



Avrupa Birliği
Sivil Koruma ve İnsani Yardım
tarafından finanse edilmektedir

World Vision
الرؤية العالمية
Dünya Vizyonu



MÜLTECİ KORUMASI İÇİN YÖNLENDİRMELERİN STANDARTLAŞTIRILMASI

(Standardisation of the Referrals for Improved Refugee Protection)



**Kamu Kurumları ile Sivil Toplum Kurumları Arasındaki
Yönlendirme Mekanizmalarının Güçlendirilmesi**

08.11.2020

&

**Standartlaştırılmış Yönlendirme Mekanizmaları Nasıl
Geliştirilebilir ve Göç Alanında Çalışan Paydaşlar Tarafından
Nasıl Daha İyi Kullanılabilir?**

17.11.2020

BİRLEŞTİRİLMİŞ KONFERANS RAPORLARI



Avrupa Birliği
Sivil Koruma ve İnsani Yardım
tarafından finanse edilmektedir

World Vision
الرؤية العالمية
Dünya Vizyonu



MÜLTECİ KORUMASI İÇİN YÖNLENDİRMELERİN STANDARTLAŞTIRILMASI

2019 ve 2020 Konferansları Birleştirilmiş Raporu

Kamu Kurumları ile Sivil Toplum Kurumları Arasındaki Yönlendirme
Mekanizmalarının Güçlendirilmesi

&

Standartlaştırılmış Yönlendirme Mekanizmaları Nasıl Geliştirilebilir ve
Göç Alanında Çalışan Paydaşlar Tarafından Nasıl Daha İyi Kullanılabilir?

Bu rapor Avrupa Birliği Sivil Koruma ve İnsani Yardım Bürosu tarafından fonlanan ve World Vision kuruluşunun önderliğinde İltica ve Göç Araştırmaları Merkezi ile Uluslararası Mavi Hilal İnsani Yardım ve Kalkınma Vakfı tarafından yürütülen “Türkiye’deki hassas mültecilere bilgi ve koruma desteği sağlama ve toplum temelli korumayı güçlendirme” Projesinin bir çıktısıdır.

Tasarım: INC Organizasyon • www.incorganizasyon.com

Baskı: Alp Ofset Matbaacılık • www.alpofset.com.tr

Feragatname: Bu belge, Avrupa Birliği’nin finansal yardımı ile yürütölen insani yardım faaliyetlerini kapsamaktadır. Burada ifade edilen görüşler, hiçbir şekilde, Avrupa Birliği’nin resmi görüşünü yansıtmayacak şekilde alınmamalıdır ve Avrupa Komisyonu, içerdiği bilgilerin herhangi bir şekilde kullanılmasından sorumlu değildir.

Konferans ve Yayın Komitesi

Yusuf Avcı, Ali Beyazgöl, Yusuf Demirok, Duygu Fendal, Metin Çorabatır, Berna Köse, Dilara Türker, Azime Çalışkan, Amine Özge Güner, Ahmet Doğukan Örtlek, Manolya Akan, Mahir Branbu, Kumsal Çiftçi, Elif Gülce Bilgili, Eda Çolak, Sabiha Al Sulaiman, Khuzama Alissa, Alaa Al Shalyan, Pınar Sezgin Tekin, Ayşe Tuba Batış, Selin Seher Güler, Esra Dürer, Ferhan Özcan, Merve Kart, Özgü Küçük; Emrehan Nalbantoğlu, Damla Dümen, Ege Katırcıoğlu, Seyhan Kantar, Sema Özdingiş, Deniz Eskin, Sümeyra Tahta.

İGAM

Gaziosmanpaşa Mahallesi, Nenehatun Caddesi,
Sairler Sokak, No: 7/2 Çankaya, Ankara, Türkiye

IBC

Suadiye Mah. Bağdat Cad. Dorsan Apt. 467/9
Kadıköy, İstanbul, Türkiye

İÇİNDEKİLER

I. GİRİŞ	5
II. YÖNLENDİRME VE ULUSLARARASI KORUMA	7
III. MÜLTECİ BİLGİLENDİRME VE DESTEKLEME NOKTALARI	9
IV. KONFERANS 2: GENEL DEĞERLENDİRME	12
V. KONFERANS 2: ÇALIŞMA GRUPLARI TARTIŞMA ÖZETLERİ	15
VI. KONFERANS 1: GENEL DEĞERLENDİRME	25
VII. KONFERANS 1: SONUÇ BİLDİRGESİ	27
VIII. SONUÇ VE İLERİŐ	30

I. GİRİŞ

Mülteciler hayatları ve özgürlükleri tehdit altında olduğu için ülkelerini terk etmek zorunda kalan kişilerdir. Sığındıkları ülkede bulunan diğer yabancılardan farkları, arkalarında onların haklarını koruyacak bir menşee ülkesinin olmamasıdır. Bu nedenle uluslararası mülteci hukuku ve daha sonra gelişen insan hakları hukuku, mültecilerin korunmalarını devletlerin bir sorumluluğu olarak görmektedir. Devletler de bu sorumluluklarını yerine getirirken, Birleşmiş Milletler ve onun ihtisas örgütü UNHCR başta olmak üzere birçok paydaşla işbirliği yapmak durumundadırlar. Bu paydaşlar arasında sivil toplum kuruluşları da önemli bir yer tutmaktadır.

Mültecilerin sığındıkları ülkede haklara ve hizmetlere en hızlı ve geniş bir biçimde ulaşabilmeleri hem kendi refahları hem de ev sahibi toplumun gelişmesi için gereklidir. 1951 tarihli Mültecilerin Statüsüne Dair Sözleşme'nin geniş bir bölümü haklar ve yükümlülükler ayrılığıdır. Sözleşme, 1951 Cenevre Konferansı'nın 28 Temmuz tarihli "Nihai Kararı" ve onu izleyen Sözleşme metninden oluşmaktadır. Sözleşme kısmı "Giriş (preamble) ve onu izleyen toplam yedi Kısımdır. Bu Kısımların ardından da seyahat belgeleriyle ilgili ek örnekler yer alır. Tüm bu parçalarıyla, yani nihai karar, kısımlar ve ekler ile beraber Sözleşme bir bütündür. Sözleşme'nin yedi "Kısım" altında toplam 47 Madde bulunur.

Mültecilerin Hak ve Sorumlulukları

Mültecilerin Statüsüne dair Sözleşme, mültecilerin bir ulusal korumadan yeniden yararlanmasına kadarki süreçte, uluslararası koruma altındaki yükümlülük ve haklarını sıralar. 1951 Mülteci Sözleşmesi'nin Birinci Kısımının (Chapter) 2. Maddesi mültecilerin sığındıkları ülkenin yasalarına uymak yükümlülüğünde olduklarını vurgular. Aynı Kısımın 3. Maddesi ile 11. Maddesi arasındaki maddeleri, mültecilerin genel haklarını sıralar. Bunlar arasında taraf hiçbir ülkenin reddedemeyeceği "ayrımcılık yapılmaması" (3. Madde) ve "Din ve İbadet özgürlüğü" (4. Madde) ile birlikte daha birçok genel haklar sıralanır. 1951 Mülteci Sözleşmesi'nin 2. Kısım mültecilerin medeni hukuktan kaynaklanan haklarını (bireysel statü, mülkiyet, telif/patent hakları, dernek kurma hakkı ve vazgeçilmez haklardan olan yargıya erişim hakkını) sıralar (12 ve 16. Maddeler arasındaki maddeler). Sözleşme'nin 3. Kısım altındaki (çalışma, iş kurma, mesleğini icra) hakları, günümüzde geçim kaynaklarına erişim olarak da nitelenen haklar olarak 17., 18. Ve 19. Maddelerde sıralanmaktadır. Dördüncü Kısım altındaki 20 ila 24. Maddeler arasında refah ve yardımlara ait haklar (yardım karnesi, barınma, eğitim, yardım, sosyal güvenlik) belirtiliyor. 1951 Mülteci Sözleşmesi'nin 5. Kısım altında yer alan 25'ten 34'de kadar uzanan Maddelerde hakları koruyacak idari önlemler kaydediliyor. Seyahat özgürlüğü, kimlik belgesi, seyahat belgeleri, vergi muafiyetleri, mal ve kıymetli varlıkların başka ülkeye transferi gibi konular Beşinci Kısımın maddeleri arasında

yer alıyor. Bu kısımda bulunan en önemli haklar arasında 31. Madde ile mülteci hukukunun, yani uluslararası korumanın olmazsa olmazı olan 33. Madde de bulunuyor. 31. Madde belgesiz olarak ülkeye giriş yapan mültecilerin cezalandırılmayacağına dairken, 33. Madde, “non-refoulement” kavramı altında mültecinin hayatı ve özgürlüğü tehdit altında bulunduğu, yani ulusal korumanın olmadığı ülkeye geri gönderilmesini kesin olarak yasaklıyor.

Görüleceği üzere, 1951 Mülteci Sözleşmesi, mülteci statüsü kazanan kişinin sahip olacağı çeşitli kategorilerdeki hakları belirterek, mültecilere, yeniden ulusal bir koruma sağlanıncaya kadar, geçici olarak tanınacak hakları tanımlıyor. Bu haklar, kimi konularda ülkede bulunan diğer yabancılardan daha geniş olarak ve ülke vatandaşlarının sahip olduğu hakların aynısı olarak yorumlanıyor.

Haklara ve Hizmetlere Erişim

Hemen hemen bütün ülkelerde mülteciler haklara ve hizmetlere erişimlerinde zorluklarla karşılaşmaktadır. Bu zorluklara, hukuki mevzuatlardaki kısıtlayıcı hükümler, idari kararlar, mültecilerin bilgi eksikliği, dil bilmemekten kaynaklanan engeller yol açabilmektedir. Yasalarla belirlenen hak ve hizmetlere erişimdeki zorluk ve engellerin aşılmasında çeşitli yapılar önemli roller oynamaktadırlar. Bunların başında kamunun ilgili kurumları, uluslararası kuruluşlar ve sivil toplum örgütleri gelmektedir.

