

HAK TEMELLİ HİZMET ENVANTERİ HAZIRLAMA YÖNERGESİ



SUNA'NIN KIZLARI





HAYIRSEVERLİK YAKLAŞIMI	İHTİYAÇLAR YAKLAŞIMI	HAK TEMELLİ YAKLAŞIM
Sonuca/çıktıya değil girdiye odaklanır	Hem girdiye hem sonuca odaklanır	Hem sürece hem sonuca odaklanır
Hayirsevenliğe vurgu yapar	İhtiyaçların karşılanmasına vurgu yapar	Hakların hayata geçirilmesine vurgu yapar
Zenginın yoksula karşı ahlaki sorumluluğunu kabul eder	İhtiyaçları geçerli talepler olarak tanır	Birey ve grupların sahip oldukları haklar, yasal ve ahlaki yükümlülük sahiplerinden talepler olarak kabul edilir
Bireyleri mağdur olarak görür	Bireyler, kalkınma müdahalelerinin nesnelere dir	Birey ve grupların hak talepleri doğrultusunda güçlendirilmesi gerekir
Bireyler yardım hak eder	Bireyler yardım hak eder	Bireyler yardım alma ve haklara erişiminin önündeki engelleri aşmada desteklenme hakkına sahiptir
Sorunların tezahürüne odaklanır	Sorunların acil nedenlerine odaklanır	Yapısal nedenlere ve bunların etki ve sonuçlarına odaklanır

Bir tarafta hizmete erişimi sağlamakla yükümlü / sağlamakdan sorumlu kurumlar ve bu kurumların verdikleri hizmetlere yaklaşım sorunsalı, diğer tarafta da haklarını talep eden hak sahipleri bulunmaktadır. Hak temelli hizmet envanteri yönergesi hazırlanırken iki taraf arasındaki ilişkinin odağı çocuk hakları çerçevesinde olmalı, tüm çocuklara uygunluğu, hizmetlerin tüm çocuklar için kapsayıcılığı, erişilebilirliği gözetilmeli ve çocuk katılımının ne oranda desteklendiğine dikkat edilmelidir.

Tüm çocuklar gelişimleri için farklı hizmetlere ihtiyaç duyar. Bazı çocukların kesişimsel dezavantajlılık durumu özel önlemlerle desteklenmelerini gerektirir. Çocukların kesişimsel dezavantajlarından kaynaklanan özgün ihtiyaçları, sosyo-ekonomik durum, yaş, yaşadıkları bölgenin merkezden uzak ya da merkeze yakın olması üzerinden farklılık göstermektedir. Hak temelli hizmet envanteri hazırlanırken tüm bu farklar olabildiğince dikkate alınmalıdır.

Bu bağlamda 12. Kalkınma Planı (2024-2028) çerçevesinde hazırlanan Çocuk Özel İhtisas Komisyonu Raporu, "2024-2028 döneminde Türkiye'de yaşayan çocukların sağlık, esenlik, güvende ve iyi olma hali ekseninde, Birleşmiş Milletler Çocuk Haklarına Dair Sözleşme'de ifade edilen haklar temel alınarak bütüncül bir bakış açısı ile hazırlanmıştır. Çocukların yaşam koşullarını belirleyen unsurları nesnel ve öznel göstergeler doğrultusunda bütünsel ve çok boyutlu bir yaklaşım içinde ele almak, gereksinimlerini tayin etmek ve yaşadıkları sorunlara çözüm üretmek hedeflenmiştir."⁴

Çocukların esenliğine dair bütünsel resim UNICEF, OECD ve Avrupa Birliği gösterge endeksleri dikkate alınarak maddi durum, sağlık, eğitim, ev ve çevre koşulları, risk ve güvenlik, katılım, ilişkiler ve öznel iyi olma haline⁵ ve dijital dünya ve sosyal medya kullanımına⁶ ilişkin göstergelerle tanımlanır. Bu göstergeler doğrultusunda çocukların bütünsel gelişimi için fiziksel, ekonomik, entelektüel, sosyal ve politik yapılabirlik bağlamındaki tüm müdahalelerin⁷ yaş, coğrafya, yoksulluk, göç deneyimi, sosyal normlar gibi kök sebepler açısından somutlaştırılması önemlidir.

⁴T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 12. Kalkınma Planı (2024-2028) Çocuk Özel İhtisas Komisyonu Raporu

<https://www.tbh.gov.tr/wp-content/uploads/2025/06/Çocuk-Özel-İhtisas-Komisyonu-Raporu.pdf> Erişim tarihi: 10.07.2025

⁵Semerdi P. U., Müderrisoğlu S., Karatay A., Akkan B. A., Kılıç Z., Öy, B. Urgan S. (2012). Eşitsiz bir toplumda çocukluk: Çocuğun "iyi olma halini anlamak" İstanbul Örneği, İstanbul: Bilgi Üniversitesi Yayınları.

<https://bilgiay.com/wp-content/uploads/2019/01/e%C5%9Fitsiz-bir-toplumda-%C3%A7ocukluk.pdf> Erişim tarihi:09.07.2025

⁶Akkan B., Erdoğan E., Durmuş G., Uyan-Semerdi P. (2023) "Çocuğun İyi Olma Hali İstanbul Araştırması Bulguları Bilgi Notu" <https://cocuguniyiolmahali.bilgi.org.tr/turkiye-cocugun-iyi-olma-hali> Erişim tarihi: 09.07.2025

⁷Madra, A. (2022). "Türkiye'de Kız Çocukların Eğitimi: Engeller, Müdahaleler ve Olanaklar", Suna'nın Kızları.

<https://sunaninkizlari.org/wp-content/uploads/2024/12/TurkyedeKiz-CocuklarinEgitimi.pdf> Erişim tarihi: 09.07.2025



Bu nedenle çocuk odaklı, hak temelli hizmet envanteri oluşturulurken çocukların;

- Gelişim dönemi özelliklerine bağlı kapasitelerini artırmalarını desteklemeyi,
- Hak sahibi bireyler olduklarını vurgulamayı,
- Haklarının geleceğe değil bugüne ait olduğunun altını çizmeyi,
- Hakların hayata geçirilmesinden yetişkinlerin sorumlu, devletlerin yükümlü olduğunu ve toplumdaki her birey ve kurumun bunun için sorumluluk alması gerektiğini⁸ unutmamak gerekir.

ÇOCUK ODAKLI HAK TEMELLİ HİZMET ENVATERİ İLKELERİ

Çocuk Odaklı Yaklaşım

Öncelikle çocukların yetişkinlerle eşdeğerli olduğu kabulüyle başlar. Bu kabul çocukların hak sahibi bireyler olduğunu, gelişimlerinin özel bir evresinde olmaktan kaynaklı özel ihtiyaçları, dolayısıyla özel hakları olduğunu da içerir. Yetişkinler tarafından hazırlanan tüm içerik, program veya stratejiler doğrudan ya da dolaylı olarak çocukları etkiler. Bu nedenle çalışmalarını tasarlama ve uygulama sürecinde çocukların ihtiyaçlarına, önceliklerine ve gerçekliklerine önem verilmesi gerekir. Süreçleri çocuk odaklı tasarlamak, çocuklar üzerindeki olası etki ve sonuçlarını öngörmek ise yetişkinlerin sorumluluğudur.⁹

Referans: Birleşmiş Milletler Çocuk Haklarına Dair Sözleşme, Genel Yorum No.12 (2009). Çocuğun Görüşlerinin Dinlenmesi Hakkı: Çocuklar yalnızca korunması gereken varlıklar değil, kendi haklarının öznesidir. (12, 3, 2, 6, 13, 17, 5. maddeler)

Kız Çocuk Odaklı Bakış

Kız çocuk odaklı tasarım yoluyla programlarda, projelerde hedeflenen hiçbir çocuğun dışarıda kalmaması için odağa kız çocukların özgün ihtiyaç ve beklentilerini koyarak onlara ulaşmak, onları dinlemek ve bu ihtiyaç ve beklentiler doğrultusunda katılım hakkını da gözeterek süreci birlikte şekillendirmektir.¹⁰

⁸Kılıç, Z., Akbaş M. (2023) Çocuk Odaklı İletişim Rehberi, Suna'nın Kızları,

<https://sunaninkizlari.org/wp-content/uploads/2024/08/Cocuk-odakli-iletisim-rehberi.pdf> Erişim tarihi: 09.07.2025

⁹Odaklı İletişim Rehberi, Suna'nın Kızları, <https://sunaninkizlari.org/wp-content/uploads/2024/08/Cocuk-odakli-iletisim-rehberi.pdf> Erişim tarihi: 09.07.2025

¹⁰Suna'nın Kızları, Sozluğümüz, Neden Kız Çocuk Odaklı Tasarım. <https://sunaninkizlari.org/kiz-cocuk-odakli-tasarim/> Erişim tarih: 11.07.2025 Kılıç, Z., Akbaş M. (2023) Çocuk



Çocuğun Yüksek Yararı:

“Kamusal ya da özel yardım kuruluşları, mahkemeler, idari makamlar ya da yasama organları tarafından yapılan ve çocukları ilgilendiren bütün faaliyetlerde çocuğun yüksek yararı temel düşüncedir.”

Referans: BM Çocuk Haklarına Dair Sözleşme, Madde 3 ve Genel Yorum No. 14 (2, 3, 4, 6, 9, 12, 15, 16, 20, 24, 25, 42. madde)

Ayrımcı Olmama

“Taraf Devletler, Birleşmiş Milletler Çocuk Haklarına Dair Sözleşme’de (2. madde) yazılı olan hakları kendi yetkileri altında bulunan her çocuğa, kendilerinin, ana-babalarının veya hukuki vasilerinin sahip oldukları, ırk, renk, cinsiyet, dil, siyasi ya da başka düşünceler, ulusal, etnik ve sosyal köken, mülkiyet, sakatlık, doğuş ve diğer statüler nedeniyle hiçbir ayırım gözetmeksizin tanıy ve taahhüt ederler.”

“Taraf Devletler, çocuğun ana-babasının, hukuki vasilerinin veya ailesinin öteki üyelerinin durumları, faaliyetleri, açıklanan düşünceleri veya inançları nedeniyle her türlü ayırma veya cezaya tabi tutulmasına karşı etkili biçimde korunması için gerekli tüm uygun önlemleri alır.”

Referans: Birleşmiş Milletler Çocuk Haklarına Dair Sözleşme, Kısım 1 (Madde: 1, 2)

Yapabilirlik Yaklaşımı

Amartya Sen ve Martha Nussbaum tarafından geliştirilen “yapabilirlik yaklaşımı” insanların iyi olma hâlini yalnızca maddi gelir üzerinden değil bireylerin hak ve özgürlüklerini ne derecede kullanabildiklerini, hayatlarıyla ilgili gerçek anlamda hangi seçimleri yapabildiklerini çevresel ve toplumsal koşulları da hesaba katarak değerlendiriyor.¹¹

“Neyin eşitliği?” sorusunu sorarak, çocuklara eşit kaynaklar sunmak ya da farklı koşullardaki çocuklarda benzer başarı sonuçları hedeflemek yerine çocukların sahip oldukları olanakları daha adil hâle getirmenin önemini vurguluyor.¹²

¹¹Sen, A. (1999). Development as freedom. Oxford: Oxford University Press. Nussbaum M. (2000). Women and human development: The capabilities approach. Cambridge: Cambridge University Press.

