

T.C.
ANKARA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE BAŞKANLIĞI
ANKARA ELEKTRİK, HAVAGAZI VE OTOBÜS İŞLETME MÜESSESESİ
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
(EGO GENEL MÜDÜRLÜĞÜ)
TOPLU ULAŞIMDA UYULMASI GEREKEN KURALLAR YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç ve Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç ve kapsam

MADDE 1- (1) Bu Yönerge, Ankara Büyükşehir Belediyesi, Ankara Elektrik, Havagazı ve Otobüs İşletme Müessesesi Genel Müdürlüğü tarafından verilen toplu taşıma hizmetlerinden yararlanmak üzere duraklarda bekleyen ve seyahat eden yolcuların güvenli, rahat ve seri bir şekilde taşınması için yolcuların uymakla zorunlu oldukları kurallar ile Ankara Elektrik, Havagazı ve Otobüs İşletme Müessesesi Genel Müdürlüğü personelinin yetkilerini kapsar.

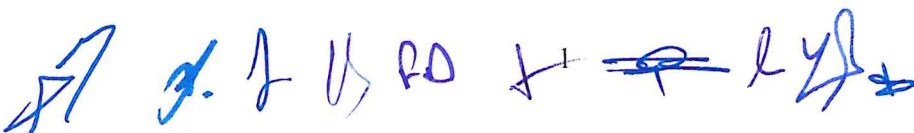
Dayanak

MADDE 2- (1) Bu Yönetmelik; 16/12/1942 tarih ve 4325 Ankara Elektrik ve Havagazı ve Adana Elektrik Müesseselerinin İdare ve İşletmeleri Hakkında Kanun, 10/07/2004 tarih ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'nun 7 nci maddesinin 1 inci fıkrasının (f) ve (p) bendi, 03/07/2005 tarih ve 5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 15 inci maddesinin 1 inci fıkrasının (b), (f) ve (p) bendine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 3- (1) Bu Yönergenin uygulanmasında;

- a) Belediye: Ankara Büyükşehir Belediyesini,
- b) Belediye Başkanı: Ankara Büyükşehir Belediye Başkanı,
- c) Bisiklet: Tekerlekleri pedal aracılığıyla ayakla döndürülen binek aracını,
- ç) Bebek Arabası: Bebek ve çocukların binmek ve yürümek için kullandıkları manuel tekerlekli bir cihaz ve bebek taşıma aracını,
- d) Tekerlekli Sandalye : Fiziksel bir rahatsızlık ya da engel nedeniyle yürüyemeyen veya kolayca hareket edemeyen kişilerin mobilizasyonu için kullanılan manuel veya elektrikli bir aracını,
- e) Bisiklet Rafı: Bisiklet taşıma aparatında, her birine bir bisiklet yerleştirilen taşıma bölümlerini,



f) Bisiklet Taşıma Aparatı: EGO Genel Müdürlüğüne ait otobüslere monte edilen bisiklet taşıma amaçlı düzeneğini,

g) Daire Başkanlığı: EGO Genel Müdürlüğü Otobüs İşletme Dairesi Başkanlığını,

ğ) EGO: Ankara Elektrik, Havagazı ve Otobüs İşletme Müessesesi Genel Müdürlüğünü,

h) Başkent 153: Ankara Büyükşehir Belediyesi Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığınca oluşturulan ve vatandaşlardan gelen öneri, istek ve şikâyetlerin alındığı uygulamasını,

ı) İdare: Ankara Elektrik, Havagazı ve Otobüs İşletme Müessesesi Genel Müdürlüğünü,

i) İdare Encümeni: 4325 sayılı yasanın 7. Maddesi ile kurulan EGO Genel Müdürlüğü İdare Encümenini,

j) KTT: Kişisel Tekerlekli Taşıtlar, katlanabilir E-Scooter (motorlu scooter), hoverboard (elektrikli kayak) lar, Katlanır bisikletler ve benzerlerini,

k) Şoför: EGO Genel Müdürlüğünün işleteni olduğu otobüsleri kullanan personelini,

l) Yönerge: EGO Genel Müdürlüğü Toplu Ulaşımda Uyulması Gereken Kurallar Yönergesini,

m) Otobüs: Çok sayıda oturan ve ayakta yolcu alabilen, büyük, motorlu kara taşıtını,

n) Elektronik Ücret Toplama Sistemi: toplu taşıma araçlarında ücretin elektronik ortamda toplanmasını, yönetilmesini, raporlanmasını ve denetlenmesini sağlayan entegre bir çözümünü,

o) Durak: Otobüslerin yolcu indirip bindirmek üzere durmak zorunda olduğu alanını,

