

# BELEDİYELERİN ENGELLİ MEMNUNİYETİNE KATKILARI

YÜSRA AK

SETA | ANALİZ

MART 2024 · SAYI 407







# BELEDİYELERİN ENGELLİ MEMNUNİYETİNE KATKILARI

YÜSRA AK



COPYRIGHT © 2024

Bu yayının tüm hakları Siyaset, Ekonomi ve Toplum Araştırmaları (SETA) Vakfı'na aittir. SETA'nın izni olmaksızın yayının tümünün veya bir kısmının elektronik veya mekanik [fotokopi, kayıt ve bilgi depolama vd.] yollarla basımı, yayımı, çoğaltılması veya dağıtımı yapılamaz. Kaynak göstermek suretiyle alıntı yapılabilir.

Bu yayındaki fikirler tamamen yazarına aittir ve SETA Vakfı'nın yayın politikasını yansıtmayabilir.

SETA Yayınları

ISBN: 978-625-6583-27-6

Uygulama: Said Demirtaş

Baskı: Turkuvaz Haberleşme ve Yayıncılık A.Ş., İstanbul

#### **SETA | SİYASET, EKONOMİ VE TOPLUM ARAŞTIRMALARI VAKFI**

Nenehatun Cd. No: 66 GOP Çankaya 06700 Ankara TÜRKİYE

Tel: +90 312 551 21 00 | Faks: +90 312 551 21 90

www.setav.org | info@setav.org | @setavakfi

#### **SETA | İstanbul**

Defterdar Mh. Savaklar Cd. Ayvansaray Kavşağı No: 41-43

34050 Eyüpsultan İstanbul TÜRKİYE

Tel: +90 212 395 11 00 | Faks: +90 212 395 11 11

#### **SETA | Washington D.C.**

1025 Connecticut Avenue, N.W., Suite 410

Washington D.C., 20036 USA

Tel: 202 223 98 85 | Faks: 202 223 60 99

www.setadc.org | info@setadc.org | @setadc

#### **SETA | Berlin**

Kronenstraße 1, 10117 Berlin GERMANY

berlin@setav.org

#### **SETA | Brüksel**

Avenue des Arts 6, 1000 Bruxelles BELGIUM

Tel: +32 2 313 39 41

# İÇİNDEKİLER

<b>ÖZET</b>	<b>7</b>
<b>GİRİŞ</b>	<b>9</b>
<b>BELEDİYELERİN ENGELLİLERE SUNDUĞU HİZMETLERE YÖNELİK DÜZENLEMELER</b>	<b>9</b>
Yasal Düzenlemeler	10
Engelli Hizmet Birimleri	11
<b>BELEDİYELERİN ENGELLİLERE SUNDUĞU HİZMETLER VE MEMNUNİYET DÜZEYLERİ</b>	<b>11</b>
Eğitim Hizmetleri	12
Sosyal Yardım ve Destek Hizmetleri	14
Erişilebilir Altyapı ve Ulaşım Hizmetleri	15
Bakım ve Sağlık Hizmetleri	17
<b>SONUÇ VE ÖNERİLER</b>	<b>18</b>

### **YÜSRA AK**

Lisans eğitimini 2016'da İstanbul Üniversitesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü'nde tamamlamıştır. 2017'de aynı bölümde başladığı yüksek lisans eğitimini 2019'da "Çoklu Bir Dezavantajlılık Olarak Engelli Yoksulluğu: Türkiye Örneği" başlıklı tezi ile bitirmiştir. 2019'da yine aynı bölümde doktora eğitimini sürdürmektedir. İlgi ve çalışma alanları sosyal politika, çalışma ekonomisi ve çalışma sosyolojisi konuları etrafında şekillenmektedir.

## ÖZET

Bu analizin amacı belediyelerin engellilere yönelik hizmetlerini genel itibarıyla incelemek ve değerlendirmektir.

Engelliler, yaşamın hemen her alanında engelli olmayan bireylere kıyasla dezavantajlı bir konumdadır. Bu nedenle onların haklarına saygı göstermek ve bu haklara erişimlerini sağlamak/kolaylaştırmak, yaşam kalitelerini artırmak ve toplumsal katılımlarını teşvik etmek hem merkezi hem de yerel yönetimlerin görevlerindedir. Belediyeler bu görevi yerine getirmek ve engellilere yönelik hizmetler sunmakla yükümlü en önemli kurumlardan biridir.

