



Ankara Otobüs Projesi

Paydaş Katılım Planı

Aralık 2020

Contents

Terimler Sözlüğü	1
1 Giriş	2
1.1 Genel Bakış	2
1.2 Hedefler, Yapı ve Kapsam	2
1.3 Proje tanıtımı	3
2 Paydaş Katılım Gereklilikleri	11
2.1 Ulusal yasal gereklilikler	11
2.2 Uluslararası gereklilikler	11
3 Geçmişte gerçekleştirilen paydaş katılım faaliyetlerinin özeti	13
3.1 Geçmişte gerçekleştirilen halkın bilgilendirmesi faaliyetleri	13
4 Paydaş analizi	14
4.1 Paydaş belirlenmesi ve analizi	14
5 Paydaş katılım programı	18
5.1 Paydaş katılım programı	18
5.2 Görev ve sorumluluklar	20
6 Toplum şikayet mekanizması	21
6.1 Genel Bakış	21
6.2 Gizlilik ve anonimlik	21
6.3 Şikayet bildirme ve çözüm	21
6.4 Cinsel Taciz ve Şiddet Vakaları	25
6.5 EBRD'nin Bağımsız Proje Hesap Verebilirlik Mekanizmasına (BPHM) İletilecek Şikayetler	25
7 İzleme ve Raporlama	26
7.1 PKP Raporlama	26
7.2 Ankara Büyükşehir Belediyesi Toplum İlişkileri Ekibi ve Şikayet Yönetimi Merkezi	26
7.3 Raporlama	26
7.4 Yıllık Raporlama	27
7.5 Performans Değerlendirmesi	27

Ekler28

A.	Şikayet formu	29
B.	Şikayet kaydı	30
C.	Paydaş Katılım Takip Tablosu	31
D.	Yeni Mamak (No.3) yerleşkesinin fotoğrafları	32
E.	Ulaşım çalıştay web sayfaları	41

Tablolar

Tablo 4.1	Paydaşların belirlenmesi ve bilgilendirme yöntemleri	14
Tablo 5.1	Paydaş katılım programı	18
Tablo 6.1	Şikayet Sınıflandırma Kriterleri	22

Resimler

Şekil 6.1	Şikayet prosedürü akış şeması	24
-----------	-------------------------------	----

Fotoğraflar

Fotoğraf 1.1	Çankaya (No.1) Yerleşkesi Uydu Görüntüsü – ESKİ	4
Fotoğraf 1.2	Yenimahalle (No.2) Yerleşkesi Uydu Görüntüsü	5
Fotoğraf 1.3	Mamak (No.3) Yerleşkesi Uydu Görüntüsü - ESKİ	6
Fotoğraf 1.4	Altındağ-Keçiören (No.4) Yerleşkesi Uydu Görüntüsü	7
Fotoğraf 1.5	Sincan-Etimesgut (No.5) Yerleşkesi Uydu Görüntüsü	8
Fotoğraf 1.6	Gölbaşı (1) Yerleşkesi Uydu Görüntüsü - YENİ	9
Fotoğraf 1.7	Mamak (3) Yerleşkesi Uydu Görüntüsü - YENİ	9

Terimler Sözlüğü

Terim	Tanım
Bilgilendirme/ Görüşme	Bilgilendirme/görüşme, proje sponsoru ile proje paydaşları arasında iki yönlü gerçekleşen bir diyalog sürecidir. Paydaş bilgilendirmeleri, dış ilişkilerinin zaman içerisinde yapıcı bir şekilde kurulmasını ve sürdürülmesini amaçlamaktadır.
Şikayet Mekanizması	Bir proje kapsamında, söz konusu projeden etkilenen toplulukların, projenin çevresel ve sosyal performansına ilişkin endişelerinin ve şikayetlerinin alınması ve çözülmesine yönelik sunulan prosedür anlamına gelir.
Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi (ÇSED)	Belirtilen faaliyetin gerçekleştirilmesi halinde, karar verme mekanizmalarına nelerin olabileceğine yönelik proaktif bir şekilde önerilerde bulunabilen, ileriye dönük bir değerlendirmeleri içeren bir araçtır. Etkiler, toplum açısından önem taşıyan çevresel, siyasal, ekonomik veya sosyal değişikliklerdir. Etkiler, olumlu veya olumsuz olabilir ve çevreyi, toplumları, insan sağlığını ve refahını, arzulanan sürdürülebilirlik hedeflerini veya tüm bunları tesir edebilir.
Bilgilerin Açıklanması	Açıklama, ilgilenen ve etkilenen taraflar (paydaşlar) için bilgilerin erişilebilir hale getirilmesi anlamına gelmektedir. Bilgilerin, paydaşlar tarafından anlaşılabilir şekilde iletilmesi, paydaş katılımı sürecinin, önemli bir ilk adımı olup süreç boyunca devam ettirilmelidir. Bilgiler, tüm diğer katılım faaliyetlerinden (bilgilendirmeler ve müzakere ve şikayetlerin çözüme kavuşturulmasına yönelik görüşmelere kadar) önce açıklanmalıdır. Bu, katılımı daha yapıcı bir hale getirecektir.
Paydaşlar	Paydaşlar, bir projeye ilgi duyan veya söz konusu projenin sonucunu, olumlu veya olumsuz şekilde etkileyebilecek olanların yanı sıra, projeden, doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen kişiler ve gruplardır.
Paydaş katılımı	Paydaş katılımı, (i) paydaşlar ile anlamlı bir şekilde bilgilendirmede bulunabilmek için, uygun bilgilerin açıklanmasını, (ii) etkilenme potansiyeli olan taraflar ile gerçekleştirilecek anlamlı bilgilendirmeyi ve (iii) insanların yorumlarda veya şikayetlerde bulunabilecekleri bir prosedür veya politikayı kapsayan devam eden bir süreçtir.

Kaynak: EBRD Performans Gereksinimleri ve Uluslararası Finansal İşbirliği İyi Paydaş Katılımı İyi Uygulamalar El Kitabına (2007) dayanmaktadır.

1 Giriş

1.1 Genel Bakış

Ankara Büyükşehir Belediyesi (ABB) ve Ankara Elektrik, Havagazı ve Otobüs İşletme Müessesesi (EGO), Türkiye'nin Ankara ilindeki, toplu taşıma hizmetlerinin ve EGO'nun mevcut lastik tekerli toplu taşıma filosunun iyileştirilmesini amaçlayan, Ankara Otobüs Projesi'ni yürütmektedirler. Proje, bir CNG dolum istasyonunun inşaatı ile 254 adet Sıkıştırılmış Doğal Gazlı (CNG) otobüs ve 28 dizel otobüs (Euro VI uyumlu) satın alınması yoluyla EGO otobüs filosunun iyileştirilmesini içermektedir.

Bu doküman, Proje için hazırlanmış olan Paydaş Katılım Planı'dır (PKP). PKP'nin amacı, Projenin ömrü boyunca paydaş katılımı yaklaşımının artırılması ve desteklenmesidir. Bu doküman, CNG dolum istasyonunun inşaat aşamasının başlangıcında oluşturulmuştur. PKP, Proje şirketi ve yüklenicilerinin, paydaşlar ile nasıl iletişim kuracakları, paydaşların endişe ve şikayetlerini nasıl iletecekleri ve Proje ile ilgili nasıl geri bildirimde bulunacakları da dahil olmak üzere, Proje şirketi ile yüklenicilerin, paydaş katılım faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi kapsamında yer alan sorumluluklarının belirlenmesini içerir.

Bu doküman, Türkiye Cumhuriyeti kanunları ile EBRD'nin Çevresel ve Sosyal Politikası (ÇSP) ve Performans Gerekliklerine (PG) uygun olarak hazırlanmıştır.

1.2 Hedefler, Yapı ve Kapsam

PKP'nin amacı, Proje için aşağıda belirtilen hususları içeren bir iletişim stratejisinin sağlanmasıdır:

- Proje'nin süresine yönelik, kapsamlı ve kültürel açıdan uygun bir bilgilendirme ve açıklama yaklaşımı sağlar.
- Proje'nin, açıklama ve bilgilendirme süreçleri ile ilgili yasal gereksinimlerini tanımlar.
- Proje'den etkilenebilecek veya proje ile ilgilenen paydaş gruplarını belirler.
- Paydaşların, kendilerini etkileme potansiyeline sahip çevresel ve sosyal konular ile ilgili bilgilerin açıklanmasına ve anlamlı bir şekilde yürütülen bilgilendirme süreciyle uygun bir şekilde paydaş katılımına olanak sağlar.
- Manipülasyon ve müdahaleden arınmış bir paydaş katılımı planlar ve bu planların, kültürel açıdan uygun bir biçimde, zamanında, ilgili, anlaşılır ve erişilebilir bilgilere dayalı olmasını sağlar.
- Toplulukların ve diğer paydaşların, Proje kapsamında zamanında ele alınan şikayetlerinin, isteklerinin veya yorumlarının kaydedilebilmesine olanak sağlayacak bir şikayet mekanizması sağlar.

Bu doküman, Projenin inşaat ile işletme aşamasını ve EGO'nun mevcut faaliyetlerini kapsamaktadır. PKP, aşağıdaki bölümlerden oluşmaktadır:

- Paydaş katılım gereklilikleri
- Geçmişte gerçekleştirilen paydaş katılım faaliyetlerinin özeti
- Paydaş analizi
- Paydaş katılım programı
- Toplum şikayet mekanizması
- İzleme ve raporlama

1.3 Proje tanıtımı

Ankara Büyükşehir Belediyesi ("ABB" veya "Şehir") ile Şehrin iştiraki bir toplu taşıma firması olan Ankara Elektrik, Havagazı ve Otobüs İşletme Müessesesi ("EGO" veya "Şirket"), 45 milyon EURO'ya kadar kredi finansmanı sağlaması için Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası'ndan ("EBRD" veya "Banka"), talepte bulunmuştur. Kredi, satın alım yoluyla, otobüs filosunun iyileştirilmesinin finansmanında kullanılacaktır:

- 254 adet Sıkıştırılmış Doğal Gazlı (CNG) otobüs,
- 28 dizel otobüs (Euro VI uyumlu)
- Bir CNG dolum istasyonu ("Proje").

Ankara Şehrinin ana otobüs işletmecisi olan EGO, toplam hat uzunluğu 15.690 km olan 414 hatta çalışan 1.562 otobüse sahiptir. Gerçekleştirmekte olduğu belediye otobüs işletmesine ilaveten, Ankara'da güncel durumda bir tramvay sistemi, Ankararay adı verilen bir şehiriçi hafif raylı sistemi ve Ankara Metro'ya bağlı dört metro hattı bulunmaktadır. EGO toplamda 64,3 km (8,3km'lik hafif raylı dahil) uzunluğunda bir demiryolu ağı işletmektedir. Şirket, demir yolu ve tramvay hatlarının tümüyle entegre bir e-bilet sistemi kullanmaktadır. Ankara'daki diğer bir ulaşım hizmeti de, Başkentray olarak bilinen ve metroyla entegre (27 km) uzunluktaki banliyö treni hizmetidir. Banliyö treni, Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları (TCDD) tarafından işletilmektedir.