ö) Evcil Hayvan: İnsanlar tarafından birlikte yaşamak amacıyla evcilleştirilmiş bir hayvanını,

p) Kayıp Eşya: Sahibi tarafından otobüs içerisinde unutulmuş, düşürülen her nevi metayı,

r) Şikâyet: Yolcuların sefer öncesi veya sefer süresinde, güzergah ve servis işleyişinde karşılaştıkları olumsuzluklara yönelik sözlü ve yazılı başvurularını,

s) İstekler: Yolcuların sefer öncesine veya sefer süresine, güzergah ve servis işleyişine yönelik öneri ve taleplerini içeren sözlü ve yazılı başvurularını,

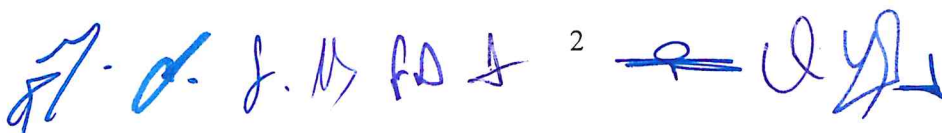
ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Seyahat Kurallarına İlişkin Esaslar

MADDE 4- (1) İdareimizce verilen toplu ulaşım hizmetlerini kullanmak isteyen yolcularımız aşağıda belirtilen kurallara uymayı kabul etmiş sayılır;

a) Otobüslere binerken ön kapı, inerken orta ve arka kapı kullanılmalıdır.



b) Otobüs güzergahları üzerinde tanımlı bulunan durak alanlarından yolcu almakta ve yolcu indirmek olup, otobüs durakları haricinde yolcu indirmek ve bindirmek yasaktır.

c) Yolcular, Elektronik Ücret Toplama sistemi kapsamında kullanılan akıllı ulaşım kartlarını otobüse binmeden hazırlamak zorundadır. Ücret toplama sistemine dahil akıllı ulaşım kartlarının kullanımı hakkındaki usul ve esaslar, idarenin düzenleyici işlemleri ve kararları ile belirlenir. Usulsüz kart kullanımına ilişkin uygulanacak idari yaptırımlar saklıdır.

ç) Otobüslerde, Kişiselleştirilmiş kart kullanımına ilişkin, şoförlerin kimlik görme yetkisi mevcuttur.

d) 0-6 yaş arası çocuklar yanlarında ebeveynleri bulunmak şartı ile ücretsiz binişten faydalanırlar. Ancak ayrı bir koltuk işgal edemezler. İlköğretimden itibaren her öğrenci resimli öğrenci kartı ile biniş yapmalıdır.

e) Otobüse binişlerde hamile, yaşlı ve engellilere öncelik tanınır. Araçlarda öncelikli olarak engelli, yaşlı, hamile, çocuklu ve gazilerin kullanımı için ayrılmış koltuklar uyarı etiketleri ve koltuk desen renkleriyle ayırt edilmiş olup ihtiyaç halinde; bu koltuklar, kullanan yolcular tarafından, ilgili hak sahiplerinin kullanımına bırakılır.

f) Otobüsün ön kısmında yığılma yapılmaz, arka tarafa doğru ilerlenir ve diğer duraklardan binecek ve inecek yolculara yer açılır. Otobüslerin oturma alanlarında bir yolcu için ayrılan yerden fazlasını işgal etmek, diğer yolcuların koltukları kullanmasını engelleyecek şekilde davranmak yasaktır.

g) Otobüslerin ön tarafında şoförün görüşünü kısıtlayacak ya da engelleyecek şekilde, kapılarının önünde, açılış ve kapanışlarda tehlike arz edeceğinden durulmaz.

