



**Building a Europe
for and with children**

**Construire une Europe
pour et avec les enfants**

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

**Recommendation CM/Rec(2011)12
of the Committee of Ministers to member states
on children's rights and social services
friendly to children and families**

**Recommandation CM/Rec(2011)12
du Comité des Ministres aux Etats membres
sur les droits de l'enfant et les services sociaux
adaptés aux enfants et aux familles**

**TURKISH LANGUAGE VERSION
Bakanlar Komitesinin üye ülkelere gönderdiği,
çocuk hakları ve çocuk ve aile dostu sosyal hizmetlere ilişkin
CM/Rec(2011)12 sayılı Tavsiye Kararı**

***Non-official translation
Traduction non-officielle***

Çocuk hakları ve çocuk ve aile dostu hizmetler

CM/Rec(2011)12 sayılı Tavsiye Kararı

İçindekiler

I.	Kapsam ve gaye	4
II.	Tanımlar	4
III.	Temel ilkeler.....	5
A.	Çocuğun yüksek yararına ilişkin hükümler.....	5
B.	Çocuğun katılım hakları	5
C.	Çocuğun korunma hakkı	6
IV.	Çocuk dostu sosyal hizmetlerin genel unsurları.....	7
A.	Genel sosyal hizmetler.....	7
B.	Uzmanlaşmış sosyal hizmetler.....	7
C.	Yoğun sosyal hizmetler.....	7
V.	Çocuk dostu sosyal hizmetlerin sağlanmasında temel stratejiler.....	8
A.	Bilgilendirme ve tavsiyelerde bulunma.....	8
B.	Hizmetlerin erişilebilirliği.....	8
C.	Hizmetin mevcudiyeti	8
D.	Yerindelik, uygunluk.....	9
E.	Disiplinler arası ve kurumlararası işbirliği.....	9
F.	Profesyonel yetkinlik: eğitim, denetim ve hesap verebilirlik	9
G.	Çocuğun emniyeti	9
H.	Gizlilik ve mahremiyet hakları	10
I.	Çocuğu etkileyen kararlarla ilgili şikayetler ve incelemeler	10
J.	Kalite standartları, izleme ve değerlendirme	10

Bakanlar Komitesinin üye ülkelere gönderdiği, çocuk hakları ve çocuk ve aile dostu sosyal hizmetlere ilişkin CM/Rec(2011)12 sayılı Tavsiye Kararı

(16 Kasım 2011 tarihinde Bakanlar Komitesinin, Bakan Vekillerinin 1126. toplantısında kabul edilmiştir)

Bakanlar Komitesi, Avrupa Konseyi Kuruluş Kurallarınının 15.b maddesi uyarınca,

Avrupa Konseyinin amacının *diğerlerinin yanı sıra*, ortak kurallar ve girişimlerin kabul edilmesini yaygınlaştırarak, üye ülkeler arasında daha fazla birlik sağlamak olduğunu göz önünde bulundurarak;

Çocuğun, korunma ve katılma, görüşlerini ifade etme, görüşlerine kulak verilme ve dikkate alınma hakkı dahil olmak üzere, hakları olan bir birey olduğunun bilincinde olarak;

Çocuk haklarına atıfta bulunan metinleri ve özellikle de Birleşmiş Milletler Çocuk Hakları Sözleşmesi, çocuklar dahil herkesin haklarını koruyan İnsan Hakları ve Temel Haklar Sözleşmesi (ETS No.5), Avrupa Sosyal Bildirgesi (ETS No.35), Avrupa Sosyal Bildirgesi (gözden geçirilmiş) (ETS No.163). Çocuk Haklarının Kullanılmasına ilişkin Avrupa Sözleşmesi (ETS N.160), Çocuklarla Temas Kurmaya ilişkin Avrupa Sözleşmesi (ETS No.192), Evlat Edinmeye ilişkin Avrupa Sözleşmesi (gözden geçirilmiş) (CETS No.202), Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesi ve Cinsel İstismar ve Cinsel Tacize karşı Çocukların Korunmasına İlişkin Avrupa Sözleşmesini (CETS No.201) hatırd tutarak;

Bakanlar Komitesinin üye ülkelere gönderdiği aşağıdaki tavsiye kararlarını dikkate alarak:
Çocuk suçlarına gösterilen sosyal tepkilere ilişkin Rec(87)20 sayılı Tavsiye Kararı, çocukların aile ve sosyal yaşama katılımına ilişkin Rec(98)8 sayılı Tavsiye Kararı, sosyal haklara erişimin iyileştirilmesine ilişkin Rec(2003)19 sayılı Tavsiye Kararı, bakımevlerinde kalan çocukların haklarına ilişkin Rec(2005)5 sayılı Tavsiye Kararı, engellilerin haklarını ve topluma tam katılımını yaygınlaştırmaya: 2006-2015 yılları arasında Avrupa'daki engellilerin yaşam kalitesini iyileştirmeye ilişkin Avrupa Konseyi Eylem Planına ilişkin Rec(2006)5 sayılı Tavsiye Kararı, olumlu ebeveynliği destekleme politikasına ilişkin Rec(2006)19 sayılı Tavsiye Kararı, çocukların şiddete karşı korunmasıyla ilgili bütünlük ulusal stratejilere ilişkin CM/Rec(2009)10 sayılı Tavsiye Kararı, otizm spektrumundaki bozuklukları olan çocukların ve gençlerin eğitimi ve topluma dahil olmalarına ilişkin CM/Rec(2009)9 sayılı Tavsiye Kararı, engelli çocukların kurumsal bakımevlerinden çıkarılması ve toplumda yaşamalarının sağlanmasına ilişkin CM/Rec(2010)2 sayılı Tavsiye Kararının yanı sıra, 2010 yılı Bakanlar Komitesi çocuk dostu adalet Kılavuzu ve 2011 yılı Bakanlar Komitesi çocuk dostu sağlık hizmetleri Kılavuzu;