EGO, Ankara'ya elektrik, havagazı ve toplu taşıma gibi geniş bir hizmet yelpazesi sunmak için 1942 senesinde kurulmuş olup, mevcut durumda 601 çalışana sahiptir. Şirket, ABB'ye bağlı bir kuruluş olup, kendi bütçesi ve teşkilatı bulunmaktadır.

EGO ayrıca, Çankaya (No.1), Yenimahalle (No.2), Mamak (No.3), Altındağ-Keçiören (No.4) ve Sincan-Etimesgut (No.5) olmak üzere 5 yerleşkeye ve bunlarla bağlantılı 50 hareket istasyonuna sahiptir. Proje kapsamında yapılması planlanan CNG dolum istasyonu, Sincan-Etimesgut (No.5) yerleşkesine kurulacaktır.

Çankaya (No.1), Mamak (No.3), ve Altındağ-Keçiören (No.4) yerleşkeleri ilk inşa edildiklerinde, şehir dışında kalmaktaydılar ancak zamanla şehrin genişlemesiyle yerleşim yerleri arasında kalmışlardır. Bu nedenle, EGO bu üç tesisi şehir dışına taşımayı planlamıştır. Üçüncü yerleşkede yer alan tesislerin inşaatı tamamlanmıştır (Mamak (No.3) yeni yerleşkeye ait fotoğraflar Ek C'de sunulmaktadır). Mamak (No. 3)'teki tüm birimler, yol inşaatının tamamlanmasından sonra (yaklaşık bir ay içerisinde), Mamak'taki yeni yerleşkenin tesislerine taşınacaktır. Çankaya (No.1) yerleşkesindeki tesislerinin inşaatı halen devam etmektedir. İnşaat tamamlandıktan sonra, yerleşke Gölbaşı'ndaki yeni yerleşkeye taşınacaktır.

Altındağ-Keçiören (No.4) tesisinin taşınması için yeni alan belirlenmiş olup, tesis Ovacık'ta kurulacaktır. Mevcutta yer alan beş yerleşke ile birlikte Mamak (3) ve Gölbaşı (1)'ndaki yeni yerleşkelerin uydu görüntüleri aşağıda sunulmaktadır.



Fotoğraf 1.1 Çankaya (No.1) Yerleşkesi Uydu Görüntüsü – ESKİ



Fotoğraf 1.2 Yenimahalle (No.2) Yerleşkesi Uydu Görüntüsü



Fotoğraf 1.3 Mamak (No.3) Yerleşkesi Uygu Görüntüsü - ESKİ



Fotoğraf 1.4 Altındağ-Keçiören (No.4) Yerleşkesi Uydu Görüntüsü



Fotoğraf 1.5 Sincan-Etimesgut (No.5) Yerleşkesi Uydu Görüntüsü



Fotoğraf 1.6 Gölbaşı (1) Yerleşkesi Uydu Görüntüsü - YENİ



Fotoğraf 1.7 Mamak (3) Yerleşkesi Uydu Görüntüsü - YENİ

EGO iki tür otobüs işletmektedir:

- EGO'nun sorumluluğundaki otobüsler (bu hizmetteki otobüs sürücüleri, EGO ile sözleşmeye sahip ana güzergah işletmecisi olan BUGSAŞ Şirketi tarafından sağlanmaktadır).

- EGO tarafından denetlenen, özel olarak işletilen özel toplu taşıma araçları. Özel otobüsler de üçe ayrılır:
 - 199 özel halk otobüsü
 - 442 özel toplu taşıma aracı
 - 170 özel toplu taşıma aracı

2 Paydaş Katılım Gereklilikleri

2.1 Ulusal yasal gereklilikler

EGO'nun faaliyetleri, Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) sürecinden muaf olup, Türk ÇED yönetmeliği ve Çevresel Kanun ve Yönetmelikler kapsamında bir Çevre İzni gerektirmemektedir. Bu nedenle Proje, Türkiye Cumhuriyeti kanunları kapsamında bir toplantı, halka duyurma veya bir açıklama gerektirmemektedir.

2.2 Uluslararası gereklilikler

EBRD Performans Gereklilikleri

Proje kapsamında EBRD'den finansman arayışı söz konusu olması nedeniyle, Proje, EBRD'nin Çevresel ve Sosyal Politikası (2019)'nın Kategori B projeleri için gereklilikleri (Performans Gerekliliği (PG) 10: Bilgi Açıklama ve Paydaş Katılımı da dahil olmak üzere) ve EBRD'nin Kamu Bilgilendirme Politikası (PIP, 2014) kapsamında da Proje bilgilerinin açıklanmasına yönelik taahhüdünün yerine getirilmesini sağlayacak şekilde yapılandırılacaktır.

EBRD Çevresel ve Sosyal Politikası, paydaş katılımını devamlı bir süreç olarak tanımlamakta olup paydaş katılımı özet olarak aşağıdakileri içermelidir:

- Bilgilerin uygun bir şekilde kamuya açıklandığı,
- Paydaşlarla anlamlı bir şekilde bilgilendirmelerde bulunulan,
- Kişilerin düşüncelerini veya şikayetlerini sunabilecekleri etkili bir prosedür veya mekanizma.

Paydaş katılım süreci, proje planlamasının en erken aşamasında başlamalı ve proje boyunca devam etmelidir. EBRD, paydaş katılımının şu özellikleri taşımasını ister:

- Etkilenen topluluklara ve diğer ilgili paydaşlara, zamanında, ilgili, anlaşılır ve erişilebilir bilgilerin, kültürel açıdan uygun şekilde, herhangi bir manipülasyondan, müdahaleden, zorlamadan ve baskıdan uzak şekilde erişilmesini sağlaması.
- Paydaş belirlenmesi ve analizi, paydaş katılımının planlaması, bilgilerin açıklanması, bilgilendirme/görüşme ve katılım, bir şikayet mekanizması ve ilgili paydaşlara sürekli olarak gerçekleştirilen bilgi paylaşımını kapsamalı.
- Projenin yapısı ve ölçeği ile etkilenen topluluklar, çevrenin hassasiyeti ve topluma olan yarar seviyesi üzerindeki olası etkilerinin, orantılı olması.
- Bilgilendirme ve açıklama faaliyetlerinin uygulanması ve izlenmesi için Şirket personelinin görevlendirilmesinin yanı sıra açık şekilde tanımlanmış roller, sorumluluklar ve yetkilere dayalı olmasını.

Savunmasız ve hassas durumları nedeniyle Projeden diğer taraflardan farklı veya orantısız şekilde etkilenecek kişi ve grupların belirlenebilmesi ve bu grup veya kişilerin Proje ile ilgili bilgilendirilerek, uygun olan durumlarda, Projeye ilişkin görüşlerinin alınması için özel koşullar oluşturulacaktır.

EBRD Cinsiyet 1 Şehir Rehabilitasyon ve Ulaşım Projeleri Kılavuz Notuna göre:

- Cinsiyete duyarlı paydaş analizi gerçekleştirilmelidir.
- Proje süresince, cinsiyete duyarlı paydaş analizi birden fazla sefer gözden geçirilmelidir.

- Tüm EBRD-destekli altyapı projeleri için bir cinsiyete-duyarlı Paydaş Katılımı Planı (PKP) hazırlanmalıdır.

Bu PKP, yukarıda belirtilen gereksinimleri karşılamak üzere oluşturulmuştur.

3 Geçmişte gerçekleştirilen paydaş katılım faaliyetlerinin özeti

3.1 Geçmişte gerçekleştirilen halkın bilgilendirmesi faaliyetleri

20 Kasım 2019 tarihinde, belirlenen çok sayıda paydaşın katılımıyla bir ulaşım çalıştay gerçekleştirilmiştir. Proje ile ilgili bu çalıştay öncesi ve sonrasında yapılan duyurular EGO'nun resmi internet sitesinden alınmıştır. (Önceden: <https://www.ego.gov.tr/tr/haber/5389/ankara-ulasim-calistayi> - Sonrasında: <https://www.ego.gov.tr/tr/haber/5390/baskentte-ulasim-calistayi-toplandi%E2%80%A6> – Sayfa görüntülenme tarihleri ve miktarlarının yayınlandığı web sayfalarının ekran görüntüleri Ek E'de yer almaktadır). Bu çalıştay sırasında Proje duyurusu da yapılmıştır. Çalıştay davetlileri ve katılımcıları aşağıda verilmiştir:

- Ankara'nın tüm İlçe Belediyeleri (Ankara'da 25 ilçe bulunmaktadır).
- Ankara'daki üniversiteler
- Avrupa Birliği Genel Müdürlüğü
- Hollanda Büyükelçiliği
- Türkiye Avrupa Birliği Delegasyonu
- Meslek odaları (elektrik mühendisliği, makine mühendisliği, inşaat mühendisliği, çevre mühendisliği, şehir planlamacılar, mimarlar, peysaj mimarları, harita mühendisliği ve bilgisayar mühendisliği ile ilgili).
- PROTA AŞ
- CB Danışmanlık
- Yerel ve Ulusal Dernekler / Federasyonlar (Türkiye Muhtarlar Federasyonu, Bisiklet Hareketi Derneği, Türkiye Bilişim Derneği, Şehir Konseyi, Çayyolu İlçe Konseyi, 100. Yıl İnisiyatifi, Çiğdemim Derneği, Tüketici Hakları Derneği, Çankaya Muhtarlar Birliği, Kadın Muhtarlar Derneği, Kavaklıderem Derneği, TEMA Vakfı, Bisikletli Kadınlar, Akıllı Ulaşım Sistemleri Derneği)
- İç Paydaşlar (çok sayıda bölüm yöneticisi)

EGO, çalıştaydan bugüne, projeye ilişkin herhangi bir şikayette bulunulmadığını ifade etmiştir. Ancak, üç yerleşkenin, Çankaya (No.1), Mamak (No.3), ve Altındağ-Keçiören (No.4) taşınmasına ilişkin olarak şu ana kadar hiçbir açıklama faaliyeti gerçekleştirilmemiştir.

4 Paydaş analizi

4.1 Paydaş belirlenmesi ve analizi

Paydaşlar, projeden etkilenen, genellikle projenin çıktıları ile ilgilenen ve/veya proje çıktılarına etkileyebilecek kişiler ve gruplardır. Bu kişi ve grupların katılımının sağlanabilmesi için öncelikle tanımlanmaları gerekmektedir.

Paydaşlar ile ilgili olarak stratejik bir planlama çalışması gerçekleştirilmiştir. EGO ile gerçekleştirilen görüşmelere dayanarak bir “ilgilenen ve etkilenen taraflar listesi” oluşturulmuş ve her bir grubun katılımının en iyi şekilde nasıl sağlanabileceğine yönelik analiz Tablo 4.1’de sunulmuştur.