ğ) Kesici, delici, yanıcı, parlayıcı, patlayıcı, akıcı ve kötü koku yayan eşyalarla araçlara biniş yapılması yasaktır.

h) Araç içerisinde ve kapalı durak alanlarında sigara, elektronik sigara ve tütün mamulleri ile alkol kullanılması yasaktır.

ı) Durak alanlarına ve otobüs içerisine çöp atılması yasaktır.

i) Otobüslerde su hariç hiçbir yiyecek ve içecek maddesi tüketilemez.

j) Otobüs içerisinde ve duraklarda ticari satış yapılması, yardım, bağış vb. ücret toplanması yasaktır.

k) Otobüslerde kendini ve diğer yolcuları tehlikeye sokacak derecede alkol ve uyarıcı madde etkisinde olan vatandaşların seyahat etmeleri yasaktır.

l) Otobüslere 30 kg'den fazla ağırlıkta veya 120x50x60 cm ebatlarından büyük yük, çanta, valiz, pazar arabası, koli vb. eşyalar ile saat 10:00-16:00 ve 21:00-06:00 aralığında binilebilir. Bu saatler haricinde anılan standarttaki eşyalar ile otobüse binilmesi yasaktır.

m) Kafes içerisinde evcil hayvanları bulanan yolcular saat sınırlaması bulunmaksızın araçlara binış yapabilir. Kafese sığmayan evcil hayvanlarla (tasma ve ağızlık bulunması şartıyla) 10:00-16:00 ile 21:00-06:00 saat aralıklarında otobüse binmek serbesttir.

n) Bisiklet taşıma aparatı bulanan araçlara günün her saatinde binış yapılabilir. Katlanabilir özellikteki bisikletler ile kişisel tekerleklik tüm taşıtlar varsa elektrikleri kapalı, katlı konumda ve konumları ile de araç koridorunu, kapıları veya diğler yolcuların hareket kabiliyetini engellemiyor olmalıdırlar. Mono blok yapıya sahip olan bisikletler ile, araç içerisinde engelli yolcu bulunmaması durumunda, yolcu yoğunluğunun fazla olmadığı 10:00-16:00 ve 21:00-06:00 saat aralıklarında araçlara binış yapılabilir.

o) Bebek (çocuk) arabası bulanan yolcuların araçlara binış yaptıktan sonra bebek arabasını sabitleyici önlem alması veya çocuklarını yanlarına alarak arabayı kapalı konumda tutması gerekmektedir.

ö) Otobüslerin teknik özelliğı kapsamında üretiminde kaynaklı 1 adet tekerlekli sandalye bağlantı aparatı bulunmakta olup aynı anda 2 tekerlekli sandalyeli yolcunun araca binmesi güvenlik açısından uygun değildir.

p) Araç içerisindeki diğler yolcuların hareket alanlarına engel olmamak için sırt çantaları elde taşınması gerekmektedir.

r) Otobüs içinde vatandaşların, yanlarında bulundurdıkları hayvan ve eşyalara ilişkin her türlü güvenlik tedbirlerini alma (tekerli araçların sabitlenmesi, evcil havanların kontrol altında tutulması vb.) zorunlulukları olup, otobüse veya diğler vatandaşlara verilen her türlü zarardan sorumlulukları bulunmaktadır.

s) Yolcular, oturma veya ayakta pozisyonu fark etmeksizin seyahat esnasında trafik akışı içerisinde gerçekleşebilecek ani durumlara karşı dikkatli olunmalı ve güvenli bir şekilde el tutamaklarından tutulmalıdır. Bu kapsamda otobüse, kendilerine veya diğler yolculara verdikleri zararlardan sorumludurlar.

ş) Yolcular araç içerisinde bulunan donanım ve aparatlarla, oturma ve ayakta durma alanlarına zarar vermemeli, yazı yazmamalı, kirletmemeli, yolcu koltuklarına ayak dayamamalı ve basmamalıdır. Bu kapsamda meydana gelen zararların tamamından işbu eylemleri gerçekleştiren sorumludur.

t) Yolcuların, diğler yolcuları ve sürücüyü rahatsız edecek şekilde yüksek sesle telefon görüşmesi, diğler yolcularla yüksek sesle konuşması ve kulaklık takmadan müzik dinlemesi yasaktır.

u) Seyir esnasında sürücünün dikkatini dağıtacak davranışlarda bulunulması, sürücü araç kullanırken gereksiz soru ya da sohbetle meşgul edilmesi yasaktır.

