimsesiz çocuklar<br><input type="checkbox"/> 11 Çocuk anne<br><input type="checkbox"/> 12 Çocuk evliliği<br><input type="checkbox"/> 13 Çocuk işçiliğinin en kötü biçimleri<br><input type="checkbox"/> 14 Fiziksel veya ruhsal istismar (bakıcılar da dâhil)<br><input type="checkbox"/> 15 Darp izleri<br><input type="checkbox"/> 16 Yetersiz beslenme<br><input type="checkbox"/> 17 Evin geçiminin çocuk tarafından sağlanması<br><input type="checkbox"/> 18 Ruhsal sorunlar<br><input type="checkbox"/> 19 Madde bağımlılığı |  |
| Kişi NO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| Kişi NO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| Kişi NO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |

| Kişi NO: | Risk Seviyesi:                                                                                           | (Hassasiyet Durumu) | Gerekten hizmetler:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Çocuğun / Yetişkinin durumunu takip edecek yetkili: | Müdahale Planı                                                                                                                                                                  | Yönlendirilen Kurum (Kızılay içerisinde ve dışında belirtiniz) | Yönlendirme İçeriği | Bilgilendirme İçeriği |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|
|          | <input type="checkbox"/> 1 YÜKSEK<br><input type="checkbox"/> 2 ORTA<br><input type="checkbox"/> 3 DÜŞÜK |                     | <input type="checkbox"/> 1 Tıbbi destek<br><input type="checkbox"/> 2 Psikososyal destek<br><input type="checkbox"/> 3 Eğitim desteği<br><input type="checkbox"/> 4 Hukuki destek<br><input type="checkbox"/> 5 Kayıt desteği<br><input type="checkbox"/> 6 NFİ/Kıyafet/Ayakkabı yardımı<br><input type="checkbox"/> 7 Gıda yardımı<br><input type="checkbox"/> 8 Aile birleşimi<br><input type="checkbox"/> 9 Kayıp araştırma<br><input type="checkbox"/> 10 Sosyal yardım<br><input type="checkbox"/> 11 ŞEY<br><input type="checkbox"/> 12 ESSN<br><input type="checkbox"/> 13 Diğer (lütfen belirtiniz) |                                                     | <b>1) Yerinde Bilgilendirme</b><br><b>2) Yönlendirme</b><br>2.1) İç<br>2.2) Dış<br><b>3) Takipli Yönlendirme</b><br>3.1) İç<br>3.2) Dış<br><b>4) Vaka Yönetimine Dahil Etme</b> |                                                                |                     |                       |

[illegible]

**GENEL GÖZLEMLER:**

## Ek-2.4. Yönlendirme Formu



## ..... TOPLUM MERKEZİ YÖNLENDİRME FORMU

Adres: .....

Telefon: .....

Yönlendirme tarihi:

Risk seviyesi: ☐ Düşük risk ☐ Orta risk ☐ Yüksek risk

Vaka/Sevk numarası:

| Yönlendirme yapan:                                                                                                                                                                                                                                                                                | Yönlendirmenin yapıldığı: |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| İrtibat kişisi:                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Kuruluşun adı:            |
| Unvanı:                                                                                                                                                                                                                                                                                           | İrtibat kişisi:           |
| Telefon:                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Telefon:                  |
| E-posta:                                                                                                                                                                                                                                                                                          | E-posta:                  |
| Adres:                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Adres:                    |
| <b>Yönlendirmenin gerçekleşme şekli:</b><br><input type="checkbox"/> Telefon ile (sadece acil durumlarda) <input type="checkbox"/> E-posta ile <input type="checkbox"/> Resmi yazı ile<br><input type="checkbox"/> Kişisel olarak elden teslim <input type="checkbox"/> Diğer (belirtiniz): ..... |                           |
| <b>Yönlendirmenin amacı (kısaca belirtiniz):</b>                                                                                                                                                                                                                                                  |                           |

| Danışana ait bilgiler:                                                                                                                                                                                                                                                         |                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Adı:                                                                                                                                                                                                                                                                           | Soyadı:             |
| Kimlik no:                                                                                                                                                                                                                                                                     | Doğum tarihi:       |
| Cinsiyet:                                                                                                                                                                                                                                                                      | Uyruk:              |
| Telefon:                                                                                                                                                                                                                                                                       | Alternatif telefon: |
| İkamet edilen yer:<br><input type="checkbox"/> Konut <input type="checkbox"/> Geçici konaklama merkezi <input type="checkbox"/> Enformel çadır yerleşkesi <input type="checkbox"/> Misafirhane/Otel <input type="checkbox"/> İş yeri<br><input type="checkbox"/> Diğer (.....) |                     |
| İkamet edilen yere ilişkin açık adres:<br>Cadde/sokak ve bina numarası:<br>Mahalle: İlçe: İl:                                                                                                                                                                                  |                     |

**Engellilik durumu:**

- ☐ Engel yok
 ☐ Zihinsel engelli
 ☐ Fiziksel engelli  
☐ İşitme engelli
 ☐ Görme engelli
 ☐ Konuşma engelli  
☐ Fiziksel ve zihinsel engelli

**Eğitim durumu:**

- ☐ Okuma yazma bilmiyor
 ☐ Okur-yazar
 ☐ Okul çağında değil  
☐ İlkokul
 ☐ Ortaokul
 ☐ Lise  
☐ Ön lisans
 ☐ Üniversite
 ☐ Yüksek lisans  
☐ Doktora
 ☐ Açık öğretim
 ☐ Uzaktan eğitim

**Bildiği diller:**

**Vaka hikâyesinin özeti ve yönlendirmenin içeriği:** (kişinin koruma ihtiyacı, öncelikleri, yönlendirildiği diğer kurumlar, Kızılay'dan ya da başka bir kurumdaki daha önce aldığı hizmet, herhangi bir özel durum; hareket kısıtlılığı, iletişim engeli vb. varsa lütfen belirtiniz.)

**Yönlendirilen kişinin / yönlendirilen kişi çocuk ise ya da yetişkin olup onay veremeyecek bir durumda (engellilik, yaşlılık vs.) ise bakım vereninin onayı:**

Bilgilerimin (bakım verdiğim kişinin bilgilerinin) doğruluğunu ve hizmete ulaşabilmem amacıyla bu bilgilerin Kızılay tarafından başka kişi ve kurumlarla paylaşılmasını, yönlendirilen kurum tarafından gerektiğinde iletişim kurulmasını ve/veya ev ziyareti yapılmasını kabul ediyorum.

Evet ☐ Hayır ☐

Adı-Soyadı:

İmza:

Yönlendirme yapan kişinin imza ve kaşesi:



## Ek-2.5. Psikolog İle İlk Görüşme Formu



## Sağlık Ve Psikososyal Destek Programı

## İlk Görüşme Formu

|                                                                                                    |                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Psikolog                                                                                           |                                                                                      |
| Aile Kodu                                                                                          |                                                                                      |
| İlk Görüşme Tarihi                                                                                 |                                                                                      |
| Ad-Soyad                                                                                           |                                                                                      |
| Cinsiyeti                                                                                          | Kadın ( ) Erkek ( )                                                                  |
| Doğum tarihi                                                                                       |                                                                                      |
| Eğitim Durumu                                                                                      | Okuryazar değil ( ) Okuryazar ( ) İlkokul ( ) Lise ( ) Üniversite ( )<br>Doktora ( ) |
| Bilinen Diller                                                                                     | Arapça ( ) Kürtçe ( ) Türkçe ( ) İngilizce ( ) Diğer ( )                             |
| Medeni durum                                                                                       | Evli ( ) Bekâr ( ) Boşanmış ( ) Eşini Kaybetmiş ( )                                  |
| Telefon Numarası<br>(Görüşme sonunda<br>alınız)                                                    |                                                                                      |
| Acil Durumda<br>Ulaşılabilecek Kişi                                                                |                                                                                      |
| Nerede/Kiminle<br>Yaşıyor?                                                                         |                                                                                      |
| Meslek?                                                                                            |                                                                                      |
| Türkiye'ye geldiği<br>tarih/yöntem                                                                 |                                                                                      |
| Başvuru /yönlendirilme<br>nedeni (birden fazla sorun<br>belirtilirse önceliklendirme<br>yapılmalı) |                                                                                      |

|                                                                                                                                                                             |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Şikayetlerin Başlangıcı ve Gelişimi <i>(ne zaman başladı; ne sıklıklar oluyor; ne şiddette bir sorun; ne zamanlar artıyor/azalıyor)</i>                                     |  |
| Devam eden psikiyatrik/psikolojik destek/tedavi?                                                                                                                            |  |
| Geçmişteki psikolojik/psikiyatrik destek/tedaviler?                                                                                                                         |  |
| Ailede psikiyatrik/psikolojik tedavi öyküsü?                                                                                                                                |  |
| Varsa geçmiş intihar girişimi/düşüncesi/planı?<br><br>Kişinin şu anda bir intihar düşüncesi/planı var mı? <i>(gerekli görülen durumlarda intihar değerlendirmesi yapın)</i> |  |
| Kendine zarar verme davranışı var mı? <i>(gerekli görülen durumlarda kendine zararı sorgulayın)</i>                                                                         |  |
| Madde, alkol ya da herhangi bir zararlı alışkanlık var mı? Varsa ne kadar zamandır, ne sıklıkta?                                                                            |  |
| İştahı nasıl? Yakın zamanda herhangi bir değişiklik olmuş mu?                                                                                                               |  |

|                                                                                         |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Uykusu nasıl? Yakın zamanda herhangi bir değişiklik var mı?                             |  |
| Aile ilişkileri nasıl?                                                                  |  |
| Çocukları var mı, çocuklarla ilişkileri nasıl?                                          |  |
| Genel Sağlık Durumu<br>(Kronik hastalığı varmı?<br>Düzenli kullandığı bir ilaç var mı?) |  |
| Kişinin terapiden beklentileri/hedefleri                                                |  |
| Terapi çalışmasına dair tutumu ve motivasyonu                                           |  |
| Kişinin Güçlü Yanları / Kaynakları                                                      |  |
| Tespit ettiğiniz herhangi bir risk faktörü var mı?                                      |  |

|                                                          |  |
|----------------------------------------------------------|--|
| Kişinin ilk görüşmeye dair hisleri ve düşünceleri        |  |
| Yönlendirmeler? (Varsa ne zaman, nereye ayrıntılı yazın) |  |
| Danışan için düşündüğünüz müdahale planı nedir?          |  |
| Uygulandıysa <b>Ölçek değerlendirme sonucu</b>           |  |
| Ekleme istedikleriniz:                                   |  |
| Sonlandırma Tarihi                                       |  |