EGO, etkilenen kadınlar ve hassas grupların, paydaş katılımı sürecinde göz ardı edilmemelerini sağlamak ve görüş ve endişelerinin dinlenebilmesi ve projenin planlanması ve uygulanması aşamalarına dahil edilebilmesini sağlamak için, etkilenen kadınlar ve hassas gruplara özel ilgi gösterilmesi gerektiğini kabul eder. EGO, bu yaklaşımı, hareket istasyonları ve yerleşkelerin taşınması ile ilgili paydaşları ve yeni yerleşke alanlarına yakın/bağlantılı paydaşları göz önünde bulundurarak mevcut faaliyetleri kapsamında uygulayacaktır.

EGO, bu yaklaşımı, savunmasız veya hassas durumları dolayısıyla (proje ile ilgili etkilere karşı diğerlerine nazaran daha duyarlı olabilecek engelliler veya sınırlı eğitim almış olanlar gibi kişiler ve gruplar dahil) Proje ve EGO’nun inşaat ve işletme faaliyetlerinden, diğerlerinden farklı veya orantısız bir şekilde etkilenebilecek her türlü kişi ve grubu belirlemek için proje süresince sürdürmeye devam edecektir.

Bu PKP, zorunlu, ulusal Covid-19 kısıtlamalarını ve Covid-19 Paydaş Katılımı (PR10) EBRD Brifing Notu gereklilikleri ile uyumlu sosyal mesafe uygulamalarını göz önünde bulundurmakta ve pandemi dönemi için uygun paydaş katılımı planlamaktadır¹.

Tablo 4.1 Paydaşların belirlenmesi ve bilgilendirme yöntemleri

Paydaşlar	İletişim yöntemleri	Bilgilendirilecek/müzakere edilecek konular
İç Paydaşlar		
İnşaat işçileri, yükleniciler ve yüklenicilerin çalışanları (otobüs sürücüler, güvenlik personeli, bakım çalışanları vb.), EGO’nun ilgili bölümlerinde çalışan işçiler, özel-halk otobüsü sürücüler, mal sahipleri ve kooperatifler (on altı özel toplu taşıma kooperatifi bulunmaktadır), sendika komiteleri ve işçi temsilcileri, diğer kuruluş çalışanı olmayanlar.	Bireysel iş sözleşmesi, işbaşı konuşmaları, bülten panosu, eğitim ve şikayet prosedürü	Çevre, sağlık ve güvenlik konuları üzerine eğitim İşgücü ile ilgili konular ve işçi haklarına ilişkin politika, prosedürler ve yönetim planlarına yönelik bilgilendirme Cinsel taciz ve şiddet ve hassas çalışanlara yönelik farkındalık eğitimi Covid-19 önlemleri Trafik ve yol güvenliği Şikayet Mekanizması

¹ Bu konuya ilişkin daha fazla bilgi için lütfen Covid-19 Paydaş Katılımı (PR10) EBRD Brifing Notuna bakınız (<https://www.ebrd.com/covid19-consultation.pdf>)

Paydaşlar	İletişim yöntemleri	Bilgilendirilecek/müzakere edilecek konular
Dış Paydaşlar		
Topluluk üyeleri		
Aşağıdakiler gibi, hassas ve savunmasız gruplar da dahil olmak üzere 25 İlçeden sakinler; - Engelliler (2019 itibariyle 90.707 kişi) - Yaşlılar (2020 Nisan itibariyle 486.783 kişi) - İşsizler (2019 itibariyle 841.663 kişi) (2019'da toplam Ankara nüfusu 5.639.076'dır)	Proje internet sitesi ² , sosyal medya (Facebook ve Instagram), toplum şikayet mekanizması, otobüslerde yer alan posterler ve yazılar veya otobüs istasyonlarında dağıtılan broşürler, araştırmalar ve anketler (çevrimiçi), çevrimiçi katılım, radyo telefon bağlantılı programlar, telefondan katılım ve otobüslerde gerçekleştirilen TV duyuruları (varsa)	Proje ile ilgili bilgiler-kapsamı ve Çevresel ve Sosyal İlkeleri Toplum sağlığı ve güvenliği (kısıtlı erişim ve güvenlik dahil olmak üzere) Trafik ve yol güvenliği Covid-19 önlemleri Şikayet mekanizması süreci Varsa, inşaat programı kapsamında gerçekleşen önemli değişikliklere ait bilgiler (örneğin, gecikmeler) Hassas kişilere ve cinsel taciz ve şiddete ilişkin farkındalık kampanyaları Görüş ve fikirlerin sunulmasına olanak sağlanması
Yeni yerleşkeler de dahil olmak üzere, yerleşkelere yakın köylerin/ilçelerin sakinleri	Proje internet sitesi, sosyal medya (Facebook ve Instagram), toplum şikayet mekanizması, araştırmalar ve anketler (çevrimiçi), çevrimiçi katılım, radyo telefon bağlantılı programlar ve telefondan katılım.	Proje ile ilgili bilgiler-kapsamı ve Çevresel ve Sosyal İlkeleri Trafik ve yol güvenliği Toplum sağlığı ve güvenliği (kısıtlı erişim ve güvenlik dahil olmak üzere) Covid-19 önlemleri Şikayet mekanizması süreci Varsa, inşaat programı kapsamında gerçekleşen önemli değişikliklere ait bilgiler (örneğin, gecikmeler) Görüş ve fikirlerin sunulmasına olanak sağlanması
Hareket istasyonlarına yakın köylerin/ilçelerin sakinleri,	Proje internet sitesi, sosyal medya (Facebook ve Instagram), toplum şikayet mekanizması, araştırmalar ve anketler (telefon, çevrimiçi), çevrimiçi katılım, radyo telefon bağlantılı programlar ve telefondan katılım.	Proje ile ilgili bilgiler-kapsamı ve Çevresel ve Sosyal İlkeleri Trafik ve yol güvenliği Toplum sağlığı ve güvenliği (kısıtlı erişim ve güvenlik dahil olmak üzere) Covid-19 önlemleri Şikayet mekanizması süreci Varsa, inşaat programı kapsamında gerçekleşen önemli değişikliklere ait bilgiler (örneğin, gecikmeler) Görüş ve fikirlerin sunulmasına olanak sağlanması
Hassas gruplar: Engelli yolcular, yol kullanıcıları ve yayalar	Proje internet sitesi, sosyal medya (Facebook ve Instagram), toplum şikayet mekanizması, araştırmalar ve anketler (telefon, çevrimiçi), çevrimiçi katılım, radyo telefon	Proje ile ilgili bilgiler-kapsamı ve Çevresel ve Sosyal etkileri ile hassas kişilere yönelik etki azaltıcı önlemler

² EGO resmi internet sitesine şu adresten ulaşabilirsiniz: <https://www.ego.gov.tr/tr>

Paydaşlar	İletişim yöntemleri	Bilgilendirilecek/müzakere edilecek konular
- Kadın yolcular, yol kullanıcıları ve yayalar - Hamile yolcular, yol kullanıcıları ve yayalar - Yaşlı yolcular, yol kullanıcıları ve yayalar - Çocuk yolcular, yol kullanıcıları ve yayalar - Bisiklet ve motosiklet sürücüleri - Diğer hassas gruplar	bağlantılı programlar ve telefondan katılım.	Trafik ve yol güvenliği Hassas kişilere yönelik destek ve özel yardım programları Şikayet mekanizması süreci Varsa, inşaat programı kapsamında gerçekleşen önemli değişikliklere (örneğin, gecikmeler) bilgiler, Görüş ve fikirlerin sunulmasına olanak sağlanması
Cinsiyete-duyarlı paydaşlar³		
- Kadın otobüs sürücüleri ve EGO bünyesinde çalışan kadın güvenlik görevlileri - Kadın yolcular, yol kullanıcıları ve yayalar - EGO ve taşeronlarının, kadın üst düzey yöneticiler de dahil kadın çalışanları - Kadın Muhtarlar Derneği	Proje internet sitesi, sosyal medya (Facebook ve Instagram), gizli cinsiyete-duyarlı toplum şikayet mekanizması, araştırmalar ve anketler (çevrimiçi), çevrimiçi katılım, radyo telefon bağlantılı programlar ve telefondan katılım, gizli cinsiyete-duyarlı işçi şikayet mekanizması.	Proje ile ilgili bilgiler-kapsamı ve Çevresel ve Sosyal İlkeleri Cinsel taciz ve şiddete ve buna özgü iletişim kanalına (gizli cinsiyete-duyarlı işçi şikayet mekanizması) ilişkin farkındalık eğitimi Şikayet mekanizması süreci Varsa, inşaat programı kapsamında gerçekleşen önemli değişikliklere (örneğin, gecikmeler) bilgiler, Görüş ve fikirlerin sunulmasına olanak sağlanması
Sivil toplum kuruluşları		
STKlar - yerel, ulusal veya uluslararası: - Meslek odaları (elektrik mühendisliği, makine mühendisliği, inşaat mühendisliği, çevre mühendisliği, şehir planlamacılar, mimarlar, peyzaj mimarları, harita mühendisliği ve bilgisayar mühendisliği ile ilgili). - Yerel ve Ulusal Dernekler (Şöförler Odası, Türkiye Muhtarlar Federasyonu, Bisiklet Hareketi Derneği, Türkiye Bilişim Derneği, 100. Yıl İnisiyatifi, Çiğdemim Derneği, Tüketici Hakları Derneği, Kavaklıderem Derneği, Türkiye Erozyonla Mücadele, Ağaçlandırma ve Doğal Varlıkları Koruma Vakfı (TEMA) , Bisikletli Kadınlar, Akıllı Ulaşım Sistemleri Derneği) - Çocuklar, engelliler, kadınlar ve cinsel taciz ve şiddet konuları ile ilgilenen STKlar ve akademisyenler	Özel toplantılar ve çalıştaylar (çevrimiçi ve yüz yüze), proje internet sitesi, istenmesi halinde doğrudan iletişim, toplum şikayet mekanizması, telefondan katılım.	Proje ile ilgili bilgiler-kapsamı ve Çevresel ve Sosyal İlkeleri Gerektiğinde, ticaret odaları ile, etki azaltıcı önlemlerin tasarlanması ve uygulanmasına yönelik iletişimler Cinsel taciz ve şiddet ve hassas kişilerin farkındalığına ilişkin rehberlik Görüş ve fikirlerin sunulmasına olanak sağlanması

³ Daha fazla bilgi için lütfen, EBRD Cinsiyet 1 Şehir Rehabilitasyon ve Ulaşım Projeleri Kılavuz Notlarına bakınız (<https://www.ebrd.com/news/publications/guides/gender-1-urban-rehabilitation-and-transport-projects.html>).

