** Hizmet Standartlarımız**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SIRA NO** | **HİZMETİN ADI** | **İSTENİLEN BELGELER** | **HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRECİ (EN GEÇ)** |
| 1 | Evlat Edinme İlk Başvuru | Belge istenilmemekte, meslek elemanı ile birlikte İlk Başvuru Formu doldurulmaktadır. | 2 Saat |
| 2 | Evlat Edinme Başvuru Formunun Doldurulmasından Sonraki Süreç | 1- T.C. Kimlik Numarası beyanı, 2- Adli Sicil Kaydı 3- Mal varlığını, gelir ve sosyal güvenlik durumunu gösterir belgeler, 4- Öğrenim durumunu gösterir belge, 5- Yerleşim yeri belgesi (MERNİS SİSTEMİ) 6- Fiziksel, zihinsel ve ruhsal bir engelinin, sürekli bakımı gerektiren, bulaşıcı veya süreğen bir hastalığının bulunmadığını, ayrıca alkol veya uyuşturucu madde bağımlısı olmadığını belirten sağlık kurulu raporu, 7- Türkiye’de yaşayan yabancı ülke vatandaşlarından veya yurt dışında yaşayan Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarından oturma izin belgesi ve küçüğün kabul eden ülkeye girmesine ve orada sürekli ikametine izin verildiğine veya verileceğine dair belge. >>Müracaatların çok yoğun olduğu dönemlerde bir defaya mahsus olmak üzere 6 ay daha atılabilir. | 2 Ay |
| 3 | Evlat Edinmede Sıraya Alma ve Bekleme Süresi | 1-Yukarıdaki belgeler teslim edildikten ve uygunluğu kabul edildikten sonra yapılan sosyal incelemenin de olumlu olması halinde aile/kişi sıraya alınır. 2-Sırası gelen aile/kişi geçici bakım sözleşmesi imzalayarak çocuğu teslim alır. Çocuk evlat edindirilmek üzere 1 yıl süre ile aile yanına yerleştirilir. | 1-3 YIL |
| 4 | Evlat Edinme İzleme ve Mahkeme Süreci | a) Aile yanına 1 yıl süre ile yerleştirilen çocuk ve aile üçer aylık dönemler halinde periyodik olarak izlenir ve sosyal çalışmacı tarafından raporlaştırılır. b) 1 yıl süre ile izlenen aile/kişiden mahkeme sürecinde; 1- Maaş Belgesi 2- Sosyal Güvenlik Belgesi 3- Vukuatlı Nüfus Kayıt Örneği istenir. İzleme sürecinde il dışına çıkarılacak çocuklar için; ailenin dilekçesi alınır | 1 YIL |
| 5 | Evlat Edinme Sonlandırma | 1- Çocuğun yeni nüfus cüzdanı fotokopisi 2- Çocuk ile birlikte ailenin vukuatlı nüfus kayıt örneği, 3- Kesinleşmiş aile mahkemesi evlat edinme kararı 4- Korunma Kararın kaldırıldığına ilişkin mahkeme kararı | 6 AY |
| 6 | Koruyucu Aile Hizmetleri için müracaat | İlk Müracaat eden kişilerle Meslek elemanı gerekli görüşmeyi yapar, süreç hakkında bilgi verir. Başvuru için gerekli bilgileri açıklar. | 1 SAAT |
| 7 | Koruyucu Aile Müracaatı Uygun İse Sonraki Süreç | 1- Fotoğraf 2- T.C. Kimlik Numarası beyanı, 3- Öğrenim durumunu gösterir belgenin aslı veya idarece onaylı örneği, 4- Evliler için evlenme cüzdanı örneği, 5- İş ve gelir durumunu gösteren belge, 6- Adli sicil kaydının bulunmadığına ilişkin yazılı beyan, 7- Koruyucu aile olacak kişilerin çocuğun bakımını, psiko-sosyal gelişimini ve eğitimini etkileyecek ya da çocuğa zarar verecek düzeyde fiziksel engeli, ruhsal rahatsızlığı ve bulaşıcı hastalığının olmadığını gösterir rapor. Sosyal Çalışmacı gerekli gördüğü hallerde kişinin sağlığına, süreğen hastalığına veya bağımlılığına ilişkin Devlet yada Üniversite hastanesinden alınacak ayrıntılı rapor. Kişilerin evli olması halinde her iki eş için de aynı belgeler istenir. 