



TÜRK KIZILAY
TOPLUM TEMELLİ GÖÇ PROGRAMLARI

SOSYAL UYUM

PROGRAMI



FAALİYET RAPORU
NİSAN 2020

İÇİNDEKİLER

SOSYAL UYUM PROGRAMI.....	3
1- BİR ARADA YAŞAMA KÜLTÜRÜNÜN GELİŞTİRİLMESİ	4
2- GÖNÜLLÜLÜK	9
3- KAMU VE SİVİL TOPLUMUN GÜÇLENDİRİLMESİ	11
4- TOPLUM KATILIMI VE HESAP VEREBİLİRLİK (CEA)	14

TÜRK KIZILAY

TOPLUM TEMELLİ GÖÇ PROGRAMLARI SOSYAL UYUM PROGRAMI

Türk Kızılay Toplum Merkezleri Sosyal Uyum Programı iç savaş, çatışma, terör vb. zorunlu nedenlerle Türkiye'ye göç etmek durumunda kalmış başta Suriyeliler olmak üzere farklı milletlerden olan göçmenler ile yerel halka yönelik çalışmaları planlayarak toplulukların bir arada yaşama kültürlerinin gelişmesini ve güçlendirilmesini destekleyici faaliyetleri, hizmete esas olan toplulukların ve gönüllülerin de dahil edildiği projeler ve programlar geliştirerek yürütmeyi ve kamu, yerel sivil toplum kuruluşları işbirliği ile de kurumların güçlendirilmesini ve böylece daha geniş kitlelere ulaşılarak toplulukların daha dayanıklı hale gelmesini hedeflemektedir.

Bu faaliyetlerin hayata geçirilmesine yönelik olarak 'Sosyal Uyum Programı' dört alt programdan oluşmaktadır.



**Bir Arada Yaşama
Kültürünün
Geliştirilmesi**



Gönüllülük



**Kamu ve Sivil
Toplumun
Güçlendirilmesi**



**Topluluk Katılımı
ve Hesap
Verilebilirlik**

SOSYAL UYUM PROGRAMININ AMACI

Sosyal uyum programı, güçlü toplum oluşturulması yolunda toplumun dayanıklılığının artırılması, göçmenlerin Türkiye'de yaşamlarını ikame ettirdikleri süre zarfında, yerel halk ile bir arada yaşama kültürünün geliştirilmesi yoluyla uyumlarının sağlanmasına destek olmayı amaç edinmektedir.



**Sosyal Uyum Programı kapsamında Nisan 2020
tarihi itibarıyla toplam ulaşılan kişi sayısı**

368.210

1- BİR ARADA YAŞAMA KÜLTÜRÜNÜN GELİŞTİRİLMESİ

AMAÇ VE KAPSAM

Yerel halk ve göçmenlerin huzurlu ve barışçıl bir ortamda birbirlerini daha yakından tanıyarak karşılıklı empatilerini, anlayışlarını ve hoşgörülerini geliştirmek amacıyla “bir arada yaşama kültürünün geliştirilmesi” alt programı uygulanmaktadır. Program çerçevesinde çeşitli projeler, etkinlikler, eğitimler ve organizasyonlar yürütülmektedir.

Toplum Merkezleri, göçmenlerin Türkiye'ye uyumunda en önemli rol oynayan konuşma kulüpleri ile dil öğretimi başta olmak üzere sosyal uyumu desteleyecek atölyeler kurarak kişisel gelişime katkı sunmaktadır.

Göçmen ve yerel halkın birbirlerini kültür ve tarih pencerelerinden daha yakından tanıyabilmeleri adına, kültür, bilim ve tarih sohbetleri, sosyal aktiviteler, gençler ve çocuklara yönelik sportif faaliyetler düzenlenmektedir.

Göçmenlerin yerel toplum nezdindeki “ihtiyaç sahibi” imajını/algısını değiştirmek adına, içlerinde özel yetenekleri olanların veya özel tecrübelere sahip olanların tespiti ve desteklenmesi, aynı zamanda toplumda sorun, eksiklik veya ihtiyaç olarak görülen konuların çözüme kavuşturulmasında göçmenlerin süreçlere dâhil edilmesi pozitif imaj çalışmaları kapsamında gerçekleştirilmektedir.