Paydaşlar	İletişim yöntemleri	Bilgilendirilecek/müzakere edilecek konular
(Altı Nokta Körler Derneği, Türkiye Sakatlar Konfederasyonu, Tüm Engelliler ve Aileleri Dayanışma Derneği, Uluslararası Çocuk Merkezi, Çocuk Hakları Derneği, Çocuk Hakları Gönüllüleri Derneği, Çocuk İstismarını ve İhmalini Önleme Derneği, Uluslararası Yaşlılara Saygı Konfederasyonu, Yaşlılık Konseyi Derneği, Kadın Muhtarlar Derneği, Engelli Kadın Derneği, Türk Kadınlar Birliği, Kadınları Toplumsal Destekleme Derneği, Cinsiyet Eşitliğini İzleme Derneği, Pembe Hayat LGBTT Dayanışma Derneği, Aramızda Toplumsal Cinsiyet Araştırmaları Derneği)		
Devlet kurum ve kuruluşları		
Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı Güvenlik kuvvetleri ve trafik polisi Ankara Büyükşehir Belediyesi Ankara Büyükşehir Belediyesi Kadın ve Aile Şube Müdürlüğü Ankara Belediyesi Kadın Danışma Merkezi Tüm İlçe Belediyeleri Yerel ve Ulusal Dernekler (Şehir Konseyi, Çayyolu İlçe Konseyi, Çankaya Muhtarlar Derneği)	Özel toplantılar, proje web sitesi, istekte bulunulması halinde doğrudan iletişimler Topluluk şikayet mekanizması, telefonda katılım	Proje ile ilgili konular hakkında ilgili birimler ile görüşme Proje'nin çevresel, sağlık, güvenlik ve sosyal etkileri Toplum sağlığı ve güvenliği önlemleri Trafik ve yol güvenliği konuları Görüş ve fikirlerin sunulmasına olanak sağlanması
Uluslararası finansal Kurumları		
EBRD	Resmi iletişim, telefonda katılım, ilerleme ve gözetim raporları	Çevresel, sağlık ve güvenlik ile sosyal konular Projenin ilerleyişi
Diğer paydaşlar		
- Ankara'daki üniversiteler - Avrupa Birliği Genel Müdürlüğü - Hollanda Büyükelçiliği - Türkiye Avrupa Birliği Delegasyonu - Yerel gazeteleri, yerel radyo kanalları ile yerel TV kanalları	Resmi iletişim, proje internet sitesi, telefonda katılım, telefon katılımı, çevrimiçi katılım, radyo telefon bağlantılı programlar	Proje ile ilgili konular hakkında ilgili birimler ile görüşme Görüş ve fikirlerin sunulmasına olanak sağlanması

5 Paydaş katılım programı

5.1 Paydaş katılım programı

Paydaş katılım programı, Proje süresince paydaşların bilgilendirilmesi ve paydaşlarla iletişim kurulmasına yönelik sistematik bir yaklaşımı ana hatları ile belirlemektedir.

Bu bölümde, EGO'nun inşaat aşaması sırasında ve Proje süresince sürekli bir şekilde gerçekleştirilecek başlıca faaliyetleri ve mevcut faaliyetleri ele alınmıştır. Konulara özgü bilgilendirme ve açıklama faaliyetleri, sorumlu taraflar ve söz konusu faaliyetlere ait zamanlamaları Tablo 5.1 Paydaş Katılım Programı'nda verilmektedir. İnşaat aşamasına yönelik belirtilen tarih ve süreler ihale sürecinin tamamlanmasını takiben güncellenecektir.

Tablo 5.1 Paydaş katılım programı

Faaliyet	Zamanlama/ detay	Sorumluluk
1) İnşaat aşamasında katılım		
- Teknik Olmayan Özet (TOÖ), PKP ve proje internet sitesinde şikayet mekanizmasının açıklanması - TOÖ kapsamında projenin etkileri ile projenin toplu taşıma hizmetlerinin iyileştirilmesine yönelik sağlayacağı faydalara ilişkin açık beyanlarda bulunulması - TOÖ kapsamında, EGO'nun yerleşkeler, hareket istasyonları ve yerleşkelerin devam etmekte olan taşıma işlemleri ile ilgili mevcut çalışmalarının etkilerine ilişkin açık beyanlarda bulunulması - Toplum sağlığı, güvenliği ve emniyeti ile ilgili bilgilerin de TOÖ kapsamında yer alması - TOÖ kapsamında şikayet mekanizmasının yer alması	1 Kasım 2020	EGO
Çalışan şikayet mekanizmasının açıklanması/duyurulması	Çalışanların işe alındıklarında ve taşeron çalışanlarının projeye katıldıklarında	EGO ve yükleniciler
Trafik ve yol güvenliği üzerine farkındalık eğitimi	Çalışanlar işe alındıklarında ve istihdam boyunca sürekli olarak	EGO ve yükleniciler
- Çevre, sağlık ve güvenlik konuları üzerine eğitim - İşgücü ile ilgili konulara ilişkin politika, prosedürler ve yönetim planlarının gerçekleştirilmesine yönelik bilgilendirme	Çalışanlar işe alındıklarında ve istihdam boyunca sürekli olarak	EGO ve yükleniciler
Covid-19 önlemleri üzerine eğitim	Çalışanlar işe alındıklarında ve istihdam boyunca sürekli olarak	EGO ve yükleniciler
Saha çalışmasının başlangıcı ve inşaat aşamasının süresinin duyurulması	İnşaata başlamadan hemen önce	EGO/İhaleyi kazanan firma

Faaliyet	Zamanlama/ detay	Sorumluluk
• Varsa, inşaat programı kapsamında gerçekleşen önemli değişikliklerin (örneğin, gecikmeler) duyurulması	Teyit Edilecek	EGO/İhaleyi kazanan firma
• Devam eden toplum irtibat ve şikayet süreci	İnşaat başladığında başlar Devamlı	EGO
• Projenin önemli aşamalarında, internet sitesi, sosyal medya, yerel/ulusal gazeteler ve radyodan düzenli güncellemeler	Devamlı	EGO
• İnşaat ulaşım güzergahları üzerindeki okul öğrencileri ve daha geniş topluluklara yönelik yol/trafik güvenliği farkındalık kampanyaları gerçekleştirilmesi.	Yıllık	EGO
• Otobüsler ve otobüs duraklarında yer alacak posterler dahil Covid-19 önlemleri ile ilgili bilgilendirme kampanyaları düzenlenmesi	Devamlı	EGO
• Cinsel taciz ve şiddet ve hassas kişilerin anlaşılması ve bunlara karşı etkilerin önlenmesine yönelik iç paydaşlar için eğitimler düzenlenmesi	Devamlı	EGO
• Gerekliğinde, STKlar ile, etki azaltma önlemlerin tasarlanması ve uygulanması ile cinsel taciz ve şiddet ve hassas kişilerin farkındalığına yönelik iletişimlerde bulunulması	En az yılda bir sefer ve/veya gerekli görüldüğünde	EGO
• Proje ile ilgili olarak devlet kurum ve kuruluşları ile bağlantılı soru ve sorunlar üzerine ilgili bölümler görüşme	İzin ve görüş alınması için gereksinime göre	EGO
• PKP'nin güncellenmesi	Yıllık	EGO
• Çevresel ve sosyal performans ile ilgili etkilenen topluluklara yıllık rapor sunulması	Yıllık	EGO
• İnşaat aşamasının sona erdiğinin ve işletme aşamasına geçildiğinin duyurulması	İnşaat sona erdiğinde	EGO
2) İşletme aşamasında katılım		
• Devam eden toplum irtibat ve şikayet süreci	Devamlı	EGO
• İşletme ulaşım güzergahları üzerindeki okul öğrencileri ve daha geniş topluluklara yönelik yol/trafik güvenliği farkındalık kampanyaları gerçekleştirilmesi.	Yıllık	EGO
• Cinsel taciz ve şiddet ve hassas kişilerin anlaşılması ve bunlara karşı etkilerin önlenmesine yönelik iç paydaşlar için eğitimler düzenlenmesi	Devamlı	EGO
• Otobüsler ve otobüs duraklarında, cinsel taciz ve şiddetle karşı sıfır tolerans gibi politika beyanlarının yer aldığı posterler de dahil, dış paydaşlara yönelik bilgilendirme kampanyalarının düzenlenmesi	Devamlı	EGO
• Ticaret odaları ve gerekli görüldüğünde STK'lar ile, etki azaltma önlemlerin tasarlanması ve uygulanmasına yönelik görüşmeler	En az yılda bir sefer ve gerekli görüldüğünde	EGO
• STK'lar ile cinsel taciz ve şiddet ve hassas kişilere yönelik farkındalığa ilişkin bilgilendirme ve rehberlik		
• Şoförler Odası ile cinsel taciz ve şiddet üzerine eğitim/çalıştay	Devamlı	EGO

Faaliyet	Zamanlama/ detay	Sorumluluk
• Proje ile ilgili olarak devlet kurum ve kuruluşları ve diğer paydaşlar ile bağlantılı konular hakkında ilgili birimler ile görüşme	İzin ve görüş alınması için gereksinime göre	EGO
• PKP'nin güncellenmesi	Yıllık	EGO
• Yıllık raporlama	Yıllık	EGO

5.2 Görev ve sorumluluklar

Hizmet İyileştirme Şube Müdürlüğü (Hizmet İyileştirme ve Kurumsal Gelişim Dairesi bünyesinde) halkla ilişkilerin yürütülmesi ve toplum şikayet mekanizmasının yönetilmesi (Başkent 153) konuları ile ilgilenen müdürlükleridir.

Paydaş katılım faaliyetleri için Hizmet İyileştirme Şube Müdürlüğü bünyesinde Başkent 153 ile ilgili çalışan Proje'ye özel toplum irtibat sorumlusu (TİS) görevlendirilecektir. Görev ve sorumluluklar, bu PKP'nin uygulanmasını, Tablo 4.1'de belirtilen yöntemler kullanılarak paydaşlar ile iletişimlerin düzenlenmesini, şikayet mekanizmasının yönetimi, paydaş katılım faaliyetlerine katılımı ve kayıt altına alınması ile kilit paydaşlar ile düzenli iletişimin devamlılığının sağlanmasını içermektedir.