8- Aile ile birlikte yaşayan kişiler varsa, adli sicil kaydının bulunmadığına ilişkin yazılı beyan(Kurum tarafından sonradan doğruluğu teyit edilir) ve ruhsal rahatsızlığı ile bulaşıcı hastalığı bulunmadığına dair rapor bu kişilerden de istenir. | 15 GÜN |
| 8 | Koruyucu Aile Sosyal İnceleme Süreci | Belge istenmez. Meslek Elemanınca sosyal inceleme raporu düzenlenir. | EN AZ 5 AY |
| 9 | Koruyucu Aile Hizmetleri İzleme Süreci | Çocuğun aileye uyumu eğitimi, sağlığı, psiko-sosyal gelişimi izlenir. | İLK YIL AYDA BİR KEZ, 1 YILDAN SONRA YILDA 4 KEZ |
| 10 | Korunmaya Muhtaç Çocuklar Müracaat-Değerlendirme | 1- Şahsın Dilekçesi/Resmi Yazı 2- T.C. Kimlik Numarası beyanı, 3- Anne ve Baba Ayrılmış İse ilgili Mahkeme Kararı | 1 AY |
| 11 | İhbar (Hayati tehlikesi olduğu tespit edilen) Üzerine Korunmaya Muhtaç Çocuklar -Değerlendirme | 1- ihbar eden kişinin T.C. Kimlik Numarası beyanı 2- Çocuğun Korunmaya Muhtaç Olduğu İhbar Edilmiş İse, durumun tespit edildiği tutanak | 24 SAAT |
| 12 | Korunmaya Muhtaç Çocuklar Terk Bebek İşlemleri | 1- Karakol Zabıt Varakası 2-Hastane Raporu 3-Emniyet Tahkikatı | 24 SAAT |
| 13 | Emniyet Çocuk Şube Vakaları | 1- Emniyetteki Görüşme Tutanağı 2- Adli Tabip Raporu 3- Cumhuriyet Savcılığı Talimatı 4- Görüşme Raporu | 24 SAAT |
| 14 | Mülteci Çocuk İşlemleri | 1-Var ise Pasaport 2-Sığınmacı Belgesi 3-Sağlık Raporu (Bulaşıcı hastalık taşımadığına dair) 4-Gerekmesi halinde kemik yaşı tespit raporu | 24 SAAT |
| 15 | Özel Kreş ve Gündüz Bakımevlerine Ücretsiz Çocuk Yerleştirme İşlemleri | 1- Nüfus kayıt örneği (MERNİS SİSTEMİ) 2-Yerleşim Yeri belgesi (MERNİS SİSTEMİ) 3- Çocuğa ait sağlık raporu 4- Boşanma varsa mahkeme kararı 5- Anne veya babanın çalıştığı işyerinden yazı 6-Kira Kontratı | 1 AY |
| 16 | Tutuklu ve Hükümlü Annelerin Çocuklarına Verilen Ücretsiz Bakım Hizmeti | 1- Nüfus Cüzdanı örneği (SOYBİS SİSTEMİ) 2- Çocuğa ait sağlık raporu 3- Tutukluluk durumunu gösteren belge | 15 GÜN |
| 17 | Engelli Kimlik Kartı İlk Başvurusu | 1-Sağlık Kurulu Raporu Aslı veya Onaylı Örneği 2-Nüfus Cüzdanı Fotokopisi | 7 GÜN |
| 18 | Engelli Evde Bakım İlk Başvuru | 1- T.C. Kimlik Numarası beyanı , 2- Engellinin sağlık kurulu raporu, 3- Yatılı ve sürekli bakımı için resmi veya özel bakım merkezine yerleştirilecek olan; 18 yaşını tamamlamamış bakıma muhtaç özürlü için ilgili mahkemelerden alınacak, koruma altına alınması ve bir bakım merkezine yerleştirilmesi kararı ile velayet altında değil ise vesayet altına alınması ve vasi atanması kararı; 18 yaşını tamamlamış olup akıl hastalığı veya akıl zayıflığı sebebiyle işlerini görememesi veya korunması ve bakımı için kendisine sürekli yardım gerekmesi ya da başkalarının güvenliğini tehlikeye sokması nedenleriyle kısıtlanması gerekli bakıma muhtaç özürlü için ilgili mahkemelerden alınacak, kısıtlanması ve bir bakım merkezine yerleştirilmesi kararı ile velayet altında değil ise vesayet altına alınması ve vasi atanması kararı." 