**Cinsel Sömürü ve İstismar Şikayet Raporlama ve Yönlendirme Formunun Kullanımına İlişkin Kılavuz**

**Türkiye Cinsel Sömürü ve İstismardan Koruma (CSİK) Ağı**

Cinsel Sömürü ve İstismardan (CSİ) Koruma, önleme ve müdahale de dâhil olmak üzere insani yardım, kalkınma ve toparlanma müdahalesine katkıda bulunan tüm aktörler için bir öncelik ve yükümlülüktür. Hizmetlerin sömürü ve/veya istismarın hiçbir çeşidi karşılığında sunulmamasını sağlamak herkesin görevidir. Sıfır tolerans politikası, tüm personel, danışmanlar, gönüllüler, bağlı kurumlarda çalışan personeller, tedarikçiler ve alt sözleşmeli taraflar dâhil olmak üzere herkes için geçerlidir.

**Bir CSİ şikayetinden haberdar olursanız, bu bilgiyi kendi kuruluşlarında takip etmeleri için ilgili CSİK odak kişilerine raporlamakla yükümlüsünüz.** Ayrıca, şikayet edeni destek alması için var olan Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet (TCDŞ) hizmetlerine yönlendirmelisiniz. CSİK Ağı üyelerinin ayrıca, CSİ şikayetleri hakkında anonimleştirilmiş bilgilerin sağlanmasına ilişkin BM ve Türkiye CSİK Ağı raporlama yükümlülüklerine uymak sorumluluğu vardır.

CSİ raporlaması hassas bir görevdir. CSİ yönlendirmelerini nasıl alacağınız konusunda eğitim almadıysanız veya bu konuda kendinizi yeterli hissetmiyorsanız, atanmış CSİK veya TCDŞ odak kişilerine danışın veya aşağıda listelenen kurumlardan destek isteyin. Bu süreçte şikayette bulunan kişi hakkında tanımlayıcı veya kişisel herhangi bir bilgi paylaşmadan bir CSİ şikayeti ile ilgili bilginiz olduğunu belirtin. Benzer şekilde, şikayette bulunan kişinin de aynı şeyi yapmasını tavsiye edebilirsiniz.

**Raporlama Konusunda Destek Alınabilecek BM Kuruluşları ve STK'lar:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kurum Adı** | **Yardım Hattı** | **E-mail Adresi** |
| UNHCR | 444 4868 | inspector@unhcr.org |
| UNFPA | 0 535 480 76 39 | psea.turkiye@unfpa.org |
| SGDD | 0 850 474 1515 | psea@sgdd-asam.org |
| Hayata Destek | 0 850 441 0043 | fikir@hayatadestek.org |

**Türkiye CSİK Odak Kişilerinin Haritalaması**

Türkiye CSİK Ağı, CSİ şikayetlerinin raporlanması ve yönlendirilmesi sürecini kolaylaştırmak amacıyla, bu **[bağlantıdan](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNDBlOTM2MjgtZmM5ZS00MTYwLWE3YjUtZDI5ZGIyYmE3MmE5IiwidCI6ImU1YzM3OTgxLTY2NjQtNDEzNC04YTBjLTY1NDNkMmFmODBiZSIsImMiOjh9)** erişilebilecek çevrim içi bir odak kişisi haritalama aracı geliştirmiştir. Bu araç, CSİ şikayetlerinin raporlanması ve gerekli takibin yapılması amacıyla yönlendirilmesi için kurumunuzdaki veya başka bir kurumdaki irtibata geçmeniz gereken odak kişilerini (eğer atanmış odak kişisi siz değilseniz) bulmanıza yardımcı olacaktır.