Tüm yorumlar, öneriler ve şikayetler, aşağıda belirtilen iletişim bilgileri üzerinden TİS'e sunulacaktır:

- Adı: Esra BAYDAR KARABAY
- Posta Adresi: EGO Genel Müdürlüğü Emniyet Mah. Hipodrom Cad. No:5 Kat:3 Yenimahalle/Ankara
- E-posta adresi: esra.karabay@ego.gov.tr
- Proje İnternet Sitesi: www.ego.gov.tr
- Telefon Numarası (Şikayet Bildirimleri için özel tahsis edilmiş): +90 312 507 1056 - 2929

6 Toplum şikayet mekanizması

6.1 Genel Bakış

Toplum şikayet mekanizması (Başkent 153)'nın yönetiminden Hizmet İyileştirme Şube Müdürlüğü sorumludur. Başkent 153'de, şikayet/talepler, 24 saat boyunca çağrı merkezi (Alo 153), akıllı telefon uygulaması, sosyal medya (Instagram, Twitter, vb.) ve internet sitesi (<https://www.ego.gov.tr/tr/sayfa/50/ego-iletisim>) üzerinden de sunulabilmektedir. İnternet sitesinde, EGO Genel Müdürlüğü'ne iletmek üzere hazırlanmış, kullanıcıların, kutularla şikayet ve taleplerini iletebilmelerine olanak sağlayan bir form bulunmaktadır (örn. EGO hat veya istasyon numarası belirtme kutuları gibi). Otobüs İşletme Dairesi Başkanlığı ve her yerleşke için Ulaşım Bölgelerinin iletişim bilgileri bu internet sitesinde yer almaktadır. Başkent 153 sistemine ilaveten, EGO, şikayet mekanizmasına anonim şikayetlerde bulunulmasına olanak sağlamakta ve söz konusu şikayet kapsamında yer alan kişilerin gizliliğine saygı göstermekte olup hem şikayette bulunan tarafı hem de Şirketi, misillemeye karşı korumaktadır. Bunların yanı sıra, EGO, şikayet mekanizması prosedürünü paydaşlarına yayınlayacaktır. Mekanizma, geçerli, erişilebilir, öngörülü, adil, şeffaf, haklara uygun, sürekli deneyim kazanan ve diyalog-bazlı olma ilkelerine dayalı olacaktır. Şikayet mekanizması, geçmiş yaşanan deneyimlerden edinilen/çıkarılan derslerin belirlenmesi ve sürekli iyileştirme yollarının tanımlanması için de kullanılabilir.

PKP ve TİS belgelerinin hem Türkçe hem de İngilizce dillerinde yayınlanmasından ve bunların uygun paydaşlara dağıtılmasından, Projeler Şube Müdürlüğü ile Hizmet İyileştirme Müdürlüğü sorumlu olacaktır. EGO, Şirket'in mevcut internet sitesi altında Projeye özel bir internet sayfası oluşturacak ve PKP ile TİS'i, söz konusu proje internet sayfası üzerinden yayımlayacaktır.

6.2 Gizlilik ve anonimlik

EGO, şikayette bulunanların kimliklerinin gizliliğini koruyacak ve Kişisel Verilerin Korunması Kanununa uygun olarak, yıllık raporlamalar kapsamında anonimliği saklı tutacak ve garanti edecektir. Soruşturmalar, şikayette bulunan, mağdur tarafa saygılı bir biçimde ve gizlilik ilkeleri doğrultusunda gerçekleştirilecektir. Şikayette bulunan mağdur taraf, kimliğin açıklanmasının gerekebileceği durumların söz konusu olabileceğini anlamalıdır ve şikayette bulunan mağdur tarafın, soruşturmanın ve çözüm bulmaya yönelik faaliyetlerin devam etmesini arzulayıp, arzulamadığını belirlemek üzere, Proje bu durumları tanımlayacaktır. EGO'nun öncelikli ilkesi, şikayette bulunanların güvenlik ve emniyetinin muhafazasıdır. Bu durum, özellikle cinsel taciz ve şiddetin söz konusu olduğu vakalar açısından kritik önem arz eder.

6.3 Şikayet bildirme ve çözüm

Şikayet yönetimin başlıca aşamaları, şikayetin alınması, sınıflandırılması, kabul edilmesi, soruşturulması, yanıt verilmesi, müracaat/itirazda bulunma olanağı, takibi ve kapatılmasıdır.

Şikayetin alınması ve kabulü: Şikayetler, TİS'in sorumlu olacağı, resmi bir kayıt sistemi kapsamına kaydedilecektir. Kişiler, Ek A'da verilen formu kullanarak veya TİS ile irtibata geçerek veya çevrimiçi olarak Proje internet sitesini ya da sosyal medyayı kullanarak şikayetlerini kaydedebileceklerdir. TİS irtibat bilgileri, Teknik Olmayan Özet gibi, uygun Proje iletişim materyalleri kapsamında yer alacak olup, Bölüm 5.2'den ulaşılabilir.

Şikayetin sınıflandırılması: TİS, şikayetleri Tablo 6.1'e göre sınıflandıracaktır.

Tablo 6.1 Şikayet Sınıflandırma Kriterleri

Sınıflandırma	Risk seviyesi (sağlık, güvenlik ve çevrenin maruz kaldığı)	Tepki
Düşük	Yok veya düşük	Şikayetin, projenin gerçekleştirilmesi ile ilgili olmayan bir konu olduğu, bir yorum veya bir talep olduğu durumlardır. TİS söz konusu şikayeti 5 gün içerisinde inceleyecek ve gerekli görmesi halinde bir soruşturma yapacaktır. TİS, bulgularını belgeleyecek ve şikayetin alınmasını müteakip 30 gün içerisinde bir yanıt sunacaktır. Verilecek yanıtın, konunun ele alınmasına ayrılan zamanla birlikte, asgari maliyet doğuracak bir yanıt olması olasıdır.
Orta	Olası risk ve muhtemelen bir defaya mahsus	TİS söz konusu şikayeti 7 gün içerisinde inceleyecektir. Soruşturma TİS ve uygun bir soruşturma ekibi tarafından gerçekleştirilecektir. Şantiye Yöneticisi veya İş Sağlığı ve Güvenliği Yöneticisi, düzeltici ve önleyici aksiyonların belirlenebilmesine olanak sağlamak için, söz konusu soruşturma sırasında, çalışmaların durdurulmasına karar verebilir. TİS, söz konusu şikayetin alınmasını müteakip 30 gün içerisinde bir yanıt sunacaktır. Sunulacak düzeltici önlem muhtemelen, uzun sürmeyecek ve uygulaması önemli maddi sonuçlar doğurmayacak bir donanım parçasının veya bir prosedürün değiştirilmesini içerek, doğrudan bir eylem olacaktır.
Yüksek	Muhtemel risk ve tekrar yaşanabilir	TİS, 7 gün içerisinde şikayeti inceleyecek ve durumun vakit kaybetmeden soruşturulması ve çözüme kavuşturulması için, büyük bir soruşturma ekibi kurmak üzere Proje Yöneticisi ile bir araya gelecektir. Etkilenen alandaki çalışmalar durdurulabilir. TİS, söz konusu şikayetin alınmasını müteakip 30 gün içerisinde bir yanıt sunacaktır. Eğer, soruşturmanın tamamlanması için daha uzun bir süre gerekirse, bu durum, şikayetin alınmasını müteakip 30 gün içerisinde, şikayet sahibine bildirilecektir. Gerekmesi halinde, yanıt bir basın bültenini de içerecektir. Düzeltici eylem, çalışanların eğitilmesini gerektirebilecek ve büyük maliyet sonuçlarına sahip bir donanım veya prosedürün değiştirilmesini kapsayan karmaşık veya hassas bir durum olabilir.

Şikayetin soruşturulması: Soruşturma yapılmasının gerektiği durumlarda, Proje ekibi ve dış makamlardan, uygun durumlarda, sürece yardım etmeleri isteyebilir. TİS, ortaya çıkan sorunun incelenmesi için doğru becerilere sahip, uygun bir soruşturma ekibinin oluşturulması için Şirket yönetimiyle işbirliği içerisinde hareket edecektir. Soruşturma, şikayete sebep olan durumun, tek seferlik bir durum mu yoksa, tekrarlaması olası bir durum mu olduğunu belirlemeyi de amaçlayacaktır. Durumun ele alınması ve tekrarlanmasının engellenmesine yönelik faaliyetlerin, prosedürlerin, donanımların ve eğitimin belirlenmesi ve gerçekleştirilmesi de soruşturma faaliyetlerinin bir parçasını teşkil edecektir.

Şikayetin- başvurunun incelenmesi: TİS, şikayet sahibine inceleme sürecini, sonuçları ve şikayetin ele alınması için gerçekleştirilecek söz konusu faaliyetler kapsamında herhangi bir değişikliği ve uygun çevresel ve sosyal yönetim sistemlerinin yerine getirilmesi için durumun nasıl yönetileceğini yazılı olarak (okuryazarlık ile ilgili bir durum söz konusu olduğunda, sözlü olarak) açıklayacaktır. Bazı durumlarda, TİS'in, söz konusu kişi veya kuruluşun, sunulan çözüm veya düzeltici eylemlerden tatmin/memnun olup olmadığını görmek üzere, ileri bir tarihte durum takibi yapması da uygun olacaktır. Şikayetler, soruşturulmadan geri çevrilemez. Kaydedilen şikayetler süreç içerisinde aşağıdaki gibi tanımlanır, incelenir ve takip edilir.

- **Durum Yeni:** Başvurunun sisteme yeni alındığını belirten durumdur.
- **Durum Beklemede:** Başvurunun sınıflandırılarak şikayet ile ilgili birime aktarıldığını belirten durumdur.
- **Durum İşlemde:** İlgili birim uzman kullanıcısı tarafından işleme alındığını belirten durumdur. Uzman başvurunun birime uygunluğunu denerler, uygun olmaması

durumunda şikayeti iade ederek bir önceki aşamaya gönderir. Eğer başvuru birimi ilgilendiriyorsa işleme alarak çözüm sürecini başlatır.