## Ek-2.6. Türk Kızılay Gönüllü Taahhütnamesi



### TÜRK KIZILAY GÖNÜLLÜ TAAHHÜTNAMESİ

1. Türk Kızılayının 7 Temel İlkesi olan ( İnsanlık, Ayrım Gözetmemek, Tarafsızlık, Bağımsızlık, Gönüllü Hizmet, Birlik ve Evrensellik ) doğrultusunda çalışmayı kabul etmek.
2. Türk Kızılayı'nın misyonu ve vizyonu doğrultusunda destek vereceğini kabul etmek.
3. Türk Kızılay ı standartları ve uygulamalarına aykırı taleplerinin değerlendirilemeyeceğini kabul etmek, bu konuda anlayış göstermek. Personelden yetki ve sorumlulukları dışında hizmet istememek.
4. Çocuk ve yetişkin üyelerle ilişkilerinde din, dil, ırk, mezhep, sosyal farklılıklar ve cinsiyet ayrımı gözetmemek, tüm çocuklarımıza eşit mesafede olmak.
5. Türk Kızılay'ının yapacağı Toplantı, Gönüllü eğitimlerine ve Etkinliklerine katılım sağlamak.
6. Gönüllülük görevlerinin uygulanmasında karşılaşılan her türlü sorun ve sıkıntıda, öncelikle personelle bağlantı kurmak, çözüm bulmak için ortak hareket etmek.
7. Gönüllü sorumluluğunda süreklilik göstermek ve zaman planlamasına uymak.
8. Kişisel sorunları Kuruma taşımamak.
9. Kültürel farklılıkları gözeterek, çocuklar için rol model olmak.
10. Kurum bünyesinde herhangi bir dini ve siyasi görüş ve kurum adına etkinlikte bulunmamak.
11. Katılmayı ve destek vermeyi taahhüt ettiği etkinliğin uygulandığında, kendisinden kaynaklanan aksaklığın yaşanmasına sebep olmamak.
12. Paylaşım toplantılarına, organizasyonlara ve gönüllü seminerlerine katılmak, katılamayacağı durumlarda bilgi vermek.
13. Kurumun standartları ve personelin yönlendirmelerine uygun davranmak,
14. Kurumun, çocuk üyelerine ve gönüllülerine ilişkin kişisel bilgilerin ve görsellerin gizliliğine riayet etmek; bu bilgi ve görsellerin (fotoğraf, video, vb.) sosyal medya vb. mecralarda paylaşımı için kişilerden ve/ya Türk Kızılay Merkezinden izin almak.
15. Çocuk/Gençlere gönüllülük standartları doğrultusunda verilecek eğitimlerden önce etkinlik alanına yarım saat önceden gelmek ve hazırlık yapmak
16. Hazırlanan ya da uygulanacak eğitim modülünü belirlenen zaman diliminde bitirmek
17. Yapılan etkinliklerde gönüllüler için hazırlanan kıyafetleri etkinlik esnasında giymek
18. Gönüllü kayıt işlemleri için istenen belgeleri zamanında ve eksiksiz şekilde belgeleri teslim etmek
19. Etkinliklerin en fazla 3(üç) gönüllü tarafından verilebileceği prensibini kabul etmek
20. Etkinlik öncesi ön test, etkinlik sonrası son test formunu uygulamak
21. Kurumun gönüllülere yönelik hazırlamış olduğu 'Gönüllü Eğitim Programı'ndan almış olduğu eğitimleri uygulamak ve sürdürmek
22. Herhangi bir sorun durumunda kurum çalışanlarından destek almak
23. Katılım gösterecek etkinliklere en fazla 3 (Üç) hafta devamsızlık durumunda kurumdaki gönüllü çalışmalarına son verileceğini kabul etmek



Yukarıda yazılı maddeleri okuduğumu ve uygulayacağımı, Türk Kızılay Gönüllü Adayı Bilgi Formu'nda verdiğim bilgilerin doğru, eksiksiz ve gerçeğe uygun olduğunu,

Kendi isteğimle gönüllü olarak görev aldığımı, herhangi bir ücret talep etmeyeceğimi ve kusurumla sebep olduğum herhangi bir kazada her türlü sorumluluğun şahsıma ait olduğunu,

Kendime ve birlikte etkinlik yapacağım çocuk ve gönüllülere zarar verebilecek ve/veya kendim ve çevremdekiler açısından bilinmesi / önlem alınması / izlenmesi gereken herhangi bir sağlık sorununun olmadığını, olduğu takdirde etkinlik noktası sorumlularını bilgilendireceğimi,

Yukarıda yazılı faaliyetlerim sırasında bilerek veya ihmalim nedeni ile gerek Türk Kızılayının maddi veya manevi varlığına gerekse üçüncü kişilere herhangi bir şekilde zarar gelmesi halinde, Kurumun olası zararını tarafımdan talep etme hakkının saklı olduğunu, bu taahhünameye aykırı hareket etmiş olmam halinde Kurumdan herhangi bir talepte bulunmayacağımı, doğacak sorumluluk nedeniyle Kuruma rücu etmeyeceğimi kabul ve beyan ederim.

Adı-Soyadı \_\_\_\_\_

Teslim Alan \_\_\_\_\_

İmza \_\_\_\_\_

İmza \_\_\_\_\_

## Ek-2.7. Kocaeli İhtiyaç Raporu





## 1. GENEL

### 1.1. GİRİŞ

2011 yılında Suriye’de başlayan iç çatışmaların, büyük bir savaşa dönüşmesi ile birlikte, Suriye’de yaşayan insanlar, komşu ülkelere göç etmek durumunda kalmıştır. Bu süreç zarfında Ocak 2019 itibari ile UNHCR verilerine göre yaklaşık 5,6 milyon Suriyeli göç etmiştir. 5,3 milyon Suriyeli kentlerde ve kent çevrelerinde, 360 bin civarı Suriyeli de kamplarda hayatlarına devam etmektedir. 07.02.2019 tarihli Göç İdaresi Genel Müdürlüğü verilerine göre iç savaş ve çatışmanın başladığı tarihten itibaren yaklaşık 3,6 milyon Suriyelinin Türkiye’ye sığındığı kayıtlarda yer almaktadır.

Suriye İnsani Yardım Faaliyetleri kapsamında geçici barınma merkezleri dışında yaşayan geçici koruma altındaki Suriyeliler için psikososyal destek, geçim kaynağını geliştirme, koruma, sosyal uyum, yönlendirme ve eğitim hizmetleri sunmak amacıyla Ocak 2015’te Türk Kızılay Toplum Merkezleri faaliyete geçmiştir. Türk Kızılay, Toplum Merkezleri ile göç alan şehirlerde faaliyet göstermekte, bu sayede şehirlerdeki Suriyelilere ve yerel halka destek sağlamaya, kapasiteyi geliştirmeye, topluluklar arası uyumu sağlamaya yönelik çalışmalar yürütmektedir. En yakınlarını bombardımanlarda kaybedenler için psikolojik destek, travma sonrası programlar, ampute (fiziksel engelli) kalanlara protez

sağlanması gibi yardımlar da eksikliği hissedilen sağlık hizmetleri arasında. Türk Kızılay ayrıca Toplum Merkezleri aracılığıyla koruma ve savunuculuk çalışmaları yapmakta, bu çalışmaları yeni açılacak Toplum Merkezleri ile yaygınlaştırmayı hedeflemektedir.

Hali hazırda Adana, Ankara, Bursa, Gaziantep, Hatay, İstanbul (Bağcılar, Sultanbeyli), İzmir, Kahramanmaraş, Kayseri, Kilis, Konya, Mardin, Mersin ve Şanlıurfa illerinde faaliyetlerine devam eden Toplum Merkezleri’ne ek olarak Kocaeli’nde de Toplum Merkezi açılmasına karar verilmiştir. Psikososyal destek, sosyal uyum, yönlendirme, mesleki eğitimler, koruma ve savunuculuk hizmetlerinin Kocaeli’nde de tarafından fonlanan Kocaeli Toplum Merkezine teorik altyapı oluşturulması, bölgenin genel durumu hakkında bilgi edinilmesi, bölgedeki belirlenmesi ve Toplum Merkezi’nin kurulabileceği en uygun bölgenin tespit edilmesi amacıyla 14.01.2019-20.01.2019 tarihleri arasında kurum görüşmeleri ve saha çalışması gerçekleştirilmiştir. Gerçekleştirilen kurum görüşmeleri ve saha çalışmasının sonuçları, Toplum Merkezi’ne dair öneriler bu raporda paylaşılmaktadır.

