



Avrupa Birliği tarafından
finanse edilmektedir.

Kadın Danışma Merkezleri İçin

**Minimum Standartlar,
Başvuru Formları ve
Uygulama Esasları**

2025

**ÜLKER ŞENER
BENGİN İNANÇ**

Türkiye’de Katılımcı Demokrasinin Güçlendirilmesi:
Toplumsal Cinsiyet Eşitliğinin İzlenmesi Projesi

Kadın Danışma Merkezleri İçin

Minimum Standartlar, Başvuru Formları ve Uygulama Esasları

Ülker Şener
Bengin İnanc

Mayıs 2025

CEİD YAYINLARI

Kadın Danışma Merkezleri İçin Minimum Standartlar, Başvuru Formları ve Uygulama Esasları

ISBN: 978-625-7666-46-6

Kaynak gösterilmek kaydıyla yararlanılabilir.



Tel: 0 312 440 04 84

www.ceid.org.tr

www.ceidizler.ceid.org.tr

Kapak/İç Tasarım: Bengin İnanc

Bu yayın Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir. İçeriği yalnızca Cinsiyet Eşitliği İzleme Derneği sorumluluğundadır ve her zaman Avrupa Birliği'nin görüşlerini yansıtmaz.



TEŞEKKÜR

Raporun hazırlanmasına değerli katkılarıyla destek veren **Hilal Arslan, Ayla Çelik, Seher Gündoğan, Gülseren Demir** ve **Hakan Türkoğlu'na**; İzmir Kadın Dayanışma Derneği ile Balçova, Bayraklı, Bergama, Bornova, Buca, Çeşme, Dikili, Gaziemir, Güzelbahçe, İzmir Büyükşehir, Karabağlar, Karaburun, Karşıyaka, Kiraz, Kemalpaşa, Konak, Menderes, Menemen, Narlıdere, Ödemiş, Selçuk, Seferihisar ve Tire Belediyelerine teşekkür ederiz.



KISALTMALAR LİSTESİ

KDM	Kadın Danışma Merkezi
KADAV	Kadınlarla Dayanışma Vakfı
SPOD	Sosyal Politika, Cinsiyet Kimliği ve Cinsel Yönelim Çalışmaları Derneği
AKDAM	Adana Kadın Danışma ve Sığınma Evi Derneği
EVKAD	Ev Hanımları Dayanışma ve Kalkındırma Derneği
ŞÖNİM	Şiddet Önleme ve İzleme Merkezi
UNFPA	Birleşmiş Milletler Nüfus Fonu (United Nations Populations Fund)
IDLO	Uluslararası Kalkınma Hukuku Teşkilatı (International Development Law Organization)
ICRW	Uluslararası Kadın Araştırma Merkezi (International Center for Research on Women)
KVKK	Kişisel Verilerin Korunması Kanunu
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
SED Yardımı	Sosyal ve Ekonomik Destek Yardımı
SHM	Sosyal Hizmet Merkezi
KADES	Kadın Destek Uygulaması



İÇİNDEKİLER

TEŞEKKÜR	4
KISALTMALAR LİSTESİ	5
İÇİNDEKİLER	6
I. Giriş	8
II. Amaç, Kapsam ve Kavramsal Çerçeve	8
III. Çalışmanın Yöntemi	9
Adım 1: Mevcut Formların İncelenmesi	9
Adım 2: Literatür Taraması	10
Adım 3: Yerel Paydaşlarla Tartışma	11
Adım 4: Minimum Standartların Geliştirilmesi	11
Adım 5: Kadın Danışma Merkezi Yönetim Sisteminin Oluşturulması	11
KADIN DANIŞMA MERKEZİ MİNİMUM STANDARTLARI	15
I. KADIN DANIŞMA MERKEZİ-İLK GÖRÜŞME FORMU	26
II. KADIN DANIŞMA MERKEZİ-ŞİDDET BAŞVURU FORMU	31
Kadın Danışma Merkezleri İçin Uygulama Rehberi	35
I. İLK GÖRÜŞME FORMU	35
BÖLÜM A: GÖRÜŞMEYE AİT BİLGİLER	35
BÖLÜM B: BAŞVURANA AİT BİLGİLER	35
BÖLÜM C: BAŞVURUYA AİT BİLGİLER	36
II. ŞİDDET BAŞVURU FORMU	36
BÖLÜM A: GÖRÜŞMEYE AİT BİLGİLER	36
BÖLÜM B: ŞİDDETE AİT BİLGİLER	36
BÖLÜM C: ŞİDDET UYGULAYAN KİŞİYE AİT BİLGİLER	36
BÖLÜM D: BAŞVURUYA AİT BİLGİLER	36
III. GENEL HÜKÜMLER	37
1. TEMEL İLKELER:	37
2. KAYIT VE RAPORLAMA	37
3. KOORDİNASYON VE İŞBİRLİKLERİ	37
4. ERİŞİLEBİLİRLİK, MERKEZİN FİZİKİ KOŞULLARI VE FARKINDALIK ÇALIŞMALARI	38
5. GİZLİLİK VE GÜVENLİK	39
6. PERSONEL YÖNETİMİ	39



EK-1 YARARLANILAN YÖNETMELİKLER VE YÖNERGELER	40
EK-2 AYDINLATMA METNİ VE ONAM FORMU ÖRNEĞİ	41
Aydınlatma Metni	41
Onam Formu	42
KAYNAKÇA	43



I. Giriş

Kadınlara yönelik şiddetle mücadele toplumsal eşitsizliklerin derinleştiği ve insan haklarının ihlal edildiği bir alan olarak, sosyal politika üretiminde özel bir yere sahiptir. Kadınların haklara erişimini, güçlenmesini ve destek hizmetlerinden etkin biçimde faydalanmasını sağlayan kurumlardan biri olan Kadın Danışma Merkezleri (KDM), bu mücadelede temel aktörler arasında yer almaktadır. Yerel yönetimlerin şiddetle mücadele çerçevesinde kadınlara sunduğu hizmetlerin yaygınlığı ve niteliği, bu kurumların işleyiş biçimleri ile doğrudan ilişkilidir.

Türkiye’de KDM hizmetleri belediyeler ve sivil toplum örgütleri tarafından verilmektedir. ASHB bağlı ŞÖNİM’ler de daha dar kapsamda olmak üzere, şiddetle sınırlı olmaları anlamında, danışma merkezi olarak düşünülebilir. Hem belediyeler hem de sivil toplum örgütleri tarafından yürütülen KDM hizmetlerine bakıldığında kurumsal kapasite, hizmet sunumu, standart ve uygulama farklılıkları bulunduğu gözlemlenmektedir. KDM’ler arasındaki farklılıklar kimi zaman kapsayıcı hizmet sunumunun ve farklı ihtiyaçlara cevap vermenin bir gereği iken, çoğu zaman neyin KDM olduğu, neyin olmadığına dair belirsizliğin bir sonucudur. KDM’nin ne olduğunun tanımlanması aynı zamanda KDM’lerin işleyişini belirleyen standartlarının tanımlanmasıdır da.

Kapsayıcı hizmet sunumu, hizmetlerin erişilebilir olması ve ihtiyaca uygun yapılandırılması KDM’ler açısından ortak bir çerçevenin oluşturulmasını zorunlu kılmaktadır. Ortak çerçevenin oluşturulmasının temel gereklilikleri ise minimum standartların belirlenmesi, standartlarla uyumlu bir biçimde başvuru formlarının oluşturulması, uygulama rehberinin varlığı ve başvuru formları üzerinden elde edilen verilerin bilgiye dönüştürülmesine dair altyapının oluşturulmasıdır. Verinin söz konusu olduğu her yerde veri güvenliğinin sağlanması ve aydınlatılmış onam sürecinin işletilmesi de gündeme gelecektir; gelmelidir de. Standartlar belirlenirken veri güvenliğine özel bir yer ayrılmış ve rapora örnek bir onam formu da eklenmiştir. Elbette bu onam formu kuruma ve verilen hizmetlere göre farklılaşacaktır.

Bu çalışma bir rehber olarak düşünüldü. Belediyelere KDM hizmetlerini oluştururken, var olan hizmetleri değerlendirirken yol gösterebilecek ya da en azından farklı alanlarda düşünmelerini sağlayacak bir rehber.

II. Amaç, Kapsam ve Kavramsal Çerçeve

Elinizdeki raporun amacı kadınlara yönelik şiddetle mücadelede ve kadınların güçlenmesinde önemli bir mekanizma olan KDM’lerin yapısını güçlendirmektir. Hizmetlerin ortak bir anlayışla yapılandırılması, hizmet sunumunun standartlaştırılması, güçlenme odaklı bir hizmet sunum yaklaşımının benimsenmesi ve veri temelli politika geliştirilmesi ile KDM’lerin yapısal değişimi mümkün olacaktır. Kadınların destek hizmetlerine erişiminin kolaylaştırıldığı, şiddet ile baş etme süreçlerinde güçlenmenin



ve kadın deneyimlerinin öncelendirildiği bir hizmet yaklaşımının hayata geçirilmesi hedeflenmektedir. Kadınların farklı toplumsal konumlarının ve ihtiyaçlarının gözetildiği, ayrımcılık karşıtı, hak temelli ve güvenli hizmet sunumu bu çalışmanın temel ilkelerini oluşturmaktadır.

Raporda KDM'ler için minimum standartlar tanımlanmakta, ilk görüşme ile şiddet başvuru formları için toplumsal cinsiyete duyarlı standart bir örnek sunulmakta ve uygulamaya yönelik pratik adımlar detaylandırılmaktadır. Çalışma kapsamında geliştirilen minimum standartlar, yalnızca kurumsal işleyişi tanımlamakla kalmamakta; aynı zamanda KDM hizmetlerinin hak temelli, erişilebilir, kapsayıcı ve sürdürülebilir olmasını sağlayacak temel ilkeleri de ortaya koymaktadır. Katılımcı değerlendirme süreci sonucunda şekillenen bu standartlar, kadınların ihtiyaçlarına duyarlı, başvuru deneyimini önceleyen ve hizmet sunumunda ortak bir kalite anlayışı hedefleyen bütüncül bir yapıda hazırlanmıştır. Hizmete erişimden, başvuruyla yürütülen çalışmalara; mekan düzenlemelerinden çalışanların desteklenmesine, veri güvenliğine ve izleme-değerlendirme süreçlerine kadar çok boyutlu bir yaklaşım benimsenmiştir. Bu bütüncül yaklaşım, KDM'lerin yalnızca bir destek hizmeti değil, aynı zamanda kadınların güçlenme süreçlerinde stratejik bir rol üstlenen merkezler olarak yeniden tanımlanmasını mümkün kılmaktadır.

Çalışmanın bir diğer amacı da veri temelli politika üretme süreçlerine destek vermektir. KDM'lerde standart formlar kullanılması ve bu formların online sisteme aktarılacak biçimde tasarlanması, verilerin işlenmesi, veri üzerinden sorun alanlarının görülmesi ve müdahale planı oluşturulması açısından önemlidir. Kadın danışma merkezlerine yapılan başvuruların analizi, kimlerin bu hizmetten yararlandığı, kimlerin dışarıda bırakıldığı, mekânsal dağılım gibi pekçok alanda politika üretmek için gerekli olan veriyi bize sağlayacaktır.

III. Çalışmanın Yöntemi

Adım 1: Mevcut Formların İncelenmesi

Görüşme formları hazırlanırken belediyelerden kadın danışma merkezlerinde kullandıkları formlar talep edilmiş ve formlar;

- Kullanılan dilin toplumsal cinsiyete duyarlı olup olmadığı,
- Ayrımcı söylemler ve uygulamalar içerip içermedikleri,
- Başvurucunun ihtiyaç duyduğu hizmetleri alabilmesi için gerekli olan bilgileri derleme konusunda yeterli olup olmadıkları gibi açılardan analiz edilmiştir.

Veri açığının ciddi boyutlarda olduğu kadına yönelik şiddet alanında ne tür verilerin bu formlar üzerinden üretildiği ya da üretilebileceği de değerlendirilmiştir.