Bu analizin amacı belediyelerin engellilere yönelik hizmetlerini genel itibarıyla incelemek ve değerlendirmektir. Bu çerçevede konuya ilişkin yasal düzenlemeler ve eğitim, sağlık, erişilebilirlik, sosyal yardım ile engelli hizmet birimlerine ilişkin hizmetler ve mevcut veriler incelenmiştir. Yapılan incelemeler sonucunda belediyelerin engellilerin eğitim, istihdam, sağlık ve diğer alanlardaki fırsatlara erişimleri noktasında kilit aktörlerden biri olduğu ve bu yönde çeşitli çalışmaların yürütüldüğü ancak mevcut çalışmaların toplumun dönüşümünü ve engellilerin eşit fırsatlara sahip olmasını sağlama hususunda daha yaygın ve etkin hale bürünmeleri gerektiği ortaya çıkmıştır.

Eğitim hizmetleri kapsamında; özellikle fiziksel engelliler için eğitim kurumlarına erişim sağlanması ve ulaşım sorunları yaşanmaya devam etmektedir. Ayrıca tüm belediyelerde eğitim hizmetleri sunulmamakta, sunulan belediyelerde de özellikle mesleki eğitim hizmetleri istihdam için engelliler tarafından etkili bulunmamaktadır. Buna binaen eğitim materyalleri, içerikleri ve imkanları daha verimli hale getirilmelidir.

Sosyal yardım ve destek hizmetleri kapsamında; belediyeler ekonomik olarak dezavantajlı olan engellilere sosyal yardım yapmakla yükümlü olmasına karşın bu yardımlar hak temelli olmaktan uzak görünmekte ve miktar olarak da yetersiz durmaktadır. Ayrıca belediyeler arasında engellilere verilen aynı ve nakdi yardımların farklılık göstermesi ise durumu daha karmaşık hale getirme riski ta-

şımaktadır. Bu nedenle sosyal yardımlar standart olarak engellilerin talep etmesi yerine belediyenin onları tespit ederek yardımı sunması şeklinde hak temelli bir yaklaşımla gerçekleşmelidir. Bununla birlikte sosyal yardımların miktarı insan onuruna yaraşır bir yaşam standardını daha fazla desteklemelidir. Bunun için yardımların bireylerin temel ihtiyaçlarını daha fazla karşılayacak şekilde tasarlanması önemlidir.

Erişilebilir altyapı ve ulaşım hizmetleri kapsamında; kaldırım, yaya yolu, kamu binaları, parklar ve bankalar gibi alanlarda erişilebilirlik ile ilgili bazı sorunların yaşandığı görülmektedir. Bu sorunların yanı sıra yasal zorunluluğa rağmen toplu taşıma sistemlerinin de engellilerin ihtiyaçlarını tam olarak karşılayamaması, bağımsız bir yaşam sürdürmelerini ve toplumsal yaşama tam katılımlarını zorlaştırmaktadır. Ayrıca engelliler için ücretsiz toplu taşıma imkanı sağlansa bile bazı olumsuz deneyimler yaşayabilmektedir. Bu nedenle bu alanlar erişilebilirlik düzenlemeleri yapılarak engellilerin kullanımına daha uygun hale getirilmelidir. Aynı zamanda belediyeler, toplu taşıma araçlarında görev yapan personellerine engellilik ve engelli haklarına ilişkin eğitimler de vermelidir.

Bakım ve sağlık hizmetleri incelendiğinde ise; engellilerin bakım ve sağlık hizmetlerine erişiminin sınırlı olduğu ve özellikle aile üyelerinin çalışmak zorunda olduğu veya engellinin bakımını üstlenecek birinin bulunmadığı durumlarda bakım hizmetlerinde eksiklikler yaşandığı dikkat çekmektedir. Hal böyle olunca belediyelerin evde bakım hizmetlerini geliştirmeleri ve engellilerin evlerinde öz bakım, temizlik ve destek hizmetlerine erişimlerini artırmaları önem arz etmektedir. Ayrıca belediyeler engellilere gündüzlü veya yatılı bakım merkezleri sağlamalıdır. Bu hizmetler engellilerin yanı sıra ailelerinin de yaşam kalitesini artırabilir.