¹²Madra, A. (2022). “Türkiye’de Kız Çocukların Eğitimi: Engeller, Müdahaleler ve Olanaklar”, Suna'nın Kızları. <https://suananinkizlari.org/wp-content/uploads/2024/12/Turkiyede-Kiz-Cocuklarin-Egitimi.pdf> Erişim tarihi: 09.07.2025



Referans: Çocuk Haklarına Dair Sözleşme, Genel Yorum No. 17 (2013), Çocuğun Dinlenme, Kendine Ait Zamanı Değerlendirme, Oyun, Eğlence, Kültürel ve Sanatsal Etkinliklere Katılma Hakkı (Madde 31)

Çocuk odaklı hak temelli hizmet envanteri, teorik temellerini insan hakları belgeleri, çocuk hakları yaklaşımları ve sosyal adalet kuramlarından almaktadır. Bu çerçevede hak temelli hizmet envanteri özellikle dezavantajlı bölgelerde yaşayan çocukların bütünsel gelişimini desteklemek için kamu kurumlarının ve hizmet sağlayıcıların yüküm ve sorumluluklarını izlemek, değerlendirmek ve çocukların hizmetlere eşit erişimlerini sağlamak için tasarlanan bir araçtır.



BÖLÜM 2

SEKTÖRLER VE HİZMETLER: HAK TEMELLİ HİZMET ENVANTERİNİN İÇERİĞİ

Hizmet Envanteri Yapısı ve Sektör Bazlı Kayıt Mantığı

Bu bölümde adı geçen sektörlerin hizmet ve faaliyetleri, **Hak Temelli Hizmet Envanterinin** elektronik ortamda tutulduğu standart envanter taslağı aracılığıyla kayıt altına alınır. Envanter taslağı, kamu kurumları, yerel yönetimler ve sivil toplum kuruluşları tarafından sunulan hizmetlerin, bu bölümde tanımlanan sektör ve hizmet sınıflandırmasına uygun biçimde sistematik olarak izlenebilmesini sağlamak amacıyla hazırlanmıştır.

Envanter, **sektör temelli bir sınıflandırma yapısı** üzerine kuruludur. Bu bölümde yer alan her sektör (barınma, eğitim, sağlık, koruma vb.) envanterde ilgili alanlar gözetilerek işlenir; kurumların sunduğu hizmetler, ilgili sektör ve hizmet başlığı altında ayrı ayrı kayıt altına alınır. Bu yaklaşım, bir kurumun birden fazla sektörde faaliyet göstermesi durumunda dahi hizmetlerin açık ve karşılaştırılabilir biçimde izlenmesini mümkün kılar.

Envanterde yer alan her satır, **tek bir hizmeti** temsil edecek şekilde tasarlanmıştır. Aynı kurumun farklı hizmetleri, farklı sektörler altında ayrı kayıtlar olarak girilir. Böylece hizmetler kurum bazında değil, **hak ve hizmet bazında** görünür hale gelir. Bu yapı, hak temelli yaklaşım doğrultusunda, “hangi kurum ne yapıyor” sorusundan ziyade “hangi hak, hangi hizmetle ve kimler için hayata geçiriliyor” sorusuna odaklanılmasını sağlar.

Envanterde Kullanılan Temel Alanlar

Bölüm 2’de tanımlanan her sektör ve hizmet için envanterde aşağıdaki temel bilgi grupları yer alır:



- **Hizmetin Konumlandırılması:** İlgili sektör, hizmet ve faaliyet başlığı,
- **Hizmet Sağlayıcı Bilgileri:** Kurum adı, kurum türü ve iletişim bilgileri,
- **Coğrafi Kapsam:** Hizmetin sunulduğu il, ilçe ve mahalleler,
- **Hedef Grup:** Hizmetin hangi gruplara yönelik olduğu (çocuklar, kız çocuklar, engelli çocuklar, aileler vb.),
- **Erişim ve Başvuru Koşulları:** Başvuru yöntemleri, yönlendirme biçimleri, gerekli belgeler ve yararlanma kriterleri,
- **Erişilebilirlik Unsurları:** Dil desteği ve diğer erişilebilirlik bilgileri,
- **Hizmet Açıklaması ve Notlar:** Hizmetin kapsamına ilişkin kısa açıklamalar ve sahada tespit edilen ihtiyaçlara dair notlar,
- **Güncelleme Bilgisi:** Kaydın son güncellenme tarihi.

Bu alanlar, hizmetlerin yalnızca varlığını değil; **erişilebilirliğini, kapsayıcılığını ve pratikte nasıl işlediğini** görünür kılmak üzere tasarlanmıştır.

Kullanım Amacı

Bu bölümde tanımlanan sektör ve hizmetler ile envanter taslağı arasında bire bir ilişki bulunmaktadır. Sahada görevli uzmanlar, kurumlarla yaptıkları görüşmeler sonucunda elde ettikleri bilgileri, bu bölümde yer alan sektör ve hizmet tanımlarını esas alarak envantere işler. Böylece envanter, hem sahadaki yönlendirme süreçlerinde kullanılan pratik bir referans aracı hem de hizmetlerin kapsamı, dağılımı ve boşluklarının analiz edilebildiği stratejik bir izleme aracı işlevi görür.

SEKTÖRLER, HİZMETLER VE FAALİYETLER

Hak temelli hizmet envanteri oluşturulması amacıyla hazırlanmış bu bölüm sektör, hizmet ve faaliyetlerin pratik açıklamalarını içermektedir. Her bir başlığın hangi tür hizmetleri kapsadığı ve pratikte ne anlama geldiği basit bir dille açıklanmıştır. Amaç, sahada görev alan uzmanların bu hizmetleri net bir şekilde tanımlayabilmesi ve kategorize edebilmesidir. Burada açıklanan sektör, hizmet ve faaliyetler, hak temelli bir hizmet envanterinin kapsamlı bir çerçevesini oluşturmaktadır. Bu çerçeve, hizmet sağlayıcı kurum ve kuruluşların mevcut hizmetlerini sistematik bir şekilde kaydetmek için kullanılabileceği gibi, boşlukları görebilmeyi mümkün kılar ve bireylerin ihtiyaç



duyduğu hizmetlere etkin bir şekilde yönlendirilmeleri için bir harita oluşturmaya yarar.

1. SEKTÖR: BARINMA

Bu sektör, bireylerin temel insan hakkı olan güvenli ve düzenli barınma ihtiyacını karşılamaya yönelik tüm hizmet ve faaliyetleri kapsamalıdır.

1.1. Hizmet: Konut Desteği

Bu hizmet, bireylerin kalıcı veya düzenli konut ihtiyaçlarını karşılamaya ve konutla ilgili mali yüklerini hafifletmeye yönelik destekleri içermelidir.

• Faaliyet: Kira Desteği

- ◊ Kişilerin veya ailelerin kira ücretlerinin bir kısmının veya tamamının karşılanmasıdır. Özellikle dönemsel ekonomik sıkıntı yaşayanlar, afetzedeler veya sosyal risk altındaki gruplar için geçici bir güvenlik ağı sağlar.

• Faaliyet: Fatura Desteği

- ◊ Konutlarda kullanılan elektrik, su, doğalgaz gibi temel hizmet faturalarının ödenmesine yönelik mali yardımdır. Barınma maliyetini düşürerek hanelerin diğer temel ihtiyaçlara kaynak ayırabilmesini kolaylaştırır.

• Faaliyet: Sosyal Konutlar

- ◊ Düşük gelirli ailelere veya öncelikli gruplara, piyasa koşullarına göre daha uygun maliyetlerle tahsis edilen kalıcı konutlardır. Uzun vadeli ve istikrarlı bir barınma çözümlerini sunar.

• Faaliyet: Ev Bakım ve Tamirat Hizmetleri

- ◊ Özellikle yaşlı, engelli veya yoksulluk koşullarında yaşayan bireylerin konutlarında küçük tamirat, boya badana veya temizlik gibi işlerin yapılmasıdır. Konutun yaşanabilirliğini ve güvenliğini artırmaya yöneliktir.



1.2. Hizmet: Geçici Barınma-Konaklama Desteği

Bu hizmet, acil, geçici veya belirli bir süreliğine barınma ihtiyacı olan birey ve gruplara yönelik konaklama imkânı sağlamalıdır.

- **Faaliyet: Kadın Konukevleri**

- ◊ Şiddete maruz kalan kadınların ve varsa çocuklarının (kız çocuklar 0-18 yaş, erkek çocuklar 0-12 yaş) güvenli, geçici bir ortamda barındığı, aynı zamanda psikolojik ve hukuki destek de alabildiği merkezlerdir.

- **Faaliyet: Çocuk İlk Kabul-ÇODEM**

- ◊ Koruma altına alınan, sokakta çalıştırılan veya başka risklerle karşı karşıya kalan çocukların ilk olarak getirildiği, temel ihtiyaçlarının karşılandığı ve durum değerlendirmesinin yapıldığı geçici merkezlerdir.

- **Faaliyet: Afet Sonrası Konaklama (Konteyner, çadır vb.)**

- ◊ Deprem, sel gibi afetlerden etkilenen ve evlerinde kalamayanlar için acil durumda kurulan, temel barınma ihtiyacını karşılayan geçici yerleşim birimleridir.

- **Faaliyet: Otel Konaklaması**

- ◊ Acil ve geçici barınma ihtiyacı olan (örneğin ev yangını geçirmiş bir aile) kişiler için belirli bir süreyle otel odası tahsis edilmesidir.

- **Faaliyet: Sığınmacı ve Göçmenler İçin Kamplar**

- ◊ Ülkeye yeni gelen sığınmacı ve göçmenlerin temel barınma, gıda, sağlık ve güvenlik ihtiyaçlarının karşılandığı organize geçici yerleşim alanlarıdır.

- **Faaliyet: Öğrenci Yurtları**

- ◊ Ailesinden uzakta eğitim gören öğrencilerin barınma ihtiyacını karşılayan, genellikle yemek, ders çalışma alanı gibi olanakları da sunan konaklama tesisleridir.



2. SEKTÖR: BİLGİ-BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ

Bu sektör, bireylerin dijital dünyaya erişimini, dijital okuryazarlığını ve teknolojiyi güvenli kullanımını sağlamaya yönelik hizmetleri kapsamalıdır.

2.1. Hizmet: Dijital Erişim ve Okuryazarlık

Bu hizmet, bireylere ücretsiz internet ve bilgisayar erişimi sağlamanın yanı sıra, dijital becerilerini geliştirebilecekleri eğitim ve destekleri içermelidir.