Hazırlık aşamasında; Ankara Büyükşehir, Avcılar, Bayraklı, Beşiktaş, Beylikdüzü, Buca, Bornova, Çankaya, Çiğli, Çukurova, Esenyurt, Gazimur, İstanbul Büyükşehir, İzmir



Büyükşehir, Karabağlar, Kartal, Kemalpaşa, Narlıdere, Maltepe, Menderes, Mersin Büyükşehir, Şişli, Tarsus, Yenimahalle Belediyeleri ile Adana Çocuk ve Kadın Hakları Derneği (AKDAM), Ev Hanımları Dayanışma ve Kalkındırma Derneği (EVKAD), İzmir Kadın Dayanışma Derneği, Kadın Dayanışma Vakfı, Kadınlarla Dayanışma Vakfı (KADAV), Mimoza Kadın Derneği, Sosyal Politika, Cinsiyet Kimliği ve Cinsel Yönelim Çalışmaları Derneğinin (SpoD) KDM formları üzerinde çalışılmış ve ilgili kurum ile örgütlere geri bildirimde bulunulmuştur. İncelenen formlar, ilk görüşme ve şiddet başvuru formlarının standartlaştırılmasında temel dayanak noktaları olarak kullanılmıştır.

Belediyeler tarafından yürütülen KDM'ler çoğunlukla şiddete maruz kalmış ya da kalan kadınların başvurdukları, ihtiyaç duydukları hizmetlerin belirlendiği, gerektiğinde sığınmaevlerine yönlendirildikleri merkezlerdir. Ancak KDM'leri şiddet ile sınırlandırmayan daha geniş düzeyde danışmanlık hizmeti sunan belediyeler de bulunmaktadır. Burada da ikinci yaklaşım temel alınmıştır. KDM'lerin sadece şiddet durumunda değil, farklı ihtiyaçlar için de başvuru alan merkezler olduğu gözönünde bulundurulmuş, formlar ve minimum standartlar bu çerçevede belirlenmiştir. KDM'lere yapılan başvuruları kayıt altına almak ve ilgili hizmetlere yönlendirmek için iki form geliştirilmiştir: İlk Görüşme Formu ve Şiddet Başvuru Formu.

İlk Görüşme Formu, başvuruna ait sosyal ve ekonomik bilgilerin alındığı, ihtiyaçların tanımlandığı ve ardından gerekli olan hizmetlere/birimlere yönlendirildiği formdur. Kadın danışma merkezi üzerinden sisteme, belediye hizmetlerine, giriş yapan kadınlara ait verileri derleyen bu form, farklı hizmetlere başvurulduğunda da kullanılabilecek nitelikte hazırlanmıştır. Böylelikle danışma merkezinden sonra sosyal yardımlara başvuran bir kadının bu temel bilgileri görülebilecek aynı sorular tekrar tekrar sorulmayacak ve böylece etkili hizmet sunumu sağlanacaktır.

Şiddet Başvuru Formu, İlk Görüşme Formunda şiddet nedeniyle KDM'ye başvurduğunu ifade eden, bu konuda desteğe ihtiyaç duyan kadınların bilgilerinin alındığı formdur. Form kadınların şiddet öykülerinin alındığı, risk analizinin yapıldığı ve müdahale planı için yol gösterici bir niteliğe sahiptir.

Adım 2: Literatür Taraması

Çalışmanın önemli bir ayağını literatür taraması oluşturmuştur. ŞÖNİM Yönetmeliği ile KDM hizmeti veren belediyelerin ilgili yönetmelikleri ve yönergeleri ayrıntılı biçimde incelenmiştir. Benzer hizmetlerin sağlanmasında kullanılan ve rehber alınan ulusal ve uluslararası belgeler ile ulusal mevzuata ilişkin düzenlemeler detaylı olarak değerlendirilmiştir. Avrupa Konseyi tarafından yayınlanan "Kadınlara Yönelik Şiddetle Mücadele: Destek Hizmetleri İçin Minimum Standartlar" başta olmak üzere, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Kadın Dayanışma Vakfı, Birleşmiş Milletler Nüfus Fonu (UNFPA), Uluslararası Kalkınma Hukuku Teşkilatı (IDLO), Uluslararası Kadın Araştırma Merkezi (ICRW) gibi kurumların rehber ve protokolleri taranmıştır. Minimum standartlar geliştirilirken bu alanda hazırlanmış olan belgelerin yanısıra kadın danışma merkezi



hizmeti veren belediyelerin ve sivil toplum örgütlerinin, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın danışmanlık ve bakım alanında geliştirdiği belgelere de bakılmıştır. Bu kapsamda incelenen yönergeler ve yönetmelikler EK-1'de yer almaktadır. Görüşme formlarının ve minimum standartların oluşturulmasında, uygulama rehberine ilişkin bölümlerin hazırlanmasında söz konusu düzenlemelerden çerçeve belirleyici unsurlar olarak yararlanılmıştır.

Adım 3: Yerel Paydaşlarla Tartışma

Çalışmanın üçüncü adımında kadın danışma merkezlerinde kullanılmak üzere hazırlanan başvuru formları ile minimum standartlar başta Adana, Ankara ve İzmir olmak üzere, CEİDizler proje uygulama illerinden yerel bileşenlerin katılımıyla gözden geçirilmiştir. Toplantılarda, başvuru formları dil, yapı, hizmet ihtiyacı ve veri derleme çerçevesinde ele alınmış ve kısa uygulamalar gerçekleştirilmiştir. Toplantılara kadın danışma merkezi çalışanlarının katılım sağlaması, alan deneyiminin formlara ve standartlara yansımaları mümkün kılmıştır. İlk toplantılar üzerinden yeniden tasarlanan formlar ve standartlar, 29 Kasım 2024 tarihinde İzmir'de gerçekleştirilen deneyim paylaşımı toplantısında, 11 proje ilinden 39 belediye ve 8 sivil toplum örgütü ile yeniden ele alınmıştır. Yerel paydaşlarla birlikte gerçekleştirilen bu çalışma, uygulanabilir araçlar geliştirmek açısından önem taşımaktadır.

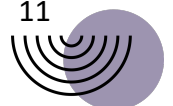
Adım 4: Minimum Standartların Geliştirilmesi

İlgili uzmanlar tarafından hazırlanan ve yerel paydaşlarla yapılan toplantılarda gözden geçirilen standartlar üzerine çalışma, İzmir'deki 24 Belediyenin katılımı ile derinleştirilmiştir. İzmir, hem kadın danışma merkezi sayısının fazla olması hem de belediyelerin bu konularda çalışmaya açık olmaları nedeniyle minimum standartların geliştirilmesi ve uygulanması için pilot il olarak belirlenmiştir. Belediyelerle çalışma, standartların anlamının-öneminin birlikte konuşulması, bu konuda farkındalık oluşması, alan deneyimlerinin standartlara yansıtılması ve uygulama adımlarının tanımlanması açısından verimli olmuştur.

Adım 5: Kadın Danışma Merkezi Yönetim Sisteminin Oluşturulması

Çalışmanın son adımında Kadın Danışma Merkezi Yönetim Sistemi (KDMYS) oluşturulmuştur. Bu sistem, KDMYS, şiddet mağduru kadınlara destek sağlayan sosyal hizmet kurumları için özel olarak geliştirilmiş kapsamlı bir bilgi yönetim sistemidir. CodeIgniter PHP framework tabanlı sistem, kadın sığınma evleri, danışma merkezleri ve şiddet önleme birimlerinin operasyonel süreçlerini dijitalleştirerek hizmet kalitesini artırmayı hedeflemektedir.

Sistem, modüler yapısıyla başvuru yönetimi, vaka takibi, şiddet olaylarının analizi ve istatistiksel raporlama gibi kritik süreçleri entegre bir platform üzerinden yönetme



imkanı sunmaktadır. PostgreSQL veritabanı altyapısıyla çalışan KDMYS, hassas verileri güvenli şekilde saklayabilmekte ve yetkiye göre erişim sağlayabilmektedir.

KDMYS'nin teknik özellikleri şunlardır:

- **MVC Mimarisi:** CodeIgniter framework kullanılarak geliştirilen sistem, Model-View-Controller mimarisiyle kolay bakım ve genişletilebilirlik sağlamaktadır.
- **Çok Katmanlı Rol-Yetkilendirme:** Farklı personel grupları için (yöneticiler, danışmanlar, sosyal hizmet uzmanları) özelleştirilmiş erişim kontrolleri sunmaktadır.
- **Coğrafi Haritalama Entegrasyonu:** Mağdur lokasyonlarını harita üzerinde görselleştirme ve risk bölgelerini analiz etme imkânı tanımaktadır.
- **Dinamik Raporlama:** İstatistiksel veriler üzerinden çeşitli göstergelerle performans ve etki analizi sağlamaktadır.
- **Çok Dilli Destek:** Farklı dillerde arayüz desteğiyle göçmen ve mülteci kadınlara da hizmet verebilmektedir.



Sistemin ana modülleri şunlardır:

1. Başvuru Yönetimi: Başvuruların alınması, değerlendirilmesi ve takibi;
2. Vaka Takibi: Şiddet vakalarının özel detaylarıyla kayıt altına alınması;
3. Görüşme Planlama: Mağdurlarla yapılan görüşmelerin planlanması ve kaydedilmesi;



4. Not ve Belge Yönetimi: Her vaka için özel notlar ve belgelerin saklanması;
5. İstatistik ve Raporlama: Şiddet türleri, demografik veriler ve müdahale etkinliği üzerine raporlar.

Bu sistem, kullanıcı dostu arayüzü ve modüler yapısıyla sosyal hizmet kuruluşlarının şiddet mağduru kadınlara daha etkili destek sağlamasına yardımcı olmaktadır. Ayrıca, toplanan verilerin analizi ile şiddet önleme stratejileri geliştirmeye ışık tutmaktadır.

Sitemin yapısı yeni modüllerin eklenmesine elvermektedir. Örneğin hizmetlerini farklılaştıran KDM'ler bu hizmetlere yönelik yeni modelleri sisteme ekleyebilirler. Yaşlı kadınlara yönelik çalışmalara yer veren bir KDM, yaşlı kadınların verilerini kayıt altına almak için bir modülü de ekleyebilir veya kadınların çocuklarına yönelik çalışmalar için de bu yapılabilir.

Kadın Danışma Merkezleri Minimum Standartları

Standart, belirli bir alana ilişkin oluşturulmuş, ulaşılması hedeflenen asgari hedefleri, ilkeleri ve kuralları tanımlamaktadır. Kadın danışma merkezlerine ilişkin standartlar, hizmetlerin insan onuruna yaraşır bir biçimde verilmesini güvence altına almak için önem taşımaktadır. Temel amaç, kadınların ve kendileriyle birlikte gelen çocuklarının hizmetleri saygınlık ve itibar içinde almasıdır. Bu nedenle standartların insan hakları alanındaki temel normlarla- eşitlik, toplumsal cinsiyet eşitliği, ayrımcılık yasağı ve insan onuruna saygı- uyumlu olması gerekir.

Minimum standartlar;

- Belirli bir alana ilişkin oluşturulmuş, ulaşılması hedeflenen asgari hedefleri;
- Uygulamaya dair (içerik, kapsam, biçim, işlev ve işleyiş) üzerinde uzlaşılmış somut kriterleri içerir.

Kadın danışma merkezlerine dair standartlar 4 başlık altında sınıflandırılmıştır:

- Politika oluşturma, planlama ve koordinasyon
- Hizmete erişim
- Hizmet sunumu
 - Fiziki Koşullar
 - Başvuru
 - Başvurucu ile Çalışma
 - KDM Çalışanları
 - Gönüllülük
 - Veri Güvenliği
 - Başvurunun Reddi veya Hizmetin Sonlandırılması
- Hizmetlerin izlenmesi-değerlendirilmesi ve raporlama



Başlıklar belirlenirken KDM'lere dair tüm konuların ele alınmasına dikkat edilmiştir. Bu nedenle gerektiğinde, hizmet sunumu başlığında olduğu gibi, alt başlıklar da eklenmiştir.

Minimum standartlar belediye içinde KDM'lere ilişkin savunuculuk yapmak için de etkili bir araç olarak kullanılabilir. KDM hizmeti veren merkezlerin bu standartlar üzerinden gözden geçirilmesi, karşılanmayan standartları sağlamak için gerekli politikaların oluşturulması ve eylemlerin tanımlanması ile stratejik planda kendine yer bulması bu çerçevede sayılabilir.