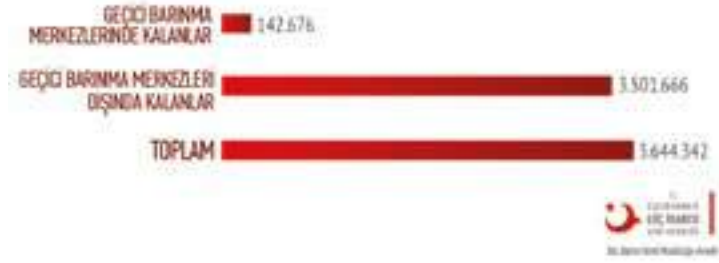
## GEÇİCİ KORUMA KAPSAMINDAKİ SURİYELİLERİN İLLERE GÖRE DAĞILIMI

| İL SIRA | DÜZENLENEN GEÇİCİ KORUMA KAPSAMINDA BULUNAN SURİYELİLERİN DAĞILIMI 07.02.2019 (GÜNBAŞI) |              |            |                                     | İL SIRA | DÜZENLENEN GEÇİCİ KORUMA KAPSAMINDA BULUNAN SURİYELİLERİN DAĞILIMI 07.02.2019 (GÜNBAŞI) |              |            |                                     |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|-------------------------------------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|-------------------------------------|
|         | İL                                                                                      | KAYIT EDİLEN | NÜFUS      | İL NÜFUSU İLE KARŞILAŞTIRMA YÜZDESİ |         | İL                                                                                      | KAYIT EDİLEN | NÜFUS      | İL NÜFUSU İLE KARŞILAŞTIRMA YÜZDESİ |
|         | TOPLAM                                                                                  | 2.644.342    | 82.003.002 | 4,44%                               |         | TOPLAM                                                                                  | 2.644.342    | 82.003.002 | 4,44%                               |
| 1       | ADANA                                                                                   | 226.426      | 2.229.120  | 10,16%                              | 42      | KIRKAREKLER                                                                             | 91.402       | 1.346.801  | 6,79%                               |
| 2       | ADIRAN                                                                                  | 27.899       | 426.313    | 6,54%                               | 43      | KARADENİZ                                                                               | 826          | 208.876    | 0,39%                               |
| 3       | AFYONKARAHİSAR                                                                          | 5.923        | 725.549    | 0,82%                               | 44      | KARAMAN                                                                                 | 761          | 261.912    | 0,29%                               |
| 4       | AGRI                                                                                    | 1.368        | 329.497    | 0,41%                               | 45      | KARS                                                                                    | 360          | 208.876    | 0,17%                               |
| 5       | AKSARAY                                                                                 | 2.891        | 412.172    | 0,70%                               | 46      | KASTAMONU                                                                               | 1.210        | 202.272    | 0,59%                               |
| 6       | AMASYA                                                                                  | 682          | 227.208    | 0,30%                               | 47      | KAYSERİ                                                                                 | 79.178       | 1.289.480  | 6,14%                               |
| 7       | ANKARA                                                                                  | 89.490       | 5.882.990  | 1,52%                               | 48      | KIRSEKİLE                                                                               | 1.497        | 206.402    | 0,72%                               |
| 8       | ANTALYA                                                                                 | 1.592        | 2.426.356  | 0,07%                               | 49      | KIRSEKİLE                                                                               | 2.499        | 207.800    | 1,20%                               |
| 9       | ARDAHAN                                                                                 | 745          | 98.907     | 0,75%                               | 50      | KIRSEKİLE                                                                               | 1.219        | 261.800    | 0,46%                               |
| 10      | ARTVIN                                                                                  | 29           | 176.870    | 0,02%                               | 51      | KUTAY                                                                                   | 114.788      | 162.567    | 70,65%                              |
| 11      | AYRAN                                                                                   | 7.400        | 1.897.746  | 0,39%                               | 52      | KUTAY                                                                                   | 94.978       | 1.984.392  | 4,78%                               |
| 12      | BALIKESİR                                                                               | 4.353        | 1.226.375  | 0,36%                               | 53      | KUTAY                                                                                   | 184.447      | 2.295.409  | 8,04%                               |
| 13      | BARTIN                                                                                  | 132          | 198.999    | 0,07%                               | 54      | KUTAY                                                                                   | 790          | 577.961    | 0,14%                               |
| 14      | BATMAN                                                                                  | 22.204       | 299.162    | 7,42%                               | 55      | MALATYA                                                                                 | 29.381       | 797.836    | 3,69%                               |
| 15      | BAYBURT                                                                                 | 30           | 82.276     | 0,04%                               | 56      | MARŞA                                                                                   | 12.118       | 1.429.442  | 0,85%                               |
| 16      | BİLECE                                                                                  | 398          | 221.668    | 0,18%                               | 57      | MARŞA                                                                                   | 91.864       | 829.195    | 11,08%                              |
| 17      | BİNGÖL                                                                                  | 925          | 201.200    | 0,46%                               | 58      | MORİT                                                                                   | 204.211      | 1.814.448  | 11,25%                              |
| 18      | BİTLİS                                                                                  | 930          | 267.294    | 0,35%                               | 59      | MÜŞE                                                                                    | 56.468       | 607.487    | 9,29%                               |
| 19      | BİTOL                                                                                   | 2.229        | 271.819    | 0,82%                               | 60      | MÜŞE                                                                                    | 1.294        | 607.487    | 0,21%                               |
| 20      | BURDUR                                                                                  | 8.776        | 249.836    | 3,51%                               | 61      | NEŞE                                                                                    | 9.441        | 298.239    | 3,16%                               |
| 21      | BURSA                                                                                   | 147.475      | 2.996.227  | 4,92%                               | 62      | NİĞDE                                                                                   | 6.499        | 266.707    | 2,43%                               |
| 22      | ÇANAKKALE                                                                               | 9.820        | 948.647    | 1,04%                               | 63      | ORDU                                                                                    | 673          | 771.932    | 0,09%                               |
| 23      | ÇANKIRI                                                                                 | 944          | 276.347    | 0,34%                               | 64      | OSMANİYE                                                                                | 47.826       | 526.475    | 9,09%                               |
| 24      | ÇORUM                                                                                   | 2.547        | 636.482    | 0,40%                               | 65      | RUZ                                                                                     | 889          | 268.408    | 0,33%                               |
| 25      | ÇORUM                                                                                   | 12.599       | 1.827.792  | 0,69%                               | 66      | SAKARYA                                                                                 | 15.826       | 1.818.706  | 0,87%                               |
| 26      | ÇORUM                                                                                   | 12.897       | 1.722.296  | 0,75%                               | 67      | SAMSUN                                                                                  | 8.894        | 1.228.716  | 0,72%                               |
| 27      | ÇORUM                                                                                   | 1.432        | 207.864    | 0,69%                               | 68      | SİĞİR                                                                                   | 2.964        | 203.678    | 1,46%                               |
| 28      | ÇORUM                                                                                   | 949          | 411.229    | 0,23%                               | 69      | SİĞİR                                                                                   | 728          | 278.722    | 0,26%                               |
| 29      | ÇORUM                                                                                   | 13.829       | 299.438    | 4,62%                               | 70      | SİĞİR                                                                                   | 2.967        | 666.408    | 0,44%                               |
| 30      | ÇORUM                                                                                   | 103          | 236.826    | 0,04%                               | 71      | SAMSUN                                                                                  | 482.226      | 2.825.899  | 17,08%                              |
| 31      | ÇORUM                                                                                   | 1.887        | 747.868    | 0,25%                               | 72      | SİĞİR                                                                                   | 82.342       | 526.798    | 15,62%                              |
| 32      | ÇORUM                                                                                   | 4.486        | 871.187    | 0,51%                               | 73      | SİĞİR                                                                                   | 12.421       | 1.829.727  | 0,68%                               |
| 33      | ÇORUM                                                                                   | 426.280      | 2.829.547  | 15,05%                              | 74      | SİĞİR                                                                                   | 1.818        | 672.404    | 0,27%                               |
| 34      | ÇORUM                                                                                   | 542          | 493.912    | 0,11%                               | 75      | SİĞİR                                                                                   | 2.085        | 807.901    | 0,26%                               |
| 35      | ÇORUM                                                                                   | 92           | 162.748    | 0,06%                               | 76      | SİĞİR                                                                                   | 57           | 88.798     | 0,06%                               |
| 36      | ÇORUM                                                                                   | 5.426        | 284.678    | 1,90%                               | 77      | SİĞİR                                                                                   | 2.348        | 267.876    | 0,88%                               |
| 37      | ÇORUM                                                                                   | 147.884      | 1.888.884  | 7,83%                               | 78      | SİĞİR                                                                                   | 2.120        | 1.122.784  | 0,19%                               |
| 38      | ÇORUM                                                                                   | 701          | 197.454    | 0,35%                               | 79      | SİĞİR                                                                                   | 2.334        | 262.226    | 0,89%                               |
| 39      | ÇORUM                                                                                   | 2.208        | 661.412    | 0,33%                               | 80      | SİĞİR                                                                                   | 4.182        | 626.901    | 0,67%                               |
| 40      | ÇORUM                                                                                   | 288.437      | 18.867.726 | 1,53%                               | 81      | SİĞİR                                                                                   | 541          | 589.498    | 0,09%                               |
| 41      | ÇORUM                                                                                   | 162.819      | 4.228.219  | 3,85%                               |         |                                                                                         |              |            |                                     |

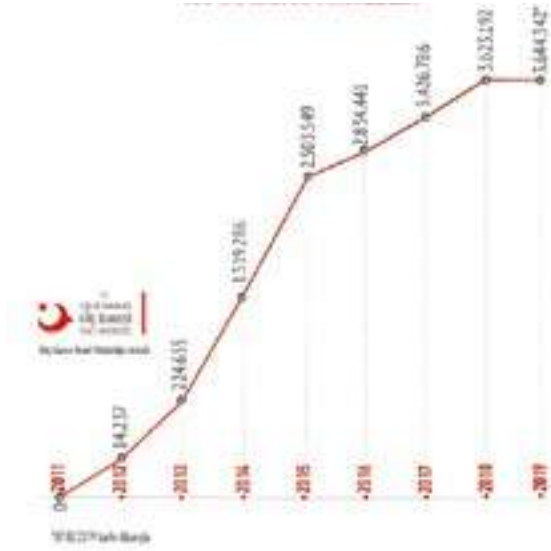
Geçici Koruma Kapsamındaki Suriyelilerin İllere Göre Dağılımı <sup>1</sup><sup>1</sup> [http://www.goc.gov.tr/icerik3/gecici-koruma\\_363\\_378\\_473](http://www.goc.gov.tr/icerik3/gecici-koruma_363_378_473)

## TÜRK KIZILAY TOPLUM MERKEZLERİ İHTİYAÇ TESPİT RAPORU

## GEÇİCİ BARINMA MERKEZLERİ İÇİNDE VE DIŞINDA KALAN SURIYELİLER

Geçici Barınma Merkezleri İçinde ve Dışında Kalan Suriyeliler <sup>2</sup>

## YILLARA GÖRE GEÇİCİ KORUMA KAPSAMINDAKİ SURIYELİLER

Yıllara Göre Geçici Koruma Kapsamındaki Suriyeliler<sup>3</sup><sup>2</sup> [http://www.goc.gov.tr/icerik3/gecici-koruma\\_363\\_378\\_4713](http://www.goc.gov.tr/icerik3/gecici-koruma_363_378_4713)<sup>3</sup> [http://www.goc.gov.tr/icerik3/gecici-koruma\\_363\\_378\\_4713](http://www.goc.gov.tr/icerik3/gecici-koruma_363_378_4713)

## GEÇİCİ KORUMA KAPSAMINDA BULUNAN SURİYELİLERİN YAŞ VE CİNSİYET DAĞILIMI

| Yaş           | ERKEK            | KADIN            | TOPLAM           |
|---------------|------------------|------------------|------------------|
| <b>TOPLAM</b> | <b>1.977.110</b> | <b>1.647.192</b> | <b>3.624.302</b> |
| 0-4           | 252.618          | 225.764          | 478.382          |
| 5-9           | 260.887          | 245.186          | 506.073          |
| 10-14         | 282.984          | 188.872          | 471.856          |
| 15-19         | 149.354          | 123.895          | 273.249          |
| 20-24         | 321.832          | 329.901          | 651.733          |
| 25-29         | 289.538          | 148.373          | 437.911          |
| 30-34         | 173.594          | 126.713          | 300.307          |
| 35-39         | 123.113          | 96.492           | 219.605          |
| 40-44         | 81.378           | 71.406           | 152.784          |
| 45-49         | 68.291           | 57.298           | 125.589          |
| 50-54         | 48.949           | 46.521           | 95.470           |
| 55-59         | 34.135           | 34.247           | 68.382           |
| 60-64         | 24.084           | 24.505           | 48.589           |
| 65-69         | 15.934           | 16.398           | 32.332           |
| 70-74         | 9.054            | 9.449            | 18.503           |
| 75-79         | 5.098            | 4.289            | 9.387            |
| 80-84         | 2.828            | 3.544            | 6.372            |
| 85-89         | 1.585            | 2.857            | 4.442            |
| 90+           | 844              | 1.078            | 1.922            |

Kaynak: TÜRKİYE İSTATİSTİK YILI

Yaş ve Cinsiyet Dağılımı<sup>4</sup>

## 1.2 YASAL İÇERİK

11 Nisan 2014 tarihi itibarıyla tüm hükümleriyle birlikte yürürlüğe giren 6458 sayılı Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunun 91 inci maddesi, geçici korumayı düzenlemektedir. Buna göre, ülkesinden ayrılmaya zorlanmış, ayrıldığı ülkeye geri dönemeyen acil ve geçici koruma bulmak amacıyla kitlesel olarak sınırlarımıza gelen veya sınırlarımızı geçen yabancılara sağlanabilecek geçici korumayla ilgili tüm iş ve işlemlere ilişkin usul ve esasların Bakanlar Kurulu tarafından çıkarılacak ayrı bir yönetmelikle düzenlenmesi hükme bağlanmıştır.<sup>5</sup>

Ayrıca ülkesinden ayrılmaya zorlanmış, ayrıldığı ülkeye geri dönemeyen, acil ve geçici koruma bulmak amacıyla kitlesel olarak veya bu kitlesel akın döneminde bireysel olarak sınırlarımıza gelen veya sınırlarımızı geçen ve uluslararası koruma talebi bireysel olarak değerlendirmeye alınamayan yabancılara sağlanan korumayı geçici koruma olarak ifade etmektedir.

Bu bağlamda Türkiye, uluslararası hukuk ve teamül çerçevesinde Suriye uyruklu yabancılara geçici korumanın aşağıda belirtilen 3 temel unsurunu yerine getirerek "geçici koruma" sağlamıştır.

- > Açık sınır politikası ile ülke topraklarına koşulsuz kabul
- > Geri göndermeme ilkesinin istisnasız uygulanması
- > Gelen kişilerin temel ihtiyaçlarının karşılanması

<sup>4</sup> [http://www.goc.gov.tr/icerik3/gecici-koruma\\_363\\_378\\_4713](http://www.goc.gov.tr/icerik3/gecici-koruma_363_378_4713)

<sup>5</sup> <http://www.goc.gov.tr/files/Gi/C3%A7ic%C3%9C%C3%B6netmeli%C4%9Finin%C3%9C%C3%B6netdikleri.pdf>

## 2. ARAŞTIRMA METODU VE ALANI

### 2.1. ARKA PLAN

Toplum Merkezleri kapsamında gerçekleştirilen "İhtiyaç Tespit Saha Çalışması", Suriye'den gelip Türkiye'ye sığınanların yaşam koşulları ve karşılaştıkları diğer problemleri tespit etmek amacıyla ve kurulacak Toplum Merkezi'ne yönelik referans niteliği taşıması için yapılmıştır. 07.02.2019 tarihi itibarı ile Göç İdaresi Genel Müdürlüğü'nün kayıtlarına göre Suriye'de süren iç savaş ve çatışmalı dönem boyunca yaklaşık 3,6 milyon Suriyelinin Türkiye'ye sığındığı bilinmektedir. Bu araştırma, bölgesel anlamda mevcut durumu analiz etmek ve toplulukların güncel sorunlarını tespit etmek amacı gütmektedir.