Aşağıdaki Parlamenter Asamblesi tavsiyelerini hatırd tutarak: 1121 (1990) sayılı "Çocukların hakları", 1501(2001) sayılı "Çocukların eğitiminde ebeveynin ve öğretmenlerin sorumlulukları", 1703(2005) sayılı "Siyasi iltica hakkı isteyen ebeveynlerinden ayrılmış çocukların korunması ve bunlara sağlanacak yardım", 1666(2004) sayılı "Çocukların bedensel cezalandırılmasının Avrupa çapında yasaklanması", 1778(2007) sayılı "Çocuk mağdurlar: her türlü şiddet, istismar ve tacizin ortadan kaldırılması", 1864(2009) sayılı "Çocukların kendilerini etkileyen kararlara katılımının yaygınlaştırılması", 1905(2010) sayılı "aile içi şiddete tanık olan çocuklar", 1939(2010) sayılı "Ebeveynlerden yoksun çocuklar: acil eylem ihtiyacı" ve 1934(2010) sayılı "Kurumsal bakımevlerinde çocuk tacizi: mağdurların tam korunmasının sağlanması" konulu tavsiyeler.

Ailelerin ve çocukların esenliğinin ve güçlendirilmesinin yaşam kalitesi ve geleceğe güvenin oluşturulması açısından kritik önem taşıdığını vurgulayan ve üye ülkeleri incinebilir konumdaki insanların sosyal ve finansal hizmetlere erişim sağlamasını temin etmeye davet eden 2010 yılı Sosyal Birlik için Yeni Strateji ve Avrupa Konseyi Sosyal Birlik Eylem Planını hatırd tutarak (şöz konusu girişimler aynı zamanda çocukların ve gençlerin katılımının, toplumun geleceği için temel bir hak ve çok önemli bir unsur olduğunu ve ilgili hizmetlerin organize edilmesinin ve uyarlanmasının, çocuğun, emniyetli, şiddetten uzak ve destekleyici bir ortamda gelişmesi gereken haklarına uygun bir biçimde gerçekleştirilmesi gerektiğini de vurgular.)

Çocukları etkileyen tüm politikaların ve kararların çocuk haklarına ve çocuğun yüksek yararına saygı göstermesi gerektiğini vurgulayan, 2009 Haziran ayında Viyana'da yapılan Aileden Sorumlu Avrupa Bakanları Konferansınının sonuç bildirgesini hatırd tutarak;

"Çocuklar için ve çocuklarla birlikte bir Avrupa İnşa etme" adlı Avrupa Konseyi çalışmasına, programın çocuk haklarına ilişkin 2009-2011 stratejisine ve geleceğe ilişkin 2012-2015 stratejisine atıfta bulunarak;

Avrupa Sosyal Uyum Komitesinin (CDCS) himayelerinde oluşturulan “engelli yetişkin ve çocukların istismara karşı emniyete alınması” konulu 2003 yılı raporunu ve “Avrupa’da bütünleşik sosyal hizmetler” ve “Kişisel sosyal hizmetlerde kullanıcının rol alması” konulu 2007 yılı raporlarını dikkate alarak,

Üye ülkelere:

Bu tavsiye kararına ek olarak sunulan kılavuzdaki ilkeleri, çocuklar ve aileleri için geliştirdikleri mevcut sosyal hizmet sistemlerini, çocukların spesifik haklarına, çıkarlarına ve ihtiyaçlarına göre uyarlamada pratik bir araç olarak dikkate almalarını ve sosyal hizmet sunumundaki mevcut noksanlıklarla ilgili olarak pratik çareler belirlemelerini tavsiye eder;

Üye devletleri:

- a. bu tavsiye kararını uygulamak için gerekli reformların sağlanması amacıyla yerel mevzuat, politikalar ve uygulamaları gözden geçirmeye;
- b. henüz yapılmadıysa, çocuk haklarını ilgilendiren ilgili Avrupa Konseyi sözleşmelerini parlamentolarında en kısa zamanda onaylamaya;
- c. gerek ülke içinde, gerekse uluslararası ortamda, araştırma ve iyi uygulamaların paylaşılması da dahil olmak üzere, çocuk ve aile dostu sosyal hizmetler alanında işbirliğini yaygınlaştırmaya;
- d. çocukların risk altında olduğu ve ülkeler arasında hareket halinde olduğu münferit vakalarda sosyal hizmet kurumlarının sınır ötesinde işbirliği yapmalarını sağlamaya;
- e. bu tavsiye kararının içeriğini çocuk dostu bir dil ve formda dağıtmaya;
- f. Sosyal hizmetlerin çocuk ve aile dostu olmalarına ilişkin sonuçlar ve genel memnunluk düzeyiyle ilgili olarak gerek paydaşlarla gerekse kamu ile bir diyalog için ortam oluşturmaya teşvik eder.