Toplum merkezleri faaliyet gösterdiği illerde ilgili paydaşlarıyla birlikte, gündemi yakından takip etmek ve birlikte çözüm önerileri geliştirmek adına akademik ve uyum toplantıları düzenlemektedir.

Kamu kurum veya kuruluşları başta olmak üzere topluma hizmet sağlayan kişilere/kurumlara yönelik olarak, göç ve göçmenlik gibi konularda yerinde bilgilendirme toplantıları düzenlenip, ziyaretler gerçekleştirilmektedir. Ayrıca, bu konularda imkân dâhilindeki tüm medya kuruluşları ile birlikte sosyal uyumu desteklemek amaçlı çalışmalar yürütülmektedir.



Konuşma Kulüpleri:



Toplam: 655 Kişi

Nisan 2020 itibarıyla

Günlük yaşam dil pratiklerinin desteklenmesi amacıyla oluşturulmuş olan Konuşma Kulübü atölye çalışmaları, Toplum Merkezleri bünyesinde açılmış olan dil kurslarının konuşma, okuma ve dinleme alt kırımlarının güçlendirilmesi ve derste işlenen teorik bilgilerin pratik çalışmalar ile desteklenmesi amaçlanmaktadır. Konuşma kulüpleri Toplum Merkezleri bünyesinde açılan Türkçe, Arapça, İngilizce, Farsça vb. her türlü dil kursunun desteklenmesi amacıyla oluşturulmaktadır.



Göçle Gelen Lezzetler:

Mutfak atölyelerinde bir araya gelen kadınların daha sonrasında dostluk ve komşuluk ilişkisi kurmasını destekleyici, yerel ve göçmenlere ait lezzetlerin daha bilinir hale gelmesi amacıyla kursları destekleyici “Göçle Gelen Lezzetler” atölye çalışması gerçekleştirilmektedir. Bu atölye çalışması kapsamında göçmen ve yerel katılımcılar ile atölye çalışması gerçekleştirilerek uyum çalışmaları desteklenmektedir.

Toplam: 95 Kişi

Nisan 2020 itibarıyla

Spor Yoluyla Uyum:**Toplam: 2.000 Kişi**

Nisan 2020 itibarıyla

Sporun birleştirici özelliğinin bulunması ve takım ruhu çalışmasında her bir bireyin aidiyet benliğini ikinci plana atması nedeniyle yerel ve göçmen halka yönelik spor müsabakaları, etkinlikleri ve takım çalışmaları düzenlenmektedir. Bu kapsamda, birçok Toplum Merkezinde Uyum ve Kardeşlik Turnuvası başlığı altında futbol turnuvaları ve voleybol turnuvaları düzenlenmiştir.



Akademik Buluşmalar:



Göçmenlere yönelik çalışmalarımıza akademik camiyayı dâhil etmek, çalışmalarımıza akademik bakış açısından yaklaşmak ve akademisyenlerden geri bildirimler almak amacıyla "Suriye Krizi: Toplum Temelli Göç Yaklaşımı Akademisyen Buluşması" başlığı altında Toplum Merkezlerinde akademik buluşmalar gerçekleştirilmektedir. Nisan 2020'ye kadar Ankara, İstanbul(Bağcılar), Gaziantep ve Mardin Toplum Merkezlerinde akademik buluşma gerçekleştirilmiştir.



Ortak Kültür Tarih Buluşma ve Seminerleri:



Yerel toplum ile göçmenleri ortak tarih konularında buluşturarak, bir arada yaşamasına katkı sunacak sohbetler serisi ve buluşmaları gerçekleştirilmektedir. Bu kapsamda 1915 Çanakkale Savaşında şehit düşmüş göçmen ve yerel aile yakınlarına yönelik 2 Kasım 2019 tarihinde Çanakkale ziyareti gerçekleştirilmiştir. Bu ziyarete 29 şehit aile yakını ve üst düzey yönetim katılım sağlamıştır.

Hoşgörü ve Değerler Atölyesi:

Toplum Merkezlerinin bulunduğu il veya ilçedeki müftülüklerle iş birliği çerçevesinde hoşgörü ve değerler atölyesi düzenlenmektedir. Bu kapsamda, her hafta müftülük görevlisi belirli konularda yerel halk ve göçmenlere yönelik sohbetler gerçekleştirmektedir.