## GİRİŞ

2005 tarihli ve 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun'un 3. maddesinde engelli "fiziksel, zihinsel, ruhsal ve duyuşsal yetilerinde çeşitli düzeyde kayıplarından dolayı topluma diğer bireyler ile birlikte eşit koşullarda tam ve etkin katılımını kısıtlayan tutum ve çevre koşullarından etkilenen birey", engellilik durumu ise "bireyin engelliliğini ve engellilikten kaynaklanan özel gereksinimlerini, uluslararası yöntemleri temel alarak belirleyen derecelendirmeler, sınıflandırmalar ve tanımları" olarak ifade edilmektedir.<sup>1</sup> Engellilik her ne kadar çatı kavram olarak kullanılsa da engelliler heterojen bir görünüm sergilemektedir. Zira engellilik türleri çeşitlidir. Farklı engel türlerine göre bireyler farklı talep ve beklentilere sahiptir. Hatta aynı engele sahip bireylerin istek ve ihtiyaçları bile farklılaşabilmekte dolayısıyla onlar da birbirinden farklı talep ve ihtiyaçlara sahip olabilmektedir.

Engellilerin talep ve ihtiyaçlarına yanıt verme hususunda öne çıkan kurumlardan biri de beledi-

yelerdir. Bu noktada birbirini tamamlayıcı sorular devreye girmektedir: Belediyelerin engellilere yönelik sundukları hizmetler engelliler tarafından nasıl değerlendirilmektedir? Engellilerin memnuniyet düzeyleri nedir? Engellilerin memnuniyet düzeylerini artırmak için neler yapılmalıdır?

Bu sorular temelinde bu analizde belediyelerin engellilere yönelik sundukları çeşitli hizmetler irdelenmektedir. Bu bağlamda öncelikle belediyelerin engellilere sunduğu hizmetlerin yasal çerçevesi değerlendirilmektedir. Ardından belediyeler tarafından engellilere yönelik sunulan hizmetler ve bunlar hakkında engellilerin memnuniyet düzeyleri ele alınmaktadır. Ortaya çıkan tabloya göre de engellilerin memnuniyet düzeylerinin artırılmasına dönük öneriler sıralanmaktadır.

## BELEDİYELERİN ENGELLİLERE SUNDUĞU HİZMETLERE YÖNELİK DÜZENLEMELER

Belediyeler doğal olarak sundukları hizmetlerde dezavantajlı grupları da dikkate alarak hareket etmek, engellileri gözetmek ve hizmetlerini engellilerin durumuna uygun yöntemlerle sunmak zorundadır.<sup>2</sup>

### Yasal Düzenlemeler

Belediyeler engellilere hizmetler sağlayabilecek en önemli kurumlardan biridir. Nitekim 2004 tarihli ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'nun "Büyükşehir Belediyesinin Görev, Yetki ve Sorumlulukları" başlıklı 7. maddesinde büyükşehir belediyesinin görev, yetki ve sorumlulukları arasında "sağlık merkezleri, hastaneler, gezici sağlık üniteleri ile yetişkinler, yaşlılar, engelliler, kadınlar, gençler

<sup>1</sup> "Engelliler Hakkında Kanun", *Resmî Gazete*, 1 Temmuz 2005, <https://mevzuat.gov.tr/anasayfa/MevzuatFihristDetayIframe?MevzuatTur=1&MevzuatNo=5378&MevzuatTertip=5>, (Erişim tarihi: 26 Şubat 2024).

<sup>2</sup> Halis Yunus Ersöz, *Sosyal Politikada Yerleşme*, (İstanbul Ticaret Odası, İstanbul: 2011), s. 131.

ve çocuklara yönelik her türlü sosyal ve kültürel hizmetleri yürütmek, geliştirmek ve bu amaçla sosyal tesisler kurmak, meslek ve beceri kazandırma kursları açmak, işletmek veya işlettirmek, bu hizmetleri yürütürken üniversiteler, yüksekokullar, meslek liseleri, kamu kuruluşları ve sivil toplum örgütleri ile iş birliği yapma” sayılmaktadır. Kanunun “Büyükşehir Belediye Başkanının Görev ve Yetkileri” başlıklı 18. maddesinde ise büyükşehir belediye başkanının görev ve yetkileri arasında “engellilerle ilgili faaliyetlere destek olmak üzere engelli merkezleri oluşturmak” yer almaktadır. 2005 tarihli ve 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun’un “Büyükşehir belediyelerinde engellilerle ilgili bilgilendirme, bilinçlendirme, yönlendirme, danışmanlık, sosyal ve mesleki rehabilitasyon hizmetleri vermek üzere engelli hizmet birimleri oluşturulur” ek maddesi ile belediyelere engelli hizmet birimleri kurma yükümlülüğü getirilmiştir.