Üye ülkeleri bu tavsiye kararının, sosyal hizmet kurumlarında çocuk haklarından sorumlu veya çocuk haklarıyla ilgili tüm yetkililer, hizmet sağlayıcıları, çocukların ve ailelerin çıkarlarını temsil eden gruplar ve diğer paydaşlara geniş bir biçimde dağıtımını yapmaya davet eder.

CM/Rec(2011)12 sayılı Tavsiye Kararı Eki

Kılavuz

I. Kapsam ve gaye

1. Bu tavsiye kararı, çocukların olduğu gibi ailelerinin de ihtiyaçlarına göre uyarlanması gereken sosyal hizmet planlaması, sağlanması ve değerlendirilmesini kapsamaktadır. Tavsiye Kararı çocuğun yüksek yararını, çocuğun söz konusu hizmetlerden yararlanma, bu hizmetlere katılma ve hizmetler kapsamında korunma hakkını temel alır.
2. Bu tavsiye kararı, sosyal hizmetlerle hangi durumda, hangi kapasitede ve hangi nedenle olursa olsun karşı karşıya gelen ve bunun yanı sıra, sosyal hizmet kurumlarının yaşamlarını doğrudan veya dolaylı etkileyen tüm kararlarıyla ilgili olarak, ayrıcalık gözetmeksizin tüm çocuklar için geçerlidir.
3. Tavsiye kararı sosyal hizmetlerin, çocuğun ihtiyaçlarının ve koşullarının birebir değerlendirilmesini müteakiben ve, çocuğun yaş, olgunluk düzeyi ve kapasitesini göz önüne alarak çocuğun görüşlerini dikkate aldıktan sonra sağlanmasını temin etmeyi amaçlar.

II. Tanımlar

Çocuk hakları ve çocuk ve aile dostu sosyal hizmetlere ilişkin bu tavsiye kararı maksatlarıyla:

1. "Çocuk", 18 yaşından küçük herhangi bir birey anlamında kullanılmaktadır;
2. "Ebeveyn" ulusal yasalara göre ebeveynlik sorumluluğu olan şahıslardır. Ebeveyn(ler) yoksa veya artık ebeveyn sorumluluğu taşıyorlarsa, bu kişi bir veli, tayin edilmiş bir hukuksal temsilci veya çocuğun bakımını sağlayan kimse olabilir.
3. "sosyal hizmetler" genel sosyal ihtiyaçların karşılandığı pek çok hizmetin yanı sıra, gerek kamu gerekse özel kurumlarca sağlanan kişisel sosyal hizmetler anlamında kullanılmaktadır. Genel sosyal ihtiyaçların karşılandığı hizmetler standart, evrensel hizmetler olarak belli bir kategorideki insanlara sağlanan hizmetler olup, özel sosyal hizmetler ise, hizmetten yararlananların özel ihtiyaçlarını karşılayan "ihtiyaç karşılığı spesifik" hizmetlerdir;
4. "çocuklar ve aileler için sosyal hizmetler" çocuğun ve/veya ailenin genel veya bireysel ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik bir dizi tedbir ve faaliyettir. Bunlar, farklı düzeylerde sağlanan ve çocukların ve ailelerin çok çeşitli ihtiyaçlarını karşılamak üzere sunulan genel, özel ve yoğun sosyal hizmetlerdir;
5. "Çocuk dostu sosyal hizmetler" ise hizmetin sağlanması, hizmete katılım ve hizmetle ilgili korunma hakları da dahil olmak üzere, çocuğun yüksek yararı ilkesine göre sağlanan ve her bir çocuğun haklarına saygı gösteren, bu hakları koruyan ve yerine getiren sosyal hizmetler olarak anlaşılmalıdır.

III. Temel ilkeler

Bu tavsiye kararı giriş bölümünde belirtilen belgelerde yer alan ilkeleri temel alır. Bu ilkeler aşağıdaki bölümlerde daha ayrıntılı olarak ele alınmış olup, tavsiye kararının tüm bölümleri için geçerlidir.