**Raporlama ve Yönlendirme Süreçlerinde Yapılması ve Kaçınılması Gereken Hususlar**

Bir topluluk üyesi veya meslektaşınız tarafından bir CSİ şikayetine ilişkin bilgilendirildiğiniz halde lütfen aşağıdaki CSİ şikayetlerinin alınması, kaydedilmesi ve yönlendirilmesine ilişkin kılavuzu inceleyin. ZARAR VERMEME ilkesi bağlamındaki yükümlülüğümüz açısından kritik önem taşıyan bu konuya gösterdiğiniz ilgi için teşekkür ederiz. Süreçte destek için Türkiye CSİK Ağı veya CSİK odak kişileri/TCDŞ odak kişileri ile iletişime geçmeniz önerilmektedir.

* Cinsel sömürü ve istismar şikayetleri son derece hassas niteliktedir. Bu durum, şikayette bulunan kişi ve fail olduğu iddia edilen kişi için de güvenlik ve misilleme riskleri dahil olmak üzere ciddi sonuçlar doğurabilir. Bu sebeple iddia edilen olaylarla ilgili bilgi sahibi olan kişiler, gizliliğin en üst düzeyde sağlanması için şikayeti kurumlarındaki bu konuda eğitim almış CSİK odak kişisi dışında başka biriyle konuşmaktan kaçınmalıdır.
* Sakin bir şekilde hareket edin ve söylenenleri dikkatle dinleyin
* İlk olarak, şikayette bulunan kişinin acil tıbbi ihtiyaçları olup olmadığını değerlendirin.
* Şikayette bulunan kişiye durumu raporlama hakkı olduğu konusunda güvence verin.
* Onay alın ve gizlilik konusunu açıklayın – personeller şikâyetleri bildirmekle yükümlüdür, aynı zamanda şikâyet eden kişiye sağladığı bilgilerin gizli tutulacağı ve yalnızca “bilinmesi gerekenler” temelinde paylaşılacağı konusunda güvence verin.
* CSİ şikayetlerinin hassasiyeti gereği, şikayette bulunan kişi ile şikayetinin yönlendirilmesine dair alınacak açık rızanın ne kadar süreyle geçerli olduğuna yönelik de fikir birliğine varın.
* İddianın ve şikâyetin net bir şekilde anlaşılması için formda belirtildiği gibi sadece ilgili soruları sorun. Toplanan bilgilerin ilgili kuruluşta takip sağlanması adına iletileceğini bildirin.
* Şikayette bulunan kişinin güvenliğinin risk altında olmadığından emin olun.
* İddiaya dair bilgi almak için zorlamayın, güven verici olun, kişinin kendi alanına saygı gösterin ve 'neden' diye sormayın. İddia konusu olay hakkında bilgi alırken yargılayıcı olmayın.
* Şikayette bulunan kişinin tıbbi müdahale de dâhil olmak üzere hizmetlere olan ihtiyacını göz önünde bulundurun (önceliklendirin) ve varsa mevcut TCDŞ yönlendirme mekanizmalarını kullanın veya mümkün olan en kısa sürede maruz kalan odaklı yaklaşımın uygulanmasını sağlamak için bir TCDŞ uzmanından/odak kişisinden tavsiye alın. **Şikayette bulunan kişiye yardım kapsamına giren hizmet türleri için lütfen şikayet yönlendirme formuna bakın. Şikayette bulunan kişidenyönlendirmeler için açık rıza almanız gerektiğini unutmayın.**
* Şikayete dair aktarılan bilgilerin, şüphelerin veya endişelerin kaydedilmesi, daha sonra açılması muhtemel cezai veya hukuki işlemlerde kullanılabileceğinden mümkün olduğunca açık olmalıdır. Örneğin, şikayet konusu olaya karışan herkesin doğru bir şekilde isimleri ile tanık olduğu iddia edilen/lerin ve şikayette bulunan kişiden kimlik numaraları istenir.
* İddia sahibi şikâyetçi tarafından aktarılanları kendi kelimeleriyle doğru bir şekilde kaydedin. İddiaların yanı sıra gözle görülebilir herhangi bir istismar belirtisinin veya diğer yaralanmaların tanımlanması yardımcı olabilir.
* İddia konusu olayı araştırmaya veya gerçekten gerçekleşip gerçekleşmediğini tespit etmeye çalışmayın. Bu, kuruluş içindeki belirli bireylerin ve kolluk kuvvetlerinin görevi ve sorumluluğudur (şikayetçinin yetkililere resmi bir şikâyetini ihbar etmeye/bildirilmesine rıza verdiği ve bunu açıkça istedikleri durumlarda, veya aşağıda detaylandırıldığı üzere Türk kanunlarınca zorunlu bildirim kapsamına giren durumlarda).
* Korumaya duyarlı yönlendirmelerin ve (CSİ şikayetlerinin kapsamına girdiği) TCDŞ şikayetlerine özgü yönlendirmelerin kolaylaştırılması hakkında daha fazla bilgi için lütfen [**3RP** **Kurumlar Arası Yönlendirme Formu paketine**](https://data2.unhcr.org/en/documents/details/102957) ve [**3RP Kurumlar Arası TCDŞ Standart Çalışma Prosedürlerine**](https://data2.unhcr.org/en/documents/details/104228) bakın.