### 2.2. VERİ AYRIŞTIRMA

Veriler cinsiyete, yaşa, menşei ülkesine, eğitim seviyesine ve herhangi bir yardımın alıcısı olup olmadığına göre ayrılmıştır. Rapordaki analiz, farklı demografik grupların algılamasındaki önemli farklılıkları içermektedir. Bununla birlikte, bu kategorilere göre yanıtların tam dökümünü göstermez.

### 2.3. VERİ TOPLANMASI

#### 2.3.1 KURUM GÖRÜŞMELERİ

İhtiyaç Tespit Çalışması kapsamında ilk olarak Türk Kızılay Kocaeli Şubesi ve Türk Kızılay Gebze Şubesi ile iletişime geçilerek resmi kurumlara ziyaretler gerçekleştirilmiştir. Çalışma süresince Kocaeli Valiliği, Kocaeli İl Göç İdaresi, Kocaeli Aile Ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü, Kocaeli İl Milli Eğitim Müdürlüğü, Kocaeli Belediyesi Sağlık ve Sosyal Hizmetler Daire Başkanlığı, Gebze Kaymakamlığı, Gebze Aile ve Sosyal Politikalar İlçe Müdürlüğü, Gebze Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı, Gebze İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü, Darıca Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı, Çayırova Sosyal Yardımlaşma

ve Dayanışma Vakfı ile görüşülmüştür. Ayrıca hane ziyaretinin gerçekleştirildiği mahallelerin muhtarlıkları ile de görüşülmüştür.

#### 2.3.2 SAHA ÇALIŞMASI

Çalışma, Gebze ilçesinde Mimar Sinan Mahallesi, Yavuz Selim Mahallesi ve Hürriyet Mahallesi'nde; Darıca ilçesinde Osman Gazi Mahallesi, Kazım Karabekir Mahallesi ve Nene Hatun Mahallesi'nde; Çayırova ilçesinde Yeni Mahalle, Özgürlük Mahallesi'nde; İzmit ilçesinde Mehmet Ali Paşa Mahallesi ve Kemalpaşa Mahallesi'nde gerçekleştirilmiştir. Çalışma kapsamında 102 ev ziyareti gerçekleştirilmiştir. Saha çalışması ile aşağıdaki konularda hedef kitlenin gereksinimleri ve talepleri öğrenilmeye çalışılmıştır.





1. Çalışma yapılan bölgelerin genel durumunun analiz edilmesiyle Toplum Merkezi'nin kurulabileceği en uygun yeri tespit etmek,



2. Hedef kitlenin genel profilini çıkarmak,



3. Çalışma esnasında dile getirilen problemleri tespit etmek,



4. Kurulması planlanan Toplum Merkezi'nden bahsederek hedef kitlenin buradan beklentilerini öğrenmek,



5. Saha çalışması yapılan grup içerisinde özel ihtiyaç sahiplerini ve dezavantajlı duruma sahip olanları tespit ederek ihtiyaçlarını değerlendirmek.



Bu araştırma için saha çalışması boyunca

**102** kişiyle birebir görüşmeler yürütülmüş ve toplamda



**539** kişiye dolaylı olarak ulaşılmıştır. (Ek- 1 Görüşme Soruları).

#### 2.4 ARAŞTIRMANIN DİLİ

Görüşmeler Arapça ve Türkçe dillerinde yapılmıştır.

Görüşmeler bir görüşme formuna dayandırılarak, gözlem ve hane ziyaretlerinde derinlemesine görüşmeler şeklinde yapılmıştır.

### 3. DEMOGRAFİK VERİLER

#### 3.1 ULAŞILAN KİŞİLERİN CİNSİYET DAĞILIMI



%49,5



%50,5



#### 3.2 ULAŞILAN KİŞİLERİN YAŞ DAĞILIMI



18+



12-17

%12,4



5-11

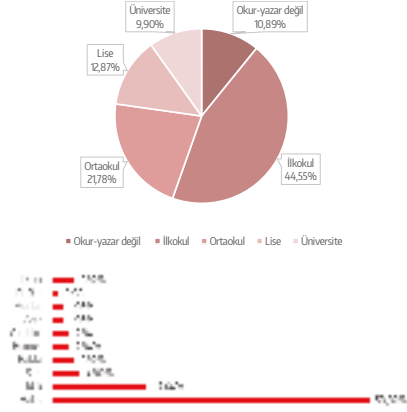
%21,1



0-4

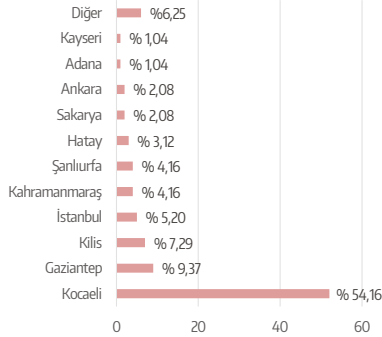
%21,5

### 3.3 GÖRÜŞÜLEN KİŞİNİN EĞİTİM DÜZEYİ



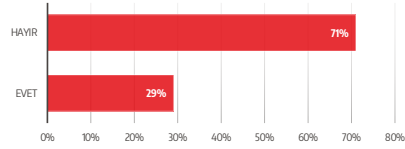
### 3.5 İLK GELİLEN ŞEHİR

Yapılan saha çalışması boyunca ulaşılan kişilerde Kocaeli'ne direkt gelenlerin oranı %54,16 iken, daha önce Türkiye'de başka şehirde olup sonradan Kocaeli'ne gelenlerin toplam oranı %45,84 olarak tespit edilmiştir. İlk gelenin şehirlerin dağılımı aşağıda bulunan grafikte yer almaktadır.

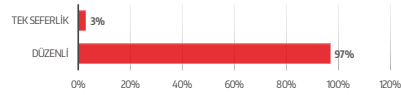


### 3.6 HERHANGİ BİR STK YA DA KAMU KURULUŞUNDAN DESTEK ALINIYOR MU?

Saha çalışmasının yapıldığı hedef kitlenin %71'inin gıda ve nakit desteği aldığı görülmüştür. Aynı zamanda uygulanan anket çalışmasıyla bu desteğin düzenli mi yoksa tek seferlik mi olduğu da tespit edilmiştir.



### DÜZENLİ Mİ TEK SEFERLİK Mİ?

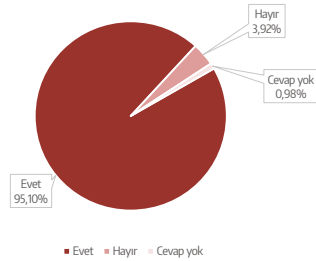


Bölgede düzenli yardım alanlar Kızılaykart'tan ve Kocaeli Belediyesi'nin sağlamış olduğu "41 Kart" yardımıyla faydalanmaktadır.

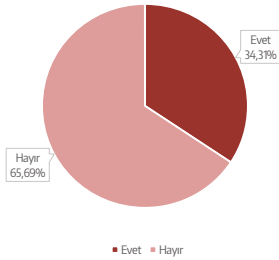


#### 4. ÖNE ÇIKAN GÖSTERGELER

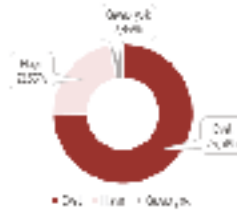
%95,10'u Türkiye'de kendini güvende hissediyor.  
*Türkiye'de Güvenli Hissediyor musunuz?*



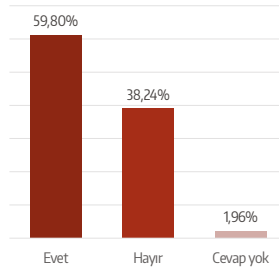
%65,69'u Türkiye'de yaşarken haklarını bilmiyor.  
*Haklarınızı biliyor musunuz?*



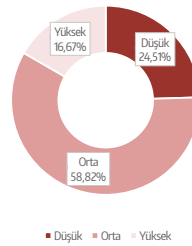
%74,51'i ev ararken, iş ararken zorluk çekiyor.  
*Suriyeli olduğunuz için ev ararken, iş ararken zorluk çekiyor musunuz?*



%59,80'i kendilerine karşı ayrımcılık yapıldığını düşünüyor.  
*Size karşı ayrımcılık yapıldığını düşünüyor musunuz?*



%58,82'nin evleri orta düzeyde dolu ve eşyalı.



## 5. TESPİT VE ÖNERİLER

### 5.1 TESPİTLER

#### 5.1.1 KONUT TİPİ:

Saha çalışmasının uygulandığı Kocaeli ilinde Suriyelilerin ;



**%47,52'si**  
apartmanda

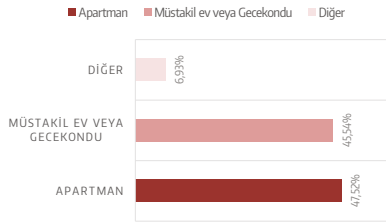


**%45,54'ü**  
müstakil evde veya  
gecekonduda



**%6,93'ü**  
apart odası ve dükkânda  
ikamet etmektedir.

Gecekonduda yaşayan çoğunluk Gebze ilçesinde gözlemlenmiştir. Darıca ve Çayırova ilçelerinde Suriyeli nüfus genel olarak apartmanda yaşamaktadır.



#### 5.1.2. KOCAELİ'NE GELİŞ SEBEPLERİ:

Yapılan hane ziyaretleri sonucunda ailelerin Kocaeli'ne %38,79 oranında akraba faktöründen dolayı geldiği sonucu elde edilmiştir. Bunu takip eden bir diğer faktör de %25,86 ile Kocaeli'nde bulunan iş imkânları olmuştur.

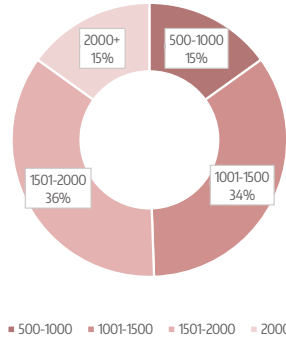


#### 5.1.3. GELİR VE GEÇİM KAYNAKLARI:

Bu bölgedeki Suriyeliler, inşaatlarda işçi olarak, elektrik işinde, tekstilde, mermer üretiminde, mobilya işçiliğinde, torna ve kaynak işlerinde çalışmaktadır. Ayrıca günlük işlerde çalışan bir kesim de bulunmaktadır.

#### 5.1.4 AİLE GELİR DÜZEYİ:

Saha çalışmaları sırasında ziyaret edilen hanelerin aylık ortalama gelir durumları 500-1000 TL arası %15; 1001-1500 TL arası %34; 1501-2000 TL arası %36; 2000 TL ve üzeri olanlar da %15 olarak tespit edilmiştir.