A. Çocuğun yüksek yararına ilişkin hükümler

1. Çocuklar ve ailelere sağlanan sosyal hizmetlerde açık amaç, hizmetin sağlanmasındaki başlıca düşüncenin çocuğun yüksek menfaati olmasıdır.
2. Ebeveynin çocuğun yetiştirilmesi ve geliştirilmesinde birincil sorumluluğa sahip olduğu hatırd tutularak, verilen sosyal hizmetle olumlu ebeveynlik ve ebeveynlik becerilerinin güçlendirilmesi için gerekli olan uygun seviyede ve çeşitlilikte hizmetler sağlanarak çocuk için destekleyici bir ortamın mevcudiyeti temin edilmelidir.
3. Çocuklar ve aileler için sağlanacak sosyal hizmet birimleri çocuğun potansiyelinin tam olarak geliştirilmesini amaçlamalı ve çocuğun beslenme, tanınma, güçlendirilme ve belli yapıya sahip bir yetiştirilme ihtiyacını kabul etmelidir. Sosyal hizmet kurumları çocuklar ve ailelerin ihtiyaçlarını uygun bir şekilde karşılamalı ve kaliteli bir etkileşim sağlamalı, bunu yaparken:
 - a. çocuğun ve ailesinin haysiyetine saygı göstermeli, bu sayede çocuklara ihtimamla, duyarlılıkla, adilane bir şekilde ve saygılı davranmalıdır;
 - b. cinsiyet, yaş, engellilik, sosyal, ekonomik veya etnik çevre, ırk, renk, doğum yeri, mülk, dil, din, siyasi veya diğer görüşler veya cinsel yönelim veya diğer bir statü nedeniyle ayrımcılığa karşı koruma sağlamalıdır;
 - c. incinebilir konumdaki çocuklar dahil olmak üzere, tüm çocuklar için eşitlik, fırsat eşitliği ve olumlu sonuçlar alınabilmesi için sosyal yaşama katılım sağlamalıdır;
 - d. olumlu bir öz-görünüm ve öz saygıyı destekleyerek önyargılı yaklaşılan belirli çocuk gruplarının yaftalanmasını bertaraf etmelidir;
 - e. çocukların ve ailelerin özerklik kazanmalarını destekleyerek hizmet kurumlarına bağımlılıktan kaçınılmalıdır;

B. Çocuğun katılım hakları

1. Sosyal hizmet birimleri çalışırken çocuğa kulak verşmesini ve çocuğun ciddiye alınmasını sağlamalıdır. Çocuklar haklarına tam olarak sahip bireyler olarak, sosyal hizmetlerin planlanması,

sağlanması ve değerlendirilmesinde aktif unsurlar olarak kabul edilmeli ve kendilerine ona göre davranılmalıdır. Çocuklar, kapasitelerine göre, yaşlarına, gelişim durumlarına ve bireysel koşullarına gereken ağırlık verilerek haklarını kullanmaları için yetkilendirilmelidirler. Bu amaçla yerine göre daha resmiveya daha az resmi tedbirler, protokoller ve usuller geliştirilmelidir.

2. Katılım sadece çocuğun gelişmekte olan kapasiteleri, gelecekteki olumlu sonuçlar açısından değil, aynı zamanda çocuğun halihazırdaki yaşam kalitesi açısından da değerlendirilmelidir. O nedenle çocuklar sadece "oluşmakta olan" varlıklar olarak değil, bugün oldukları gibi görülmelidir.

3. çocuklar ve aileler için sosyal hizmetlerin sağlanması sürecine katılım gerek bireysel düzeyde gerekse grup düzeyinde olabilir:

- çocukların yetişkinlerin karar verme süreçlerini etkilemesi ve bilgilendirmesi gereken deneyimleri ve bakış açıları olduğunu kabul ederek danışma yoluyla sağlanan katılım;
- çocuklara karar verme sürecinin, yapılan girişimlerin, projelerin veya hizmetlerin herhangi bir aşamasında aktif bir katılım fırsatı sunan, işbirliği temelli katılım;
- ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik çeşitli faaliyet ve hizmetlerle ilgili olarak çocukların inisiyatif almasını ve kendi savunuculuklarını yapmalarını kolaylaştırıcı, çocukların liderlik yaptığı katılım;

4. Çocuklara sosyal hizmetlerin sunulduğu tüm süreçlerde çocuklar aşağıdaki haklara sahip olmalıdırlar:

- sosyal hizmetlere erişim hakları, mevcut hizmetler ve alternatif hal tarzlarının muhtemel sonuçları hakkında çocukların anlayacağı bir biçimde bilgilendirilmek;
- durumlarıyla ilgili tüm ilgili bilgileri almak;
- görüşlerini ifade etmeleri için desteklenmek;
- söylediklerine kulak verilmek;
- yaşlarına ve olgunluk düzeylerine göre görüşlerinin karar verme sürecinde dikkate alınması;
- alınan kararlar konusunda ve görüşlerinin ne ölçüde dikkate alındığı konusunda bilgilendirilmek;

5. Dinlenilme hakkı çocuğun yapması gereken bir görev değil hakkıdır.

6. Ebeveynle ortaklık ve çocuklar ve aileler için kişisel sosyal hizmetlerin sağlanması sürecine ebeveynin dahil olması, çocuğun dinlenilme ve ciddiye alınma hakkını azaltmaksızın sağlanmalıdır.

C. Çocuğun korunma hakkı

1. Çocuklar ve aileler için sağlanan sosyal hizmetler çocukların her türlü ihmal, istismar, şiddet ve tacize karşı önleyici tedbirlerin yanı sıra uygun ve yerinde müdahalelerle de korunmalıdır. Bunlar özellikle de güçlüklerle karşı karşıya olan ailelerde ailenin gücünün ve birliğinin muhafaza edilmesini hedeflemelidir.

2. Çocuk istismarı ve ihmali gibi durumlar çocuğun aileden ayrılmasından kaçınarak, destekleyici ve kapsamlı desteği gerekli kılar. Bununla birlikte, aile birliğini korumak kendi başına bir amaç olmamalıdır. Çocuğun yüksek menfaati ve korunması için çocuğun bazen ev dışında barındırılması gereklidir. Ayrıca, çocuğun cinsel tacizinde ebeveyn de yer aldığı müdahale usullerine, tacizi gerçekleştirdiği iddia edilen bireyin ailenin kaldığı evden uzaklaştırılması olasılığı da dahil olacaktır.