Toplam: 183 Kişi

Komşuluk Projesi:

Toplam: 183 Kişi

Yardımlaşma ve dayanışma kültürünün geliştirilmesi, toplumda hoşgörünün artırılması, sosyal uyumun güçlendirilmesi, toplulukların birbirlerini daha yakından tanımaları ve bu sayede önyargıların giderilmesi amacıyla komşuluk projesi uygulanmaktadır. Bu kapsamda, göçmenlerle yerel halk üyelerini bir araya getirerek çeşitli sosyal uyum etkinlikleri (yemek, kahve, şehir turları vb. birlikte komşuların birbiriyle tanışması) düzenlenmektedir.



2- GÖNÜLLÜLÜK

AMAÇ VE KAPSAM

Gönüllülük esasına dayanan çalışma şekli ulusal derneklerden biri olan Türk Kızılay'ın temel ilkelerdendir. Dolayısıyla gönüllüler, yürütülen tüm faaliyetlerde süreçlere dâhil edilen olmazsa olmaz bir unsuru oluşturmaktadırlar. Toplum Temelli Göç Programları tarafından, Türk Kızılay Gönüllü Yönetimi Direktörlüğü ile koordineli olarak yürüttüğü gönüllülük çalışmalarında, bu koordinasyonun uygun bulunduğu işbirlikleri çerçevesinde çalışmaların sistematik hale getirilmesi, politikaların oluşturulması, belirlenen alanlarda gönüllülerin kazanılması ve yönetilmesi amaçlanmaktadır. 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. Öte yandan gönüllülük alanında kurumlar ile yapılan işbirlikleri ile çalışmalara katma değer sağlar.

Toplum merkezi içerisinde veya dışarısında gerçekleştirilen birçok faaliyette, Kızılay personeli nezaretinde; Çocuk Dostu Alanda, Çocuk Etkinlik Alanında, Meslek Kurslarında, Aktivite ve Etkinliklerde, Tercümanlık veya Eğitmenlik yaparak,



Toplum Merkezinin Ofis işlerinde, Bilgilendirme ve Yönlendirmede (Danışma), saha ve hane Ziyaretlerinde, Medya ve İletişim alanlarında veya Sağlık Aracısı olarak Gönüllü olunmaktadır.

Toplum merkezlerinde yürütülen çalışmalara değer katmak ve faaliyetleri daha geniş bir zemine taşımak için başta Genç Kızılay olmak üzere, Üniversitelerin Topluma Hizmet Uygulamaları dersi veya ilgili öğrenci toplulukları, Birleşmiş Milletler Gönüllülük programı, Gençlik ve Spor Bakanlığı gibi kurum/kuruluşlar ile işbirlikleri yürütür.



Öğretmen-im Projesi:



Şehirlerde yaşayan göçmen ve yerel öğrencileri, okul derslerinde desteklemeyi hedefleyen bu proje, ilk aşamada Adana, Bursa, Gaziantep, İstanbul(Bağcılar), İzmir ve Şanlıurfa illerinde hayata geçirilmiştir. Proje kapsamında, Türkçe, Matematik, Geometri ve Kimya derslerinde eğitimler verilmiştir. Onaylı olan 86 öğretmen sayısından 23'ü aktif ders vermiştir. Onaylı olan 143 öğrenciden 50'si ders almıştır. Tamamlanan ders saati 154'dir.



Üniversitelerin Uygulama Dersleri Sunumu:



Üniversitelerin uygulamaya yönelik derslerinde(sosyal hizmet vb) gönüllü katılımının sağlanması amacıyla Türk Kızılay Toplum Merkezleri sunumları gerçekleştirilmekte, programlar detaylı olarak aktarılmaktadır. Bu kapsamda her bir Toplum Merkezinin bulunduğu illerdeki üniversitelerle yakın iş birlikleri geliştirilmektedir. Gönüllü kazanımları sağlandıktan sonra Toplum Merkezlerinde gönüllünün niteliklerine göre bir faaliyet alanı belirlenip, eğitimler verilmektedir. Sosyal Uyum Programı kapsamında faaliyet yürüten gönüllü sayımız 92 kişidir.

3- KAMU VE SİVİL TOPLUMUN GÜÇLENDİRİLMESİ

AMAÇ VE KAPSAM

Türkiye'de göçmenlerin yoğun yaşadığı bölgelerde yasal izinli olan ve devletin göç konusundaki politikalarına katkı sunma amacıyla programlar yürüten yerelde sivil toplum kuruluşları faaliyet göstermektedir. Bu kuruluşlar ile işbirliği geliştirilerek kapasitelerini artırmak suretiyle daha geniş kitlelere hizmet sunulması amaçlanmaktadır.