## Belediyeler sundukları hizmetlerde dezavantajlı grupları dikkate alarak hareket etmek, engellileri gözetmek ve hizmetlerini engellilerin durumuna uygun yöntemlerle sunmak zorundadır.

Engelli hizmet birimlerinin usul ve esaslarını düzenlemek üzere 2006’da “Büyükşehir Belediyeleri Engelli Hizmet Birimleri Yönetmeliği” yayımlanmıştır. Yönetmelik yalnızca büyükşehirler için hazırlanmasına karşın Devlet Denetleme Kurulu 2009’da yayımladığı raporda yönetmeliğin diğer belediyeler ve il özel idareleri için de yönlendirici olduğunu belirtmiştir.<sup>3</sup> Yönetme-

<sup>3</sup> Hilal Onur İnce, Cenay Babaoğlu ve Aysun Yaralı Akkaya, “Belediye Hizmetleri ve Engelli Vatandaşların Beklentileri Üzerine Ampirik Bir Araştırma”, *Neşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 6, Sayı: 2, (2016), s. 88.

liğin “Birim Görevleri” başlıklı 8. maddesine göre birimin görevleri arasında; engellilerle ilgili veri tabanı oluşturmak, engellilerin toplumla bütünleşmesini sağlayıcı ve kolaylaştırıcı çalışmaları yürütmek, diğer kurumlar ile iş birliği yaparak engellilere yönelik toplum temelli rehabilitasyon programlarını uygulamak, birime başvuran engellilere ve ailelerine psikososyal danışmanlık ve rehberlik hizmetleri vermek, engellilik ile ilgili konularda bilinçlendirici etkinlikler düzenlemek, engellileri nitelikli iş gücü haline getirecek ve çalışma yaşamına katılmalarını sağlamak üzere mesleki rehabilitasyon ve eğitim programları için başvuran engellileri değerlendirerek uygun mesleki rehabilitasyon ve mesleki eğitimleri vermek, ekonomik durumu yetersiz olanlara ayni ve nakdi yardımlar yapmak yer almaktadır.

2005 tarihli ve 5393 sayılı Belediye Kanunu’nda da engellilere yönelik düzenlemeler bulunmaktadır. Kanunun “Belediyenin Görev ve Sorumlulukları” başlıklı 14. maddesine göre “Belediye hizmetleri, vatandaşlara en yakın yerlerde ve en uygun yöntemlerle sunulur. Hizmet sunumunda engelli, yaşlı, düşkün ve dar gelirli olanların durumuna uygun yöntemler uygulanır”. Kanunun “Belediye Başkanının Görev ve Yetkileri” başlıklı 38. maddesinde belediye başkanının görev ve yetkileri arasında “engellilere yönelik hizmetleri yürütmek ve engelliler merkezini oluşturmak” sıralanmaktadır. Kanunun “Belediyenin Giderleri” başlıklı 60. maddesinde ise belediyenin giderleri arasında “engellilere yapılacak sosyal hizmet ve yardımlar” da yer almaktadır.

Mevcut düzenlemelerin Türkiye’de belediyelerin engellilere yönelik hizmetleri konusundaki yasal yükümlülüklerini ve bu hizmetlerinin kapsamını açıkladığı görülmektedir. Bu düzenlemeler ile daha fazla erişilebilirlik, sağlık hizmetleri, rehabilitasyon ve mesleki eğitim gibi konularda engellilerin daha iyi yaşam koşullarına sahip olmaları sağlanmaya çalışılmaktadır. Dolayısıyla

yasal yükümlülüklerin belirlenmesi önemlidir. Ancak bu belirlenen yükümlülüklerin tam olarak yerine getirilmesi kaynak sorunları, denetim eksikliği ve toplumsal farkındalığın düşük olması gibi zorluk ve eksikler nedeniyle her zaman mümkün olmamaktadır. Nitekim engellilerle yapılan bir çalışmada engellilerin sorunlarını en çok dile getirdikleri kurumların belediyeler (yüzde 46,8) olduğu, buna karşılık engellilere yönelik hizmetlerdeki aksamaların en büyük kaynağı olarak da belediyelerin (yüzde 32,7) görüldüğü tespit edilmiştir.<sup>4</sup>