Toplum Merkezleri ve Bilgilendirme / Destekleme Noktaları

Türkiye 2011’de Suriye’de başlayan ve iç savaşa dönüşen huzursuzluklar sonucunda son üç yıldır dünyada en fazla mülteci barındıran ülke durumuna geldi. Devlet olarak bu büyük nüfusun yarattığı sıkıntıların atlatılabilmesi veya en azından hafifletilmesi için birçok mevzuat değişikliklerine gidildi. İdari önlemler geliştirildi. Başta Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği (UNHCR) olmak üzere diğer BM örgütleri. Avrupa Birliği ve çeşitli ülkeler Türkiye’nin üstlendiği ağır sosyal ve ekonomik maliyeti azaltmak için destek olmaya çalıştılar ve çalışmaya devam ediyorlar. Bu süreç içinde, geçici koruma merkezlerinden kent ve kırsal alanlara doğru bir mülteci hareketliliği yaşandı. Kentli mülteci nüfusu arttıkça da hak ve hizmetlere erişimde yeni güçlüklerle karşılaşmaya başlandı. Bu güçlüklerin giderilmesinde atılan önemli adımlarda birisi, Türk Kızılayı ve diğer sivil toplum kuruluşlarının (STK), uluslararası ortaklarıyla desteklenen toplum merkezlerinin kurulması oldu. Bu merkezler, yardım dağıtımı, dil ve beceri kursları, psikolojik destek, çocuk aktiviteleri gibi alanlarda önemli roller üslenirken bazıları koruma faaliyetlerine ağırlık vermeye başladılar.

Avrupa Birliği Sivil Koruma ve İnsani Yardım Birimi (ECHO) tarafından fonlanan ve World Vision tarafından desteklenen Mülteci Bilgilendirme ve Destek Noktası

ile Psikososyal Destek ve Bilgilendirme Merkezleri, koruma ağırlıklı merkezlerin öncüleri arasında bulunmaktadır. Temel görevleri mültecilerin hakları ve erişebilecekleri hizmetler konusunda bilgi edinmelerini sağlamak ve söz konusu hizmetlere erişimlerini kolaylaştırmaktır.

Mevcut hizmetlere erişebilmeleri için bilgi eksikliği, maddi ulaşılabilirlik sorunları, dilden kaynaklanan iletişim zorlukları, hizmet sağlayıcılarının yeterli bilince sahip olmamaları gibi engellerin giderilmesinde bu Noktalar giderek daha fazla mülteciye destek sağlamaktadırlar. Söz konusu koruma faaliyetlerini bilgilendirme, yasal ve psikososyal danışmanlık ve yönlendirme oluşturmaktadır. Sayıları giderek artan koruma amaçlı toplum merkezleri açısından da yönlendirme işlemlerinde sorunlarla karşılaşmaktadır. Hizmet sağlayıcı kurumlar ister il göç idaresi müdürlükleri, ister il Aile ve Çalışma ve Sosyal Hizmet Müdürlükleri ve alt hizmet grupları, ister hastaneler isterse de diğer toplum merkezleri ve yardım kuruluşları olsunlar farklı illerde hatta aynı ilin farklı bölgelerinde farklı yaklaşımlar sergileyebilmektedirler. Koruma amaçlı STK merkezlerinin çalışanları da farklı, çoğu zaman bireysel yöntemler geliştirerek faydalanıcılarının, danışanlarının hizmetlere erişim sorunlarını çözmektedirler. Bu çabalardan çıkarılacak iyi ve başarılı örnekler sadece Türkiye için değil, uluslararası mülteci rejiminin zenginleşmesine ve güçlenmesine yol açacaktır.

Öte yandan bu farklı farklı çözüm yolları, yakın zamana kadar yerel çerçeveye sıkışmaktaydı. UNHCR'in özellikle son iki yıldır STK'lar arasında üstlendiği koordinasyon rolü sayesinde bu tecrübeler, birbiriyle iletişime geçme şansı buluyor. Bunun yanı sıra ECHO fonlarıyla yürütülen ve WV tarafından desteklenen İGAM ve IBC Bilgilendirme ve Destek Merkezleri de birlikte bir "içtihat" (emsal) oluşturma çabasına giriştiler. Bu çabaların fark yaratan bir özelliği de sadece İGAM ve IBC tecrübelerini yan yana getirip birleştirmek değildi. Hatta bu çabalar sırf UNHCR ve alandaki tüm STK'ları bir araya getirmenin de ötesine geçti. STK'ları, UNHCR'i ve hizmet sağlayıcı kamu kurumlarını birbirini izleyen iki konferansta bir araya getirerek yönlendirme standartlarını daha ileri boyutlara taşımaya çalıştı. Uluslararası mülteci hukuku tarihi bir içtihat ve standartlaşma tarihidir. İnanıyoruz ki konunun tüm taraflarının katılımıyla ortaya çıkacak yönlendirme standartları, ilerdeki ortak çalışmalarla daha da yükseltilecektir.

İGAM ve IBC son bir yıl içinde birlikte, koruma hedefli iki konferans düzenlediler. Bu konferansa kamu, STK, Belediye ve UN kuruluşları ile donör kurum ve ülke temsilcileri davet edildi. Tüm paydaşları olabildiğince bir araya getirmeyi amaçlayan ve genel toplantıların yanı sıra çalışma grupları şeklinde de planlanan bu konferansların amacı, Standartlaştırılmış Yönlendirme Mekanizmalarının nasıl geliştirilebileceğini ve sığınma/göç alanında çalışan paydaşlar tarafından nasıl daha iyi kullanılabileceğini tartışmaktı. Birbirinin devamı olan iki konferansın ikincisi, daha yoğun biçimde yönlendirme odaklı olduğundan bu raporda, söz konusu ikinci konferansın değerlendirmeleri ve notları daha ön sırada takdim edilecektir.

II. YÖNLENDİRME VE ULUSLARARASI KORUMA

Yönlendirme (sevk) mülteci ve göç alanlarında çok önemli bir koruma aracıdır. Mülteci, sığınmacı, göçmen, düzensiz göçmen gibi kategorilerde bulunan insanların hukuki konularda, sağlıkta, yardımlara erişimde, aile birleştirmede, üçüncü ülkelere yerleştirmelerde kurumlar ve farklı ülke ve uluslararası kuruluş yetkilileri arasında kullanılmaktadır. Mülteci ve göç alanı uluslararası hukukun bir parçası olduğundan bu kategorilerdeki insanların, ailelerin bir hizmet kuruluşundan diğerine havale edilmesini sağlar. Örneğin üçüncü ülkeye yerleştirme konusunda UNHCR yerleştirme yetkilisi ile yerleştirme ülkesinin vize yetkilisi arasında hızlı, net, doğru haberleşmeyi standart yönlendirme formları sağlar. UNHCR'in yerel veya bölgesel ofisleri, vize yetkililerine Mülteci Yönlendirme Formu (RRF) ile yönlendirme yaparlar. Bu RRF formları, sığınma talebinin özet bilgilerini, aile yapısını ve diğer bilgileri içerir. RRF formunda kişinin UNHCR'in sorumluluk alanına giren bir mülteci olduğu vurgulanır.

ABD ve Filipinler'in eş başkanlık ettiği, hükümetler öncülüğündeki bir girişim olan Krizdeki Ülkelerde Göçmenler (MIMIC) Girişimi, göçmenlerin yaşadıkları, çalıştıkları, okudukları, geçiş yaptıkları veya seyahat ettikleri ülkelerdeki korumalarını iyileştirmeyi amaçlıyor. MIMIC Girişimi, 2014 yılında başlatılan geniş ve kapsayıcı bir danışma süreci yoluyla, Çatışma veya Doğal Afet Yaşayan Ülkelerdeki Göçmenleri Korumaya Yönelik Kılavuz İlkeler geliştirdi. Haziran 2016'da yayımlanan bu bağlayıcı olmayan ve gönüllü ilkeler, Yönergeler ve Uygulamalar, krizdeki ülkelerdeki göçmenlere karşı farklı paydaşların rollerini ve sorumluluklarını tanımlar ve krizlere nasıl hazırlanacağı ve bunlara nasıl yanıt verileceği konusunda somut rehberlik sağlar.

MIMIC tarafından hazırlanan Kılavuz 12, paydaşlar arasında açık yönlendirme prosedürleri oluşturulmasını önermektedir. Bazı paydaşların, farklı göçmenlerin ihtiyaçlarını karşılamak için yetkileri ve benzersiz becerileri vardır. Yönlendirme prosedürleri, belirli ihtiyaçları olan kişilerin bu becerilere erişmesine yardımcı olabilir. Örneğin çocuk göçmenler, kamu kurumlarının özel odak noktaları da dahil olmak üzere çocuk hakları ve koruma konusunda deneyimli aktörlerin yardımından yararlanmaktadır. Ev işçilerini veya insan ticareti mağdurlarını hedef alan müdahaleler, bu topluluklarla ilgili savunucuların ve uzmanların bilgi ve deneyimlerinden yararlanabilir. Göçmen/mülteci ve inanç temelli STK'lar, sığınmacı veya düzensiz göçmenlik statüsündeki göçmenlere erişim için en iyi konumda olabilir. Konsolosluk memurları ve bazı uluslararası kuruluşlar, kimlikleri değerlendirme ve kimlik ve seyahat belgeleri düzenleme yetkisine ve kapasitesine sahip olabilir. Ev sahibi ülkenin yerel ve ulusal yetkilileri genellikle gerekli hizmetleri sağlamak için en iyi konumdadır.

Kılavuz 12'ye göre paydaşlar, mültecilerin, sığınmacıların ve göçmenlerin ihtiyacını karşılamak için onları ulusal ve uluslararası koruma mekanizmalarına yönlendirme prosedürleri oluşturmalıdır.

Özet olarak etkin, standart yönlendirme mekanizmaları kamu, STK (STK'lar arasında da), uluslararası kuruluş gibi paydaşlar arasındaki diyalogu hızlandırır, korumaya ihtiyacı olan mültecilerin hizmetlere ve yardımlara en etkin biçimde erişimini sağlar.

Memnuniyetle gözlemlemekteyiz ki UNHCR Türkiye Ofisi, STK'larla oluşturduğu Koruma Çalışma Grubu, Geçim Kaynaklarına Erişim çalışma Grubu gibi ağlar sayesinde STK'lardan basit, kolay doldurulabilecek yönlendirme formları ile yönlendirme yapılmasını başlattı. UNHCR'in özel konumu sayesinde bu yönlendirilen vakaların kamu makamlarınca daha yakın takibinin sağlanacağını umuyoruz.