Göç alanında hizmet veren Sivil Toplum Kuruluşlarının iyi uygulamaları tespit edilerek, işbirliği içerisinde Toplum Merkezlerine entegre edilmektedir. Ayrıca, belirli bir konuda uzmanlaşmış



olan STK'ların, uzmanlık alanlarına göre olası işbirliklerinin değerlendirilmesi ve bu konuda hizmet vermelerine ön açılmasına yönelik çalışmalar gerçekleştirilmektedir.

Hizmet verilen kitlenin çeşitliliği göz önünde bulundurulduğunda, farklı müfredatlar ihtiyaç duyulmaktadır. Bu ihtiyaçlar güvenilir ve alanında uzman STK'ların uygulamış olduğu modellerin desteklenip, toplum merkezlerinde de uygulaması ile gerçekleştirilmektedir.



Şafak Radyo:

Toplunun radyo kanalıyla göç hakkında bilinçlendirilmesi ve Türk Kızılay faaliyetleri hakkında bilgilendirme yapılması amacıyla Gaziantep Toplum Merkezi her hafta Şafak Radyo'ya konuk olarak katılım sağlamaktadır. Konuklar Toplum Merkezi personeli olabileceği gibi, halkı bilinçlendirilecek ve halkın gözünde itibar sahibi kişiler de olabilmektedir. Her hafta 1 konuk katılım sağlayıp çeşitli konularda bilgilendirme yapmaktadır. Bu radyo programı sayesinde Türkçe dersleri de verilmektedir.

**GİGM İş Birliğinde Uyum Mahalle Buluşmaları:**

Göç İdaresi Genel Müdürlüğü Uyum ve İletişim Dairesi Başkanlığı tarafından geliştirilen Mahalle Buluşmaları projesi ile yerel ve göçmen toplulukların bir araya getirilip sosyal bir ortamın sağlanması, mahalle kültürünün güçlendirilmesi, başarı hikâyelerinin ön plana çıkarılması hak ve yükümlülükler hakkında bilgilendirmenin yapılması ve çeşitli aktivitelerin düzenlenmesi amaçlanmaktadır. Bu kapsamda, Türk Kızılay Sosyal Uyum Programı olarak Mayıs 2019'da (Ramazan Ayı) GİGM ile ortaklaşa 4 adet Mahalle Buluşması gerçekleştirilmiştir.

GİGEM İş Birliğinde Uyum Eğitimleri:



Göç İdaresi Genel Müdürlüğü, Dünya Bankası ve Türk Kızılay işbirliğinde "Kentsel Hayata Uyumun Desteklenmesi Projesi" hayata geçirilmiştir. Bu proje ile kamplardan şehir hayatına geçmek isteyen göçmenlere yönelik uyum eğitimleri verilerek, sosyal uyumu sağlayıcı faaliyetler gerçekleştirilmektedir.

Engelsiz Uyum Atölyesi:



Gaziantep Toplum Merkezi Sosyal Uyum Programı ile Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Engelsiz Yaşam Merkezi biriminin ortak katılımlarıyla hayata geçirilen Projenin yararlanıcıları; yerel halktan 5 erkek engelli yararlanıcı ve 5 erkek Suriyeli engelli yararlanıcı olmak üzere toplamda 10 (18-45 yaş) engelli yararlanıcıdan oluşmaktadır.



4- TOPLUM KATILIMI VE HESAP VEREBİLİRLİK (CEA)



AMAÇ VE KAPSAM

Toplum merkezleri bünyesinde yürütülen programlar ve faaliyetlerde iletişimi, toplum katılımını ve hesap verebilirliği arttırmak çalışmalarımızın özünü teşkil etmektedir.

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 arttırılması açısından önemlidir. Bu sebeple gerçekleştirilen faaliyetlerin belirli süreçlerine toplulukların katılımının sağlanması ve toplumdaki yerel ve göçmen halka yönelik oluşan önyargılar, söylentiler ve doğru bilinen yanlışlar gibi konuların tespit edilip, çözüm önerileri geliştirilmesi ile farkındalığın arttırılmasına yönelik faaliyetler yürütülür.

