



## Türkiye'deki Deprem Acil Durumuna Müdahalede Etkilenen Topluluklara Karşı Hesap Verebilirlik

### Arkaplan

6 Şubat'ta Güneydoğu Türkiye ve Suriye'yi vuran çok sayıda depremin ardından milyonlarca insan acilen insani yardıma ihtiyaç duymaktadır. Türkiye'nin güneydoğusundaki 10 ilde meydana gelen depremler ve artçı sarsıntılar, binlerce can kaybına ve evlerin ve kritik sivil altyapının büyük ölçüde tahrip olmasına neden olmuştur.

Çeşitli insani yardım aktörü, şu anda hizmetlerin ve yardım malzemelerinin sağlanması yoluyla acil durum müdahalesine destek olmaktadır. Acil durumun başlangıcından kalıcı çözümler sağlanana kadar tüm insani yardım aktörlerinin etkilenen topluluklara karşı hesap verebilir olmasını sağlamak önemlidir. Bu durum, kendilerini etkileyen kararlara katılmalarını sağlamak amacıyla etkilenen topluluklarla doğrudan ve sürekli çalışmayı gerektirmektedir.

Bu önemli mesajlar, etkilenen topluluklara karşı sorumlu olmalarını ve etkilenen topluluklara karşı hesap verebilirliğin temel bileşenlerine bağlı kalmalarını sağlamak amacıyla tüm bölgelerde deprem acil durumuna müdahale eden insani aktörlere rehberlik etmesi için aşağıdaki şekilde hazırlanmıştır:

### Katılım, Etkileşim ve Kapsayıcılık

- Organize, hedefe yönelik sosyal yardım faaliyetleri, görüşmeler, değerlendirmeler ve odak grup tartışmaları aracılığıyla, özel ihtiyaç sahibi bireyler de dahil olmak üzere farklı özelliklere sahip kadın, erkek, oğlan ve kız çocuklarına koruma, yardım ve çözümler konusunda anlamlı bir şekilde danışılması ve katılımı sağlanmalıdır.
- Müdahale programı kararları ve eylemleri, ilgili tüm kişilerin ifade edilen önceliklerini, ihtiyaçlarını, kapasitelerini ve görüşlerini göz önünde bulundurarak kurgulanmalıdır.
- Müdahalenin tüm aşamalarında anlamlı katılımı kolaylaştıran düzenlemeler tespit edilmeli ve uygulanmalıdır. Düzenlemeler, bir topluluktaki tüm gruplar için erişilebilir olmalıdır. Bu düzenlemeler dışarıda bırakılmış ya da bırakılma riski altında olan grupların dahil olmasını sağlar. Ayrımcılık, sömürü ve suistimale maruz kalma ve bunlara maruz kalma riskinin yüksek olduğu göz önünde bulundurularak, risk altındaki kadınlara, engelli bireylere, yaşlı bireylere, refakatsiz ve ayrı düşmüş çocuklara ve diğer hassas gruplara özel ilgi gösterilmelidir.
- Etkilenen tüm toplulukların koruma, yardım ve çözümlere eşit ve ayrımcı olmayan erişime sahip olması sağlanmalıdır. Etkilenen toplulukların, kadınların, erkeklerin, kızların ve oğlan çocuklarının dirençli olmalarını ve kendi kendilerine yetebilmelerini sağlayacak şekilde hareket edilmelidir.



- Etkilenen tüm toplulukların kapasiteleri ve öncelikleri belirlenmeli ve bunlara uygun koruma, yardım ve çözüm programları geliştirilmelidir. Katılımcı müdahaleleri ve bunların gerçek zamanlı analizi dikkate alınmalıdır.