3. Ev dışında barındırma kararı sadece çocuğun yüksek yararına alınarak yapılacaktır. Bakım türü seçimi çocuğun hem halihazırdaki hem de gelecekteki ihtiyaçlarına uygun olmalıdır.

4. İncinebilir konumdaki çocukların korunmasına yönelik olarak çocuklara ve ailelere sağlanan hizmetler diğer hususların yanı sıra aşağıdaki ilkelere uyacaktır:

- Önleme ve erken müdahale;
- Ebeveynle çocuğa odaklı bir ortaklık;

- c. Koruma faktörlerinin yanı sıra (çocuğun gücü dahil olmak üzere) çocuğun sosyal ortamındaki risk faktörlerine de bağlı olarak çocuğun ihtiyaçlarının dikkatle değerlendirilmesi
- d. Çocuğun yeniden mağdur konumuna düşürülmesinin önlenmesi

IV. Çocuk dostu sosyal hizmetlerin genel unsurları

A. Genel sosyal hizmetler

Çocuklar ve aileler için genel sosyal hizmetler yerel düzeyde alınacak kararlar temelinde düzenlenmeli ve en muhtaç durumda olan ve haklarını ve ailelerini kaybetmiş çocuklara özellikle dikkat edilerek bir dizi önleyici, kapsamlı ve gereken tepkiyi veren hizmetler şeklinde sunulmalıdır. Bunlar, diğerlerinin yanı sıra, aşağıdaki hizmetleri içerir:

- a. Çocukların kaliteli bilgilendirme/danışmanlık hizmetlerine, eğitim içeren ana okulu hizmetlerine, eğlence ve kültürel faaliyetlere vb erişiminin temin edilmesi, bunun, özellikle de anne veya babanın veya ebeveynin emek pazarındaki durumunu (emek pazarına katılabilmesi veya dışında kalması) göz önüne alınarak yapılması;
- b. Yoksulluk durumunda, finansal yardım, ev kirası sübvansiyonu, sağlık hizmetlerine erişim ve tüm çocuklar için eğitim olanağı gibi çocukların ve ailelerin temel ihtiyaçlarının karşılanması;
- c. Örneğin göçmen çocuklar, çocuk ticareti mağduru çocuklar, zihinsel sağlık sorunları olan çocuklar, anne baba bakımından yoksun olan çocuklar ve özgürlüklerinden veya bazı diğer haklardan mahrum ebeveynli çocuklar gibi incinebilir konumlardaki çocuklar için destek sistemleri;
- d. Ebeveynlik becerilerini geliştirmek için aile danışmanlığı ve programlarıyla ilgili genel hükümler;
- e. Çocuk tacizi ve ihmali gibi durumlarda, her bir çocuk için münferit uygun bir destek planı geliştirmek de dahil olmak üzere bütünlük politikalar ve etkin erken müdahale;
- f. Bağımsız yaşayabilme ve günlük hayata tam katılım için verilen hizmetlerin engelli çocukların özel ihtiyaçlarına cevap vermesi;
- g. Suça eğilimlik, madde kullanma ve diğer risk alıcı davranışlara karşı etkili önleme programlarının uygulanmasının yanı sıra çocuğun sosyal ortamındaki toksik unsurların ortadan kaldırılmasına yönelik tedbirler.

B. Uzmanlaşmış sosyal hizmetler

Acil müdahalelerde bulunmak ve olumsuz çocukluk deneyimlerinin negatif etkileriyle baş edebilmek ve çocuklara ve ailelere sosyal ve psikolojik destek sağlamak üzere özel sosyal hizmetler oluşturulmalıdır. Birden çok disiplini içeren bu hizmetler ve/veya programlar, çocukların bireysel ihtiyaçlarının ve tercihan kanıta dayalı müdahalelerin değerlendirmelerini temel almalıdır. Bu hizmetler, diğerlerinin yanı sıra, aşağıdaki çocuklar ve ebeveynlerine yönelik hizmetleri de içermelidir:

- a. Çocukların aile içi şiddet veya diğer tür şiddete tanık olduğu durumlar da dahil olmak üzere, fiziksel ve zihinsel şiddet, taciz ve ihmal mağdurları;
- b. Cinsel taciz ve istismar mağdurları;
- c. Örneğin tacizkar veya yanlış ebeveyn uygulamaları nedeniyle, özel ebeveyn becerileri eğitimine ihtiyaç duyan ebeveyn;
- d. Bilişsel, iletişimsel, fiziksel ve diğer engelleri olan çocuklar;
- e. Antisosyal davranışlar (örneğin agresyon, uygunsuz cinsel davranışlar), madde kullanımı ve zihinsel bozukluklar da dahil olmak üzere, davranışsal ve duygusal güçlükleri olan çocuklar

C. Yoğun sosyal hizmetler

Alternatif bakım kararlarından kaçınılamaması halinde, çok kapsamlı bir değerlendirmeyle belirlenecek olan çocuğun ihtiyaçlarına uygunluk ilkesi, münferit kararlarda belirleyici faktör olacaktır.¹ Yoğun sosyal hizmetler aşağıdaki ilkelere göre değerlendirilmelidir:

- a. Çocukların haklarına ilişkin kurallar da dahil olmak üzere, bakım kalitesi standartları oluşturulmalıdır;
- b. Alternatif bakım alan çocukların durumu, çocuğun aileye ve topluma yeniden entegre edilmesi amacıyla, bakım sonrası hükümlerle düzenli bir biçimde gözden geçirilmelidir;

¹ Birleşmiş Milletler, Çocuklar için alternatif bakım kılavuzu, A/64/142, 2009 sayılı karar.