### Engelli Hizmet Birimleri

İfade edildiği üzere büyükşehir belediyelerine engelli hizmet birimi kurma görevi verilmiş ve bu hizmetlerin işleyişine dair Büyükşehir Belediyeleri Engelli Hizmet Birimleri Yönetmeliği yayımlanmıştır. Yönetmeliğin 5. maddesinde engelli hizmet biriminin “meclis kararında gösterilmek kaydıyla büyükşehir belediyesinin nüfus, ihtiyaç ve bütçe imkanlarına göre bilgilendirme, bilinçlendirme, yönlendirme, eğitim, danışmanlık, bakım, sosyal ve mesleki rehabilitasyon hizmetleri ile engellilerin yaşamlarını kolaylaştırıcı hiyerarşik kademelerden” meydana geleceği düzenlenmiştir. Ayrıca yönetmeliğin diğer belediyeler ve il özel idareleri için de yönlendirici olduğu belirtilmiştir.

Ne var ki bir araştırmada 31 büyükşehir ve il belediyesinden 16’sının, 161 ilçe belediyesinden de yalnızca 41’inin engelli biriminin bulunduğu belirtilmiştir.<sup>5</sup> Bu sonuçlar engelli hizmet birimi kurmak zorunda olmalarına karşın bazı büyükşehirlerde bile bu birimin bulunmadığını ve ilçe belediyelerinde ise görünümün daha kötü

olduğunu göstermektedir. Engelli hizmet birimlerinin büyükşehir belediyeleri tarafından kurulması için yönetmelikle düzenlenmesi, engellilere daha iyi hizmet sunma amacı taşıyan olumlu bir adım olarak görülürken halen bunu yerine getirmeyen büyükşehir belediyelerinin olması ise engellilerin ihtiyaçlarını karşılamak için daha fazla büyükşehir ve il belediyesinin bu birimleri kurması gerekliliğini öne çıkarmaktadır.

Bununla birlikte yönetmelikte belirtilen hizmetlerin nüfus, ihtiyaç ve bütçe imkanlarına göre düzenlenmesi için esnek bir yaklaşım sunulmuştur. Bu esneklik her büyükşehir belediyesinin kendi koşulları ve ihtiyaçlarına uygun bir şekilde engelli hizmet birimi kurmasına ve işletmesine olanak sağlamaktadır. Ancak bu birimlerin kurulması ve işleyişi sırasında engellilerin ihtiyaçlarına odaklanması ve hizmetlerin etkili ve verimli bir şekilde sunulması sağlanmalıdır.

## BELEDİYELERİN ENGELLİLERE SUNDUĞU HİZMETLER VE MEMNUNİYET DÜZEYLERİ

Türkiye’de belediyelerin söz konusu düzenlemeleri dikkate alacak şekilde engellilere yönelik hizmetler sundukları bilinmektedir. Engelli birimlerinin kurulması ile ilerleyen bu hizmetler ana hatları ile eğitim, sosyal yardım ve destek, erişilebilirlik ve ulaşım, bakım ve sağlık olarak sınıflandırılabilir.

### Eğitim Hizmetleri

Engelliler hayatın pek çok alanında olduğu gibi eğitim alanında da birçok sorunla karşı karşıya gelmektedir. Bu sorunlar eğitime erişim ve eğitim sürecinde çeşitli şekillerde görülmektedir. Fiziksel engeller ve ulaşım sorunlarının yanı

<sup>4</sup> İnce, Babaoğlu ve Akkaya, “Belediye Hizmetleri ve Engelli Vatandaşların Beklentileri Üzerine Ampirik Bir Araştırma”, s. 88.