KADIN DANIŞMA MERKEZİ MİNİMUM STANDARTLARI

Kadın Danışma Merkezleri Minimum Standartlar		Açıklama	Uygulama Adımları
1. Politika Oluşturma, Planlama ve Koordinasyon	1.1. KDM'lerin çalışma çerçevesini tanımlayan mevzuat oluşturulmalı.	KDM çalışmasının yasal mevzuat ile güvence altına alınması, hizmetin sürekliliğinin sağlanması için önem taşımaktadır. Hazırlık aşamasında diğer belediyelerin deneyimlerinden yararlanılabilir.	KDM için yönetmelik-yönerge hazırlanmalıdır. KDM çalışması mevzuat çerçevesinde yerine getirilmelidir. Stratejik Plan hazırlık sürecine KDM çalışanları dahil edilmelidir.
	1.2. Belediyenin Stratejik Planında KDM'lere ilişkin hedeflere yer verilmeli.	Stratejik Planın KDM'leri içermesi KDM çalışmasının sürekliliği açısından önemlidir.	
	1.3. Kadın danışma merkezi hizmetleri ile belediyenin kadınlara yönelik diğer hizmetleri arasında koordinasyon kurulmalı.	Bütüncül hizmet sunumu için kadın danışma merkezi ve kadın sığınmaeviyile mesleki eğitim kursları vb. gibi hizmetler arasında koordinasyon kurulmalıdır.	Koordinasyon mekanizması tanımlanmalı ve bu mekanizma işleyişin parçası haline getirilmeli. KDM ile ilgili hizmet çalışanlarının katılımı ile 3 ayda bir toplantılar yapılmalı.
2. Hizmete Erişim	2.1. KDM hizmeti kamusal bir hizmettir. Bu nedenle ücretsiz olarak verilmelidir.	-	-
	2.2. KDM hizmeti kadınların güçlenmesini temel almalıdır.	Kısa süreli müdahalelerin yanı sıra kadınların uzun süreli iyilik halleri göz önünde bulundurularak çalışmalar yapılması güçlenmenin temelini oluşturur. Güçlenme stratejisi kadınların kendi hayatlarına ilişkin kararları kendilerinin alabilmeleri, hakları konusunda bilgi ve farkındalık sahibi olmaları ve bunları kullanabilmelerini içermektedir. KDM'lerin amaçları dışında kullanılmalarının önünü almak da önemlidir.	KDM'lerin verdikleri hizmetler güçlenme normu çerçevesinde gözden geçirilmeli. Güçlenme hizmetleri tanımlanmalı. KDM'lerde bireysel düzeyde ve grup düzeyinde güçlenme çalışmaları yapılmalı. KDM'lerde kadının insan hakları alanında eğitimler verilmeli ve hizmet alanların katılacağı deneyim paylaşımı toplantıları düzenlenmeli. Bu toplantılar bir moderatör eşliğinde gerçekleştirilmeli.

KADIN DANIŞMA MERKEZİ MİNİMUM STANDARTLARI

Kadın Danışma Merkezleri Minimum Standartlar		Açıklama	Uygulama Adımları
	2.3. KDM hizmetinde yerindenlik ilkesi esas alınmalı.	Yerindenlik anlayışı, hizmetin başvurana en yakın yerde sunulmasını gerektirir. Mümkün olduğu ölçüde kentin farklı bölgelerinde KDM'lerin açılması, kadınların erişebilirliğini artıracaktır.	Kent sosyo-ekonomik olarak haritalandırılmalı; nüfus yoğunluğunun, yoksulluğun ve kadına yönelik şiddetin en yoğun olduğu bölgelerden başlayarak merkezler açılmalı. Belediyeler bütçe planlamasında bu durumu dikkate almalı. Belediyelerin stratejik planlarında KDM'lerin kuruluşuna yer verilmeli. Her stratejik dönemde, 5 yılda bir, en az bir danışma merkezi açacak şekilde planlama yapılmalı.
Hizmete Erişim	2.4. KDM'lerin hizmet verdiği bölgede (il-ilçe-mahalle) tanınmasına ve bilinmesine dair çalışmalar yapılmalı.	Kentte KDM'den habersiz tek bir kadının bile kalmaması, hiçbir ihtiyaç sahibinin dışarıda bırakılmaması açısından önemlidir.	KDM hizmetlerini tanıtıcı materyaller (afiş, broşür, video, vb.) hazırlanmalı. Bu materyaller yaygınlaştırılmalı. Tanıtım faaliyetlerinde web sayfaları ve sosyal medya etkin bir biçimde kullanılmalı. Belediyenin farklı birimleri tanıtım faaliyetlerine katılmalı. Örneğin ulaşım daireleriyle işbirliği yapılarak toplu taşıma araçlarında tanıtım yapılması sağlanmalı. Muhtarlıklarda afiş-broşür vb. materyaller bulundurulmalı. Sivil toplum örgütlerinin olanakları tanıtım çalışmalarında harekete geçirilmeli. Mümkün olduğunca, kamu kurumları (aile hekimlikleri, il sosyal hizmetler müdürlükleri vb.) ve özel sektör (özellikle alışveriş merkezleri) sürece dahil edilmeli.
	2.5. KDM'lere toplu taşıma ile ulaşım mümkün olmalı.	Kentin her yerinden KDM'lere toplu taşıma ile ulaşım sağlanması ve mümkünse ulaşımın aktarmasız olması, kadınların erişimini kolaylaştıracaktır.	KDM'lerin yeri belirlenirken ulaşım ağlarına yakınlığı hesaba katılmalı. Yer belirlenirken ilgili belediyenin ulaşım daireisi ile birlikte çalışılmalı. Belirlenen mekan, ulaşım, engelli bireylerin kullanımına uygun olmalı.

KADIN DANIŞMA MERKEZİ MİNİMUM STANDARTLARI

Kadın Danışma Merkezleri Minimum Standartlar	Açıklama	Uygulama Adımları
2.6. KDM'ler kentsel alanın yanı sıra kırsal alana da hizmet vermeli.	KDM'ler genellikle kent merkezlerinde hizmet vermektedir. Kırsal bölgelerdeki kadınların hizmetten yararlanması eşitlik açısından önemli olduğu gibi, hiçbir ihtiyaç sahibinin dışarıda bırakılmaması açısından da önemlidir. KDM'lere ulaşım-erişim için gerekli imkânlar sağlanmalı.	Kırsal alanlara toplu taşıma hizmetleri yaygınlaştırılmalı. Kırsaldan gelen, sosyo-ekonomik durumu uygun olmayan, ekonomik kaynakları kısıtlı kadınlara ulaşım hizmeti ücretsiz bir biçimde sağlanmalı. Toplu taşıma hizmetinin sağlanmadığı durumlarda KDM çalışanları belirli aralıklarla kırsal alanları ziyaret etmeli. Otobüs şoförleri, hizmet hakkında bilgilendirilmeli. Sahada çalışan belediye personeline yönelik (zabıta, evde bakım, sosyal hizmet vb.) KYŞ, çocuk ihmal ve istismarı konusunda farkındalık çalışmaları yapılmalı.
2.7. KDM'lerin gün içinde hizmet verdikleri süre (çalışma saatleri) kadınların erişimini kolaylaştıracak şekilde düzenlenmeli.	Yalnızca mesai saatleri içinde hizmet verilmesi çalışan kadınların KDM hizmetinden yararlanmasına engel olmaktadır.	Bu standart; altyapı, insan kaynakları, vardiya sistemi vb. uygulamalar gözden geçirilmeden uygulanmamalı. Aksi takdirde var olan personelin emek sömürsüne dönüşebilir ve iş yaşam dengesini olumsuz etkileyebilir.
2.8. KDM'ye ilk başvuru telefonla, çevrimiçi veya yüz yüze gerçekleşebilmeli.	İlk iletişim telefonla veya çevrimiçi olabilir; ancak planlanan ilk görüşmenin yüz yüze gerçekleşmesi önerilir. KDM'ye gelmesi o an için mümkün olmayan ama hizmete ihtiyaç duyan kadınların hizmete erişimi çevrimiçi sistemler sayesinde sağlanabilecektir.	KDM'lerin teknik altyapısı çevrimiçi hizmet vermeye uygun hale getirilmeli. Bilgisayar, internet, kamera vb. teknik altyapı sağlanmalı. Engelli kadınların yüz yüze danışmanlık hizmetinden yararlanması sağlanmalı. Bunun için belediyenin engellilere yönelik birimleri ve ilgili STK'larla birlikte çalışmalar yürütülmeli.
2.9. KDM hizmetleri talep durumunda çevrimiçi olarak sağlanmalı.	Danışmanlık hizmetlerinin çevrimiçi olarak da verilmesi, KDM'lere gelemeyen kadınların hizmetten yararlanabilmelerini sağlayacaktır.	Meslek elemanlarının görüşmeleri yürütebilecekleri ayrı bir oda olmalı. Görüşme odalarında gerekli teknik donanım (dizüstü bilgisayar, kablosuz internet bağlantısı vb.) sağlanmalı.



KADIN DANIŞMA MERKEZİ MİNİMUM STANDARTLARI

Kadın Danışma Merkezleri Minimum Standartlar	Açıklama	Uygulama Adımları
		Çevrimiçi hizmetlerden engelli kadınların yararlanması sağlanmalı, teknolojik altyapı buna göre düzenlenmeli.
	2.10. Hizmetler, hem çalışanlar hem de başvuranlar açısından ayrımcılık karşıtı olmalı.	Personele yönelik hizmet içi eğitimlere ayrımcılık konusu dahil edilmeli. Eğitim içerikleri eşitlikçi bakış açısıyla gözden geçirilmeli. KDM'lerin yönetmelik/yönerge ve çalışma ilkeleri arasına, ayrımcılığın her biçiminin kabul edilemez olduğu ilkesi eklenmeli. Etnik azınlıkların ve göçmenlerin hizmetlere erişimi için tercüme hizmeti sağlanmalı. Tercüman vb. konularda uzman desteği almak için ilgili STK'larla protokoller yapılabilir. Toplumsal cinsiyet eşitliği konusunda farkındalığı olan, bu konuda eğitim almış tercümanların istihdam edilmesi sağlanmalı.
3. Hizmet Sunumu: 3.1 Fiziki Koşullar	3.1.1. KDM'lerin fiziki koşulları ilgili yönetmeliklere uygun olmalı.	Mekanın fiziki koşulları hem çalışanların hem de başvuranların iyilik hali üzerinde doğrudan etkilidir. Fiziki koşullar, çalışanların ve başvuranların kendini güvende hissetmeleri için önemlidir. KDM'lerde, içerisinde gerekli ekipmanın bulunduğu (ocak, buzdolabı, çay makinası vb.) bir mutfak olmalı. Çalışanlar, danışanlar ve çocuklar için ayrı tuvaletler tahsis edilmeli; bu tuvaletler engelli bireylerin kullanımına uygun olmalı. Tuvaletlerde hijyen kurallarına uyulmalı; çöp kovası, tuvalet kağıdı ve sabun gibi gerekli malzemeler bulundurulmalı. Tuvaletlerde kadın hijyen malzemeleri (menstrüel malzemeler) olmalı. KDM'lerde bebek bakım odası ile çocuk oyun odasının bulunması sağlanmalı. Çalışanların dinlenmesi için ayrı sessiz bir oda düzenlenmeli (sağaltım odası). KDM'lerin altyapısına ilişkin maddelerin yer aldığı kontrol listesi hazırlanmalı ve uygulamada kullanılmalı.

KADIN DANIŞMA MERKEZİ MİNİMUM STANDARTLARI

Kadın Danışma Merkezleri Minimum Standartlar	Açıklama	Uygulama Adımları
3.1.2. KDM binaları mümkün olduğunca müstakil, diğer birimlerden ve idareden bağımsız bir alanda olmalı.	KDM'lerin belediye binaları içinde, başka hizmetlerin de sunulduğu ortak alanlarda hizmet vermesi kadınların kendilerini rahat hissetmelerine engel olacaktır.	KDM merkezleri kadınların rahatlıkla gelebileceği biçimde müstakil binalardan seçilmeli. Müstakil bina imkanı olmadığı koşullarda binanın bir katı KDM olarak ayrılmalı, KDM hizmeti başka hizmetlerle yan yana verilmemeli. KDM'lere erişimi sağlayan sokakların, çevrenin ve binanın ışıklandırması yeterli olmalı. Binanın havalandırması yeterli olmalı. İklimlendirme sağlanmalı.
3.1.3. Görüşme yapılan odalar standartlara uygun olmalı.	Görüşme mekanı kadınların ve çalışanların duygu durumu üzerinde etkiye sahiptir. Hem kadının hem de çalışanın kendini iyi ve güvende hissetmesini sağlayacak bir ortam sağlanmalı.	Ortak kullanım alanları ve personel ofisleri görüşme için kullanılmamalı. Sağlıklı görüşmelerin gerçekleştirilebilmesi için görüşme odaları, ortak kullanım alanlarından uzak olmalı. Odada ses yalıtımı bulunmalı ve odanın içerisi dışarıdan görünmemeli. Odanın içerisinde dini ve/veya siyasi herhangi bir sembol olmamalı. Oda aydınlık, ferah, sade döşenmiş olmalı. Oturma düzeni güven verici olmalı. Oda hijyen kurallarına uygun olmalı.