IGAM ve IBC olarak yaptığımız konferansların sonunda hizmet sağlayıcı kamu kurumlarıyla koruma alanında çalışan STK'lar arasında da standartlaşmış yönlendirme ve geri bildirim mekanizmalarının oluşacağına inanıyoruz. Böylece, hem korumaya ihtiyaç duyan kişilerin hizmetlere erişimini kolaylaştıracak, hem de kamu çalışanlarının iş yükü hafifleyecektir.

III. MÜLTECİ BİLGİLENDİRME VE DESTEKLEME NOKTALARI

Avrupa Birliği İnsani Koruma ve Acil Yardım Birimi ECHO'nun fonlarıyla ve WV'in destekleriyle IGAM ile IBC'nin açtıkları koruma amaçlı Mülteci Bilgilendirme ve Destek Noktası ile Psikososyal Destek ve Bilgilendirme Merkezleri üçüncü yıllarında faaliyetlerini sürdürüyorlar.

İltica ve Göç Araştırmaları Merkezi (İGAM)

(The Research Centre on Asylum and Migration - IGAM)

İGAM; Suriyeli, Iraklı ve Afgan mülteciler başta olmak üzere (Geçici koruma, uluslararası koruma, ikamet iznine başvuran ve düzensiz göçmen) bütün mültecilere yoğun yaşamlarının kesiştiği Keçiören'de (Ankara) hizmet veriyor. Amacı dünyada ve Türkiye'de mülteci haklarının ilerletilmesi olan İGAM kurulduğu 2013'ten bu yana yaptığı tüm projeleri, uluslararası korumanın ayrılmaz iki unsuru olan koruma ve entegrasyon odaklı olarak yürütüyor. Bu şekildeki bütüncül yaklaşım mültecilere kendilerini dinleyecek birilerinin olduğunu hatırlatıyor. Kısaca "biz sizi dinlemek için varız" demeye çalışıyoruz.

Mülteci Bilgilendirme ve Destekleme Noktamız da bu nedenle her geçen gün daha fazla mültecinin ihtiyaçlarını anlatmak üzere geldiği bir uğrak yerine dönüşüyor. Ancak beş vaka yönetim sorumlusu, iki psikososyal destek elemanı, bir hukuk danışmanı, proje yöneticisi, idari ve finans yetkilileri, izleme ve değerlendirme sorumluları, üç tercüman ve destek ekipleriyle toplam 20 personeli olan Bilgilendirme ve Destekleme Noktamız, ev ziyaretleri ve kurumlardan hızlı ve olumlu geri dönüş alma konularında zorluk yaşıyor. Ev ziyaretleri aktivitelerine izin verilmemesi nedeniyle sekiz mülteci gönüllü kadından oluşan Mahalle Anneleri girişimimiz sayesinde toplumdaki ihtiyaç sahiplerinin hızlıca tespitini sağlıyoruz. Özellikle Covid-19 ile ilgili kapanma döneminde, faaliyetlerini çevrimiçi olarak sanal platformlarda aksatmadan yürütmeye çalışmamıza rağmen, nakit yardımı, aynı yardım gibi acil ihtiyaçların yeniden ön plana çıkması yardımların çok kısıtlı olması nedeniyle yönlendirme yaptığımız kurumlardan olumlu geri bildirim almakta zorluk yaşandı.

İGAM Keçiören Mülteci Bilgilendirme ve Yönlendirme Noktası, üç yılda toplam 6108 danışana hizmet sağladı. Ağustos 2018'den bugüne kadar toplam 4036 yararlanıcıya bireysel danışma hizmeti verilmiş, toplam 87 bilgilendirme toplantısı yapılmış ve bu toplantılara 1244 kişi katılmıştır. Bireysel görüşmelerimiz, grup etkinliklerimiz, bilgilendirme toplantılarımız halen devam etmektedir. Yerel ve uluslararası pek çok kurum ve kuruluş ile işbirliği içinde çalışmalar yürütülmektedir.

Bu kapsamda, WATAN Derneği, Keçiören Göçmen Hizmetleri Merkezi ve Elden Ele Derneği ile protokolümüz bulunmaktadır. Ayrıca Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği Ankara Şubesi, Ankara İl Göç İdaresi Başkanlığı, Göç İdaresi Genel Müdürlüğü, Keçiören Belediyesi, Aktepe Şehit Dursun Candan Polis Merkezi Amirliği, MSDM, Keçiören Sosyal Hizmet Merkezi, Keçiören SYDV, OS-TİM Mesleki Eğitim Merkezi Müdürlüğü, TDV KAGEM ve MSYD ile işbirliği içinde çalışılmaktadır. İGAM, BMMYK Koruma Çalışma Grubu, Temel İhtiyaçlar Çalışma Grubu, Nakit Temelli Yardımlar Çalışma Grubu, Yüksek Öğrenim Çalışma Grubu, UNICEF GDA Eğitim Çalışma Grubu ile Kızılay ESN Task Force toplantılarına, Altındağ ve Keçiören Saha Koordinasyon toplantılarına ve Ankara İl Göç İdaresi tarafından düzenlenen koordinasyon toplantılarına düzenli olarak katılmaktadır. Bunların yanı sıra, çalışan kapasitesini güçlendirmek amacıyla BM, BMMYK, Kızılay ve Göç İdaresi Genel Müdürlüğü tarafından düzenlenen eğitimlere de düzenli olarak katılım sağlamaktadır. İnanç temelli yardım kuruluşlarıyla, ihtiyaç temini/koruma hizmeti konusunda karşılıklı olarak vaka yönlendirmesi yapıyoruz. Türk halkının derin hayırseverlik duygularını yönlendirmeye çalışıyoruz. Hayırseverlik kaynaklarının, geleneksel olarak kişiden kişiye ve bir defalık bir ilişkiden sürekli ve kişi-kurum-kişi üçgeninde bir yapı üzerinden aktarılmasına çaba sarf ediyoruz.

Uluslararası Mavi Hilal İnsani Yardım ve Kalkınma Vakfı

(International Blue Crescent Relief and Development Foundation - IBC)

Uluslararası Mavi Hilal İnsani Yardım ve Kalkınma Vakfı (IBC), 2000 yılından bu yana, dünyanın dezavantajlı bölgelerinde hayatlarını sürdürmek zorunda kalmış; acil yardım, sağlık, eğitim ve rehabilitasyona erişimde sıkıntı yaşayan tüm insanlara; milliyet, din, dil, siyasi görüş, cinsiyet, yaş, cinsel yönelim, genetik veya fiziksel özellik ayırt etmeksizin yardım etmek ve acılarını dindirmek için çalışmaktadır.

Psikososyal Destek ve Bilgilendirme Merkezleri (Info Hubs)

Uluslararası Mavi Hilal İnsani Yardım ve Kalkınma Vakfı, 2017 yılından bu yana, İstanbul'un Sancaktepe ve Esenyurt ilçelerinde, Bursa ve Konya illerinde World Vision ortaklığında ve Avrupa Birliği İnsani Yardım Fonu desteği ile Psikososyal Destek ve Bilgilendirme Merkezlerinde ihtiyaç sahibi mülteci gruplara destek olmuştur.

2019 yılından beri de, Esenyurt ve Sancaktepe ilçelerindeki iki adet Psikososyal Destek ve Bilgilendirme Merkezleri aracılığıyla mülteci topluluklara, özellikle en hassas üyeleri olan kadınlar, çocuklar ve engelli vatandaşları gözeterek, hukuki ve psikososyal destek, bireysel koruma desteği, koruma bilgilendirme, farkındalık arttırma faaliyetleri, yerel kurumlara yönlendirme vb. hizmetleri sağlamaktadır. Covid-19 olağanüstü koşulları ile birlikte, IBC Psikososyal Destek ve Bilgilendirme Merkezleri danışanlarına daha etkili bir hizmet sunabilmek adına uzaktan

telefon aracılığıyla danışmanlık hizmeti de vermeye baŐlamıŐtır. Proje baŐlangıcından bu yana, IBC Psikososyal Destek ve Bilgilendirme Merkezleri yaklaşık 5150 yararlanıcıya koruma hizmeti vermiŐtir.

IBC mülteci toplulukların sosyal hizmetlere kolay erişimini sağlamak için ulusal ve belediye düzeyinde Türk makamlarıyla, mahalle düzeyinde muhtarlar ve sivil toplum kuruluşlarıyla yakın iliŐkiler kurmakta ve işbirliği yapmaktadır.

IBC Sancaktepe ve Esenyurt Info Hub ofisleri; Info Hub yöneticisi, vaka çalışanları, psikolog, avukat, tercüman, idari iŐler sorumlusu, izleme-değerlendirme sorumlusu, karŐılama sorumlusu, Őoför ve temizlik personelinde oluşan her biri 13-17 arasında deđiŐen ekibi ile mülteci gruplara danışmanlık hizmetleri sunmakta ve temel sosyal hizmetlere erişimlerinde destek olmaktadır.

IV. KONFERANS 2: GENEL DEĞERLENDİRME

Pandemi süreci tüm dünyayı ve bu arada mülteci ve düzensiz göçmenleri de olumsuz biçimde etkiledi. Konferansta 7 çalışma grubu oluşturulmasına karşılık 5 numaralı grubun iptal edilmesiyle katılımcılar, kendilerine yönlendirilen üçer sovruyu tartışıp, genel kurula sundular. Sunumlar gösterdi ki Türkiye’de bir yıl önce yapılan yerel seçimlerle artan mülteci konusunu görmezlikten gelme eğilimi, COVID-19 döneminde bu kesimlere yönelik ayrımcılığı arttırdı. Tüm toplum kesimlerini maddi ve manevi olarak sarsan süreç mültecileri daha da zor durumlarda bıraktı, hatta bazı vakalardan, “intihar edeceğim” ifadelerinin duyulmasına yol açtı. Pandemiden hemen önce, Avrupa’ya gideceklerin yolunun kesilmeyeceği yönündeki politika değişikliğinin, Yunanistan’ın, UNHCR tarafından uluslararası mülteci hukuku ilkelerini ihlal ettiği açıklamalarına yol açan saldırgan uygulamaları sonucunda üçüncü ülkeye gidiş ümitlerinin tamamen söndüğünü ortaya koyması, bu kötümserliğin nedenlerinden biri oldu. Çalışma gruplarında ortaya çıkan görüşler pandemi sürecinin mülteciler için iki kat daha sıkıntılı olduğunu, yönlendirme sistemlerinin önemli ölçüde yavaşladığını gösteriyor.