**Gizli Bilgilerin Koruması Nasıl Sağlanır?**

* Bir CSİ şikayetine müdahalede kritik öneme sahip olan maruz kalan merkezli yaklaşım, zarar vermeme ve gizlilik ilkeleri, güvenliği, güveni ve güçlendirmeyi teşvik eder ve destekler. Gizlilik, ilgili bilgilere erişimi olan herhangi bir kişinin, şikayette bulunan kişinin açık rızası ve aydınlatılmış onamı olmadan bu bilgileri paylaşmaması gerektiği anlamına gelir.
* Bir CSİ şikâyetinin işleme alınması sırasında toplanan bilgilerin hassas niteliği göz önünde bulundurulduğunda, personelin, şikayette bulunan kişiyi daha fazla zarar görme riskiyle karşı karşıya bırakmamak için toplanan bilgilerin gizli ve korumaya duyarlı bir şekilde ele alınmasını sağlama sorumluluğu vardır. Bunun yapılmaması, şikayette bulunan kişinin kendisi veya onu desteklemeye çalışanlar ve CSİ riski altındaki diğer kişiler için ciddi ve potansiyel olarak hayati tehdit oluşturan sonuçlar doğurabilir ve benzer durumlara maruz kalan kişileri ihtiyaç duydukları desteği aramaktan caydırabilir.
* Kılavuz notun bu bölümü, CSİ şikayeti hakkında hassas bilgiler içeren formların ve araçların şifrelenmesi/parola ile korunması yoluyla gizli bilgilerin korunmasının nasıl sağlanacağına ilişkin uygulamaya yönelik standartları teşvik etmeyi amaçlamaktadır.
* Önce şikayet yönlendirme formu ve açık rıza formunu (ve başarılı bir rapor/yönlendirmeyi sağlamak için gerekli olabilecek diğer destekleyici belgeleri) içeren klasörü sıkıştırdığınızdan emin olun, ardından ilgili kuruluşla paylaşırken klasörü şifreleyin/parola ile koruyun. Parola ile şifreleme sürecinde dikkat edilmesi gereken hususlara ilişkin ek bilgilerin yanı sıra Word belgelerinin nasıl şifreleneceğine ilişkin **[3RP Kurumlar Arası Yönlendirme Formu paketine](https://data2.unhcr.org/en/documents/details/102957)** ve bu örnek **[internet sitesine](https://nordvpn-com.translate.goog/blog/how-to-password-protect-a-zip-file/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=tr&_x_tr_hl=en&_x_tr_pto=wapp)** bakın:
* Sıkıştırılmış klasörler (şikayet yönlendirme formu ve imzalı açık rıza formunu içeren), tanımlayıcı ve hassas bilgiler içereceğinden şifrelenmelidir/parola korumalı olmalıdır. Yukarıda bahsedildiği üzere, ilgili kişiden şikayetinin yönlendirilmesine dair alınacak açık rızanın ne kadar süreyle geçerli olduğuna yönelik belirlediğiniz tarih aralığının, sıkıştırılmış klasörlere tanımlayacağınız parolanın geçerlilik süresi ile aynı olması gerektiğini unutmayın.