KADIN DANIŞMA MERKEZİ MİNİMUM STANDARTLARI

Kadın Danışma Merkezleri Minimum Standartlar		Açıklama	Uygulama Adımları
	3.1.4. KDM'lerde başvuranların hizmetlerden yararlanırken çocuklarını bırakabilecekleri oyun alanı vb. bir mekân bulunmalı.	KDM'ler kadınların çocuklarıyla birlikte gelecekleri çocuk dostu mekanlar olarak düşünülmeli. Özellikle çocukların bakımı ile meşgul olan, küçük çocuğu bulunan kadınların bu hizmetten yararlanması KDM'lerde çocuklara yönelik hizmetlerin verilmesi ile mümkün olacaktır.	Çocuklara yönelik çalışmalar KDM'lerin ilgili belgelerinde tanımlanmalı. Çocuklara yönelik verilecek hizmetten çocuk gelişim uzmanı sorumlu olmalı. Çocuklar gözlenmeli ve gerekli durumlarda hem anne hem de çocuklarla mesleki çalışma yapılmalı. Bu alanda çocuklarla ilgilenecek en az bir sorumlu olmalı ve sorumlu kişi gerekli yetkinliğe sahip olmalı. Çocuk oyun odasında oyuncak, boya kalemleri, resim kağıtları, öykü kitapları vb. bulunmalı. Danışmanlık hizmeti verilirken çocukların aynı ortamda olmamasına özen gösterilmeli. Oyun odasında yürütülecek çalışmalar programlanmalı, çocuk eğitici/anaokulu öğretmeni meslek grupları ile koordineli yürütülmeli.
	3.1.5. KDM'lerde yeterli teknik donanım bulunmalı.	KDM'lerin hizmetlerini etkili vermesi teknik altyapılarının buna uygun olmasıyla sağlanabilir.	KDM'lerde doğrudan KDM'lere ait telefon, mobil hat ve telefon, dizüstü bilgisayar, yazıcı, kablosuz internet bağlantısı, fotokopi makinesi, tarayıcı, kırtasiye malzemeleri bulunmalı. Bu teknik donanım için gerekli olan bütçe ayrılmalı.
3. Hizmet Sunumu: 3.2 Başvuru	3.2.1. KDM'lerde bir danışma masası bulunmalı; başvuru ilk görüşmeye gittiklerinde gerekli yönlendirme bu masadan yapılmalı.	Danışma masası KDM'ye gelen kadının kendini güvende hissetmesi, "ne yapacağım, nasıl olacak" sorularına cevap bulması ve rahatlaması için önemlidir.	Tüm ilgili kurum/kuruluşların iletişim bilgilerini içeren çok dilli bir rehber hazırlanmalı ve çalışanlar yönlendirme yaparken bu rehberi kullanmalı.
	3.2.2. Başvurucuların hem ilk muhatap oldukları kişi hem de KDM'lerde birebir danışmanlık hizmeti veren uzmanlar kadın olmalı.	Şiddet uygulayıcılarının çoğunlukla erkek olduğu düşünüldüğünde psikolojik ve hukuki danışmanlık gibi birebir hizmetlerin öncelikle kadın çalışanlar tarafından verilmesi, kadınların deneyimlerini aktarmalarını kolaylaştıracaktır.	KDM yönetmeliğinde/yönergesinde çalışanların tercihen kadın olması gerektiğine dair maddelere yer verilmelidir.



KADIN DANIŞMA MERKEZİ MİNİMUM STANDARTLARI

Kadın Danışma Merkezleri Minimum Standartlar	Açıklama	Uygulama Adımları
	KDM'lerde, iç mekanlardaki güvenliğin kadın görevliler tarafından sağlanması da kadınlarda güven hissinin oluşmasına katkıda bulunacaktır.	
3.2.3. Başvurucu ile ilk görüşme, görüşme formu kullanılarak gerçekleştirilmeli.	Bilgilerin işlenmesi, veriye dönüştürülmesi ve raporlanması için ilk görüşme formu kullanılmalıdır. İlk görüşme formunun bilgisayar sisteminde bulunması, verinin kolaylıkla kayıt altına alınmasını ve işlenmesini sağlayacaktır. Görüşme sırasında alınan notlar, görüşme biter bitmez f bilgisayar sistemine işlenmelidir.	KDM'ler için İş Akış Şeması, hizmet zinciri, oluşturulmalı.
3.2.4. İlk başvuruyu alan uzman, KDM'nin sunduğu hizmetler hakkında bilgilendirme yapmalı ve başvuru sahipleri ilgili birimlere yönlendirmeli.	Başvuruyu alan kişinin, hangi başvuru sahibinin hangi birimlere yönlendirebileceğine dair bilgiye ve kurumsal haritaya sahip olması, hizmetlerin etkin verilmesini sağlayacak; başvuru sahiplerinin kapı kapı dolaşmasının önünü alacaktır.	Kurumsal hizmetlerin haritalama çalışması yapılmalı. Başvuru sahibinin ihtiyacı olabilecek tüm kurum ve kuruluşların adres ve telefon bilgilerini içeren çok dilli bir rehber, KDM içerisinde erişilebilir yerlere asılmalı/yerleştirilmeli. Başvuruyu alan uzman, KDM'nin hangi hizmetleri ne şekilde verilebileceğine dair (çevrimiçi veya yüz yüze) bilgilendirme yapmalı. KDM'lerde Bütüncül Hizmet Modeli oluşturulmalı. Hizmetlerin bütüncül bir yaklaşımla verilebilmesi için ilgili kurumlarla protokoller yapılmalı.
3.2.5. Kişisel bilgilerin paylaşımına/gizliliğine ilişkin bilgilendirme, başvuru sırasında yapılmalı.	Başvuru formlarına ve mesleki rapor ve süreç takibine ilişkin raporlara kişinin kendisi ve hizmeti sağlayan uzman dışında kimsenin erişmemesi, ya da kimlerin erişeceğinin açık bir biçimde belirlenmesi veri güvenliği açısından önemlidir. Yalnızca yasal olarak gerekli görülen durumlarda meslek elemanlarının değerlendirmelerine erişilebilmesi gerekir.	KDM'lerin ilgili belgelerinde bilgilerin KVKK'ye göre işleneceği, paylaşılacağı vb. hususlara yer verilmeli. Personele bu konuda eğitim verilmeli. Onam Formu başvuru sahipleriyle paylaşılmalı ve süreçte dair onayları alınmalı.

KADIN DANIŞMA MERKEZİ MİNİMUM STANDARTLARI

Kadın Danışma Merkezleri Minimum Standartlar	Açıklama	Uygulama Adımları
	3.2.6. Yüksek risk durumu ile gelen şiddet başvurularının kolluk kuvvetlerine ve ŞÖNİM'e ulaşımı sağlanmalı.	Belediyeler bu konuda kolluk kuvvetlerinden destek alabilmeli.
3. Hizmet Sunumu: 3.3 Başvurucu ile Çalışma	3.3.1. Her koşulda kişinin kendi kaderini tayin hakkı esastır. Kadınlar adına karar verilmemeli ve karar verme sürecinde hiçbir başvurucuya baskı yapılmamalı.	Çalışanlar başvurucu adına herhangi bir karar almamalı, kararların sorumluluğu tamamen başvurucuda olmalı. Bu hem çalışanı koruyacak hem de başvuruda bulunan kadını güçlendirecektir.
	3.3.2. Her başvurucu için bir süreç takip planı/mesleki rapor hazırlanmalı.	Başvuruculara, ihtiyaç duyduğu süre tanınmalı ve hazır olduklarında gerekli işlemler başlatılmalı. Personelin hizmet içi eğitimlerine başvurucularla iletişim, ilişkilendirme biçimleri, etik ilkeler dahil edilmelidir.
	3.3.3. KDM çalışanları ile belediyeye bağlı sığınmaevi çalışanları düzenli olarak bir araya gelmeli ve hizmet ve faaliyetlere ilişkin gelişmeler takip edilmeli.	Başvurucunun daha önce aldığı hizmetlerin dökümü yapılmalı. Kadınların bu hizmetlere ilişkin deneyimleri görünür kılınmalı. Geçmiş deneyimler üzerinden süreç takibine ilişkin plan hazırlanmalı. Düzenli aralıklarla plan gözden geçirilmeli.
	3.3.4. KDM'ler ilgili alanlarda STK'lar ve/veya barolardan destek almalı.	KDM ve belediyeye bağlı sığınmaevi çalışanlarının ayda bir olmak üzere düzenli toplantılar yapması, belediyeye bağlı sığınmaevlerinden çıkan kadınların güçlenme faaliyetleri, eğitim çalışmaları vb. için KDM'lerle ilişkilendirilmesi bütüncül hizmet sunumunu sağlayacaktır.
		KDM'ler çeşitli nedenlerden dolayı sunmaları gereken, ihtiyaç duyulan hizmetlerin tamamını sunmak için yeterli kaynağa sahip olmayabilir. STK'lar bu açığın kapatılmasını sağlayabilir.
		Başvurucunun daha önce aldığı hizmetlerin dökümü yapılmalı. Kadınların bu hizmetlere ilişkin deneyimleri görünür kılınmalı. Geçmiş deneyimler üzerinden süreç takibine ilişkin plan hazırlanmalı. Düzenli aralıklarla plan gözden geçirilmeli.
		KDM ve sığınmaevi arasında koordinasyon mekanizması kurulmalı. Mümkünse aylık, değilse 3 ayda bir düzenli toplantılar yapılmalı.
		Kurumlar arası işbirliği yapılmalı, protokollerle bu işbirliği güvence altına alınmalı.

KADIN DANIŞMA MERKEZİ MİNİMUM STANDARTLARI

Kadın Danışma Merkezleri Minimum Standartlar		Açıklama	Uygulama Adımları
3. Hizmet Sunumu: 3.4 KDM Çalışanları	3.4.1. KDM'ler sundukları hizmetlerin gereklerine uygun, ona paralel bir biçimde personel istihdam etmelidir.	İhtiyaca göre haftada bir ya da iki gün hukuki danışmanlık için avukat ile çalışılmalı. Danışmanlık hizmetlerinin bu konuda yetkinliğe sahip uzmanlar (sosyal çalışmacılar, psikologlar) tarafından verilmesi hizmetin herhangi bir tahribat yaratmadan sunulabilmesi açısından önemlidir. Güçlenme ve eğitim çalışmaları, saha çalışmaları, projeler, veri analizi vb. çalışmalarda sosyologlardan destek alınmalı.	KDM yönetmeliğinde/ yönergesinde çalışanlara, görev/sorumluluklarına dair maddelere yer verilmelidir. Her KDM'de sosyal hizmet uzmanı, psikolog, sosyolog, çocuk gelişimi uzmanı, çocuk eğitimcisi, sekreter, güvenlik ve temizlik personeli bulunmalıdır.
	3.4.2. Çalışanlara hizmet öncesi eğitimler verilmeli.	Hizmet sunumunda kullanılan dili ve standartları ortaklaştırmak için çalışanlara hizmet öncesi eğitim verilmesi önemlidir. KDM'lerde çalışacak her çalışanın temel insan hakları normlarına ilişkin bir birikime sahip olması gerekir. Eğitimlerle bu birikim pekiştirilmeli. Toplumsal cinsiyet temel kavramları, toplumsal cinsiyet eşitliği/eşitsizliği, KYŞ ve mücadele mekanizmaları, çocuk ihmal ve istismarı, yasal mevzuat konuları mutlaka eğitimlere dahil edilmeli.	KDM yönetmeliğinde/ yönergesinde çalışanlara verilecek hizmet öncesi ve hizmet içi eğitimler tanımlanmalı.
	3.4.3. KDM çalışanlarına süpervizörlük desteği verilmeli.	Süpervizörlük çalışanların iyilik halinin devamını sağlayacaktır. Sosyal hizmet merkezi çalışanlarında tükenmişlik sendromu yaygın olarak görülmektedir. Süpervizörlük sistemi tükenmişlik sendromu ile başatmenin önemli bir aracı olabilir.	Süpervizörlük sistemi KDM yönetmeliğinde/ yönergesinde tanımlanmış olmalı. Çalışanlar hizmet öncesi eğitimlerde bu süreçler ilgili bilgilendirilmeli. Previzyon ilgili tüm meslek gruplarının katılımı ile olmalı. Süpervizörlüğün çerçevesi çalışanlarla birlikte çizilmeli.