Mülteci yararlanıcılar çevrimiçi, çevrimiçi sisteme çabuk uyum sağlayamadı. Mülteciler açısından işsizlik ve diğer ekonomik zorluklar, diğer ihtiyaçların geri plana atılmasına yol açtı. COVID-19 döneminde işten çıkarılan ilk kişiler özellikle çalışma izni olan mülteciler oldu. Mülteciler, ev sahibi topluma sağlanan maddi ve aynı yardımlar programlarından dışlandılar. Bu dönemde yerel otoritelerden, genel toplum sağlığı açısından büyük öneme sahip olmasına rağmen maske ya da hijyen kiti desteği bile alınamadı. İnternet erişimlerindeki sorunlar, bazı çevrimiçi hizmetlerin aksamasına yol açtı. Yalnızca temel ihtiyaç değil, sağlık ve eğitim gibi sektörlerde de mülteciler hizmet erişimi konusunda sorun yaşadı. Hastaneler COVID-19 salgını nedeniyle yoğun olduklarından diğer sağlık hizmetlerine erişim güçleşti. Psikososyal destek ve fizyoterapi gibi hizmetler de salgın dolayısıyla askıya alındı. Oysa genelde dar ve standart altı konutlarda kalabalık aileler olarak kapanmak zorunda kalmaları başta çocuklar olmak üzere tüm aile fertlerinin ruh sağlığında yaralar açtı.

Nakil işlemler için kişilerin HES kodu alması gerekiyor. Göç idareleri, hiç kayıt olmamış kişilerden parmak izi alarak onlara bir kod veriyor, fakat verilen bu kod HES kodu almak için yeterli değil. Göç idarelerince çözüme kavuşturulamayan bu durum, mültecileri alternatif çare arama yollarına sevk etti. Kayıt ilinden farklı olan illerde yaşayan mülteciler hak kaybına uğradığında ya da aile birleşimi gibi zaruri ihtiyaçlar doğrultusunda yasal bir süreç başlatamadılar. Adli tatil ve mahkemelerin COVID-19 nedeniyle işlemlerini yavaşlatmaları adli yardım hizmetlerine yönelik yönlendirmeleri de durma noktasına getirdi.

Kamu kurumları açısından: Yönlendirme yapılan kamu kurumları çevrimiçi hizmet sağlama ve internet kullanımı konusunda STK'lar kadar hızlı olmadılar. Hizmetlerin yavaşladığı gözlemlendi. Normalleşme sürecinde bile İl Göç İdareleri sadece yenidoğan kayıtları yaptılar. Kamu kurumlarının sağladığı hizmetlerin ve desteklerin mültecileri kapsamaması var olan ihtiyacın daha belirgin olmasına sebep oldu. Yönlendirme yapılan kurumların çalışanlarının da COVID-19 pozitif olması hizmetlerin aksamasına sebep oldu. Yönlendirmeler durma noktasına geldi. Ancak normalleşme süreci ile elektronik randevu sistemiyle gecikmeli olarak da olsa düzenli hizmet süreçleri başladı.

STK'ların karşılaştığı zorluklar: Koruma ve yönlendirme yapan STK'lar COVID-19 ile beraber, genelde hızlı bir çevrimiçi hizmet sistemine kendilerini uydurdular. Destekler için Zoom gibi çevrimiçi kanallar kullanılmaya başlandı, fakat herkesin bu araçlara erişimi bulunmadığı için hizmetler ve yönlendirmeler sınırlı kaldı. STK'ların sağladığı destekler herkesi kapsamadı. Kamu kurumları ve STK'lar arasındaki bilgi akışı yavaşladı. STK ve kamu ekiplerinin saha ile temasının kısıtlanması, zor durumdaki mültecilere ulaşımında büyük bir engel oldu. Kurumların çalışma saatlerinin değişmesiyle birlikte var olan yetersiz tercüme desteği daha da arttı. STK'ların personel azlığı hizmet niteliğini düşürdü. Koruma ve yönlendirme yapan STK'ların bir bölümünün aynı/nakdi yardım bütçelerinin çok kısıtlı olması birçok acil duruma müdahaleyi engelledi. Doğrudan destek veren STK çalışanlarının iyilik hallerinde sıkıntılar yaşandı. COVID-19 sivil toplum çalışanlarının da motivasyonunu zorladı. STK ekiplerinin saha ile temasının kısıtlanması, zor durumdaki mültecilere ulaşımında büyük bir engel oldu. Özellikle hassasiyet durumu yüksek vakaların tespit edilmesinde zorluklarla karşılaşıldı. Risk altında çocuklar, hassas vakalar STK'larla iletişime geçemedi veya benzer şekilde STK'lar onlara ulaşamadı. STK'ların danışanlarına özellikle hastanede eşlik edememesinden kaynaklı, özellikle dil bariyerine bağlı sağlığa erişim problemleri arttı.

Katılımcı kurum temsilcileri, çalışma gruplarında ikinci soruyu tartışırken, kamu kurumları, sivil toplum kurumları ve diğer aktörlerin sağladığı hizmetlere yönelik hızlı ve kaliteli sağlanabilmesi için standartlaşma, sistemleştirme ve iletişimin önemine vurgu yaptılar.

Genel anlamda sahada STK'larla kamu kurumları arasında sistemli bir ilişki kurulamamakta ve etkili bir yönlendirme gerçekleşmemektedir. STK temsilcileri, Kamu kurumlarına yapılan yönlendirmelerin dikkate alınmamasından şikayet ediyorlar. Bu noktada kamu kurumlarına STK'ların rolünü ve alandaki etkinliğini kabul ettirebilmek için savunuculuk yapılması önerildi. Yapılan yönlendirmelerin sonuçlarıyla ilgili geri bildirim mekanizmalarının oluşturulması gerekliliği ortaya çıkıyor. Mültecilerin faydalandıkları hizmetlerle ilgili geri bildirim sağlayabilecekleri mekanizmalar hakkında farkındalığının artırılması gerekmektedir. Bu şekilde keyfi uygulamaların önüne geçilerek hak kaybı önlenebilir ve sağlanan hizmetlerin kalitesi artırılabilir. İl bazında kamu kurumlarının ya da STK'ların düzenlediği koordinasyon toplantılarının standartlaştırılması ve bu toplantılara topluluk üyeleri

ve kanaat önderlerinin de dahil edilmesi mültecilerin doğrudan ihtiyaçlarını dile getirmesine yardımcı olacaktır. Mültecilerin kamu kurumları ve yerel yönetimler nezdinde şikayetlerini iletebilecekleri platformların oluşturulması gerekiyor. Kamu kurumları ve STK'ların uyumlu işlediği yönlendirme mekanizmalarının "iyi örnekler" olarak duyurulması yararlı olacaktır. Yönlendirme yapılan kurumlarla düzenli olarak görüşerek hizmet haritasının güncel tutulması ve ekiplerin bu konularda bilgilendirilmesi, yönlendirmelerin kişisel ilişkilerde kurumsal ve sistemli ilişkilere evrilmesi, kamu kurumlarının ulusal standart yönlendirme kılavuzlarına dahil edilmeleri, alınacak önlemler arasında dile getirildi. STK ve Kamu çalışanlarının yönlendirme standart ve protokolleri konusunda ortak eğitim almaları gereği vurgulandı. Kamu kurumları ve STK'ların bir araya geldiği düzenli toplantıların yaygınlaştırılarak devamı öngörüldü. Böylece STK-Kamu işbirliğinde STK'ların ne olduğu, ne yaptığı ve kamu kurumlarının işini nasıl kolaylaştırdığı daha iyi anlaşılacaktır. Yönlendirmelerle hak ve hizmetlere erişimin önündeki en önemli engellerden birisi dil ve tercüman eksikliğidir. Eğer tercüman desteği sağlanabilirse bu kamu kurumlarındaki işleri hızlandırabilir ve süreçleri kolaylaştırabilir. Bu konuda fon sağlayıcılar da dahil tüm paydaşlar arasında farkındalık yaratılmalıdır.

Katılımcı kurumların temsilcileri arasında, sahadaki aktörlerin, hem sanal ortamdaki hem de fiziksel olarak yapılan yönlendirmelerin nasıl güçlenebileceği konusunda ortak görüşler bulunuyor. Yönlendirme metodlarının, gerek kamu kurumlarının personeli gerekse STK çalışanlarının kolay kullanabilecekleri bir biçimde standartlaşması, bu tartışmada da kuvvetle dile getirildi. Her yeni projede yeniden hizmet haritalandırması yapılmasının efor ve zaman kaybına yol açtığı noktasından hareketle, UNHCR'in "Services Advisor" uygulamasına benzer canlı ve interaktif bir hizmet haritalandırma sisteminin oluşturulması önerildi. Hazırlanacak olan interaktif hizmet haritalandırmasında yalnızca "koruma"nın yanı sıra, geçim kaynağı, gıda güvenliği, işe erişim, hijyen malzemelerine erişim, barınma gibi sektörleri de kapsamı istendi. Yönlendirmelerin sistematik bir zemine oturması üçüncü sorunun tartışılması sırasında da vurgulandı. Uygulamadaki değişikliklerden hızlı bir şekilde yönlendirme yapan STK'ların haberdar edilmemesi mağduriyetlere yol açıyor. Kamu kurumları ve STK'ların dijital anlamda kanallarının güçlendirilmesi daha organize bir hizmet sağlanmasına yardımcı olabilir.

V. KONFERANS 2: ÇALIŞMA GRUPLARI TARTIŞMA ÖZETLERİ

Aşağıdan çalışma gruplarının önceden hazırlanmış üç soru çerçevesindeki tartışmalarının özeti sunulmaktadır.

GRUP 1

Soru 1: COVID-19 dolayısıyla sağlanan hizmetlerde yaşanan temel zorluklar nelerdi? Kurumunuz bu zorluklarla nasıl başa çıktı?