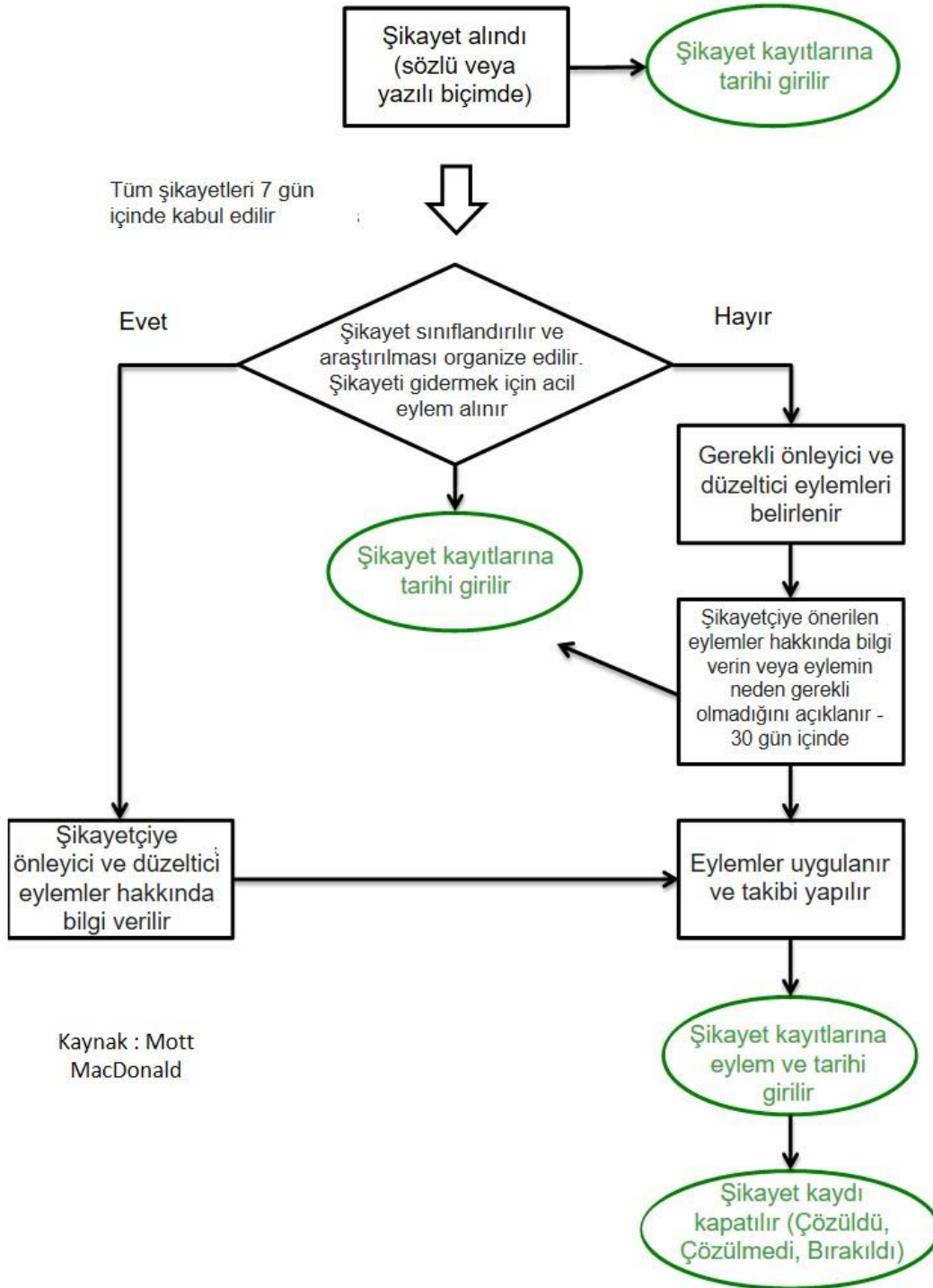
- Durum Cevaplandı: İlgili birim uzmanı tarafından başvurunun iç mekanizmada cevaplandığını belirten durumdur. Uzman kullanıcı tarafından cevaplanan başvuru ONAY ekibi tarafından değerlendirilir. Değerlendirilen başvuru cevabı eğer vatandaşa iletilebilecek bir içeriğe sahipse başvuru bir sonraki aşamaya iletilir.
- Durum Sonuçlandı: Vatandaşa tercih ettiği iletişim kanalından geri bildirim sağlandığını belirten durumdur.

Başkent 153 Sistemi üzerinden rastgele seçilen vatandaşlara, EGO Genel Müdürlüğü birimlerince verilen cevaplara istinaden anket soruları gönderilir. Verilen cevaplar yüzdelik memnuniyet puanına dönüştürülür.

EGO, bu aşamaları ve şikayet sınıflandırmalarını, aylık sunulan şikayet/öneri analizi raporlarına yansıtacaktır. TİS şikayetleri, inşaat aşaması sırasında haftalık ve işletme aşamasındaysa aylık olmak üzere, şikayet sahibinin gizliliğini korumak ve anonimliği garantilemek için, kimlik bilgilerini gizleyen bir şekilde özetleyecektir. Prosedür sonucunda şikayet sahipleri ve paydaşlara hiçbir maliyet veya karşılık yansıtılmayacaktır. Şikayet prosedürü akış şeması Şekil 6.1'de verilmektedir. Şikayetler, yükleniciler aracılığıyla da sunulabilecektir.

Şekil 6.1 Şikayet prosedürü akış şeması

Şikayet işleme akış diyagramı



6.4 Cinsel Taciz ve Şiddet Vakaları

İşçilerin kullanımına yönelik ve insan kaynakları departmanı ile gerekli görüldüğünde, bir dış cinsel taciz ve şiddet uzmanı tarafından yönetilecek olan bir mekanizma ve diğeri de eğitimli bir uzman tarafından yönetilecek ve yolcular ve etkilenen toplulukların kullanımına yönelik olacak şekilde, cinsel taciz, sömürü ve suistimal ile ilgili şikayetlerin, güvenli ve gizli bir şekilde bildirilmesini sağlayacak, ayrı bir şikayet mekanizması ve raporlama sistemi oluşturulacaktır. Şikayet mekanizmaları, şikayetlerin anonim şekilde bildirilmesine olanak sağlayacaktır. Cinsel taciz ve şiddet ile ilgili şikayetlerle ilgili süreçler yürütülürken, şikayet sahibinin sağlık, emniyeti ve gizliliği en önemli ilkeler olacaktır. Cinsel taciz ve şiddet şikayet mekanizmalarının varlığı ile ilgili bilgiler tüm paydaşlarla paylaşılacaktır.

6.5 EBRD'nin Bağımsız Proje Hesap Verebilirlik Mekanizmasına (BPHM) İletilecek Şikayetler

EBRD tarafından finanse edilen tüm projeler, EBRD'nin Performans Gerekliliklerini (PG1'den PG 10'a kadar ve PG 10: Bilgilerin Açıklaması ve Paydaş Katılımı dahil) içeren Çevresel ve Sosyal Politikası kapsamında projelerin karşılaması gereken başlıca çevresel ve sosyal sürdürülebilirlik alanlarına yönelik gereklilikleri yerine getirecek şekilde yapılandırılacaktır. Ayrıca, bağımsız bir son başvuru aracı olarak, EBRD'nin Bağımsız Proje Hesap Verebilirlik Mekanizması (BPHM), EBRD tarafından finanse edilen projeler ile ilgili olarak, söz konusu projelerden etkilenen kişiler ve sivil toplum kuruluşları tarafından çevresel, sosyal ve şeffaflık ile ilgili yapılan şikayetleri inceler.

7 İzleme ve Raporlama

7.1 PKP Raporlama

PKP, EGO Yönetimi tarafından, aşağıdakilerin değerlendirilmesi için, Projenin planlama aşaması boyunca gerekli görüldüğünde veya yıllık olarak, Projenin inşaat aşaması öncesi ve sonrasında ve Projenin işletme aşamasına geçmesinin ardından yıllık olarak incelenecektir:

- Bilgilendirme ve açıklama faaliyetlerinin türünün, farklı paydaş grupları için uygun olması.
- Gerçekleştirilen bilgilendirme faaliyetlerinin sıklığının yeterli olması.
- Şikayetlerle, yeteri kadar ilgilenilmesi.
- Paydaş listelerinin uygun olması ve herhangi bir paydaş için katılımın sonlandırılması veya uzatılmasının gerekliliği.

Projenin geliştirilmesiyle, ilerlemeden kaynaklanan ek güncellemelere gerek duyulabilir.

7.2 Ankara Büyükşehir Belediyesi Toplum İlişkileri Ekibi ve Şikayet Yönetimi Merkezi

Ankara Büyükşehir Belediyesi, Başkent 153 adı verilen ve tüm sorun, görüş ve taleplerin alınıp, takibini yapan ve bunların ilgili birimlere iletildiği (Ankara Büyükşehir Belediyesi, Ankara Su ve Kanalizasyon İdaresi ve EGO) bir koordinasyon merkezine sahiptir. Bölüm 6.1’de de belirtildiği üzere, Başkent 153’de, şikayet/talepler, 24 saat boyunca çağrı merkezi (Alo 153), akıllı telefon uygulaması, sosyal medya (Instagram, Twitter, vb.) ve internet sitesi (<https://www.ego.gov.tr/tr/sayfa/50/ego-iletisim>) üzerinden de sunulabilmektedir. EGO Genel Müdürlüğü’ne iletilmek üzere hazırlanmış, kullanıcıların, şikayet ve taleplerini iletebilmelerine olanak sağlayan bir form (internet sitesinde) bulunmaktadır. Otobüs İşletme Dairesi Başkanlığı ile her yerleşke için Ulaşım Bölgeleri iletişim bilgileri de bu internet sitesinde yer almaktadır.

7.3 Raporlama

Toplum İrtibat Yetkilisi (TİS) şunlardan sorumlu olacaktır:

- Şikayet kaydı ve takibi: her bir şikayet, bir şikayetin kayıt numarası ile birlikte kaydedilecek, kayıtlara ait detaylar ve çözümler için tanımlanan termin/zamanlama ile takip edilecek ve kapatılacaktır.
- Proje planlama aşamasında, EGO’nun Hizmet İyileştirme Şube Müdürlüğü’ne aylık şikayet raporlarının sunulmasından.
- Proje inşaat aşamasında, EGO’nun Hizmet İyileştirme Şube Müdürlüğü’ne haftalık şikayet raporlarının sunulmasından.
- Proje işletme aşamasında, EGO’nun Hizmet İyileştirme Şube Müdürlüğü’ne aylık şikayet raporlarının sunulmasından.
- EBRD’ye, yıllık Çevre ve Sosyal Raporu ile PKP güncellemelerinin yıllık olarak sunulmasından (Kredi Sözleşmesi süresince).
- Açıklama faaliyetlerinin, gazeteler ve diğer medya organlarına verilen reklamların ve basın bültenlerinin listelenmesinden.
- Bilgilendirme toplantılarının tutanaklarının, tarih, yer, katılımcı listesi ve fotoğraflarla tutulmasından.

- Süreç ve sonuçlarının kanıtı olarak bırakılan yorumlar dahil olmak üzere bilgilendirme yazışmalarının asıllarının muhafaza edilmesinden.
- Ankara Büyükşehir Belediyesi, toplum ilişkileri ekibi ile irtibat içerisinde olunmasından ve tüm şikayetlerin EGO ve yüklenicilerine zamanında iletilmesini ve çözüme ulaştırılmasını sağlamaktan .

7.4 Yıllık Raporlama

Paydaş katılımı ve şikayetler de dahil olmak üzere, proje performansının özetlendiği projeye özel bir rapor inşaat aşamasının tamamlanmasını takiben , etkilenen topluluklar için hazırlanacaktır. İşletme aşamasında proje ilgili bilgiler, sponsorun yıllık raporlarına dahil edilecektir.

7.5 Performans Değerlendirmesi

Paydaş katılımı açısından performans değerlendirmesi söz konusu bu PKP kapsamında belirlenen hedeflerle karşılaştırılarak Şirket ve TİS tarafından yapılacaktır. Bu değerlendirme, PKP faaliyetlerinin ne aşamada tamamlandıklarını ve belirlenen hedeflere ne denli ulaşıldığını inceleyecektir. Değerlendirme sonuçları ve deneyimler, ilgili PKP güncellemelerine eklenecektir.

