



Inter-Agency
Coordination
Turkey

Ulusal Koruma Çalışma Grubu Toplantı Tutanağı

Konu: COVID-19'un Etkileri Üzerine Koruma Sektör Analizi

Zaman / Yer: 27 March 2020 / WebEx

Moderatör: Lara Özügergin – Assistant Inter-Agency Coordination Officer (UNHCR)

Katılımcılar: 72

Gündem:

- I. Sektör ortaklarının hizmet devamlılığı
- II. Kamu kurumları hizmet devamlılığı
- III. Ortaya çıkan yeni / ek ihtiyaçlar ve koruma riskleri
- IV. Sektör planlamasında potansiyel değişiklikler
- V. Öneriler

Gündem Maddesi #1: Sektör Ortaklarının Hizmet Devamlılığı

COVID-19 gelişmeleri nedeniyle, sektör ortaklarının çoğunluğu Mart ayı ortası itibarıyla evden çalışma ve uzaktan hizmet sunumuna geçmiştir.

- Sektör üyeleri, sosyal uyum etkinlikleri, kamu hizmet sağlayıcılarına eşlik etme ve grup faaliyetleri gibi ilgili kişilerle yüz yüze etkileşim gerektiren faaliyetleri bir sonraki duyuruya kadar askıya almıştır.
- Çoğu ortak, telefon danışmanlığı (hukuki, haklar/hizmetler vb.), bireysel psikososyal danışmanlık, aktif vaka takibi, operasyonel hizmet sağlayıcılara (çoğunlukla kamu kurumları) yönlendirme, farkındalık yaratma ve bilgi yayma gibi farklı faaliyetler ile SMS, dijital platformlar ve telefon görüşmeleri yoluyla topluluklarla iletişimde kalmaya devam etmektedir. Birçok kuruluş şimdilik yeni vakalar almazken, çoğunluk danışmanlık ve kamu kurumlarına yönlendirme ve takip yoluyla bireysel vaka desteğini vermeye devam etmektedir.
- Ortaklar, özellikle COVID-19'un önlenmesi ve müdahalesi kapsamında topluluklara doğru ve zamanında bilgi yayılmasını sağlamak için topluluklarla iletişimini arttırmıştır. Çoğu kuruluş, telefon ve Whatsapp, Facebook'taki mülteci grupları ve diğer sosyal medya platformları ve diğer online yöntemler aracılığıyla bilgi sağlamaktadır. Bazı kuruluşlar, mülteci ve yerel toplulukların



Inter-Agency
Coordination
Turkey

bilgi ve desteğe dair ihtiyaçlarını tespit etmek için danışmanlık komiteleri gibi mevcut topluluk platformlarından yararlanmaktadır. Ortaklar ayrıca, mültecilerin danışmanlık, psikososyal destek, hukuki danışmanlık vb. 'online' hizmetlere katılımlarının internete, akıllı telefonlara veya bilgisayarlara erişimlerine bağlı olacağını ve bu yönde endişeleri olduğunu dile getirmiştir.