* Sıkıştırılmış klasör iki ayrı e-posta ile gönderilmelidir:
* İlk e-postada, yönlendirmenin amacını özetleyen durumun kısa bir açıklaması (e-posta içeriğinde şikayette bulunan kişinin kimliğini belirten herhangi bir bilgi paylaşılmadan) bulunmalıdır ve şifrelenmiş, sıkıştırılmış klasör eklenmelidir. Bu e-postada kopyalanan kişiler mümkün olduğunca sınırlı olmalı, sadece belirlenmiş ana ve yedek CSİK odak kişileri ve gerekirse odak kişilerin süpervizörü/yöneticisi dâhil edilmelidir.
* Sıkıştırılmış dosyaya erişimi sağlayacak şifre, alıcı kurumun odak kişisiyle ayrı olacak şekilde, şifrelenmiş ve belirli bir sürede kullanılacak şekilde paylaşılmalıdır. Bunun için yönlendiren kurum, bu [bağlantı](https://note.unhcr.info/) üzerinden paylaşılan talimatı izlemelidir. Lütfen şifrenizi belirlenmiş metin alanına girin, şifreleyin ve son kullanma tarihi belirleyin. İşlem tamamlandığında, istediğiniz kişiyle paylaşmak için kullanabileceğiniz bir bağlantı alacaksınız. Bu bağlantıyı dosyalardan ayrı bir ikinci e-postada CSİ ana ve alternatif odak kişileriyle paylaşın. Ayrıca, ilgili onay kutusunu işaretleyerek kendini imha özelliğini etkinleştirmeyi seçebilirsiniz. Bu, notun alıcı tarafından okunduktan sonra kaybolmasını sağlayacaktır.
* **Önemli Not:** İlgili kişiden yönlendirmeye dair alınan açık rıza geçerlilik süresinin sıkıştırılmış klasöre tanımlanan şifrenin geçerli süreyle aynı olacağını, belirlenen tarihe kadar şifre kullanılmadığı takdirde klasöre erişimin kapanacağını ve bu durumda paylaşılan belgelerde yer alan verilere ulaşılamayacağını, ancak şikayet edene tekrar sorularak yeni tarih aralığı için açık rızası alınması halinde durumun tekrar yönlendirilebileceğini unutmayın.
* Şifreyi kaybederseniz veya unutursanız şifre kurtarılamaz ve belgeye erişiminizi kaybedersiniz! Şifrelerin ve bunlara karşılık gelen belge adlarının bir listesini güvenli bir yerde saklamanız tavsiye edilmektedir.
* E-posta başlıkları, yönlendirilen kişi hakkında herhangi bir kişisel, tanımlayıcı ve hassas bilgi içermemelidir.