- c. Çocukların bakım kurumlarından alınmasına ilişkin programlar özellikle 3 yaşından küçük engelli çocuklar için aile ve topluma dayalı bakım hizmetlerini arttırmaya yönelik gayretlerin koordinasyonu ile birlikte oluşturulmalıdır.
- d. örneğin akut, tanıtım/değerlendirme veya hastaya evinde bakan aile fertlerine yardımcı olmak üzere sağlanan bakım gibi kısa süreli yoğun bakım hizmetleri aileyi desteklemeye yönelik tedbirler olarak sağlanmalıdır;
- e. yasalara karşı gelen çocukların özgürlüklerinin kısıtlanması yerine başka alternatifler geliştirilmelidir.

V. Çocuk dostu sosyal hizmetlerin sağlanmasında temel stratejiler

A. Bilgilendirme ve tavsiyelerde bulunma

1. sosyal hizmetlerle ilgili haklar ve bu hakların mevcudiyetine ilişkin bilgilerin dağıtımı saydam ve çocukların anlayabileceği bir dilde yapılmalıdır. Bu bilgiler her yaşta ve her gelişme evresindeki çocukların ihtiyaçlarını yansıtmalıdır. Çocuklara ulaşmak için örneğin bilinçlendirme kampanyaları yürütülmeli, bunun yanı sıra destek ve bilgilendirme hizmetleri oluşturulmalı, bunlar özellikle de incinebilir konumdaki çocukları ve aileleri hedef almalıdır. Ebeveynlerde çocuk hakları bilincinin artırılmasına yönelik destek sistemleri oluşturulmalıdır.

2. Sosyal hizmetler sistemiyle ilk karşı karşıya gelmelerinden itibaren çocuklar ve aileleri *diğerlerinin yanı sıra* aşağıdaki konularda derhal ve yeterli bir biçimde bilgilendirilmelidirler:

- a. Sosyal hizmetlerden yararlanma hakkı ve bu hakların muhtemel ihlali durumunda bu ihlallerin giderilmesine yönelik araçlar;
- b. Mevcut hizmetler ve bu hizmetlerin sağlanma usulleri
- c. Farklı usul aşamalarında çocuğun oynayabileceği rol ve çocuğun sosyal hizmetlerle ilişkilerinde çocuğun yanında olan veya çocuğu destekleyen aktörler.

B. Hizmetlerin erişilebilirliği

Çocuklar, sosyal hakların sahibi olarak, bu haklara eşit erişime sahip olmalıdır. Bunun için, diğerlerinin yanı sıra, aşağıdakileri sağlayacak tedbirler alınmalıdır.

- a. Çocuk dostu bir hizmet tesisi ve farklı sosyal hizmetlere tek bir erişim noktası;
- b. Çocuklarla ve aileleriyle anlamlı bir diyalog kurulmasına zemin oluşturacak çocuğa odaklı ve kültürel açıdan incinebiliriyetleri olan bir yaklaşım;
- c. Özellikle de acil durumlarda çocukların ve ailelerinin yaşayabileceği sorunlara derhal yanıt verilmesi;
- d. Tesislerin açılış saatlerinde ve coğrafi erişimde bir erişim hizmeti ağı yoluyla esneklik sağlanması;
- e. Yazılı ve sözlü çeviri hizmetleri ve farklı durumlara uyarlanmış farklı bilişim teknolojileri;
- f. Fiziksel, duyuşsal veya zihinsel engelleri olan bireylerin yanı sıra zihinsel bozuklukları olan bireylerin özel ihtiyaçlarına cevap veren sosyal hizmetlerin tasarlanması ve organizasyonu;
- g. Ücretli hizmetlerde ücretin ödenebilir düzeyde olması

C. Hizmetin mevcudiyeti

Çocuklar ve aileler için farklı düzeylerde sosyal hizmetlerin mevcudiyeti çocukların ve ailelerinin yaşamlarının farklı aşamalarında ve durumlarında karşı karşıya olacakları çeşitli ihtiyaçların karşılanmasında temel unsurdur. Bunun için, diğerlerinin yanı sıra, sosyal hizmetlerin planlanması ve sağlanmasıyla ilgili olarak aşağıdaki hususların sağlanması gerekir:

- a. Sosyal hizmetler genel, özel ve yoğun hizmetlerin dikkatli bir değerlendirmesine göre sağlanmalı ve belirlenen hedeflere ulaşmalıdır;
- b. Değişen ihtiyaçlara ve yeni çalışma uygulamalarının geliştirilmesine karşı esneklik ve incinebiliriyet sağlanması için, hizmetlerin çeşitliliği hacmi ve hedefleri düzenli olarak gözden geçirilmelidir
- c. Belirlenen hedeflere ulaşılması için yeterli finansal, altyapı ve insan kaynağı yatırımları sağlanmalıdır.