Gündem Maddesi #2: Kamu Kurumlarının Hizmet Devamlılığı

- Türkiye Cumhuriyeti Devleti tarafından kamu kurumları aracılığıyla hizmet sunumunun sürekliliği (hizmetlerin askıya alınması ve devam ettirilmesi dahil) konusunda düzenli olarak yapılan açıklamalara rağmen, bireylerin pratikte hizmetlere erişip erişemediklerini gözlemlemeye yönelik bir ihtiyaç vardır.
- Kamu kurumlarının operasyonel kapasitesi ile ilgili olarak sektör üyelerine danışarak aşağıdaki bilgiler elde edilmiştir:
 - Geçici koruma altındaki Suriyeliler ve Uluslararası Koruma başvuru sahipleri için kayıt, çoğunlukla yenidoğan ve acil tıbbi ihtiyacı olan kişiler için istisnai bir temelde devam etmektedir. Vakaların işleme tabi tutulmasına ilişkin kararlar bireysel bazda ve ihtiyacın aciliyetinin değerlendirilmesi sonucunda alınmaktadır. Geçici koruma ve Uluslararası Koruma kapsamındaki kişiler için seyahat izni belgeleri başvuruları online yapılmaktadır. Bazı kuruluşlar İl Göç İdareleri'yle iletişim kurabildiklerini ve acil ihtiyaçları olan kişilerin kayıt için başarılı bir şekilde yönlendirildiklerini belirtirken, diğer kuruluşlar ihtiyaç duyulduğunda İl Göç İdareleri'ne (personelin sınırlı kapasitesi ve rotasyonu nedeniyle) ulaşamadıklarını belirtmiştir. Ortaklar imza yükümlülüğünün devamlılığı konusunda topluluk düzeyinde karışıklık gözlemlemektedir. Bu yükümlülük COVID-19 önlemi olarak askıya alınmış olsa da, mülteciler bazı illerde bu görevin devam ettiğine dair duyumlar almaktadır. Bazı tedbirler alınmış olsa da (bkz. imza ve parmak izi alınmamaktadır, sadece isim kontrolleri yapılmaktadır), bireylerin bazı İl Göç İdaresi binalarının dışında sıra halinde beklemeleri istenmekte ve bu enfeksiyon açısından risk teşkil etmektedir.
 - Ülke çapındaki ilçe belediyelerinin çoğu, kapasitelerini sadece temel hizmetlere indirmiştir. Saha ortakları, çeşitli belediyeler aracılığıyla, hassas ve risk altındaki gruplara ulaşmak, ihtiyaçları hakkında bilgi almak ve gerekli yardımı sağlamak için dayanışma ve destek inisiyatiflerinin kurulduğunu bildirmektedir. Bazı belediyeler bu desteği mültecilere ulaştırmak isterken, diğerleri Türk vatandaşlarına öncelik vermeye devam etmektedir. Bazı belediyeler özel ihtiyaç sahibi kişileri tespit etmeye, danışmanlık hizmeti vermeye (çoğunlukla online veya



Inter-Agency
Coordination
Turkey

telefonla) ve çeşitli kamu kurumlarına yönlendirmeye devam etmektedir. Ortaklar, mültecilerin mevcut destek mekanizmalarına erişebilmelerini sağlamak için belediyeler ile savunuculuk faaliyetlerine devam etmekte, fakat bu konuda daha üst düzey savunuculuğun faydalı olabileceğini düşünmektedir.

- Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı aracılığıyla sağlanan hizmetlerle ilgili olarak, Sosyal Hizmet Merkezlerine (SHM) dair ortaklar, merkezlerin kapalı olmadığını fakat sadece acil vakalara destek olduklarını belirtmektedir. Erişim faaliyetleri şimdilik askıya alınmıştır. Ev ziyaretleri yapılmamaktadır ve sadece acil durumlarda SHM personeli, kişilerin evlerinin girişinde (içeri girmeden) istisnai incelemeler yapmaktadır. SHM'lerin insan kaynakları kapasitesi önemli ölçüde azaltılmıştır ve personel dönüşümlü olarak çalışmaktadır. İstanbul'da STK'lar yönlendirme formları aracılığıyla bireysel vakaları SHM'lere yönlendirmeye devam etmektedir. Bazı durumlarda, kuruluşlar destek için SHM'ler ile iletişim kuramadıklarını bildirmektedir. Bununla birlikte, SHM'lerin istisnai olarak hizmet sundukları vakaları / profilleri ve destek alıp almadıklarını daha iyi anlamaya ihtiyaç vardır. Kuruluşlar, SHM personeline COVID-19 ve prosedür değişiklikleri hakkında bilgi verilmesi gerektiğini ifade etmektedir. Şimdilik, refakatsiz çocukların Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Müdürlükleri tarafından işletilen çocuk kurumlarına yerleştirilmesi normal prosedürler yoluyla devam etmektedir. Bununla birlikte, çocukların yerleştirme öncesinde COVID-19 özelinde sağlık taraması yapmaları şartı konmuştur. Kadın sığınma evleri de olağan prosedürlere göre çalışmaya devam etmekle birlikte, kabulleri gerçekleşmeden evvel çocuklarda olduğu gibi sağlık raporları sunmaları beklenmektedir. Halihazırda sığınma evlerinde kalan kadınlara, gelişmeler nedeniyle kalışlarının uzayabileceği bildirilmiştir.
- Adli yardım ve hizmetlere erişim konusunda ortaklar, baroların çoğunun tamamen askıya alınmakla birlikte kapasitelerinin azaltıldığı belirtilmiştir. Avukatlar uzaktan çalışmaya başladıkça, temyiz başvurularında ve yasal işlemlerin takibinde gecikmeler görülebileceği öne sürülmüştür.
- Geri gönderme merkezleri operasyonel olmaya devam etmektedir (istisnai / yeni prosedür olmadan), ancak merkezlere yeni kabullerde bildirilen bir azalma söz konusudur. Güvenlik, sağlık ve hijyen önlemleri çoğu Geri Gönderme Merkezleri'de alınmaktadır, ancak bazı merkezlerde sınırlı fiziksel kapasite nedeniyle bu önlemlerin pratikte alınamayabileceği belirtilmiştir. Geri Gönderme Merkezleri'ne yeni kabul edilen kişilerin 14 günlük karantina süresi boyunca ayrı bir alanda tutulacakları bildirilirken, bu kişilerin birlikte aynı alanda