## İletişim ve Şeffaflık

Etkilenen tüm bölgede özel ihtiyaç sahibi olan farklı özelliklere sahip kadın, erkek, kız ve oğlan çocuklarının zamanında, doğru ve ilgili bilgilere erişimi sağlanmalıdır. Bu bilgiler aşağıda sıralananları kapsamalıdır:

- (i) kamu kurumları ve yerel yönetimler tarafından sağlanan hizmetler ve yardımlar, ve bunların sağlandığı yer/zaman bilgisi
  - (ii) geri bildirim, bilgiye erişim ve veri gizliliği dahil olmak üzere hakları ve yetkileri
  - (iii) BM kurumlarının ve ortaklarının programları
  - (iv) hedefleme kriterleri (seçilen bir gruba yardım sağlanıyorsa)
- Müdahale programları süresince tüm aktörler ve etkilenen topluluk arasında düzenli iki yönlü iletişim ve diyalog kolaylaştırılmalıdır ve bunun için ilgili mekanizmalar kurulmalıdır.
  - İşaret dili, altyazılar, okunması kolay belgeler, ses kayıtları, videolar vb. gibi topluluktaki tüm gruplar için kültürel açıdan uygun ve erişilebilir olan basit dillerde, biçimlerde ve ortamlarda bilgi paylaşılmalı ve iletişim kurulmalıdır.
  - Kapsayıcılığı ve erişilebilirliği teşvik etmek amacıyla hizmet ve yardım hatları, sosyal yardım gönüllüleri, radyo, broşürler, yüz yüze araçlar ve özel ihtiyaç sahibi bireylerin ihtiyaçlarına göre uyarlanmış diğer iletişim araçları gibi çeşitli iletişim kanalları benimsenmelidir.
  - Etkilenen toplulukla iletişimde ve hizmet sunumu süresince zarar vermeme ilkelerini destekleyen, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve ilgili hükümleri doğrultusunda güvenli ve gizli süreçler sağlanmalıdır.
  - Yardımın miktarı ve zamanlaması hakkında net bilgiler sağlayarak beklentiler yönetilmeli ve yanlış bilgi ve söylentilere karşı dikkatli olunmalıdır<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> <https://www.bing.com/search?q=CDAC+rumsors&cvid=c7637b7f7b324e09a5481922cf617a12&aqs=edge..69i57j69i64.2228j0j1&FORM=ANAB01&PC=U531>



## Şikayet, Geri Bildirim ve Yanıt

Etkilenen topluluktan resmi ve gayri resmi geri bildirim sistematik olarak alınmalı, yanıtlanmalı ve uygun olduğunda düzelterek önlemler alınmalıdır.

- Etkilenen tüm toplulukların erişebileceği ve cinsel sömürü ve istismar da dahil olmak üzere hem hassas hem de hassas olmayan geri bildirimler için uygun iletişim kanalları kullanarak etkili ve güvenli geri bildirim sistemleri (yorumlar, öneriler ve şikayetler dahil) oluşturulmalı ve sürdürülmelidir.
- Etkilenen topluluktan geri bildirim zamanında, gizli ve etkili bir şekilde sistematik olarak toplanmasını, kabul edilmesini, değerlendirilmesini, yönlendirilmesini ve yanıtlanmasını sağlamak için insan ve mali kaynakları tahsis edilmelidir. Şiddet, hassasiyet veya riske göre şikayetlere öncelik vererek yanıtlar için belirli bir zaman çerçevesi belirlenmelidir.
- Alınan önlemler belgelenmeli ve etkilenen topluluğa iletilmelidir. Geri bildirim mekanizmalarına yönelik Hesap Verebilirlik Görev Ekibi'nin hazırladığı [kılavuz notunda](#) bunlara yönelik daha fazla detaya erişebilirsiniz.
- Mevcut geri bildirim ve şikayet kanalları uyarlanmalı ve yeni duruma göre yerleştirilmelidir. Mümkün olan her yerde ortaklar arasındaki yönlendirme ve süreçleri geliştirmek amacıyla ortakların mevcut ve çalışan geri bildirim mekanizmalarıyla işbirliği yapılmalıdır.
- Hizmet sağlayıcılarla farklı kaygı ve şikayetleri dile getirmek üzere etkilenen topluluğa kolay erişim sağlamak için erkek ve kadın aktörlerin mevcudiyeti sağlanmalıdır.

## Önemli Hususlar

**Hizmet ve yardım sağlayan tüm aktörlerin, hizmet sağladıkları topluluğa fayda sağlamak için kaynakları sorumlu bir şekilde yönetmeleri beklenmektedir.**

**Tüm Aktörlerin ilgili sektörler ve alt sektörler aracılığıyla saha düzeyinde koordinasyon sağlamaları beklenmektedir. “Kimin nerede ne yaptığını bilmek önemlidir”**