D. Yerindelik, uygunluk

1. Sosyal hizmetler, zaman içinde belirli bir noktada, çocuğun geleceğini de hatırd tutarak, her bir çocuğun ve ailenin ihtiyaçlarına uygunluk temelinde sağlanmalıdır. Bu, sağlık hizmetlerine erişim, eğitim, eğlence, kültür, spor, dinlenceden katılımcı ve korunmaya yönelik haklara kadar çocuğun diğer haklarına saygı gösterilmesi, bu hakların yüceltilmesi ve savunulmasını içermelidir.
2. Hizmetlerin uygunluğu bu hizmetlerin münferit ihtiyaçların planlanması ve eşleştirilmesini temel almalı, aynı zamanda çocuk için yaratacağı sonuçların bir değerlendirmesi ve yerine göre, alınan cevapların bir incelemesi de yapılmalıdır.

E. Disiplinler arası ve kurumlararası işbirliği

1. Karmaşık ve birden çok ihtiyacı olan çocuklar ve aileler, eğitim, sağlık ve sosyal hizmetler ve kolluk kuvvetleri kurumları gibi farklı sektörlerden birbiriyle işbirliği içindeki farklı meslek gruplarından uzmanların koordineli çalışmalarından yararlanmalıdırlar. Herbir hizmet biriminin yetkinlikleri ve sorumlulukları hizmetten yararlanacak olanlar için görünür olmalı ve açıklanmalıdır. Hizmetin alınmasında kolaylaştırma ihtiyacı (her vakanın yönetilmesi) göz önüne alınmalıdır.
2. Özellikle risk altındaki çocuklar olmak üzere, çocuklarla veya çocuklar için çalışan farklı meslek gruplarından ve kurumlardan görevliler için ortak bir değerlendirme çerçevesi ve kurumlar arası protokoller oluşturulmalıdır. Birden çok disiplini içeren bir yaklaşım uygulanırken gizlilik konusundaki profesyonel kurallara uyulmalıdır.
3. Çocuklarla yapılan mülakatların tekrarlanmasını ve çocuğun yeniden mağduriyetini önlemek için, sosyal hizmet birimleri taciz mağduru ve tacize tanık olmuş çocuk mağdurlar için, birden çok sektörün ve birden çok disiplinin yer aldığı çocuk dostu hizmetlerin mevcudiyeti kolaylaştırılmalıdır.

F. Profesyonel yetkinlik: eğitim, denetim ve hesap verebilirlik

1. Çocuklar için ve çocuklarla birlikte çalışan tüm personel yeterli profesyonel eğitime sahip olmalı ve çocuk haklarıyla ilgili sürekli eğitim görmelidir. Sosyal hizmetlerde çocuk haklarına ilişkin bir kültür iklimi oluşturmak ve idame ettirmek amacıyla insan hakları belgeleri (Birleşmiş Milletler Çocuk Hakları ve Engelli bireyler Hakları Sözleşmesi) eğitimi sağlanmalıdır.
2. Tüm profesyonel çalışanlar çocukların yaşamış olabilecekleri çocuk tacizi ve ihmalinin belirtilerini tesbit etme konusunda ve ilgili bildirim ve gönderme ve sevk mekanizmaları konusunda eğitim almış olmalıdırlar.
3. Profesyonel çalışanlar, çocuklara kulak verilmesini ve onların ciddiye alınmasını sağlamak üzere çocuklarla ve aileleriyle katılımcı çalışma yöntemleri üzerinde eğitim almalıdırlar. Buna her yaşta ve gelişme evresindeki çocuklarla ve aynı zamanda özellikle incinebilir konumda olan çocuklarla iletişim kurma konusunda eğitim de dahildir. Çocuklarla doğrudan birlikte çalışan personel çocuklarla karşılıklı saygı, mahremiyet ve dostluğa dayalı güven oluşturucu bir ilişki kurma konusunda yetkin olmalıdır.
4. Profesyonel personelin eğitimi profesyonel sorumluluk, hesap verebilirlik ve farklı meslek mensuplarıyla disiplinler arası işbirliğini kapsamalı, söz konusu işbirliği ve deneyim ve iyi uygulamalar paylaşılarak gerçekleştirilmelidir.
5. Profesyonel hesap verebilirlik sınırları çok net çizilmiş görev ve sorumluluklarla, iş usulleri ve etik kurallarla sağlanmalıdır. Profesyonel çalışanların yeterli kaynakları olmalı ve yetkinliklerini ve sağladıkları desteği arttırmak için bireysel ve/veya grup denetiminden yararlanmalıdırlar.

G. Çocuğun emniyeti

Sağlanan tüm sosyal hizmetlerde çocuğun emniyeti birincil öneme sahip olmalıdır. Çocuklar yüksek risk içeren durumlarda süratli ve etkin müdahaleyle korumaya alınırken ikinci kez mağduriyetleri de önlenmelidir. Bu naksatla sosyal hizmet birimlerine veya diğer uygun kurumlara zorunlu bildirim sistemi oluşturulmalıdır. Çocukların emniyetini sağlamak üzer *diğerlerinin yanı sıra* aşağıdaki tedbirler de alınmalıdır:

- a. Çocuklar için ve çocuklarla birlikte çalışan personel denetime ve gerektiğinde düzenli ve kapsamlı bir değerlendirmeye tabi olmalıdır;
- b. Personel alım süreçlerine, örneğin sabıka kaydının doğrulanması da dahil olmak üzere, çocuklarla çalışmasının uygun olup olmadığını belirlemek üzere, ulusal yasalara göre haklarında araştırma yapılması da dahil olmalıdır;
- c. Sosyal hizmet binaları, tesisin, teçhizatın durumu ve fiziksel ya da sosyal çevrenin diğer yönleri bakımından emniyetli olmalıdır.