- > COVID-19 salgını mültecilerin sosyo-ekonomik anlamda zorlanmasına sebep oldu. Birçok mülteci bu süreçte işini kaybetti ve doğal olarak temel ihtiyaçlarını karşılayamaz hale geldi. Kamu kurumlarının sağladığı hizmetlerin ve desteklerin mültecileri kapsamaması var olan ihtiyacın daha belirgin olmasına sebep oldu. Yalnızca temel ihtiyaç değil, sağlık ve eğitim gibi sektörlerde de mülteciler hizmet erişimi konusunda sorun yaşadı. Örneğin, salgınla beraber uzaktan eğitime geçilmesiyle akıllı telefon, tablet ve televizyonu olmayan çocuklar eğitime erişemedi.
- > COVID-19 salgınından dolayı yüz yüzde etkileşim gerektiren faaliyetler sağlık tedbirlerinden dolayı gerçekleştirilememiştir. Bilgilendirme ve farkındalık seminerlerinin yanında özellikle uzmanlaşmış koruma hizmetleri olan psikososyal destek ve fizyoterapi gibi birebir yapıldığında daha etkili sonuçlar veren hizmetler de salgın dolayısıyla askıya alınmıştır.
- > Salgından önce dil kursları mültecilere ulaşım ve yemek desteği sağlanması ile olumlu ilerliyordu. Online platformlar aracılığıyla daha önceleri katılımı güçlü olan mültecilerin katılımını sağlamayı hedefliyorduk. Ancak mültecilerin yemek ve ulaşım desteğinden mahrum kalması çevrimiçi katılımın da az olmasına sebep oldu. Bu yüzden sosyal mesafe kuralına uyularak derslerin yüz yüze gerçekleştirilmesine karar verdik.

Soru 2: Kamu kurumları, sivil toplum kurumları ve diğer aktörlerin sağladığı hizmetlere yönelik hızlı ve kaliteli sağlanabilmesi için nelerin iyileştirilmesi gerekli?

- > Genel anlamda sahada STK'larla kurulan ilişki kamu kurumlarıyla kurulamamaktadır. Kamu kurumlarına yapılan yönlendirmeler dikkate alınmamakta ve STK'lar çoğu zaman mülteci konusunda ana aktörlerden biri olmalarına rağmen sürecin içine dahil edilmiyor. Alanda hükümete yakın bazı STK'ların sürece dahil edildiğini görüyoruz ancak geniş çapta bir katılımın olması alandaki gü-

cün daha faydalı kullanılmasıyla mümkün olur. Bu noktada kamu kurumlarına STK'ların rolünü ve alandaki etkinliğini kabul ettirebilmek için savunuculuk yapılması gerekmektedir. Yapılacak olan savunuculuk faaliyetlerinin öncülüğünde kamuda kurulan ilişkilerin siyasi perspektiften uzak ve şeffaf olarak denetlenmesi etkili bir yönlendirme mekanizmasının oluşturulmasını sağlar.

- > Yasal anlamda var olan hakların pratikte işlevselliğini arttırmak gerekmektedir. Özellikle kamu kurumları tarafından sağlanan hizmetlere yapılan yönlendirmelerde STK'ların süreçlere dahil edilmemesi ve yapılan yönlendirmelerle ilgili geri bildirim sağlanmaması var olan hizmet kalitesini düşürmekte ve hak kaybına yol açmaktadır.
- > Mültecilerin faydalandıkları hizmetlerle ilgili geri bildirim sağlayabilecekleri mekanizmalar hakkında farkındalığının artırılması gerekmektedir. Bu şekilde keyfi uygulamaların önüne geçilerek hak kaybı önlenabilir ve sağlanan hizmetlerin kalitesi artırılabilir.
- > İl bazında kamu kurumlarının ya da STK'ların düzenlediği koordinasyon toplantılarının standartlaştırılması ve bu toplantılara topluluk üyeleri ve kanaat önderlerinin de dahil edilmesi mültecilerin doğrudan ihtiyaçlarını dile getirmesine yardımcı olacaktır.
- > Topluluklar bilgilendirme ve bilinçlendirme konusunda STK ve kamu kurumlarından önce kendi toplumlarına sormaktadır. Yasal anlamda mülteci topluluklarını oluşturmada herhangi bir engel bulunmamaktadır. Ancak hukuki anlamda mültecilerin mobilize edilebilmesi için somut adımlar atılmalıdır. Mültecilerin kamu kurumları ve yerel yönetimler nezdinde şikayetlerini iletebilecekleri platformların oluşturulması gerekiyor.
- > Ülkenin farklı bölgelerinde ve illerinde kamu kurumları ve STK'ların uyum içinde çalışmasını sağlayan etkili yönlendirme mekanizmalarının kurulduğunu biliyoruz. Buna benzer iyi örneklerin yaygınlaştırılarak gerek yerel gerek ulusal bazda daha etkili çalışan yönlendirme mekanizmaları oluşturulabilir. Örneğin Urfa'da bir STK'nın yürüttüğü proje kapsamında İş-Kur, AFAD, meslek odaları, belediye ve alanda hizmet sağlayan diğer STK ve kamu kurumlarıyla etkili bir yönlendirme mekanizması kurduğunu söyleyebiliriz.

Soru 3: Sahadaki aktörler, hem sanal ortamdaki hem de fiziksel olarak yapılan yönlendirmeleri nasıl güçlendirebilir?

- > Her yeni projede yeniden hizmet haritalandırması yapılması efor ve zaman kaybına yol açmaktadır. Bunun yerine UNHCR'in "Services Advisor" uygulamasına benzer canlı ve interaktif bir hizmet haritalandırma sisteminin oluşturulması gerekmektedir. Ayrıca hazırlanacak olan interaktif hizmet haritalandırmasında yalnızca "koruma" odaklı değil, farklı sektörleri (geçim kaynağı, gıda güvenliği, işe erişim, "wash", barınma vb.) içeren kapsayıcı bir sistem belirlenmelidir.

GRUP 2

Soru 1: COVID-19 dolayısıyla sağlanan hizmetlerde yaşanan temel zorluklar nelerdi? Kurumunuz bu zorluklarla nasıl başa çıktı?

- > Uzaktan çalışma disiplinine hızlı geçiş yapılması ve alınan sağlık tedbirlerinden dolayı var olan kısıtlamalar danışanlarla hızlı destek sağlama konularında zorluklar yaşanmasına sebep oldu.
- > Özellikle hassasiyet durumu yüksek vakaların tespit edilmesinde zorluklar yaşandı. Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddetten (TCDŞ) hayatta kalan, risk altında çocuk hassas vakalar güvenli ortama sahip olmadıklarından bizimle iletişime geçemedi veya benzer şekilde biz ulaşamadık.
- > Salgının başlamasıyla beraber kamu kurumları ve STK'larla doğrudan iletişime geçerek mültecilerin kaliteli hizmet alabilmesi için bilgi akışının sağlanmasına yönelik adımlar atıldı.
- > Uzaktan çalışma disiplinine hızlı bir geçiş yaparak çevrimiçi ve telefon üzerinden desteklerin hız kesmeden danışanlara ulaştırılması
- > Sahada faaliyet gösteren STK'ların aktivitelerini uzaktan çalışma disiplinine entegre etmesi, danışanlara verilecek hizmet metodlarının belirlenmesi ve güncel uygulamalarla ilgili çalışan personelin güncellenmesi

Soru 2: Kamu kurumları, sivil toplum kurumları ve diğer aktörlerin sağladığı hizmetlere yönelik hızlı ve kaliteli sağlanabilmesi için nelerin iyileştirilmesi gerekli?

- > Yönlendirme yapılan kurumlarla düzenli olarak görüşerek hizmet haritasının güncel tutulması ve ekiplerin bu konularda bilgilendirilmesi
- > Yönlendirme mekanizması karşılıklı olarak çalışıldığı ve koordinasyonun sağlandığı zaman daha hızlı ve kaliteli ilerlemektedir. Ancak asıl mesele bu koordinasyonun etkili biçimde sağlanmasıdır. Bu hususta bazı kurumlarda kişiler üzerinden yönlendirmelerin sağlanması iletişim ve koordinasyonun sekteye uğramasına sebep olmaktadır. Kurumsal bazda iletişim ve koordinasyonun sağlanması odak kişilerin yokluğunda yönlendirmelerin sağlıklı gerçekleşmesine yardımcı olabilir.
- > Yönlendirme yapıldığında geri bildirim sağlanması faydalı olabilir. Geri bildirim sağlanması halinde sağlanan ya da sağlanması planlanan hizmetlerle ilgili eksiklerin giderilmesi konusunda etkili olabilir.
- > Kamu kurumlarıyla yapılan yönlendirmelerde sürece dair geri bildirim ve bilgi paylaşımlarının yeterli olmaması, kurumdan kuruma değişmesi STK'ların sürece dahil edilip destek olmasını önlemektedir.

- > Kamu kurumlarının çevrimiçi koordinasyona entegre edilmesi çok önemlidir. Bölgelere ve illere göre bu entegrasyon sağlanmış olsa da ilden ile pratikler değişebilmektedir. Bu hususta olumlu pratiklerin yaygınlaştırılarak kamu kurumlarının ulusal bazda koordinasyona entegre edilmesi faydalı olacaktır.
- > Özellikle acil ihtiyaç sahibi ve hassasiyet durumu yüksek danışanların desteklenmesi konusunda yönlendirmelerin çevrimiçi, uzaktan çalışma metodlarına uygun olarak gerçekleştirilmesi ve bu hususta kamu kurumları ve STK'ların yönlendirme konusundaki beklentilerini paylaşması.

Soru 3: Sahadaki aktörler, hem sanal ortamdaki hem de fiziksel olarak yapılan yönlendirmeleri nasıl güçlendirebilir?

- > İletişimin ve koordinasyonun etkili bir şekilde sağlanması ve gerek çevrimiçi gerekse fiziksel yönlendirmelerle ilgili kurumlar arası standart iletişim metodlarının belirlenmesi
- > Sahadaki aktörlerin sağladığı hizmetlerin, proje sürekliliğinin güncel olarak paylaşılması
- > Sahadaki aktörlerin iyi uygulamaları paylaşarak iletişimin güçlendirilmesi
- > Her kurumun yeterli dijital altyapıya sahip olmaması fiziksel temasa yönelik ihtiyacı arttırmaktadır. Kamu kurumları ve STK'ların dijital anlamda kanallarının güçlendirilmesi daha organize bir hizmet sağlanmasına yardımcı olabilir.
- > Kamu kurumlarının ve STK'ların kullandığı kanalların kalitesini ve yeterliliğini tespit etmek için çalışma grupları öncülüğünde ihtiyaç analizi uygulanarak eksikliklerin tespit edilmesi ve güçlendirilmesi

GRUP 3

Soru 1: COVID-19 dolayısıyla sağlanan hizmetlerde yaşanan temel zorluklar nelerdi? Kurumunuz bu zorluklarla nasıl başa çıktı?