<sup>5</sup> Süleyman Akbulut ve Ceren Taşköprü, *Mevzuattan Uygulamaya Engelli Hakları İzleme Raporu 2020*, (Toplumsal Haklar ve Araştırmalar Derneği, Ankara: 2021), s. 97.

sıra eğitim kurumlarının kapsayıcı bir şekilde tasarlanmaması bu husustaki önemli sorunlardandır. Bununla birlikte ders müfredatı ve öğretim materyallerinin engelliler için uygun olmaması; öğretmenler, diğer öğrenciler ve okuldaki diğer personelin olumsuz tutum ve davranışları da engellilerin eğitim sürecini etkilemektedir.<sup>6</sup> Ancak bir bireysel sermaye olarak eğitim bireylerin toplumsal statüsü, iş gücü piyasasına girişi ve ekonomik durumu gibi pek çok faktörü etkilemesi bakımından önem teşkil etmektedir. Taşıdığı yüksek önem nedeniyle eğitim hizmetlerinin sunulmasında birbirinden farklı kurumlar rol almaktadır.<sup>7</sup> Bu kurumlardan biri de belediyelerdir.

## Engelli hizmet birimlerinin kurulmasıyla yürütülen hizmetler ana hatları ile eğitim, sosyal yardım ve destek, erişilebilirlik ve ulaşım, bakım ve sağlık olarak sınıflandırılabilir.

Daha önce ifade edildiği üzere 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'nda engellilere yönelik sosyal ve kültürel hizmetlerin sunulması, mesleki eğitim ve beceri kurslarının açılması büyükşehir ve ilçe belediyelerinin görev ve sorumlulukları arasında sayılmıştır. Ayrıca engellilerin nitelikli iş gücü haline getirilerek ve çalışma yaşamına katılmalarını sağlamak üzere mesleki rehabilitasyon ve eğitim programları için başvuran engellileri değerlendirerek uygun mesleki rehabilitasyon ve eğitimler vermek Büyükşehir Belediyeleri Engelli Hizmet Birimleri

6 Behçet Kaldık, "Görme ve Ortopedik Engelli Bireylerin Deneyimledikleri Sorunlar Çerçevesinde Kamu Kurumlarından ve Toplumsal Yapıdan Temel Beklentileri", *Uludağ Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 23, Sayı: 43, (2022), s. 979.

7 Metin Gürek, "Yerel Yönetimlerin Engellilere Yönelik Eğitim Faaliyetleri", *ABMYO Dergisi*, Sayı: 42, (2016), s. 136.

Yönetmeliği'nde büyükşehir belediyesi engelli biriminin görevleri arasında sayılmaktadır.

Eğitim hizmetleri temelde örgün ve yaygın eğitimler şeklinde ikiye ayrılmaktadır. Örgün eğitim "kişilerin hayata atılmadan, iş ve meslek kollarında çalışmaya başlamadan önce okul veya okul niteliği taşıyan yerlerde, genel ve özel bilgiler bakımından yetişmelerini sağlamak amacıyla belli kanunlara göre düzenlenen eğitim; formel eğitim"<sup>8</sup> olarak tanımlanırken yaygın eğitim ise "örgün eğitim imkanlarından yararlanmamış olanlara, gittikleri okuldan erken ayrılanlara veya meslek dallarında daha yeterli duruma gelmek isteyenlere uygulanan eğitim"<sup>9</sup> şeklinde tanımlanmaktadır. Belediyeler örgün eğitim için erişilebilirliği artırarak, ulaşımı ücretsiz olarak sunarak ve engellilerin günlük hayatta gereksinim duydukları araç, gereç ve cihazları sağlayarak dolaylı yoldan katkı sağlayabilmektedir. Belediyelerin etkinlik alanına giren ve doğrudan katkı sağladıkları eğitimler ise genel olarak yaygın eğitimlerdir. Yaygın eğitimler engellilerin toplumsal yaşama katılımında önemli bir rol oynamaktadır. Belediyelerin meslek ve beceri kazandırma kursları aracılığıyla engellilerin sosyalleşmesi, mesleki, sanatsal ve kültürel kazanımlar elde etmesi mümkün olmaktadır.<sup>10</sup>

Büyükşehir belediyelerinin engellilere yönelik hizmetlerinin ele alındığı bir çalışmada yapılan değerlendirme sonucunda belediyelerin engellilere yönelik faaliyetlerinde eğitimin ağırlık kazandığı görülmüştür.<sup>11</sup> Yapılan bir başka