**5.1.5. ISINMA, GIDA, TEMİZLİK DURUMU:**

Yapılan hane ziyaretlerinde Suriyelilerin %67'si'nin ısınma, gıda ya da temizlik sorunu olmadığı tespit edilmiştir. Isınma problemi yaşayan hanelerin oranı %29'dur ve ailelerin büyük bir çoğunluğu ısınma probleminin yakacak bulamaktan kaynaklandığını söylemişlerdir. Gıda sorunu yaşayanlar %2 ve aynı şekilde temizlik sorunu yaşayanların oranı da %2'dir.

**ISINMA, GIDA, TEMİZLİK DURUMU**Gıda: **%2** :Temizlik: **%2** :Isınma: **%29** :Sorun yok: **%67** :**5.1.6 HANELERDEKİ ENGELLİ BİREY DURUMU, KRONİK SAĞLIK PROBLEMİ OLANLAR VE DÜZENLİ İLAÇ KULLANIMI:**

Yapılan ziyaretlerde engelli bireylerin oranı %12,75'tir. Engelli bireyler genel olarak fiziksel engelli grubundan oluşmaktadır. Bununla birlikte hane ziyaretlerinde kronik sağlık sorunu olan bireylerin oranı %24,51 olarak tespit edilmiştir. Kalp rahatsızlıkları, astım, şeker, tansiyon ve bel fıtığı gibi hastalıklarla karşılaşmışlardır. Görüşülen ailelerdeki düzenli ilaç kullanım oranı ise %33'dür.

**5.1.7 SAĞLIK HİZMETLERİNE ERİŞİM:**

Ailelerin %36,27'si sağlık hizmetlerine erişimde sorun çektiğini dile getirmiştir. Sorun çekenlerin büyük kısmı Sağlık Ocakları'nın Suriyelileri kabul etmediğini söylemişler ve hastanelerin de bulundukları yerlere uzak olduklarını belirtmişlerdir. Darıca ilçesinde Göçmen Sağlığı Merkezi bulunması, Darıca'da Suriyelilerin sağlık hizmetlerine ulaşımını kolaylaştırmıştır. Bina değişikliği nedeniyle son zamanlarda hizmet veremeyen Göçmen Sağlığı Merkezi'nin yakın zamanda tekrar faaliyete geçeceği belirtilmiştir. Görüşmelerde Kocaeli'nin diğer ilçelerine de Göçmen Sağlığı Merkezi açılacağı bilgisi edinilmiştir. Göçmen Sağlığı Merkezi'nin diğer ilçelerde hizmet verememesi personel eksikliğinden kaynaklanmaktadır. Ayrıca, görüşülen aileler hastanelere gittiklerinde dil bariyerinden ötürü randevu ve diğer hizmetleri almada zorluk çektiklerini belirtmişlerdir.

**5.1.8 EĞİTİM HİZMETLERİNE ERİŞİM:**

Çocukların okula gitme oranı saha çalışmasının yapıldığı bölgede oldukça yüksektir. Hane ziyaretlerinde okul çağında olan 186 çocuktan 181'inin okula gittiği, 5 tane çocuğun da okula gitmediği öğrenilmiştir. Görüşülen kişilere çocuklarının okula gitmeme sebepleri sorulduğunda, 2 çocuğun çalıştığı, diğerlerinde ise kayıtların dolu olması ve yaşları büyük oldukları için okula kabul edilmediler cevaplarını vermişlerdir. Çalışma kapsamında 116 çocuğun da okul çağında olmadığı tespit edilmiştir.



### 5.1.9 DİĞER STK'LAR VE YÜRÜTÜLEN FAALİYETLER:

Sığınmacılar ve Göçmenlerle Dayanışma Derneği'nin (SGDD-ASAM) Kocaeli'nde bulunan ofisini Bakanlığa devrettiği ve UNHCR'in ise İstanbul üzerinden Kocaeli bölgesine destek verdiği öğrenilmiştir. Daha öncesinde ASAM bölgede faaliyet gösterirken, ASAM tarafından maddi yardımların yapıldığı, çeşitli kursların ve danışmanlık hizmetlerinin verildiği bilgisi aktarılmıştır. ASAM'ın faaliyet gösterdiği dönemde özellikle dil kursu, iş eğitimi ve kadınlara yönelik kursların olmasından ötürü katılımın fazla olduğu belirtilmiştir. Ayrıca Çayırova bölgesinde merkezi Kilis'te olan El-Risele Derneği faaliyet göstermektedir. Şahıslardan gelen gıda, giysi ve eşya yardımlarını bölgedeki Suriyelilere dağıtımını gerçekleştirmektedir. Şu an itibarı ile bölgede aktif bir STK bulunmamasından dolayı, geçim kaynağını geliştirme, sosyal uyum, psikososyal destek, koruma, bilgilendirme, yönlendirme ve eğitim faaliyetleri yeteri kadar sağlanamamaktadır.



### 5.1.10 ÇEVRE İLE İLİŞKİLER:

Yapılan hane ziyaretlerinde çevreyle ilişkileriniz nasıl sorusuna ailelerin %29,70'i çok iyi cevabını verirken, %55,45'i ise iyi olduğunu belirtmişlerdir. Yetişkin Suriyelilerin genel manada Türkçe bilmediği gözlemlenmiş, buna istinaden dil kursu talepleri olmuştur. Suriyeli nüfusun artmaya başladığı ilk zamanlarda yerel halk ile gerilimler yaşanan bölgede, son zamanlarda insanların birbirlerine alıştığı belirtilmiştir.



### 5.1.11 ÇOCUKLARIN YAŞADIKLARI BAŞLICA PROBLEMLER:

Okul çağında ve okula giden çocuklar okullarda akran zorbalığı ile karşılaşmaktadır. Ayrıca çocukların okul dışında sosyalleşebileceği bir ortam olmaması içlerine kapanık ve sessiz olmalarına neden olmaktadır.



### 5.1.12 ÇOCUK İŞÇİLİĞİ:

Yapılan hane ziyaretlerinde çocukların çoğunun okula devam ettiği öğrenilmiştir. Yapılan ziyaretlerde sadece bir hanede 2 çocuk işçiyse karşılaşılmıştır. Anne ve babanın ayrılmış olmasından ve annenin çalışmamasından ötürü geçimi sağlamak amacıyla çalıştıkları belirtilmiştir.



### 5.1.13 KADIN SAĞLIĞI:

Türk Kızılay Gebze Şubesi ile görüşüldüğünde Suriyeli kadınların hijyen kiti talebinde bulundukları belirtilmiştir. Darıca Göçmen Sağlığı Merkezi'ndeki yetkililerle görüşüldüğünde haftada yaklaşık 200 kişinin gebelik ile alakalı geldiği bilgisine ulaşılmıştır.



### 5.1.14 KADINLARIN KARŞILAŞTIĞI ANA SORUNLAR:

Bölgede kadınların sosyalleşebileceği bir ortam olmaması, kadınların sürekli evde vakit geçirmelerine sebep olmaktadır. Ayrıca eşinden ayrılmış olan kadınların çevreleri tarafından farklı risklerle ve zorluklarla karşılaştığı gözlemlenmiştir.



#### 5.1.15 KAYIT DURUMU:

Görüşülen kişilerin %95'i kayıtlıdır. İl Göç İdaresi'nde Kocaeli'ne yerleşen ailelerin büyük bir kısmı ilk geldiklerinde kimlik güncelleme için başvuru yaptığı belirtildi. İl Göç İdaresi'nden alınan bilgilere göre Kocaeli ilinde 11.01.2019 tarihi itibarıyla yaklaşık 54.099 geçici koruma altındaki Suriyelinin kayıtlı olduğu öğrenilmiştir. Ayrıca ilçe bazlı güncel geçici koruma altındaki Suriyeli sayısı ve ikamet sahibi yabancı sayısı da, Gebze ilçesinde 14.500, Darıca ilçesinde 10.600, İzmit ilçesinde 5.048 ve Çayırova ilçesinde 4.225 olarak belirtilmiştir. Kimliği olmayan genç birkaç erkek grup dışında kayıtlı olmayan bireylerle karşılaşmamıştır. Kimlikleri olmayan gruba kayıtlı olmamalarının sebebi sorulduğunda kimlik almanın zor olduğunu ve bundan dolayı da uğraşmak istemediklerini belirtmişlerdir.



#### 5.1.16 SURIYELİLERİN KARŞILAŞTIKLARI ANA SORUNLAR:

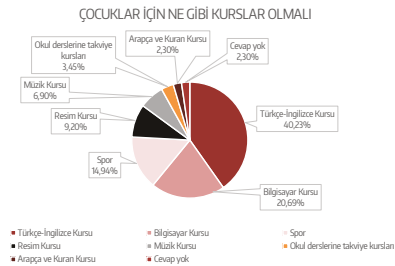
Görüşme yapılan Suriyelilerin büyük çoğunluğu en büyük sıkıntılarının dil sorunu olduğunu belirtmiştir. Bunun yanı sıra karşılaşılan en büyük sıkıntılar şu şekilde sıralanmıştır: genel maddi sıkıntılar, çalıştıkları halde maaşlarını alamamak, ev bulamamak, iş bulamamak, ısınma için yakacak bulamamak, sağlık ocaklarının Suriyelilere bakmamasından dolayı sağlık hizmeti alamamak, hastanelerin uzak olmasından dolayı hastanelere gidememek ve yaşadıkları dil bariyerinden ötürü hastane randevusu alamamak. Ayrıca görüşülen kişilerin %65,69'u Türkiye'de haklarını bilmemektedir.



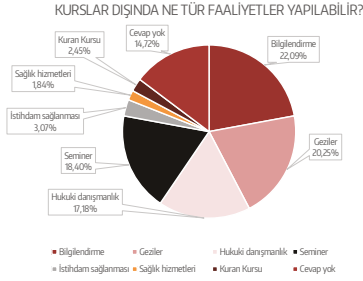
#### 5.1.17 TOPLUM MERKEZİ'NDEN BEKLENTİLER:

Toplum Merkezi'nin konum olarak yakın bir bölgede olması, fiziksel olarak geniş olması ve Toplum Merkezi'nde birçok kurs açılabilmesi için yeterli alan olması aileler tarafından talep edilmiştir. Toplum Merkezi'ne hangi durumlarda gelemeyecekleri sorulduğunda %45,56'sı herhangi bir durum belirtmezken, ailelerin yüzde 25,56'sı Toplum Merkezi'nde dini hassasiyetler gözetilmezse (eğitimin karma olması, öğretmenin karşı cins olması vb. durumlarda) Toplum Merkezi'ne gelemeyeceklerini belirttiler.

Geriye kalan kesim de ayrımcılık yapılması, Toplum Merkezi'nin uzak olması, ulaşımın olmaması, çocuklar için alan olmaması gibi durumlarda gelemeyeceklerini belirttiler. Aileler çocuklarının gelişimi ve geleceği için, onları Toplum Merkezi'ne gönderebileceklerini belirtmişlerdir. Ailelerin %56,99'u dil öğrenmeleri için, %20,43'ü arkadaş edinmeleri için, %7,53'ü hobi edinmeleri için, %3,23'ü eğitim için, %11,83'ü ise tüm seçeneklerden dolayı çocuklarını Toplum Merkezine gönderebileceklerini belirtmişlerdir. Ayrıca çocuklar için talep ettikleri kursların dağılımı aşağıda yer almaktadır.



Kurslar dışında ne tür faaliyetler yapılabilir sorusuna verilen cevaplar da aşağıdaki şekilde dağılım göstermektedir.