KADIN DANIŞMA MERKEZİ MİNİMUM STANDARTLARI

Kadın Danışma Merkezleri Minimum Standartlar		Açıklama	Uygulama Adımları
	3.4.4. KDM çalışanları ayda bir toplantı yaparak birim içerisindeki gelişmeleri değerlendirmeli. Gerekli durumlarda ilgili uzmanların katılımı ile vaka toplantıları yapılmalı.	Hizmetlerin birbirini tamamlaması, ortak değerlendirmelerin yapılması için birim içi bilgi aktarımı önemlidir.	İş Akış Şemasında birim içi toplantılar yer almalı. Toplantılar raporlanmalı.
3. Hizmet Sunumu: 3.5 Gönüllülük	3.5.1. Gerekli eğitimleri almak şartı ile KDM'lerde gönüllüler de çalışabilmeli.	KDM'ler çeşitli nedenlerden dolayı sunmaları gereken tüm hizmetler için yeterli kaynağa sahip olmayabilir. Gönüllüler, STK'larla birlikte, bu açığın kapatılmasını sağlayabilir.	Hazırlanacak yönerge ve kriterlerde gönüllülerin çalışma koşulları çok net belirlenmeli. Gönüllüler çalışanların yaptığı işleri yapmamalı, ek hizmetler sunmalı. Gönüllüler uzman oldukları hizmetleri sunmalı.
3. Hizmet Sunumu: 3.6 Verinin Korunması	3.6.1. İlk görüşme sırasında başvurucuya gizliliğe ilişkin kurallar aktarılmalı.	Gizliliğe ilişkin kurallar yalnızca başvurunun kendisini değil, KDM'den hizmet alan diğer kadınları ve hizmet sunan çalışanları da içerecek şekilde aktarılmalı.	"Gizlilik Taahhütnamesi" hazırlanmalı ve imza altına alınmalı.
3. Hizmet Sunumu: 3.7 Başvurunun Reddi veya Hizmetin Sonlandırılması	3.7.1. Başvuranın KDM'lerin ilke ve kurallarına aykırı davrandığı durumlarda başvurusu reddedilmeli veya kendisine verilen hizmet sonlandırılmalı.	Başvuranın, diğer başvuru sahiplerinin gizliliklerini ihlal ettiği ve üçüncü kişilere bilgi verdiği durumlarda KDM'ye başvurusu reddedilebilir veya kendisine verilen hizmet sonlandırılabilir.	"Gizlilik Taahhütnamesi"nin ihlali, şiddet içeren davranışlar (çalışanlara, diğer başvuru sahiplerine vb. yönelik), teşhis konulan önemli bir ruhsal sağlık sorunu olduğu halde tedaviyi reddetme (şizofreni, bipolar bozukluk, madde kötüye kullanımı vb.) durumlarında hizmet sonlandırılmalı. Bu hususlara KDM'nin işleyişine dair olan belgelerde yer verilmeli.
4. Hizmetlerin İzlenmesi-Değerlendirilmesi ve Raporlama	4.1. KDM'lerde tutulan tüm veriler güvenli bir şekilde kayıt altına alınmalı ve KVKK kurallarına uyulmalı.	Hem başvurunun hem de çalışanın korunması için veri güvenliği önemlidir.	Bilgi işlem tarafından oluşturulmuş güvenli bir veri giriş sistemi bulunmalı. Bu sisteme yalnızca KDM çalışanları özel yetki ile erişebilmeli ve verilen hizmetler ile danışmanlıklar, tarihleri ile not alınabilmeli. Veri toplama ve kuruluşlar arasında bilgi paylaşımı için net protokoller oluşturulmalı.

KADIN DANIŞMA MERKEZİ MİNİMUM STANDARTLARI

Kadın Danışma Merkezleri Minimum Standartlar	Açıklama	Uygulama Adımları
		Tüm personel veri güvenliği konusunda eğitilmeli.
4.2. KDM'ler düzenli periyotlarla başvurulara ilişkin verileri analiz etmeli ve raporlama yapmalı.	Raporlama yapılırken veriler anonimleştirilmeli. Verilerin anonimleştirilmesi başvurucuların korunması açısından önemlidir.	Birim müdürlüklerine sunulmak üzere üç aylık raporlar ve yıllık faaliyet raporları hazırlanmalı. Raporların politika üretim ve savunuculuk süreçlerinde kullanılması için belediye içinde savunuculuk yapılmalı.
4.3. KDM'lerin ne ölçüde etkin çalıştığını ortaya koymak için izleme ve değerlendirme kriterleri oluşturulmalı.	İzleme ve değerlendirme, hizmetlerin gözden geçirilmesini, deneyimlerden öğrenmeyi ve bunları planlama ve yürütme süreçlerine aktarmayı sağlayacaktır.	İzleme ve değerlendirmenin etkin yapıp yapılmadığını ölçmek için kontrol-listeleri oluşturulmalı. Kontrol listeleri yıllık izleme çalışmalarında araç olarak kullanılmalı.
4.4. Başvurucuların KDM'lerin hizmetlerinden memnun olup olmadığını ölçmek için belli periyotlarla memnuniyet anketleri yapılmalı.	Memnuniyet anketleri hizmetin, başvurucunun gözünden değerlendirilmesi ve hizmete dair geribildirimlerin alınması açısından önemlidir. Hizmetten yararlananların değerlendirmeleri hizmetin eksikliklerinin görülmesini ve geliştirilmesini sağlayacaktır.	Memnuniyet anketleri çalışanlarla birlikte ilgili bir uzman tarafından hazırlanmalı. Sonuçlar düzenli aralıklarla analiz edilip, raporlanmalı.
4.5. KDM'lere Öneri-Şikayet Kutusu konulmalı.	Öneri-Şikayet Kutusu ile görüşlerini yüz yüze açıklamaktan çekinen başvurucular için geribildirim olanağı yaratılmış olacaktır.	Öneri-Şikayet Kutusu KDM'de başvurucuların kolaylıkla görebileceği bir yere yerleştirilmelidir.



I. KADIN DANIŞMA MERKEZİ-İLK GÖRÜŞME FORMU

BÖLÜM A: GÖRÜŞMEYE AİT BİLGİLER

1. Görüşmeyi yapanın adı-soyadı:	
2. Görüşme yapanın görevi:	
3. Başvuru tarihi:	
4. Başvuru dosya numarası:	
5. Başvuru şekli	a. Yüz yüze b. Telefon c. E-posta d. Web sayfası e. WhatsApp hattı f. Sosyal medya kanalları (Facebook, instagram vb.) g. Diğer
6. Görüşme tarihi:	

BÖLÜM B: BAŞVURANA AİT BİLGİLER

7. Başvuranın adı-soyadı:	
8. Uyruğu:	
9. T.C. Kimlik No/Geçici Vatandaşlık No:	
10. Başvurucu hangi dilde hizmet almayı talep ediyor?	
11. Nüfus cüzdanındaki doğum tarihi:	
12. Başvuranın yaşı:	
İletişim Bilgileri	
13. Şu an yaşadığı yer (il, ilçe ve mahalle belirtiniz):	
14. Telefon no:	
15. E-posta:	
Sosyo - Demografik Bilgiler	
16. Başvuranın eğitim düzeyi (en son tamamladığı okul):	a. Okuma yazması yok b. Okur-yazar c. İlkokul d. Ortaokul e. Lise f. Ön lisans g. Lisans h. Lisansüstü
17. Başvuran eğitime devam ediyor mu?	a. Evet Evet ise devam edilen okul düzeyi: a.1. İlkokul a.2. Ortaokul a.3. Lise



	a.4. Ön Lisans a.5. Lisans a.6. Lisans üstü b. Hayır Hayır ise, eğitime devam etmeme nedeni: b1. Kendi kararı b2. Ailenin kararı b3. Evlilik b4. Ekonomik nedenler b5. Sağlık sorunları b6. Şiddet b7. Ayrımcılık, dışlanma b8. Diğer:
18. Başvuran şu an gelir getiren bir işte çalışıyor mu?	a. Evet b. Hayır (20. Soruya geçiniz.)
19. Evet ise statüsü nedir?	a. İşveren b. Ücretli işçi (düzenli) c. Memur d. Yevmiyeli (geçici, mevsimlik) e. Kendi hesabına (düzensiz, iş buldukça) f. Kendi hesabına (düzenli) g. Ücretsiz aile işçisi h. Diğer:
20. Hayır ise çalışmama nedeni?	a. Öğrenci b. Ücretsiz ev işçisi (ev kadını) c. Emekli d. Engelli, hasta, e. Yaşlı/ hasta/ engelli bakıyor f. Küçük çocuğu var g. İş arıyor / işsiz h. Eşi/ailesi izin vermiyor i. Buraya yeni göç etmiş/gelmiş j. İhtiyacı yok k. Gebe/yeni doğum yapmış l. Çalışma izni yok m. Dil bariyeri n. Diğer
21. Hanenin aylık olarak ortalama net geliri ne kadardır? (Maaş, ücret, kira, faiz gibi tüm gelirleri dahil ediniz.)	
22. Sosyal yardım alıyor mu?	a. Evet b. Hayır
22.1. Sosyal yardım alıyorsa, yardım alma sıklığı nedir?	a. Düzenli olarak sosyal yardım alıyor b. Tek seferlik sosyal yardım almış
22.1.1. Düzenli olarak sosyal yardım alıyorsa, nereden alıyor?	a. Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı (valilik, kaymakamlık)



	a.1. Ayni yardım a.2. Nakdi yardım b. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı b.1. Evde bakım b.2. Eşi vefat etmişlere yönelik yardım b.3. Sosyal uyum yardımı b.4. Şartlı eğitim yardımı b.5. Şartlı sağlık yardımı b.6. SED yardımı c. Belediyeler (Büyükşehir/İlçe) c.1. Ayni yardım c.2. Nakdi yardım d. Kızılay d.1. Ayni yardım d.2. Nakdi yardım e. STK e.1. Ayni yardım e.2. Nakdi yardım
22.1.2. Tek seferlik sosyal yardım almışsa, nereden almış?	a. Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı (valilik, kaymakamlık) a.1. Ayni yardım a.2. Nakdi yardım b. Belediyeler (Büyükşehir/İlçe) b.1. Ayni yardım b.2. Nakdi yardım c. Kızılay c.1. Ayni yardım c.2. Nakdi yardım d. STK d.1. Ayni yardım d.2. Nakdi yardım
23. Başvuranın kendisine ait düzenli bir geliri var mı? Miktarını belirtiniz.	a. Evet (Aylık/yıllık miktar:.....) b. Hayır (25. Soruya geçiniz)
24. Başvuranın gelir kaynakları nelerdir?	a. Maaş b. Emekli aylığı c. Dul aylığı (vefat etmiş eşin emekli aylığı) d. Yetim aylığı (vefat etmiş babanın emekli aylığı) e. Aile desteği f. Nafaka g. Sosyal yardım (sosyal yardım alması durumunda bir sonraki soru için işaretleme yapınız) h. Diğer:
25. Harcamasına kendisinin karar verdiği bir meblağ (para) var mı?	a. Evet b. Hayır
26. Sosyal güvence durumu nedir?	a. Genel Sağlık Sigortası



	a.1. Kendinden a.2. Ebeveynden a.3. Eşinden a.4. Yeşil Kart b. Geçici Koruma Sağlık Sigortası c. Özel sigorta d. Diğer:																									
27. Başvuru tarihindeki evlilik/birliktelik durumu nedir?	a. Hiç evlenmemiş (hiç evlenmemiş başvuranlar için 28. ve 29. Soruları atlayınız). b. Evli c. Boşanmış d. Boşanmış, birlikte yaşıyor e. Eşi ölmüş f. Evli değil, birlikte yaşıyor g. Evli, ayrı yaşıyor																									
28. İlk evlilik yaşı:																										
29. Evli ise:	a. Resmi nikah b. Dini nikah c. Her ikisi de																									
30. Başvuranın çocuğu var mı?	a. Yok b. Var (sayısı)																									
31. Bakımını üstlendiği kişiler var mı?	a. Evet Kim(ler)?..... b. Hayır																									
32. Çocukların yaşı ve birlikte yaşama durumu: 1. Çocuk 2. Çocuk 3. Çocuk 4. Çocuk	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Cinsiyeti</th><th>Doğum tarihi</th><th>Birlikte yaşıyor mu?</th><th>Eğitim durumu</th><th>Sürekli bakıma ihtiyaç duyan engelli</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	Cinsiyeti	Doğum tarihi	Birlikte yaşıyor mu?	Eğitim durumu	Sürekli bakıma ihtiyaç duyan engelli																				
Cinsiyeti	Doğum tarihi	Birlikte yaşıyor mu?	Eğitim durumu	Sürekli bakıma ihtiyaç duyan engelli																						
33. Hanede yaşayan kişi sayısı:																										
34. Düzenli ilaç ve tedavi olmasını gerektiren bir hastalığı var mı?	a. Yok b. Var (belirtiniz):																									
35. Herhangi bir engellilik durumu var mı?	a. Yok b. Var (belirtiniz):																									