4



ü) Otobüs sürücüsüyle tartışmaya girilmesi, sürücü ve ulaşım personeline hakaret ve darp girişimi ile araca fiziki zarar verilmesi, toplu taşıma hizmetinin engellenmesine yönelik eylemde bulunulması yasaktır.

v) Araç içerisinde asılı bulunan reklam, bilgilendirme ve kamu spotu afişlerine müdahale edilmesi, zarar verilmesi, izinsiz afiş ve bildiri asılması yasaktır.

y) Yolculuk esnasında gerçekleşebilecek olağan dışı haller (hırsızlık, taciz, darp vb.) ve rahatsızlanma (kalp krizi, aşırı kanama, bayılma vb.) durumlarında derhal şoföre haber verilmesi gerekmektedir.

z) Araçlarda klima çalışırken camların açılması yasaktır.

aa) Araç içerisinde ve durak alanlarında toplantı, eylem ve gösteri yapılması, bildirimde bulunulması yasaktır.

bb) İnilecek durak alanına yaklaşılmadan önce en az 5 saniye süreyle dur butonu düğmesine basılması gerekmektedir. Dur butonuna basılmayan kapılar açılmamaktadır.

cc) Kadına şiddetin önlenmesi amacıyla akşam saat 19:00'dan itibaren kadın yolcular sürücü personele bilgi vererek durak harici istedikleri alanlarda araçtan iniş yapabilir.

çç) EGO Genel Müdürlüğü toplu ulaşım araçlarını kullanan sürücüler seyahat kurallarının otobüslerde uygulanmasında yetkili ve sorumludur. Ayrıca, eylemleri ile otobüs içerisinde huzur ve güvenliği bozan, otobüslerin araç ve gereçleri ile oturma ve ayakta durma alanlarına zarar veren veya kirleten kişiler şoför tarafından uyarılır, uyarıları dikkate almayan kişilerin yolculuğu şoför tarafından sonlandırılabilir. Şoförün uyarı ve talimatlarına uymayan kişiler ile eylemleri yasalara göre suç teşkil eden kişiler kolluk kuvvetlerine bildirilir. Otobüs, söz konusu kişiler kolluk kuvvetlerince araçtan alınıncaya kadar bekletilir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Yolcu Şikâyet, İstekleri ve Kayıp Eşya

Yolcu Şikâyet ve İstekleri

MADDE 5- (1) Yolculuk esnasında otobüs içerisinde meydana gelebilecek yangın, gasp, saldırı, taciz, acil müdahale gerektiren sağlık sorunları ve benzeri durumlar, yolculuk yapılan aracın kullanıcılarına bildirilir.

(2) Yolcu şikâyetleri, yazılı ve sözlü olarak olayın olduğu tarih, saat, aracın plakası ve hat numarası bilgilerini içerecek biçimde Başkent 153 Çağrı Merkezi ile www.ego.gov.tr internet adresinin iletişim sayfasındaki veya "Başkent 153 Formu" aracılığıyla iletilir; şikâyetlerin takibi sistem tarafından verilen takip numarası ile yapılır.