## 5.2 ÖNERİLER

- Suriyeli ailelerin, yerel halkla uyumunun daha da artırılabilmesi için uyum etkinliklerinin yapılması entegrasyon sürecinin güçlendirilmesine ve uzun vadede toplumsal zenginliğin artmasına katkı sağlayacaktır.
- Toplum Merkezi'nde mesleki eğitimlere ağırlık verilmesi ve istihdam için fırsatlar sunulması, sanayi bölgesi olan Kocaeli'nde birçok sektöre, özellikle fabrikalara ara eleman ihtiyacı açısından büyük önem arz etmektedir. Ara eleman ihtiyacının sektör bazında belirlenmesi, Toplum Merkezi'nde açılacak mesleki kursları şekillendirecektir.
- Çalışma izinlerinin gerçekleştirilmesi ve istihdama yönlendirmenin sağlanabilmesi, ucuz iş gücünün ve sigortasız çalışan Suriyelilerin ücretlerini işverenlerden alamaması probleminin önüne geçecektir.
- İstihdam konusunda etkili olabilmek adına bölgede bulunan kurum ve meslek odalarıyla yakın çalışılmalıdır.

- Ziyaret edilen hanelerde yetişkinlerin büyük bir çoğunluğunun Türkçe bilmediği gözlemlenmiştir. Herhangi bir kurumla iletişim kurmak istediklerinde çocuklarından yardım aldıkları belirtilmiştir. Toplum Merkezi'nde açılacak ilk kursun Türkçe kursu olması ve bilgilendirmenin iyi yapılması halinde epey katılımcı olacağı ön görülmektedir.
- Toplum Merkezi'nde kadınlar için faaliyetlerin çeşitlilik göstermesi, kadınların sosyalleşmesi açısından büyük fayda sağlayacaktır.
- Kadınlara, kadın ve üreme sağlığı konularında bilgilenmeleri için çeşitli etkinlikler, bilgilendirme seminerleri yapılmalıdır. Hijyen kitleri dağıtılarak kadınlara destek olunabilir.
- Bölgede psikososyal destek ve koruma faaliyetlerinin yapılamadığından dolayı Toplum Merkezi'nin bu konular etkin bir şekilde faaliyet göstermesi gerekmektedir. Bu bağlamda Toplum Merkezi'nin varlığı kapsayıcı rol oynayacaktır.
- Okula giden çocukların derslerine, ebeveynlerin dil bariyerinden dolayı yardımcı olamaması hane ziyaretlerinde belirtilmiştir. Çocukların okul derslerinde başarı sağlayabilmeleri için Toplum Merkezi'nde çocukların okuldaki derslerine paralel takviye kurs olması ve Çocuk Dostu Alanlara katılımın sağlanması gerekmektedir.
- Okullarda çocukların yaşamış olduğu akran zorbalığı konusunda uyum, bilgilendirme seminerleri ve çalışmalar yapılmalıdır.
- Suriyeli ailelerin büyük bir çoğunluğu Türkiye'de yaşarken haklarını bilmemektedir. Bilgilendirme seminerleri yapılarak haklar konusunda eğitim verilmelidir.

## 6. SONUÇ

Kocaeli ilinde açılacak Toplum Merkezi için yapılan saha çalışması ve kurum görüşmeleri doğrultusunda bölgedeki durum bu raporda analiz edilmiş ve öneriler sunulmuştur. Kocaeli ilinde Suriyeli nüfusun yoğunluğu Gebze, Darıca ve Çayırova bölgelerinde yer almaktadır. Gerçekleştirilen kurum ziyaretlerinde ve hane ziyaretlerinde edinilen bilgilerin doğrultusunda Toplum Merkezi'nin bu bölgede bulunması daha çok kişiye ulaşılması açısından önem arz etmektedir. Toplum Merkezi'nin Gebze ile Darıca ilçelerini birbirine bağlayan İstasyon Caddesi üzerinde bulunması toplu taşıma ile ulaşım açısından da kolaylık sağlayacaktır.

## 7. EK-1 GÖRÜŞME SORULARI

1. Sadece ilk adınız nedir?
2. Evde kaç kişisiniz, kaç çocuk? Kaç aile?
3. Aile bireyleri kayıtlı mı? Evet/Hayır/Kişilerin bir kısmı(kaç kişi)?
4. Suriye'den Türkiye'ye ilk ne zaman geldiniz?
5. Suriye'de nereden geldiniz?
6. Kocaeli'ne nereden (Türkiye'de hangi şehirden) ve ne zaman geldiniz?
7. Kocaeli'ne neden geldiniz?
8. Aile bireylerinizden başka şehirde yaşayanlar var mı?
9. Türkiye'de güvenli hissediyor musunuz?
10. Türkiye'de yaşamaktan en mutlu olduğunuz yönler nelerdir?
11. Türkiye'de en çok hangi kuruma güveniyorsunuz?
12. Türkiye'de yaşarken en sıkıntı çektiğiniz/şikâyet ettiğiniz konular nelerdir? (Suriye'de sahip olduğunuz ama burada sahip olmadığınız hizmetler)
13. Kamu kurum ve kuruluşlarına başvurduğunuzda en çok karşılaştığınız problemler nelerdir?
14. Eğitim düzeyiniz nedir?
15. Suriye'de ne iş yapıyordunuz?
16. Türkiye'de ne iş yapıyorsunuz?
17. Ailenizdeki bireylerin ne gibi mesleki vasıfları var? (Mühendislik / öğretmenlik / zanaatçılık / kuaförlük / dikiş...)
18. Mesleki eğitim almada herhangi bir zorluk yaşıyor musunuz?
19. Ailenizde şu an kaç kişi bir işte çalışmaktadır?
20. Ne kadar kira ödüyorsunuz?
21. Ailenizin aylık ortalama geliri?
22. Hanede engelli birey var mı? Varsa engel durumu nedir? (Açıklamada belirtiniz)
23. Kronik sağlık sorunu olan birey var mı? (Var ise hastalığı açıklamada belirtiniz)
24. Düzenli ilaç kullanması gereken birey var mı? (Var ise hastalığı açıklamada belirtiniz)
25. Ailede kayıp üye var mı?
26. Isınma, gıda, temizlik sorunu var mı?
27. Herhangi bir STK'dan ya da kamu kuruluşundan destek alınıyor mu?
28. [Yukardaki soru evet ise] Düzenli mi yoksa tek seferlik mi? (Açıklamada yardımı belirtiniz)
29. Türkiye'de yaşarken haklarınızı biliyor musunuz?

(Mülakatı uygulayan örnekler vererek soruyu açıklamalıdır. Örn: Eğitime ulaşım, sağlığa ulaşım, çalışma izni vb.)



**30.** Hangi konular hakkında daha fazla bilgiye ihtiyaç duyuyorsunuz?

**31.** Bilgilendirmenin hangi yollarla yapılmasını istersiniz? Hangi yolla bilgilendirme yapılırsa daha kolay haberdar olursunuz?

(Önce karşı tarafın cevabı beklenecek, açıklama gerektiğinde şıklar sayılacaktır)

a) Televizyon b) Broşür c) Afiş vb.

d) Telefon e) Diğer

**32.** Yaşadığınız bölgede çevreyle ilişkiniz nasıl? Türkiyeli komşularınız var mı?

**33.** Yaşadığınız bölgede en çok desteği kimlerden görüyorsunuz? ( Kişiler, kurumlar vs.)

**34.** Türkiyede Suriyeli olduğunuz için ev ararken, iş ararken, iş yerinde çalışırken, mahallede yaşarken zorlanıyor musunuz? (Açıklayınız)

**35.** Size karşı ayrımcılık yapıldığını hissediyor musunuz? (Açıklayınız)

**36.** Sağlık hizmetlerine erişimde sıkıntı çekiyor musunuz? Çekiyorsanız neden? (Açıklayınız)

**37.** Çocuklar okula gidiyor mu? (Gitmiyorsa aile neden göndermiyor? Örn: Okul uzak, çocuk Türkçe bilmiyor, çocuk okula devam etmek istemiyor, çocuk çalışıyor vb.)

**38.** Evde çalışan çocuk var mı? Varsa mesleği nedir? Kaç yaşındadır?

**39.** Toplum merkezinde aynı zamanda çocuklar için faaliyetler olacak. Çocuklarınızın hangi konularda desteklenmeye ihtiyaç duyduğunu düşünüyorsunuz?

(Önce karşı tarafın cevabı beklenecek, açıklama gerektiğinde aşağıdaki sorular sorulacaktır)

Arkadaş edinmek, hobi edinmek, dil öğrenmek için bu merkeze gelmek isterler mi? Siz çocuklarınızı göndermek ister misiniz?

**40.** Bir Toplum Merkezi'nde çocuklar için ne gibi kurslar olmalı? Kursların özellikleri ne olmalı?

(Önce karşı tarafın cevabı beklenecek, açıklama gerektiğinde şıklar sayılacaktır)

() Bilgisayar () Türkçe-İngilizce () Resim() Müzik

() Spor () Diğer:

**41.** Bir Toplum Merkezi'nde yetişkinler için ne gibi kurslar olmalı? Kursların özellikleri ne olmalı?

(Önce karşı tarafın cevabı beklenecek, açıklama gerektiğinde şıklar sayılacaktır)

() Bıçkı-dikiş () El sanatları () Kuaförlük () Aşçılık

() Türkçe-İngilizce () Diğer:

**42.** Mekanın ne gibi özellikleri olmalı?

**43.** Toplum Merkezi yürüyerek ulaşabileceğiniz bir yerde olmazsa vasıta kullanarak gelir misiniz?

**44.** Toplum Merkezi'nde kesinlikle olmasın dediğiniz özellikler neler? Şu olursa kesinlikle gelmem / gelemem dediğiniz özellikler/durumlar neler?

**45.** Kurslar dışında ne gibi faaliyetler yapılabilir?

(Önce karşı tarafın cevabı beklenecek, açıklama gerektiğinde şıklar sayılacaktır)

() Bilgilendirme () Hukuki danışmanlık

() Seminerler () Geziler () Diğer:

**46.** Son olarak sormak ya da söylemek istediğiniz bir şey var mı?

## Ek-2.8. Aile Birleşimi Aydınlatılmış Bilgilendirme

### 11 yaşın altı

Bugün buraya aile birleşimi talebini almaya geldim. Ailenle ayrı yaşamak zorunda olduğunu ve ailenin geri kalanının başka bir ülkede olduğunu duydum. Senin ailen ile birleşmen için elimden geleni yapacağım. Bunun, ne kadar süreceğini bilmiyorum.

Sana sorular soracağım. Burada bana her şeyi anlatabilirsin. Dediğin her şeyi dikkatlice dinleyeceğim. Sana sorular soracağım dedim ya; bu sorular senin adın, annenin adı, babanın adı, kaç yaşında olduğun gibi sorular ve seninle yeniden konuşabilmek için seni arayabileceğimiz telefon numarası veya seni görmeye gelebileceğimiz bir adres gibi bilgiler. Bir de kiminle birlikte yaşamak istediğin, (geçerli olanı söyleyiniz) annenin/ babanın/kardeşinin senin için soracağım gibi telefon numarası ve adresini isteyeceğim. Sonra sana soru sormaya devam edeceğim. Mesela ailen ile nasıl ayrıldığınızı, onunla/ onlarla ayrıldıktan sonra sana bakan biri olup olmadığını, şimdi nerede ve kiminle kaldığını, yanında hiç belge (örnek belge gösteriniz) yani üstünde adının yazdığı, damgalı ve imzalı bir kâğıt ya da defter olup olmadığını, soracağım. Sonra bana vermiş olduğun numaradan aileni arayıp onlara da soracağım. Belki onları şu an bulundukları yerdeki arkadaşlarıyla görüşmelerini isteyeceğim. Nasıl ki Türkiye’de ben burada Kızılay yeleği taşıyorum, başka bir ülkede de o ülkenin Kızılay veya Kızılhaç yeleği taşıyan biri var. Ben o diğer Kızılhaç/ Kızılay yeleği taşıyan kişiye senin ve ailenin söylediklerini anlatabilirim.