BÖLÜM C: BAŞVURUYA AİT BİLGİLER

36. Kadın danışma merkezinden nasıl haberdar olundu?	a. Belediye web sayfası/sosyal medya hesapları b. Sosyal medya c. Etkinlikler /projeler d. Muhtar e. Polis/Jandarma f. Sağlık kuruluşu g. Eğitim kurumları h. Adliye i. Baro j. ŞÖNİM k. Sosyal Hizmet Merkezi (SHM) l. Sivil toplum kuruluşları (STK) m. Arkadaş/tanidik n. Afiş/Billboard/Kamu Spotu o. Diğer
37. Kadın danışma merkezine ilk başvurusu mu?	a. Evet b. Hayır (kaçıncı başvurusu olduğunu belirtiniz)
38. Başvuru nedeni:	a. Şiddet nedeniyle destek alma b. İş talebi c. Ayni/Nakdi yardım d. Psikolojik destek e. Hukuki destek f. Bakım desteği (çocuk, yaşlı ve engelli) g. Sığınma h. Geçici Barınma i. Bilgi edinme (girişimcilik destekleri, eğitim, mesleki beceri edindirme kursları, hobi kursları vs.) j. Aile/Hane içi iletişim ve sorunlar k. Bağımlılık l. Diğer (belirtiniz):
39. Daha iyi hizmet sağlayabilmek için göz önünde bulundurulması/hassasiyet gösterilmesi gereken bir durum var mı?	
40. Başvuru nasıl sonuçlandırıldı?	1. Kadın Danışma Merkezi içinde şiddetle ilgili birime/uzmana yönlendirildi. 2. Kadın danışma merkezi içindeki bir hizmete yönlendirildi (psikolojik destek, hukuki destek vb.) 3. Belediye tarafından sağlanan bir hizmet için yönlendirildi (belirtiniz). 4. Başka bir kurum/kuruluşa yönlendirildi (belirtiniz). 5. Bilgilendirme yapıldı ve süreç tamamlandı.



II. KADIN DANIŞMA MERKEZİ-ŞİDDET BAŞVURU FORMU

BÖLÜM A: GÖRÜŞMEYE AİT BİLGİLER

1. Görüşmeyi yapanın adı-soyadı:	
2. Görüşme tarihi:	
3. Başvuru dosya no:	
4. Başvuranın görüşmeye gelme şekli:	a. Kendi başına b. Aileden birisi ile (Kim olduğunu belirtiniz) c. Diğer bir yakını ile (Kim olduğunu belirtiniz) d. Başka bir kurumdan yönlendirme ile: (Kurum adını ve ilini belirtiniz)
5. Size ulaşamadığımızda iletişim kuracağımız ikinci bir kişinin iletişim bilgileri (adı, telefonu):	

BÖLÜM B: ŞİDDETE AİT BİLGİLER

6. Şiddet öyküsü:	
7. Şiddetin türü:	a. Fiziksel b. Cinsel taciz/cinsel saldırı/nitelikli cinsel saldırı c. Ekonomik d. Psikolojik/duygusal e. Israrlı takip f. Dijital şiddet g. Flört şiddeti h. Kadın/İnsan ticareti i. Çocuk yaşıta, erken ve zorla evlilik j. Mobbing k. İş yerinde cinsel taciz l. İşkence m. Diğer (belirtiniz)
8. Şiddet sonucu yaralanma:	a. Basit tıbbi müdahale (morluk, ezik) b. Ağır yaralanma (kırık, kesik, vb gibi şiddet sonrası hastanede tedavi görmeyi gerektirecek ağır yaralanma)
9. Darp raporu var mı?	a. Evet var b. Hayır yok
10. Şiddet uygulayan kişi ile aynı evde mi yaşıyor?	a. Evet b. Hayır
11. Acil durumda gidecek yeri var mı?	a. Evet b. Hayır
12. Acil durumda ihtiyacını karşılayacak parası var mı / para bulabilir mi?	a. Evet b. Hayır



BÖLÜM C: ŞİDDET UYGULAYAN KİŞİYE AİT BİLGİLER

13. Şiddet uygulayan kişi/kişiler kimlerdir?	a. Halen birlikte olduğu kişi b. Son birlikte olduğu kişi (Eski eş, eski sevgili vb.) c. Akrabası/yakını (Belirtiniz:.....) d. Birlikte olduğu kişinin akrabası/yakını: (Belirtiniz:.....) e. Komşu f. Arkadaş (Belirtiniz:.....) g. Çalışma ortamından biri h. Tanımadığı biri i. Diğer.....
14. Şiddet ne zaman gerçekleşti?	a. Süreğen şiddet (Bu seçeneği işaretlemişse ilerleyen sorularla devam edin) b. Geçmişte yaşandı, şu an süren değil (Başvuru öyküsüne geçin)
15. Şiddet uygulayan kişinin yaşı:	a. b. Bilmiyor.
16. Şiddet uygulayan kişinin eğitim düzeyi (en son tamamladığı okul) nedir?	a. Okuma yazması yok b. Okur Yazar c. İlkokul d. Ortaokul e. Lise f. Ön Lisans g. Lisans h. Lisansüstü i. Bilmiyor
17. Şiddet uygulayan kişi şu an gelir getiren bir işte çalışıyor mu?	a. Evet b. Hayır (19. Soruya geçiniz). c. Bilmiyor
18. Evet ise statüsü nedir?	a. İşveren b. Ücretli, işçi (düzenli) c. Memur d. Yevmiyeli (geçici, mevsimlik) e. Kendi hesabına (düzensiz, iş buldukça) f. Kendi hesabına (düzenli) g. Ücretsiz aile işçisi h. Diğer i. Bilmiyor
19. Şiddet uygulayan kişinin bağımlılık durumu:	a. Yok b. Madde bağımlılığı c. Alkol bağımlılığı d. Kumar bağımlılığı e. Dijital bağımlılık f. Bilmiyor
20. Şiddet uygulayan kişinin ateşli silahı var mı?	a. Evet, var. b. Hayır, yok.



	c. Bilmiyor.
21. Şiddet uygulayan kişi hakkında daha önce şiddet nedeniyle adli işlem yapıldı mı?	a. Evet a.1. Başvurucunun maruz kaldığı şiddet nedeniyle a.2. Bir başkasının maruz kaldığı şiddet nedeniyle b. Hayır c. Bilmiyor
22. Şiddet uygulayan kişi hakkında alınan tedbir kararı var mı?	a. Evet, var (belirtiniz) b. Hayır, yok

BÖLÜM D: BAŞVURUYA AİT BİLGİLER

23. Kadın Danışma Merkezi dışında şiddet nedeniyle hangi kurum/kuruluşlara başvuru yapılmış?	a. Başvuru yapmamış b. Jandarma c. Polis d. ALO 183 e. Acil Çağrı Merkezi 112 f. KADES g. Kaymakamlık h. Valilik i. Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü j. ŞÖNİM k. SHM l. Aile Mahkemesi m. Cumhuriyet Savcılığı n. Sağlık Kuruluşları o. Baro-Adli Yardım Bürosu p. STK q. Diğer:
24. Adli yardım almış mı?	a. Evet b. Hayır (belirtiniz):
25. Daha önce bir kadın konukevinden/sığınaktan yararlanmış mı?	a. Evet b. Hayır (nedeni belirtiniz)
26. Konukevinden/sığınaktan yararlandığı il:	
27. Konukevinden/sığınaktan yaralanma tarihi (yıl olarak):	
28. Konukevinde/sığınakta kaldığı süre:	
29. 6284 Sayılı Kanun kapsamında alınan koruyucu tedbir kararları nelerdir? (başvuruya konu olan şiddet olayı ile ilgili)	a. Yok a.1. Talep edilmedi Talep edilmeme gerekçesini belirtiniz..... a.2. Talep reddedildi b. Evden uzaklaştırma c. İş yerinden uzaklaştırma d. İş yerinin değiştirilmesi



	e. Evli olması halinde müşterek yerleşim yerinden ayrı yerleşim yeri belirlenmesi f. Aile konutuna şerh konulması g. Kimlik ve ilgili diğer bilgi ve belgelerin değiştirilmesi h. Zorlama hapsi i. Elektronik kelepçe
30.6284 kapsamında alınan önleyici tedbir kararları nelerdir (başvuruya konu olan şiddet olayı ile ilgili)?	a. Yok (talep edilmedi - talep reddedildi). b. Şiddet mağduruna yönelik olarak şiddet tehdidi, hakaret, aşağılama veya küçük düşürmeyi içeren söz ve davranışlarda bulunmaması. c. Müşterek konuttan veya bulunduğu yerden derhâl uzaklaştırılması ve müşterek konutun korunan kişiye tahsis edilmesi. d. Korunan kişilere, bu kişilerin bulundukları konuta, okula ve işyerine yaklaşmaması. e. Çocuklarla ilgili daha önce verilmiş bir kişisel ilişki kurma kararı varsa, kişisel ilişkinin refakatçi eşliğinde yapılması, kişisel ilişkinin sınırlanması ya da tümüyle kaldırılması. f. Gerekli görülmesi hâlinde korunan kişinin, şiddete uğramamış olsa bile yakınlarına, tanıklarına ve kişisel ilişki kurulmasına ilişkin hâller saklı kalmak üzere çocuklarına yaklaşmaması. g. Korunan kişinin şahsi eşyalarına ve ev eşyalarına zarar vermemesi. h. Korunan kişiyi iletişim araçlarıyla veya sair surette rahatsız etmemesi. i. Bulundurulması veya taşınmasına kanunen izin verilen silahları kolluğa teslim etmesi. j. Silah taşınması zorunlu olan bir kamu görevi ifa etse bile bu görevi nedeniyle zimmetinde bulunan silahı kurumuna teslim etmesi. k. Korunan kişilerin bulundukları yerlerde alkol ya da uyuşturucu veya uyarıcı madde kullanmaması ya da bu maddelerin etkisinde iken korunan kişilere ve bunların bulundukları yerlere yaklaşmaması, bağımlılığının olması hâlinde, hastaneye yatmak dâhil, muayene ve tedavisinin sağlanması. l. Bir sağlık kuruluşuna muayene veya tedavi için başvurması ve tedavisinin sağlanması.
31.Sonuç	1. Kadın danışma merkezinin hizmetlerinden yararlanacak (psikolojik destek, hukuki destek vb.) 2. Belediye tarafından sağlanan bir hizmet için yönlendirildi (belirtiniz) 3. Başka bir kurum kuruluşa yönlendirildi (belirtiniz) 4. Bilgilendirme yapıldı ve süreç tamamlandı.
Başvuruya İlişkin Notlar:	



Kadın Danışma Merkezleri İçin Uygulama Rehberi

I. İLK GÖRÜŞME FORMU

BÖLÜM A: GÖRÜŞMEYE AİT BİLGİLER

- Görüşmeler, bilgisayar vb. gibi dijital bir araç olmadan yapılabilir ve başvuru öyküsü görüşmeden hemen sonra dijital ortama aktarılabilir.
- Görüşmeler, görüşme teknikleri konusunda eğitim almış kişiler tarafından yapılmalıdır.
- Görüşme tarihi mutlaka kaydedilmeli ve görüşmeye dosya numarası verilmelidir. Aksi takdirde arşivleme sırasında karışıklık yaşanabilir.