Inter-Agency
Coordination
Turkey

tutulduğu belirtilmiştir. Gözetim altındaki bireyler için adli yardıma erişim, Barolar aracılığıyla atanan birçok avukatın geri gönderme merkezlerine girmek istememesi nedeniyle önemli bir sorun teşkil etmektedir. Tüm mahkeme başvurularının Nisan ayının sonuna kadar askıya alındığı bildirilmekte olup, özellikle geri göndermeler açısından bunun karışıklık ve farklı sonuçlara yol açacağı vurgulanmıştır. Son olarak, idari gözetim altındaki kişilere erişimi olan kuruluşlar, kişilerin COVID-19, alınan ilgili önlemler ve hizmet sunumundaki genel değişiklikler hakkındaki bilgilere erişiminin sağlanması konusunda önemli bir ihtiyaç olduğunu belirtmektedir.

- Genel olarak, kuruluşlar, kamu kurumlarının sınırlı kapasitesi ve hizmetlerin devamlılığındaki durum nedeniyle bireysel vakalar için çözümlere ulaşmanın gecikmeli olacağından endişe duymaktadır.

Gündem Maddesi #3: Ortaya Çıkan Yeni/ Ek İhtiyaçlar ve Koruma Riskleri

- Ortakların, etkin uzaktan çalışmayı sağlayabilmek için yeni/ek kurumsal ihtiyaçları ortaya çıkmıştır. Bu ihtiyaçların bütçesel ve programatik sonuçları olacaktır. Bazı ortaklar mobil / erişim ekipleri kurmayı düşünmektedir, ancak koruyucu (sağlıkla ilgili) malzemeler ve araçlarla (toplu taşıma kullanımını önlemek için) desteğe ihtiyaçları vardır.
- Kamu kurumlarının çalışma yöntemleri hakkında kamuya açık bilgilere rağmen, sınırlı insan kaynakları, kabul ve erişim kapasiteleri nedeniyle uygulamada farklılıklar veya belirsizliklerin ortaya çıkma ihtimali bulunmaktadır. Bu, tüm ortakların uygulamaları günlük olarak yakından takip etmelerini ve buna göre harekete geçmelerini gerektirir.
- Sağlık hizmetlerine erişim büyük bir endişe kaynağıdır. COVID-19 dışında kalan ihtiyaçlar için hastanelere erişim oldukça zordur (hastane kapasitelerinin azalması, eşlik edememe ve çeviri desteği sağlayamama). Ayrıca, Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu'ndaki son değişikliklere göre, birçok kişinin sağlık sigortasının inaktive edilmesi veya önümüzdeki dönemlerde edilecek olması sağlık hizmetlerine erişimi ciddi şekilde sınırlamaktadır. Ortaklar, bu potansiyel riskleri ele almak için hem Göç İdaresi Genel Müdürlüğü hem de Sağlık Bakanlığı ile en üst düzeyde iletişim ve savunuculuğa dair ihtiyaç olduğunu vurgulamaktadır.
- Ortaklar, bireylerin ruh sağlığı durumunda gerileme gözlemlenmeye başladıklarını belirtmişlerdir. Ebeveynlerin ve bakıcıların stres ve kaygı düzeyleri gözle görülür şekilde artmakta olup, bu da aile içi şiddetin artmasında bir risk teşkil etmektedir. Genel olarak çocuk koruma ihlalleri ve