- **Faaliyet: Bilgisayar Laboratuvarları**

- ◊ Halka açık, ücretsiz kullanılacak bilgisayarları ve internet erişimi olan merkezlerdir. Ödev yapma, iş başvurusu, e-devlet işlemleri vb. için kullanılır.

- **Faaliyet: Ücretsiz Wi-Fi Merkezleri**

- ◊ Kütüphane, belediye binası, gençlik merkezi gibi kamusal alanlarda halkın kullanımına sunulan ücretsiz internet ağlarıdır.

- **Faaliyet: Dijital Güvenlik Eğitimleri**

- ◊ Bireylere internet dolandırıcılığı, kişisel verilerin korunması, sosyal medya güvenliği gibi konularda bilgi ve farkındalık kazandırmayı amaçlayan eğitimlerdir.

- **Faaliyet: Devlet E-Hizmetlerine Erişim Desteği**

- ◊ Vatandaşların e-devlet şifresi edinme, e-devlet üzerinden işlem yapma (randevu alma, belge sorgulama vb.) süreçlerinde birebir rehberlik ve yardım sağlanmasıdır.

2.2. Hizmet: İletişim-Donanım Desteği

Bu hizmet, bireylerin iletişimini sürdürebilmesi ve dijital cihazlara erişebilmesi için gerekli olan fiziksel ekipman ve yazılım desteklerini kapsamalıdır.



- **Faaliyet: Sim Kart ve Konuşma Paketleri Desteği**
 - ◊ İhtiyaç halinde bireylere, temel iletişimlerini (telefon görüşmeleri) sağlayabilmeleri için ücretsiz veya sübvansiyonlu sim kart ve konuşma paketi temin edilmesidir.
- **Faaliyet: İnternet Paketi Desteği**
 - ◊ Özellikle uzaktan eğitim gören öğrenciler veya dijital hizmetlere erişimde güçlüğ çeken haneler için internet paketi ücretinin karşılanmasıdır.
- **Faaliyet: Şarj İstasyonları/Güç Bankaları Temini**
 - ◊ Kamusal alanlarda cep telefonu, tablet gibi cihazların şarj edilebileceği noktalar kurulması veya özellikle afet durumlarında taşınabilir şarj cihazı (güç bankası) dağıtılmasıdır.
- **Faaliyet: Tablet-Bilgisayar Desteği**
 - ◊ Ekonomik bariyerler nedeniyle bilgisayarı olmayan öğrencilere veya iş arayan bireylere, eğitim ve iletişim ihtiyaçlarını karşılamaları için ücretsiz veya düşük maliyetle tablet/bilgisayar temin edilmesidir.

2.3. Hizmet: Bilim Eğitimleri

Bu hizmet, bireylerin, özellikle çocuk ve gençlerin, bilim ve teknoloji alanındaki bilgi ve becerilerini geliştirmeye yönelik kurs ve atölye çalışmalarını içerir.

- **Faaliyet: Tüm Eğitimler (Yapay Zekâ, 3D, Akıl Zekâ Oyunları, Astrofizik, Doğa Bilimleri vb.)**
 - ◊ o Teknoloji ve bilim atölyelerinde düzenlenen, katılımcılara kodlama, robotik, yapay zekâ, astronomi, modelleme gibi alanlarda uygulamalı deneyim sunan tüm eğitim programları.



3. SEKTÖR: EĞİTİM

Bu sektör, bireyin yaşam boyu öğrenme hakkına erişebilmesi amacıyla, örgün ve yaygın eğitim yoluyla bilgi, beceri ve yetkinlik kazandıran tüm hizmetleri kapsar.

3.1. Hizmet: Örgün Eğitim

Bu hizmet, Millî Eğitim Bakanlığı müfredatına uygun, resmi olarak tanınan ve kademeli şekilde ilerleyen okul sistemi içindeki eğitimi ve bu sisteme erişimi destekleyici faaliyetleri içerir.

- **Faaliyet: Zorunlu Resmi Eğitim**

- ◊ İlkokul, ortaokul ve lise düzeyindeki devlet okullarında verilen zorunlu ve ücretsiz eğitimidir.

- **Faaliyet: EBA Destek Merkezi**

- ◊ Uzaktan eğitim platformu EBA'yı (Eğitim Bilişim Ağı) kullanmakta zorluk çeken öğrencilere bilgisayar ve internet erişimi ile teknik destek sağlayan merkezlerdir.

- **Faaliyet: Etüt Desteği (Akademik Dersler, Ödev Yardımı, Sınava Hazırlık Kursları vb.)**

- ◊ Öğrencilerin okul derslerine takviye alması, ödevlerine yardım veya merkezi sınavlara (LGS, YKS) hazırlanması için sunulan ek eğitim programlarıdır.

- **Faaliyet: Okullaştırma Faaliyetleri (Okul Kayıt Süreçlerine Destek, Denklik İşlemleri, Dil Desteği vb.)**

- ◊ Özellikle göçmen çocuklar veya okul sistemi dışında kalmış çocukların okula kaydolması, yabancı öğrenciler için denklik işlemlerinin yapılması ve dil bariyerini aşmaya yönelik desteklerin sağlanmasıdır.

- **Faaliyet: Eğitim Kiti-Üniforma Destekleri**

- ◊ Yoksulluk koşullarında yaşayan ailelerin çocuklarına okul üniforması, kırtasiye malzemesi, çanta gibi temel eğitim gereçlerinin ücretsiz temin edilmesidir.



- **Faaliyet: Okul Öncesi Eğitim**

- ◊ İlkokul öncesi çocukların zihinsel, duygusal ve sosyal gelişimlerini desteklemek amacıyla verilen kreş ve anaokulu eğitimidir.

- **Faaliyet: Burs Destekleri**

- ◊ Yoksulluk koşullarında yaşayan öğrencilerin eğitim masraflarını karşılamak için sağlanan nakit veya eğitim kredisi destekleridir.

3.2. Hizmet: Yaygın Eğitim

Bu hizmet, örgün eğitim sistemi dışında kalan, kişisel gelişim, meslek edindirme veya temel beceri kazandırmaya yönelik kurs ve programları kapsamalıdır.

- **Faaliyet: Hızlandırılmış Eğitim Programları (ALP)**

- ◊ Yaştlarından geri kalmış veya eğitimini yarıda bırakmış çocukların yaşlarına uygun sınıflara hızla yetişmelerini sağlamak için tasarlanmış, yoğunlaştırılmış müfredat programlarıdır.

- **Faaliyet: Dil Kursları**

- ◊ Yabancı dil veya Türkçe öğrenmek isteyen bireylere yönelik düzenlenen dil eğitimi programlarıdır.

- **Faaliyet: Rehberlik ve Danışmanlık Hizmetleri**

- ◊ Öğrencilere ve ailelerine eğitsel, mesleki ve kişisel konularda yol göstermek, sorun çözme becerileri kazandırmak amacıyla verilen psikolojik danışmanlık ve yönlendirme hizmetidir.

- **Faaliyet: Okuma-Yazma Kursları**

- ◊ Hiç okula gitmemiş veya okuryazar olmayan yetişkinlere temel okuma-yazma becerisi kazandırmak için düzenlenen kurslardır.



- **Faaliyet: Açık Öğretim Kayıtları ve Diğer Destekler**

- ◊ Açık öğretim kurumlarına kayıt işlemleri, ders materyallerine erişim ve sınav süreçlerinde öğrencilere sağlanan rehberlik ve idari destekler.

- **Faaliyet: MESEM (Mesleki Eğitim Merkezi)**

- ◊ Lise öğrencilerine ve yetişkinlere, bir meslek dalında teorik ve pratik eğitim vererek mesleki nitelik kazandıran ve çıraklık eğitimi sunan merkezlerdir. Yönlendirilen çocuğun iş yeri, çalışma koşulları ve güvenlik açısından **kesinlikle** iyi incelenmeli ve sıkı takip edilmelidir.

3.3. Hizmet: Eğitime Yönelik Kapsayıcılık Faaliyetleri

Bu hizmet, özel gereksinimleri olan bireylerin eğitim sistemine tam ve etkin katılımını sağlamak için gereken destekleyici ve tamamlayıcı hizmetleri kapsar.

- **Faaliyet: RAM (Rehberlik ve Araştırma Merkezi) Hizmetleri**

- ◊ Özel eğitime gereksinimi olan çocukların tanınması, eğitsel değerlendirmesinin yapılması, ailelere danışmanlık verilmesi ve çocuğun ihtiyacına uygun okul veya eğitim programına (kaynaştırma, özel eğitim sınıfı vb.) yönlendirilmesi süreçlerini kapsar.

- **Faaliyet: Evde Eğitim Desteği**

- ◊ Geçici veya kalıcı sağlık sorunları, engellilik gibi nedenlerle okula gidemeyen çocuklara, eğitim hakkından mahrum kalmamaları için ev ortamında öğretmen gözetiminde eğitim verilmesidir.

4. SEKTÖR: GEÇİM KAYNAĞI/İSTİHDAM

Bu sektör, bireylerin kendi geçimlerini sağlayabilmeleri için iş bulmalarına, meslek edinmelerine veya girişimcilik becerileri kazanmalarına yardımcı olan hizmetleri kapsamalıdır.

4.1. Hizmet: İŞKUR

Bu hizmet, Türkiye İş Kurumu (İŞKUR) tarafından doğrudan sunulan istihdam ve mesleki gelişim desteklerini içermelidir

- **Faaliyet: Mesleki Danışmanlık**
 - ◊ İş arayan bireylere yetenek, ilgi ve deneyimlerine uygun iş ve meslek seçenekleri konusunda birebir danışmanlık ve kariyer rehberliği verilmesidir.
- **Faaliyet: İş Başı Eğitim Programları**
 - ◊ İşverenlerle iş birliği içinde, iş arayanları belirli bir süre sigortalı olarak çalıştırırken aynı zamanda mesleki eğitim aldıkları ve işe yerleşme şanslarının arttığı programlardır.
- **Faaliyet: Meslek Eğitim Kursları**
 - ◊ İŞKUR tarafından düzenlenen, katılımcılara belirli bir meslek dalında (kuaförlük, kaynakçılık, bilgisayar işletmenliği vb.) sertifikalı eğitim veren kurslardır.

4.2. Hizmet: İstihdam ve Beceri Eğitimleri (İŞKUR Dışında Kalan Belediye, Halk Eğitim ve STK Hizmetlerini Kapsar)

Bu hizmet, İŞKUR dışındaki diğer kurum ve kuruluşların (belediyeler, halk eğitim merkezleri, STK'lar) sunduğu mesleki ve kişisel gelişim eğitimlerini kapsamalıdır.