Bana güvenebilirsin, senin için korktuğum bir durum dışında söylediklerini bu ülkedeki kimseye anlatmayacağım. Senin anlattığın her şeyi dikkatlice dinleyeceğim. Sana yardım etmek istediğim başka konular varsa, anlattıkların arasında seni üzen, korkutan varsa ya da senin mutlu bir insan olmana engel olan bir şey varsa iş arkadaşlarım ya da genellikle birlikte çalıştığım başka insanlar ile konuşmam gerekebilir. Eğer ben önemli olduğunu düşünüyorsam senin için başkaları ile konuşmama izin verir misin?

Görüşmemizin sonunda yeniden soracağım; izin verdiğin şeylerden vazgeçersen yine söyleyebilirsin.

Bu doldurduğumuz formun bir kopyasını sana vereceğiz, değiştirmek istediğin bir bilgi olursa bize söyleyebilirsin. Eğer aile birleştirme isteğine ne olduğunu merak edersen, bizi araması için bir yetişkin ile konuşabilirsin.

Bu bilgiler doğrultusunda, aile birleşimi talebi oluşturmayı kabul ediyor musun?

### 11 yaşın üstü

Bugün seninle görüşmemin sebebi, bana ailenle birleşmek istediğini söylemen. Ben bu isteğini gerçekleştirmek için elimden geleni yapmak istiyorum. Ama bu zorlu bir çalışma gerektiriyor. Bu yüzden çok uzun sürebilir, bunu bilmen benim için önemli. Ama ben uzun zaman geçse de vazgeçmeyeceğim bunu da bilmen benim için önemli. Sana şimdi senin hakkında (adın, yaşı, nerede yaşadığın gibi) sorular soracağım, sonra da ailen hakkında aynı soruları soracağım, sonra da nasıl ayrıldığınızı soracağım.

Sana soracağım tüm sorular, ailen ile birleştirmeyi desteklemek için soracağım sorular. Senin anlattıklarına göre, senin isteğini gerçekleştirebilmek için önceden hazırlanmış

sorular ile bilgilere ulaşacağız. Bana anlattıklarını Göç İdaresi, Aile Bakanlığı, Dışişleri Bakanlığı gibi Türkiye'deki kurumlarla paylaşacağım. Eğer sen aileni buraya almak istemiyor ama ailenin yanına gitmek istiyorsan başka ülkelerdeki Kızılaylar veya Kızılhaçlar ile görüşeceğim. (Formda gösteriniz.) Bu kısımlarda isim, soyisim, yaş, doğduğu yer, telefon numarası-adres bilgilerin var. Benim senin için konuşacağım yerler, bu bilgileri başka kurumlarla paylaşabilirler. Kurumlar, daha demin saydığım gibi farklı bakanlıklar olabilir. Bir de senin bana anlatacağın hikâye var diğer kısımlarda. Sen bu bilgileri paylaşmamızı kabul ediyor musun? Benim bu bahsettiğim diğer ülkedeki Kızılay veya Kızılhaçlar ile bu bana anlatacaklarını paylaşmamı kabul eder misin?

Bana anlattıklarının ne kadarını onlara anlatacağıma birlikte karar verebiliriz. Senin sadece bana anlattığın bir şey olursa bunu kimselere anlatmayacağım. Ama senin için korktuğum, sana yardım etmek istediğim, senin ileride mutlu ve sağlıklı bir yetişkin olmana engel olan bir şey duyarsam senin iyiliğin için bunu, iş arkadaşlarımla ya da birlikte çalıştığım başka kurumlara, mesela Aile Bakanlığına anlatmam gerekebilir. Bunu kabul ediyor musun?

Görüşmemizin sonunda yeniden soracağım; izin verdiğin şeylerden vazgeçersen yine söyleyebilirsin.

Bu doldurduğumuz formun bir kopyasını sana vereceğiz, değiştirmek istediğin bir bilgi olursa bize söyleyebilirsin. Eğer aile birleşimi isteğine ne olduğunu merak edersen bizi arayabilirsin.

Bu bilgiler doğrultusunda, aile birleşimi talebi oluşturmayı kabul ediyor musun?

### Yetişkin

Aile birleşimi talebinizi almak için burada bulunuyorum. Aile birleşimi talebini onay veren makamlara en uygun biçimde iletmek adına sizden bazı bilgileri edinmem gerekiyor. Soracağım sorular isim, doğum yeri gibi özlük bilgileri ve iletişim bilgilerini içeriyor. Aynı zamanda, sizden vaka hikâyesi yani nasıl ayrı düştüğünüz gibi bilgileri edinmek adına sorular yönelteceğim.

Birlikte dolduracağımız aile birleştirme formu, daha sonra Dışişleri Bakanlığı, Valilik, Göç İdaresi Genel Müdürlüğü gibi kurumlara iletilecek bilgilerle dolduracağız. Aile birleşiminin gerçekleşip gerçekleşmeyeceğine onlar karar verecek.

Türk Kızılay tarafsızdır, hiçbir faydalanıcının kimliği veya geçmişi sebebi ile ayırım gözetmez ve anlatılan şeylerin gizliliğini korur. Dolayısıyla bana ailenizle nasıl ayrı düştüğünüz, kendileri için neden endişelendiğiniz gibi konularda istediğiniz her şeyi söyleyebilirsiniz. Aile birleşimi formunu doğrudan paylaşmıyoruz; anlattıklarınızı kısmi olarak iletacağız. Dolduracağımız formu bir başvuru olarak kabul ediyoruz; bu başvurunun bir nüshası sizde kalacak; istediğiniz zaman başvurunuz ile ilgili bilgilendirme talep edebilir, beyan ettiğiniz bilgilerin değiştirilmesini ya da silinmesini hatta başvurunuzun tamamıyla kapatılmasını talep edebilirsiniz.

Formun sonunda ek olarak, daha ayrıntılı bir rıza bölümü var. Burada paylaştığınız bilgilerin hangi kısımlarının, nasıl ve kimlerle paylaşılmasını kabul ya da reddettiğiniz üzerine konuşacağız.

Bu bilgiler doğrultusunda, aile birleşimi talebi oluşturmayı kabul ediyor musunuz?

*Sağlamış olduğum bilgilerimin kamu kurumları ile paylaşılmasını Kabul ediyorum (Evet/ Hayır)*

*Akrabalarım adına sağlamış olduğum bilgilerin kamu kurumları ile paylaşılmasını kabul ediyorum. (Evet/ Hayır)*

*Sağlamış olduğum bilgilerimin diğer Ulusal Dernek ve ilgili uluslararası kuruluşlar (UNHCR gibi) ile paylaşılmasını Kabul ediyorum. (Evet/Hayır)*

*Akrabalarım adına sağlamış olduğum bilgilerimin diğer Ulusal Dernek ve ilgili uluslararası kuruluşlar (UNHCR gibi) ile paylaşılmasını Kabul ediyorum. (Evet/Hayır)*

# REFERANSLAR

3RP, Bölgesel Mülteci ve Dayanıklılık Planı (2018). Türkiye Bölümü.

3RP, Bölgesel Mülteci ve Dayanıklılık Planı. (2015). Regional Progress Report.

3RP, Bölgesel Mülteci ve Dayanıklılık Planı. (2019). Türkiye Bölümü.

AB Türkiye Delegasyonu. (2019). Geri Kabul Anlaşması. Erişim adresi <https://www.avrupa.info.tr/tr/geri-kabul-anlasmasi-6895>.

AFAD. (2019). Neler Yapıyoruz. Erişim adresi <https://www.afad.gov.tr/tr/23586/Neler-Yapiyoruz>

Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Bilgi İşlem Daire Başkanlığı. (2019). Sosyal Hizmet Merkezi. Erişim adresi <https://www.ailevecalisma.gov.tr/sss/aile-ve-toplum-hizmetleri-genel-mudurlugu/sosyal-hizmet-merkezi/>.

Almanya Dışişleri Bakanlığı. (2019). "İŞKUR ve Alman Uluslararası İş Birliği Kurumu (GIZ) Türk İş Gücü Piyasasına erişim imkânlarını geliştiriyor". Erişim adresi <https://tuerkei.diplo.de/tr-tr/themen/wirtschaft/-/2225562>

Artan, T. ve Arıcı, A. (2017). İstanbul'da yaşayan geçici koruma statüsündeki Suriyelilere yönelik sosyal hizmet uygulamalarının değerlendirilmesi. Sosyal Çalışma Dergisi, 1(1 ), 1-21.

Avrupa Birliği (2019). Türkiye'deki mülteciler için mali yardım programının üçüncü yıllık raporu. Avrupa Komisyonu'nun Avrupa Parlamentosuna ve AB Konseyine Tebliği. Erişim adresi [https://ec.europa.eu/neighbourhood-enlargement/sites/near/files/com\\_2019\\_174\\_f1\\_communication\\_from\\_commission\\_to\\_inst\\_en\\_v5\\_p1\\_1016762.pdf](https://ec.europa.eu/neighbourhood-enlargement/sites/near/files/com_2019_174_f1_communication_from_commission_to_inst_en_v5_p1_1016762.pdf)

Avrupa Birliği Sivil Koruma ve İnsani Yardım Operasyonları Birimi (ECHO). (2019). Türkiye Operasyonu. Erişim adresi: <http://echo.info.tr/>

Avrupa Komisyonu. (2014). Avrupa İnsani Yardım Mutabakatı. ECHO Bilgi Dosyası. Erişim Adresi [http://ec.europa.eu/echo/files/aid/countries/factsheets/thematic/consensus\\_tr.pdf](http://ec.europa.eu/echo/files/aid/countries/factsheets/thematic/consensus_tr.pdf)

Avrupa Komisyonu. (2018). Technical assistance to the EU facility for refugees in turkey needs assessment report. Erişim Adresi [https://ec.europa.eu/neighbourhoodenlargement/sites/near/files/updated\\_needs\\_assessment.pdf](https://ec.europa.eu/neighbourhoodenlargement/sites/near/files/updated_needs_assessment.pdf)

Ayçiçek, E. ve Tecer, Ö. Ç. (2018). Uluslararası göç rejimi itibarıyla Türkiye'nin değişen konumu: Kurumsal yaklaşımlar ve kuramsal açılımlar. ViraVerita E-Dergi, Disiplinlerarası Karşılaşmalar, 8, 44-66.

Batalla, L. ve Tolay, J.(2018). Toward long term solidarity with syrian refugees? Turkey's policy response and challenges. Atlantic Council. Erişim adresi [https://espas.secure.europarl.europa.eu/orbis/sites/default/files/generated/document/en/Toward\\_Long-Term\\_Solidarity\\_with\\_Syrian\\_Refugees\\_web\\_final\\_update\\_101118.pdf](https://espas.secure.europarl.europa.eu/orbis/sites/default/files/generated/document/en/Toward_Long-Term_Solidarity_with_Syrian_Refugees_web_final_update_101118.pdf)

Betts, A. ve Collier, P. (2017). Refuge: Transforming a broken refugee system. Londra: Penguin Books: 2017 (66-67. ss.).

