

EGO GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

ÇEVRESEL VE SOSYAL KORUMA ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ

YEREL EŞİTLİK EYLEM PLANI

2026-2030

Sunuş

Ankara Büyükşehir Belediyesi ve EGO Genel Müdürlüğü olarak sosyal belediyeciliğin temel unsurlarından biri olan eşitlik ilkesini hayata geçirmek amacıyla yeni *Yerel Eşitlik Eylem Planımızı* uygulamaya başlıyoruz.

Hazırladığımız EGO Yerel Eşitlik Eylem Planı ile kadınların toplumdaki konumunu güçlendirmeyi, tüm bireyler için eşit fırsat ve hizmet sunmayı hedeflemekteyiz. Bu kapsamda önceliğimiz Ankara'nın kadınlar için daha güvenli bir kent hâline gelmesini sağlamak ve kadınlar ile toplumun dezavantajlı kesimlerinin, yaşamın her alanına eşit koşullarda erişebildiği bir kent oluşturmak olacaktır.

Eşitlik ilkesinin herkes için temel bir hak olduğunun bilinciyle Ankara Büyükşehir Belediyesi olarak *"Toplumsal Cinsiyet Eşitliği"*nin geliştirilmesi ve mevcut eşitsizliklerin giderilmesi yönünde güçlü bir irade ile çalışmalarımızı sürdürmekteyiz. Bu doğrultuda yürütülen tüm hizmetleri **"Toplumsal Cinsiyet Eşitliği"** bakış açısıyla ele alarak, kadın-erkek eşitliğini kurumumuzun tüm alanlarında hayata geçirmeye yönelik kapsamlı hedefler belirlemiş bulunuyoruz.

Bu plan kapsamında, sosyal, ekonomik ve sürdürülebilir kalkınma hedeflerinin yanı sıra ulusal ve uluslararası düzeyde *"Toplumsal Cinsiyet Eşitliği"*nin yaygınlaştırılmasına öncelik verilmektedir. Bu doğrultuda;

- Kadınlar, engelli bireyler ve mülteciler gibi hassas grupların ulaşım ihtiyaçlarının tespit edilmesi,
- Erişimdeki engellerin belirlenerek gerekli önlemlerin alınması,
- Fırsat eşitliği programlarının oluşturulması,
- Kurumsal iletişim yaklaşımının gözden geçirilmesi,
- Kadın çalışan sayısının artırılması,
- Güvenli ulaşım sistemlerinin yaygınlaştırılması,
- Cinsiyete dayalı taciz ve şiddetin önlenmesine yönelik mekanizmaların güçlendirilmesi,
- Şikâyet süreçlerinin **Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Taciz (GBVH)** ile ilişkili başvuruları etkin biçimde takip edecek şekilde yeniden yapılandırılması,
- Kurumsal kapasiteyi artırmaya yönelik prosedürlerin geliştirilmesi,
- Tüm paydaşlara yönelik eğitim planlarının *"Toplumsal Cinsiyet Eşitliği"*ni kapsayacak şekilde güncellenmesi ve uygulanması,
- Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Taciz ile ilişkili şikâyetlerin doğru biçimde ele alınabilmesi için irtibat sorumlularının belirlenmesi ve gerekli eğitimlerin sağlanması gibi hedeflerin hayata geçirilmesi amaçlanmaktadır.

Tüm Daire Başkanlıklarımız ve bağlı kuruluşlarımız ile birlikte *"Yerel Eşitlik Eylem Planı"*nın uygulanmasını sağlayarak; kadınların ulaşım eşit şekilde erişebildiği, fırsatlardan eşit düzeyde yararlanabildiği, şiddetten uzak bir yaşam sürdürdüğü ve kentin kadınlarının ihtiyaçlarına uygun şekilde düzenlendiği **"Kadın Dostu Kent Ankara"** vizyonumuzu kararlılıkla gerçekleştireceğiz.

Mansur YAVAŞ

ANKARA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE BAŞKANI

Kuruluşumuz, Ankara’da engelli bireylerden yaşlılara, kadınlardan öğrencilere kadar tüm vatandaşlarımıza erişilebilir bir ulaşım hizmeti sunmak amacıyla, günlük yaşamda huzur ve güven içinde en hızlı, en ekonomik ve en konforlu toplu taşıma hizmetini sağlamayı hedeflemektedir.

Yerel Eşitlik Eylem Planımız doğrultusunda, ulaşım hizmetlerinin toplumun tüm kesimlerine adil ve eşit bir biçimde sunulmasını esas almakta; toplu taşıma araçlarımız ve duraklarımızda gerekli düzenlemeleri yaparak, 1942 yılından bu yana olduğu gibi Ankara halkına ihtiyaçlara uygun, güvenilir ve erişilebilir bir ulaşım hizmeti sunmaya devam etmekteyiz.

“Yerel Eşitlik Eylem Planı” kapsamında Kurumumuz tarafından yürütülen başlıca çalışmalar aşağıda sıralanmaktadır:

- Metro istasyonlarının, otobüs duraklarının ve toplu taşıma araçlarının engelli erişimine uygun hale getirilmesi,
- Engelli ve yaşlı bireyler için öncelikli oturma alanlarının oluşturulması,
- Otobüslerde emniyetli rampa sistemlerinin kullanılması ve tüm bireylerin fiziksel engeli veya yaşı fark etmeksizin rahatça seyahat edebilmesi için gerekli yönlendirme ve simge işaretlerinin yerleştirilmesi,
- Kadın yolcularımızın saat 19:00 dan sonra durak gözetmeksizin istedikleri noktada inebilmelerine imkân tanınması,
- Kadın otobüs şoförlerinin istihdamının artırılması,
- Öğrencilere indirimli toplu taşıma kartı hizmetinin sunulması,
- Sosyal yardım alan ailelerin tüm bireylerine ücretsiz ulaşım imkânı sağlanması,
- Personelimize “Toplumsal Cinsiyete Dayalı Taciz ve Şiddet konusunda farkındalık oluşturmak amacıyla düzenli eğitimler verilmesi.

EGO Genel Müdürlüğü olarak, tüm vatandaşlarımızın cinsiyet ayrımı gözetmeksizin eşit şekilde ulaşım hizmetlerinden yararlanmasını, toplu taşıma süreçlerinin güvenli ve konforlu bir biçimde gerçekleştirilmesini ve taciz ile şiddetin her türlüşünün önlenmesini temel ilke edinmekteyiz. Bu doğrultuda, kuruluşumuz bünyesindeki tüm Daire Başkanlıkları ile sürücü, teknik ve idari personelimizin katkılarıyla Ankara halkının yaşamına dokunan pek çok projeyi hayata geçirmekteyiz.

Erişilebilirlik alanında öncü uygulamalar geliştirerek **Kadın Dostu Kent-Ankara** vizyonumuz doğrultusunda “Yerel Eşitlik Eylem Planı”nın etkin şekilde uygulanmasını kararlılıkla sürdüreceğiz.

Adem YILGIN

EGO GENEL MÜDÜRÜ

İÇİNDEKİLER

TABLO LİSTESİ.....	V
KISALTMALAR.....	VI
1. TANIMLAR	VII
2. GİRİŞ	1
3. PROJE.....	1
4. ARKA PLAN	2
5. AMAÇ VE KAPSAM.....	2
6. CİNSİYET DUYARLI PERFORMANS GÖSTERGELERİ	4
7. İLGİLİ POLİTİKALAR, MEVZUATLAR, STANDARTLAR	5
7.1. EBRD Performans Gereklikleri.....	5
7.2. Ulusal ve Uluslararası Mevzutlar.....	7
7.3. EGO'nun Kurumsal Politikaları.....	9
8. ROLLER VE SORUMLULUKLAR	11
8.1. Faydalanıcılar.....	11
8.2. Roller ve Sorumluluklar.....	11
9. TOPLUMSAL CİNSİYET EYLEM PLANI	14
10. KADINA YÖNELİK ŞİDDETLE ETKİN MÜCADELE SAĞLAMAK	19
11. TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİ BİRİMİNİN KURULMASI	21
12. EGO GENEL MÜDÜRLÜĞÜ TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİ EYLEMLERİ	22
12.1. Cinsiyet Eşitliği Politikasının Hazırlanması ve İnsan Kaynakları Politikasında Yer Alması.....	22
12.2. İç Paydaş Katılım Anketleri.....	23
12.3. Toplumsal Cinsiyet Temelli Risk Değerlendirme Prosedürü	24
12.3.1. Genel Bakış	24
12.3.2. Sorumluluk/Sorumlular	24
12.3.3. Risklerin Tanımlanması ve Tespit Edilmesi	24
12.3.4. Risk Değerlendirme Süreci	26
12.3.5. İç (Çalışan) Şikâyet Mekanizması	28
12.3.6. Görev ve Sorumluluklar	28
12.3.7. Temel İlkelerimiz	30
12.3.8. Başvuru Mekanizması Oluşturulması	30
12.3.9. Mekanizma Oluşturulurken Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar.....	30
12.3.10. Başvuru Alınması	31
12.3.11. Başvuruyu Değerlendiren Ekip	31

12.4.Şikâyet Mekanizmasının Toplumsal Cinsiyet Temelli Şiddet ve Tacize Duyarlı Hale Getirilmesi	32
12.5.İç Şikâyet Mekanizması Kanalları	33
12.5.1.İç Şikâyet Mekanizması Duyurulması	33
12.5.2.İç Şikâyet Mekanizması İşleyişi	34
12.5.3.Başvuruların Değerlendirilmesi	34
12.5.4.Başvuru Kapatılması ve Geri Bildirim	34
12.5.5.İzleme ve Raporlama	35
12.6.Kurum İçi Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Eğitimleri	35
13. HİZMET SAĞLAYICISI OLARAK TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİ ŞEFLİĞİNİ DESTEKLEYİCİ EYLEMLER	36
13.1.Dış (Vatandaş) Şikâyet Mekanizması	36
13.1.1.Başvuru Alınması	36
13.1.2.Başvuru Kanalları	36
13.1.3.Başvuru Değerlendirilmesi	37
13.1.4.Başvuru Kapatılması ve Geri Bildirim	37
13.1.5.İzleme ve Raporlama	37
13.2.Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Temelli İstihdam Politikası.....	38
13.3.İstenen Yerde İndirme	40
14. ÖNLEYİCİ VE DESTEKLEYİCİ FAALİYETLER	40
❖ EGO Genel Müdürlüğü Odaklı.....	40
❖ Yerel Yönetim Entegrasyonu (Ankara Büyükşehir Belediyesi Odaklı).....	41
15. RAPORLAMA, SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VE ÖZ DEĞERLENDİRME.....	42
Değerlendirme ve Kapanış.....	43

TABLO LİSTESİ

Tablo 1. Cinsiyet Duyarlı TPG'ler	4
Tablo 2. Faydalanıcılar.....	11
Tablo 3. Roller ve Sorumluluklar.....	11
Tablo 4. PIU Ekibi.....	13
Tablo 5. TCE Eylem Planı İzleme Tablosu.....	15
Tablo 6. TCE Birimi Fonksiyon ve Sorumlulukları	22
Tablo 7. Anket Uygulama Süreci.....	23
Tablo 8.İş Yerinde Cinsel Taciz ve Şiddetin Belirgin Olduğu Alanlar.....	25
Tablo 9. Kurum İçinde ve Dışında Gerçekleşen TCTŞT Vakalarının Değerlendirmesi	26
Tablo 10. Şirket Kapasitesinin ve Kaynaklarının Değerlendirilmesi.....	27
Tablo 11. Toplumsal Cinsiyet Temelli Risk Değerlendirme Prosedürü-Tanımlar	28
Tablo 12. İç Şikayet Mekanizması Kanalları.....	33
Tablo 13. Başvuru Kanalları.....	36

KISALTMALAR

ABB	Ankara Büyükşehir Belediyesi
ASKİ	Ankara Su ve Kanalizasyon İdaresi
BELMEK	Büyükşehir Belediyesi El Becerileri ve Meslek Edindirme Kursları
CDP	Kurumsal Kapasite Gelişim (Carbon Disclosure Project)
CDŞT	Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Taciz
CEDAW	Kadına Karşı Her Türlü Ayrımcılığın Ortadan Kaldırılması Sözleşmesi (Declaration on the Elimination of Discrimination)
CEMR	The Council of European Municipalities and Regions/Avrupa Belediyeler ve Bilgeler Konseyi
CEP	Cinsiyet Eylem Planı
CNG	Sıkıştırılmış Doğal Gaz (Compressed Natural Gas)
Ç&S	Çevre & Sosyal
ÇED	Çevresel Etki Değerlendirme
ÇSDT	Çevresel ve Sosyal Durum Tespiti
ÇSEP	Çevresel ve Sosyal Eylem Planı
ÇSP	Çevresel Sosyal Politika
ÇSYP	Çevresel Sosyal Yönetim Planı
ÇSYS	Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi
DSÖ	Dünya Sağlık Örgütü
EBRD	Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (European Bank for Reconstruction and Development)
EGO	Elektrik, Havagazı ve Otobüs İşletmeleri Müessesesi
EP	Ekvator Prensipleri: Banka ve Finans Kuruluşlarının projelerin çevresel ve sosyal etkilerini değerlendirmek ve yönetmek için kullandıkları çerçeve
FOPIP	Finansal ve Operasyonel Performans İyileştirme Programı (Financial and Operational Performance Improvement Programme)
GBVH	Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Taciz (Gender-Based Violence and Harassment)
IFC	Uluslararası Finans Kurumu(International Finance Corporation)
İK	İnsan Kaynakları
ILO	Uluslararası Çalışma Örgütü (International Labour Organisation)
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
KADES	Kadına Destek Uygulaması
KASAUM	Kadın Sorunları Araştırma ve Uygulama Merkezi
KVKK	Kişisel Verileri Koruma Kanunu
OECD	Ekonomik İş birliği ve Kalkınma Örgütü (Organisation for Economic Co-Operation and Development)
PIU	Proje Uygulama Birimi (Project Implementation Unit)
PK	Performans Koşulu
PKP	Paydaş Katılım Planı
PK veya PR	Performans Gereklilikleri, Performans Koşulları (Project Requirements)
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
ŞÖNİM	Şiddet Önleme ve İzleme Merkezleri
TBB	Türkiye Belediyeler Birliği
TCDD	Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demir Yolları
TCE	Toplumsal Cinsiyet Eşitliği
TCEP	Toplumsal Cinsiyet Eylem Planı
TCTŞ	Toplumsal Cinsiyet Temelli Şiddet
TCTŞT	Toplumsal Cinsiyet Temelli Şiddet ve Taciz
TPG	Temel Performans Göstergeleri
TSSB	Travma Sonrası Stres Bozukluğu
UFRS	Uluslararası Finansal Raporlama Standartları
UN Woman	Birleşmiş Milletler Kadın Birimi (United Nations Women)
YEPP	Yerel Eşitlik Eylem Planı

1. TANIMLAR

Toplumsal Cinsiyet	Toplumsal cinsiyet kadınlık ve erkekliğin toplumsal olarak inşa edildiğini, farklı cinsiyetlere atfedilen ve hiyerarşi ve güç içeren rol ve sorumlulukların, tarihsel, toplumsal ve coğrafi koşulların bir ürünü olduğunu ifade eder.
Toplumsal Cinsiyet Eşitliği (TCE)	Tüm cinsiyetler için eşit koşullar, eşit muamele, eşit fırsatlar, eşit değer, kaynakların eşit paylaşımı ve de özgürlük, farklılık ve çeşitlilik demektir.
Toplumsal Cinsiyet Temelli Şiddet (TCTŞ)	Bir kişinin veya bir grubun cinsiyet kimliği ve/veya cinsel yönelimine yönelik sözlü veya fiziksel saldırı ve ayrımcılıktır. Cinsiyetinden ötürü kişinin maruz kaldığı hakaret, küfür, tehdit, aşağılama, kötü muamele bu tanım kapsamına girer.
Kadına Yönelik Şiddet	Kadınlara yalnızca kadın oldukları için uygulanan veya kadınları etkileyen cinsiyete dayalı bir ayrımcılık ile kadının insan hakları ihlaline yol açan (6284 sayılı Kanunda şiddet olarak tanımlanan) her türlü tutum ve davranışı ifade eder. Türkiye’de kadına yönelik şiddetin en görünür biçimi kadın cinayetleridir.
Cinsel Taciz	Sözle, beden diliyle veya iletişim araçları kullanılarak, kişinin rızasına dayanmayan ve cinsel özgürlüğünü ihlal eden cinsel içerikli davranışların tümüdür. Laf atmak, istenmediği halde cinsel içerikli konuşmalar yapmak, cinsel içerik paylaşmak cinsel taciz örnekleridir.
Cinsiyetçilik	Bir cinsiyeti aşağılayıcı, hor görücü, ötekileştirici ifade ve davranışlardır. Cinsiyetçi şakalar, sözcük seçimleri ve hitaplar gündelik dilde sık karşılaşılan örneklerdendir. “Adam gibi”, “kız gibi”, vb. ifadeler en sık kullanılan cinsiyetçi kalıplardır.

2. GİRİŞ

Ulaşım; hareketlilik, katılım ve erişim anlamlarına gelmektedir ve bir kuruma, kent mekanına, parka, sinemaya, kreşe, hastaneye, okula herkesin erişimini sağlamak, belediyelerin temel hizmet konularından biridir.

Ulaşımında toplumsal cinsiyet eşitliğini sağlamak ve şiddetsiz bir ulaşım sektörü oluşturmak arasında doğrudan bir ilişki vardır. Başka bir deyişle, ulaşımında toplumsal cinsiyet eşitliği perspektifiyle yapılacak düzenlemeler hem diğer eşitsizliklerin hem de ulaşım dışındaki alanlarda yaşanan toplumsal cinsiyet eşitsizliğinden kaynaklanan engellerin giderilmesine katkıda bulunur. Bu alanda üretilecek mekanizmalar hem önleyici bir perspektifle hem de olası şiddet vakalarına yönelik yaptırım uygulama perspektifiyle hazırlanmalıdır.

Bu Yerel Eşitlik Eylem Planı, Projede yer alan ilgili birimlerin her birinin farklı görev ve sorumlulukları olduğu göz önünde bulundurularak hazırlanmıştır.

3. PROJE

Ankara Büyükşehir Belediyesi (ABB) ile bünyesinde faaliyet gösteren EGO Genel Müdürlüğü (Ankara Elektrik, Havagazı ve Otobüs İşletme Müessesesi)'ne Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) tarafından 7 Aralık 2020 yılında kredi anlaşması imzalanmıştır. Bu kredi yolu ile satın alımı ve iyileştirilmesi yapılan kalemler aşağıdaki gibidir;

- 273 Sıkıştırılmış Doğal Gazlı (CNG) otobüs,
- 28 dizel otobüs (Euro VI uyumlu)
- Bir CNG dolum istasyonudur.

Ankara'nın ana otobüs işletmecisi olan EGO, toplam hat uzunluğu 25.700 km olan 417 hatta çalışan 1938 otobüse sahiptir. Gerçekleştirmekte olduğu belediye otobüs işletmesi haricinde, şehir içi hafif raylı sistem (Ankaray) ve Ankara Metro ağına bağlı dört metro hattı bulunmaktadır. EGO toplamda 67,9 km (8.3km'lik hafif raylı dahil) uzunluğunda demir yolu ağı işletmektedir. Şirket, demir yolu hatlarının tümüyle entegre bir e-bilet sistemi kullanmaktadır. Bunun haricinde Ankara'da, işletmesi Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demir Yolları'na (TCDD) ait 37,5 km uzunluğunda, Başkentray olarak adlandırılan bir banliyö treni bulunmaktadır.

EGO Genel Müdürlüğü, 1942 yılında kararname ile kurulmuş olup, elektrik, havagazı ve toplu taşıma hizmeti verme amacını taşır. Kendi bütçesi ve teşkilatı bulunan EGO Genel Müdürlüğü, ABB'ye bağlı bir kuruluş olup, mevcut durumda otobüslerin ve raylı sistemlerin işletmesini yürütmektedir.

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 52 hareket noktasına sahiptir. Proje kapsamında Sincan-Etimesgut (No.5) yerleşkesine de bir adet CNG dolum istasyonu kurulmuştur.

4. ARKA PLAN

EBRD'nin 2019 Çevresel ve Sosyal Politikası (ÇSP) uyarınca hazırlanan Çevresel ve Sosyal Durum Tespiti Raporu'nda ve EBRD gerekliliklerinde ortaya konulan yükümlülükler kapsamında bu Toplumsal Cinsiyet Eylem Planı (TCEP) hazırlanması gerekliliği ortaya çıkmıştır. Bu sebeple EGO Genel Müdürlüğü tarafından kadınlar, çocuklar, toplumda dezavantajlı gruplar önceliklendirilmiştir. Şiddetle mücadele, toplumsal cinsiyet eşitliğinin sağlanması ve toplumda bu konuda farkındalık yaratılması, ayrıca vatandaşlarımız tarafından ulaşım sektörünün en yüksek verimle ve güvenle kullanılmasını sağlamak amaçlanmıştır.

Bu bağlamda, kurumsal kapasitemizi arttırmaya yönelik birçok çalışma, proje ve aktivite yürütmekle beraber, tüm hizmet sağlayıcılarımız yoluyla vatandaşlarımıza ve çalışanlarımıza farkındalık sağlayacak çalışmalar yapmayı en etkili şekilde sürdürmek hedeflenmiştir.

5. AMAÇ VE KAPSAM

Bu planın temel amacı, EGO'nun faaliyetleri kapsamında toplumsal cinsiyet eşitliğini sağlamak ve sürdürmek, böylece cinsiyete dayalı eşitsizlikleri azaltırken sürdürülebilir kalkınma hedeflerine katkıda bulunmaktır. Plan, kurumsal politikalar, ulusal mevzuat ve EBRD Performans Gereklilikleri ile uyumlu olarak geliştirilmiş olup, Kuruluşumuzun Stratejik Planı ve Yıllık Performans Programı ile eşgüdümlü olarak uygulanacaktır.

Planın Kapsamı ve Hedefleri:

Bu plan, EGO'nun tüm birimlerini, çalışanlarını ve hizmet alanlarını kapsayarak, aşağıdaki somut hedeflere ulaşmayı amaçlamaktadır:

1. Eşit ve Güvenli Ulaşım:

Hedef: Kadınlar, mülteciler, çocuklar, yaşlılar ve engelliler gibi dezavantajlı ya da hassas grupların toplu taşıma hizmetlerine eşit ve güvenli erişimini sağlamak.

Eylemler:

- Proje alanlarında ve toplu taşıma güzergâhlarında toplumsal cinsiyet duyarlı güvenlik denetimleri yapmak ve bu grupların ulaşım ihtiyaçlarına yönelik engelleri belirlemek.
- Belirlenen engellere yönelik somut çözümler (aydınlatma iyileştirmeleri, kadınların otobüs yolculuğu sırasında 19:00'dan sonra istediği yerde inebilmesi vb.) geliştirmek ve uygulamak.
- Güvenli Ulaşım Girişimi'ni hayata geçirerek, bu gruplar için güvenli seyahat mekanizmaları oluşturmak.

2. Kurumsal Kapasitenin Geliştirilmesi:

Hedef: Toplumsal cinsiyet eşitliğini EGO'nun tüm kurumsal süreçlerine entegre etmek.

Eylemler:

- **Fırsat Eşitliği Programı:** İşe alım, terfi ve kariyer gelişiminde toplumsal cinsiyet eşitliğini destekleyen bir fırsat eşitliği programı oluşturmak.
- **Kurumsal İletişim:** EGO'nun iç ve dış iletişim materyallerini (reklamlar, duyurular vb.) toplumsal cinsiyet eşitliğine duyarlı hale getirmek için analiz etmek ve revize etmek.
- **Personel Eğitimi:** Tüm EGO çalışanlarına yönelik toplumsal cinsiyet eşitliği eğitimleri düzenlemek, bu eğitimlerin periyodik olarak tekrarlanmasını sağlamak ve oryantasyon sürecine entegre etmek.
- **Vatandaşa Farkındalık Eğitimi:** Tüm Ankara halkına yönelik temel toplumsal cinsiyet eşitliği eğitimleri düzenlemenin yanı sıra, şiddet, taciz, mobbing gibi konularda halka bilgilendirici ve farkındalığı artırıcı eğitimler vermek.

3. Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Tacizle Mücadele (CDŞT):

Hedef: Kurum içinde ve hizmet alanlarında cinsiyete dayalı şiddet ve tacizi önlemek ve bu vakalara karşı etkili bir müdahale mekanizması kurmak.

Eylemler:

- CDŞT'nin önlenmesine yönelik bir kurumsal politika ve prosedür geliştirmek.
- Gizliliği ve güvenliği esas alan, erişilebilir bir şikâyet mekanizması oluşturmak ve bu mekanizmanın CDŞT ile ilgili sorunları takip edebilmesini ve kısa sürede çözmesini sağlamak.
- Şikâyetleri ele alacak ve mağdurlara destek sağlayacak yetkilileri (irtibat sorumlularını) belirlemek, bu kişilere özel eğitimler vermek ve görev tanımlarını netleştirmek.

4. İzleme ve Değerlendirme:

Hedef: Bu planın hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığını izlemek ve elde edilen faydaları maksimize etmek.

Eylemler:

- Her bir eylem için somut ve ölçülebilir göstergeler (eğitime katılan personel sayısı, şikâyet mekanizmasına gelen bildirimlerin sayısı, güvenlik denetimlerinin sıklığı vb.) belirlemek.
- Planın uygulanmasını düzenli olarak gözden geçirmek, ilgili verileri toplamak ve periyodik aralıklarla raporlar hazırlayarak (FOPIP, Stratejik Plan, Kamu İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı, Faaliyet Raporları, PKP, Başkent 153 Şikâyet Raporları vb.) ilgili birimlere iletmek ya da kamuoyu ile paylaşmak.

6. CİNSİYET DUYARLI PERFORMANS GÖSTERGELERİ

Tablo 1. Cinsiyet Duyarlı TPG'ler

NO	Temel Performans Göstergesi (TPG)	Sorumlu	İzleme	Araç
1	İşe Almada Cinsiyet Çeşitliliği	-TCE Şefliği -İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı	Yönetici liderliği, operasyonlar ve bakım dahil tüm departmanlarda pozisyonlara başvuran kadın adayların yüzdesini ve işe alınan kadınların yüzdesinin takip edilmesi.	-İç Şikâyet Mekanizması Verileri -İK Verileri
2	Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Taciz	-TCE Şefliği	Toplu taşıma araçlarında bildirilen cinsiyete dayalı şiddet ve taciz olaylarının sayısının izlenmesi.	-Dış Şikâyet Mekanizması Verileri
3	Kadınların Güvenliği	-TCE Şefliği	Toplu taşıma araçları içerisindeki kameralar aracılığıyla güvenliğin sağlanması ve akşam 19:00 sonrası kadınların istedikleri yerde inebilmesi.	-Dış Şikâyet Mekanizması Verileri
4	Erişilebilirlik	-TCE Şefliği -Ulaşım Planlama ve Raylı Sistem Dairesi Başkanlığı -Ulaşım Teknolojileri ve Yatırım Dairesi Başkanlığı -Otobüs İşletme Dairesi Başkanlığı	Engelli vatandaşlar ve yaşlılar için toplu taşıma hizmetlerinin erişilebilirliğinin ölçülmesi	-Dış Şikâyet Mekanizması Verileri
5	Yolcu Hizmetleri	-TCE Şefliği -Hizmet İyileştirme ve Kurumsal Gelişim Dairesi Başkanlığı -İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı	Kadın yolculardan alınan olumlu geri bildirimlerin yüzdesinin takip edilmesi ve yolcu hizmetlerinden sorumlu personelinin cinsiyete duyarlı konuları ele almak için düzenli olarak değerlendirilmesi ve eğitilmesi	-Dış Şikâyet Mekanizması Verileri
6	Personel Eğitimi ve Gelişimi	-TCE Şefliği -Hizmet İyileştirme ve Kurumsal Gelişim Dairesi Başkanlığı -İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı	Hem erkek hem de kadın çalışanların eğitim ve gelişim fırsatlarına katılımının değerlendirilmesi ve bunların işyerinde toplumsal cinsiyet duyarlılığını ve yanıt verebilirliği teşvik edecek şekilde tasarlandığından emin olunması	-İç Şikâyet Mekanizması Verileri -İK Verileri
7	Cinsiyete Duyarlı Politikalar ve Prosedürler	-TCE Şefliği	Yolcuların ve çalışanların farklı cinsiyet ihtiyaçlarına hitap eden cinsiyete duyarlı politika ve prosedürlerin geliştirilmesinin ve uygulanmasının izlenmesi	-İç Şikâyet Mekanizması Verileri -Dış Şikâyet Mekanizması Verileri

8	Kadın İstihdamını Teşvik Etmek	-TCE Şefliği -İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı	Farklı iş kategorilerindeki kadınların yüzdesinin ve kadınların terfi oranlarının ölçülmesi ve kadın istihdamının önündeki engellerin belirlenip ele alınması	-İç Şikâyet Mekanizması Verileri -Dış Şikâyet Mekanizması Verileri -İK Verileri
9	Toplu Ulaşım Planlamasına Kadınların Katılımı	-TCE Şefliği -Ulaşım Planlama ve Raylı Sistem Dairesi Başkanlığı -Ulaşım Teknolojileri ve Yatırım Dairesi Başkanlığı -Otobüs İşletme Dairesi Başkanlığı	Kadınların toplu ulaşım planlamasına katılım oranlarının ölçülmesi ve farklı cinsiyete dayalı ihtiyaçlarının ele alındığından emin olunması	-İç Şikâyet Mekanizması Verileri -Dış Şikâyet Mekanizması Verileri
10	Cinsiyete Duyarlı Satın Alma	-TCE Şefliği -Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı -Satın Alma Birimleri	Tedarikçilerin çeşitliliğinin izlenmesi ve çeşitliliğin seçim sürecinde bir kriter olmasının sağlanması	-Dış Şikâyet Mekanizması Verileri -Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı/Satın Alma Verileri -Satın Alma Birimleri/Satın Alma Verileri
11	Ücret Eşitliği	-TCE Şefliği -İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı	Benzer pozisyonlardaki kadın ve erkek çalışanların arasındaki ücret farkının ölçülmesi ve azaltılması	-İç Şikâyet Mekanizması -İK Verileri
12	Çalışan Annelere Destek	-TCE Şefliği -İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı -Hizmet İyileştirme ve Kurumsal Gelişim Dairesi Başkanlığı	Çalışan annelere yönelik çocuk bakımı, doğum izni ve esnek çalışma düzenlemeleri dahil programların ve desteğin etkililiğinin değerlendirilmesi	-İç Şikâyet Mekanizması -İK Verileri -Hizmet İyileştirme ve Kurumsal Gelişim Dairesi Başkanlığı Verileri
13	Kadın Örgütleriyle Ortaklık Kurmak	-TCE Şefliği -Hizmet İyileştirme ve Kurumsal Gelişim Dairesi Başkanlığı	Kadın örgütleriyle ortaklıkların etkisinin ölçülmesi ve bunların toplumsal cinsiyet duyarlılığını artırmadaki etkinliğinin değerlendirilmesi	-Dış Şikâyet Mekanizması Verileri -Hizmet İyileştirme ve Kurumsal Gelişim Dairesi Başkanlığı Verileri

7. İLGİLİ POLİTİKALAR, MEVZUATLAR, STANDARTLAR

7.1 EBRD Performans Gereklilikleri

Belediyeler, ulaşımın eşitlikçi, güvenli ve kapsayıcı bir sistem üzerine inşa edilmesinde kritik bir rol oynamaktadır. Toplumsal cinsiyet eşitliğini gözeterek düzenlemelerin yapılması, ulaşımı herkes için eşit ve erişilebilir kılmaktadır. Bu bakış açısı üzerine, EBRD tarafından **“Belediyeler ve Şirketler İçin Toplumsal Cinsiyet Temelli Şiddet ve Tacize Karşı Kurum Politikası Geliştirme Rehberi”** hazırlanmıştır. Bu rehber, toplumsal cinsiyet eşitliğini yönetim anlayışlarının temel ilkelerinden biri kabul eden belediyelerin; iş yerinde, hizmet sağlama süreçlerinde ve paydaşlarla etkileşim alanlarında, cinsiyet temelli şiddet ve tacizin önlenmesi amacıyla benimseyecekleri kurumsal politikaların geliştirilmesinde esas alınması önerilen ilkeleri ve yol haritasını sunmaktadır. Rehber; bu politikaların

sürdürülebilir olması, uygulanabilmesi ve amaçlarına ulaşabilmesi için dikkat edilmesi gereken hususları ve mekanizmaları da kapsamaktadır. Bu rehber yaklaşımı, ILO tarafından hazırlanan “**190 sayılı Şiddet ve Taciz Sözleşmesi ve Ulusal Mevzuat**” ile uyumlu olacak şekilde hazırlanmıştır.

EBRD tarafından hazırlanan **2021-2025 Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Stratejisi**, aşağıda belirtilen üç öncelikli strateji doğrultusunda, EBRD’nin toplumsal cinsiyet konularındaki genişletilmiş çalışmalarının temel alanlarını desteklemek üzere hazırlanmıştır:

- Kapsayıcı ve toplumsal cinsiyete duyarlı finansal sistemler ve iş ortamları oluşturmayı amaçlayan finansmana erişim ve girişimcilik önceliği
- Becerilerin, istihdamın ve sürdürülebilir geçim kaynaklarının daha iyi bir biçimde geliştirilebilmesi için yatırımların desteklenmesini amaçlayan beceri, istihdam ve geçim kaynaklarına erişim odağı
- Kapsayıcı ve toplumsal cinsiyete duyarlı hizmetlerin ve kamu mallarının oluşturulmasını hedefleyen hizmetlere ve kamu mallarına erişim önceliği

Çevresel ve Sosyal Aksiyon Planları hazırlanırken ve bu planların izleme ve raporlaması yapılırken göz önünde bulundurulana, 2019 yılında EBRD tarafından geliştirilen **Performans Koşulları (PR)** şu şekildedir:

- **PR1: Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetilmesi**
Proje ile ilişkili çevresel ve sosyal risklerin ve etkilerin belirlenmesi için entegre değerlendirmeler yapmaya ek olarak çevresel ve sosyal performansın proje ömrü boyunca müşteri (EBRD’den fon veya yatırım desteği alan kurum/kuruluş ya da şirket) tarafından yönetilmesinin önemini vurgulamaktadır. Başarılı ve etkin bir çevresel ve sosyal yönetim sistemi (ÇSYS) sağlıklı ve sürdürülebilir bir çevresel ve sosyal performansı destekler ve finansal, çevresel ve sosyal sonuçların iyileştirilmesini sağlayabilir. Bu PK, projeye bağlantılı potansiyel çevresel ve sosyal risk ve etkilerin değerlendirilmesi sürecinde ve bu risk ve etkilerin yönetimi ve izlenmesi için uygun prosedürlerin geliştirilmesi ve uygulanması sürecinde müşterinin sorumluluklarını ana hatlarıyla belirlemektedir.
- **PR2: İşgücü ve Çalışma Koşulları**
Müşteriler ve müşterilerin iş faaliyetleri için iş gücünün değerli bir varlık olduğunu ve iyi insan kaynakları yönetiminin ve örgütlenme özgürlüğü ve toplu pazarlık hakkı dahil işçi haklarına saygıyı temel alan sağlıklı bir işçi-yönetim ilişkisinin iş faaliyetlerinin sürdürülebilirliği için kilit unsur olduğunu kabul etmektedir.
- **PR3: Kaynak Verimliliği ve Kirliliğin Önlenmesi ve Kontrolü**
İklim etkilerine ve sera gazı emisyonlarına, kaynak yönetimine ve kirliliğin önlenmesine ve kontrolüne ilişkin proje düzeyinde bir yaklaşım ortaya koymaktadır. Çevreye verilen zararın bir öncelik olarak kaynağında düzeltilmesi ilkesini ve "kirliten öder" ilkesini esas alan etki azaltma hiyerarşisini dayanak olarak kullanmaktadır. Projeye ilgili olarak kaynak kullanımından kaynaklanan etki ve sorunların ve atık üretiminin ve emisyonların, projenin yeri ve yerel çevresel koşullar bağlamında değerlendirilmesi gerekmektedir.

- **PR4: Sağlık, Emniyet ve Güvenlik**

Proje faaliyetleri ile ilişkili olarak işçiler, projeden etkilenen topluluklar ve tüketiciler üzerinde oluşabilecek sağlık, güvenlik ve emniyet risklerini ve etkilerini risk kontrol hiyerarşisine uygun olarak yönetmenin önemini vurgulamaktadır. İşçiler için sağlıklı ve güvenli koşullar sağlamak ve işçilere sağlık ve güvenlik konusunda bilgi vermek, öğretmek, eğitmek, denetlemek ve onlarla istişarede bulunmak birincil amaçlardan biridir.

- **PR5: Arazi Edinimi, Arazi Kullanım Kısıtlamaları ve Gönülsüz Yeniden Yerleşim**

Arazi kullanımına ve varlıklara ve doğal kaynaklara erişime ilişkin kısıtlamalar dahil olmak üzere, fiziki iskana (taşınma, arazi veya konut kaybı) ve/veya ekonomik değişimlere (arazi veya varlık kaybının veya arazi kullanımı, varlıklar ve doğal kaynaklar üzerindeki kısıtlamanın gelir kaynaklarının veya başka geçim olanaklarının kaybına yol açması) yol açabilecek proje ile ilgili arazi ediniminin etkilerini ele almaktadır.

- **PR8: Kültürel Miras**

Mevcut ve gelecek nesiller için kültürel mirasın önemini vurgulamaktadır. Bu PK, kültürel mirasın korunması ve müşterilere iş faaliyetlerinin gidişatında kültürel miras üzerindeki olumsuz etkilerinin önlenmesi ve hafifletilmesi doğrultusunda rehberlik etmektedir.

- **PR10: Bilgi Paylaşımı ve Paydaş Katılımı**

Uluslararası iyi uygulamaların ve kurumsal vatandaşlığın temel bir unsuru olarak müşteri, işçiler, işçi temsilcileri, projeden etkilenen yerel topluluklar, etkilenen kişiler ve diğer paydaşlar ile açık ve şeffaf bir ilişkinin önemini belirtmektedir. Bu ilişki ayrıca projelerin çevresel, sosyal ve genel anlamda sürdürülebilirliklerini iyileştirmenin de bir yoludur.

7.2 Ulusal ve Uluslararası Mevzuatlar

Projeye ilişkin ulusal mevzuat aşağıda sıralandığı şekildedir:

- **Kadınlara Karşı Her Türlü Ayrımcılığın Önlenmesi Sözleşmesi (CEDAW)**'ne göre, "kadınlara karşı ayırım" deyimi kadınların, medeni durumlarına bakılmaksızın ve kadın ile erkek eşitliğine dayalı olarak politik, ekonomik, sosyal, kültürel, medeni ve diğer sahalardaki insan hakları ve temel özgürlüklerinin tanınmasını, kullanılmasını ve bunlardan yararlanılmasını engelleyen veya ortadan kaldıran veya bunu amaçlayan ve cinsiyete bağlı olarak yapılan herhangi bir ayırım, mahrumiyet veya kısıtlama anlamına gelecektir. CEDAW'a taraf olan devletler, kadınlara karşı her türlü ayrımı kınar ve gecikmeksizin kadınlara karşı ayrımı ortadan kaldırıcı bir politika izlemeyi kabul eder ve bu amaçla taahhütlerde bulunur.
- **Avrupa Yerel Yaşamda Kadın – Erkek Eşitliği Şartı CEMR tarafından**, Avrupa'da yerel ve bölgesel düzeyde, toplumun tüm kesimlerinin hizmetlerden eşit bir şekilde faydalanmaları amacıyla, 2006 yılında hem siyasi bir belge hem de pratik bir araç niteliğinde olan "Avrupa Yerel Yaşamda Kadın-Erkek Eşitliği Şartı'nı geliştirmiştir.

- **Anayasa'nın 10. Maddesi**, “Herkes dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefe, inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım gözetilmeksizin kanun önünde eşittir” hükmüyle vatandaşları güvence altına alır. Bu maddeye göre “kadınlar ve erkekler eşit haklara sahiptir” ve “devlet, bu eşitliğin yaşama geçmesini sağlamakla yükümlüdür.” Bu maddeye 12/09/2010 tarihinde yapılan ek cümleyle “Bu maksatla alınacak tedbirler eşitlik ilkesine aykırı olarak yorumlanamaz” maddesi eklenmiştir.
- **Anayasa'nın 90. Maddesi'**nde ise, usulüne göre yürürlüğe konulmuş milletlerarası antlaşmaların kanun hükmünde olduğu ifade edilmekte “temel hak ve özgürlüklere ilişkin milletlerarası antlaşmalarla kanunların aynı konuda farklı hükümler içermesi nedeniyle çıkabilecek uyuşmazlıklarda milletlerarası anlaşma hükümleri esas alınır” denmektedir. Dolayısıyla yukarıda sayılan uluslararası anlaşmaların gereklerinin yerine getirilmesi anayasal bir taahhüt haline gelmektedir.
- **5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu**
- **5393 sayılı Belediye Kanunu**
- **6284 sayılı “Ailenin Korunması ve Kadına Karşı Şiddetin Önlenmesine Dair Kanun**
- **Kadına Yönelik Şiddetle Mücadele IV. Ulusal Eylem Planı (2021-2025)**, “Şiddete Sıfır Tolerans İlkesi” ile “Kadına Yönelik Her Türlü Şiddeti Önlemek” amacını gerçekleştirmeye yönelik olarak beş temel hedef çerçevesinde hazırlanmıştır. Plan; (I) mevzuatın gözden geçirilerek etkin bir şekilde uygulanmasını ve mağdurların adalete erişiminin kolaylaştırılmasını, (II) şiddete sıfır tolerans anlayışının tüm plan, program ve politikalara yerleştirilmesini, (III) koruyucu ve önleyici hizmetlerin etkin sunulmasına yönelik kurumsal kapasitenin geliştirilmesini, (IV) şiddetle topyekun mücadele için toplumsal farkındalığın ve duyarlılığın artırılmasını ve (V) sistematik, güvenilir ve karşılaştırılabilir verilerin toplanmasını ve istatistiklerin üretilmesini amaçlamaktadır.
- **2011/2 Sayılı İş Yerinde Psikolojik Tacizin (Mobbing) Önlenmesi Genelgesi** 19 Mart 2011 tarih ve 27879 sayılı Resmî Gazetede yayımlanmıştır. İşyerlerinde bir veya birden fazla kişi tarafından diğer kişi ya da kişilere yönelik gerçekleştirilen, belirli bir süre sistematik biçimde devam eden, yıldırma, pasifize etme veya işten uzaklaştırmayı amaçlayan; mağdur ya da mağdurların kişilik değerlerine, mesleki durumlarına, sosyal ilişkilerine veya sağlıklarına zarar veren; kötü niyetli, kasıtlı, olumsuz tutum ve davranışların önlenmesine yöneliktir.
- **Kadına Yönelik Şiddetle Mücadelede Kurumsal İş Birliği ve Eşgüdümün Artırılmasına Dair Protokol**
- **Kadına Yönelik Şiddetle Mücadele Koordinasyon Planı**
- **4857 Sayılı İş Kanunu**
- **6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu**

Bu anlaşmalar haricinde şiddete maruz kalındığında veya şahit olunduğunda başvurulacak kurum, kuruluş ve STK'lar, şiddet gerçekleşikten sonra kadınların başvurabilecekleri ve rehabilite edilecekleri büyük destekçilerdir. Polis, jandarma gibi kolluk kuvvetleri ve adli makamlar dışında;

- Kadın ve erkeklere hizmet veren Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (Alo 183),
- Şiddet Önleme ve İzleme Merkezleri (ŞÖNİM),
- Akıllı telefonlarda kullanılabilen ve şiddete uğrayan kadının konumunu direkt polis merkezine ulaştıran Kadına Destek Uygulaması (KADES),
- Barolar ve Barolara Bağlı Kadın Hakları Merkezleri,
- Kadınlara hizmet veren Sivil Toplum Kuruluşları,
- 7/24 psikolojik destek, avukat desteği, sığınma evi, lojman desteği gibi hizmetler veren belediyelere ait Kadın Danışma Merkezleri'ne başvurulabilir.

7.3 EGO'nun Kurumsal Politikaları

Ulusal Mevzuata Uyumluluğun Sağlanması:

Kurum, geçerli çevresel ve sosyal yasalara, düzenlemelere ve standartlara uymakla yükümlüdür.

EGO Genel Müdürlüğü, faaliyet ve operasyonlarında ulusal mevzuata uyumu esas alarak çalışmalarını yürütmekte ve planlarını hazırlamaktadır. Bu nedenle, hazırlanmış olan ve hazırlanmakta olan tüm çalışmaların ve planların güncel tutulması, mevzuata uyumun da güncel tutulmasını sağlamaktadır.

Risklerin Azaltılması:

Kurumun operasyonlarıyla ilişkili potansiyel çevresel ve sosyal riskleri tanımlamak ve bu riskleri azaltmaya ve yönetmeye yönelik stratejilerin ana hatlarını çizmek, kuruluşun itibarının ve mali istikrarının korunmasına yardımcı olur.

- Tüm Ç&S plan ve prosedürlerini güncel tutmak
- Tüm İSG dokümanlarını güncel tutmak
- Tüm İK dokümanlarını güncel tutmak
- Finansal ve Operasyonel Performans İyileştirme Planı'nı (FOPIP) ve TPG'leri güncel tutmak
- Vatandaş İlişkileri İyileştirme Planı'nı güncel tutmak

Sürdürülebilirliğin Teşvik Edilmesi:

Olumsuz çevresel ve sosyal etkilerin en aza indirilmesi ve olumlu çevresel, sosyal ve yönetsimsel katkıların en üst düzeye çıkarılmasıyla ilgili amaç ve hedefler kurumda belirlenerek her konuda sürdürülebilir bir yönetim anlayışı benimsenmektedir.

- Tüm Ç&S plan ve prosedürlerini sürdürülebilirlik politikalarına göre güncel tutmak

Paydaş İlişkilerini Geliştirmek:

Sorumlu çevresel ve sosyal uygulamalara bağlılık göstererek yerel toplumlar, yükleniciler ve düzenleyici kurumlar gibi paydaşlarla ilişkileri geliştirmek.

- Paydaş Katılım Planı'nı güncel tutmak
- Vatandaş İlişkileri İyileştirme Planı'nı güncel tutmak
- Toplumsal Cinsiyet Eylem Planı'nı güncel tutmak
- Şikâyet Mekanizması Prosedürü 'nü güncel tutmak
- Şikâyetlerin takibini yapmak ve çözüldüğünden emin olmak

Sürekli İyileştirmeyi Desteklemek:

Ölçülebilir hedefler belirleyerek ve çevresel ve sosyal performansı periyodik olarak gözden geçirip güncelleyerek sürekli iyileştirmeyi teşvik etmek.

- Vatandaş İlişkileri İyileştirme Planı'nı güncel tutmak
- Finansal ve Operasyonel Performans İyileştirme Planı'nı (FOPIP) güncel tutmak

İtibarı Korumak ve Yönetmek:

Çevresel ve sosyal konuları sorumlu bir şekilde yönetmek, kuruluşun itibarını artırır. Bu da paydaş desteğinin artmasına yol açar.

- Tüm Ç&S plan ve prosedürlerini güncel tutmak
- Tüm İSG dokümanlarını güncel tutmak
- Paydaş Katılım Planı'nı güncel tutmak
- Vatandaş İlişkileri İyileştirme Planı'nı güncel tutmak
- Toplumsal Cinsiyet Eylem Planı'nı güncel tutmak
- Finansal ve Operasyonel Performans İyileştirme Planı'nı (FOPIP) güncel tutmak
- Şikâyet Mekanizması Prosedürü 'nü güncel tutmak
- Şikâyetlerin takibini yapmak ve çözüldüğünden emin olmak

Uluslararası Standartlara Uyum Sağlamak:

Finansmana ve ortaklıklara erişimi kolaylaştırabilecek Uluslararası Finans Kurumu (IFC) Performans Standartları, Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) Standartları veya Ekvator Prensipleri (EP) gibi uluslararası standartlar ve yönergelerle uyum sağlamak.

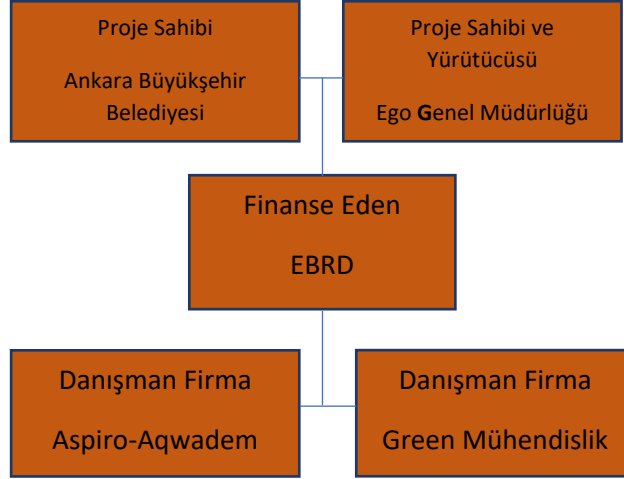
EGO Genel Müdürlüğü, faaliyet ve operasyonlarında uluslararası standartlara uyumu esas alarak çalışmalarını yürütmekte ve planlarını hazırlamaktadır. Bu nedenle, hazırlanmış olan ve hazırlanmakta

olan tüm çalışmaların ve planların güncel tutulması, uluslararası standartlara uyumun da güncel tutulmasını sağlayacaktır.

8. ROLLER VE SORUMLULUKLAR

8.1 Faydalanıcılar

Tablo 2. Faydalanıcılar Tablosu



8.2 Roller ve Sorumluluklar

Tablo 3. Roller ve Sorumluluklar

ROLLER	SORUMLULUKLAR
EGO Genel Müdürü	Bu Planın ve uygulama için gerekli kaynakların onayı.
Hizmet İyileştirme ve Kurumsal Gelişim Dairesi Başkanlığı	- Projenin bu planda belirtilen proje standartlarına ve diğer gerekliliklere uygunluğunun sağlanması. - Planın tüm EGO çalışanları ve Yükleniciler için mevcut bulunmasını sağlamak. - Bu Yönetim Planı ve ilgili Prosedürlere karşı EGO Genel Müdürlüğü Birimlerinin ve yüklenici işyerlerinin periyodik denetimlerini ve kontrollerini yapmak.
Bölge Müdürlüğü	- Projenin bu planda belirtilen proje standartlarına ve diğer gerekliliklere uygunluğunun sağlanması. - Yönetim planı ile ilgili uygulamaların denetimi ve gerekli düzenlemelerin gerçekleştirilmesi.

Çevresel ve Sosyal Koruma Şube Müdürlüğü	• Proje için gerekli çevresel ve sosyal planların hazırlanması ve gerektiğinde revize edilmesi. • Personele ilgili çevresel ve sosyal konuların yönetimi uygulamaları konusunda eğitim vermek ve personelin tam olarak eğitilmiş olduğundan emin olmak.
İş Sağlığı ve Güvenliği Şube Müdürlüğü	• İlgili faaliyetlerin bu Yönetim Planı ve ilgili Prosedürler çerçevesinde yapıldığından emin olmak. • Personelin İSG uygulamaları konusunda tam olarak eğitilmiş olduğundan emin olmak. • Olay soruşturmalarının yapıldığından ve rapor edildiğinden emin olmak.
Hizmet İyileştirme Şube Müdürlüğü	• Şikâyet prosedürü yönetimi.
İnsan Kaynakları ve Eğitim Şube Müdürlüğü	• İnsan Kaynakları Prosedürlerinin hazırlanması, kuruma anlatılması ve revize edilmesi. • Proje gereklilikleri doğrultusunda kurumsal eğitim gerekliliklerini belirlemek ve eğitim çalışmalarını koordine etmek.
Hizmet İyileştirme ve Kurumsal Gelişim Dairesi Başkanlığı / Satın Alma Birimi	• Proje için tüm satın alma işlemlerinin yürütülmesi.
Yüklenici Firmalar	• Yönetim Planının gerekliliklerine uyulması.

EGO Genel Müdürlüğü ve EBRD tarafından gerçekleştirilen projenin tasarlanması, planlanması, yönetilmesi ve yürütülmesinden sorumlu olan birim, PIU Ekibi olarak adlandırılır. PIU Ekibi, projenin belirlenen hedeflere, bütçeye ve zaman çizelgesine uygun şekilde tamamlanmasını sağlamak için köprü görevi görür. Bu stratejik birimin rolleri ve sorumlulukları aşağıdaki gibidir:

Tablo 4. PIU Ekibi

Unvan	Departman	Projeyle İlgili Sorumlulukları
Genel Müdür	EGO Genel Müdürlüğü	-Proje gidişatının takip edilmesi -Önemli kararların alınması ve önemli değişikliklerin yapılması -Projede çalışması gereken uygun personelin tespit edilmesi ve yönlendirilmesi -Projenin genel denetimi
Hizmet İyileştirme ve Kurumsal Gelişim Dairesi Başkanı	EGO Genel Müdürlüğü	-Kurum için birimlerle koordinasyon -danışmanlarla irtibat ve proje planlaması/takibi
PIU (Proje Uygulama Birimi)- CDP (Kurumsal Kapasite Gelişim) Proje Koordinatörü- İrtibat Sorumlusu- Çevresel ve Sosyal Koruma Şube Müdürü	Hizmet İyileştirme ve Kurumsal Gelişim Dairesi Başkanlığı- Çevresel ve Sosyal Koruma Şube Müdürlüğü	-Proje koordinatörü -Projelerin günlük yönetimi -Proje uygulama biriminin koordinasyonu -Projenin durumuyla ilgili rapor verilmesi -Risk ve sorun azaltma tedbirlerinin uygulanması -Danışman firmanın çalışmalarının idaresi
İnsan Kaynakları Şube Müdürü	İnsan Kaynakları Eğitim Dairesi Başkanlığı	-Projede çalışması gereken uygun personelin tespit edilmesi ve yönlendirilmesi -Projenin yönlendirilmesi -Operasyonel ve mali konularla ilgili tavsiyelerde bulunulması ve koordinasyonun sağlanması
İştirak İşleri Şube Müdürü	Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı	
İSG Uzmanı	İnsan Kaynakları Dairesi Başkanlığı/İş Sağlığı ve Güvenliği Şube Müdürlüğü	
İdari ve Mali İşler Şube Müdürü	Araç Bakım Onarım Dairesi Başkanlığı	-Tedariki tamamlanan otobüs ve dolum istasyonu sözleşmelerine ilişkin taleplerin yapılması -Teknik konular ve meselelerle ilgili tavsiyelerde bulunulması -Planlama ve operasyonlarla ilgili tavsiyelerde bulunulması
Satın Alma Personeli	Otobüs İşletme Dairesi Başkanlığı	-Farklı ulaşım daireleri ile iş birliğinin sağlanması
Ön Mali Kontrol Şube Müdürlüğü Sorumlusu	Bütçe ve Mali İşler Dairesi Başkanlığı	-Projenin mali yönüyle ilgili tavsiyelerde bulunulması -Mali raporların onaylanması -Proje bütçesi, muhasebesi -Uluslararası Finansal Raporlama Standartları (UFRS) kapsamında iş birliği ve eğitim alacak personelin koordinasyonu
Sosyal Uzman	Hizmet İyileştirme ve Kurumsal Gelişim Dairesi Başkanlığı- Çevresel ve Sosyal Koruma Şube Müdürlüğü	-Çevresel ve Sosyal Eylem Planı'nın izlenmesi -Önemli merhalelerden ve ihtiyaç duyulan onaylardan önce bildirimde bulunulması -Yıllık Çevresel ve Sosyal Raporun Hazırlanması -Çevresel ve Sosyal Plan faaliyetlerini yerine getirmek üzere ilgili dairelerden gerekli personelin belirlenmesi ve organize edilmesi -Temel Performans Göstergeleri (TPG) ve Finansal ve Operasyonel Gelişim Programı'nın (FOPİP) takibi ve raporlanması
Çevre Mühendisi		
PIU Destek Sorumlusu		
Avukat	Hukuk Müşavirliği	-Kredi sözleşmesinden doğan yükümlülüklerin takibi, isteklerin yerine getirilmesi konusunda gerektiğinde hukuki inceleme yapıp görüş vermek

9.TOPLUMSAL CİNSİYET EYLEM PLANI

Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Eylem Planı (YEEP); bir kurumun, kuruluşun ya da devletin, kadınlar ve erkekler arasında fırsat eşitliğinin güçlendirilmesi ve toplumsal cinsiyet temelli yapısal eşitsizliklerin azaltılmasını hedeflenmektedir. TCEP'nin uygulanmasıyla sürdürülebilir, kapsayıcı ve eşitlikçi bir kurumsal yapı oluşturulması ve iyi uygulama modellerinin yaygınlaştırılması hedeflenmektedir.

Bu plan, **yasal, sosyal ve ekonomik alanlarda** somut hedefler, stratejiler ve faaliyetler içerir. Bu planın nihai amacı, toplumun her kesiminde toplumsal cinsiyet dengesini sağlamak ve herkesin potansiyelini tam olarak kullanabilmesine imkân vermektir.

Aşağıdaki Toplumsal Cinsiyet Eylem Planı, Projenin uygulanmasında toplumsal cinsiyet eşitliğini ve fırsat eşitliğini geliştirmek için uygulanacak eyleme geçirilebilir tavsiyelerin ana hatlarını çizmektedir.

Tablo 5. TCE Eylem Planı İzleme Tablosu

Ana hedef (Target)	Ana çıktı (Outcome)	Faaliyetler (Output)	Hedeflenen Tarih	İzleme Göstergeleri	Doğrulama Araçları	Raporlama	İnşaat Süreci Sorumlu Taraf	İşletme Süreci Sorumlu Taraf
1. EĞİTİM HEDEFİ	1.1. EGO Proje kapsamındaki tüm personelin işe başlama eğitimlerinin ve İSG eğitimlerinin TCDŞT ve toplumsal cinsiyet eşitliği farkındalığı (eşitlik, ayrımcılık yapmama, zorla çalıştırma vb. içerecek şekilde) güncellenerek uygulamaya alınması	-Eğitim Planının ilgili eğitimi kapsayacak şekilde revize edilmesi -Eğitim takviminin güncellenmesi -Katılımcıların belirlenmesi -Eğitim sunumunun hazırlanarak onaylanması	2026	-Revize edilerek onaylanmış eğitim planı -Güncellenerek onaylanan eğitim takvimi -Katılımcı Sayısı (Cinsiyet kırılımı); Yetkili personelin tamamı -Eğitim sayısı	-Revize eğitim planı -Revize eğitim takvimi -Katılımcı listesi -Eğitim içerikleri -Eğitim katılımcı listeleri ve fotoğrafları -Eğitim kayıtları	-3 ayda bir güncellenerek raporlanır	-Bölge Müdürlükleri -Çevresel ve Sosyal Koruma Şube Müdürlüğü -Eğitim Şube Müdürlüğü	-Bölge Müdürlükleri -Çevresel ve Sosyal Koruma Şube Müdürlüğü -Eğitim Şube Müdürlüğü
	1.2. Eğitim alan uzman personelin üst yönetimi bu vaka prosedürü ile ilgili bilgilendirmesi	-Eğitimlerin verilmesi						
	1.3. Eğitim alan uzman personelin çalışan işçileri bu vaka prosedürü ile ilgili bilgilendirmesi							
	1.4. Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Taciz (TCDŞT) vaka raporlama prosedürünün STK'lar ile iş birliği içinde geliştirilerek şikayetleri alabilecek yetkili personelin bu prosedür hakkında eğitilmesi	-Katılımcıların belirlenmesi -Eğitim sunumunun hazırlanarak onaylanması -Eğitimlerin verilmesi	2026	-Revize edilerek onaylanmış eğitim planı -Güncellenerek onaylanan eğitim takvimi -Katılımcı Sayısı (Cinsiyet kırılımı); Yetkili personelin tamamı -Eğitim sayısı	-Katılımcı listesi -Eğitim içerikleri -Eğitim katılımcı listeleri ve fotoğrafları -Eğitim kayıtları	-Yıllık olarak raporlanır	-İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı -Bölge Müdürlükleri -Çevresel ve Sosyal Koruma Şube Müdürlüğü	-İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı -Bölge Müdürlükleri -Çevresel ve Sosyal Koruma Şube Müdürlüğü
	1.5. Güvenlik personeline toplumsal cinsiyet farkındalık eğitimlerinin ve toplumsal cinsiyete dayalı şiddet ve taciz vakaları ile ilgili eğitimlerin verilmesi	-Katılımcıların belirlenmesi -Eğitim sunumunun hazırlanarak onaylanması -Eğitimlerin verilmesi	Belirli aralıklarla tekrarlanır	-Revize edilerek onaylanmış eğitim planı -Güncellenerek onaylanan eğitim takvimi -Katılımcı Sayısı (Cinsiyet kırılımı); Yetkili personelin tamamı. -Eğitim sayısı	-Katılımcı listesi -Eğitim içerikleri -Eğitim katılımcı listeleri ve fotoğrafları -Eğitim kayıtları	-Yıllık olarak raporlanır	-İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı -Bölge Müdürlükleri -Çevresel ve Sosyal Koruma Şube Müdürlüğü	-İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı -Bölge Müdürlükleri -Çevresel ve Sosyal Koruma Şube Müdürlüğü

	1.6. Şoförlere toplumsal cinsiyet farkındalık eğitimlerinin ve toplumsal cinsiyete dayalı şiddet ve taciz vakaları ile ilgili eğitimlerin verilmesi	-Katılımcıların belirlenmesi -Eğitim sunumunun hazırlanarak onaylanması -Eğitimlerin verilmesi	Belirli aralıklarla tekrarlanır	-Revize edilerek onaylanmış eğitim planı -Güncellenerek onaylanan eğitim takvimi -Katılımcı Sayısı (Cinsiyet kırılımı); Yetkili personelin tamamı -Eğitim sayısı	-Katılımcı listesi -Eğitim içerikleri -Eğitim katılımcı listeleri ve fotoğrafları -Eğitim kayıtları	-Yıllık olarak raporlanır	-İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı -Bölge Müdürlükleri -Çevresel ve Sosyal Koruma Şube Müdürlüğü	-İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı -Bölge Müdürlükleri -Çevresel ve Sosyal Koruma Şube Müdürlüğü
2. İSTİHDAM VE ÇALIŞMA KOŞULLARI	2.1. İş ve alt yüklenici sözleşmelerinin eklerine toplumsal cinsiyet eşitliğinin sağlanması, zorla çalıştırma ve çocuk işçiliğinin engellenmesi ve temel insan hakları maddelerinin eklenerek güncellenmesi	-İş ve Alt yüklenici sözleşmelerinin konularında revize edilmesi	2026	-Revize edilmiş iş ve alt yüklenici sözleşmeleri	-Revize İş Sözleşmeleri	-Altı aylık güncellenerek raporlanır	-Bölge Müdürlükleri -Çevresel ve Sosyal Koruma Şube Müdürlüğü -Satın Alma Şefliği -Mali Hizmetler Dairesi Başkanlığı	-Bölge Müdürlükleri -Çevresel ve Sosyal Koruma Şube Müdürlüğü -Satın Alma Şefliği -Mali Hizmetler Dairesi Başkanlığı
	2.2. Kadın istihdamının artırılması	-İş ilanlarının Toplumsal Cinsiyet eşitliğine duyarlı bir dille oluşturulması (sadece İnşaat aşaması için) -Çalışılan fiziksel ortamların eşitlik fırsatları sunmaya yönelik değerlendirilmesi ve gerekli durumda iyileştirilmeleri -Şoför ve vatandaşlar için farkındalık çalışmaları ve çalıştay düzenlenmesi -EGO bünyesinde çalışan kadın şoför ve vatman sayısının artırılması	2026	-Kadın çalışan başına düşen tuvalet sayısı, giyinme odası sayısı, dinlenme odası ve kreş sayısının değerlendirilmesi -Çalışan şikâyet mekanizmasında fiziksel çalışma koşulları ile ilgili kapatılan şikâyet sayısı	-Saha gözlem raporu -Çalıştay ve ilgili etkinlik kayıtları -İşe alım belgeleri	-Çalışan şikâyetinin gelmesi durumunda veya yıllık olarak raporlanır -3 ayda bir ara raporlar ve yıllık çevresel ve sosyal raporda kayıt tutulur	-Hizmet İyileştirme ve Kurumsal Gelişim Dairesi Başkanlığı -Eğitim Şube Müdürlüğü -Çevresel ve Sosyal Koruma Şube Müdürlüğü	-Hizmet İyileştirme ve Kurumsal Gelişim Dairesi Başkanlığı -Eğitim Şube Müdürlüğü -Çevresel ve Sosyal Koruma Şube Müdürlüğü
	2.3 a) Cinsiyet eşitliği için amaç/niyet, öncelikler ve uygulamaları ana hatları ile çizen ayrımcılık yapmama ve fırsat eşitliği gerekliliklerini içeren İşyeri Fırsat-Cinsiyet Eşitliği Politikası hazırlanması ve bu konunun İK Politikasında da yer	-Toplumsal cinsiyet Eşitliği Şefliği öncülüğünde bir Kurum Politikası oluşturulması -Politika geliştirme sürecinde ABB Kadın Danışma Merkezi'ndeki uzmanlardan, EGO Genel	Süreklilik gerektirir	İzleme göstergeleri projede ayrıntılı olarak yer almaktadır	-İşyeri Fırsat-Cinsiyet Eşitliği Politikası raporları -TCE Risk Prosedürü ve uygulanan anket analizleri	-6 aylık ve yıllık periyotlarda raporlanır	-Çevresel ve Sosyal Koruma Şube Müdürlüğü	-Çevresel ve Sosyal Koruma Şube Müdürlüğü

	alması	Müdürlüğü'ne bağlı psikologlardan ve EBRD danışman firmalara bağlı TCE Uzmanlarından yardım alınması						
	2.3. b) Cinsiyet Eylem Planının (CEP) hazırlanması	-CEP'da belirtilen faaliyetlerin yapılması	Süreklilik gerektirir	-İzleme göstergeleri projede ayrıntılı olarak yer almaktadır	-Cinsiyet Eylem Planı Raporları	-Yıllık olarak raporlanır	-Çevresel ve Sosyal Koruma Şube Müdürlüğü	-Çevresel ve Sosyal Koruma Şube Müdürlüğü
	3.1. EGO Genel Müdürlüğü bünyesinde Toplumsal Cinsiyet Eşitliği (TCE) Biriminin kurulması	-Personele TCE konusunda eğitim verilmesi -İletişim kanalları kullanarak halk ve personel için TCE'ne yönelik farkındalık çalışmaları yapılması	Süreklilik gerektirir	-İç ve Dış Şikâyet Mekanizması verileri	-Gelen şikâyetlere göre sınıflandırılan şiddet türlerinin raporları	-Yıllık olarak raporlanır	-Çevresel ve Sosyal Koruma Şube Müdürlüğü	-Çevresel ve Sosyal Koruma Şube Müdürlüğü
3. KADINA YÖNELİK ŞİDDETLE MÜCADELE HEDEFİ	3.2. Güvenli Ulaşımın İyileştirilmesi	-Son teknoloji aydınlatmalarla donatılmış, kapalı alanlarıyla güvenli yolculuk hedefleyen Akıllı Durakların yapılması	2026	-Dış Şikâyet Mekanizması verileri	-İzleme göstergelerinin periyodik raporlamaları	-Yıllık olarak raporlanır	-Çevresel ve Sosyal Koruma Şube Müdürlüğü	-Çevresel ve Sosyal Koruma Şube Müdürlüğü
	a) Durakların güvenliği, aydınlatmaların Acil Durum Butonlarının düzenli olarak kontrol edilmesi ve sürekliliğinin sağlanması b) Tüm ulaşım araçları ve duraklarında yaş almışlar, engelliler, emzirenler ve çocuklu yolcular için erişilebilirliğin sağlanması ve takibi	-Kadınların güvenliği için, kadınların akşam 7'den sonra istediği yerde inebilmesi -Metro istasyonlarına Bebek Bakım ve Emzirme Odalarının kurulması -Taciz ve şiddetin önlenmesi için Mor Buton uygulaması planlanmaktadır -Mevcut durakların düzenli kontrollerinin yapılması, dış şikâyet verilerine göre gerekli ise güvenliğinin artırılması			-Saha gözlem raporu		-Bölge Müdürlükleri -Metro ve Ankaray Müdürlükleri	-Bölge Müdürlükleri -Metro ve Ankaray Müdürlükleri

	3.3. Yolculara ve halka yönelik farkındalık faaliyetleri	-Şiddete karşı eğitimler verilmesi -Duyarlılık ve farkındalığın artırılabilmesi için kampanyalar, projeler, sanat performansları sergilenmesi -Şiddete uğramış veya uğrama tehlikesi olan kadınlar için destekleyici ve önleyici hizmet sağlanması, iletişim kanalları ile bu hizmetin iletişim kanalları ile duyurulması	Süreklilik gerektirir	-Anket verileri -Dış Şikâyet mekanizması verileri	-Dış Şikâyet Mekanizması vasıtasıyla yapılan geri dönüşler -Projeler -Katılımcı listesi -Eğitim içerikleri -Eğitim katılımcı listeleri ve fotoğrafları -Eğitim kayıtları	-Yıllık olarak raporlanır	-Hizmet İyileştirme ve Kurumsal Gelişim Dairesi Başkanlığı -ABB Kadın ve Aile Hizmetleri Daire Başkanlığı	-Hizmet İyileştirme ve Kurumsal Gelişim Dairesi Başkanlığı -ABB Kadın ve Aile Hizmetleri Daire Başkanlığı
4.KAPSAYICILIK HEDEFİ	4.1. Çok dilli hizmet	-Şikâyet Mekanizmaları, anonsların ve basılı belgelerin gerekli durumlarda ihtiyaç duyulan dillerde sunulması	2026	-Birden çok dilde anons yapılan otobüs, metro ve Ankaray araç sayısı	-Anons metni	-İlgili raporlar	-Bölge Müdürlükleri -EGO Genel Müdürlüğü	-Bölge Müdürlükleri -EGO Genel Müdürlüğü
	4.2. Paydaş Katılım Planının kapsayıcı yaklaşım ile revize edilmesi ve uygulanması	-Proje etki alanında bulunan hassas gruplar ve kadınlar ile istişare toplantılarının yapılması. -Proje etki alanındaki muhtarlar ile görüşmelerin yapılması -Güvenlik ve sağlık bilgilendirmelerinin yapılması	Sözleşme süresince	-Görüşülen paydaş sayısı -Yapılan istişare sayısı	-Paydaş katılım kayıtları -İstişare formları	-Aylık Çevresel ve Sosyal faaliyet raporları, -Çevresel ve Sosyal Yıllık raporları, -ESAP güncellemeleri, -6 aylık Çevresel ve Sosyal raporlar, -Paydaş Katılım İzleme Tablosu	-Çevresel ve Sosyal Koruma Şube Müdürlüğü	-Çevresel ve Sosyal Koruma Şube Müdürlüğü
	4.3. Belediyenin farklı birimlerinin bir araya gelerek kapsayıcılık, kadına karşı şiddet, istihdamın artırılması vb. konularda paydaş toplantıları yapılması ve TCE'nin güncellenmesi	-İç paydaş toplantıları	2026	-Toplantı sayısı	-Toplantı imza föyleri ve fotoğraflar	-YEOP modül raporları	-Bölge Müdürlükleri -Çevresel ve Sosyal Koruma Şube Müdürlüğü	-Bölge Müdürlükleri -Çevresel ve Sosyal Koruma Şube Müdürlüğü

10.KADINA YÖNELİK ŞİDDETLE ETKİN MÜCADELE SAĞLAMAK

Kadına yönelik şiddetin önlenmesi, çok yönlü ve bütüncül bir yaklaşımın yanı sıra, toplumun her kesiminden birey, kurum ve kuruluşların ortak çabasını ve kararlı mücadeleyi de gerekli kılar. Kadına yönelik şiddetin olduğu toplumlarda, erkek egemen toplum yapısı görülmekte, bu da kadınları toplumda daha dezavantajlı konuma getirerek, toplumsal cinsiyet eşitliğini en aza indirmektedir. Ataerkil toplum yapısı, bireylere attığı geleneksel aile içi ve mesleki rollerle bireyleri kısıtlar, cinsiyete dayalı güç hiyerarşisiyle temellendirir. Bu sebeptir ki toplumsal cinsiyet eşitliğinin olmadığı toplumlarda, kadına yönelik şiddetin önüne geçilemez.

Kadına yönelik şiddet, erkeklerin kadınlar ya da çocuklar üzerinde güç ve kontrol hakkı olduğuna inandıkları toplumsal cinsiyet eşitsizliğinin bir sonucudur. Şiddet bir anda ve tek bir defa gerçekleşmediği için şiddetin önlenmesi demek, kadınlarda uzun süreli tahribatin da önlenmesi demektir. Düşünülenin aksine eğitim seviyeleri, gelir düzeyleri ve sosyal statüleri ne olursa olsun, her erkek kadına şiddet uygulayabilmektedir. Şiddet uygulamak, birinin üzerinde kontrol sağlayabilmek için yapılan bir seçimdir.

Yaygın inancın aksine, toplumsal cinsiyet eşitliği, kadınların erkeklerle aynı olma değil, aynı gibi değerlendirilme talebidir. Bir başka deyişle eşitlik; **biyolojik farklılığa sahip kadın ve erkeğin arasındaki toplumsal cinsiyet kimliklerinden kaynaklanan adalet farkının yok edilmesi, kadınlara eğitim ve iş hayatına katılım, siyasal alanda temsilcilik rollerinde fırsat eşitliği sağlanması, kadınların erkeklerden farklı ancak eşit olarak değerlendirilmesi talebidir.**

Şiddet; güçlü ve güçsüz ilişkisi olarak tanımlanır ve mağdur üzerinde derin etkiler bırakır. Toplumsal cinsiyete dayalı şiddet (TCDŞ) ILO'nun 190 sayılı sözleşmesinde, toplumsal cinsiyet rollerinden dolayı kişilere yöneltilen ve kişileri orantısız şekilde etkileyen şiddet biçiminde tanımlanmaktadır. Kadına yönelik şiddet, çoğunlukla eş, eski eş, baba, erkek kardeş, amca, dayı gibi ailedeki erkekler tarafından uygulandığı gibi sevgili, eski sevgili, flört tarafından da uygulanabilmektedir. Kadınların yaşam hakkı başta olmak üzere, sağlık, beslenme, eğitim, ekonomik hayata ve karar alma mekanizmalarına katılım gibi temel hakların kullanımının zorlaştırılması veya tamamen ortadan kaldırılmasıdır.

Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet, kişinin kalıp yargılar ve kalıplaşmış düşünce şekilleri nedeniyle toplumsal rollere göre maruz kaldığı şiddet biçimidir. Hem erkekler hem kadınlar toplumsal cinsiyete dayalı şiddete maruz kalmalarına rağmen kadınlar, bu şiddet türünden en fazla etkilenen öncelikli kesim olarak karşımıza çıkmaktadırlar. Bireyler toplumun dayattığı cinsiyet rollerine uymadıklarında, toplum tarafından fiziksel ya da psikolojik şiddet görebilmektedir.

Araştırmalar göstermektedir ki kadınlar, yaşamlarının her evresinde en az bir kere şiddete maruz kalmaktadır. Uygulanan şiddet, çoğu zaman resmi makamlara şikâyet edilmediği için, aslında şiddete uğramış kadınların oranı kayıtlara geçen sayıdan çok daha fazladır. Kadınlara yönelik şiddet bir insan hakları ihlali ve kadınlara yönelik ayrımcılığın benzer bir varyasyonu olmakla beraber, kamusal ya da özel alanlarda gerçekleşebilmektedir. Tehdit etme, zorlama, sindirerek korkutma, özgürlükten yoksun

birakma dahil olmak üzere, kadınlara fiziksel, cinsel, psikolojik, ekonomik zarar veya ızdırap gibi sonuçları doğuran veya doğurması muhtemel olan her türlü şiddet eylemi, kadına yönelik şiddet olarak tanımlanabilir. Siber şiddet, flört şiddeti, çocuk yaşta yaptırılan erken ve zorla evlilikler de yeni şiddet türleridir.

Kadına yönelik şiddet denirken bahsi geçen kadın terimi, 18 yaş altındaki çocukları da kapsamaktadır. Bununla birlikte toplumsal cinsiyet, ırk, engellilik veya etnik kökenler için yapılan ayrımcılık da bu kapsama dahildir. En yaygın olan şiddet türü fiziksel şiddet iken tespiti en zor ve etkileri en ağır olan şiddet ise psikolojik şiddettir. Ayrıca şiddetten sadece kadın değil, aynı ev içinde yaşayan çocuklar da etkilenmektedir. Şiddetten etkilenen veya etkilenme korkusuyla büyüyen çocuklar, ihmal ve istismara uğramaya daha yatkındırlar. Günün sonunda ise şiddete uğrayan-boyun eğen ya da şiddet uygulayan olarak kadına yönelik şiddetin bir parçası olurlar.

Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ)'nün tahmini hesaplamalarına göre; dünyada her üç kadından biri fiziksel veya cinsel şiddet mağdurudur. Bu istatistik rakamları, cinsel taciz vakalarını içermemektedir. Türkiye'de kadınların %38'ine fiziksel veya cinsel şiddet uygulanmaktadır. Psikolojik şiddet görüp yaşadıklarını kimseye anlatamayan kadınların oranı %44'tür. 15 yaş üzeri nüfus içinde, erken yaşta ve zorla evliliğe maruz kalan kadın ve kız çocuklarının oranı %28,2, erkeklerin oranı %5,6'dır. Türkiye'de her 10 hamile kadından 1 tanesi fiziksel şiddet görmektedir. Kadınların yaşama hakkını elinden alan kadın cinayetlerinin sayısı ise 2021 yılında 348, 2022 yılında 334, 2023 yılında 315, 2024 yılında 394, 2025 yılında ise 391 olarak karşımıza çıkmaktadır.

Türü ne olursa olsun şiddetin hem kısa süreli hem de uzun süreli etkileri mevcuttur. Kısa süreli etkileri arasında kadının kendini pasif ve güçsüz hissetmesi, her gün hayatta kalmaya odaklı ve tetiklenmiş durumda olması, şiddete uğramamak için her şeyi kontrol etme çabası, mağdurun olayları değerlendirebilme becerisini yitirmesi, çaresizlik, güvensizlik, ümitsizlik, yoğun endişe ve panik duygusu sayılabilir. Şiddetin bitmesinin ardından görülen uzun vadeli etkileri arasında ise insanlara güvensizlik, yakın ilişkilerde zorluk, düşük özgüven, değersizlik ve yetersizlik duygusu, endişe, panik atak, travma sonrası stres bozukluğu (TSSB), toplum ve çevreden soyutlanma sayılabilir.

ILO'nun tanımına göre; çalışma yaşamında şiddet ve taciz, fiziksel, cinsel, psikolojik ve ekonomik zararı amaçlayan ve bu şiddet türleriyle bitmiş veya bu şekilde bitmesi muhtemel eylemler bütünüdür. İş yaşamındaki şiddet ve taciz hem kadını hem erkeği etkileyebilir; sözleşmedeki statülerine bakılmaksızın çalışan kişiler, stajyer ve çıraklar dahil eğitimdeki kişiler, istihdamı sonlandırılanlar, gönüllüler, iş arayan-iş başvurusunda bulunanlar da iş yaşamında şiddete maruz kalanlar kapsamına girmektedir.

Şiddetin, çalışma yaşamında şiddet sayılabilmesi için çalışma yeri olan kamusal veya özel alanda, yani; işçinin ücretinin ödendiği, dinlendiği veya yemek molasını geçirdiği yerde, sağlık hizmetleri ve yıkanma alanında, soyunma odasında, ayrıca iş seyahatlerinde, eğitim faaliyetinde, iş yeri etkinliği veya sosyal faaliyet alanında, iş yeriyle ilgili ziyaretlerde, iş veren tarafından sağlanan konaklamalarda, işe giderken veya gelirken olması gerekmektedir.

Ayrıca işle ilgili telefon görüşmeleri, e-mail iletişimi, iş ortamında cinsiyetçi ve cinsel içerikli şakalar, sosyal medya üzerinden rahatsız edici mesajlar atılması, iş yerinde fiziksel temas ve belirli bir süre sistematik şekilde gerçekleştirilen mobbing de iş yaşamında şiddet ya da taciz sayılmaktadır. Türkiye’de yapılan bir araştırmaya göre kadınların yaklaşık yarısı, iş yerinde şiddete uğradıkları taktirde bunu iş yerindeki yöneticileriyle paylaşma konusunda çekince yaşadıklarını belirtmişlerdir.

İş yaşamında şiddet; belirli bir süre sistematik şekilde devam eden mobbing, medeni durumu veya hamilelik durumu sebebiyle işten çıkarma gibi örneklerle kendini gösteren psikolojik şiddet ve taciz, cinsel taciz, cinsel şiddet, siber şiddet, fiziksel şiddet şeklinde meydana gelebilir. İş yaşamında şiddet gören mağdurların mesleki durumları, sağlıkları, sosyal ilişkileri ve kişilik değerleri zarar gördüğü için şiddete karşı etkin şekilde mücadele edilebilmesi için kişi ve kurumların bir arada çalışması gerekmektedir. Böylece yıllardır süregelen kalıpları yıkarak kadının toplumda ikincil birey olarak görülmesinin önüne geçilmiş olacaktır. Bunun dışında, ev içi şiddete maruz kalan kadınların istihdam, verimlilik, sağlık ve güvenlik konularında etkilediği bilindiğinden, her türlü şiddetin önlenmesi ve buna karşı önlemler alınması elzemdir.

Kadına yönelik şiddetin önlenmesi, şiddet mağdurlarının korunması ve güçlendirilmesi için hem ülkemizde hem dünya genelinde; kamu kurumları, sivil toplum örgütleri, üniversiteler, meslek örgütleri, özel sektör ve medya gibi kurum ve kuruluşlar tarafından ortaklaşa mücadele verilmektedir. Kadınlara yönelik şiddete dikkat çekmek ve 2030 yılına kadar bu şiddetin sona erdirilmesini hedeflemek amacıyla, her yıl 25 Kasım–10 Aralık tarihleri arasında dünya genelinde *Kadına Yönelik Şiddete Karşı Uluslararası Mücadele Günleri* kapsamında çeşitli etkinlikler düzenlenmektedir. 25 Kasım Kadına Yönelik Şiddete Karşı Uluslararası Mücadele Günü’nde başlayan bu küresel farkındalık süreci, Uluslararası İnsan Hakları Günü olan 10 Aralık’ta sona ermektedir. Birleşmiş Milletler tarafından yürütülen **UNITE – Kadına Yönelik Şiddete Son Vermek için Birleşin Kampanyası**, 2008 yılında BM Genel Sekreteri’nin öncülüğünde ve sivil toplum kuruluşlarının katılımıyla başlatılmıştır. Kampanya kapsamında her yıl kadına yönelik şiddetin farklı bir boyutuna dikkat çekilmekte olup, 2025 yılı teması **“Dijital Şiddet”** olarak belirlenmiştir.

Bununla birlikte şiddetin önlenmesine yönelik önemli uluslararası anlaşmalar; BM düzeyinde 9 temel insan hakları sözleşmesinden biri olan ve Türkiye’nin de taraf olduğu Kadına Karşı Her Türlü Ayrımcılığın Ortadan Kaldırılması Sözleşmesi (CEDAW) ve Türkiye’nin de taraf olduğu ancak 2021 yılında çekildiği İstanbul Sözleşmesi’dir. Çalışma yaşamında şiddet ve tacizin ortadan kaldırılması için geliştirilen ilk küresel standart olan ILO 190 Numaralı Sözleşme ise, 2021 yılında yürürlüğe girmiş, ancak Türkiye tarafından henüz onaylanmamıştır.

11. TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİ BİRİMİNİN KURULMASI

Toplumsal cinsiyet konuları özel gereksinim gerektirdiğinden, toplumsal cinsiyet temelli şikayetlerin diğer şikâyet türlerinden ayrıştırılması ve konuda uzman ekip tarafından değerlendirilmesi gereklidir.

EGO bünyesinde kurum içi ve Başkent 153 (ALO 153) kanalı üzerinden gelen toplumsal cinsiyet temelli şikayetlerin yönetilmesi ve kurum içinde gerekli olan eğitimlerin tasarlanması ve verilmesi için Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Birimi'nin (TCE Birimi) şeflik düzeyinde kurulması planlanmıştır. Bu sayede toplumsal cinsiyet gerekliliklerinin bir çatı altında yürütülmesi sağlanmış olacaktır. Ayrıca birimin kurulması ile toplumsal cinsiyet eşitliğinin kurumumuzun bütününe nüfuz etmesini kolaylaştırması hedeflenmektedir. Birim sorumluları konunun uzmanları tarafından (üniversiteler veya uzman sivil toplum kuruluşlarından) eğitim aldıktan sonra, faaliyet planını oluşturarak çalışmalarına başlayacaktır.

TCE Birimi, toplumsal cinsiyet temelli şikayetlerin ayrıştırılması, çözümlenmesi ve kurum içi sorumluları bilgilendirmek ile görevli olacaktır. Birimin hem ayrımcılık, şiddet ve taciz vakalarını yönetmesi hem de bu vakaların nasıl yönetileceğine dair temel prensipleri ortaya koyması; dolayısıyla politika geliştirmesi, uygulaması ve diğer birimlerce uygulanmasını sağlayacak mekanizmalara sahip olması hedeflenmektedir.

Tablo 6. TCE Birimi Fonksiyon ve Sorumlulukları

TCE Biriminin Temel Fonksiyonları	TCE Birimi Sorumlulukları
1. Şikâyet kanallarını toplumsal cinsiyete duyarlı hale getirmek	EGO bünyesinde TCE temelli eğitimler düzenlemek.
2. İletişim kanalları vasıtasıyla iletilen şikâyet, öneri ve taleplerin toplumsal cinsiyet temelli olup olmadığına karar vermek	Kurum içi ve ALO 153 numaralı hatta ulaşan şikayetleri sınıflamak
3. Şikayetler sınıflandırıldıktan sonra önceliklendirmek	Şiddet türlerinin ayrıştırılması
4. Şikayetlerle ilgili gerekli yönlendirmeler yapmak	Gizliliği sağlamak
5. Takip süreci	Kurum içi gerekli yönlendirmeleri yapmak
6. Sonlandırma ve raporlandırma yapmak	Veri toplama, sonlandırma ve raporlama yapmak

12. EGO GENEL MÜDÜRLÜĞÜ TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİ EYLEMLERİ

12.1. Cinsiyet Eşitliği Politikasının Hazırlanması ve İnsan Kaynakları Politikasında Yer Alması

Toplumsal cinsiyet temelli şiddetin ve cinsel tacizin engellenmesinin ve olası vakalar karşısında doğru ve etkin müdahalenin ilk koşulu, kurum politikasının mevcudiyetidir. Politika, toplumsal cinsiyet temelli şiddet ve tacizi tanımlayan, bu alanda önleyici faaliyetler tasarlayan ve yaptırım mekanizmaları oluşturan nitelikte olmalıdır.

Bütünlüklü ve etkin politika yürütmek için oluşturulacak politika metninde mekanizmalar sıralanacak, hayata geçmeleri için bir takvim çıkarılacak ve uygulamanın izlenmesinin yapılması için gerekenler ifade edilecektir.

Politikayı oluşturmak için Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Şefliği'nin öncülüğünde oluşturulacak olan ekip çalışacaktır. Politika geliştirme sürecinde Ankara Büyükşehir Belediye Kadın Danışma Merkezi'ndeki uzmanlardan, EGO Genel Müdürlüğü Bölgeleri'ne bağlı olarak çalışan psikologlardan ve EBRD danışman firmalara bağlı olarak çalışan Toplumsal Cinsiyet Uzmanlarından destek alınacaktır.

Kurum politikasının net tanımlanmış, uygulanabilir ve sürdürülebilir olması hedeflenmektedir.

Bunun için;

- Toplumsal cinsiyet temelli şiddetin biçimlerine dair net ve anlaşılır tanımlara yer verilecektir.
- Şiddeti önleme vizyonu ve taahhüdü açıkça belirtilecek olup, kurum politikasının uygulama ekibinin sorumluluğu tanımlanıp planlanacaktır.
- Ayrıca, hizmet verilen kesimlerin ve kurum personelinin şiddet beyanı ile başvurması durumunda işletilecek mekanizma tasarlanıp politikada belirtilecektir.
- Son olarak politika geliştirme sürecinde Toplumsal Cinsiyet Temelli Risk Değerlendirme Prosedürü ve uygulanacak anketlerin analizlerinden de yararlanacaktır.
- Hazırlanan Cinsiyet Eşitliği Politikası'nın ilgili kısımları İK Politikasında yer alacaktır.

12.2. İç Paydaş Katılım Anketleri

EGO Genel Müdürlüğü'nde tüm çalışanlara yönelik iki adet anket uygulaması yapılması planlanmaktadır. Anketlerin genel amaçları; kurum içi hizmet kalitesini artırmak ve EGO çalışanlarının eşitlikçi bir çalışma yaşamına sahip olmasına katkı sunmaktır.

Çalışan Memnuniyet Anketi: Genel memnuniyet düzeyinin değerlendirilmesi amaçlanmaktadır.

İç Paydaş Katılım Anketi: Eşitlikçi bir çalışma yaşamına sahip olunması, iş yeri ortamlarının kalitesinin artması ve var olan eşitsizlikleri gidermek amaçlanmıştır. İç paydaş katılım anketini toplumsal cinsiyete duyarlı hale getirmek için gerekli soru ekleme ve düzenlemeleri yapılacaktır.

Tablo 7. Anket Uygulama Süreci

Anket Uygulanma Süreci
• Anketler online ortamda yapılacak olup anonim olarak da cevaplanabilecektir. • Anketler sosyolog, istatistikçi ve birim uzmanları tarafından analiz edilecektir. • Anketler her yıl güncellenecektir. • Analiz sonuçları birim amirleri ile paylaşılacaktır. • TCE birimi anket sonuçlarının takibinden sorumlu olacaktır.

12.3. Toplumsal Cinsiyet Temelli Risk Değerlendirme Prosedürü

12.3.1. Genel Bakış

Toplumsal Cinsiyet Temelli Risk Değerlendirme Prosedürü, EGO Genel Müdürlüğü çalışanlarının kurumsal hayatında ve Ankara halkına sunulan erişilebilirlik hizmetlerinde, vatandaşlarımızın ve çalışanlarımızın, toplumsal cinsiyet temelli istek, şikâyet ve önerileri değerlendirilerek hazırlanan ve 3 aylık periyotlar halinde yayınlanan bir doküman niteliğindedir.

İlgili prosedür; kurumumuzun 254 CNG'li otobüs, 28 Dizel otobüs alımı ve 1 adet CNG Akaryakıt İstasyonu için Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası'ndan (EBRD) finansman talebinin olumlu karşılanması sonucu 2020 yılında başlayan Ankara Otobüs Projesi ile birlikte, Kurumsal Kapasite Geliştirme çalışmaları kapsamında oluşturulmuştur.

Toplumsal Cinsiyet Temelli Risk Değerlendirme Prosedürü yasal olarak 6284 sayılı Ailenin Korunması ve Kadına Yönelik Şiddetin Önlenmesine Dair Kanun'a dayandırılmıştır.

12.3.2. Sorumluluk/Sorumlular

Toplumsal Cinsiyet Temelli Şiddet ve Taciz kapsamında hazırlanan Risk Değerlendirme Prosedürü, Kapasite Geliştirme Çalışmaları altında kurulan Çevresel ve Sosyal Koruma Şube Müdürlüğü'ne bağlı Toplumsal Cinsiyet Eşitliği (TCE) Birimi tarafından hazırlanacaktır.

EGO Genel Müdürlüğü makamı ve ilgili birim yetkilileri, TCE Birimi'nin bu prosedürü hazırlayabilmesinden sorumludur.

TCTŞT (Toplumsal Cinsiyet Temelli Taciz ve Şiddet) risklerini belirleme ve raporlama işinden TCE Birimi sorumlu iken, TCE Birimi tarafından oluşturulan raporda ifade edilen eksikliklerin giderilmesi ve önerilen faaliyetlerin yapılmasından EGO Genel Müdürlüğü makamı sorumludur.

12.3.3. Risklerin Tanımlanması ve Tespit Edilmesi

Toplumsal cinsiyet temelli risklerin tespit edilmesi için risk tanımının yapılması gerekmektedir.

Toplumsal cinsiyet temelli risk; toplumsal cinsiyet eşitsizliğiyle sonuçlanabilecek her türlü davranış, politika ve düzenlemeyi içerir. TCTŞT, toplumsal cinsiyet eşitsizliklerinin bir sonucu olarak ortaya çıkma ihtimali bulunan bir insan hakları ihlalidir. TCTŞT, özellikle toplumsal cinsiyete dayalı kalıp yargıları (belirli iş tiplerinin belirli cinsiyetlere atanması gibi) ve toplumsal cinsiyet eşitsizlikleri (iş yerinde çalışan personelin çoğunlukla erkeklerden oluşması gibi) ile paralel bir şekilde ilerlemektedir. Bu nedenle TCTŞT temelli risklerin değerlendirilmesi ve yönetilmesi için toplumsal cinsiyet konularına bütüncül bir bakış gereklidir. Bu bakışı mümkün kılan anlayış ise toplumsal cinsiyeti ana akımlaştırma yaklaşımıdır. Toplumsal cinsiyeti ana akımlaştırma, eşitsizliklerin her alanda ve ilişkide olduğunu kabul ederek politika, plan ve programları toplumsal yaşamın ve çalışma yaşamının her alanına yansıtmayı içermektedir.

Prosedür ile öncelikle EGO Genel Müdürlüğü bünyesinde TCTŞT'nin ortaya çıkma ihtimali bulunan yerler belirlenecektir. Genel bakış açısı olarak EGO bünyesinde TCTŞT vakalarının ortaya çıkabileceği yerler şu şekilde tanımlanabilir;

- Kurumun ve teşebbüslerinin çalışanları arasında
- Çalışanlar ve topluluk üyeleri (vatandaşlar) arasında
- Çalışanlar ve yolcular arasında
- Yolcular arasında
- Kurumun yetkilileri tarafından çalışanlara, topluluk üyelerine ve/veya yolculara karşı
- Çalışanlar ve aileleri arasında

Risk Değerlendirme Prosedürü, bu alanlar çerçevesinde oluşturulacaktır. Bu altı alanda ortaya çıkma ihtimali olan şiddet türleri aşağıdaki gibi ifade edilebilir:

Tablo 8. İş Yerinde Cinsel Taciz ve Şiddetin Belirgin Olduğu Alanlar

Kategori	Cinsel Şiddet	Fiziksel Şiddet	Sözel Şiddet	Ekonomik Şiddet
Kurumun ve teşebbüslerinin çalışanları arasında				
Çalışanlar ve vatandaşlar arasında				
Çalışanlar ve yolcular arasında				
Yolcular arasında				
Kurumun yetkilileri tarafından çalışanlara, topluluk üyelerine ve/veya yolculara karşı				
Çalışanlar ve aileleri arasında				

Yukarıda ifade edilen alanlar arasında ortaya çıkma ihtimali olan şiddet türlerine bazı örnekler vermek gerekirse:

- Çalışanların kadın meslektaşları hakkında rahatsız edici şakalar yapıyor olması çalışanlar ve tedarik zincirinde psikolojik şiddete örnektir.
- Bir işçinin, bir vatandaş istenmeyen cinsel resimler gönderiyor olması, çalışanlar ve vatandaşlar arasında cinsel şiddete örnektir.
- Bir otobüs şoförünün, normalde cinsiyetiyle ilişkilendirilmeyen kıyafetler giydiği için yolcuya tepki göstermesi ve otobüsü sürmeyi reddediyor olması, çalışanlar ve hizmet kullanıcıları arasında psikolojik şiddete örnektir.
- Bir yolcunun, cinsiyet kimliğini cezalandırmak için otobüste başka bir yolcuya tehditkâr hareketlerde bulunması hizmet kullanıcıları arasında fiziksel şiddete örnektir.
- Kamu güvenlik personelinin, bir kadının çalışma hakkına katılmadıkları için kadın işçilerin çalışma sahasına girmesine izin vermiyor olması yerel yetkililer tarafından hizmet kullanıcıları, topluluk üyeleri ve işçilere yönelik ekonomik şiddete örnektir.
- Bir işçinin eski partnerinin, isteyken ona cinsel olarak tehdit edici metinler ve e-postalar gönderiyor olması çalışanların aileleri ve yakın ilişkilerinde cinsel şiddete örnektir.
- Bununla birlikte temel risk analizi yapılırken aşağıdaki risk faktörlerinin göz önünde bulundurulması da gerekmektedir.
- Yaygın erkek çalışanlar
- Geçici, kayıt dışı ya da mülteci çalışanlar

- İşin teslim tarihine ilişkin mevsimsel zorlukların yarattığı riskler
- Mal taşımacılığı sırasında TCTŞT
- İşçilerin, kaynaklara erişim üzerinde karar verme yetkisine sahip olduğu bağlamlar
- Özellikle çok rağbet gören lüks hizmetler
- Güvenlik personelinin yönelen TCTŞT
- Uzak bölgelerdeki çalışma alanlarındaki riskler

12.3.4. Risk Değerlendirme Süreci

Temel TCTŞT risk analizi prosedürü, kurum içi ve kurum dışı olmak üzere iki risk faktörlerine ilişkin kapsamlı veri toplama sürecini içermektedir. Veri toplama, şikâyet mekanizmalarına gelen şikâyetlerin analizi ve raporlanmasını içerebileceği gibi ilgili alanlarda araştırma yapmayı (anket uygulama gibi) içerebilir. Bu nedenle, iş bu prosedür hazırlanırken kurumun şikâyet mekanizmasına gelen şikâyetler ve iç paydaş katılım anketi sonuçları, prosedürün veri kaynakları olacaktır. Bu kaynaklardan gelen bilgiler, risklerin analiz edilmesinde ve değerlendirilmesinde önemli bir yere sahiptir.

Yukarıda ifade edilen alanlardaki risk durumu aşağıdaki gibi derecelendirilmelidir:

- Çok riskli:** Birkaç haftada bir gerçekleşmekte olan olay
- Riskli:** Birkaç ayda bir gerçekleşmekte olan olay
- Az riskli:** Yılda birkaç kez gerçekleşmekte olan olay
- Risksiz:** Hiç raporlanmamış olay

Not: Cinsel şiddet olayları bir defa gerçekleşmiş olsa bile çok riskli kategorisinde değerlendirilmelidir.

Tablo 9. Kurum İçinde ve Dışında Gerçekleşen TCTŞT Vakalarının Risk Değerlendirmesi

Kurumun ve Teşebbüslerinin Çalışanları Arasında	Çok riskli	Riskli	Az riskli	Risksiz
Cinsel Şiddet				
Fiziksel Şiddet				
Sözel Şiddet				
Ekonomik Şiddet				
Çalışanlar ve Topluluk Üyeleri (Vatandaşlar) Arasında	Çok riskli	Riskli	Az riskli	Risksiz
Cinsel Şiddet				
Fiziksel Şiddet				
Sözel Şiddet				
Ekonomik Şiddet				
Çalışanlar ve Yolcular Arasında	Çok riskli	Riskli	Az riskli	Risksiz
Cinsel Şiddet				
Fiziksel Şiddet				
Sözel Şiddet				
Ekonomik Şiddet				
Yolcular Arasında	Çok riskli	Riskli	Az riskli	Risksiz
Cinsel Şiddet				
Fiziksel Şiddet				

Sözel Şiddet				
Ekonomik Şiddet				
Kurumun Yetkilileri Tarafından Çalışanlara, Topluluk Üyelerine ve/veya Yolculara Karşı	Çok riskli	Riskli	Az riskli	Risksiz
Cinsel Şiddet				
Fiziksel Şiddet				
Sözel Şiddet				
Ekonomik Şiddet				
Çalışanlar ve Aileleri Arasında	Çok riskli	Riskli	Az riskli	Risksiz
Cinsel Şiddet				
Fiziksel Şiddet				
Sözel Şiddet				
Ekonomik Şiddet				

Yukarıda yer alan tablo, kurum içi ve dışında gerçekleşen TCTŞT vakalarının risk değerlendirmesini bize verecek olup, eylem planı ile birlikte periyodik aralıklarla takibi sağlanacaktır. Kuruluşumuz riski minimize etmek için gerekli eğitim ve çalışmaları başlatmış olup diğer alanların da en az riske indirilmesini hedeflemektedir.

Tablo 10. Şirket Kapasitesinin ve Kaynaklarının Değerlendirilmesi

	Yetersiz	Oldukça Yeterli	Yeterli
Çalışanları motive eden, denetleyen ve raporlamayı teşvik eden olumlu bir organizasyon kültürü oluşturmaya dair şirket liderliği			
Yapılması beklenen ve yapılmaması gereken davranışları netleştirmek için taahhütleri ve davranış kurallarını kamuya açıklayan şirket politikaları			
Raporlamaları ve takibini mümkün kılmak için etkin şikâyet mekanizmaları			
İş yerinde cinsel taciz ve şiddeti azaltmak için şeffaf işe alım ve performans değerlendirme sistemleri			
Tutum ve davranış değişikliğini motive etmek için eğitim ve farkındalık artırma faaliyetlerinin organize edilmesi			
İş yerinde cinsel taciz ve şiddeti önlemek ve müdahale etmek için yükleniciler ve tedarikçilerle çalışma çabaları			
Güvenliği artırmak ve iş yerinde cinsel taciz ve şiddeti azaltmak için fiziksel alanların tasarımı.			

Risk değerlendirmesinin ikinci aşaması olan bu süreçte öncelik çok riskli olan alanlara verilmelidir. Bu derecelerin anlamı şu şekildedir:

Yetersiz: İlgili alanda herhangi bir gelişme yoktur.

Oldukça Yeterli: İlgili alanda çeşitli çalışmalar yapılmakta ve kurumsal olarak iyileşme sağlanmaktadır.

Yeterli: İlgili alanda yapılan çalışmalara ek olarak kurumsal politika önlemleri de alınmaktadır.

EGO Genel Müdürlüğü yukarıda açıklanan süreçleri dikkate alarak Toplumsal Cinsiyet Temelli Risk Değerlendirme Prosedürü hazırlamayı, süreç içerisinde güncellemeler yapmayı ve risklerin azaltılması için gereken aksiyonları almayı taahhüt eder.

12.3.5. İç (Çalışan) Şikâyet Mekanizması

Şikâyet mekanizması, bir bireyin, bir grup insanın veya bir topluluğun, gerekli olduğu taktirde bir proje veya programın uygulanmasına ilişkin olarak şikayetler veya ihbarlarda bulunmasına olanak tanıyan bir sistem, süreç ve prosedürlerdir.

Vatandaşlardan ve çalışanlardan gelecek istek, şikâyet ve öneriler başvuru olarak değerlendirilecek ve bu sisteme birçok kanaldan erişim sağlanacaktır. Bu sayede sunulan hizmet düzeyinde yapılacak iyileştirmeler için önemli olan dolaylı girdiler, doğrudan toplanan şikayetlerin sahip olduğu aynı ciddiyet ve kararlılıkla ele alınabilecektir.

Şikâyet Mekanizması ile çeşitli iletişim kanallarından gelen başvurular kayıt altına alınmakta, uzmanlarca değerlendirilmekte ve başvuru sahiplerine yapılan iş ve işlemler hakkında bilgi verilmektedir. Sistem kendi içerisinde İç Şikâyet Mekanizması ve Dış Şikâyet Mekanizması olarak ikiye ayrılacaktır. Tüm sistemlerde şiddet, taciz ve toplumsal cinsiyet eşitsizliği gibi hassas konular için ayrıca bir değerlendirme ekibi oluşturulacaktır.

İlgili mekanizma; proje veya program müdahalelerinden yararlanan toplulukların kısıtlamalarını ve sorunlarını toplayan, yöneten ve çözüm üreten bir sistem olacaktır. Müdahale mantığını mükemmelleştirmek, hesap verebilirliği sağlamak için bu topluluklardan gelen bilgilerden yararlanmayı da mümkün kılan; açık ve şeffaf bir çerçeve içerisinde izlenecek olan bu sistem ile kuruluşumuzun iç ve dış paydaşlarından gelen, performansı veya davranışı ile ilgili topluluk şikayetlerini ele almak, değerlendirmek ve çözmek için açık ve şeffaf bir çerçeve içerisinde izlenecek olan Şikâyet Mekanizması Resmi Prosedürü oluşturulacaktır.

12.3.6. Görev ve Sorumluluklar

Kuruluşumuz, Ankara'nın ulaşım hizmetlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirilmesi için, sahip olunan uzman kadro ve teknolojik altyapı ile birlikte talep ve şikayetleri hızlı, doğru ve etkin bir şekilde çözüme ulaştırmak için çalışmaktadır. Kaliteli ve iyi hizmete erişimi kolaylaştırmayı, denetlenebilir bir yapı oluşturmayı, birimler arası koordinasyonu sağlamayı, kaynakları daha etkin ve verimli kullanılabilmeyi ve toplumsal cinsiyet eşitliğini gözetmeyi ön planda tutan kuruluşumuz, görev ve sorumluluklarını etkin, şeffaf ve hesap verebilir bir biçimde yerine getirmektedir.

Tablo 11. Toplumsal Cinsiyet Temelli Risk Değerlendirme Prosedürü-Tanımlar

Başvuru	Kuruluşumuza yönelik iç ve dış paydaşlardan gelecek olan istek şikâyet ve önerilerin tümü.
Başvuru Sahibi	Başvuruyu oluşturan kişi.
Başvuru Numarası	Başvurunun programa tanımlandığı anda veri tabanı üzerinde oluşturulan değişmez ve kayıtlı numara.
Başvuru Durumu	Başvurunun değerlendirme sürecindeki “Yeni”, “Beklemede”, “İşleme Alındı”, “İletilmeyi Bekliyor”, “Sonuçlandı” aşamalarını belirten sınıflandırma sistemi.
Başvuru Konusu	Başvuru içeriğini özetleyen, önceden tanımlanmış kısa başlık.
Geri Bildirim	Gelen başvuruların ilgili uzmanlar tarafından verilen cevap içeriklerinin başvuru sahibine tercih ettiği iletişim kanalı üzerinden iletilmesi.
Başvuru Önem Derecesi	Sağlık, güvenlik, çevresel ve toplumsal cinsiyet temelli riskler göz önünde bulundurularak; risk seviyeleri düşük, orta ve yüksek olacak şekilde başvuruların sınıflandırılma sistemi.
Başvuru Tipi	Başvuru içeriğine göre “İstek”, “Şikâyet”, “Bilgi Talebi”, “Proje Bildirimi” tiplerini belirten sınıflandırma sistemi.
Başvuru Kanalı	Başvuru sahibinin başvuru oluştururken kullandığı iletişim kanalı.
Başvuru Süresi	15 iş günü
Şikâyet Mekanizması	Bir bireyin, bir grup insanın veya bir topluluğun, gerekirse bir proje veya programın uygulanmasına ilişkin olarak şikâyetler veya ihbarlarda bulunmasına olanak tanıyan bir sistem, süreç ve prosedürler.
İç Şikâyet Mekanizması	Ankara iline ulaşım hizmetleri sunmakta olan EGO Genel Müdürlüğü bünyesinde çalışanların, çalışma deneyimlerini iyileştirmek amacıyla oluşturulan başvuruları değerlendirmek için kullanılan işleyiş ve adımlar.
Dış Şikâyet Mekanizması	EGO Genel Müdürlüğü tarafından Ankara ilinde verilmekte olan ulaşım hizmetlerinde, Ankaralıların deneyimlerini iyileştirmek için ulaştırdıkları başvuruları değerlendirmek ve çözüme ulaştırmak için kullanılan işleyiş ve adımlar.
Çevresel Şikâyet	Olumsuz çevresel etkileri olan veya olması muhtemel faaliyetler, projeler veya programlar nedeniyle bir kişinin, bir grup insanın veya bir topluluğun memnuniyetsizliğinden kaynaklanan başvurudur.
Sosyal Şikâyet	Bir kişinin, bir grup insanın veya bir topluluğun, olumsuz sosyal etkileri olan veya olma olasılığı olan faaliyetler, projeler veya programlar veya bir kişinin beklentilerini karşılamayan bir müdahale biçimi nedeniyle memnuniyetsizliğinden kaynaklanan başvurudur.
Toplumsal Cinsiyet Temelli Şikâyet	Bir faaliyet, proje veya program sürecini izleyen bir kişiden, bir grup insandan veya bir topluluktan kaynaklanan, potansiyel paydaşları dışlayan veya uygun şekilde bütünleştirmeyen başvurudur.
İç Paydaş	Çalışanlar ve yükleniciler gibi, işletmedeki doğrudan veya dolaylı yoldan çalışan gruplar veya kişiler.
Dış Paydaş	EGO Genel Müdürlüğü çalışanları dışındaki tüm vatandaşlar.
Hassas Grup	Toplumsal cinsiyet, yaş, etnik köken, fiziksel veya zihinsel engel, ekonomik veya sosyal dezavantaj, yeniden yerleşimden diğerlerine göre daha fazla olumsuz etkilenebilen kişiler.
İlgili Birim	Başvurunun konusuna göre ilgilenecek kurum içindeki birim.
Birim Sorumlusu	EGO Genel Müdürlüğü Hizmet İyileştirme ve Kurumsal Gelişim Dairesi Başkanlığı personelinde seçilen, kuruluş hizmetlerinin tanım ve işleyişinde uzman ve Başkent 153 sistemi üzerinden gelen başvuruları ilgili birimlere yönlendirmesini sağlayarak takibini yapan kişi.

Birim Uzmanı	İlgili birim tarafından verilecek cevabı hazırlayan kişi.
Proje Uzmanı	Çevresel, Sosyal ve Toplumsal Cinsiyet Eşitliği eğitimi almış uzman kişi.
Operatör	Başkent 153 sistemine başvuru kaydeden kişi
Başvuru Cevabı	İlgili birim tarafından gerekli inceleme sonrası gerekli memnuniyet unsurları ve kamu yararı gözetilerek oluşturulan çözüm içeriğidir.
Toplumsal Cinsiyet Eşitliği (TCE) Birimi	EGO Genel Müdürlüğü bünyesinde, iç ve dış şikâyet mekanizması üzerinden gelen toplumsal cinsiyet temelli şikâyetleri yöneten ve kurum içinde gerekli olan eğitim önerilerini hazırlayan birim.
Cevap Kontrolü	Başvuru kapatılırken vatandaşa gönderilecek iletinin “başvuru ve cevabının uygunluğu” bakımından kontrol edilmesi, gerekirse ilgili birime geri iade edilerek, cevap yeniden güncellenmesi süreci

12.3.7. Temel İlkelerimiz

İç ve Dış Şikâyet Mekanizmaları, başvuru alım ve değerlendirme sürecinde aşağıdaki temel ilkelere göre uygulanacaktır.

- Vatandaş memnuniyeti
- Kaliteli hizmet
- Şeffaflık ve Tarafsızlık
- Gizlilik ve Güvenilirlik
- Hızlı çözüm üretme
- Etkin denetim
- Çözüm odaklılık
- Toplumsal cinsiyet eşitliği

12.3.8. Başvuru Mekanizması Oluşturulması

Her türlü haksızlık ve şiddetin ortadan kalkması hususunda önleme politikaları öncelikli olarak etki edendir. Bu sebeple hem çalışanların hem de hizmet alıcıların en kolay şekilde erişimi dikkate alınarak gerekli başvuru, yönlendirme, takip ve çözüm mekanizmaları oluşturulması kuruluşumuz için önemlidir. Bu sebeple kuruluşumuzda şube müdürlüğü ve şeflik düzeyinde yapılanma ile gerekli mekanizmalar oluşturulacaktır.

Başvuru mekanizması farklı grupların (yaş, kimlik, etnik köken, eğitim, çocuklu olmak, engel durumu vb.) erişimine uygun, kurum çalışanlarına ve hizmet alan vatandaşlara yönelik, gizliliği ve kişisel bilgilerin korunmasını gözeterek şekilde, yerel ve özgül koşullara uyumlu bir biçimde geliştirilecektir.

12.3.9. Mekanizma Oluşturulurken Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar

1. Politika yürütme ekibinin, şiddete maruz kalan kişiden nasıl başvuru alınacağına yönelik uzmanlardan eğitim almış bir alt ekip oluşturması
2. Başvuran kişinin oluşturulmuş alt ekibe ulaşmasının sağlanması,

3. Başvuruların gerektiği durumlarda yüz yüze, başkalarının olmadığı ve güven verici bir ortamda yapılması.
4. Birim sorumlusunun maruz kalanı etkin bir şekilde dinlemesi ve gizlilik ilkesine riayet ederek konuyu raporlaması
5. Eğer fail kurum çalışanı ise, kurumun ilgili disiplin süreçlerinin başlatılabileceğini ve bu süreçlerin nasıl işleyeceğini ekibin başvuran kişiye anlatması
6. Eğer fail kurum çalışanı değil ise, ekibin hukuki süreçleri başvuran kişiye aktarması ve kişinin avukat, psikolog, psikiyatrist vb. desteğine nasıl ulaşabileceğini belirtmesi hususlarına dikkat edilecektir.

12.3.10. Başvuru Alınması

Başvurular sözel veya yazılı olarak yapılabilecektir. Rollerine ve kıdemlerine bakılmaksızın tüm çalışanlar şikâyetle bulunabilecektir. İç Şikâyet Mekanizmasını kullanmak isteyen bir çalışan kimliğini belli etme konusunda tamamen özgür olacaktır. İsim belirtilen veya anonim olarak (isim belirtilmeden) oluşturulan her başvuru aynı ciddiyet ve özen ile değerlendirilecektir. Başvurular Kişisel Verileri Koruma Kanunu (KVKK) kapsamında korunup, başvuruya cevap verecek yetkililer haricinde kimseyle paylaşılmayacaktır.

Gelen şikâyet, talep ve öneriler, durumun aciliyetine ve çözülme süresine göre önceliklendirilecek, ilgili birimlerdeki uzman ekiplerce değerlendirildikten sonra, başvuru tarihini baz alarak en geç 15 iş günü içerisinde sonuca kavuşturularak başvuru sahibine (anonim kalmayı tercih etmediği durumda) bildirilecektir.

Toplumsal cinsiyet temelli ve/veya şiddet içeren vakalarda ise süreç ele alınırken, çözüme ulaştırmadan önce gerekli görüldüğünde acil önlemler alınarak ve/veya hareket edilecektir. Bunun yanı sıra, vatandaş gerekli yerlere yönlendirme konusunda bilgi desteği sunulacaktır.

12.3.11. Başvuruyu Değerlendiren Ekip

Toplumsal Cinsiyet temelli şikâyetler, Çevresel ve Sosyal Koruma Şube Müdürlüğü'nce raporlanarak ilgili birimlere iletilir. Başvuruyu değerlendiren ekibin;

1. Toplumsal cinsiyet alanında ilgili bilgiye ve tecrübeye sahip olması,
2. Başvuran kişiyi yargılamaması, sözünü keserek onun yerine konuşmaması, mağduriyet üretici veya şiddet olayı ile ilgili olmayan sorular sormaması,
3. Çoğu şiddet durumlarında beyanın tek delil olduğunun bilincinde olması,
4. Yeterli ölçüde hukuk ve psikoloji bilgisinin olması,
5. Kamu kurumlarındaki hizmetlerde ve özel olarak ulaşım sektöründeki sorun alanlarına aşina olması,
6. Kurum içi koordinasyona hâkim olması ve gerekli durumda hızla yönlendirme yapabilmesi,
7. Başvuran kişiyi kurum dışı devlet veya sivil toplumun ilgili kurumlarına yönlendirebilmesi,
8. Yasada suç olarak tanımlanmış bir fiil hakkında başvuru yapılmışsa arabuluculuk yapmaması,

9. Başvuran kişi adına karar vermemesi ancak kişiyi doğru ve etkin biçimde ilgilendirmesi ve yönlendirmesi beklenir.

Her kötü muamele yasada suç olarak sayılmadığı için bütün başvuru konuları resmi süreç gerektirmeyebilir. Bu durumlarda ekip başvuran kişiyi yönlendirmeli ve gerekli durumlarda danışmanlık yapmalıdır.

Başvuru mekanizması hem çalışanlar hem de vatandaşlar için erişilebilir olacaktır. Erişilebilir olması yasada suç olarak tanımlanmış fiiller hakkındaki başvuruları kolaylaştırmakla kalmaz; aynı zamanda çalışma alanındaki sorunların yanı sıra, ulaşım hattı, güzergâh, saatler ve araçlar hakkında vatandaşların yorum ve bildirimlerine erişilmesini ve bu alanda veri toplanmasını sağlar. Burada önemli olan yaklaşım, her konuyu ve başvuruyu disiplin süreçleri veya hukuki yollarla çözmeye çalışmak değil, çalışanlara ve vatandaşlara toplumsal cinsiyet temelli şiddetin yaygın ve ancak kurumun önleme hedefiyle hareket ettiği bir konu olduğu bilgisini verebilmektir.

Güvenilir bir şikâyet mekanizması ile vatandaşların ve çalışanların; fikirlerini korumak, mevcutta var olan Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun gibi başvuru kanallarına ek olarak sağlıklı iletişim kanalları oluşturmak, kaygılarını ve şikayetlerini zamanında tespit etmek, başvurularını uzmanlarca değerlendirmek ve güvenli, sağlıklı hizmet alma ve çalışma koşulları oluşturulması hedeflenmiştir.

12.4. Şikâyet Mekanizmasının Toplumsal Cinsiyet Temelli Şiddet ve Tacize Duyarlı Hale Getirilmesi

- EGO Genel Müdürlüğü kadına yönelik şiddet ve tacize sıfır tolerans ilkesini benimsemektedir.
- Şiddet ve taciz ile ilgili şikâyet etme imkanları hizmet kullanıcılarına ve çalışanlara sunulmaktadır. Böyle bir hizmetin varlığı şiddete maruz kalanların daha güvende hissetmelerini sağlamakla birlikte EGO'nun toplumsal cinsiyet temelli şiddet ve tacize karşı önlem aldığını da göstermiş olacaktır. Bunun aracılığı ile toplumsal cinsiyet temelli şikayetler diğer şikâyet türlerinden ayrıştırılmış olacaktır.
- Başkent 153 Birimi'nde başvuru alanlar toplumsal cinsiyet temelli taciz ve şiddet şikayetlerini alma konusunda eğitilecektir.
- Diğer başvuru yolları ile alınan şikayetlerde toplumsal cinsiyet temelli taciz ve şiddete göre ayrıştırılacaktır.
- Genel şikâyet mekanizmasına gelen kadına yönelik şiddet ve taciz vakaları, toplumsal cinsiyet temelli şikâyet, öneri ve talepler ilgili birime yönlendirilmeden önce kurulacak olan Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Şefliği birimine yönlendirilecektir. Bundan sonraki süreçlerle ve ilgili birim ile irtibat kurma, takip ve raporlama işini bu birim sağlayacaktır.
- Genel şikâyet mekanizmasını kullanarak şikâyet, öneri ve talep ulaştırmak isteyen hizmet kullanıcılarının gizliliğine maksimum seviyede özen gösterilecektir.
- Şikâyet mekanizmasının hizmet kullanıcılarına duyurulması için hem web sitelerinde hem de ulaşım araçlarında afişler hazırlanacaktır.

- Kadına yönelik şiddet ve taciz şikayetinde bulunan hizmet kullanıcılarına verilen cevaplar toplumsal cinsiyet eşitliği perspektifine sahip olacak ve mağduru suçlayıcı bir dil kullanılmamasına dikkat edilecektir. Bunun için bu tarz vakalara verilen cevaplar TCE Birimi tarafından gözden geçirilecektir.
- Şikâyet sonucu faile bir yaptırım uygulanmış ise mağdur bu konuda bilgilendirilecektir.
- Toplumsal cinsiyet temelli şikâyet, öneri ve talepler dönemsel olarak raporlanacak ve eğitim gereksinimleri bu raporlara göre belirlenecektir.

12.5. İç Şikâyet Mekanizması Kanalları

Tablo 12. İç Şikâyet Mekanizması Kanalları

Dilekçe	Dilekçe Kanunu gereğince her zaman çalışanlar kuruluşa şikayetlerini bildirebilmektedirler. Çalışanın vermiş olduğu dilekçe ilgili birime iletilecektir ve bilgi amacıyla iç şikâyet sorumlusuna da bilgi verilecektir. Takibi sağlanacaktır.
Psikologların Yüz Yüze Görüşmesi	Otobüs İşletmesi Dairesi Başkanlığı 3. Bölge Yerleşkesinde Psiko-teknik Şefliğinde dört Psikolog eşliğinde rutin görüşmeler yapılmaktadır.
Anket (İç Paydaş Anketi)	2026 yılı içerisinde bir iç paydaş anketi yapılacak olup sonraki süreçte her yıl güncellenecektir.
Başkent 153 (ALO 153)	Başkent 153 üzerinden gelen başvuruların ayırmını yaparken personel talepleri ayrı bir yerde toplanabilir.
Şikâyet Kutusu	Çalışanların bulundukları iş yeri ortamında kolayca ulaşabilecekleri dilek, şikâyet ve öneri formları konularak, şikâyet ve taleplerini kutulara bırakması talep edilecektir. Kilitli kutularda biriken formlar düzenli aralıklar ile toplanacak ve Excel dosyasına işlenecektir.

12.5.1. İç Şikâyet Mekanizması Duyurulması

İç Şikâyet Mekanizması hakkında bilgilendirici içerikleri hazırlanacak, bu içerikler çalışanlara resmi yolla (Kurum içi portal, e-posta, vb.) duyurulacaktır, böylece **kağıt israfı önlenerek** ve sürdürülebilirlik ilkelerine katkı sağlanacaktır.

- Bilgilendirici içerikler, farklı birim ve görev gruplarının ihtiyaçlarına göre sadeleştirilmiş veya örneklendirilmiş biçimlerde hazırlanacaktır.
- Personele, hatırlatma ve güncelleme mesajları gönderilerek mekanizmanın **sürekli hatırlanması ve aktif kullanımı** desteklenecektir.
- Paylaşılan materyallerde **erişilebilirlik ilkeleri** (okunabilir yazı tipi, sade dil, görsel destek vb.) gözetilecektir.
- Oryantasyon eğitimlerinde İç Şikâyet Mekanizması hakkında bilgilendirme yapılacaktır.

12.5.2. İç Şikâyet Mekanizması İşleyişi

Başvuru kanalları tam olarak aktif olduktan sonra, gerekli duyurular yapılarak talepler alınmaya başlanacaktır. Alınan talepler tek bir yerde toplanarak ilgili sorumlulara dağıtılmalı, gelen cevaplar yine aynı yere işlenip geri bildirim sağlanmalıdır. Oluşan verilere istinaden aylık genel raporlar oluşturularak üst yönetime sunulmalıdır.

İhtiyaç Duyulan Noktalar:

- Genel Bilgi, Amaç, Kapsam ve Tanımlar oluşturulmalıdır.
- Temel İlkeler, Öncelikler, Görev ve Sorumluluklar belirlenmelidir.
- Geliştirilecek "İç Şikâyet Yönetim Sistemi" için kapsamlı bir prosedür oluşturulmalıdır.
- Şikâyet Kayıt Formu,
- İç Paydaş Anketi,
- Rutin Toplantı Kayıt Formu oluşturulmalıdır.
- Kayıtların nasıl ve hangi bilgiler ile tutulması gerektiği netleştirilmelidir.

12.5.3. Başvuruların Değerlendirilmesi

Yukarıdaki kanallardan gelen istek, öneri ve şikâyetler ayrıştırma sürecinin sonunda EGO Genel Müdürlüğü kurumsal yapısı içinde ilgili birimlere iletilip çözüme ulaştırılmak üzere değerlendirmeye alınacaktır. Bu aşamada, toplumsal cinsiyet temelli şikâyetler ayrıca ele alınacak ve konusunda uzman bir ekip tarafından değerlendirilerek hızlıca çözüme ulaştırma yönünde adımlar atılacaktır. Bütün yapılan şikâyetler, ilgili birimlere iletildikten sonra, uzmanlarca değerlendirilerek atılacak adımlara karar verilecek, önceliklendirilecek, genel ulaşım hizmetleri çerçevesine ve kamu yararına uyumluluğu ölçüsünde çözülerek şikâyet kapatılacaktır. Bu kapatılma sonucu, başvuru sahibi anonim kalmayı tercih etmediği sürece, başvuru sahibine geri bildirim verilecektir.

Dış Şikâyet Mekanizmasında Toplumsal Cinsiyet Temelli başvurular ile ilgili aşağıdaki gibi iyileştirme yapılacaktır;

- Çevresel ve Sosyal Koruma Şube Müdürlüğüne bağlı Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Şefliği kurulması.
- Dış Şikâyet Mekanizmalarından toplumsal cinsiyet eşitliği kapsamında gelen başvurular Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Birimi'ne yönlendirilecektir. Birim başvuruyu değerlendirip kurumdaki ilgili mercilere yönlendirme yapacak ve takibini sağlayacaktır.
- Başvuruların toplumsal cinsiyet eşitliği ile ilgili olanları Cinsiyet Eşitliği Birimi'ne yönlendirilmesi ile ilgili yazılımsal iyileştirmeler yapılacaktır. Ayrıca TCE birimine süreç ile ilgili eğitim verilecektir.

12.5.4. Başvuru Kapatılması ve Geri Bildirim

Başvuru yönlendirmesi gerçekleştirildikten sonra ilgili birimdeki görevli uzman tarafından başvuru cevaplanacaktır. Cevaplanan başvuru Cevap Kontrol Ekibi tarafından geri bildirim yapılmadan önce son kontrolü yapılacaktır. Başvuru içeriği ve verilen cevap kontrol edildikten sonra; başvuruyu kapatmak için, başvuru sahibinin (anonim değilse), tercih ettiği iletişim kanalı üzerinden geri bildirim

sağlanacaktır. Her başvurunun, en geç sisteme kaydedilmesinden sonraki 15 iş günü içinde resmi olarak kapatılmasını hedeflenmiştir.

12.5.5. İzleme ve Raporlama

Üç aylık ve yıllık periyodlar halinde gelen başvuruların detaylı analizleri gerçekleştirilecek ve ilgili birim amirlerine rapor olarak sunulacaktır. Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Ekibi, Birim Uzmanları ve ilgili birim amirleri ile başvuru inceleme, değerlendirme ve ilerleme üzerine periyodik olarak toplantılar gerçekleştirilecektir.

12.6. Kurum İçi Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Eğitimleri

EGO Genel Müdürlüğü, Cinsel Taciz ve Şiddet ile ilgili bilincin artırılmasına önem vermektedir. Bunun içinde yöneticiler ve idareciler başta olmak üzere tüm kurumu kapsayacak şekilde eğitimlerin yapılmasını amaçlanmaktadır.

Ulaşım sektöründeki tüm kademelerde çalışanlara toplumsal cinsiyet eğitimini düzenli bir biçimde ve katılımı zorunlu tutarak verilecektir. Eğitimlerin amaçları; şiddet vakalarında (kendileri yaşadığında veya tanık olduklarında) nasıl müdahale edeceklerini anlatmak ve böyle durumlarda çalışanların sorumluluk almasını sağlamak şeklinde özetlenebilir.

Eğitimler politika geliştirenler, çalışanlara yönelik ve farkındalık çalışmaları şeklinde üç başlık halinde uygulanacaktır:

Politika Geliştirenlere Yönelik; Öncelikle politika geliştirme ekibinin toplumsal cinsiyet ve ilgili kavramlar, yasal düzenlemeler ve örnek mekanizmalar konusunda bu alanda uzman kişi veya kurumlardan eğitim almaları sağlanacaktır.

Çalışanlara Yönelik; Kurum çalışanlarına periyodik olarak toplumsal cinsiyet farkındalığı eğitimleri verilecektir. Eğitimlerdeki tanımlar, haklar, kurumun bu konudaki duruşu ve mekanizmalar hakkında bilgilenmek çalışanları hem güçlendirecek hem de olası şiddet vakaları karşısında doğru tutum sergilemeleri konusunda destekleyecektir.

Eğitimlerde aşağıdaki konularda bilgi paylaşımı hedeflenecektir;

- Temel toplumsal cinsiyet kavramları (toplumsal cinsiyet kavramının tarihi ve tartışmalar, farklı cinsiyet rolleri, fırsat eşitliği, sonuç eşitliği)
- Cinsiyetçi dil ve söylem
- Şiddet, cinsel taciz, cinsel saldırı vb. eşitsiz ve ayrımcı fiiller
- Türkiye’de kadına yönelik erkek şiddeti başta olmak üzere şiddetin durumu
- Yasal düzenlemeler
- İş yerinde cinsel taciz, şiddet, mobbing
- Ulaşım da cinsel taciz, şiddet ve Türkiye’deki durum, iyi örnekler
- Kuruluşumuzun bu konudaki politikası ve uygulamaları.

13. HİZMET SAĞLAYICISI OLARAK TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİ ŞEFLİĞİNİ DESTEKLEYİCİ EYLEMLER

13.1. Dış (Vatandaş) Şikâyet Mekanizması

Dış Şikâyet Mekanizması; Ankara Büyükşehir Belediyesi tarafından yönetilen, oldukça geniş kapsamlı ve 7/24 hizmet sunan Başkent 153 Çağrı Merkezi ve ona bağlı kanallardan gelen başvuruların takip edilip çözüme kavuşturulduğu sistemden oluşmaktadır.

Sisteme gelen başvurular aşağıdaki kanallar vasıtasıyla iletilebilecek olup, önceden oluşturulmuş sisteme bağlı kalarak değerlendirilip çözüme kavuşturulacaktır.

13.1.1. Başvuru Alınması

Başkent 153 sistemine aktarılan başvuruların tamamı kayıt altına alınmakta ve her yapılan işlem veri tabanına arşivlenmektedir. Oluşturulan başvuruların içeriğine göre gruplanma yapılmakta ve EGO Genel Müdürlüğü'nü ilgilendiren başvurular Hizmet İyileştirme ve Kurumsal Gelişim Dairesi Başkanlığı'nca ilgili birimlere sevk edilmektedir.

13.1.2. Başvuru Kanalları

Başvurular hem doğrudan hem de yapılan gözlemler ve araştırmalar sonucu dolaylı olarak da alınabilmektedir. Aşağıda sistemde yer alan iletişim kanalları yer almaktadır.

Tablo 13. Başvuru Kanalları

EGO Başkent 153 Çağrı Merkezi	Vatandaşlarımızın 7 gün 24 saat telefonla ulaşarak, özellikle ulaşım konusunda uzmanlaşmış operatörler aracılığıyla anonim veya bilgileri açık şekilde başvurularının oluşturabileceği iletişim kanalıdır. Ankara şehir içinde 153, Ankara bölgesi dışında ise 0312 153 00 00 aranarak ve ardından 2 tuşlanarak erişilebilir.
ASKİ Başkent 153 Çağrı Merkezi	Vatandaşlarımızın 7 gün 24 saat telefonla ulaşarak, belediye hizmetleri konusunda uzmanlaşmış operatörler aracılığıyla anonim veya bilgileri açık şekilde başvurularının oluşturabileceği iletişim kanalıdır. Ankara şehir içinde 153, Ankara bölgesi dışında ise 0312 153 00 00 aranarak ve ardından 1 tuşlanarak erişilebilir.
EGO CEP'TE	Ulaşımında Ankara halkına sunulan ulaşım hizmetindeki tüm taşıtlara ait sefer bilgileri, otobüslerin nerede olduğu, yaklaşık kaç dakika sonra durağa geleceği, durak ve hat bilgileri rahatlıkla öğrenilebildiği ödüllü bir mobil uygulama olan EGO CEP'TE ile vatandaşlarımız sorun bildir modülü ile başvuru oluşturulabilmektedir.
Başkent Mobil	Başkent Mobil uygulamasında yer alan Başkent 153 modülü ile hızlı bir biçimde başvuru oluşturulabilmektedir.
WhatsApp (Anonim Başvuru Alınabilir)	0312 153 00 00 numaralı işletme hesabına, WhatsApp uygulaması üzerinden başvuru oluşturulabilmektedir.
EGO Web Sitesi	EGO Genel Müdürlüğü web sayfası, online işlemler bölümünde yer alan online form doldurularak internet üzerinden başvuru oluşturulabilmektedir.
CİMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi üzerinden başvuru oluşturulabilmektedir.

Yüz Yüze (Anonim Başvuru Alınabilir)	Sihhiye Metro Çıkışı, Kızılay ve Batıkent Metro içerisinde yer alan Başkent 153 birimlerini ziyaret ederek yüz yüze başvuru oluşturulabilmektedir.
Başkana Mesaj	Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin Resmî web sitesi üzerinden anonim olarak veya isim/soy isim bilgisiyle dert, istek, sorun ve talepler Başkan'a iletebilmektedir.
Sosyal Medya	Başkent 153 ekibi tarafından sosyal medya üzerinden, belediye hizmetlerine ait vatandaş yorumlarının takip edilmesi ve başvuru niteliği taşıyan istek ve şikâyetlerin sisteme kaydedilmesini sağlayan başvuru kanalıdır.
EGO Sosyal Medya	Başkent 153 ekibi tarafından sosyal medya üzerinden, belediye hizmetlerine ait vatandaş yorumlarının takip edilmesi ve başvuru niteliği taşıyan istek ve şikâyetlerin sisteme kaydedilmesini sağlayan başvuru kanalıdır.
E-Devlet	E-devlet kapısı üzerinden belediye hizmetleri modülü üzerinden başvuru oluşturulabilmektedir.
EGO Bilgi Edinme	4982 Sayılı Bilgi Edinme Kanunu ve ilgili yönetmeliğe uygun olarak Bilgi Edinme Hakkı'na istinaden EGO Genel Müdürlüğü'nün görev ve sorumlulukları kapsamındaki istek ve şikâyetlere istinaden oluşturulan ve web sitesinde yer alan online resmi başvuru kanalıdır.
Açık Kapı (Valilik)	Açık Kapı iletişim noktalarından başvuru oluşturulabilmektedir.
Gazete Haberleri	EGO Genel Müdürlüğü hakkındaki haber içeriklerine dair yapılan inceleme sonucu başvuru içeriğine sahip haberlerin kayıt altına alınmasını sağlayan başvuru kanalıdır.
Valilik E-Posta	T.C. Ankara Valiliği tarafından e-posta aracılığıyla vatandaşların istek, şikâyet ve önerilerinin iletildiği başvuru kanalıdır.

13.1.3. Başvuru Değerlendirilmesi

Gelen başvurunun tipi (istek, şikâyet, öneri vb.) başvuru oluşturan kişi tarafından başvuru esnasında veya operatör tarafından başvuru yönlendirme aşamasında seçilir. Bu seçimin ardından EGO Genel Müdürlüğü'nü ilgilendiren başvurular Kuruluşumuza sevk edilir. Hizmet İyileştirme ve Kurumsal Gelişim Dairesi Başkanlığında görevli Birim Sorumlusu kişiler tarafından İlgili Birime Konu Başlığı seçilerek yönlendirme yapılır.

13.1.4. Başvuru Kapatılması ve Geri Bildirim

Başvuru Kuruluşumuza ileildikten sonra, ilgili birim tarafından cevaplanır. Cevaplanan başvuru Cevap Kontrol Ekibi tarafından geri bildirim yapılmadan önce son kontrolü yapılır. Başvuru içeriği ve verilen cevap kontrol edildikten sonra; başvuruyu kapatmak için, başvuru sahibinin (anonim değilse), tercih ettiği iletişim kanalı üzerinden geri bildirim sağlanacaktır. Her başvurunun, en geç sisteme kaydedilmesinden sonraki 15 iş günü içinde resmi olarak kapatılmasını hedeflenmiştir.

13.1.5. İzleme ve Raporlama

Günlük (gerekli durumlarda), haftalık, aylık ve yıllık periyodlar halinde; gelen başvuruların detaylı analizleri gerçekleştirilmekte ve ilgili birim amirlerine rapor olarak sunulmaktadır. Gelen başvuruların

içerikleri, yoğunlukları, başvuru cevapları ve çözümleri hakkında ilgili birimler ile koordinasyon toplantıları gerçekleştirilmekte ve her başvurunun hedeflenen süre içerisinde cevaplanması için gerekli takip prosedürleri işletilmektedir

13.2. Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Temelli İstihdam Politikası

EGO Genel Müdürlüğü olarak, sürdürülebilir kalkınma hedefleri doğrultusunda, Toplumsal Cinsiyet Eşitliği (TCE) perspektifini kurum politikalarına entegre etmeyi taahhüt etmekteyiz. Sunulan güncel istatistikler, TCE temelli istihdam politikalarımızın **stratejik gerekliliğini** ve **öncelik alanlarını** somutlaştırmaktadır.

Ulusal ve uluslararası veriler, kadınların işgücü piyasasında sistematik engellerle karşılaştığını ve yetersiz temsil edildiğini açıkça göstermektedir. Bu durum, Kuruluşumuzca dikkate alınarak, **istihdam politikalarında** kadınların öncelikli hedef kitle olarak belirlenmesini zorunlu kılmıştır.

- **Kadınların erkeklere göre istihdam oranı daha azdır.** Türkiye’de iş gücüne katılım oranı kadınlarda %36,8 iken, erkeklerde %72,1’dir. Yani iş gücüne katılım oranındaki cinsiyet açığı %35,3’tür(TÜİK, Ağustos 2024- Mevsim Etkisinden Arındırılmış İşgücü İstatistikleri). Uluslararası Çalışma Örgütü’nün 2024 verilerine göre 15 yaş ve üzeri kadınların işgücüne katılma oranı kadınlarda %45,6, erkeklerde ise %69,2’dir. Yani aradaki cinsiyet açığı %23,6’dır. (ILO Dünyada İstihdam ve Sosyal Görünüm, Mayıs 2024). Rapora göre bu açığın asıl sebebi; kadınların evlilik ve ebeveynlikten dolayı kadınların daha fazla sorumluluk alması sebebiyle belirli dönemlerde istihdama ara vermesinden kaynaklanmaktadır.
- İstihdama katılan kadınlar çoğunlukla kayıt dışı, yarı zamanlı, esnek ve uzun çalışma saatleriyle, düşük nitelikli işlerde çalışmakta, ancak erkeklere oranla daha düşük gelir elde etmektedir. Bir başka deyişle, **kadınlar daha düşük nitelikte işlerde ve daha çok çalışmasına rağmen daha az gelir elde etmektedir.** Yüksek gelirli ülkelerde erkeklerin kazandığı 1 dolara karşılık kadınlar 73 sent kazanmakta, düşük gelirli ülkelerde erkeklerin kazandığı 1 dolara karşılık kadınlar 44 sent kazanmaktadır (ILO, Mayıs 2024).
- TÜİK ve UN Women Ortak yayını olan “Türkiye’de İstatistiklerle Kadın:2024 Raporu’na göre **kadınların eğitim düzeyi yükseldikçe, işsizlik oranı artmaktadır.** Erkeklerde ise bu durum tam tersidir. Yükseköğretim mezunu erkeklerin işsizlik oranı %6,7 iken, aynı oran kadınlarda %14 düzeyindedir.
- Mesleklerin cinsiyeti olduğu önyargısı (otobüs sürmek erkek işidir, tren sürmek erkek işidir, hemşirelik kadın işidir gibi) hala geçerliliğini korumaktadır. Bu sebeple **eğitim alanında ayrışma** söz konusudur. Yükseköğretimde Eğitim, Sağlık, Sanat alanlarından mezun olanların %72 kadın, Bilim, Teknoloji, Mühendislik ve Matematik alanlarından mezun olma oranı %34’tür(ILO, İnsana Yakışır İşin Geleceği için Bakım Çalışmaları ve Bakım İşleri 2024).
- Erkeklerin iş gücüne katılma oranı istikrarlı bir şekilde artarken, bağımlı yaşta (0-6 yaş) çocuğu olan kadınlar, erken çocukluk bakımı ve okul öncesi eğitim hizmetlerindeki yetersizlik sebebiyle belirli dönemlerde çalışma yaşamına ara vermektedir. **Ebeveyn istihdam farkı**

yani, küçük çocuğa sahip anneler ile babalarının istihdam oranı arasındaki fark %40,3'tür (ILO, İnsana Yakışır İşin Geleceği için Bakım Çalışmaları ve Bakım İşleri 2024).

- Kadınlar, ev işleri ve çocuk-yaşlı ebeveyn bakımı gibi **ücretsiz işlere**, erkeklere göre beş kat daha fazla zaman harcamaktadır (TUİK Zaman Kullanımı Araştırması Verileri). Küresel bazda bakıldığında ücretsiz bakım süresinin %76,2'lik oranı kadınlardadır, yani **erkeklere göre 3,2 misli daha fazladır**. (ILO, İnsana Yakışır İşin Geleceği için Bakım Çalışmaları ve Bakım İşleri 2024) Ücretli ve ücretsiz işlerde günlük çalışma süresi ise kadınlarda 7 saat 28 dakika iken, erkeklerde 6 saat 44 dakikadır (ILO, İnsana Yakışır İşin Geleceği için Bakım Çalışmaları ve Bakım İşleri 2024).
- Çocuksuz evlerde kadınlar, **ücretsiz bakım işlerine** günlük 3,7 saat, küçük çocuklu evlerde 6,1 saat harcamaktadır. Bu bakım sorumluluğu, kadınların ücretli çalışmaya eğilimini kısıtlamaktadır.
- Ne Eğitimde Ne İstihdamda olan kişi sayısı Dünya Çalışma Örgütü Verilerine göre 173,3 milyon kişi ve %28,2'lik oranla genç kadınlar arasında daha yüksektir (ILO Dünyada İstihdam ve Sosyal Görünüm, Mayıs 2024).
- Türkiye'de kadınların kayıt dışı çalışma oranı %34'tür. (OECD 2024 Verileri) Bu oran, erkeklerin genel kayıt dışı çalışma oranı olan %23,8'in oldukça üzerindedir. Bu durum, kayıt dışı çalışan kişilerin sosyal koruma ve güvenceden yoksun olduğu anlamına gelir.

İstihdam edilen kadın konumuna geldiklerinde kadınlar; ev işlerini ve profesyonel işleri birleştirmek zorunda kalarak çift mesai yapmaktadırlar. İş yerleri ile evleri arasındaki mesafe uzak olduğunda, iş yerleri ile evi arasındaki ulaşım yetersiz ve duraklar güvensiz olduğunda, çocuk bakım hizmetleri yetersiz olduğunda ise kadınlar çalışma yaşamına katılamazlar. Bu sebeple kuruluşumuzun da merkezinde bulunduğu ulaşım sektörünün toplumsal cinsiyet eşitliği ve istihdamla olan doğrudan ilişkisine değinmek gerekir.

1970'lerde feminist hareketlerin güçlenmesiyle birlikte, ulaşım sektörü ile kadınların bağlantısı araştırılmaya başlanmıştır. 1990'ların sonlarına doğru Dünya Bankası tarafından gerçekleştirilen Kalkınma Projeleri'nin başarısız olma sebebinin, **toplumsal cinsiyet eşitsizliğindeki yetersizlik** olduğunun anlaşılması üzerine, Ulaşımada Toplumsal Cinsiyet Eşitliği ve kadın istihdamı giderek önem kazanmıştır. Bu amaca yönelik, toplumsal cinsiyet eşitliği konusunun Dünya Bankası Projeleri'ne entegre edilmesi için Toplumsal Cinsiyet Stratejisi Eylem Planı hazırlanmıştır. Günümüzde gelişmekte olan birçok ülkede, **kadınların hizmetlere ve ulaşım araçlarına erişiminin teşviki ve kadınların ulaşım ile alakalı işlere katılımının artırılması** konulu projeler hayata geçirilmektedir.

Ulaşımada cinsiyetin dikkate alınması; **kişilerin yolculuk yapma sebepleri, yolculuk sıklığı, kat edilen mesafe, sağlık hizmetine erişimde hareketlilik konusunda sorunlar ve istihdam** gibi konulardaki farklılıkları anlaşılmasında yardımcı olması açısından önemlidir. Ancak bu konuya dayalı yeteri kadar istatistik yapılmadığından, eldeki veri sayısı hala çok fazla değildir. Elde olan verilerin en bilinenleri; erkeklere kıyasla daha az kadının özel aracı olduğu, toplu taşımada yetersiz kaldığı ve ulaşım sektöründe çalışan kadınların sayısının tüm dünyada daha az olduğudur. Aynı zamanda

zaman kısıtlamaları ve özel araca ulaşimleri az olduğundan kadınlar toplu taşımayı, ucuz ulaşım aracını ve yürümeyi daha fazla kullanmaktadır. Bununla birlikte kadınlar çifte iş günü (çalışma yaşamı ve ev işleri, çocuklar, yaşlı ve hasta bakım işleri) nedeniyle, erkeklerden daha karmaşık bir ulaşım ve faaliyet programına sahiptirler; iş çıkışı direkt eve gitmek yerine alışverişe gitmek, çocukları okula bırakmak ve doktora götürmek gibi görevleri olduğu için ulaşımında kaybedilen zaman kadınlar için çok daha yorucudur.

Yukarıdaki verilere dayanarak, EGO Genel Müdürlüğü'nün TCE Temelli İstihdam Politikası, sadece işe alım hedeflerini değil; aynı zamanda **Kurum içi mesleki ayrışmayı kırma, çalışan kadınların bakım yükünü hafifletme (esnek çalışma) ve kadınların güvenli ve etkin ulaşımını sağlama** yoluyla kadınların işte kalma oranlarını artırmayı hedeflemektedir.

Kurumumuzun **akşam 7'den sonra güzergâh dışı durma uygulaması** gibi halihazırda sürdürdüğü güvenlik odaklı uygulamalar, bu eylem planının temelini oluşturmakta ve TCE entegrasyonu konusunda atılacak yeni adımlara zemin hazırlamaktadır.

13.3. İstenen Yerde İndirme

EGO Genel Müdürlüğü yolcularının güvenli şekilde ulaşım hizmeti almasını hedef olarak benimsemiştir. Güvenlik konusu kadın yolcularımız söz konusu olduğunda ayrı bir önem taşır. Akşam belirli saatlerden sonra güvenlik problemleri yaşanması ihtimali daha olasıdır. Bu tarz risklerin önüne geçmek için EGO Genel Müdürlüğü, Türkiye'de ilk olarak saat 19.00'dan (7'den) sonra durak harici istenen yerde kadın yolcu indirme uygulamasını başlatmıştır.

14. ÖNLEYİCİ VE DESTEKLEYİCİ FAALİYETLER

Kadına yönelik şiddet ve tacizi önleyici faaliyetlerin yanında, şiddet ve taciz eylemlerinin gerçekleşmemesi için destekleyici mekanizmaların oluşturulması temel bir önceliktir. Bu doğrultuda, merkezi idarenin hukuki yaptırımlarının yanında, **yerel yönetimlerin (ABB), kurumların (EGO), kuruluşların ve Sivil Toplum Kuruluşlarının (STK) iş birliği içinde çalışması** gereklidir.

❖ EGO Genel Müdürlüğü Odaklı

EGO Genel Müdürlüğü, **Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası'ndan (EBRD)** alınan kredi karşılığında aksiyonlarını taahhüt ettiği **Çevresel ve Sosyal Eylem Planı (ÇSEP)**'ni oluşturacaktır. ÇSEP çevre, toplumsal cinsiyet eşitliğini içeren sosyal konular ve iş sağlığı güvenliği olmak üzere 3 ana başlıkta toplanacaktır. Bu kapsamda:

- **Politika Geliştirme:** Ayrımcılık yapmama ve iş yerinde fırsat eşitliğini teşvik etmek amacıyla **İş Yeri Fırsat-Cinsiyet Eşitliği Politikası** ve **Cinsiyet Eylem Planı (CEP)** hazırlanacaktır.
- **Risk ve Memnuniyet Analizi:** Çalışan memnuniyet anketi ve toplumsal cinsiyet temelli problemlerin tespiti amaçlı hazırlanan İç Paydaş Katılım Anketi baz alınarak **Risk Değerlendirme Raporu** hazırlanacaktır.

- **Şikâyet Mekanizmalarının Etkinleştirilmesi:** Taciz, cinsiyet eşitsizliği ve iş yerinde cinsiyet ayrımcılığı gibi her türlü şikâyetin istatistiksel verilerle değerlendirilmesi ve kısa sürede çözümü amacıyla **iç ve dış şikâyet mekanizmaları** oluşturulacaktır. İç şikâyet kapsamında belediyenin tüm birimlerine dilek/şikâyet kutuları koyularak aylık takibi yapılacaktır; dış şikâyetler ise **Başkent 153** biriminden raporlanarak ve takip edilecektir.
- **Kültürel Dönüşüm ve İstihdam:** Toplumun dayattığı şoförlüğün erkek mesleği olduğu tabusunu yıkmak adına **kadın şoför ve kadın vatman istihdamı** artırılacaktır. Tüm çalışanlara toplumsal cinsiyet eşitliğine yönelik bilinçlendirme ve farkındalık eğitimleri verilecektir.
- **Pozitif Uygulamalar: Cinsel Taciz ve Şiddet risklerine karşı** uygulanması gereken politika ve prosedürler belirlenecektir. İstihdam sağlanan bölgelerde **pozitif ayrımcılık** uygulamasına geçilecek ve cinsiyet eşitliğine yönelik iyileştirme çalışmaları yapılacaktır.
- **Takip ve Raporlama:** Yapılan tüm Paydaş Katılım aktivitelerinin kayıtları **Paydaş Katılım Planı (PKP)**'nda tutularak, her yıl güncellenecektir.

❖ Yerel Yönetim Entegrasyonu (Ankara Büyükşehir Belediyesi Odaklı)

Ankara Büyükşehir Belediyesi, toplumsal cinsiyet eşitliği, şiddeti önleme, kadınların sağlık ve eğitim hizmetine erişimi, fırsat eşitliği gibi konularda anayasamızı, yerel yönetimlere ilişkin yasal düzenlemeleri ve uluslararası sözleşmeleri (CEDAW, AB Uyum Yasaları, Avrupa Kadın Erkek Eşitliği Şartı) gözeterek, kadın dostu kent olmayı somutlaştıran **Yerel Eşitlik Eylem Planı 2021-2024'**ü hazırlanmıştır. Bu planda;

- **Eğitim ve Güçlendirme** (kız çocuklarına eğitim desteği, mülteci kadınların güçlendirilmesi programları, bölgedeki yeni kurulan kadın STK'lara destek),
- **Sağlık ve Hijyen** (kadın sağlığı, 2.500 kadına üreme sağlığı eğitimi ve hijyen kiti desteği, önleyici sağlık hizmetlerinin geliştirilmesi),
- **Sosyal Destek ve Şiddetle Mücadele** (Mor Haritam uygulamasıyla sosyal risk haritası oluşturulması, kadın dayanışma ve destek istasyonları kurulması, gezici kadın dayanışma aracı ile kırsal ilçelerde kadınlara hizmetin taşınması, şiddetle mücadelede dijital uygulamaların artırılması),
- **Ekonomik Katılım** (Başkent Market aracılığıyla kadın girişimcilerin desteklenmesi, belediye şirketlerinde kadın işçi kotasının aktif uygulanması),
- **Kurumsal Dönüşüm** (kadın meclisi kurulması, toplumsal cinsiyete dayalı bütçeleme yapılması),
- **Özel Alanlarda Mücadele** (pandemi döneminde geçici barınma evi açılması/kiralanması, kız kardeşlik kampanyaları, erken yaşta evlilikle mücadele konusunda yerli ve mülteci aileler ile odak çalışmaları, afet/salgın/pandemi risk haritası oluşturulması) gibi kapsamlı faaliyetleri hayata geçirecektir.

- **Genel Destek Mekanizması:** ABB risk altındaki kadınlara yönelik ücretsiz 7/24 danışmanlık hizmeti veren telefon hattıyla; hukuki, psikolojik destek, sosyal yardım, kadın kooperatiflerinden istihdam, iş kurma, meslek edindirme gibi konularda destek sağlamayı hedeflenmektedir.
- **Mor Haritam Projesi:** Yerel Eşitlik Eylem Planı içeriğinde bulunan hedefler doğrultusunda, Birleşmiş Milletler Kadın Birimi Türkiye Ofisi (UN Woman) ve Ankara Büyükşehir Belediyesi birlikte çalışarak **Mor Haritam Projesi**'ni yürütmektedir.
 - **Risk Haritalama ve Bilgilendirme:** Bu projede, coğrafi bilgi sistemini kullanarak haritalar oluşturulmaktadır. Haritalar; kadınların mahalle bazında yaş, eğitim, gelir, seviyesi, mülteci kadın ve kız çocuklarının yoğun yaşadığı mahalleler, kreşlerin adres ve telefonları, şiddet başvurusunun yoğun olduğu mahalleler, kadın dayanışma merkezleri, BELMEK'ler, Kadın Lokalleri, ŞÖNİM, Aile İçi Şiddet Bürolarının Mahalle Bilgileri, güvensiz hissedilen alanlar, sosyal yardım alanların istatistiksel dağılımı gibi hayati bilgilerden oluşmaktadır.
 - **Kaynak Dağılımı:** Haritanın istatistiksel verileri kullanılarak, ihtiyaç olan yerlere eğitim ve hizmet merkezleri, dayanışma merkezleri, şiddetle mücadele merkezleri ve kreşler açılabilir. Bu harita, kaynakların etkin ve doğru kullanımının sağlanması açısından kurumsal karar alma süreçlerinde önem arz edecektir.
- **Kentsel Güvenlik İyileştirmesi:** Aydınlatmanın yetersiz olduğu yerler bildirildiği takdirde, Kent Estetiği Daire Başkanlığı, EnerjiSa ve EGO Genel Müdürlüğü ile iş birliği yapılarak sorunun ivedi şekilde giderilmesi hedeflenmiştir.

Bu kapsamlı yaklaşım, EGO Genel Müdürlüğü'nün hizmet sürecine entegre edilecek ve böylece sadece ulaşım hizmeti sunmanın ötesinde toplumsal cinsiyet eşitliğini önceleyen, kadınların kentsel yaşamda güvenliğini destekleyen kurum kimliğini pekiştirecektir.

15. RAPORLAMA, SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VE ÖZ DEĞERLENDİRME

Raporlama Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Eylem Planı'nın ne etkinlikte uygulandığını, sorun alanlarını, eksiklikleri tespit etmeye yarar. Ayrıca planın uygulanmasının en önemli unsurlarında biri sürdürülebilir olmasıdır. Bu süreçler belirli periyotlarla yapılacak öz değerlendirme ile en verimli şekilde uygulanabilir.

Eylem planının orta ve uzun vade uygulanabilirliğine katkı sağlamak için raporlama faaliyeti önem arz etmektedir. Bu amaçlarla altı aylık periyotlar halinde raporlama yapılacak ve sonraki süreçlerle ilgili gerekli revizyon faaliyetlerinde bulunulacaktır.

Değerlendirme ve Kapanış

Bu Yerel Eşitlik Eylem Planı (YEEP), EGO Genel Müdürlüğü'nün sosyal belediyecilik ilkesine olan bağlılığının ve kentsel hizmetlerde **Toplumsal Cinsiyet Eşitliğini (TCE)** sağlama kararlılığının bir bildirgesidir. Hazırlanan bu kapsamlı plan, ulusal mevzuatlar ve Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası (EBRD) Performans Gereklilikleri başta olmak üzere uluslararası standartlarla/mevzuatlara uyumlu bir yol haritasıdır.

Bu planın temel amacı, EGO'nun tüm faaliyetleri kapsamında TCE'ni tesis etmek, cinsiyete dayalı eşitsizlikleri azaltmak ve sürdürülebilir kalkınma hedeflerine ulaşmaktır. Bu amaç doğrultusunda belirlenen stratejik hedefler üç ana sütuna dayanmaktadır:

1. Kadınlar, engelliler, yaşlılar ve mülteciler gibi hassas grupların, toplu taşıma hizmetlerine **eşit ve güvenli şekilde ulaşımı** hedeflenmiştir.
2. **Kurumsal kapasitenin geliştirilmesi ve TCE'nin kuruma entegrasyonunun** sağlanabilmesi amacıyla; İnsan Kaynakları politikaları gözden geçirilecek, kadın şoför/vatman sayısı artırılabilecek ve çalışan annelere yönelik pozitif ayrımcılık yapılarak (kadın şoförlerin istedikleri vardiya ve hatta çalıştırılması gibi) sistemin getirdiği dezavantajlar en aza indirgenecektir. Bunun yanında, EGO çalışanlarına yönelik TCE eğitimleri ve şiddet/tacizle mücadele eğitimleri verilerek, TCE'nin kurumsal olarak benimsenmesi desteklenecektir.
3. Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Taciz (CDŞT)'in önlenmesi ve kurumsal farkındalığın artırılması için Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Şefliği (TCE Birimi) kurularak, **Cinsiyete Dayalı Şiddet ve Tacize Karşı Sıfır Tolerans** ilkesi benimsenecektir. TCE Birimi; hem çalışanlar (iç), hem de vatandaşlar(dış) için gizlilik ve güvenliğin gözetildiği, erişilebilir ve TCE'ne duyarlı şikâyet mekanizmaları oluşturacaktır.

Bu Eylem Planı ile EGO Genel Müdürlüğü, ulaşım sektöründe bir dönüşüme öncülük ederek "Kadın Dostu Kent Ankara" vizyonunu gerçeğe dönüştürmeyi taahhüt etmektedir. Planın etkinliğini sağlamak amacıyla, belirlenen cinsiyet duyarlı performans göstergeleri ışığında düzenli periyotlarla raporlama ve değerlendirme yapılacaktır.

Bu kapsamlı yaklaşım, yalnızca sunulan ulaşım hizmetinin kalitesini artırmakla kalmayacak, aynı zamanda tüm Ankara halkı için daha güvenli ve daha eşit bir kentsel yaşam alanı inşa etme sorumluluğumuzu pekiştirecektir. Planın başarıyla uygulanması, kuruluşumuzun toplumsal cinsiyet eşitliğini önceleyen kurumsal kimliğini kalıcı hale getirecektir.