- **Faaliyet: Mesleki Eğitim Kursları**
 - ◊ Belediyeler veya Halk Eğitim Merkezleri gibi kurumlar tarafından düzenlenen, dikiş-nakış, açıcılık, dil eğitimi, kişisel bakım gibi alanlarda beceri kazandıran kurslardır.
- **Faaliyet: Finansal Okuryazarlık, İş Geliştirme, Girişimcilik Eğitimleri ve Destekleri**
 - ◊ Bireylere bütçe yönetimi, tasarruf, yatırım gibi konularda temel bilgiler vermenin

yanı sıra, kendi işini kurmak isteyenlere iş planı hazırlama, pazarlama, mali destek kaynaklarına erişim gibi konularda eğitim ve danışmanlık sağlayan programlardır.

5. SEKTÖR: GIDA DIŞI ÜRÜNLER

Bu sektör, bireylerin temel gıda dışındaki fiziksel ihtiyaçlarını (giyim, temizlik, eğitim malzemesi vb.) karşılamaya yönelik malzeme ve kit dağıtımını kapsamaktadır.

- **Hizmet: Kıyafet**
 - ◇ İhtiyaç halinde bireylere ve ailelere, mevsim koşullarına uygun (kışlık mont, bot, yazlık giysi vb.) ikinci el veya yeni giysi temin edilmesidir.
- **Hizmet: Hijyen**
 - ◇ Sabun, şampuan, diş macunu, ped, çamaşır suyu gibi temizlik ve kişisel hijyen malzemelerinden oluşan kitlerin dağıtılmasıdır.
- **Hizmet: Eğitim Kiti-Üniforma**
 - ◇ Öğrencilere yönelik içinde kırtasiye malzemeleri, çanta ve okul üniforması bulunan kitlerin temin edilmesidir.
- **Hizmet: Mutfak Gereçleri**
 - ◇ Yeni bir eve taşınan veya temel mutfak eşyası bulunmayan ailelere tencere, tabak, bardak, bıçak gibi temel mutfak malzemelerinin sağlanmasıdır.
- **Hizmet: Mevsimlik Kitler**
 - ◇ Soğuk kış aylarında battaniye, termal içlik, ısıtıcı; sıcak yaz aylarında ise fan, şapka gibi mevsime özgü ihtiyaçları karşılayan kitlerin dağıtılmasıdır.
- **Hizmet: Anne Çocuk Kitleri**
 - ◇ Yeni doğum yapmış anneler ve bebekleri için hazırlanmış, içinde bebek bezi, mama, ıslak mendil, anne pedi gibi ürünler bulunan özel destek paketleridir.



- **Hizmet: Ulaşım-Lojistik Destekler**

- ◊ İhtiyaç halinde toplu taşıma kartı/bileti sağlanması veya tıbbi tedavi, resmi işlem gibi zorunlu seyahatlerde ulaşım masraflarının karşılanmasıdır.

- **Hizmet: Diğer**

- ◊ Yukarıdaki kategorilere girmeyen ancak temel ihtiyaç olarak değerlendirilebilecek diğer malzeme desteklerini (örneğin mobilya, beyaz eşya) kapsar.

6. SEKTÖR: GIDA GÜVENLİĞİ VE BESLENME

Bu sektör, bireyin yeterli, güvenli ve besleyici gıdaya fiziksel ve ekonomik erişimini sağlamaya yönelik hizmetleri kapsamaktadır.

6.1. Hizmet: Doğrudan Gıda Yardımı

Bu hizmet, gıdaya doğrudan erişim sağlayan yardım türlerini içermelidir.

- **Faaliyet: Elektronik Gıda Kuponları-Kartlar**

- ◊ İhtiyaç halinde hanelere belirli marketlerden gıda ürünü almak için kullanabilecekleri, nakit para yerine geçen elektronik kart veya kuponların verilmesidir. Bu, hanenin kendi ihtiyacına göre seçim yapabilmesine olanak tanır.

- **Faaliyet: Gıda Kiti**

- ◊ Temel gıda maddelerinden (makarna, pirinç, bakliyat, yağ, şeker, un vb.) oluşan, önceden hazırlanmış fiziksel paketlerin doğrudan dağıtılmasıdır.

- **Faaliyet: Ücretsiz Okul Yemeği**

- ◊ Okullarda, özellikle yoksulluk koşullarında yaşayan hanelerin çocuklarına yönelik olarak, besleyici bir öğle yemeği veya beslenme paketi sağlanmasıdır. Bu faaliyete yönlendirirken çocuğun sosyal etiketlenme ve damgalanma riski kesinlikle göz önünde bulundurulmalıdır.



- **Faaliyet: Özel Gereksinime Yönelik Gıda Destekleri**

- ◊ Kronik hastalığı (diyabet, çölyak), alerjisi olan veya belirli bir yaş grubundaki (bebek, yaşlı) bireylerin özel beslenme ihtiyaçlarını karşılamak için hazırlanmış gıda paketleri veya takviyelerinin teminidir.

6.2. Hizmet: Gıda Güvenliği ve Beslenmeye İlişkin Diğer Faaliyetler

Bu hizmet, doğrudan gıda dağıtımı dışında kalan, gıda güvenliği ve sağlıklı beslenmeyi destekleyici eğitim, danışmanlık ve farkındalık çalışmalarını kapsamalıdır. (Sağlıklı beslenme eğitimleri, gıda israfını önleme atölyeleri, aile bahçeleri kurulumu vb.)

7. SEKTÖR: HUKUKİ YARDIM

Bu sektör, bireylerin adalete erişim hakkını kullanabilmeleri ve hukuki süreçlerde eşit temsili sağlamak amacıyla sunulan danışmanlık, temsil ve mali destek hizmetlerini kapsamalıdır.

- **Hizmet: Hukuki Danışmanlık**

- ◊ Bireylere, karşılaştıkları hukuki sorunlar (aile hukuku, iş hukuku, idare hukuku vb.) hakkında bilgi vermek, haklarını anlatmak ve izleyebilecekleri yasal yollar konusunda yol göstermektir.

- **Hizmet: Noter, Belge, Dava Ücreti, Dilekçe Yazımı vb. Masraflar Desteği**

- ◊ Hukuki süreçlerdeki dolaylı maliyetleri (noter ücretleri, dava harçları, resmî belge ücretleri, dilekçe yazdırma masrafları) karşılamakta güçlük çeken bireylere yönelik maddi destektir.

- **Hizmet: Adli Yardım**

- ◊ Yoksulluk koşullarında yaşayan bireylere, Baro tarafından avukat atanması ve bu avukatın dava sürecinde müvekkili ücretsiz olarak temsil etmesi hizmetidir.



- **Hizmet: Çocuk Hakları Merkezi - Baro**

- ◊ Barolar bünyesinde kurulan, çocuklara yönelik özel hukuki danışmanlık ve temsil hizmeti sunan, çocuk hakları odaklı çalışan birimlerdir.

- **Hizmet: Hukuk Klinikleri**

- ◊ Hukuk fakültelerinde, öğrencilerin öğretim üyeleri gözetiminde, bireylere ücretsiz hukuki danışmanlık hizmeti verdikleri uygulama merkezleridir.

8. SEKTÖR: KORUMA

Bu sektör, risk altındaki bireylerin (çocuk, kadın, mülteci, engelli vb.) fiziksel, psikolojik ve cinsel şiddet, istismar, ihmal, ayrımcılık gibi her türlü hak ihlaline karşı korunmasını sağlamaya yönelik hizmetleri kapsamalıdır.

8.1. Hizmet: Çocuk Koruma

Bu hizmet, özellikle çocuklara yönelik riskleri önlemek ve müdahale etmek için sunulan özelleşmiş hizmetleri içermelidir.

- **Faaliyet: Vaka Yönetimi**

- ◊ Risk altındaki her bir çocuk için, bir sosyal hizmet uzmanı (vaka yöneticisi) eşliğinde ihtiyaç analizi yapılması, bir müdahale planı oluşturulması ve çocuğu ilgili diğer hizmetlere (sağlık, eğitim, ruh sağlığı vb.) yönlendirerek tüm sürecin koordine edilmesidir.

- **Faaliyet: Koruma Danışmanlığı**

- ◊ Çocuklara, ailelerine ve bakım verenlere çocuk hakları ve güvenliği, risklerden korunma yöntemleri ve baş etme mekanizmaları konusunda bilgilendirici, güçlenmeyi destekleyici danışmanlık verilmesidir.

- **Faaliyet: Kamu Kurumlarında Eşlik**

- ◊ Koruma altına alınmış veya risk altındaki bir çocuğun adliye, hastane, okul gibi

kamu kurumlarındaki işlemlerinde yalnız bırakılmaması ve bir sosyal hizmet uzmanı/refakatçi eşliğinde desteklenmesidir.

- **Faaliyet: GBV Spesifik Destek**

- ◊ Cinsel şiddet (Gender-Based Violence - GBV) mağduru çocuklara yönelik özel olarak tasarlanmış, travma duyarlı, tıbbi, psikososyal ve hukuki destek mekanizmalarının harekete geçirilmesidir.

8.2. Hizmet: Genel Koruma

Bu hizmet, çocuklar dışındaki tüm yetişkin ve risk altındaki grupları (kadınlar, yaşlılar, engelliler, mülteciler vb.) kapsayan koruma hizmetlerini içermelidir. Faaliyetler çocuk koruma ile neredeyse aynı olmakla birlikte, hedef kitlesi farklıdır.

- **Faaliyet: Vaka Yönetimi**
- **Faaliyet: Koruma Danışmanlığı**
- **Faaliyet: Kamu Kurumlarında Eşlik**
- **Faaliyet: GBV Spesifik Destek**

9. SEKTÖR: RUH SAĞLIĞI VE PSİKOSOSYAL DESTEK (MHPSS)

Bu sektör, bireyleri psikolojik açıdan korumak, ruh sağlığı sorunlarını önlemek ve tedavi etmek amacıyla sunulan klinik ve klinik olmayan destek hizmetlerini kapsamalıdır.

9.1. Hizmet: RSPD Faaliyetleri

Bu hizmet, farklı ihtiyaç ve müdahale düzeylerine hitap eden çeşitli ruh sağlığı ve psikososyal destek müdahale türlerini içermelidir.

- **Faaliyet: Bireysel Psikolojik Destek (Çocuk/Yetişkin)**

- ◊ Bir psikolog veya psikolojik danışman ile birebir yapılan, kişinin duygusal ve davranışsal sorunlarını ele alan, terapi odaklı görüşmelerdir.