4- Bakmakla yükümlü olunan bireyler kapsamındaki kişilerin gelir ve mal durumuna ilişkin yazılı beyanı ve taahhüdü ile beyanın içeriğine dair belgeler, 5- İki adet vesikalık fotoğraf, 6- Engellinin vasisi var ise, vesayete ve vasi atanmasına ilişkin mahkeme kararı, 7- Anne babanın boşanmış olması hâlinde, boşanmaya ilişkin mahkeme kararı, | 6 AY |
| 19 | Korunmaya Muhtaç Engelli İlk Başvuru | 1- T.C. Kimlik Numarası beyanı , 2- Engellinin sağlık kurulu raporu, 3- Yatılı ve sürekli bakımı için resmi veya özel bakım merkezine yerleştirilecek olan; 18 yaşını tamamlamamış bakıma muhtaç özürlü için ilgili mahkemelerden alınacak, koruma altına alınması ve bir bakım merkezine yerleştirilmesi kararı ile velayet altında değil ise vesayet altına alınması ve vasi atanması kararı; 18 yaşını tamamlamış olup akıl hastalığı veya akıl zayıflığı sebebiyle işlerini görememesi veya korunması ve bakımı için kendisine sürekli yardım gerekmesi ya da başkalarının güvenliğini tehlikeye sokması nedenleriyle kısıtlanması gerekli bakıma muhtaç özürlü için ilgili mahkemelerden alınacak, kısıtlanması ve bir bakım merkezine yerleştirilmesi kararı ile velayet altında değil ise vesayet altına alınması ve vasi atanması kararı." 4- İki adet vesikalık fotoğraf, 5- Varsa öğrenim durumunu gösterir belge veya sureti, 6- Engellinin vasisi var ise, vesayete ve vasi atanmasına ilişkin mahkeme kararı, 7- Anne babanın boşanmış olması hâlinde, boşanmaya ilişkin mahkeme kararı, | 3 AY |
| 20 | Huzurevi Başvuruları | 1- Dilekçe, 2- T.C. Kimlik Numarası beyanı, 3- Gelir durumunu gösterir belge örnekleri, 4- Sağlık raporu, | 1 AY |
| 21 | Kadın Konukevi İlk Başvuru Değerlendirme | 1- Başvuru dilekçesi, 2- T.C. Kimlik Numarası beyanı | 24 SAAT |
| 22 | İl/İlçe/Kuruluş Müdürlüklerince Başlatılan Ayni-Nakdi Yardım Hizmetleri | 1- T.C. Kimlik numarası beyanı 2- Sağlık Raporu, Öğrenci Belgesi | 1 AY |
| 23 | Özel Hukuk Tüzel Kişileri İle Kamu Kurum ve Kuruluşlarınca Açılan Özel Kreş ve Gündüz Bakımevi ve Çocuk Kulüplerinin Açılış işlemleri (İlk Başvuru) | 1- Açılması planlanan kuruluş binasının adresini belirten bir dilekçe 2- Binaya ait yapı kullanım izin belgesi, Binanın uygun olup olmadığı en az 2 meslek elemanı tarafından değerlendirilir. | 15 GÜN |
| 24 | Özel Hukuk Tüzel Kişileri İle Kamu Kurum ve Kuruluşlarınca Açılan **Özel Kreş ve Gündüz Bakımevi ve Çocuk Kulüplerinin** Açılış işlemleri | a) Merkezde çalışacak tüm personel için, 1- İş Kanunu hükümlerine göre istihdam edilecek personel için düzenlenmiş iş sözleşmesi, 2- Öğrenim durumunu gösterir belgenin aslının ibrazı ile İl veya İlçe Müdürlüğünce onaylı örneği, 3- Adli sicil kaydına ilişkin yazılı beyan, 4- Aile Danışmanlarının ve Meslek Elemanlarının niteliklerini gösteren belgeler, b) Merkez müdürünün veya özel hukuk tüzel kişileri