BÖLÜM B: BAŞVURANA AİT BİLGİLER

- Başvurucu, telefonla, yüz yüze veya internet aracılığı randevu alabilir veya doğrudan danışma merkezine gelebilir.
- Süreklileşen görüşmelerde başvurunun aynı personel ile görüşmesi önemlidir.
- Başvurucular, alabilecekleri hizmetler ve haklarının neler olduğu konusunda bilgilendirilmelidir.
- Başvuranın kimlik bilgilerinin alınması zorunludur.
- Başvuranın düzensiz göçmen olması durumunda, T.C. Kimlik numarası yerine detaylı olarak göçmenlik statüsü yazılmalıdır.
- Başvuranın nüfus cüzdanındaki doğum tarihi alınmalıdır.
- Hizmetin kapsayıcı olabilmesi için çok dilli şekilde verilmesi gerekir.
- İl, ilçe ve mahalle bilgisi mutlaka alınmalıdır. Başvuranın adres bilgisini paylaşmak istediği durumda açık adresi de forma işlenebilir.
- Sosyo-demografik bilgiler alınırken, başvuranın eğitime devam edip etmediği sorulur. Eğer yanıt 'Hayır' ise (yani başvuran eğitime devam etmiyorsa), eğitime neden devam etmediğine ilişkin gerekçeler, önem sırasına göre birden fazla seçenek işaretlenerek belirtilebilir.
- Çalışmama nedenini "ev kadını" olarak belirten başvuru için giriş "ücretsiz ev işçisi" olarak yapılmalıdır. Çalışmama nedeni girilirken önem sırasına göre birden fazla seçenek işaretlenebilir.
- Başvurucunun gelir kaynakları ve aldığı sosyal yardımlar forma işlenirken birden fazla seçenek işaretlenebilir.
- Türkçe bilmeyen veya işitme engeli bulunan kadınlara tercüman desteği sağlanmalıdır. Tercümanların kadın olması ve mümkün olduğunca aynı kişi/kişilerin çağırılmasına dikkat edilmelidir.
- Can güvenliği tehdidi olmadığı sürece tercümanın katıldığı görüşmeler KDM'de gerçekleşir.
- KDM'de tercüman olarak çalışan kişiler, şiddet vakaları ve gizlilik sözleşmeleri konusunda eğitilmelidir.



BÖLÜM C: BAŞVURUYA AİT BİLGİLER

- Sığınma talebi ile yapılan başvurularda, başvuruyu alan personelin, başvurunun sığınmaevine yerleşme süreci için gerekli yönlendirmeleri yapmalı ve süreci takip etmelidir.
- Başvuru öyküsü mümkün olduğunca ayrıntılı, başvurunun kendi anlatımına, kullandığı dile en yakın bir biçimde alınmalı, sonrasında form doldurulup dosya olarak sisteme yüklenmelidir.
- İlk Görüşme Formunda "Sonuç" belirtilirken (görüşme sonunda yapılan işlem tanımlanırken) birden fazla seçenek işaretlenebilir.
- Başvuru sonucu forma işlenirken, yönlendirilen hizmetler mutlaka belirtilmelidir.

II. ŞİDDET BAŞVURU FORMU

BÖLÜM A: GÖRÜŞMEYE AİT BİLGİLER

- Görüşmeler, alanda uzmanlaşmış kişiler tarafından yapılmalıdır.
- Görüşme tarihi mutlaka kaydedilmeli ve görüşmeye dosya numarası verilmelidir. Aksi takdirde arşivleme sırasında karışıklık yaşanabilir.

BÖLÜM B: ŞİDDETE AİT BİLGİLER

- Görüşmeler bilgisayar vb. gibi dijital bir araç olmadan yapılabilir ve şiddet öyküsü görüşmeden hemen sonra dijital ortama aktarılabilir.
- Şiddetin türü işlenirken, önem sırasına göre birden fazla seçenek işaretlenebilir.

BÖLÜM C: ŞİDDET UYGULAYAN KİŞİYE AİT BİLGİLER

- Şiddet uygulayan kişi(ler) forma işlenirken, birden fazla seçenek işaretlenebilir.
- Şiddet uygulayan kişinin eğitim düzeyi forma işlenirken, en son tamamlanan okul işaretlenmelidir (Örneğin; ortaokul terk denildiği durumda, ilkokul işaretlenmelidir).
- Şiddet uygulayan kişi hakkında daha önce şiddet nedeniyle adli işlem yapıp yapılmadığına ilişkin yanıt forma işlenirken, birden fazla seçenek işaretlenebilir.
- Şiddet uygulayan kişi hakkında şiddet nedeniyle adli işlem yapıp yapılmadığına ilişkin soru, kadının kendi deneyimi ile ilgilidir, şiddet uygulayanın başkalarına uyguladığı şiddete dair değildir, ve kadının şiddet öyküsü dikkate alınarak yanıtlanmalıdır.

BÖLÜM D: BAŞVURUYA AİT BİLGİLER

- Kadın danışma merkezi dışında şiddet nedeniyle başvuru alan kurum/kuruluşlar forma işlenirken birden fazla seçenek işaretlenebilir.
- 6284 kapsamında alınan koruyucu tedbir kararları forma işlenirken, birden fazla seçenek işaretlenebilir.



III. GENEL HÜKÜMLER

1. TEMEL İLKELER:

- Kadına yönelik şiddetle ilgili tüm çalışmalarda toplumsal cinsiyet eşitliği, insan onuruna saygı, genel olarak insan haklarının temel değerleri, gözetilmesi gereken temel normlardır.
- Hizmetler, her türlü ayrımcılığın önleneyeceği şekilde sunulmalıdır.
- Hizmetlerin, hizmet talep edenin deneyimine odaklanması, gizlilik ve güvenliğin öncelenmesi ve danışanların mahremiyetlerinin korunması gerekmektedir.
- Herhangi bir eylem veya prosedür öncesi aydınlatılmış onam alınmalıdır; başvuruçuların kararlarına, ne istediğine öncelik tanınmalıdır.
- KDM hizmetleri sırasında psiko-sosyal destek verilmesi ve hukuki mekanizmalara erişim/yönlendirme sağlanması süreçleri işletilirken, başvuruçulara sosyal dayanışma ortamlarının sağlanmasına ve güçlendirilmesine yönelik çalışmalar da yürütülmelidir.

2. KAYIT VE RAPORLAMA

- Başvurulara ilişkin bir kayıt sistemi olmalıdır. Kayıtlar dijital veya basılı olarak, gizlilik ilkesi çerçevesinde tutulmalı ve kayıtlar için standart bir format benimsenmelidir.
- Kayıt tutan çalışanların, merkezin kullandığı kayıt formatı ile ilgili eğitim almış olması önemlidir.
- Merkezlerin, hizmet sunmanın yanı sıra politika geliştirilmesindeki payı da göz önünde bulundurulmalı; gizlilik ilkesi ihlal edilmeden merkeze yapılan başvurulara ilişkin veriler anonimleştirilerek analiz edilmeli ve bilgiye dönüştürülmelidir.
- Veriden yola çıkarak belirli periyotlarda izleme, raporlama çalışmaları yapılmalı, bu veriler ve raporlar çeşitli kanallarla ilgili kurumlarla veya kamuoyuyla paylaşılmalıdır.

3. KOORDİNASYON VE İŞBİRLİKLERİ

- Başvuruçulara bütüncül bir vaka yönetimi süreci uygulanmalı ve gerekli durumlarda ilgili kurumlarla iş birliği yapılmalıdır.
- Kurumlar ve birimler arası işbirlikleri ve koordinasyon, başvuruçuların ihtiyaç duyduğu tüm hizmetlere hızlı ve etkili erişimini sağlamayı amaçlarken aynı zamanda personelin süreç yönetimini de kolaylaştıracaktır.
- Kamu kurumları, sivil toplum kuruluşları ve ilgili diğer kurumlarla iş birliği içinde çalışılmalıdır. Polis merkezleri, hastaneler ve sağlık ocakları, barolar, savcılıklar, aile mahkemeleri, valilik ve kaymakamlıklar, nüfus müdürlükleri, üniversiteler, İŞKUR, halk eğitim merkezleri, sivil toplum örgütleri, meslek örgütleri, sendikalar, medya kuruluşları vb. gibi ilgili kuruluşlarla gerekli durumlarda iş birliği yapılmalıdır. Bu kurumlarla hangi durumlarda ne tür iş birlikleri yapılabileceğine ilişkin standart bir yönlendirme süreci işletilmelidir.
- KDM personeli hiçbir işlemi başvuruçunun yerine veya başvuruçunun adına yapmamalıdır.



4. ERİŞİLEBİLİRLİK, MERKEZİN FİZİKİ KOŞULLARI VE FARKINDALIK ÇALIŞMALARI

- Merkezin fiziksel koşulları güvenliğini sağlayacak ve erişilebilirliğe kolaylaştıracak şekilde düzenlenmelidir. Merkezler, bedensel ve işitme engelli kadınlar için de erişilebilir olmalıdır.
- Kırsal bölgelerde yaşayan ve çalışan kadınlar da dâhil olmak üzere her bölgeden ve her kesimden kadına danışmanlık hizmeti sunulmalı ve tüm hizmetler ücretsiz olarak sağlanmalıdır.
- Kadın danışma merkezinin amacı, çalışmaları ve iletişim bilgilerini içeren çok dilli tanıtıcı çalışmalar yapılmalıdır.
- KDM'nin tanıtımı için farklı araçlar birarada kullanılmalıdır. Örneğin broşür ve afişler basılabilir, tanıtım toplantıları düzenlenebilir, belediyenin yayınlarında danışma merkezine ilişkin bilgilere yer verilebilir, radyo ve televizyon programlarına katılım sağlanabilir; ildeki reklam panolarına, belediye otobüslerine, alışveriş merkezleri gibi sık kullanılan kamusal mekanlara, sağlık ocakları ve muhtarlıklara danışma merkezini tanıtıcı materyaller bırakılabilir.
- Danışmanlık hizmetlerine erişimi mümkün kılmak veya artırmak için ücretsiz ulaşımaya yönelik düzenlemeler yapılmalıdır. Acil durumlarda ulaşım imkanları standart bir şekilde sağlanmalıdır.
- Merkezde başvuruyla görüşmelerin özel yapılabileceği alanlar olmalı, merkezin fiziki koşulları, başvuruyla çocukları ile gelebilecekleri şekilde düzenlenmeli, merkezde çocuklar için oyun alanları bulunmalıdır.
- Hizmetlerde çocuk koruma politikası gözetilmeli, personele bu konuda eğitim verilmelidir.
- Danışma merkezinde kadınları güçlendirmeye yönelik çalışmalar yürütülmelidir.
- Başvuruyla kadınlarla gruplar halinde psiko-sosyal destek çalışmaları, kültürel-sportif etkinlikler, drama çalışmaları, sohbet toplantıları düzenlenebilir. Grup çalışmalarından önce kadınların, hem kendilerinin hem de başkalarının mahremiyetlerini tehlikeye atmayacak şekilde çalışmalara dahil olmalarının önemine ilişkin bilgilendirilmeleri gerekir.



5. GİZLİLİK VE GÜVENLİK

- Danışma sürecindeki uygulamaların hiçbirinin, başvuru kişinin güvenliğini tehlikeye atması gerekir.
- Başvurucular, başvuru sürecinin başında ve hizmetlerden yararlanırken gizlilik ve güvenlik kuralları ile ilgili açık bir şekilde bilgilendirilmelidir.
- Başvuran kadın, gizlilik esasına dayalı olarak kayıt tutulduğuna ilişkin bilgilendirilmelidir. Başvuranın rızası olmayan hiçbir bilgi kaydedilemez.
- Başvuranın talep etmesi halinde, merkez ile paylaştığı bilgilerin yasal zorunluluklar dışında kullanılmayacağı ve bilgisi dahilinde olmadan üçüncü kurum/kişilerle paylaşılmayacağına ilişkin gizlilik sözleşmesi imzalanabilir. Sözleşmenin imzalanması halinde, başvuru dosyasına sözleşmenin de dâhil edilmesi gerekir.
- Hizmet sunumunun veya tekrar kabulün reddedilmesi, YALNIZCA ciddi kural ihlallerinin olduğu yerlerde veya kadın ve çocukların güvenliğini sağlamak amacıyla uygulanmalıdır.

6. PERSONEL YÖNETİMİ

- KDM'lerde hizmet sunulan alanda uzmanlaşmış ve toplumsal cinsiyet eşitliğine duyarlı personellerin görevlendirilmesi önemlidir. Personelin ve KDM içerisinde stajyer, gönüllü vb. pozisyonlarda görev alacak kişilerin kadına yönelik şiddetle mücadele mekanizmalarına erişim ve toplumsal cinsiyete duyarlı hizmet sunumu gibi temel konularda eğitim almaları gereklidir. Eğitimler için ilgili kurumlarla iş birliği yapılabilir.
- Düzenli aralıklarla faydalanıcı deneyimleri ve geri bildirimleri dikkate alınarak hizmet kalitesi değerlendirilmeli ve hizmetlerde iyileştirme süreçleri uygulanmalıdır.
- Merkezlerin sürdürülebilirliğini sağlamak ve hizmetlerin iyileştirilmesi için personel ve KDM'nin bağlı bulunduğu birimler/müdürlüklerin düzenli aralıklarla yapılacak toplantılarla bir araya gelmesi gerekir.
- KDM hizmetinden yararlananlardan düzenli olarak geri bildirim alınmalıdır.
- Gerekli durumlarda, merkezde çalışan personelin başvurabileceği destek mekanizmaları oluşturulmalıdır. Merkez çalışanlarının iyilik halleri gözetilerek süpervizyon desteği almaları, kendi duygularını anlamalarını, çalışmalarının sınırlarının hatırlanmasını ve yaşanan zorluklarla mücadele yöntemleri geliştirmelerini kolaylaştırır.