- **Faaliyet: Yapılandırılmış Psikososyal Destek**
 - ◇ Belirli bir konu (stresle başa çıkma, öfke kontrolü vb.) etrafında, önceden planlanmış aktivitelerle ve genellikle grup halinde yürütülen, psikolojik dayanıklılığı artırmaya yönelik programlardır.
- **Faaliyet: Yarı-Yapılandırılmış veya Yapılandırılmamış Psikososyal Destek**
 - ◇ Daha esnek, katılımcıların ihtiyaçlarına göre şekillenen, oyun, sohbet, sanat gibi aktivitelerle ilerleyen, güvenli bir ortam yaratmayı hedefleyen destek seanslarıdır.
- **Faaliyet: Psiko-Eğitim**
 - ◇ Bireylere ve ailelere, yaşadıkları ruh sağlığı sorunu (depresyon, kaygı, travma vb.) hakkında bilgi vermek, belirtileri ve baş etme yöntemlerini öğretmek amacıyla düzenlenen eğitimlerdir.
- **Faaliyet: Psikolojik İlk Yardım**
 - ◇ Afet, kaza veya travmatik bir olaydan hemen sonra, psikolojik olarak sarsılmış bireylere uygulanan, insani, destekleyici ve pratik bir müdahaledir. Temel amacı, güven hissini sağlamak, sakinleştirmek ve bir sonraki destek adımlarına yönlendirmektir.
- **Faaliyet: Bağımlılık Tedavi ve Önleyici Hizmet ve Destekler**
 - ◇ Madde bağımlılığı (alkol, uyuşturucu vb.) veya davranışsal bağımlılıkları (kumar, teknoloji vb.) olan bireylere yönelik danışmanlık, tedavi ve rehabilitasyon hizmetleri ile toplumu bilinçlendirmeye yönelik önleyici çalışmalardır.
- **Faaliyet: Psikiyatrist Desteği (Çocuk/Yetişkin)**
 - ◇ Tıp doktoru olan psikiyatristler tarafından ruh sağlığı bozukluklarının (depresyon, anksiyete bozukluğu, şizofreni vb.) teşhisi ve ilaçla tedavisi hizmetidir.



- **Faaliyet: Sanat, Kültür ve Sportif Faaliyetler**

- ◊ Bireylerin psikolojik iyilik halini olumlu yönde etkilemek, stresi azaltmak, sosyal bağları güçlendirmek ve kendilerini ifade etmelerini sağlamak için kullanılan araçlardır. Resim, müzik, tiyatro atölyeleri veya futbol, yüzme gibi düzenli spor aktivitelerini kapsar.

10. SEKTÖR: NAKDİ DESTEKLER

Bu sektör, bireylerin veya hanelerin temel ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri için doğrudan nakit para veya nakit yerine geçen elektronik transferler şeklinde sağlanan mali yardımları kapsamalıdır.

- **Hizmet: Düzenli Sosyal Yardımlar (Sosyal ve Ekonomik Destek [SED], Şartlı Eğitim Yardımı [ŞEY], Sosyal Uyum Yardımı [SUY], Sosyal Gelişmeyi Destekleme Programı [SODEP], Engelli Aylığı, Evde Bakım Aylığı, Dul-Yetim Aylığı, Yaşlı Aylığı, Yenidoğan Yardımı vb.)**

- ◊ Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı gibi devlet kurumları tarafından, belirli kriterleri (gelir, yaş, engellilik durumu vb.) karşılayan bireylere düzenli olarak (genellikle aylık) ödenen nakit desteklerdir.

- **Hizmet: STK Nakdi Destekleri**

- ◊ Sivil toplum kuruluşları tarafından, kendi belirledikleri kriterler ve yürüttükleri projeler çerçevesinde ilgili birey veya ailelere sağlanan tek seferlik veya düzenli nakit yardımlardır.

- **Hizmet: SYDV Nakdi Destekleri**

- ◊ İlçelerde bulunan Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları (SYDV) aracılığıyla, genellikle kira, fatura, tedavi gibi belirli bir gerekçeye dayalı nakit desteklerdir.



11. SEKTÖR: SAĞLIK

Bu sektör, bireylerin fiziksel ve ruhsal sağlığını korumak, teşhis ve tedavi hizmetlerine erişimlerini kolaylaştırmak amacıyla sunulan tıbbi ve destekleyici hizmetleri kapsamalıdır.

11.1. Hizmet: Rutin Tarama Hizmetleri

Bu hizmet, hastalıkların erken teşhisi ve önlenmesi amacıyla yapılan düzenli kontrolleri içermelidir.

- **Faaliyet: Kansere Erken Teşhis Tarama ve Eğitim Merkezi (KETEM)**
 - ◇ Kadınlara meme, rahim ağzı; erkeklere kalın bağırsak kanseri gibi yaygın kanser türleri için ücretsiz tarama (mamografi, pap-smear testi, gaitada gizli kan testi) ve eğitim hizmeti veren merkezlerdir.
- **Faaliyet: Diğer Rutin Tarama Hizmetleri**
 - ◇ Aile hekimliklerinde yapılan bebek-çocuk aşıları, gebelik takipleri, kan basıncı ve kolesterol ölçümü gibi genel sağlık taramalarını kapsar.

11.2. Hizmet: Genel Sağlık Hizmetleri

Bu hizmet, birinci, ikinci ve üçüncü basamak sağlık kuruluşlarında sunulan temel ve uzmanlık gerektiren tıbbi bakım hizmetlerini kapsamalıdır.

- **Faaliyet: Aile Sağlığı Merkezleri, Göçmen Sağlığı Merkezleri, Devlet Hastaneleri, Şehir Hastaneleri, Eğitim ve Araştırma Hastaneleri vb.**
 - ◇ Genel muayene, tetkik, teşhis, tedavi, ameliyat, acil servis hizmetleri gibi tüm tıbbi müdahalelerin yapıldığı resmi sağlık kurum ve kuruluşlarıdır.

11.3. Hizmet: Sağlığa Yönelik Kapsayıcı Hizmetler

Bu hizmet, sağlık hizmetlerine fiziksel, idari veya mali erişimde güçlük çeken bireylere yönelik tamamlayıcı destekleri içermelidir.



- **Faaliyet: Hastanede Eşlik**
 - ◇ Yaşlılık, engellilik, dil bariyeri vb. durumlarda bireylerin hastane randevularında ve işlemlerinde yanlarında bulunarak rehberlik ve destek sağlanmasıdır.
- **Faaliyet: Randevu Oluşturma**
 - ◇ Özellikle dijital okuryazarlığı olmayan bireyler için, Merkezi Hekim Randevu Sistemi (MHRS) üzerinden hastane randevusunun alınmasına yardımcı olunmasıdır.
- **Faaliyet: Medikal ve Tıbbi Cihaz Donanım Destekleri**
 - ◇ Engelli veya kronik hastalığı olan bireylere tekerlekli sandalye, yürüteç, işitme cihazı, insülin pompası gibi tıbbi cihazların temin edilmesi veya maliyetinin karşılanmasıdır.
- **Faaliyet: İlaç ve Muayene Fark Ödeme Destekleri**
 - ◇ SGK kapsamında karşılanmayan veya sadece bir kısmı karşılanan ilaçların ve muayene ücretlerinin farkının ödenmesine yönelik mali destektir.
- **Faaliyet: Engelli Rapor Ücreti Desteği**
 - ◇ Engelli sağlık kurulu raporu almak için ödenmesi gereken ücretin karşılanmasıdır.
- **Faaliyet: Evde Sağlık ve Bakım Hizmetleri**
 - ◇ Yatağa bağımlı veya evden çıkamayacak durumdaki hastalara, ev ortamında sağlık personeli (hemşire, doktor) tarafından verilen tıbbi bakım ve tedavi hizmetidir.

11.4. Hizmet: Cinsel Üreme Sağlığı

Bu hizmet, bireylerin cinsel sağlık ve üreme sağlığı konusunda bilgilenebilmesi, korunması ve hizmetlere erişmesini sağlamaya yönelik faaliyetleri kapsamalıdır.

- **Faaliyet: Cinsel Yolla Bulaşan Hastalıklara Yönelik Taramalar**

- ◊ HIV/AIDS, hepatit vb. hastalıklar için ücretsiz ve gizlilik içinde yapılan test ve danışmanlık hizmetleridir.

- **Faaliyet: Üreme Sağlığı Eğitimi ve Teşvik Edici Faaliyetler**

- ◊ Toplum, ergenlik, güvenli cinsellik, aile planlaması yöntemleri, anne-bebek sağlığı gibi konularda bilinçlendirmek amacıyla düzenlenen eğitim ve farkındalık çalışmalarıdır.

12. SEKTÖR: TEMİZ SUYA ERİŞİM, SANİTASYON VE HİJYEN

Bu sektör, bireylerin temiz ve güvenli suya erişimini, uygun sanitasyon (tuvalet, banyo) koşullarını ve hijyen uygulamalarını sağlamaya yönelik hizmetleri kapsamalıdır.

- **Hizmet: Hijyen Eğitimleri ve Hijyen Kitleri**

- ◊ El yıkama, ağız-diş sağlığı, gıda güvenliği gibi temel hijyen kuralları konusunda eğitim verilmesi veya hijyen malzemelerinden oluşan kitlerin dağıtılmasıdır.

- **Hizmet: Kız Çocuk Hijyen Kiti**

- ◊ Ergenlik dönemindeki kız çocuklarına yönelik, içinde ped, kişisel bakım malzemesi ve bilgilendirici broşürler bulunan özel hijyen kitlerinin dağıtılmasıdır.

- **Hizmet: Temiz Suya Erişim**

- ◊ İçme suyu şebekesinin olmadığı veya kesintiye uğradığı durumlarda, bireylere temiz içme suyu temin edilmesi (şişelenmiş su dağıtımı, su tankeri gönderilmesi, su kuyusu açılması vb.) hizmetidir.

- **Hizmet: Islak Alan Tadilatı**

- ◊ Banyo ve tuvaletlerde (ıslak alan) su kaçağı, küf, kırık fayans gibi sorunların giderilmesi için küçük çaplı tamirat ve tadilat hizmeti sunulmasıdır.



BÖLÜM 3

VERİ KAYNAKLARI VE TOPLAMA YÖNTEMLERİ

Hak temelli hizmet envanteri oluşturma, güncelleme ve izleme sürecinde kullanılan veriler; çoklu, doğrulanabilir ve güvenilir kaynaklardan elde edilir. Veri toplama sürecinin tüm aşamalarında çocuğun üstün yararı, mahremiyet, gizlilik, katılım ve zarar vermeme ilkeleri esas alınır.

Veri Kaynakları

Hizmet envanterine dâhil edilen bilgiler aşağıdaki temel veri kaynaklarına dayanır:

- Kamu kurum ve kuruluşlarının idari kayıtları, resmî hizmet listeleri ve mevzuat temelli düzenlemeleri,
- Yerel yönetimler, sivil toplum kuruluşları ve uluslararası kuruluşlar tarafından sunulan hizmet bilgileri,
- Hizmet sağlayıcı kurumlarla yapılan yapılandırılmış görüşmeler ve doğrudan kurum ziyaretleri,
- Çocuklar, aileler ve bakım verenlerle gerçekleştirilen görüşmelerden elde edilen nitel veriler,
- Hizmet kullanımı, yönlendirme ve vaka takibine ilişkin kayıtlar.

Bu çoklu kaynak yapısı, envanterin yalnızca beyana değil, doğrulanmış ve karşılaştırılabilir bilgiye dayanmasını amaçlar.