temsilcisinin başvurusu yapmaya yetkili olduğuna ilişkin belge, c) Merkezin adı, adresi ve telefon numarası, ç) Merkezin hizmet vereceği binanın ya da bağımsız bölümün iskân durumu hakkında Belediye İmar Müdürlüğü’nden alınacak iskân raporu örneği ya da üniversitelerin ilgili bölümlerinden alınacak statik raporu örneği, d) Yangın güvenliği yönünden İtfaiye Müdürlüğünden alınacak rapor, e) Merkezin tüm mekânlarını ve kullanım amaçlarını gösterir krokisi, f) Merkezin, bir apartman katında veya toplu konut alanlarındaki müstakil bir binada hizmete açılması halinde yönetim planında belirtilen yetkiye dayanılarak apartman veya toplu konut yöneticilerinden alınacak izin belgesi, g) Merkezin bu Yönetmeliğe uygun olarak belirlenmiş amacı, çalışma gün ve saatleri, ilk görüşme, danışmanlık seansları, vaka tartışma toplantıları, meslek elemanlarının yararlanacağı mesleki yönlendirme çalışmaları, personelin nitelik ve görevleri ve belirtilmesi istenen diğer hususları gösteren iç hizmet yönergesi, ğ) Özel hukuk tüzel kişileri için ticaret sicil gazetesi, vergi levhası ve imza sirkülerinin birer örneği, h) Gerçek kişiler için, T.C. Kimlik Numarası beyanı ve adli sicil kaydına ilişkin yazılı beyan. | 2 AY |
| 25 | Özel Hukuk Tüzel Kişileri İle Kamu Kurum ve Kuruluşlarınca Açılan **Kadın Konukevlerinin** Açılış İşlemleri | a) Yöneticilerden aşağıdaki bilgi ve belgeler istenir. 1- T.C. Kimlik Numarası beyanı, 2- Öğrenim durumunu gösterir belgenin aslı veya idarece onaylı örneği, 3- Adli sicil kaydının bulunmadığına ilişkin yazılı beyan, 4- Görevini devamlı olarak yapmaya engel bir durumu olmadığına dair yazılı beyanı, b) Kuruluş binasının iskân durumu hakkında ilgili belediyeden alınacak yapı kullanma izin belgesi ya da Üniversitelerin ilgili bölümlerinden alınacak statik rapor, c) Binanın tapu senedi veya kira sözleşmesi örneği, d) Yangın güvenliği yönünden itfaiye müdürlüğünden alınacak rapor, e) Kuruluşun fiziksel koşulları, hizmet bölümleri, tefrişi, kapasitesi, personel durumu ve genel olarak hizmete uygunluğu hakkında il müdürlüğünce düzenlenecek rapor. | 30 İŞ GÜNÜ |
| 26 | Gerçek Kişiler Ve Özel Hukuk Tüzel Kişileri İle Kamu Kurum ve Kuruluşlarınca Açılan **Aile Danışma Merkezlerinin** Açılış İşlemleri | a) Merkezde çalışacak tüm personel için, 1- İş Kanunu hükümlerine göre istihdam edilecek personel için düzenlenmiş iş sözleşmesi, 2- Öğrenim durumunu gösterir belgenin aslının ibrazı ile İl veya İlçe Müdürlüğünce onaylı örneği, 3- Adli sicil kaydına ilişkin yazılı beyan, 4- Aile Danışmanlarının ve Meslek Elemanlarının niteliklerini gösteren belgeler, b) Merkez müdürünün veya özel hukuk tüzel kişileri temsilcisinin başvurusu yapmaya yetkili olduğuna ilişkin belge, c) Merkezin adı, adresi ve telefon numarası, ç) Merkezin hizmet vereceği binanın ya da bağımsız bölümün iskân durumu hakkında Belediye İmar Müdürlüğü’nden alınacak iskân raporu örneği ya da üniversitelerin ilgili bölümlerinden alınacak statik raporu örneği, d) Yangın güvenliği