- > Türk Kızılay olarak yarı devlet yarı STK şekline sahip bir kurum olduğumuzdan salgın dönemi dahil olmak üzere sürekli hizmet vermek ve bu hizmetleri verirken personelin işe dönüşümlü gelmesinden dolayı verilen desteğin niteliği düştü. Örnek olarak önceden sağlık eğitimleri sonrasında hijyen kitleri verilirken, salgın zamanında eğitim vermek mümkün olmadığından bilinçlendirme düştü. Karşılaştığımız temel zorluk personel azlığı ve buna bağlı olarak hizmet niteliğinin düşük olması.
- > COVID-19 salgınının ortaya çıkmasından sonra mültecilere verilen hizmetlerin aksamaması için uzaktan çalışma disiplinine hızlı bir geçiş yapıldı. Uzaktan çalışma disiplinde hizmetlerimiz çevrimiçi kanallar ve telefon danışmanlığı

üzerinden sağlanmaya çalışıldı. Ancak mültecilerin internet erişiminin olmaması, tercüman aracılığıyla destek sağlanması ciddi anlamda zorluk yaşamamıza sebep oldu.

- > Salgın zamanında yönlendirmeler daha da zorlaştı. COVID olan danışanlar hizmet almak için kurumlarla görüşmekten çekinir hale geldi. Benzer şekilde yönlendirme yapılan kurumun da çalışanlarının COVID-19 pozitif olması hizmetlerin aksamasına sebep oldu.
- > Doğrudan mültecilere destek veren STK çalışanlarının da evden çalışma döneminde iletişiminin azalmasından dolayı psikososyal destek ihtiyaçları ortaya çıktı. Çalışanların yeterli destek alamaması da karşılaşılan önemli zorluklardan bir tanesiydi. Öğrenilmiş ders olarak yönlendirme mekanizmasının daha etkin olabilmesi için alanda doğrudan destek veren STK çalışanlarının iyilik halinin öncelenmesi şart.

Soru 2. Kamu kurumları, sivil toplum kurumları ve diğer aktörlerin sağladığı hizmetlere yönelik hızlı ve kaliteli sağlanabilmesi için nelerin iyileştirilmesi gerekli?

- > Kriz öncesi durumlarda sahada faaliyet gösteren personellerin hazırlıklı olabilmesi ve hızlı mobilize olabilmesi için eğitimler sağlanması gerekmektedir. Eğitimler, yapılması planlanan yönlendirmelerin daha sağlıklı ilerlemesine yardımcı olabilir.
- > Salgından önce il ve ilçe bazında kamu kurumları ve STK'ların bir araya geldiği toplantılar gerçekleştiriliyordu. Fakat salgınla beraber kamu kurumları dijital platformlara adapte olamadı. Teknolojik anlamda STK'ların var olan kapasitesini kamu kurumlarıyla paylaşıp desteklemesi gerekmektedir. Son olarak asıl hedef grubun, mültecilerin de çevrimiçi kanallarla ilgili bilgi ve becerilerinin geliştirilmesine yönelik eğitimlerin düzenlenmesi destek alma süreçlerine katılımlarını kolaylaştırır.
- > Özellikle kamu kurumlarında idarecilerin farklı kurumlara tayin olması ve yeni idarecilerin gelmesi, STK'ların o güne kadar inşa ettiği ilişkilerin kaybolmasına sebep olmaktadır. Bu yüzden kamu kurumlarıyla kişisel iletişim geliştirmenin yanı sıra somut adımlar atılarak işbirliğinin kalıcı hale getirilmesi gerekmektedir. Bu işbirliğini sağlamlaştırmanın yolu da karşılıklı protokol imzalanması ve bu örneklerin tüm kurumların faydalanabilmesi için görünür kılınması gerekmektedir.

Soru 3: Sahadaki aktörler, hem sanal ortamdaki hem de fiziksel olarak yapılan yönlendirmeleri nasıl güçlendirebilir?

- > Yönlendirmelerin sistematik bir zemine oturtulması gerekiyor. Yapılan yönlendirmenin gerçekleşmesi için hem kamu hem sivil toplum kuruluşlarının eğitimler alması ve uyum içinde çalışması gerekiyor.

- > Kamu kurumlarının sadece salgın gibi kriz dönemlerinde değil her dönemde STK'ları alanın gerçekliğini bilen ve işbirliği yapılması gereken önemli bir aktör olarak kabul etmesinin sağlanması.
- > Yönlendirme yapıldıktan sonra pratikte bazı uygulamaların değişmiş olması ve bu konuda STK'ların bilgi sahibi olmaması zaman kaybına ve mültecilerin mağduriyetine yol açmaktadır. Kamu kurumlarının yayınlanan genelge, valilik kararı vb. durumlardan ötürü pratikte yaptığı değişimleri duyurması ve STK'larla paylaşması gerekmektedir.
- > Okula kayıt aslında tüm adımlarıyla belli olan bir süreç. Ancak bazı yönlendirmelerde mültecilerin çocuklarını okula kayıt yaptıramadığını ve okula erişemediğini gördük. Yasal olarak hiçbir dayanak olmamasına rağmen okuldaki görevlilerin çocukların okula kaydını yapmamasının önüne geçilmesi gerekmektedir. Bu sebeple, 2011 krizinin başındaki “misafir”, “nasılsa geri dönecekler” algısının kırılarak sosyal uyuma yönelik çalışmaların yapılması gerekiyor. Sosyal uyum faaliyetleri ve bununla beraber düzenlenen eğitimler gerek kamu gerekse mültecilerin bilgisini yükseltecek ve okullaşma örneğinde olduğu gibi keyfi uygulamaların önüne geçecektir.

GRUP 4

Soru 1: COVID-19 dolayısıyla sağlanan hizmetlerde yaşanan temel zorluklar nelerdi? Kurumunuz bu zorluklarla nasıl başa çıktı?

- > STK ve kamu ekiplerinin saha ile temasının kısıtlanması, zor durumdaki mültecilere ulaşımında büyük bir engel oldu.
- > STK'lar ve kamu kurumları, özellikle belediyeler ile kurulan işbirlikleri bu süreci kolaylaştırdı.
- > Destekler için Zoom gibi çevrimiçi kanallar kullanılmaya başlandı, fakat herkesin bu araçlara erişimi bulunmamakta. Bu anlamda STK'ların sağladığı destekler herkesi kapsamadı.
- > Kurumların çalışma saatlerinin değişmesiyle birlikte var olan yetersiz tercüme desteği daha da arttı.

Soru 2: Kamu kurumları, sivil toplum kurumları ve diğer aktörlerin sağladığı hizmetlere yönelik hızlı ve kaliteli sağlanabilmesi için nelerin iyileştirilmesi gerekli?

- > Dijital hizmetlerin yaygınlaştırılması ve araçların kullanımına yönelik beceri geliştirici faaliyetlerin artması gerekmektedir.

- > Sosyal temasların kısıtlandığı dönemde, kamu ve sivil toplum örgütlerinin tespit çalışmaları sekteye uğradı. Bunun üstesinden gelebilmek için mülteci gruplarının oluşturulması ve desteklenmesi önemli.

Soru 3: Sahadaki aktörler, hem sanal ortamdaki hem de fiziksel olarak yapılan yönlendirmeleri nasıl güçlendirebilir?

Bu soru, diğer sorular çerçevesinde tartışılmıştır.

GRUP 5

Soru 1: COVID-19 dolayısıyla sağlanan hizmetlerde yaşanan temel zorluklar nelerdir? Kurumunuz bu zorluklarla nasıl başa çıktı?

- > STK'ların danışanlarına özellikle hastanede eşlik edememesinden kaynaklı, özellikle dil bariyerine bağlı sağlığa erişim problemleri arttı.
- > Nakil işlemler için kişilerin HES kodu alması gerekiyor. Göç idareleri, hiç kayıt olmamış kişilerden parmak izi alarak onlara bir kod veriyor, fakat verilen bu kod HES kodu almak için yeterli değil. Göç idarelerince çözüme kavuşturulamayan bu durum, mültecileri yasa dışı uygulamalara sevk edebiliyor.
- > Kayıt ilinden farklı olan illerde yaşayan mülteciler hak kaybına uğradığında ya da aile birleşimi gibi zaruri ihtiyaçlar doğrultusunda yasal bir süreç başlatamamaktadır.
- > COVID-19 sivil toplum çalışanlarının da motivasyonunu zorladı. Söz konusu pandemi herkes için yeni olsa da, bunun üstesinden alışlagelmiş yöntemlerle gelmeye çalışmak yerine daha esnek bir anlayış tutunmak önemli.
- > COVID-19 döneminde işten çıkarılan ilk kişiler özellikle çalışma izni olan mülteciler oldu.
- > COVID-19 döneminde mültecilerin eğitim ve sağlığa erişimlerinde çoğunlukla ayrımcılık sebepli problemler yaşandı.

Soru 2: Kamu kurumları, sivil toplum kurumları ve diğer aktörlerin sağladığı hizmetlere yönelik hızlı ve kaliteli sağlanabilmesi için nelerin iyileştirilmesi gerekli?

- > Pandemi öncesi STK'lar Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlükleri ile düzenli aylık toplantılar yapılması çok faydalıydı, bunun pandemi sırasında da devam etmesi önemli.
- > STK-Kamu işbirliğinde STK'ların ne olduğu, ne yaptığı ve kamu kurumlarının işini nasıl kolaylaştırdığı iyi anlatılmalı.
- > STK'ların düzenlediği bu gibi etkinliklere kamu temsilcilerinin de katılması önemli.

Soru 3: Sahadaki aktörler, hem sanal ortamdaki hem de fiziksel olarak yapılan yönlendirmeleri nasıl güçlendirebilir?

- > Hem STK çalışanları hem de STK'ların hedef grupları çevrimiçi kanalların kullanımını konusunda bilgilendirilmeli ve eğitilmeli.
- > Uygun olan STK ve kamu kurumları desteklerinin çevrimiçi kanallar üzerinden verilebilecek şekilde revize edilmeli. Örneğin mülteciler e-devlet üzerinden birçok belgeye erişim sağlayabiliyor, fakat bu seçeneği mülteciler fazla bilmiyor. Bu örnek üzerinden, e-devlet kullanımı, ya da uzaktan eğitime nasıl katılınır gibi konularda sağlanacak eğitim mülteciler için oldukça faydalı olacaktır.