Kurumlarla Görüşmeler ve Hizmet Envanteri Görüşme Formu

Hizmet sağlayıcı kurum ve kuruluşlardan veri toplama sürecinde, **Hizmet Envanteri Görüşme Formu** temel araç olarak kullanılır. Bu form, kurumların sundukları hizmetlerin kapsamını, erişim koşullarını ve çocuklar açısından hak temelli niteliğini standart bir çerçevede kayıt altına almak amacıyla hazırlanmıştır.

Form aracılığıyla;

- Kurumun faaliyet gösterdiği coğrafi alanlar,
- Faaliyet yürütülen sektörler ve hizmet türleri,
- Hizmetlerin hedef grupları (çocuklar, kız çocuklar, engelli çocuklar, aileler vb.),
- Hizmetten yararlanma kriterleri ve başvuru koşulları,
- Başvuru ve yönlendirme mekanizmaları,
- Dil desteği ve erişilebilirlik durumu,
- Hizmetin sunulduğu adres, iletişim bilgileri ve çalışma saatleri,
- Sahada gözlemlenen karşılanmamış ihtiyaçlar ve hizmet boşlukları

gibi bilgiler sistematik biçimde toplanır.

Görüşmeler, tercihen kurumun yetkili bir temsilcisiyle, yüz yüze veya gerekli durumlarda telefon/çevrim içi yöntemlerle gerçekleştirilir. Elde edilen bilgiler, mümkün olduğunda kurum dokümanları ve açık kaynaklar aracılığıyla doğrulanır.

Veri Toplama Süreci ve Kayıt

Veri toplama süreci; masa başı tarama (mevcut belge ve dijital kaynak incelemesi), kurumlarla yapılan görüşmeler, saha ziyaretleri ve standart formlar aracılığıyla yürütülür. Toplanan tüm bilgiler; hizmetin adı, kapsamı, hedef grubu, erişim koşulları, coğrafi kapsama alanı, iletişim bilgileri ve son güncelleme tarihi gibi asgari standart alanlar üzerinden envantere işlenir.

Çocuklarla doğrudan temas içeren veri toplama süreçlerinde, bu yönergede yer alan çocuk görüşmelerine ilişkin iletişim ve etik ilkeler eksiksiz biçimde uygulanır. Çelişkili, teyitsiz veya güncelliği doğrulanamayan bilgiler envantere dâhil edilmez.

Bu yönetsel çerçeveye, hizmet envanterinin tutarlı, güncel ve çocuk hakları temelli bir referans kaynağı olarak kullanılmasını güvence altına alır.



İLGİLİ EKLER:

EK2 - HİZMET ENVANTERİ GÖRÜŞME FORMU

EK3 - HİZMET ENVANTERİ VERİ GİRİŞ REHBERİ

HİZMET ENVANTERİ GÖRÜŞME FORMU

Görüşme Tarihi:

Görüşülen Kurum ve Türü:

1. Kurumun faaliyet gösterdiği il/ilçe/mahalleler ve yoğun çalıştığı ilçe/mahalleler hangileri?

2. Kurumda genel olarak hangi sektörlerde faaliyetler yürütülmekte? (İLGİLİ SEKTÖRLER BAZINDA FAALİYETLERİ İRDELEYİN)

Barınma - Bilgi-bilişim Teknolojileri - Eğitim - Geçim Kaynağı/İstihdam - Gıda Dışı Ürünler - Gıda Güvenliği ve Beslenme - Hukuki Yardım - Koruma - Ruh Sağlığı ve Psikososyal Destek - Nakdi Destekler - Sağlık - Temiz Suya Erişim, Sanitasyon ve Hijyen

3. Faaliyetler hangi hedef kitleye yönelik yürütülmekte? (Kız çocuk, erkek çocuk, ergen, okul öncesi, engelli, kronik hastalığı olan, kadın, erkek, uyruk vb.)

4. Hizmet sağlama kriterleriniz neler? (Uyruk, gerekli belge, kayıt durumu, özel gruplar vb.)

5. Başvuru yöntemleri hangileri? (Telefon yoluyla, dilekçe ile, merkeze giderek, çevrimiçi başvuru, e-devlet, sadece yönlendirme ile, şikâyet üzerine vb.)



6. Başvuruda belge isteniyor mu? Hangi belgeler isteniyor?
7. Tercih ettiğiniz bir yönlendirme yöntemi var mı? (Yönlendirme formu, telefon vb.)
8. Dil desteği veriyor musunuz?
9. Hizmetin verildiği adres ve iletişim:
Danışma hattı numarası (varsa):
İletişim odak kişisi telefon & e-posta:
10. Çalışma gün ve saatlerini belirtir misiniz?
11. Çalıştığınız bölgede çocukların ve ailelerin karşılanmamış en büyük ihtiyacı veya maruz kaldıkları hizmet açığı nedir?
12. Eklemek istediğiniz başka bir şey var mı?

EK-3: HİZMET ENVANTERİ VERİ GİRİŞ REHBERİ

Bu rehber, hak temelli hizmet envanterine veri girişi yapan personelin süreci tutarlı, doğru ve çocuk hakları ilkelerine uygun biçimde yürütmesini desteklemek amacıyla hazırlanmıştır.

1. Standart formları esas alın.

Veri girişi yaparken yalnızca doğrulanmış bilgiler kullanılmalı; kurumlarla yapılan görüşmelerde **Hizmet Envanteri Görüşme Formu** (Ek-2) temel alınmalıdır. Formda yer almayan bilgiler, açıkça kaynağı belirtilmeden envantere eklenmemelidir.

2. Her alanı eksiksiz ve net doldurun.

Hizmet adı, sektör, hedef grup, erişim koşulları, başvuru yöntemi ve iletişim bilgileri gibi belli başlı alanlar mutlaka doldurulmalıdır. Belirsiz veya muğlak ifadelerden kaçınılmalı, hizmetin kimler için ve nasıl erişilebilir olduğu açık biçimde yazılmalıdır.

3. Hak temelli dili ve kapsayıcılığı gözetin.

Veri girişinde kullanılan dil çocuk haklarını merkeze almalı ve ayrımcı, damgalayıcı ifadelerden arındırılmalıdır. Özellikle hedef grup ve yararlanma kriterleri belirtilirken kapsayıcılık ve erişilebilirlik göz önünde bulundurulmalıdır..

4. Güncelliği ve doğruluğu kontrol edin.

İletişim bilgileri, çalışma saatleri ve hizmet kapsamı gibi alanlar envantere girilmeden önce kurumdan teyit edilmelidir. Her veri girişinde veya güncellemede **son güncelleme tarihi** mutlaka kaydedilmelidir.

5. Hizmet boşluklarını not edin.

Kurum görüşmelerinde dile getirilen karşılanmamış ihtiyaçlar veya hizmet açıkları, analiz ve planlama süreçlerine katkı sunması amacıyla ilgili alana kısa ve nesnel notlar halinde eklenmelidir.

6. Çocuk güvenliği ve gizliliği ilkesine uyun.

Envantere hiçbir şekilde kişisel veri, vaka detayı veya çocukların kimliğini ortaya çıkarabilecek bilgi girilmemelidir. Tüm veri girişleri gizlilik ve zarar vermeme ilkeleri doğrultusunda yapılmalıdır.

Aşağıdaki şema, **Hizmet Envanteri Görüşme Formu** (Ek-2) üzerinden toplanan bilgilerin, hak temelli hizmet envanterinde hangi veri alanlarına karşılık geldiğini göstermektedir. Şema, tüm veri giriş ve güncelleme süreçlerinde ortak bir referans çerçevesi olarak kullanılmak üzere hazırlanmıştır.

Hizmet Envanteri Görüşme Formu Alanı	Hizmet Envanteri Veri Alanı
Görüşme tarihi	Son güncelleme tarihi
Görüşülen kurum ve kurumun türü	Hizmet sağlayıcı kurum adı / kurum türü
Kurumun faaliyet gösterdiği il/ilçe mahalleler	Coğrafi kapsam
Kurumda faaliyet yürütülen sektörler	Sektör
Yürütülen faaliyetler	Hizmet türü / faaliyet
Hizmetlerin hedef kitlesi	Hedef grup
Hizmet sağlama kriterleri	Yararlanma koşulları / erişim kriterleri
Başvuru yöntemleri	Başvuru ve erişim kanalları
Başvuruda istenen belgeler	Gerekli belgeler
Tercih edilen yönlendirme yöntemi	Yönlendirme mekanizması
Dil desteği	Dil desteği / erişilebilirlik
Hizmetin verildiği adres	Hizmet sunum adresi
İletişim bilgileri (danışma hattı, odak kişi)	Kurumsal iletişim bilgileri
Çalışma gün ve saatleri	Hizmet sunum zamanları
Ek notlar	Açıklama / tamamlayıcı bilgiler

BÖLÜM 4

HİZMET ENVANTERİ UYGULAMA REHBERİ İÇİN ÇOCUK GÖRÜŞMELERİNDE İLETİŞİM İLKELERİ

Bu rehber, hizmet envanterinde yer alan tüm hizmet sağlayıcıların çocuklarla yürüttükleri görüşmelerde izlemesi gereken temel iletişim ilkelerini içerir. Amaç, çocukların görüşme esnasında kendilerini güvende, saygı görmüş ve anlaşılabilir hissettikleri bir görüşme ortamı oluşturmaktır.

Görüşme İlkeleri

1. Görüşme Öncesi

- Görüşmenin amacını ve sürecini açıklayın: Çocuğun yaşına ve bilginiz dahilindeyse öznel durumuna uygun, sade bir dille neden görüştüğünüzü, görüşmenin ne kadar süreceğini ve nasıl ilerleyeceğini anlatın.
- Gönüllülük esastır: Çocuğun görüşmeye katılıp katılmayacağına özgürce karar verebilmesi için alan tanıyın. Katılmak istemiyorsa saygı gösterin, zorlamayın.
- Güvenli bir ortam oluşturun: Sessiz, rahat, mahremiyetin sağlandığı ve çocuğun güvenliği odaklı bir mekân hazırlayın.
- Destekleyici bir yetişkinin varlığı: Çocuk isterse yanında güvendiği bir yetişkinin bulunabilmesine izin verin.
- Yönlendirme gerekiyorsa izin alın: Çocuğun anlayabileceği bir dille, gerekirse bir sosyal hizmet uzmanı, psikolog veya başka bir kişiye yönlendirme yapacağınızı ve sürecin nasıl ilerleyeceğini açıklayın.

2. Görüşme Sırasında

- Kendinizi tanıyın: Kim olduğunuzu ve görevinizi basit ve güven verici bir dille anlatın.
- Görüşmeye başlamadan önce çocuğa ve gerekirse aileye görüşmenin amacı hakkında basit, anlaşılır ve güven verici bir bilgi verin.



“Seninle biraz sohbet edeceğiz. İstedğin zaman ara verebilirsin. Cevaplamak istemedğin soruya ‘cevap vermek istemiyorum’ diyebilirsin.”