Zamanında ve doğru bilginin toplum ile paylaşılmasının yanı sıra toplulukla olan iki yönlü iletişimi sürdürmek, insanların ihtiyaçlarının, şikâyetlerinin ve önerilerinin düzenli olarak dinlenmesi önemlidir. İnsani yardım programları içerisinde geri bildirim sistemi oluşturmak, iki yönlü iletişimin sağlanması, programların kalitesinin ve etkinliğinin artırılmasını sağlamaktadır. Bu kapsamda birçok farklı iletişim kanalıyla geri bildirimler toplanıp

bu geri bildirimler doğrultusunda program ve faaliyetlerde gerekli düzenlemeler gerçekleştirilmektedir.

Toplumda yayılan söylentiler, yerel ve göçmen halk arasında bazen nefret söylemlerini bazen de şiddetli çatışmalara yol açmaktadır. Bunların önüne geçebilmek adına çeşitli empati, farkındalık çalışmaları yapılarak toplulukların doğru bilgiye ulaşması sağlanır.

Göçmen ve yerel halk arasında dolaşan söylentilerin takibinin yapılması için her toplum merkezinde birden çok iletişim kanallarına (yüz yüze, tablet, görüş ve öneri kutusu) sahip şikâyet ve geri bildirim mekanizması kurulmuştur.



Danışma Kurulları:



Toplum Merkezlerinin hizmetleri ile ilgili veya topluluğu etkileyen konularla ilgili beklenti, geri bildirim ve olası sorunların paylaşılacağı, konuşulup tartışılacağı Danışma Kurulları oluşturulmuştur. Danışma Kurulları 18-60 yaş aralığında ve maksimum 15 kişilik yerel ve göçmen kanaat önderlerinden oluşmaktadır. Her 6 ayda bir üyeleri yenilenmektedir. Mayıs 2019'da başlayan Danışma Kurulları 16 Toplum Merkezinde kurulmuştur. Nisan 2020 itibarıyla 104 Danışma Kurulu toplantısı gerçekleştirilmiştir.



Genç Danışma Kurulları:



18 yaş altı gençlerin Toplum Merkezi hizmetleriyle ilgili beklenti, geri bildirim ve olası sorunları ile tartışabilecekleri bir alan oluşturmak amacıyla Genç Danışma Kurulları oluşturulmuştur. Eylül 2019 tarihinde aktif hale getirilen Genç Danışma Kurulları 28 toplantı gerçekleştirmiştir.



Doğru Bilinen Yanlışlar Seminerleri:



Toplam: 7876 Kişi

Ekim 2019'dan beri

Toplunun göçmenlere dair yanlış algılarını kırmak ve doğru bir şekilde bilgilendirebilmek amacıyla Suriyeli Algısı: Doğru Bilinen Yanlışlar broşürleri hazırlanıp Toplum Merkezleri tarafından dağıtılmıştır. Ayrıca, Doğru Bilinen Yanlışlar kapsamında Sunum ve Video hazırlanarak çeşitli meslek gruplarına(öğretmen, polis, asker, sağlık görevlileri vs.) seminerler gerçekleştirilmiştir. Ekim 2019'dan itibaren 205 seminer gerçekleştirilmiş, 7876 kişiye ulaşılmıştır.

Toplum Katılımı ve Hesap Verebilirlik (CEA) Eğitimi:



Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu (IFRC) tarafından hazırlanan 3 günlük temel CEA eğitimi Türkçe diline çevrilip Türk Kızılay eğitim birimiyle birlikte çalışılıp kapasite geliştirme kapsamında Türk Kızılay personellerine verilmektedir.



CEA Rehberi:



Pilot Banka

**Kızıllaç ve Kızıllaç'ın
Çalışmalarına Yönelik**

"Topluluk Katılımı ve
Hesap Verebilirlik" (CEA) Kılavuzu

IFRC tarafından hazırlanan CEA Guide Türkçe diline çevrilip Türk Kızıllaç personelleri ve paydaşlarla paylaşılmıştır.