GRUP 6

Soru 1: COVID-19 dolayısıyla sağlanan hizmetlerde yaşanan temel zorluklar nelerdi? Kurumunuz bu zorluklarla nasıl başa çıktı?

- > COVID-19 döneminde yardımlara erişememe, aynı ve nakdi yardımlarda eksiklik, psikolojik destek konusunda yaşanan sorunlar, internete erişim sorunu, bilgi eksikliği ve Göç İdarelerinde kayıtların alınamaması sürecin öne çıkan sorunlarıdır.
- > Kurumlar desteklerini ve bilgilendirmelerini mümkün olduğunca çevrimiçi kanallar aracılığıyla sağladı. Fakat her mültecinin internete erişimi olmadığı gibi, internet olan evlerde hane halkının kalabalık olmasından dolayı danışanlar servislerden tam anlamıyla yararlanamadılar.
- > COVID-19 döneminde mültecilerin maddi destek ihtiyaçlarında gözle görülür bir artış yaşandı.
- > COVID-19 döneminde psikososyal destekler çevrimiçi yollarla sağlandı. Aynı zamanda mülteci aileler telefon yoluyla ulaşılarak kendilerine bilgilendirme sağlandı.
- > Mülteciler bu dönemde yerel otoritelerden maske ya da hijyen kiti desteği alamadı.
- > Pandemi sebebiyle işten çıkarılan mülteciler özellikle barınma-evden çıkarılma ve temel ihtiyaçlara erişim noktalarında önemli risklerle karşı karşıya kaldı. Bu noktalarda acil fonlara ihtiyaç var.

Soru 2: Kamu kurumları, sivil toplum kurumları ve diğer aktörlerin sağladığı hizmetlere yönelik hızlı ve kaliteli sağlanabilmesi için nelerin iyileştirilmesi gerekli?

- > İl Göç İdaresi gibi kamu kurumlarında tercüman eksikliği sorunu yaşanmakta. Özellikle Farsça çeviri konusunda büyük eksiklikler gözlemlenmekte. STK'lar

kendi tercümanlarını göndermekte; fakat bu da çoğu zaman yeterli olmamaktadır. Eğer tercüman desteği sağlanabilirse bu kamu kurumlarındaki işleri hızlandırabilir ve süreçleri kolaylaştırabilir.

- > Kamu kurumlarında kişiye göre muamele, dilekçelerinin kabul edilmemesi gibi pek çok sorun gözlemlenmektedir.
- > STK'lar kamu ile hızlı bir iletişim içinde olmalı, işbirlikleri geliştirilmeli. Daha iyi hizmet sunmak için kamunun STK çalışanlarına eğitim sunması iyi olabilir.
- > İl Göç İdaresinde örneğin adres değişikliği için randevu alınamaması çocukların okul kaydını ve dolayısıyla eğitime erişimini olumsuz etkiliyor. Bu durumu koordineli çalışarak iyileştirebiliriz. Kamu kurumları ve STK'lar arasında koordinasyonu sağlayarak ve bunları düzenli hale getirerek sorunu çözebiliriz.

Soru 3: Sahadaki aktörler, hem sanal ortamdaki hem de fiziksel olarak yapılan yönlendirmeleri nasıl güçlendirebilir?

- > Çoğu STK'nın kendi servis haritası bulunmakta. Fakat birbirimizle daha pratik şekilde iletişime geçebileceğimiz ortak bir ağın, bir çatı kuruluşun kurulması iletişimi daha etkili hale getirecektir. Çatı kuruluş gibi bir kuruluş çerçevesinde toplanılması, daha efektif bir yönlendirme sistemi sağlayacaktır ve bu şekilde daha hızlı şekilde ilerleme sağlayabiliriz. Bazı STK'ların bazı kamu kurumları ile daha güçlü ilişkileri bulunmakta. Bu noktada da işlemlerin ve iletişimin biraz daha standardize edilmesi ve tekdüzeleştirilmesi gerekmektedir.
- > Yönlendirmeler koordineli şekilde yapılmalı. Koordine eksikliğinden kaynaklı bazı mültecilerin yönlendirme süreçleri olumsuz sonuçlanabiliyor. Bu sebeple kamu kurumlarının kendi iç kararlarını STK'lar ile de paylaşması, sağlanan yönlendirme desteğinin daha kaliteli olmasını sağlayacaktır. Güncel bilgilere ulaşılacak bir sistemin yaratılması, doğru yönlendirme yapılmasında önemli bir adım olacaktır.

KONFERANS 1

**Kamu Kurumları ve Sivil Toplum Kuruluşları Arasındaki
Yönlendirme Mekanizmalarının Güçlendirilmesi**

“Gör- Dinle – Yönlendir”

**Strengthening Referral Mechanisms Among Governmental
Institutions and Non-governmental Institutions**

“Look - Listen – Link”

(08.11.2019)

VI. KONFERANS 1: GENEL DEĞERLENDİRME

‘Gör, Dinle, Yönlendir – Kamu Kurumları ve Sivil Toplum Kuruluşları Arasındaki Yönlendirme Mekanizmalarının Güçlendirilmesi Konferansı, 8 Kasım 2019 tarihinde Grand Ankara Otel’de gerçekleşti. Avrupa Birliği Sivil Koruma ve İnsani Yardım Operasyonları (ECHO) tarafından desteklenen Konferans, İltica ve Göç Araştırmaları Merkezi (IGAM) ve Uluslararası Mavi Hilal İnsani Yardım ve Kalkınma Vakfı (IBC) işbirliği ile düzenlendi.

2011 Nisan ayında 250 kişinin Türkiye’ye giriş yapmasıyla başlayan “hayatta kalma, güvenli yaşama” kitle hareketi, bugün 4 milyon mülteci^[1]ye ulaştı. Tarihten bu yana dünyanın en büyük kitlesel iltica hareketi olarak kayda geçen bu olay, Türkiye’yi hızlıca insani yardıma cevap verebilecek yasal düzenlemeleri, kurumları, kurumsal ilişkileri tesis etmeye zorladı. Kamu kurumlarının yanı sıra ulusal ve uluslararası sivil toplum kuruluşları da bu insani yardım talebine cevap vermekte, mültecilerin yasalar ve yönetmeliklerle tanımlanmış hak ve hizmetlerine erişimlerinde kamu kurumlarıyla organik bir iş birliği içinde çalışmaktadır.

Konferansın teması olarak belirlenen “Gör, Dinle, Yönlendir” zorla yerinden edilmiş savunmasız bireylerin hizmetlere erişirken karşılaştıkları zorlukların kamu kurumları ve sivil toplum kuruluşları tarafından görülmesi, iyi ve örnek uygulamaların dinlenmesi ve yaygınlaştırılmasının yanı sıra savunmasız bireylerin hizmetlere etkili bir şekilde yönlendirilmesini kapsamaktadır.

Konferans, kamu kurumları ve sivil toplum kuruluşları arasındaki işbirliğinin en önemli ayağı olan yönlendirmelerde karşılaşılan zorluklar, iyi uygulamalar ve çözüm önerilerini tartışmak üzere 35 kurum ve kuruluştan 65 katılımcıyı bir araya getirdi.

Konferans, İltica ve Göç Araştırmaları Merkezi Başkanı Sayın Metin Çorabatır, Göç İdaresi Genel Müdürlüğü Uyum ve İletişim Daire Başkanlığı’ndan Sayın Emrullah Okur, Millî Eğitim Bakanlığı Programlar ve Öğretim Materyalleri Daire Başkanı Sayın Mehmet Selim Canbal, Avrupa Birliği Sivil Koruma ve İnsani Yardım Operasyonları Türkiye Ofisi Teknik Asistanı Sayın Reza Kasrai ve Uluslararası Mavi Hilal İnsani Yardım ve Kalkınma Vakfı Program Yöneticisi Sayın Duygu Fendal’ın açılış konuşmalarıyla başladı. Konuşmacılar mülteci konusunda dünyadaki ve Türkiye’deki güncel durumun resmini çekerek bu alanda yapılan çalışmalarda bütüncül, koordineli, doğru ihtiyaç tespitine dayanan, hak temelli ve sürdürülebilir çözümler sunan çalışmaların önemine dikkat çekti.

Konferansın devamında, kamu kurumları ve sivil toplum kuruluşları arasındaki yönlendirme mekanizmalarının güçlendirilmesine yönelik yuvarlak masa top-

lantıları gerçekleştirildi. Ulusal ve uluslararası sivil toplum kuruluşları ile kamu kurumlarının temsilcileri, mültecilere yönelik çalışmalar yürütülürken alanda karşılaşılan güçlükler, iyi örnek uygulamalar ve alanda karşılaşılan güçlüklerle yönelik çözüm önerilerini görüşerek sunumlar gerçekleştirdi.

Konferansın son bölümünde, Ulusal Yönlendirme Mekanizması rehberinin oluşturulması için kamu kurumları ve sivil toplum kuruluşlarının temsilcilerinden oluşan bir idari komitenin oluşturulması kararlaştırıldı.

Konferans mülteci alanında çalışma yürüten kamu, özel sektör ve sivil toplum kuruluşları temsilcilerinin her temaya özgü tavsiye ve önceliklere odaklanan tartışmalarla sona erdi.

Konferansa dair dokümantasyon çalışmalarına İltica ve Göç Araştırmaları Merkezi'nin web sitesi, www.igamder.org sayfasından İngilizce ve Türkçe olarak ulaşabilirsiniz.

[1] Mülteci terimi bu belgede, sığınmacı kavramını da kapsayacak şekilde uluslararası hukuka göre kullanılmaktadır: 1951 Cenevre Sözleşmesi'ne göre mülteci; ırkı, dini, tabiiyeti, belli bir toplumsal gruba mensubiyeti veya siyasi düşünceleri yüzünden, zulme uğrayacağından haklı sebeplerle korktuğu için vatandaşı olduğu ülkenin dışında bulunan ve bu ülkenin korumasından yararlanamayan ya da söz konusu korku nedeniyle, yararlanmak istemeyen yahut tabiiyeti yoksa ve bu tür olaylar sonucu önceden yaşadığı ikamet ülkesinin dışında bulunan, oraya dönemeyen veya söz konusu korku nedeniyle dönmek istemeyen kişidir.