EK-1 YARARLANILAN YÖNETMELİKLER VE YÖNERGELER

- Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı: Koruma Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri ile Bakım ve Sosyal Rehabilitasyon Merkezleri Yönetmeliği (2009)
- Ankara Büyükşehir Belediyesi Kadın Danışma Birimi İç Hizmet Yönergesi
- Bayraklı Belediyesi Kadın ve Aile Hizmetleri Müdürlüğü Yönetmeliği
- Bergama Belediyesi Sosyal Yardım İşleri Müdürlüğü Teşkilat Yapısı ve Çalışma Esaslarına Dair Yönerge
- Bornova Belediyesi Kadın ve Aile Hizmetleri Müdürlüğü Yönetmeliği
- Çiğli Belediyesi Kadın ve Aile Hizmetleri Müdürlüğü Yönetmeliği
- Gaziemir Belediyesi Sosyal Yardım İşleri Müdürlüğü Yönetmeliği
- Gerçek Kişiler ve Özel Hukuk Tüzel Kişileri İle Kamu Kurum Ve Kuruluşlarınca Açılacak Aile Danışma Merkezleri Yönetmeliği (2012)
- İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü: Belediyeler İçin Kadın Sığınmaevi, Kadın Danışma Merkezi ve Şiddet Başvuru Hattı Uygulama Rehberi (2010)
- İzmir Büyükşehir Belediyesi Kadın Çalışmaları Şube Müdürlüğü Yönetmeliği
- Kamu Binaları Standartları Rehberi (2018)
- Karabağlar Belediyesi Sosyal Yardım İşleri Müdürlüğü Yönetmeliği
- Narlıdere Belediyesi Gün Işığı Kadın Danışma Merkezi Yönetmeliği
- Ödemiş Belediyesi Kadın Danışma Merkezi İç Hizmet Yönergesi
- Seferihisar Belediyesi Kadın Danışma Merkezi Yönetmeliği
- ŞÖNİM Yönetmeliği (2016)



EK-2 AYDINLATMA METNİ VE ONAM FORMU ÖRNEĞİ

Aydınlatma Metni

KADIN DANIŞMA MERKEZİ KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI HAKKINDA AYDINLATMA METNİ

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("KVKK") uyarınca, **Kadın Danışma Merkezi** olarak, kişisel verilerinizi aşağıda belirtilen kapsamda işlediğimizi bildirmek isteriz.

1. Veri Sorumlusu

Veri sorumlusu sıfatıyla kişisel verileriniz, Kadın Danışma Merkezi tarafından işlenmektedir.

2. Hangi Veriler İşlenebilir?

Başvurunuz ve merkeze yaptığınız başvurular sırasında aşağıdaki kişisel veriler işlenebilir:

- Kimlik Bilgileri (ad, soyad, T.C. kimlik numarası vb.),
- İletişim Bilgileri (telefon, e-posta, adres vb.),
- Özel nitelikli kişisel veriler (sağlık verileri, maruz kalınan şiddet türleri, varsa çocuk bilgileri),
- Görüşme notları ve formlarda yer alan kişisel bilgiler.

3. İşleme Amaçları

Verileriniz aşağıdaki amaçlarla işlenebilir:

- Başvurunun alınması ve değerlendirilmesi,
- Danışmanlık ve yönlendirme hizmetlerinin sağlanması,
- Kurum içi istatistiksel raporlama ve kalite geliştirme süreçleri,
- Yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesi.

4. Hukuki Sebep

Verileriniz, KVKK'nın 5. ve 6. maddelerinde belirtilen açık rıza ve kanuni yükümlülükler çerçevesinde işlenmektedir.

5. Aktarım

Verileriniz, **yalnızca açık rızanız doğrultusunda** ve gerekmesi halinde;

- Resmî kurum ve kuruluşlara,
- İlgili uzmanlara ve destek hizmeti sunan kuruluşlara aktarılabilir.

6. Haklarınız

KVKK'nın 11. maddesi uyarınca;

- Kişisel verilerinizin işlenip işlenmediğini öğrenme,
- İşlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- Amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
- Eksik veya yanlış işlenmişse düzeltilmesini isteme,
- Silinmesini ya da yok edilmesini talep etme,
- Aktarıldığı üçüncü kişileri bilme ve bu talepleri onlara da iletilmesini isteme haklarına sahiptir.



Her türlü soru ve başvuru için merkeze yazılı olarak veya e-posta yoluyla başvurabilirsiniz.

Onam Formu

KADIN DANIŞMA MERKEZİ ONAM FORMU

Kişisel verilerimin, **Kadın Danışma Merkezi tarafından** 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında, tarafıma sunulan **Aydınlatma Metni** doğrultusunda;

- Başvuru ve danışmanlık sürecimin yürütülmesi,
- Gerektiğinde tarafıma ulaşılması,
- Destek hizmetlerinin sunulması ve yönlendirme yapılması,
- İstatistiksel analiz ve raporlama amacıyla kimliğim gizli kalmak şartıyla kullanılması

amaçlarıyla **işlenmesine ve gerektiğinde ilgili kurum/kuruluşlarla paylaşılmasına** açık rıza verdiğimi beyan ederim.

İstediğim zaman kişisel verilerimin işlenmesine ilişkin verdiğim açık rızayı geri çekme hakkım olduğunu biliyorum.

Adı-Soyadı:

Tarih:

İmza:



KAYNAKÇA

Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı: Koruma Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri ile Bakım ve Sosyal Rehabilitasyon Merkezleri Yönetmeliği (2009)

<https://www.aile.gov.tr/uploads/chgm/uploads/pages/yonetmelikler/koruma-bakim-ve-rehabilitasyon-merkezleri-ile-bakim-ve-sosyal-rehabilitasyon-merkezleri-yonetmeli.pdf>

(Son Erişim Tarihi: 10.04.2025)

Ankara Büyükşehir Belediyesi Kadın Danışma Birimi İç Hizmet Yönergesi

https://www.ankara.bel.tr/files/6815/6377/8950/KADIN_DANIMA_BRM_HZMET_YNERGES.d ocx (Son Erişim Tarihi: 08.05.2025)

Bayraklı Belediyesi Kadın ve Aile Hizmetleri Müdürlüğü Yönetmeliği

<https://bayrakli.bel.tr/Upload/files/dokumanlar/Kad%C4%B1n%20ve%20Aile%20Hizmetleri%20M%C3%BCd%C3%BCrl%C3%BC%C4%9F%C3%BC.docx> (Son Erişim Tarihi: 08.05.2025)

Bergama Belediyesi Sosyal Yardım İşleri Müdürlüğü Teşkilat Yapısı ve Çalışma Esaslarına Dair Yönerge

<https://bergama.bel.tr/wp-content/uploads/sosyal1.pdf> (Son Erişim Tarihi: 08.05.2025)

Bornova Belediyesi Kadın ve Aile Hizmetleri Müdürlüğü Yönetmeliği

<https://bornova.bel.tr/wp-content/uploads/2024/07/KADIN-VE-AILE-HIZMETLERI-MUDURLUGU.pdf> (Son Erişim Tarihi: 08.05.2025)

Council of Europe: Combating Violence Against Women: Minimum Standards for Support Services (2008)

[https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF\(2007\)Study%20rev.en.pdf](https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF(2007)Study%20rev.en.pdf) (Son Erişim Tarihi: 10.04.2025)

Çiğli Belediyesi Kadın ve Aile Hizmetleri Müdürlüğü Yönetmeliği

https://cigli.bel.tr/upload/mudurluk/Kadin-ve-Aile-Hizmetleri-Mudurlugu_4610012025-121346pm_.pdf (Son Erişim Tarihi: 08.05.2025)

Gaziemir Belediyesi Sosyal Yardım İşleri Müdürlüğü Yönetmeliği

https://api.gaziemir.bel.tr/sosyal_yonetmelik21343137.pdf (Son Erişim Tarihi: 08.05.2025)

GBV AoR Helpdesk Report: One-Stop Centers (2022)

<https://gbvaor.net/index.php/node/1554> (Son Erişim Tarihi: 10.04.2025)

Gerçek Kişiler Ve Özel Hukuk Tüzel Kişileri İle Kamu Kurum Ve Kuruluşlarınca Açılacak Aile Danışma Merkezleri Yönetmeliği (2012)

<https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=16567&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5> (Son Erişim Tarihi: 10.04.2025)



International Center for Research on Women: Toolkit for Designing One-Step Crisis Centres for Survivors of Gender-Based Violence: Learnings from the Dilaasa Model (2020)

https://www.icrw.org/wp-content/uploads/2021/01/ICRW_DRLToolkit_Dec.2020_ENGLISH.pdf (Son Erişim Tarihi: 10.04.2025)

International Development Law Organization: Women's Protection Centers Guidelines (2014)

<https://www.idlo.int/sites/default/files/pdfs/publications/idlo-womens-protection-centers-guidelines-english.pdf> (Son Erişim Tarihi: 10.04.2025)

İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü: Belediyeler İçin Kadın Sığınmaevi, Kadın Danışma Merkezi ve Şiddet Başvuru Hattı Uygulama Rehberi (2010)

http://www.migm.gov.tr/kurumlar/migm.gov.tr/YAYINLAR/KADIN%20SI%C4%9EINMA/uygulama_rehberi%5B1%5D.pdf (Son Erişim Tarihi: 10.04.2025)

İzmir Büyükşehir Belediyesi Kadın Çalışmaları Şube Müdürlüğü Yönetmeliği

https://kadindanisma.izmir.bel.tr/Upload_Files/FckFiles/file/kd2014/kadin_calismalari_subesi_yonetmeligi.doc (Son Erişim Tarihi: 08.05.2025)

Kadın Dayanışma Vakfı, Kadın Danışma Merkezi İşleyişi El Kitabı (2020)

<https://www.kadindayanismavakfi.org.tr/yayinlar/kadin-danisma-merkezi-isleyisi-el-kitabi-2020/> (Son Erişim Tarihi: 10.04.2025)

Kamu Binaları Standartları Rehberi (2018)

<https://webdosya.csb.gov.tr/db/turkce/faaliyetler/kamu-hizm.binalari-duzenlenmis-metin-11.9.2018-20180919104813.pdf> (Son Erişim Tarihi: 10.04.2025)

KAOS-GL KVKK Aydınlatma Metni

<https://kaosglidernegi.org/images/library/kaosglkvkkaydinlatmametni.pdf> (Son Erişim Tarihi: 30.05.2025)

Karabağlar Belediyesi Sosyal Yardım İşleri Müdürlüğü Yönetmeliği

https://www.karabaglar.bel.tr/files/sosyal-yardim-isleri-mudurlugu-yonetmelikpdf_11-08-2017_16-18-01.pdf (Son Erişim Tarihi: 08.05.2025)

Narlıdere Belediyesi Gün Işığı Kadın Danışma Merkezi Yönetmeliği

https://www.Narlıdere-Bld.Gov.Tr/Upload/Files/Kadin_Danisma/Kadin%20dan%C5%9ema%20merkez%C4%B0%20y%C3%96netmel%C4%B0%C4%9e%C4%B0.Pdf (Son Erişim Tarihi: 08.05.2025)

Ödemiş Belediyesi Kadın Danışma Merkezi İç Hizmet Yönergesi

<https://www.odemis.bel.tr/upload/yonetmelikler/baKV7Th4VJz8Op.pdf> (Son Erişim Tarihi: 08.05.2025)

Seferihisar Belediyesi Kadın Danışma Merkezi Yönetmeliği

<https://seferihisar.bel.tr/kadin-danisma-merkezi-mudurlugu/> (Son Erişim Tarihi: 08.05.2025)



ŞÖNİM Yönetmeliği (2016)

<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2016/03/20160317-8.htm> (Son Erişim Tarihi: 10.04.2025)

UNFPA: Sığınmaevi ve Danışma Merkezi Çalışanları İçin Mağdurlarla İletişim, Danışmanlık ve Kriz Yönetimi Rehberi (2010)

https://turkiye.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/magdurlarla_iletisim.pdf (Son Erişim Tarihi: 10.04.2025)

UNFPA: Standard Operating Procedures for Healthcare Sector Response to Gender-Based Violence (2017)

<https://platform.who.int/docs/default-source/mca-documents/policy-documents/operational-guidance/AFG-GBV-19-01-OPERATIONALGUIDANCE-2017-eng-SOP-Response-GBV.pdf>

(Son Erişim Tarihi: 10.04.2025)