**Yasal Yükümlülüklerin Yerine Getirilmesinde ve Zorunlu Raporlamada Gizlilik İstisnaları**

* Gizlilik ve açık rızaya her zaman öncelik tanınmalıdır. Ancak, aşağıda ulusal yasal mevzuat çerçevesinde belirlenen istisnai durumlarda bunlara sınırlamalar gelebilir:
* Şikayette bulunan kişi çocuk ise, sağlığı veya güvenliği risk altındaysa veya istismardan şüpheleniliyorsa, çocuğun yüksek yararı söz konusu olduğunda çocuğu korumak için gizliliğin sınırları mevcuttur. Türk yasaları uyarınca, kamu kurumları, STK'lar ve üçüncü taraflar, koruma ihtiyacı olan her çocuğu bildirmekle yükümlüdür[[1]](#footnote-2).
* Şikayette bulunan kişi kendi hayatını tehdit eden veya başkalarının güvenliğini doğrudan tehdit eden bir yetişkin ise, bu kişi kendisinin / başkalarının can güvenliğini sağlayacak olan güvenlik güçlerine ve diğer kolluk kuvvetlerine yönlendirilmelidir. Her durumda, gizli bilginin ifşa edilmemesinin yol açacağı potansiyel zarar, bilginin ifşa edilmesinin yol açacağı potansiyel zarara karşı tartılmalıdır.
* Türk Ceza Kanunu'nun 278, 279, 280. Maddeleri gereğince; kamu görevlileri ve sağlık çalışanları da dâhil olmak üzere kişilerin suçları bildirme yükümlülüğü vardır. Hizmet sağlayıcı işlenmekte olan veya işlenmiş olmakla birlikte neticelerini sınırlandırma olanağının bulunması halleri mümkün bir suç tespit ederse, gizlilik ilkesi geçerli olmayacaktır. Bu durumda, hizmet sağlayıcı şikayette bulunan kişiyi bildirim zorunluluğu konusunda bilgilendirmeli ve ona fail olduğu iddia ettiği kişi hakkında bilgi vermek isteyip istemediğini, hatta şikayet yönetimine ve hizmet sağlayıcıların yardımına devam etmek isteyip istemediğini sormalıdır.
* **Söz konusu şikayetin yetkili makamlara zorunlu bildirim kapsamına girdiğini teyit etmeniz halinde, Türk yasaları uyarınca, şikayette bulunan kişiler ile üçüncü taraflar durumu aşağıdaki makamlara bildirebilir:**
* Kolluk Kuvvetleri: polis, il veya ilçe emniyet müdürlükleri, jandarma ve sahil güvenlik dâhil
* Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı: Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlükleri ile Şiddet Önleme ve İzleme Merkezleri (ŞÖNİM) dâhil
* Mahkemeler ve Cumhuriyet Savcılıkları
* Hastaneler
* **İddialar ayrıca aşağıdaki yardım hatları ve telefon uygulamaları aracılığıyla da bildirilebilir:**
* Acil Çağrı Merkezi 112
* Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Destek Hattı 183
* Göç İdaresi Başkanlığı / YİMER Danışma Hattı 157
* Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı - Vodafone Uygulaması (Kırmızı Işık)
* İçişleri Bakanlığı / Emniyet Genel Müdürlüğü - Şiddetle mücadele için KADES uygulaması
* **Şikayette bulunan kişiler bir şikayetten sonra destek isteme özgürlüğüne ve hakkına sahiptir. Şu kuruluşlardan destek alabilirler:**
* BM kuruluşları ve uluslararası/yerel STK'lar
* Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı / Sosyal Hizmet Merkezleri ve Aile Destek Merkezleri
* Hastaneler ve göçmen sağlığı merkezleri gibi sağlık tesisleri
* Belediyelerdeki Kadın Danışma Merkezleri
* Baro Birlikleri
* İl Göç İdaresi Müdürlükleri

1. 5395 Sayılı Kanun Madde 3 uyarınca korunmaya muhtaç çocuklar şu şekilde tanımlanmaktadır: Fiziksel, zihinsel, ahlaki, sosyal veya duygusal gelişimi ve kişisel güvenliği tehlikede olan, ihmal veya istismara maruz kalan veya suç mağduru olan her çocuk. Aynı Kanunun 6'ncı maddesinde, adli ve idari makamların, kolluk kuvvetlerinin, sağlık ve eğitim kurumları ile sivil toplum kuruluşlarının korunmaya muhtaç çocukları Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü’ne bildirme yükümlülüğü bulunduğu belirtilmiştir. [↑](#footnote-ref-2)