- Çocuğa her zaman istediği zaman konuşmayı bırakabileceği bilgisi verilmelidir.
- Zarar vermeme ilkesine her koşulda sadık kalın.
- Çocuğa saygılı, yargılamayan ve duyarlı bir dil kullanın.
- Aktif bir şekilde dinleyin, çocuğun sözünü kesmeyin ve yönlendirmeyin.
- Israrcı olmayın. Çocuğun konuşmak istemediği konularda onu zorlamayın.
- Beden diline dikkat edin, göz teması kurun ama baskı oluşturmayın ve tehditkâr olmayan, çocuğun alanını kısıtlamayan bir oturuş benimseyin.
- Çocuğun duygusal olarak zorlandığını fark ederseniz, mola verin veya görüşmeyi sonlandırın.
- Zamanı çok uzatmamak önemlidir, görüşme 30 dakikayı geçiyorsa kısa bir ara verin.

ÖNEMLİ: Gerekirse görüşme çocuğun anadilinde veya kendini en rahat hissettiği dilde yapılmalıdır.

Görüşme Sonrası

- Öncelikle, çocuğa size zaman ayırdığı için teşekkür etmeyi unutmayın!
- Çocuğun paylaştığı bilgi bir risk içeriyorsa (şiddet, ihmal, istismar vb.), kurumun çocuk koruma prosedürü uyarınca hareket etmeniz gerektiğini çocukla da paylaşın.
- Belirsizliği ortadan kaldırın: Görüşme sonrasında neler olacağını, bilgilerin nasıl kullanılacağını sade ve anlaşılır şekilde açıklayın.
- Hayati tehlike veya ciddi zarar görme riski varsa çocuk asla yalnız bırakılmamalı, yanında riske maruz kalacağı kişilere geri gönderilmemelidir.
- Çocuğun güvenliği birinci önceliktir.
- Çocukla konuşma öncesinde olduğu gibi sonrasında da destekleyici tutum sürdürülmelidir.

Görüşme Sonu Kapanış Soruları (İhtiyaç Doğrultusunda Kullanılabilir)

- “Konuştuğumuz şeylerden sonra kendini nasıl hissediyorsun?”
- “Şu anda seni rahatlatacak bir şey yapmak ister misin?”
- “Görüşme hakkında sormak istediğin bir şey var mı?”

Bu soruların amacı çocuğun duygusal güvenliğini sağlamak ve görüşmeyi sağlıklı bir şekilde sonlandırmaktır.

Temel İletişim Tutumları

- Empatik, sakin ve kapsayıcı bir yaklaşım benimseyin.
- Çocuğun yaşına, gelişim düzeyine, diline ve kültürel kimliğine uygun iletişim kurun.
- Gizlilik sınırlarını baştan açık ve anlaşılır bir şekilde ifade edin.
- Emir veren, sorgulayan veya baskıcı bir dilden kaçınin.
- Çocuğun duygu ve deneyimlerini yargılamayın, küçümsemeyin veya onu suçlamayın.
- Her görüşmede çocuğun güvenliği, onuru ve katılım hakkı merkeze alınmalıdır.

Bu ilkeler, tüm hizmet sağlayıcıların çocuklarla kurduğu iletişimin ortak zemini olup her görüşmede çocuğun güvenliği, onuru ve katılım hakkı merkeze alınmalıdır.

YETİŞKİN EĞİTİMLERİ ÇALIŞMA GRUBU ÇIKTILARI QR KOD





BÖLÜM 4

HİZMET ENVANTERİ GÜNCELLEME İLKELERİ

Bu belge, hak temelli hizmet envanterinde yer alan servis türlerinin güncel, erişilebilir ve güvenilir kalmasını sağlamak amacıyla uygulanacak güncelleme ilkelerini belirler. Envanterin güncellenmesi, çocukların, gençlerin ve toplulukların değişen ihtiyaçlarına duyarlı, hak temelli bir hizmetin sürdürülebilirliğini destekler.

1. Hak Temelli Yaklaşım

- Güncellemeler, çocuğun üstün yararı, katılım hakkı, ayrımcılık yasağı ve şeffaflık ilkeleri gözetilerek yapılır.
- Her değişiklik, hizmetlerin insan hakları standartlarına ve kurumun etik politikalarına uygunluğunu korumalıdır.

2. Güncelleme Sıklığı

- Yıllık Sistematik Güncelleme: Envanter yılda en az bir kez bütüncül şekilde gözden geçirilir.
- Ara Güncellemeler: Hizmet sağlayıcıda önemli değişiklikler olduğunda örneğin hizmet içeriği, kapasite, erişim koşulları, iletişim bilgisi vb. gerekli revizyonlar yapılır.
 - ◊ Kamu kurumları: 3 ayda bir kontrol edilir.
 - ◊ STK'lar: Hizmet ve iletişim değişiklikleri için ayda bir kontrol edilir.
Kontroller telefonla ya da doğrudan kurum ziyaretleriyle yapılabilir.
- Olağanüstü Durum Güncellemeleri: Afet, kriz, acil durum, mevzuat değişikliği veya hizmetin geçici olarak durdurulması gibi olağanüstü hallerde, envanter en kısa sürede (en geç 72 saat içinde) güncellenir.
- Her güncelleme, değişikliğin tarih ve gerekçesiyle kayıt altına alınır.



3. Güncelleme Süreci

- Güncellemeler, çocuk koruma odak kişileri tarafından üstlenilir.
- Yeni bilgiler, doğruluk kontrolü ve kaynak teyidi yapılarak envantere eklenir.

4. Katılımcılık ve Geri Bildirim

- Hizmet sağlayıcılar, envanterin düzenli güncellenmesi sürecine aktif olarak dahil edilmelidir.
- Hizmetten yararlanan çocuklar, gençler ve toplulukların geri bildirimleri, içerik güncellemelerinde tamamlayıcı veri olarak değerlendirilir.

5. Şeffaflık ve Erişilebilirlik

- Güncellenmiş envanter, tüm paydaşlar için erişilebilir formatlarda yayımlanır.
- Kullanıcılar güncelleme tarihlerini ve değişiklik notlarını görebilmelidir.

Bu ilkeler doğrultusunda yapılan güncellemeler, hizmet envanterinin hak temelli niteliğini korur; hizmetlerin ihtiyaç sahiplerine doğru, güncel ve erişilebilir biçimde sunulmasını güvence altına alır.

Hizmet Envanteri Güncelleme İlkeleri – Kontrol Listesi

1. Hak Temelli Yaklaşım

- Güncelleme sürecinde çocuğun üstün yararı gözetildi.
- Ayrımcılık yasağı ve kapsayıcılık ilkelerine uyuldu.
- Şeffaflık ve etik standartlara uygun hareket edildi.

2. Güncelleme Sıklığı

- Yıllık sistematik güncelleme yapıldı.
- Hizmet içeriği, kapasite veya iletişim bilgisi değiştiğinde ara güncelleme yapıldı.
- Kamu kurumları için üç ayda bir kontrol tamamlandı.
- STK'lar için aylık kontrol tamamlandı.
- Afet, kriz veya mevzuat değişikliği gibi durumlarda 72 saat içinde güncelleme yapıldı.



- Tüm güncellemeler tarih ve gerekçesiyle kaydedildi.

3. Güncelleme Süreci

- Güncelleme ocuk koruma odak kişileri tarafından yürütüldü.
- Yeni bilgiler teyit edildi.
- Hizmet adı-açıklama-hedef grup-erişim bilgileri-son güncelleme tarihi standart formatta işlendi.

4. Katılımcılık ve Geri Bildirim

- Hizmet sağlayıcılar güncelleme sürecine dahil edildi.
- Çocuklar, gençler ve topluluklardan gelen geri bildirimler değerlendirildi.

5. Şeffaflık ve Erişilebilirlik

- Güncellenmiş envanter erişilebilir formatlarda yayımlandı.
- Tüm değişiklik tarihleri ve notları görünür hale getirildi.

BÖLÜM 5

İZLEME DEĞERLENDİRME İLKELERİ

Her istatistiksel veri kısıntısının ardında, özgür doğmuş ve haysiyet ve haklar bakımından eşit insanlar olduğunu asla unutmamalıyız. Sağlam göstergeler ile onların, özellikle güçsüzlerin insan hakları hikâyelerini görünür kılmaya ve insanların hayatlarına olumlu bir değişim getirmek amacıyla insan hakları politikalarımızı ve uygulama sistemlerini sürekli geliştirmek için göstergeleri kullanmaya gayret etmeliyiz.

Navi Pillay

Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Yüksek Komiseri

Hak temelli hizmet envanterinin etkin bir biçimde işletilebilmesi, yalnızca hizmetlerin sahada ne ölçüde sunulduğunun kayıt altına alınmasıyla sınırlı olmayıp, aynı zamanda bu hizmetlerin çocuk hakları ilkeleriyle ne derece uyumlu olduğunun, erişilebilirliğinin, kapsayıcılığının ve etki düzeyinin sistematik olarak izlenmesini gerektirir. Yönergenin önceki bölümlerinde yer verilen hak temelli yaklaşımın temel ilkeleri —çocuğun üstün yararı, ayrımcılık yasağı, katılım, yapabilirlik ve devletin yükümlülükleri— bu değerlendirme sisteminin de esasını oluşturur. Bu nedenle değerlendirme süreci, hizmetlerin “mevcut olup olmadığına” değil, “kimin için ne ölçüde erişilebilir olduğuna”, “nasıl uygulandığına” ve “hangi sonuçları doğurduğuna” odaklanmalıdır. Bu yaklaşım, hak temelli izleme ve değerlendirme literatüründe sıkça vurgulanan girdi-çıktı-sonuç-etki zincirinin çocuk hakları çerçevesinde yeniden yorumlanmasıdır (Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Yüksek Komiserliği [OHCHR], 2012¹³; Boesen & Kirkemann, 2007¹⁴; STGM, 2020¹⁵).

Bu çok boyutlu değerlendirme sistemi, hizmetlerin yalnızca niceliksel performansını değil, aynı zamanda niteliksel yönünü, kullanım deneyimini ve çocukların güçlenmesine katkısını ölçmeyi hedefler. Hak temellilik bakımından izleme süreçlerinin, yalnızca veriye dayalı değil, aynı zamanda katılımcı, etkileşime açık ve bağlamsal bir yapıda

¹³OHCHR, 2012, “Human Rights Indicators: A Guide for Measurement and Implementation”. <https://www.ohchr.org/en/publications/policy-and-methodological-publications/human-rights-indicators-guide-measurement-and>

¹⁴Boesen, J. K. and Martin, T., 2007, “Applying a Rights-based Approach: An Inspirational Guide for Civil Society”, Danish Institute for Human Rights, Copenhagen.