yönünden İtfaiye Müdürlüğünden alınacak rapor, e) Merkezin tüm mekânlarını ve kullanım amaçlarını gösterir krokisi, f) Merkezin, bir apartman katında veya toplu konut alanlarındaki müstakil bir binada hizmete açılması halinde yönetim planında belirtilen yetkiye dayanılarak apartman veya toplu konut yöneticilerinden alınacak izin belgesi, g) Merkezin bu Yönetmeliğe uygun olarak belirlenmiş amacı, çalışma gün ve saatleri, ilk görüşme, danışmanlık seansları, vaka tartışma toplantıları, meslek elemanlarının yararlanacağı mesleki yönlendirme çalışmaları, personelin nitelik ve görevleri ve belirtilmesi istenen diğer hususları gösteren iç hizmet yönergesi, ğ) Özel hukuk tüzel kişileri için ticaret sicil gazetesi, vergi levhası ve imza sirkülerinin birer örneği, h) Gerçek kişiler için, T.C. Kimlik Numarası beyanı ve adli sicil kaydına ilişkin yazılı beyan. | 30 İŞ GÜNÜ |
| 27 | **Özel Huzurevi** Açılış İşlemleri | a) Kurucu ve sorumlu müdür için; 1- T.C. Kimlik Numarası beyanı, 2- Öğrenim durumunu gösterir belgenin aslı veya idarece onaylı örneği, 3- Adli sicil kaydının bulunmadığına ilişkin yazılı beyan, 4- Görevini devamlı olarak yapmaya engel bir durumu olmadığına dair yazılı beyan, 5- Sorumlu müdür ile kurucu arasında yapılacak iş sözleşmesi istenir. b) Kuruluş binası için; 1- Yapı kullanma izin belgesi ya da üniversitelerin ilgili bölümlerinden alınacak statik rapor, 2- Binanın tapu senedi veya kira sözleşmesi örneği, 3- Yangın güvenliği yönünden itfaiye müdürlüğünden alınacak rapor, 4- Kuruluşun özel bakım bölümü bulunması veya kuruluşun doğrudan bakımevi olarak hizmet vermesi durumunda il sağlık müdürlüğünden alınacak uygunluk raporu istenir | 3 AY |
| 28 | Gerçek Veya Özel Hukuk Tüzel Kişileri Tarafından Açılacak **Bakıma Muhtaç Özürlülere Yönelik Özel Bakım Merkezlerinin** Açılış İşlemleri | Kurucudan istenecek belgeler 1-T.C. Kimlik Numarası beyanı, 2- Adli sicil kaydının bulunmadığına ilişkin yazılı beyan, 3- En az ilkokul veya ilköğretim mezunu olduğuna dair belge, 4- Tüzel kişinin şirket olması hâlinde, şirket ilanının yayımlandığı ve merkezin açılışının faaliyetleri kapsamında olduğunu gösterir ticaret sicil gazetesi, vergi levhası ve imza sirküleri, 5- Tüzel kişinin sermaye şirketi olması hâlinde göstereceği temsilciden, temsilcinin hissedarlar arasından olduğunu ve şirketi temsile yetkili olduğunu gösterir noterden tasdikli belge ve karar örneği, 6- Kişinin dernek veya vakıf olması hâlinde göstereceği temsilciden, dernek veya vakıf yönetim kurulu üyesi olduğunu ve tüzel kişiliği temsile yetkili olduğunu gösterir belge ve karar örneği, merkezin açılışının vakıf senedi/dernek tüzüğünde yer aldığını gösterir belge, 7- Kurucunun vergi borcu ve Sosyal Sigortalar Kurumuna pirim borcu olmadığına dair belge, 8- Kurucunun Bağ-Kur borcu olmadığına dair belge, 9- Daha önce bu alanda faaliyet gösterdiğine veya faaliyet göstermediğine dair beyanını içeren belge. b) Sorumlu Müdürden istenecek belgeler 1- T.C. Kimlik Numarası beyanı, 