Ekler

A.	Şikayet formu	29
B.	Şikayet kaydı	30
C.	Paydaş Katılım Takip Tablosu	31
D.	Yeni Mamak (No.3) yerleşkesinin fotoğrafları	32
E.	Ulaşım çalıştay web sayfaları	41

A. Şikayet formu

Adı ve Soyadı

Lütfen, iletişim bilgileriniz ve şikayetinizi aşağıdaki alana yazın. Burada vereceğiniz bilgiler, gizlilik ilkeleri içerisinde ele alınacaktır. Buna rağmen, anonim kalmak istiyorsanız, lütfen, yorumunuzu/şikayetinizi, herhangi bir iletişim bilgisi belirmeden, aşağıda yer alan kutuya yazın - yorumunuz/şikayetiniz, anonim olarak verilse bile incelenecek ve ele alınacaktır. Lütfen, anonim şikayet formlarına hiçbir yanıt verilmeyeceğini veya geri bildirimde bulunulmayacağını unutmayın.

İletişim Bilgileri	Posta ile: Lütfen, posta adresinizi yazın
Lütfen, sizinle nasıl irtibata geçilmesini istediğinizi belirtin (posta, telefon, e-posta)	Telefon ile: E-posta ile:

Tarafınızla iletişim kurulacak dil tercihiniz?	Türkçe..... İngilizce.....
--	-------------------------------

Olay veya şikayetin tanımı
(Ne oldu? Nerede oldu? Kimin başından geçti? Sorunun sonucu nedir?):

Olay/ şikayetin tarihi

Tek seferlik olay/şikayet (tarih _____)
Birden fazla meydana geldiyse (kaç sefer yaşandı _____)
Devam eden (şu an itibarıyla sorunun yaşandığı durumlarda)

Bu sorunun nasıl çözüldüğünü görmek istersiniz?

Yalnız Kurum içi Kullanım
Şikayeti bildirimini alan yetkili:
Tarih:
Referans numarası:

B. Şikayet kaydı

Ref No	Kayıt Tarihi	Adı / Anonim	İletişim Bilgileri	Şikayet Tanımı	Takipten sorumlu kişi	Alınacak aksiyon	Alınan ilk aksiyon	Gelecekte benzer şikayetlerin önüne geçmek için alınan aksiyon	Çözüm			
	gg/aa/yyyy	Kişi/ Kuruluş	Posta/Telefon/ E-Posta				Tarih	Gönderen	Çözüm İçeriği	Tarih	Çözüldü/ Sorunun çözümünden sorumlu kişi	Şikayet Sahibi Memnun Kaldı mı (Cevap, hayır ise, neden?)

C. Paydaş Katılım Takip Tablosu

Ref No	Katılım Faaliyetinin Adı	Paydaş Kategorisi	Paydaş Alt-Kategorisi	Katılım Kanalı	Katılım Türü	Destekleyici Materyalleri n Kullanımı	Faaliyet Tarihi/Hedeflenen Tarihi	Katılım Faaliyeti Tarihi	Proje Temsilcileri veya Sorumlusu	Geri Bildirimler	Geri Bildirim Alma Yöntemi	Faaliyet	Faaliyet Sorumlusu	Ek Notlar	Takip	Durumu
		Devlet Kurumu, STK, Akademisyenler veya Halk vb.	Alt-bölümler, STK-konularına göre(örneğin, Cinsiyet Eşitliği, Kadınlar, Çocuklar, Yaşlılar vb.), Mahalle Temsilcileri, Yerel Topluluklar	Toplantı (yüz-yüze veya çevrimiçi), Görüşme, Gayrresmi ve Resmi Görüşmeler, Çalıştaylar, Açıklama vb.)	Bire bir, Ufak grup, Büyük grup	Lütfen, destekleyici belge kullanılıp, kullanılmadığını belirtin	gg/aa/yyyy	gg/aa/yyyy	İlgili Kişi		E-posta, mesaj, form, vb.		Faaliyetin yönlendirilmesinden sorumlu ekip üyesi		Belgelerin/içeriklerin/notlarının/çekilen fotoğrafların nerede muhafaza edileceği veya nereye ekleneceği	Kapalı, Açık, Sürekli vb.

D. Yeni Mamak (No.3) yerleşkesinin fotoğrafları



















E. Ulaşım çalıştayı web sayfaları

E.1

<https://www.ego.gov.tr/tr/haber/5389/ankara-ulasim-calistayi>

https://www.ego.gov.tr/tr/haber/5389/ankara-ulasim-calistayi

EGO KURUMSAL HİZMETLERİMİZ HABER / DUYURU ONLINE İŞLEMLER İLETİŞİM Arama... TR EN

Haber/Duyuru

- Haberler
- Duyurular
- FotoGaleri

Arama yapın...

Ana Sayfa > Haber/Duyuru > Haberler > Ankara Ulaşım Çalıştayı

ANKARA'DA ULAŞIM ÇALIŞTAYI...

ANKARA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ'NİN EV SAHİPLİĞİNDE 20 KASIM ÇARŞAMBA GÜNÜ DÜZENLENECEK ULAŞIM ÇALIŞTAYI'NA ANKARA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE BAŞKANI MANSUR YAVAŞ KATILACAK

Kent yaşamında önemli bir yere sahip olan toplu taşıma alanında vizyon değişikliği için düğmeye basan Ankara Büyükşehir Belediyesi, **20 Kasım Çarşamba** günü (yann) "**Ankara Ulaşım Çalıştayı**"na ev sahipliği yapacak. EGO Genel Müdürlüğü tarafından düzenlenecek çalıştaya, bilim çevrelerinin yanı sıra ilgili sivil toplum kuruluşları da katılacak. Ankara Büyükşehir Belediye Başkanı Mansur Yavaş'ın açılış konuşmasını yapacağı çalıştayda, toplu ulaşım politikası tüm paydaşlarla birlikte masaya yatırılacak.

Yer: Ankara Büyükşehir Belediyesi Konferans Salonu

ANKARA ULAŞIM ÇALIŞTAYI
20 KASIM 2019
SAAT: 09.30

T.C. ANKARA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ
EGO Genel Müdürlüğü
Ankara Ulaşım Çalıştayı

<https://www.ego.gov.tr/tr/haber/5389/ankara-ulasim-calistayi>

KURUMSALHİZMETLERİMİZHABER / DUYURUONLINE İŞLEMLERİLETİŞİMTR
EN

Ankara Ulaşım Çalıştayı

20 Kasım 2019

PROGRAM

09.00-09.30	Açılış ve Kayıt
09.30-09.45	Açılış Konuşması, Büyükşehir Belediye Başkanı Sayın Mansur YAVAŞ
09.45-10.00	Çocuk Meclisi Başkanı Çağın ALADAĞ'ın Konuşması
10.15-10.30	EGO Genel Müdürü Nihat ALKAŞ'ın Konuşması
10.30-11.00	Prof. Dr. Ela BABALIK, Çerçeve Konuşma "Ulaşım Politikalarına Genel Bir Bakış"
11.00-11.30	ARA
11.30-13.00	Toplu Ulaşım Politikası ve Vizyonu (Moderatör: Prof. Dr. Tarık ŞENGÜL) Prof. Dr. Ebru VOYVADA, "Ulaşım Yatırımlarının Kentsel Etkileri" Büyükşehir Belediyesi Sunumu, Serdar YEŞİLYURT Ulaşım Yatırımları Daire Başkanı Paydaş Değerlendirmesi
13.00-14.00	ÖĞLE YEMEĞİ
14.00-15.30	Sürdürülebilir Ulaşım Politikaları (Moderatör: Prof. Dr. Ruşen KELEŞ) Prof. Dr. Haluk GERÇEK, "Sürdürülebilir Ulaşım Politikaları" Büyükşehir Belediyesi Sunumu, Ali Onuralp ÜNAL Projeler Şube Müdürü Paydaş Değerlendirmesi
15.30-16.00	ARA
16.00-17.30	Akıllı Ulaşım Politikaları (Moderatör: Prof. Dr. Ruşen KELEŞ) Prof. Dr. Hediye TÜYDEŞ, "Akıllı Ulaşım Politikaları" Büyükşehir Belediyesi Sunumu, Aytekin ÇİLLİ Otobüs İşletme Dairesi Şehir Plancısı Paydaş Değerlendirmesi
17.30-18.00	Genel Değerlendirmeler

Ankara Ulaşım Çalıştayı programını PDF formatında bilgisayarınıza indirmek için [tıklayınız](#)

https://www.ego.gov.tr/tr/haber/5389/ankara-ulasim-calistayi

EGO KURUMSAL HİZMETLERİMİZ HABER / DUYURU ONLINE İŞLEMLER İLETİŞİM Arama TR EN

Paydaş Değerlendirmesi

13.00-14.00 ÖĞLE YEMEĞİ

14.00-15.30 Sürdürülebilir Ulaşım Politikaları (Moderatör: Prof. Dr. Ruşen KELEŞ)
Prof. Dr. Haluk GERÇEK, "Sürdürülebilir Ulaşım Politikaları"
Büyükşehir Belediyesi Sunumu, Ali Onuralp ÜNAL Projeler Şube Müdürü
Paydaş Değerlendirmesi

15.30-16.00 ARA

16.00-17.30 Akıllı Ulaşım Politikaları (Moderatör: Prof. Dr. Ruşen KELEŞ)
Prof. Dr. Hediye TÜYDEŞ, "Akıllı Ulaşım Politikaları"
Büyükşehir Belediyesi Sunumu, Aytekin ÇİLLİ Otobüs İşletme Dairesi Şehir Plancısı
Paydaş Değerlendirmesi

17.30-18.00 Genel Değerlendirmeler

Ankara Ulaşım Çalıştayı programını PDF formatında bilgisayarınıza indirmek için [tıklayınız](#)

Yayın Tarihi: 19.11.2019
Okunma Sayısı: 3978

[Like 189](#) [Tweet](#)

KURUMSAL
EGO Hakkında
Mevzuat
Misyon ve Vizyon
Kalite Belgelerimiz
İhaleler
Basında Biz
Etkinliklerimiz
Amblem ve Logo
Görme Engelliler Sayfası

HİZMETLERİMİZ
Otobüs Hizmetleri
Raylı Sistem Hizmetleri
Telefonik Hizmetleri
Sıkça Sorulan Sorular