7. 1. 11. 15. 16. 17. 18. 19. 20. 21. 22. 23. 24. 25. 26. 27. 28. 29. 30. 31. 32. 33. 34. 35. 36. 37. 38. 39. 40. 41. 42. 43. 44. 45. 46. 47. 48. 49. 50. 51. 52. 53. 54. 55. 56. 57. 58. 59. 60. 61. 62. 63. 64. 65. 66. 67. 68. 69. 70. 71. 72. 73. 74. 75. 76. 77. 78. 79. 80. 81. 82. 83. 84. 85. 86. 87. 88. 89. 90. 91. 92. 93. 94. 95. 96. 97. 98. 99. 100. 101. 102. 103. 104. 105. 106. 107. 108. 109. 110. 111. 112. 113. 114. 115. 116. 117. 118. 119. 120. 121. 122. 123. 124. 125. 126. 127. 128. 129. 130. 131. 132. 133. 134. 135. 136. 137. 138. 139. 140. 141. 142. 143. 144. 145. 146. 147. 148. 149. 150. 151. 152. 153. 154. 155. 156. 157. 158. 159. 160. 161. 162. 163. 164. 165. 166. 167. 168. 169. 170. 171. 172. 173. 174. 175. 176. 177. 178. 179. 180. 181. 182. 183. 184. 185. 186. 187. 188. 189. 190. 191. 192. 193. 194. 195. 196. 197. 198. 199. 200. 201. 202. 203. 204. 205. 206. 207. 208. 209. 210. 211. 212. 213. 214. 215. 216. 217. 218. 219. 220. 221. 222. 223. 224. 225. 226. 227. 228. 229. 230. 231. 232. 233. 234. 235. 236. 237. 238. 239. 240. 241. 242. 243. 244. 245. 246. 247. 248. 249. 250. 251. 252. 253. 254. 255. 256. 257. 258. 259. 260. 261. 262. 263. 264. 265. 266. 267. 268. 269. 270. 271. 272. 273. 274. 275. 276. 277. 278. 279. 280. 281. 282. 283. 284. 285. 286. 287. 288. 289. 290. 291. 292. 293. 294. 295. 296. 297. 298. 299. 300. 301. 302. 303. 304. 305. 306. 307. 308. 309. 310. 311. 312. 313. 314. 315. 316. 317. 318. 319. 320. 321. 322. 323. 324. 325. 326. 327. 328. 329. 330. 331. 332. 333. 334. 335. 336. 337. 338. 339. 340. 341. 342. 343. 344. 345. 346. 347. 348. 349. 350. 351. 352. 353. 354. 355. 356. 357. 358. 359. 360. 361. 362. 363. 364. 365. 366. 367. 368. 369. 370. 371. 372. 373. 374. 375. 376. 377. 378. 379. 380. 381. 382. 383. 384. 385. 386. 387. 388. 389. 390. 391. 392. 393. 394. 395. 396. 397. 398. 399. 400. 401. 402. 403. 404. 405. 406. 407. 408. 409. 410. 411. 412. 413. 414. 415. 416. 417. 418. 419. 420. 421. 422. 423. 424. 425. 426. 427. 428. 429. 430. 431. 432. 433. 434. 435. 436. 437. 438. 439. 440. 441. 442. 443. 444. 445. 446. 447. 448. 449. 450. 451. 452. 453. 454. 455. 456. 457. 458. 459. 460. 461. 462. 463. 464. 465. 466. 467. 468. 469. 470. 471. 472. 473. 474. 475. 476. 477. 478. 479. 480. 481. 482. 483. 484. 485. 486. 487. 488. 489. 490. 491. 492. 493. 494. 495. 496. 497. 498. 499. 500. 501. 502. 503. 504. 505. 506. 507. 508. 509. 510. 511. 512. 513. 514. 515. 516. 517. 518. 519. 520. 521. 522. 523. 524. 525. 526. 527. 528. 529. 530. 531. 532. 533. 534. 535. 536. 537. 538. 539. 540. 541. 542. 543. 544. 545. 546. 547. 548. 549. 550. 551. 552. 553. 554. 555. 556. 557. 558. 559. 560. 561. 562. 563. 564. 565. 566. 567. 568. 569. 570. 571. 572. 573. 574. 575. 576. 577. 578. 579. 580. 581. 582. 583. 584. 585. 586. 587. 588. 589. 590. 591. 592. 593. 594. 595. 596. 597. 598. 599. 600. 601. 602. 603. 604. 605. 606. 607. 608. 609. 610. 611. 612. 613. 614. 615. 616. 617. 618. 619. 620. 621. 622. 623. 624. 625. 626. 627. 628. 629. 630. 631. 632. 633. 634. 635. 636. 637. 638. 639. 640. 641. 642. 643. 644. 645. 646. 647. 648. 649. 650. 651. 652. 653. 654. 655. 656. 657. 658. 659. 660. 661. 662. 663. 664. 665. 666. 667. 668. 669. 670. 671. 672. 673. 674. 675. 676. 677. 678. 679. 680. 681. 682. 683. 684. 685. 686. 687. 688. 689. 690. 691. 692. 693. 694. 695. 696. 697. 698. 699. 700. 701. 702. 703. 704. 705. 706. 707. 708. 709. 710. 711. 712. 713. 714. 715. 716. 717. 718. 719. 720. 721. 722. 723. 724. 725. 726. 727. 728. 729. 730. 731. 732. 733. 734. 735. 736. 737. 738. 739. 740. 741. 742. 743. 744. 745. 746. 747. 748. 749. 750. 751. 752. 753. 754. 755. 756. 757. 758. 759. 760. 761. 762. 763. 764. 765. 766. 767. 768. 769. 770. 771. 772. 773. 774. 775. 776. 777. 778. 779. 780. 781. 782. 783. 784. 785. 786. 787. 788. 789. 790. 791. 792. 793. 794. 795. 796. 797. 798. 799. 800. 801. 802. 803. 804. 805. 806. 807. 808. 809. 810. 811. 812. 813. 814. 815. 816. 817. 818. 819. 820. 821. 822. 823. 824. 825. 826. 827. 828. 829. 830. 831. 832. 833. 834. 835. 836. 837. 838. 839. 840. 841. 842. 843. 844. 845. 846. 847. 848. 849. 850. 851. 852. 853. 854. 855. 856. 857. 858. 859. 860. 861. 862. 863. 864. 865. 866. 867. 868. 869. 870. 871. 872. 873. 874. 875. 876. 877. 878. 879. 880. 881. 882. 883. 884. 885. 886. 887. 888. 889. 890. 891. 892. 893. 894. 895. 896. 897. 898. 899. 900. 901. 902. 903. 904. 905. 906. 907. 908. 909. 910. 911. 912. 913. 914. 915. 916. 917. 918. 919. 920. 921. 922. 923. 924. 925. 926. 927. 928. 929. 930. 931. 932. 933. 934. 935. 936. 937. 938. 939. 940. 941. 942. 943. 944. 945. 946. 947. 948. 949. 950. 951. 952. 953. 954. 955. 956. 957. 958. 959. 960. 961. 962. 963. 964. 965. 966. 967. 968. 969. 970. 971. 972. 973. 974. 975. 976. 977. 978. 979. 980. 981. 982. 983. 984. 985. 986. 987. 988. 989. 990. 991. 992. 993. 994. 995. 996. 997. 998. 999. 1000.