CHS Alliance the Sphere Project, Groupe URD. (2015). Core Humanitarian Standard Guidance Notes and Indicators. Erişim adresi <https://corehumanitarianstandard.org/files/files/CHS-Guidance-Notes-and-Indicators.pdf>

Çocuk Koruma Çalışma Grubu. (2014). Çocukların korunmasında vaka yönetiminin rolü: Politika & program yöneticileri ve vaka çalışanlarına yönelik rehber, Erişim adresi [https://resourcecentre.savethechildren.net/sites/default/files/documents/cm\\_guidelines\\_tr\\_0.pdf](https://resourcecentre.savethechildren.net/sites/default/files/documents/cm_guidelines_tr_0.pdf)

Doğrudan Yardım Programı. (2018). Avustralya Dışişleri ve Ticaret Bakanlığı. Erişim adresi [https://turkey.embassy.gov.au/ankatürkish/Development\\_cooperat.html](https://turkey.embassy.gov.au/ankatürkish/Development_cooperat.html)

Erdoğan, M. (2017). “Kopuş”tan “Uyum”a Kent Mültecileri Suriyeli Mülteciler ve Belediyelerin Süreç Yönetimi: İstanbul Örneği. Erişim adresi

GIGM Göç Araştırmaları Merkezi. (2019). Hakkımızda. Erişim adresi <http://gam.gov.tr/tr/hakkimizda.aspx>.

GIGM. (2020). İnsan Ticareti ile Mücadele Hakkında. Erişim adresi <https://www.goc.gov.tr/genel-bilgi56420>

GIGM. (2020). İçişleri Bakanlığı Göç İdaresi Genel Müdürlüğü. Erişim adresi [https://www.goc.gov.tr/files/files/goc\\_tasar%C4%B1m\\_icler.pdf](https://www.goc.gov.tr/files/files/goc_tasar%C4%B1m_icler.pdf)

GIGM. (2020). Yıllara Göre Geçici Koruma Kapsamındaki Suriyeliler. Erişim adresi [https://www.goc.gov.tr/icerik6/gecici-koruma\\_363\\_378\\_4713\\_icerik](https://www.goc.gov.tr/icerik6/gecici-koruma_363_378_4713_icerik)

GIGM. (2020). Yıllara Göre Uluslararası Koruma Başvurusu. Erişim adresi [https://www.goc.gov.tr/icerik3/uluslararasi-koruma\\_363\\_378\\_4712](https://www.goc.gov.tr/icerik3/uluslararasi-koruma_363_378_4712)

Harunoğulları, M. (2016). Suriyeli sığınmacıların Kilis şehrindeki mekânsal, kültürel ve ekonomik etkileri. Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 9(45), 373-396.

Hobfoll, S. E., Watson, P. J., Bell, C. C., Bryant, R. A., Brymer, M. J. ve Friedman, M. J., (2007). Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention: Empirical evidence. Psychiatry, 70 (4), 283–315.

<http://marmara.gov.tr/UserFiles/Attachments/2017/04/14/dcc6a30e-e9ed-4e99-920b-cdfa7544e370.pdf>

ICRC. (2003). Reinforcing Red Cross / Red Crescent cooperation in emergencies: the Seville Agreement. Erişim adresi <https://www.icrc.org/en/doc/resources/documents/misc/5jjkwe.htm>

ICRC. (2013). The Movement. Erişim adresi <https://www.icrc.org/en/doc/who-we-are/movement/overview-the-movement.htm>

ICRC. (2019). Mandate and Mission. Erişim Adresi <https://www.icrc.org/en/who-we-are/mandate>

ICRC. (2019). The Internaitonal Red Cross and Red Crescent Movement. Who we are? Erişim adresi <https://www.ifrc.org/en/who-we-are/the-movement/>

IFRC and ICRC. (2019). The code of conduct for the International Red Cross and Red Crescent Movement and nongovernmental organisations (ngos) in disaster relief. Erişim adresi <https://www.ifrc.org/Global/Publications/disasters/code-of-conduct/code-english.pdf>

IFRC. (1997). Agreement on the Organization of the International Activities of the Components of the International Red Cross and Red Crescent Movement. Erişim adresi [https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/sites/5/2017/07/Seville-Agreement\\_EN.pdf](https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/sites/5/2017/07/Seville-Agreement_EN.pdf)

IFRC. (2010). Project/programme Planning. Geneva. Erişim adresi [www.ifrc.org/Global/Publications/monitoring/PPP-Guidance-Manual-English](http://www.ifrc.org/Global/Publications/monitoring/PPP-Guidance-Manual-English).

IFRC. (2012). The road to resilience: Bridging relief and development for a more sustainable future IFRC discussion paper on resilience. Erişim adresi <https://www.ifrc.org/PageFiles/96178/1224500-Road%20to%20resilience-EN-LowRes%20%282%29.pdf>

IFRC. (2014). Framework for Community Resilience. Erişim adresi <https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/sites/5/2018/03/IFRC-Framework-for-Community-Resilience-EN-LR.pdf>

IFRC. (2014). IFRC Framework for Community Resilience. Erişim adresi [www.ifrc.org/Global/Publications/monitoring/PPP-Guidance-Manual-English](http://www.ifrc.org/Global/Publications/monitoring/PPP-Guidance-Manual-English).

IFRC. (2019). The Seven Fundamental Principles. Erişim adresi <https://www.ifrc.org/en/who-we-are/vision-and-mission/the-seven-fundamental-principles/>

Institute for Crisis, Disaster, and Risk Management (2010). The George Washington University. [https://www.gwu.edu/search/Emergency Management Glossary of Terms](https://www.gwu.edu/search/Emergency%20Management%20Glossary%20of%20Terms).

ISKUR. (2019). “Geçici Koruma Altındaki Suriyeliler ve Türk Vatandaşları İçin İstihdam Desteği Projesi Açılış Toplantısı Ankara’da Yapıldı”. Erişim adresi <https://www.iskur.gov.tr/haberler/gecici-koruma-altindaki-suriyeliler-ve-turk-vatandaslari-icin-istihdam-destegi-projesi-acilis-toplantisi-ankara-da-yapildi/>.

İnan, M. (2012). İnsani Yardım ve Avrupa Birliği Boyutu. (Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Avrupa Birliği Ana Bilim Dalı Avrupa Birliği Programı, İzmir.

İsviçre Büyükelçiliği. (2019). İsviçre Büyükelçiliği Proje Teklif Çağrısı. Erişim adresi <http://www.stgm.org.tr/tr/icerik/detay/isvicre-buyukelciligi-proje-teklif-cagrisi-1>

Japonya Büyükelçiliği. (2018). Suriyeli Kadın ve Gençlere Yönelik Hazır Giyim ve Konfeksiyon Alanında Mesleki Eğitim. Erişim adresi [https://www.tr.emb-japan.go.jp/itpr\\_tr/00\\_000368.html](https://www.tr.emb-japan.go.jp/itpr_tr/00_000368.html)

Japonya Büyükelçiliği. (2019). Japonya’ya Doğrudan Yatırım. Erişim adresi [https://www.tr.emb-japan.go.jp/itprtop\\_tr/00\\_000065.html](https://www.tr.emb-japan.go.jp/itprtop_tr/00_000065.html)

Japonya Büyükelçiliği. (2019). Yerel Projelere Hibe Programı. Erişim adresi [https://www.tr.emb-japan.go.jp/itpr\\_tr/00\\_000424.html](https://www.tr.emb-japan.go.jp/itpr_tr/00_000424.html)

Jong, S. (2016). Converging logics? Managing migration and managing diversity. Journal of Ethnic and Migration Studies, 42 (3), 341–358.

Khadka, S. R. (2018). The role of civil society in accelerating global actions for a world free of poverty through partnerships. Erişim adresi <https://www.un.org/development/desa/dspd/wp-content/uploads/sites/22/2018/05/7.pdf>

Konda Barometresi. (2016). Suriyeli Sığınmacılara Bakış. Erişim adresi [https://konda.com.tr/wp-content/uploads/2017/11/1602\\_Barometre62\\_SURIYELI\\_SIGINMACILAR.pdf](https://konda.com.tr/wp-content/uploads/2017/11/1602_Barometre62_SURIYELI_SIGINMACILAR.pdf).

Küçükçekmece Kaymakamlığı. (2016). Mahallenin Sesi. Erişim adresi <http://www.kucukcekmece.gov.tr/mahallenin-sesi>

Millî Eğitim Bakanlığı. (2019). PICTES Projesi Nedir? Erişim adresi <https://pictes.meb.gov.tr/izleme>

Mülteciler Derneği. (2019). Türkiye’deki Suriyeli Sayısı. Erişim adresi <https://multeciler.org.tr/turkiyedeki-suriyeli-sayisi/>.

OECD’s Development Assistance Committee. (2010). Working Party on Aid Evaluation, Glossary of Key Terms in Evaluation and Results Based Management.



Ördek, k. (2017). Syrians under temporary protection in Turkey and sex work. Red Umbrella Sexual Health and Human Rights Association. Erişim adresi <http://www.sexworkeurope.org/sites/default/files/userfiles/files/syrians%20under%20temporary.pdf>

Özçelik, A. O. ve Çakmak C. (Ed.). (2019). The world community and the Arab Spring. Palgrave Macmillan.

Özdemir, E. (2017). Suriyeli mülteciler krizinin Türkiye'ye etkileri. ANKASAM, Uluslararası Kriz ve Siyaset Araştırmaları Dergisi, 1(3), 114-140.

Save the Children UK, ICRC, the International Rescue Committee (IRC), UNICEF, UNHCR ve World Vision International (WVI). (2005). Psychosocial Care and Protection Of Tsunami Affected Children Guiding Principles. Erişim Adresi <https://reliefweb.int/report/world/psychosocial-care-and-protection-tsunami-affected-children-guiding-principles>

The Future Role of Civil Society. (2013). World Economic Forum. [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_FutureRoleCivilSociety\\_Report\\_2013.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_FutureRoleCivilSociety_Report_2013.pdf)

The U.S. Embassy Grants Program. (2018). ABD Ankara Büyükelçiliği ve Türkiye'deki Konsolosluklar. Erişim adresi [https://tr.usembassy.gov/education-culture/grant-opportunities/grants\\_program\\_november2018/](https://tr.usembassy.gov/education-culture/grant-opportunities/grants_program_november2018/)

Türk Kızılay. (2018). Kızılaycılık Uyum Eğitimi Eğitim Dokümanı (Yayınlanmamış Doküman).

Türk Kızılay. (2019). Neler Yapıyoruz? Erişim adresi <https://www.kizilay.org.tr/neler-yapiyoruz>

UNHCR. (2019). Suriye Acil Durumu. Erişim adresi <https://www.unhcr.org/tr/suriye-acil-durumu>.

Yavçan, B. (2015). Turkish Red Crescent community center project needs assessment report. Ortadoğu Stratejik Araştırmalar Merkezi Center. Erişim adresi [https://www.google.com/h?q=Turkish+Red+Crescent+community+center+project+needs+assessment+report&rlz=1C1GCEA\\_822TR822&oq=Turkish+Red+Crescent+community+center+project+needs+assessment+report&aqs=chrome..69i57j69i59j69i65j69i59.132j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/h?q=Turkish+Red+Crescent+community+center+project+needs+assessment+report&rlz=1C1GCEA_822TR822&oq=Turkish+Red+Crescent+community+center+project+needs+assessment+report&aqs=chrome..69i57j69i59j69i65j69i59.132j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8)

Yeni Bir Hayat Mümkün. (2019). Avustralya Postası. Erişim adresi <https://www.avustralyapostasi.com.au/yeni-bir-hayat-mumkun-projesine-avustralya-buyukelciligidenden-dogrudan-destek/>









[www.kizilaytoplummerkezleri.org](http://www.kizilaytoplummerkezleri.org)



/ KizilayTM