ŞEHİR İÇİ ULAŞIM
Web Bilgi Sistemi
Mobil Uygulamalar

İLETİŞİM
Online Bilgi Edinme
İletişim Bilgileri
Sosyal Medya

BAĞLANTILAR
Kamu Denetçiliği Kurumu

ANKARA
ASKİ
Belediye Şirketleri

ISO 27001
BİLGİ GÜVENLİĞİ
SERTİFİKASI

EGO CEPTTE
MARKA TESCİL
BELGESİ

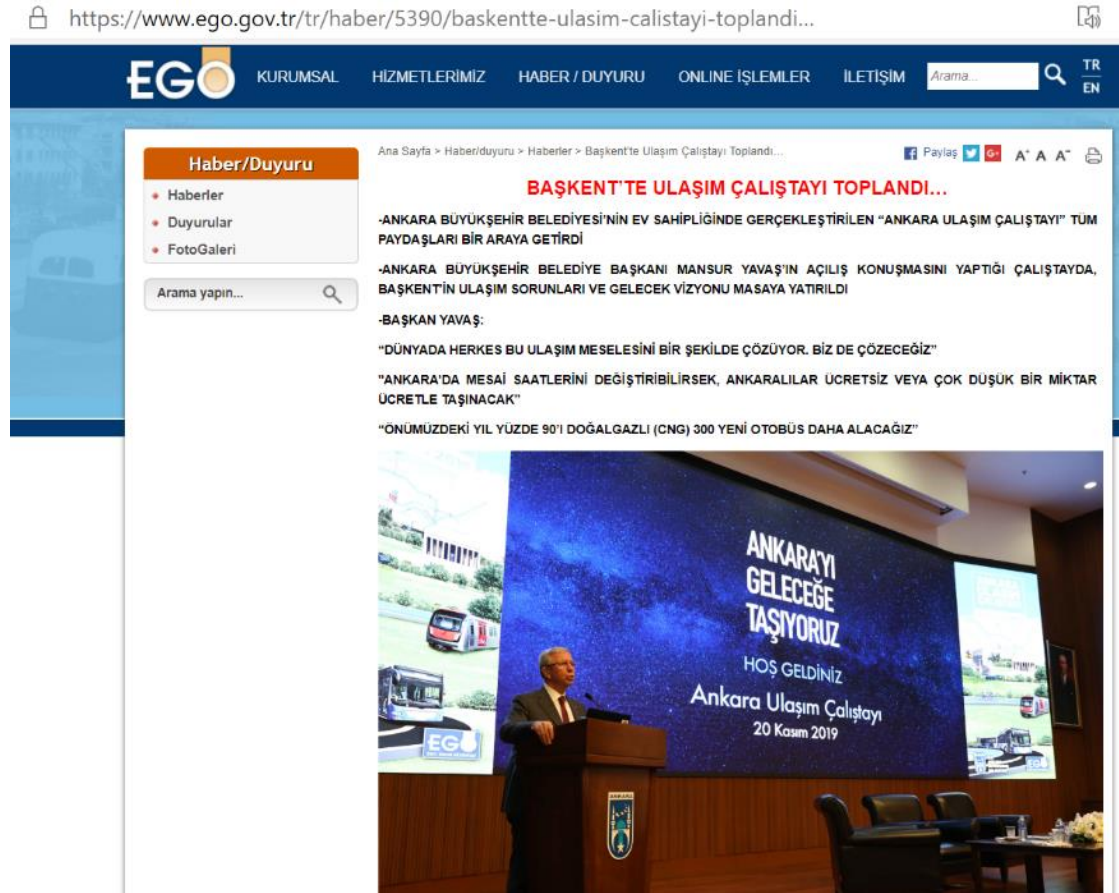
BÜYÜKŞEHİR
BUGÜN
NE YAPIYOR?

[f](#) [t](#) [i](#) [y](#)

EGO Genel Müdürlüğü © 2019, Tüm Hakları Saklıdır.

E.2

<https://www.ego.gov.tr/tr/haber/5390/baskentte-ulasim-calistayi-toplandi%E2%80%A6>



<https://www.ego.gov.tr/tr/haber/5390/baskentte-ulasim-calistayi-toplandi...>



KURUMSAL

HİZMETLERİMİZ

HABER / DUYURU

ONLINE İŞLEMLER

İLETİŞİM

Arama...



TR
EN



Ankara Büyükşehir Belediyesi, kent yaşamında önemli bir yere sahip olan toplu taşıma alanında gelecek ulaşım politikalarının oluşturulması amacıyla "**Ankara Ulaşım Çalıştayı**" düzenledi.

EGO Genel Müdürlüğü, Başkent'te yüksek kaliteli, çevreye saygılı ve vizyonel bir ulaşım politikası inşa etmek için tüm paydaşları bir araya getirirken, çalıştayın açılış konuşmasını Ankara Büyükşehir Belediye Başkanı Mansur Yavaş yaptı.

BAŞKAN YAVAŞ'TAN "ORTAK AKIL" VURGUSU

Akademisyenlerden sivil toplum kuruluşlarına her kesimin görüşünü almak istediklerini vurgulayan Başkan Yavaş, Başkent ulaşımının yeni yol haritasını belirlemek istediklerini söyledi.

"Ben mesleğim itibarıyla ulaşım sektöründe trafiği bir dolmuşçu kadar bilemem" diyen Başkan Yavaş, ulaşım sorununun çözümü için ortak akıl vurgusu yaparak hem projeleri anlattı hem de önemli tespitlerde bulundu:

"Dünyada herkes bu ulaşım meselesini bir şekilde çözüyor. Biz de çözeceğiz. Bilim adamlarıyla, sivil toplum kuruluşlarıyla birlikte çözeceğiz. Ankara'da ücretsiz taşıdığımız yolcu sayısı günlük yüzde 30, zarar ise 630 milyon lira. Moskova Belediye Başkanıyla bir protokol imzaladık. Oradaki toplantıda Helsinki Belediye Başkanı bana bisikletle ulaşımında maalesef yüzde 85'i geçemedik dedi. Ankara'da bu oran yüzde sıfır. Bu sebepten dolayı 56 kilometrelik bir bisiklet yolu inşaatına başladık. Geçmiş yönetimleri eleştirmek gibi bir huyumuz yok ama Ankara'da toplu taşıma ihmal edilmiş. 2010 yılında EGO'ya bağlı 2 bin 37 otobüsümüz vardı, Büyükşehir Yasasıyla, ilçeler de dahil edilince Ankara'nın nüfusu 6 milyon nüfusa yaklaştı. Şu anki otobüs sayımız bin 540, bunlardan 200 tanesi ilçelere çalışıyor. Önümüzdeki yıl yüzde 90'ı doğalgazlı (CNG) 300 otobüs daha alacağız. Ankara'nın göbeğinden geçen banliyö treni var bu treni günlük 51 bin 600 kişi kullanıyor. Bu hizmetten en az 300-400 bin kişinin yararlanması lazım."

ANKARA'DA MESAI SAATLERİNDE DEĞİŞİKLİK ÖNERİSİ

Ankara genelinde dolmuşlar hariç, EGO Otobüsleri, Özel Halk Otobüsleri, ANKARAY, Metro ve son olarak da akıllı taksiler sayesinde anlık olarak kaç yolcunun taşındığı bilgisine ulaşabildiklerini belirten Başkan Yavaş, trafik yoğunluğunu azaltacak çözüm önerisini de paylaştı:

"Seçim dönemi projelerimiz arasında Ankara'da mesai saatlerini değiştirmek vardı. Ankara'da sabah saatlerinde insanlar trafikte uzun zaman kaybediyor. En azından kamuda olmasa bile özel sektörde çalışma saatlerini değiştirmek suretiyle Ankaralıların ücretsiz veya çok düşük bir miktar ücretle taşınması ile ilgili bu projemizi çözmek için uğraşıyoruz."

ULAŞIMDA ÇILGIN PROJELER OLMAYACAK

EGO Genel Müdürü Nihat Alkaş, toplu ulaşım politikalarında katılımcı yönetim anlayışını benimsediklerinin altını çizerek, çılgın projeler yerine ayağı yere basan projeleri hayata geçireceklerini açıkladı:

"Sürdürülebilir Ulaşım Master Planı'nı hazırlamayı önemsiyoruz. Böylece şehrimizin geleceği için 20 yıllık bir sürdürülebilir ulaşım politikası oluşturup bu vizyonla projelerimizi en kısa zamanda birer birer hayata geçireceğiz. Önceliklerimiz arasında yer alan Bisiklet Yolu Projemizde teknik etütlerimiz tamamlanmak üzere. Üç ay gibi kısa bir süre

<https://www.ego.gov.tr/tr/haber/5390/baskentte-ulasim-calistayi-toplandi...>

EGO KURUMSAL HİZMETLERİMİZ HABER / DUYURU ONLINE İŞLEMLER İLETİŞİM TR EN

Önceliklerimiz arasında yer alan Bisiklet Yolu Projemizde teknik etütlerimiz tamamlanmak üzere. Üç ay gibi kısa bir süre içinde Bisiklet Yolu inşaatına başlayacağız. Avrupa Birliği ve ABD kaynaklı yaklaşık 45 milyon TL hibe bizim için çok önemli bu projede. Bundan sonra finansman yapımıza uygun olmayan büyük kaynak tahsis gerektiren çilgin projeler olarak adlandırılan ulaşım yatırımlarından çok ihtiyaçlarımıza karşılık veren bir ulaşım politikası ve bir yatırım anlayışına yönelmek istiyoruz."

20 Kasım Dünya Çocuk Hakları Günü'ne denk gelen çalıştayda söz alan Büyükşehir Belediyesi Çocuk Meclisi Başkanı Çağın Aladağ da ulaşım konusundaki görüşlerini dile getirerek, "Trafik kurallarına uyulmaması, hız kurallarının hiçe sayılması, bisiklet yollarının eksikliği, güvenli kaldırım ve alt üst geçitlerinin azlığı biz çocuklar için önemli bir sorun. Bu sorunların çözümü konusunda adımların atılmasını istiyoruz" dedi.

<https://www.ego.gov.tr/tr/haber/5390/baskentte-ulasim-calistayi-toplandi...>

KURUMSAL HİZMETLERİMİZ HABER / DUYURU ONLINE İŞLEMLER İLETİŞİMTR
EN



Yayın Tarihi: 20.11.2019
Okunma Sayısı: 3971

 Like 0  Tweet

KURUMSAL
EGO Hakkında
Mevzuat
Misyon ve Vizyon
Kalite Belgelerimiz
İhaleler
Basında Biz
Etkinliklerimiz
Amblem ve Logo
Görme Engelliler Sayfası

HİZMETLERİMİZ
Otobüs Hizmetleri
Raylı Sistem Hizmetleri
Teleferik Hizmetleri
Sıkça Sorulan Sorular

ŞEHİR İÇİ ULAŞIM
Web Bilgi Sistemi
Mobil Uygulamalar

İLETİŞİM
Online Bilgi Edinme
İletişim Bilgileri
Sosyal Medya

BAĞLANTILAR
Kamu Denetçiliği Kurumu


Belediye Şirketleri





EGO Genel Müdürlüğü © 2019, Tüm Hakları Saklıdır.