Inter-Agency
Coordination
Turkey

toplumsal cinsiyete dayalı şiddet riskinin artabileceği belirtilmektedir. Buna karşılık, hizmetlere erişimde yaşanabilecek zorluklar da göz önünde bulundurulduğunda, COVID-19 müdahalesinde kadınları ve çocukları korumak ve desteklemek için yenilikçi yaklaşımların gerekliliği tespit edilmiştir.

- Mülteci topluluklarında, COVID-19'un yanı sıra batı sınırındaki gelişmeler nedeniyle artan korku gözlenmektedir. Bazı kişiler desteğe ihtiyaçları olsa bile evlerini terk etmemektedir. Yerel düzeyde sosyal gerilimlerin artması beklenmektedir, ancak şu anda kuruluşlar sosyal uyum müdahalelerini ve faaliyetlerini kolaylaştırma konusunda önemli zorluklarla karşılaşmaktadır.
- Batı sınırındaki son gelişmelerle birlikte, birçok kuruluş artan ihtiyaçları ve hedeflenen programların eksikliğini vurgulamaktadır. Bu mültecilerin (ve göçmenlerin) çoğunun işlerini bıraktığı (çoğunlukla gayri resmi), tüm eşyalarını sattıkları ve güvenli bir konaklama imkanına erişimi olmadıkları belirtilmektedir. Topluluk destek mekanizmalarının COVID-19 ile ilgili kaygılar nedeniyle, özellikle ortak barınma açısından azaldığı/bozulduğu görülmektedir. Ortaklar, İl Göç İdaresi Müdürlükleri'ne kayıt olmamaları ve bu kişiler hakkında gerekli bilgilere (temel biyodan veriler ve iletişim bilgileri dahil) sahip olmamaları nedeniyle bu kişilere hizmet sağlama konusunda zorluklarla karşılaşmaktadır.
- Koruma sektöründe sadece birkaç kuruluş göçebe, yarı göçebe, tarımsal ve mevsimlik işçileri hedef almaktadır. Genel olarak, bu kırsal ve uzak nüfusların temiz su, hijyen ve genel koruma hizmetlerine erişim konusunda ciddi ihtiyaçlara sahip olduğu belirtilmektedir. Bu hassas grupların ihtiyaçlarının çok belirgin/farklı olduğu ve şu anda sınırlı olan hedefli programlama gerektirdiği vurgulanmaktadır.

Gündem Maddesi #4: Sektör Planlamasında Potansiyel Değişiklikler

- Mültecilere malzeme (özellikle gıda yardımı, gıda dışı ürünler ve hijyen kiti) ve nakit desteği sağlamak için ciddi ve acil bir ihtiyaç tespit edilmektedir. Kuruluşlar, esneklik ve acil durum bütçeleri için ek fonlar için bağışçılarla ve finansman kuruluşlarıyla savunuculuk ihtiyacını vurgulamaktadır.
- Topluluklarla iletişim, hızlı ve düşük maliyetli iletişim kanalları ve araçları yoluyla yeniden önceliklendirilmelidir.
- Toplum temelli faaliyetlere ve fiziksel etkileşim gerektiren müdahalelere öncelik verilmemelidir.
- Kapasite geliştirme girişimlerine (çalıştaylar ve eğitimler dahil) öncelik verilmemelidir.