CEA Saha Analizi:



**TOPLUM KATILIMI VE
HESAP VEREBİLİRLİK (CEA)
SAHA ANALİZİ**
Toplum Temelli Göç Programları Koordinatörlüğü
Türk Kızıllaç
Nisan 2019

Türkiye'deki göçmenlerin ve yerel toplulukların, tercih ettikleri iletişim kanallarına erişim durumları, topluluk yapıları, sosyal uyum ve davranışları, istek ve şikâyetlerini dile getirmede tercih ettikleri mekanizmaların incelenmesi amacıyla 5 il 6 toplum merkezinde 420 bireysel anket ve 24 odak grup görüşmesiyle saha analizi gerçekleştirilmiştir. Bu değerlendirme sonucunda elde edilen veriler, devam etmekte olan operasyonlarda yapılacak düzenlemelere ışık tutacaktır.

COVID-19 Bilgilendirme İhtiyacı Çalışması:

Toplum Temelli Göç Programı olarak, hem göçmen hem de yerel halkı kapsayacak şekilde toplulukların COVID-19'a ilişkin bilgilendirme ihtiyacı, geri bildirimde bulunma ve bilgi edinmede tercih ettikleri iletişim kanallarını tespit etmek amacıyla 26-27 Mart 2020 tarihlerinde 16 Toplum Merkezinde çevrim içi Danışma Kurulu toplantısı gerçekleştirdik. Çalışma çıktıları ekte yer almaktadır. Türk Kızıllaç, Toplum Merkezlerinin temel nitelik taşımayan faaliyetlerinin durdurulduğu ve kişilere evde kalmalarının tavsiye edildiği bir dönemde kişilerin COVID-19 hakkındaki bilgilere erişimini azami düzeye çıkarmayı hedeflemekteyiz. Türk Kızıllaç aynı zamanda toplum üyeleriyle tek yönlü bir bilgilendirmeden ziyade iki yönlü bir diyalog kurmaya odaklanmaktadır. Söz konusu virüse ve bundan kaynaklanan salgına ilişkin anlayış hızla geliştiğinden kişilerin sahip olduğu bilgiler arasındaki farklılıkların yanlış anlama, söylenti, güvensizlik ve paniğe yol açmaktadır. Bu nedenle birlikte çalıştığımız toplulukların geri bildirimlerini ve endişelerini dikkate almak ve bunlar doğrultusunda harekete geçmek, konuyla ilgili bilgi vermek, program ve aktivitelerde gerekli düzenlemelerin gerçekleştirilmesi ve uzun süreli güven oluşturulması kritik önem taşımaktadır.

Geri Bildirim Mekanizması:



Toplumla iki yönlü iletişimin sürdürülmesi; zamanında ve doğru bilgiler sağlanmasının yanı sıra, toplumun ihtiyaçlarının, şikâyetlerinin ve önerilerinin zamanında ve düzenli olarak dinlenmesini ve harekete geçilme toplumun ihtiyaçlarına göre programların dizayn edilmesi açısından büyük taşımaktadır. İnsani yardım

programları kapsamında geri bildirim mekanizması oluşturulması; birlikte çalıştığımız topluluklara karşı daha hesap verebilir olmamızı sağlar, çalışmalarımızın kalitesini ve etkinliğini artırır. Geri bildirimlerin ve şikâyetlerin ele alınması, bir kuruluşun paydaşlarına karşı sorumlu olma taahhüdünün de önemli bir parçasıdır. Bu sayede, belirlenen hedeflere ulaşıp ulaşılmadığı doğrulanabilir, olası sorunları ortadan kaldırmak veya hafifletmek için kararlar zamanında alınabilir veya değişiklikler yapılabilir.

Yerel ve göçmen toplumun Toplum Merkezleri hakkındaki şikâyet(hassas veya hassas olmayan), geri bildirim, soru ve söylentileri güvenli ve gizli bir şekilde ele almak, açık ve şeffaf bir şekilde yanıt vermek amacıyla Şikâyet ve Geri Bildirim Mekanizması kurulmuştur. Geri Bildirim Mekanizması ile şikâyet, geri bildirim, soru ve söylentiler yüz yüze, tablet, görüş ve öneri kutusu, 168 çağrı merkezi hattı, danışma kurulları ve genç danışma kurulları aracılığıyla toplanacaktır. Ocak 2020'de 5 pilot Toplum Merkezinde başlayan bu sistemin diğer Toplum Merkezlerine yaygınlaştırılacaktır.



Toplum Temelli Göç Programları Koordinatörlüğü

**Şikâyet ve Geri Bildirim
Mekanizması:
Protokol**



**Şikâyet ve Geri Bildirim
Mekanizması**

Toplum Temelli Göç Programları Koordinatörlüğü



This project is funded by the European Union
Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies