

AAP – TOPLULUKLARA YÖNELİK BİLGİLENDİRME İPUÇLARI

1. BİLGİLENDİRME

Haklarınız Nelerdir?

- Hangi hizmetlerin sağlandığını, bunları kimin sunduğunu ve bu hizmetlerden yararlanıp yararlanamayacağınızı öğrenmek en doğal hakkınızdır.
- Tüm hizmetlerimiz tamamen ücretsizdir ve sadece ihtiyaca göre belirlenir. Hiç kimse sizden yardım karşılığında para veya başka bir iyilik talep edemez.
- Ekip arkadaşlarımızın size her zaman saygı ve nezaketle yaklaşması esastır.

Bizim Sözümüz:

- Sizinle, herkesin kolayca anlayabileceği net ifadelerle, Türkçe ve Arapça dillerinde iletişim kuracağız.
- Bilgileri size toplantılar, posterler, broşürler, WhatsApp ve sosyal medya aracılığıyla ulaştıracağız.
- Yanlış söylentileri hızla düzelterek. Eğer net olmayan bir şey duyarsanız, lütfen o konu hakkında bizimle konuşmayı ya da doğrudan bize sormayı unutmayın.

Unutmayın:

- Sorularınız için bize her zaman [\[Benim Sesim +90 538 341 8238 \]](tel:+905383418238) hattından ulaşabilirsiniz.
- TKV'nin resmi duyurularını [\[https://tkv-dft.org.tr\]](https://tkv-dft.org.tr) adresinden takip edebilirsiniz.
- Her zaman, her şey hakkında bir açıklama talep etme hakkınız var; fikir ve düşünceleriniz bizim için değerlidir.

2. KATILIM VE DAHİL OLMA

Sesiniz bizim için değerli.

- Toplantılarımıza katılabilir, düşüncelerinizi paylaşabilir ve alınacak kararlara katkı sunabilirsiniz. Hatay, Mardin, Gaziantep, Kilis, Adıyaman ve Şanlıurfa'daki saha temsilcilerimize dilediğiniz zaman ulaşabilirsiniz.
- TKV; kadınlar, kız ve erkek çocukları, gençler ve engelli çocuklar için kendilerini özgürce ifade edebilecekleri güvenli alanlar sunar. Bize [\[Benim Sesim +90 538 341 8238\]](tel:+905383418238) hattından ulaşabilirsiniz.
- Paylaştığınız görüşlerinizin planlarımızı nasıl etkilediğini ve geliştirdiğini size mutlaka bildireceğiz.

Unutmayın:

- Sorular sormak, endişelerinizi paylaşmak ve önerilerde bulunmak sizin hakkınızdır.
- Katılım göstermeniz tamamen gönüllülük esasına dayanır; kimse sizi bu konuda zorlayamaz.
- Toplantılara gelemezseniz bile, görüşlerinizi diğer iletişim kanallarımız üzerinden bize iletebilirsiniz. Bizi hemen bugün arayabilirsiniz: [\[Benim Sesim +90 538 341 8238 \]](tel:+905383418238).

3. GERİ BİLDİRİM VE ŞİKAYETLER

Kendinizi ifade etme hakkınız var.

- Eğer yanlış giden bir şeyler varsa veya memnun değilseniz, bunu güvenli ve gizli bir şekilde bizimle paylaşabilirsiniz. Bize buradan ulaşabilirsiniz: [\[Benim Sesim +90 538 341 8238 \]](tel:+905383418238).

- Yardım masalarını, telefon hatlarını, WhatsApp hattını veya öneri ve şikayet kutularını kullanabilirsiniz.
- Bildirimlerinizden veya şikayetlerinizden sonra sürecin nasıl işleyeceğini size açıklayacağız ve süreci takip etmeniz için bilgilendirme yapacağız.

Unutmayın:

- Tüm geri bildirim ve şikayetleriniz bizler için çok önemli. Özellikle de kötü muamele veya istismar gibi hassas konulardaki şikayetlerinizi bizimle paylaşmaktan çekinmeyin.
- Verdiğiniz tüm bilgiler kesinlikle gizli tutulacaktır.
- Geri bildiriminiz doğrultusunda harekete geçeceğiz ve neyin değiştiğini sizinle yine sizin istediğiniz ve uygun gördüğünüz şekilde paylaşacağız.

TOPLULUKLARLA PAYLAŞILACAK SÖZLÜ MESAJLAR

Bilgilendirme

- Herkesin net ve zamanında bilgi alma hakkı vardır.
- Hangi hizmetlerin mevcut olduğunu, bunları kimin sağladığını ve bunlardan yararlanıp yararlanamayacağınızı öğrenmekten çekinmeyin.
- Hizmetler ve yardımlar ücretsizdir ve ihtiyaca dayalıdır; bu hizmetler ve yardımlar karşısında herhangi bir ödeme veya karşılık talep edilemez.
- Çalışma arkadaşlarımız size saygı ve onur çerçevesinde davranmalıdır.
- Mesajlarımızı yerel dillerde ve anlaşılabilir şekilde yapacağız.
- Topluluk toplantıları, posterler, broşürler veya WhatsApp ve sosyal medyada aracılığıyla tüm güncellemeleri ve gelişmeleri takip etmenizi çok önemsiyoruz.
- Kulağınıza bir söylenti gelirse, doğrusunu öğrenmek için lütfen bize danışın; size doğru bilgiyi sağlamaktan memnuniyet duyarız.

Katılım

- Hayatınızı etkileyen kararlarda fikirlerinizi paylaşıp söz sahibi olmanız bizim için çok önemli. Saha çalışanlarımızın bir toplantı yaptığını görürseniz ve katılım göstermek isterseniz lütfen çekinmeyin.
- Toplantılarımıza katılmanız, fikirlerinizi bizlerle paylaşmanız ve planlarımızı şekillendirmemize yardım etmenizi önemsiyoruz. Görüşleriniz bizim için çok değerli; çalışmalarımızı iyileştirmek için sizi dinlemekten mutluluk duyarız.
- Kadınlar, kız ve erkek çocuklar, gençler ve engelli bireyler; sizleri ve düşünceleriniz önemsiyoruz.
- Bizlerle rahatça konuşabileceğiniz güvenli alanlarımız var. Bu alanlara nasıl ulaşabileceğinizi öğrenmek için saha çalışanlarımızla iletişime geçmekten çekinmeyin.
- Sizin önerilerinizle ve katkılarınızla nelerin değiştiğini ve şekillendiğini sizin uygun gördüğünüz şekilde sizlere mutlaka paylaşacağız.

Geri Bildirim ve Şikâyetler

- Geri bildirimde bulunmak veya şikâyet etmek en doğal hakkınızdır ve bunu güvenle yapabilirsiniz. Sahada arkadaşlarımızla karşılaşırsanız, fikir ve düşüncelerinizi onlarla paylaşmayı lütfen unutmayın.
- Bize doğrudan ulaşmak isterseniz de yardım masalarını, yardım hatlarını, WhatsApp hattımızı [**Benim Sesim +90 538 341 8238**] veya öneri ve şikâyet kutularını kullanabilirsiniz.
- Şikâyetleriniz, özellikle hassas konularda ise, bunun tamamen gizli kalacağından ve kimliğinizin saklı tutacağımızdan emin olabilirsiniz.
- Fikir, öneri ve şikâyetlerinizi dikkate alıp harekete geçeceğiz ve değişiklikleri size sizin uygun gördüğünüz şekilde haber vereceğiz.

BASILI BROŞÜR FİKİRLERİ

Tasarım Önerisi:

- **Başlık:** Haklarınız: Bilgilenme - Katılma - Geri Bildirim
- **İkonlarla ayrılmış üç bölüm halinde:**
 - **Bilgilendirme:**
 - Mevcut hizmetler, bunları kimin sağladığı ve kimlerin yararlanabileceği
 - Hizmetler ve yardımlar tamamen ücretsizdir ve sadece ihtiyaca göredir
 - Toplantılar, WhatsApp ve sosyal medya üzerinden güncel duyurular
 - **Katılım:**
 - Toplantılarımıza ve planlamalarımıza katılım
 - Kadınlar, gençler ve hassas gruplar için güvenli alanlar
 - Sizin fikirleriniz kararlarımıza yön veriyor.
 - **Geri Bildirim ve Şikayet:**
 - Bize ulaşabileceğiniz kanallar: Yardım masaları, WhatsApp [Benim Sesim +90 538 341 8238], öneri ve şikayet kutuları
 - Gizli ve güvenli bildirim imkânı
 - Fikir ve düşüncelerinizi dikkate alıp harekete geçiyoruz ve değişimi size bildiriyoruz

Alt Bilgi:

- Yerel yardım masası veya TKV WhatsApp iletişim numarası
- Basit bir slogan: Bilgilenin. Dahil Olun. Sesinizi Duyurun.