Inter-Agency
Coordination
Turkey

- Çocuk koruma müdahalesi, bilgi paylaşımı ve yayılması ile vaka yönetimi konularına odaklanacaktır. Çocuk koruma hizmetlerinin sürekliliği konusunda alt sektör çalışma grubu toplantılarında istişareler yapılacaktır.
- Önümüzdeki dönemde, cinsiyet eşitliğinin cinsiyete dayalı şiddete artan maruziyet yoluyla da kötüleşebileceğine dair genel bir sonuca ulaşılmaktadır. Özellikle geçim kaynaklarının kaybedilmesi ve stres düzeylerinin artması nedeniyle aile içi şiddet risklerinin artması beklenmektedir. Öte yandan, bu şiddet durumlarının resmi olarak bildirilmesinin, şiddete maruz kalan kişilerin sınırlı hareketliliği, bu kişiler ile güven inşa etmek için güvenli alanların olmaması ve sınırlı hizmet mevcudiyeti nedeniyle azalması beklenmektedir. Raporlama yapılsa bile, ilgili müdahalenin gecikebileceği ve/veya öngörülemeyen olabileceği belirtilmektedir. Bu, TCDŞ'nin önlenmesi, korunması ve müdahalesi için ek programlama gereksinimini ortaya koymaktadır.
- Mevcut şartlar altında zorlayıcı olmasına ve hedefli tartışmalar gerektirmesine rağmen, kamu kurumları ve yerel makamlar ile işbirliği içinde sosyal uyum müdahalelerini artırma ihtiyacı bulunmaktadır.

Gündem Maddesi #5: Öneriler

- Ortaklar, personelinin güvenliğini sağlamak ve COVID-19 karşısında kapasitelerini düzenlemek için önlemler alabilecek konumdadır. Bunun, çalışma yöntemlerindeki değişimin yanı sıra bütçe üzerinde de etkileri bulunmaktadır:
 - Personelin güvenliği ve emniyeti için, özellikle mültecilerle doğrudan temas eden mobil ekipler için (bkz. koruyucu giysiler) malzeme alımı;
 - Ortakların personelleri için temel sağlık güvenliği malzemeleri;
 - Cep telefonları, mobil modemler, internet erişimi, uzaktan çalışma yazılımları (örn. Microsoft Teams, Zoom vb.), veri tabanları ve sunucular için bilgi teknolojisi ekipmanı gibi evden çalışma için gereken diğer ekipmanlar;
 - Kişilerin acil ihtiyaçlarını karşılayabilmek için kaynakları seferber etmek amacıyla acil nakit yardımı ve gıda / gıda dışı bütçelerinin artırılması;
 - Programlama, bütçeler ve göstergeler (özellikle belirli faaliyetler için hedeflerin azaltılması ile ilgili) etrafında olası değişiklikler ve esneklik konusunda bağışçılar ve finansman kurumlarıyla yapılandırılmış tartışmalara ihtiyaç vardır. Bağışçıların/finansman

kuruluşlarının, kuruluşlardan gelen taleplere zamanında yanıt verme ihtiyacına yönelik ortaklar vurgu yapmaktadır.

- Ortaklar, hizmet sunumundaki değişiklikleri ve yerel düzeydeki etkileri gözlemleyebilmelerine rağmen, tespit edilen ihtiyaçların kanıt temeli olmadığını vurgulamaktadırlar. Ortaklar hala ihtiyaçları anlama sürecindedir ve hızlı bir ihtiyaç değerlendirme aracının üretilmesi ve ortaklarla paylaşılması gerektiğini önermektedir. Ortaya çıkan ihtiyaçların çoğu diğer sektörlerle de ilintili olduğundan, araç sadece koruma sektörüne hitap etmemelidir. Bu nedenle, ortaklar Suriye Görev Gücü'nün bir araç geliştirmesini ve tüm sektörlerde zamanlı bir biçimde kullanıma sunulmasını önermektedirler.
- En üst düzeyde hedefli tartışmalar ve savunuculuk yoluyla STK'ların farklı kamu kurumlarına yönlendirmelerini kolaylaştırmaya ve standartlaştırmaya ihtiyaç vardır. Bu bağlamda ve ötesinde, ortaklar kamu kurumları ve ortakları arasındaki koordinasyonda sürekliliğin önemini vurgulamaktadır.
- Ortakların personelinin refahını ve iş kalitesini korumak için psikososyal desteğinin yanı sıra kurumsal güvenlik ağlarına ve kalite güvencesine ihtiyacı vardır.