H. Gizlilik ve mahremiyet hakları

Sosyal hizmetlerden yararlanan veya yararlanmış olan çocukların mahremiyeti ve kişisel verileri ulusal yasalar uyarınca korunmalıdır. Çocuğun veya ailesinin kimliğini ortaya koyacak veya dolaylı olarak açıklayacak hiçbir bilgi veya kişisel veri verilmemeli veya özellikle de medyada yayınlanmamalıdır. Buna *diğerlerinin yanı sıra* aşağıdaki tedbirler de dahildir:

- a. Medyanın mahremiyet haklarını ihlalinin önlenmesi, yasal tedbirlerle veya medyanın öz denetim düzenlemeleriyle temin edilmelidir;
- b. Çocuklarla ilgili kişisel ve incinebilir veriler içeren tüm kayıt veya dokümanlara erişim kısıtlamaya tabi olmalı ve bu husus yasalarla belirlenmelidir. Kişisel ve incinebilir verilerin aktarılması çocuğun yüksek yararı için gerekliyse, bu işlem ilgili veri koruma mevzuatınca düzenlenmelidir;
- c. Çocuklarla birlikte ve çocuklar için çalışan profesyonel personel çocuğun zarar görme riskinin olması hali dışında gizlilik kuralına kesinlikle riayet etmelidirler;
- d. Gizlilikle ilgili kurallar mahremiyet hakkına saygı gösteren ortak bir çerçeve oluşturarak farklı disiplinler arasında işbirliğini kolaylaştırmalıdır. Bu durumda, profesyonel gizlilik kurallarına bağlı personelle bilgi paylaşımına, yalnızca söz konusu durum çocuğun yüksek menfaatine hizmet ediyorsa izin verilir. Bilgi paylaşımı sadece söz konusu amaca ulaşma maksadıyla, gerekli olan bilgiyle sınırlı tutulmalı ve genelde çocuğun ve ebeveyninin onayına tabi olmalıdır.

I. Çocuğu etkileyen kararlarla ilgili şikayetler ve incelemeler

Çocuk veya ebeveyni tarafından karşı çıkılması halinde, kararların sonuçlarının yeniden incelenmesine ilişkin mekanizmalar mevcut olmalıdır. Çocuğun şikayette bulunma hakkını kullanmasını kolaylaştırıcı tedbirler de dahil olmak üzere bağımsız ve tarafsız bir kuruma karşı açık ve net bir şikayet usulünün oluşturulması gerekir. Çocukların ve ailelerin şikayet etme ve alınan kararları inceletme hakkından haberdar olmalarını sağlamak üzere ilgili usullere ilişkin bilginin dağıtımının yapılması için özel bir çaba gösterilmelidir.

J. Kalite standartları, izleme ve değerlendirme

Sosyal hizmetler kapsamında kalite standartları oluşturulmalı ve söz konusu standartlar bu tavsiye kararının uygulanmasını temin edecek politika ve uygulamaları yansıtmalıdır. Çocuklar ve aileler için sosyal hizmet sağlayan tüm birimler ulusal mevzuat ve yönetmeliklere uygun olarak ilgili yetkili kurumlarca akredite edilmeli ve tescil edilmelidir. Bunlara dayalı olarak da etkin bir izleme ve değerlendirme sistemi uygulanmalıdır. Bu sistem aşağıdakileri içermelidir:

- a. Sosyal hizmet kurumlarının çok sıkı ve şeffaf kurallar ve kriterlere dayalı olarak düzenli iç değerlendirmeye tabi tutulması;
- b. Çocukların ve ailelerin sosyal hizmetlerin değerlendirme sürecine dahil edilmesi ve bulguların kamuya açıklanması da dahil olmak üzere bağımsız bir dış değerlendirme yapılması
- c. Özellikle de çocuk haklarını yaygınlaştırmaya ve korumaya çalışan kuruluşlar, kurumlar ve organizasyonlar olmak üzere sivil toplum kuruluşlarının izleme sürecine tam katılımının sağlanması

Çocuk hakları ve çocuk ve aile dostu sosyal hizmetler

Çizimler: Gabriele Pagonis – © Avrupa Konseyi

Avrupa Konseyi

1949'da kurulan bir uluslar arası kuruluş olan Avrupa Konseyi'nin halen 47 üyesi vardır. Avrupa Konseyinin görevi insan hakları, demokrasi ve hukukun üstünlüğünü yaymaktır. Avrupa Konseyi, Avrupa İnsan hakları Sözleşmesine ve kuşkusuz Avrupa'daki 150 milyon çocuğu da içeren, bireylerin korunmasına dair diğer sözleşme ve tavsiye kararlarına dayalı olarak ortak demokratik ilkeler belirler.

“Çocuklar için ve çocuklarla birlikte bir Avrupa İnşa etmek”

Council of Europe

F-67075 Strasbourg Cedex

www.coe.int/children

children@coe.int