VII. KONFERANS 1: SONUÇ BİLDİRGESİ

Mültecilere yönelik çalışmalar yürütürken alanda karşılaşılan güçlükler

1. Kurumlar arası koordinasyonun zayıf olması ve her kurumun iç bürokrasisinde karşılaşılan hiyerarşik prosedürler, yapılması planlanan ve acil müdahale gerektiren durumlarda dahi hızlı aksiyon alınmasını engellemektedir.
2. Kurumlar arası koordinasyonun yeterince sağlanamaması aynı desteğin farklı kurumlar tarafından aynı danışanlara ulaşmasına sebep olmaktadır.
3. LGBTİ+ bireylerin acil durumlarda güvenli alanlara yönlendirilmeleri için kamu kurumlarından destek alma süreçlerinin hızlandırılması gerekmektedir. Kamu kurumlarının iç bürokrasileri ve yapılan farklı uygulamalar, LGBTİ+ bireylerin hak ve hizmetlere erişimlerini güçleştirmektedir. Alanda çalışan kurumların gözlemlerine göre, LGBTİ+ bireyler acil durumlarda kamu kurumlarından ziyade sivil toplum kuruluşlarıyla iletişime geçip koruma talebinde bulunmaktadır. Alanda hak ve hizmetlere erişim konusunda belirli bir standardın olmaması LGBTİ+ mültecilerin farklı kamu kurumları ve sivil toplum kuruluşları arasında mekik dokumasına sebep olmaktadır.
4. Okul idaresi ve öğretmenlerin mülteci öğrencilere yönelik standart yapılandırılmış bir yaklaşım ve uygulamasının olmaması ve mülteci çocukların dil bariyeri ve akran zorbalığına maruz kalması okullaşmayı olumsuz yönde etkilemekte ve çocuk işçiliğine yol açmaktadır.
5. Türkiye'deki projeler hala acil duruma cevap verme çerçevesinde geliştirilmeye devam edilmekte, bu da mültecilerin toplumsal katılım ve entegrasyon sürecini yavaşlatmaktadır.
6. Sivil toplum kuruluşlarının kamu kurumlarıyla geliştirdiği ilişkilerin kişisel düzeyde kalması sebebiyle, kalıcı bir işbirliği sağlanamamakta ve etkili bir yönlendirme mekanizması kurulamamaktadır.
7. Mültecilerin, kamu kurumları ve sivil toplum kuruluşları tarafından sağlanan hizmetler hakkında yeterli bilgiye sahip olmaması da yönlendirme mekanizmasının yeterli düzeyde işlemediğini göstermektedir.
8. Mültecilerin sorunları üzerine düzenlenen forum, konferans ve çalıştay gibi etkinliklerde mülteci temsiliyetinin olmaması, kendi problemlerini birinci ağızdan dile getirmelerine imkan vermemektedir.

Mültecilere yönelik çalışmalar yürütürken alanda gözlemlenen iyi örnek uygulamalar

1. Sivil toplum kuruluşlarının alanda faaliyet gösterebilmek için Bakanlıklarla yaptığı protokoller, mültecilere yönelik gerçekleştirilen faaliyetlerin yerelde ilgili müdürlüklerle koordineli ve iş birliği içerisinde ilerlemesini sağlamaktadır. Mültecilerin destek ihtiyaçlarının olduğu alanlarda ilgili bakanlıklarla protokol imzalamak, kamu ve sivil toplum arasındaki yönlendirme mekanizmalarının merkezden yerele inmesine fayda sağlamaktadır. İl bazında mültecilere ulaşma ve destekleme konusunda yerel paydaşlarla (il müdürlükleri, belediyeler, yerel ve ulusal sivil toplum kuruluşları, kanaat önderleri, muhtarlar, imamlar) yürütülen çalışmalar sorunların giderilmesi ve hızlı aksiyon alınması hususunda olumlu katkılar sağlamaktadır.
2. Kamu kurumlarının sivil toplum kuruluşlarından mültecilerin hakları, doğru bilinen yanlışlar gibi konular üzerine talep ettiği seminer, konferans ve eğitimlerin düzenlenmesi mülteciler üzerindeki olumsuz algının dağılarak sosyal entegrasyonunun gerçekleşmesine yardımcı olmuştur. BMMYK'nın farklı illerde kanaat önderlerine yönelik düzenlediği kapasite geliştirme eğitimleri topluma ulaşma konusunda atılan önemli adımlardan biri olmuştur.
3. Kamu ve yerel yönetimler işbirliği ile geliştirilen projeler, mültecilerin de bu projelerde servis sağlayıcı ve otoritelerle diyaloga girebilmesi ve kendi seslerini kazanabilmeleri, koruma, geçim kaynakları ve diğer alanlarda sürdürülebilir bir çözüm modeli sunabilmektedir.
4. İstanbul İl Göç İdaresi'nin inisiyatifi ve Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü öncülüğünde kamu kurumları ve sivil toplum kuruluşları her ay bir araya gelmektedir. İstanbul Koruma Çalışma Grubu ile de organik işbirliği içinde gerçekleşen bu düzenli koordinasyon toplantısı, başarılı ve sistemli bir çalışma ortaya koyabilmektedir. Aynı zamanda AÇSHİM ve sivil toplum kuruluşlarında çalışan ve koruma faaliyetinde bulunan meslek elemanlarına (sosyal çalışmacı, psikolog vb.) kapasite geliştirici eğitimler vermektedir.

Kamu kurumları ve sivil toplum kuruluşları arasındaki yönlendirme mekanizmalarının güçlendirilmesine yönelik çözüm önerileri

1. İstanbul'da gerçekleşen kamu kurumları ve sivil toplum kurum temsilcileri koordinasyon toplantısının diğer illerde yaygınlaştırılması.
2. Mültecilere servis sağlayan kamu kurumları ile sivil toplum kuruluşları arasındaki yönlendirme iş birliğinin kurumsal düzeyde kurulması ve protokol ile sürdürülebilir kılınması.

3. UNHCR Servis Danışmanı (Service Advisor) çevrimiçi platformunun (<https://turkey.servicesadvisor.org/tr>) içeriğinin geliŐtirilmesi, sağlanan servisler hakkında detaylı bilgi verilmesi ve bu platformun sivil toplum kuruluşlarınınca daha sık kullanılmasının teŐvik edilmesi.
4. Koruma alanında faaliyet gösteren kamu kurumu ve sivil toplum kuruluşlarının çalışanlarına yönelik ikincil travmayı önleyici psikososyal destek sağlanması
5. Mülteciler üzerinde oluşturulan olumsuz algının ortadan kaldırılması için medyada doğru bilinen yanlışlar adlı bir kampanya oluşturulması
6. Kurumlar arası bilgi akışının sağlanması ve mültecilere ulaŐtırılabilmesi için ilgili il müdürlüklerinin öncülüğünde koordinasyon toplantılarının düzenlenmesi
7. Mültecilerin yerel ve ulusal bazda gerçekleşen değişikliklerden haberdar olabilmeleri için kamu kurumları ve Birleşmiş Milletlerin öncülüğünde bir radyo programının/kanalının oluşturulması.

VIII. SONUÇ VE İLERİSİ

2013-2014 yıllarında işlevsel olmaya başlayan Türkiye'nin yeni sığınma sistemi, kurulduğu anda eşi görülmemiş boyutta bir mülteci akımı ile karşı karşıya kaldı. 10 yıldır ülkede bulunan ve sayısı gün itibariyle dört milyona ulaşan bu insani konu, doğal olarak her geçen gün yeni boyutlar kazanıyor. Hem mültecilerin ihtiyaçları nitelik ve nicelik değiştiriyor, hem de göç ve iltica yönetimi mekanizmaları, yeni yöntemler geliştirmek, gelişmelere uyum sağlamak zorunda kalıyorlar. 1990 hatta iki binli yıllara kadar Türkiye'deki sığınma sisteminde, adından hiç bahsedilmeyen yeni mekanizmaların öğrenilmesi, adapte edilmesi ihtiyacı doğuyor. Bu mekanizmaların mültecilerin korunması konusundaki en önemlilerinden birisi de "Yönlendirme" mekanizmalarıdır. Dünya uygulamalarında UNHCR'ın farklı ihtiyaçlar için, örneğin, yeniden yerleştirme ülkeleri ile ilişkileri için geliştirdiği yönlendirme formları, MIMIC standart kılavuzları, farklı ülkelerde STK ve kamunun UNHCR'a yaptığı yönlendirmeler için kullandıkları yönlendirme formları bulunuyor.

Türkiye'deki tüm paydaşların etkin koruma araçlarından biri olan yönlendirme konusundaki tecrübelerini hızla artırma ihtiyacı bulunmaktadır. IGAM ile IBC'nin ortaklaşa düzenledikleri ve birbirini tamamlayan nitelikteki iki konferansa katılan kamu ve STK temsilcileri son derece arzulu, istekli ve heyecanlı bir biçimde mevcut yönlendirme mekanizmalarının dağınıklıktan kurtarılarak verimli bir sisteme ve standartlara kavuşması sürecine katkıda bulunmaya çalıştılar. Bu raporda aktarılan görüşler, yapılanları ve yapılması gerekenleri oldukça açık bir biçimde ortaya koyuyor.

Elbette yönlendirmenin etkin bir koruma sağlaması için mültecilerin hakları ve statüleri ile ilgili yasal ve idari kısıtlamaların giderilmesi gerekiyor. Ne kadar etkin yönlendirme yapılırsa yapılsın, sonuçta, bazı temel haklara erişim yasalarla kısıtlanmışsa, ne yönlendiren STK'ya, ne de yönlendirme yapılan kamu hizmet sağlayıcısına yapabilecek fazla bir şey kalmıyor. Bu nedenle tüm paydaşların, bir yandan yasal mevzuatların güncellenmesi için savunuculuk yapmaları, bir yandan da mevcut koşullardaki yönlendirme prosedürlerinin standartlaşması için birlikte hareket etmeleri gerekiyor.

Gerçekleştirilen bu konferansların sonuçlarının, Türkiye'deki sığınma sisteminin daha da güçlendirilmesine yönelik, özellikle yönlendirme konusunda atılacak yeni ortak adımların başlangıcı olacağına inanıyoruz.



Avrupa Birliği
Sivil Koruma ve İnsani Yardım
tarafından finanse edilmektedir

World Vision
الرؤیة العالمية
Dünya Vizyonu