Kayıp Eşya

MADDE 6- (1) Toplu ulaşım araçlarında araç içerisinde bulunan her nevi buluntu eşya sürücü personele teslim edilmelidir. Bulunmuş eşyanın teslim alınması, teslim edilmesi ve sahibi tespit edilemeyen bulunmuş eşyalar hakkındaki işlemler EGO Görev ve Çalışma Esaslarına İlişkin Yönetmelik hükümlerine göre yürütülür.

(2) Sahibi çıkmayan eşyalar, bir yıllık bekleme süresi sonunda, EGO Genel Müdürlüğü'nce oluşturulan komisyonca değerleri belirlenerek açık artırma ile satışa çıkarılır.

(3) Uzun süre saklanamayacak yiyecek ve içecekler gibi maddeler kayıp edilen günün sonuna kadar bekletilir. Gerekliorsa tutanak tutularak imha edilir veya kamuya yararlı dernek ve vakıflara teslim edilir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Çeşitli Hükümler

MADDE 7- (1) EGO Genel Müdürlüğü otobüslerinde seyahat eden tüm yolcular bu talimatlara uymayı kabul eder.

MADDE 8- (1) Bu yönergede hüküm bulunmayan hallerde, uygulamaya ilişkin karar almaya ve uyuşmazlıkları çözmeye İdare Encümeni yetkilidir.

Yürürlük

MADDE 9- (1) Bu Yönerge, EGO Genel Müdürlüğü idare encümeninin kabulü tarihinden itibaren yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 10- (1) Bu Yönerge hükümlerini Genel Müdür yürütür.