2- Görevini devamlı olarak yapmaya engel bir durumu bulunmadığına dair yazılı beyan, 3- Lisans eğitimine sahip olduğunu belgeleyen öğrenim belgesi, 4- Daha önce bu alanda çalışmış ise çalıştığı kuruluşlara veya daha önce bu alanda çalışmamış ise çalışmadığına ilişkin yazılı beyanını içeren belge, 5- Sorumlu müdür ile kurucu arasında yapılacak iş sözleşmesi. c) Merkezde çalıştırılacak diğer personel için istenecek belgeler 1- Personelin çalışma talebine ve yapmak istediği işe ilişkin dilekçe, 2- T.C. Kimlik Numarası beyanı, 3- Öğrenim durumunu gösterir belge, 4- Adli sicil kaydının bulunmadığına ilişkin yazılı beyan, 5- Görevini devamlı olarak yapmaya engel bir durumu bulunmadığına dair yazılı beyan, 6- Daha önce bu alanda çalışmış ise çalıştığı kuruluşlara veya daha önce bu alanda çalışmamış ise çalışmadığına ilişkin yazılı beyanını içeren belge, 7- Kurucu ile personel arasında yapılacak iş sözleşmesi. d) Merkez hizmet binası için istenecek belgeler 1- Binanın tapu senedi veya kira kontratı örneği, 2- Binanın belediye imar müdürlüğünden alınacak tasdikli yapı kullanma izin belgesi örneği ve binanın bütün bölümlerini gösterir tasdikli planı, 3- Merkezin yerleşimini ve hizmet bölümlerini gösterir kroki,4) Tefrişten sonra merkezin hizmet bölümlerini, kullanım alanlarını, dış cephesini ve tabelasını gösteren fotoğraflar veya video CD/DVD/fotoğraf CD, 5- Yangın güvenliği yönünden itfaiye müdürlüğünden alınacak rapor, 6- Binanın trafik emniyetine uygun bir yerleşim alanında olduğuna dair il emniyet trafik şube müdürlüğünden alınacak rapor, 7- Binanın asayiş yönünden uygun bir yerleşim alanında olduğuna dair il emniyet müdürlüğünden alınacak rapor, | 30 İŞ GÜNÜ |
| 29 | Doğum Yardımı | 1- Doğum yardımı, 15/05/2015 tarihinde ve sonrasında gerçekleşen canlı doğumlar için verilir. Bu tarihten önce doğan çocuklar için doğum yardımı verilmez. Ancak ödeme miktarına esas çocuk sırasının tespitinde, diğer bir deyişle yeni doğan çocuğun kaçıncı çocuk olduğunun belirlenmesinde 15/05/2015 tarihinden önce doğmuş olan çocuklar da sayılır. 2- Doğum yardımı annenin sağ ve Türk vatandaşı olması durumunda anneye yapılacaktır. 3- Başvurular Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlükleri, Sosyal Hizmet Merkezleri ve yurtdışında yaşayanlar için Büyükelçilikler ve Konsolosluklar aracılığıyla yapılacaktır. Kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan kişilerin başvuruları ise çalıştıkları kurumlara yapılacaktır. 4- Başvurular şahsen, iadeli ve taahhütlü posta veya kargo yoluyla yapılacaktır. 5- Yurt dışında yaşayan vatandaşlar ve Mavi Kart sahipleri de bu uygulamadan aynı şartlarda faydalandırılacaktır. | 30 İŞ GÜNÜ |
| 30 | Kuruluşları Ziyaret İşlemleri | 1-Dilekçe 2- Kimlik Fotokopisi | 7 GÜN |
| 31 | Yabancıların Kuruluşları Ziyaret İşlemleri | 1-Dilekçe 2- Kimlik Fotokopisi. 3- Pasaport Fotokopisi 4-Türkiye'de ikamet ediyorsa oturum belgesi ve ikametgah belgesi | 15 GÜN |
| 32 | Rehberlik Hizmetlerinden Faydalanma | 1-Dilekçe | 1 AY |