<https://www.humanrights.dk/files/media/migrated/applying-a-rights-based-approach-2007-an-inspirational-guide-for-civil-society.pdf>

¹⁵STGM, 2020, “Örgütlenme Özgürlüğü ve Katılım Hakkının Daha Fazla Geliştirilmesi için STÖ’ler ve Sivil Ağların Kapasitesinin Geliştirilmesi – Hak Temelli Yaklaşım Kontrol Listesi”. <https://www.katilmihakki.org/wp-content/uploads/2020/02/Hak-temelli-yaklasim-CC%47%2C-4%81m-kontrol-listesi.pdf>



yürütülmesi gerekir. Bireylerin yalnızca hizmetlere erişimi değil, bu hizmetlerden yararlanabilmeleri için gerekli koşulların sağlanıp sağlanmadığı da değerlendirme sistemleri açısından temel bir kriterdir. Bu çerçevede, hak temelli hizmet envanterinin neden çok boyutlu bir değerlendirme mekanizmasına ihtiyaç duyduğunu gözler önüne sermektedir. Bireylerin yalnızca hizmetlere erişimini değil, bu hizmetlerden yararlanabilmeleri için gerekli koşulların sağlanıp sağlanmadığı değerlendirme sistemleri açısından temel bir kriterdir. Bu çerçevede, hak temelli hizmet envanterinin de neden çok boyutlu bir değerlendirme mekanizmasına ihtiyaç duyduğunu göz önüne sermektedir.

Çocuklarla yürütülen görüşmeler, Birleşmiş Milletler Çocuk Haklarına Dair Sözleşme'nin 12. maddesi ve Genel Yorum No.12 doğrultusunda, çocukların görüşlerini özgürce ifade edebildiği ve bu görüşlerin karar alma süreçlerine anlamlı biçimde yansıtıldığı katılımcı mekanizmalar olarak ele alınmalıdır.

İzleme ve değerlendirme sürecinde kullanılacak veriler; çocuklarla yapılan görüşmeler, aile ve bakım veren görüşmeleri, hizmet sağlayıcı kurumlarla yapılan yapılandırılmış görüşmeler, idari kayıtlar ve hizmet kullanım verileri gibi çoklu kaynaklardan elde edilmelidir. Veri toplama süreçleri, çocukların ve ailelerin mahremiyetini ve güvenliğini gözetken etik ilkeler çerçevesinde yürütülmelidir.

Toplanan verilerin yaş, cinsiyet, engellilik durumu, göç deneyimi ve lokasyon (ilçe/ mahalle) gibi kısımlar üzerinden analiz edilmesi, hizmetlere erişimdeki eşitsizliklerin görünür kılınması ve ayrımcılık yasağı ilkesinin izlenebilmesi açısından kritik önemdedir. Bu yaklaşım, hizmetlerin "ortalama kullanıcı" için değil, farklı koşullardaki çocuklar için ne ölçüde erişilebilir olduğunu değerlendirmeyi mümkün kılar.

Önceki bölümlerde ele alınan hizmet türlerinin genişliği ve kurumlar arasındaki çeşitlilik dikkate alındığında, değerlendirme sisteminin hem farklı hizmet sektörlerine uyarlanabilir olması hem de tüm sektörlerde ortak standartları koruyabilecek esneklikte tasarlanması gerekir. Bu nedenle aşağıda sunulan değerlendirme yapısı, envanterin bütüncül niteliğini güçlendirmeyi, farklı kurum ve sektörleri ortak bir metodolojiye bağlamayı ve hizmet sunum zincirini düzenli biçimde izleyerek iyileştirme

fırsatlarını görünür kılmayı amaçlar. Böylece değerlendirme sistemi, yönergenin “Sektörler ve Hizmetler” bölümündeki kapsamla doğrudan bağlantı kurarak, her bir hizmet kategorisinin sahada nasıl işlediğini ölçme yeteneği kazanır.

Hak Temelli Hizmet Envanteri Değerlendirme Sistemi

Hak temelli bir değerlendirme sistemi, birbirini tamamlayan dört temel boyut üzerine kurulmalıdır: **Erişim ve Kapsayıcılık, Hizmet Kalitesi ve Uygunluk, Katılım ve Hak Temelli Yaklaşım, Sonuç ve Etki**. Bu boyutlar hem hizmetlerin mevcut durumuna hem de uzun vadeli etkilerine ilişkin bütüncül bir değerlendirme yapmayı mümkün kılar, bu sayede hizmetlerin yalnızca mevcut durumunu değil, uzun vadeli etkisini, güçlenme düzeylerini ve çocuk hakları perspektifinin uygulamaya yansıtılma biçimini değerlendirmek de mümkün hale gelir. Her bir boyut, belirli performans göstergeleri ve sistematik ölçüm yöntemleriyle desteklenir.

Uygulamada kurumlar arası karşılaştırılabilirlik ve tutarlılık sağlanabilmesi amacıyla, her değerlendirme boyutu için asgari ortak göstergeler belirlenmelidir. Bu göstergeler, hizmet sunumunun girdi-çıktı-sonuç zinciri ile ilişkilendirilerek süreçlerin daha somut, ölçülebilir ve izlenebilir hale gelmesini sağlar.

Değerlendirme Boyutu	Performans Göstergeleri	Ölçüm Yöntemleri ve Kaynakları
Erişim ve Kapsayıcılık	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hizmetlere erişim oranı, 2. Dezavantajlı grupların erişimi (kız çocuklar, engelli çocuklar, göçmen çocuklar vb.), 3. Yönlendirmelerin tamamlanma oranı, 4. Fiziksel erişilebilirlik (bina erişilebilirliği, toplu taşımaya yakınlık vb.), 5. Dijital erişilebilirlik, 6. Başvuru ve yönlendirme süreçlerinin şeffaflığı 7. Dil ve iletişim engellerine yönelik çözümler 8. Coğrafi kapsama dağılımı 	<ul style="list-style-type: none"> •Vaka takibi kayıtları, •Görüşme formları, •Kurum ziyaretleri •Çocuk ve ailelerle derinlemesine görüşmeler
Hizmet Kalitesi ve Uygunluk	<ol style="list-style-type: none"> 1.Hizmetlerin çocuk hakları standartlarına uygunluğu (BKÇHS, ulusal mevzuat), 2.Zamanında hizmet sağlama oranı, 3.Hizmet kapasitesinin yeterliliği, kapasite-talep uyumluluğu 4.Çalışan niteliği ve uzmanlık durumu 5.Çocuk güvenliği protokollerine uyum 6.Hizmetin sürekliliği ve krizlere dayanıklılığı 	<ul style="list-style-type: none"> •Standart değerlendirme anketleri, •Kalite değerlendirme anketleri •Hizmet sağlayıcı dış raporları, •Hizmet sağlayıcı öz değerlendirme raporları •Denetim ve gözlem ziyaretleri •Standart operasyon prosedürü (SOP) kontrolleri •Eğitim ve kapasite geliştirme kayıtları
Katılım ve Hak Temelli Yaklaşım	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hizmet alanların karar alma süreçlerine katılım düzeyi, 2. Geri bildirim mekanizmalarının işlerliği, 3. Çocuk görüşlerinin hizmet tasarımına/ yönlendirmeye yansımaya oranı, 4. Kullanıcı geri bildirimlerinin hizmet tasarımına/yönlendirmeye yansımaya oranı 5. Ayrımcılık vakalarının tespiti ve önlenmesine ilişkin süreçler 6. Çocukların güvenlik, mahremiyet ve onuruna verilen önem 	<ul style="list-style-type: none"> •İzleme toplantıları, •Nitel görüşmeler ve odak grup çalışmaları •Geri bildirim kutuları, dijital bildirim formları •Katılım oturumlarının kayıtları •Ayrımcılık ve ihlal bildirim raporları •Çocukların deneyim anlatıları •Çocuk katılım oturumları
Sonuç ve Etki	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hizmet alanların memnuniyeti, 2. Yaşam kalitesindeki iyileşme, 3. Hakların yaşama geçme düzeyi (eğitim, korunma, sağlık vb.), 4. Genel iyi oluş ve refah göstergelerinde değişim 5. Sosyal uyum, güçlenme ve psikososyal iyilik halindeki değişim 	<ul style="list-style-type: none"> •Memnuniyet anketleri •Sosyo-ekonomik göstergeler (devamsızlık oranı, sağlık göstergeleri) •Vaka değerlendirme raporları •Boylamsal takip verileri •Saha gözlemleri ve uzman

Çıktı Düzeyi Göstergeleri (Örnek):

- Çocuklara yapılan yönlendirme sayısı
- Çocuk görüşmesi gerçekleştirilen kurum sayısı
- Başvuru kanallarının erişilebilirliğine ilişkin elde edilen veri

Sonuç Düzeyi Göstergeleri (Örnek):

- Yönlendirmelerin başarıyla tamamlanma oranı
- Çocukların hizmetlerden yararlanma deneyiminde ifade ettikleri iyileşme
- Dil bariyeri veya bilgi eksikliğinde azalma düzeyi
- Sunulan hizmetin çocukların ifade ettikleri ihtiyaçlarla örtüşme düzeyi

Çocuk Katılımı Göstergeleri (Örnek):

- Çocukların hizmetlere ilişkin görüşlerini ifade edebilme düzeyi
- Geri bildirim mekanizmalarının çocuklar için erişilebilirliği
- Çocuk görüşlerinin hizmet tasarımı ve yönlendirme süreçlerine yansımaları
- Çocukların güvenlik, mahremiyet ve onurunun korunma düzeyi

Hizmet envanteri yapısı gereği, uzun vadeli etki değerlendirmesinden ziyade kısa ve orta vadeli sonuçlara odaklanmak daha uygun olacaktır. Kısa dönem sonuçlar arasında hizmete erişimde artış, başvuru süreçlerinin kolaylaşması ve yönlendirme zincirinin güçlenmesi gibi göstergeler öncelikli olarak izlenmelidir.

Bu sistem yalnızca sayısal verileri değil, hizmetin niteliğini, etkisini ve çocukların yaşam deneyimine somut katkısını da değerlendirir. Değerlendirme sürecinin güvenilirliği, hizmetten yararlananların –özellikle çocukların– sürece aktif katılımı ile güçlenir. Hak temelli yaklaşımda değerlendirme yalnızca teknik bir süreç değil; aynı zamanda bir **hesap verebilirlik mekanizması**, bir **eşitlik izleme aracı** ve bir **çocuk katılımı platformudur**. Bu nedenle değerlendirme, düzenli geri bildirim döngüleri, karşılaştırmalı analizler ve çok paydaşlı toplantılar yoluyla sürekli iyileştirme kültürünü destekler.

Tüm bu boyutlarıyla yönergede önerilen değerlendirme sistemi hak temelli hizmet



envanterinin yalnızca işleyen bir veri tabanı olarak değil, aynı zamanda çocuk haklarının hayata geçirilmesini izleyen, güçlendiren ve dönüştüren stratejik bir araç olarak kullanılmasını sağlar. Böylece hizmetlerin sürdürülebilir, kapsayıcı ve duyarlı bir yapıya kavuşması garanti altına alınır.



SUNA'NIN KIZLARI

 /sunaninkizlari

 /sunaninkizlari

 /sunaninkizlari

 Suna'nın Kızları