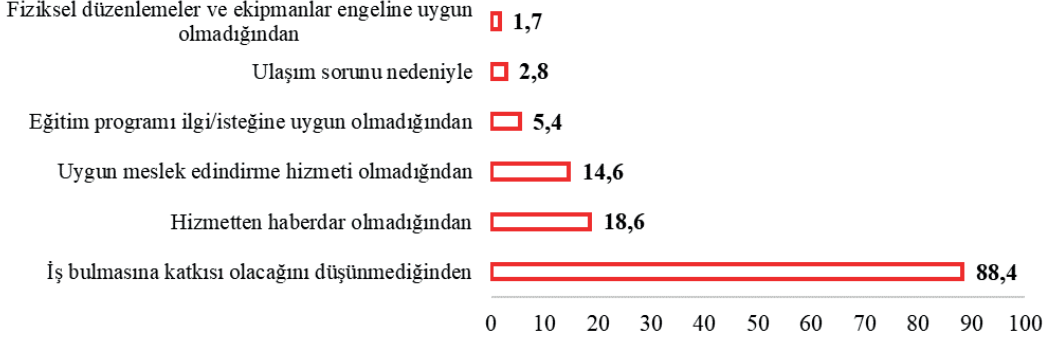
8 "Örgün Eğitim", TDK, <https://sozluk.gov.tr>, (Erişim tarihi: 26 Şubat 2024).

9 "Yaygın Eğitim", TDK, <https://sozluk.gov.tr>, (Erişim tarihi: 26 Şubat 2024).

10 Gürek, "Yerel Yönetimlerin Engellilere Yönelik Eğitim Faaliyetleri", s. 138-139.

11 Çiğdem Uludağ Güler ve Neşe Çakı, "Büyükşehir Belediyelerinin Engellilere Yönelik Hizmetlerinin İçerik Analizi Yöntemi ile Değerlendirilmesi", *Coğrafi Bilimler Dergisi/Turkish Journal of Geographical Sciences*, Cilt: 19, Sayı: 1, (2021), s. 112.

## GRAFİK 1. ENGELLİLERİN MESLEKİ EĞİTİMDEN YARARLANMAMA NEDENLERİ (2010, YÜZDE)



Kaynak: Özürlülerin Sorun ve Beklentileri Araştırması 2010, (TÜİK Matbaası, Ankara: 2011), s. 36-37.

çalışmada ise büyükşehir, il ve ilçe belediyelerine engelli bireylere ve ailelerine yönelik olarak ne tür yoksulluk azaltıcı hizmetler sunuldukları sorularak cevaplar alınmıştır. Çalışmada 31 il ve büyükşehir belediyesinden yalnızca 15'inin (yüzde 48,39) ve 161 ilçe belediyesinden de yalnızca 33'ünün (yüzde 20,50) mesleki eğitim hizmeti verdiği görülmüştür.<sup>12</sup> Eğitim faaliyetleri incelendiğinde ise eğitimlerin spesifik alanlarda verildiği tespit edilmiştir. Buna göre büyükşehir belediyeleri engellilerin beceri kazanmalarını sağlamaya yönelik takı, seramik, resim ve müzik gibi eğitimler sunmaktadır. Bunların yanı sıra engelliler ve aileleri için kişisel gelişim, ilk yardım ve afet gibi eğitimler de verilmektedir. Son olarak verilen eğitimlerin bir kısmı istihdam edilebilirliği artırmaya yöneliktir. Bu kapsamda muhasebe, garsonluk, aşçılık ve EKPS gibi alanlarda kurslar sunulmaktadır.<sup>13</sup>

Engellilerin eğitim oranları incelendiğinde ise Türkiye İstatistik Kurumunun (TÜİK) *Özürlülerin Sorun ve Beklentileri Araştırması*'na katılan engellilerden mesleki eğitim alanların

oranının yüzde 4 olduğu görülmektedir. Mesleki eğitim alan engellilerin yüzde 40,3'ü örgün eğitim, yüzde 53,8'i yaygın eğitim ve yüzde 12,3'ü çıraklık eğitimi aldığını ifade etmiştir. Buna karşılık mesleki eğitim almayanların oranı yüzde 96'dır.<sup>14</sup>

Mesleki eğitimden yararlanmayan bireylerin yararlanmama nedenleri farklılık göstermektedir. Bu nedenlerden belediye hizmetleriyle ilişkilendirilebilecek olanlar Grafik 1'de görülmektedir. Buna göre anket sonuçlarında engelli bireylerin eğitim programlarının iş bulmalarına katkısı olmasına dair olumsuz bir algıya sahip olduğu görülmektedir. Bu durum eğitim programlarının iş gücü piyasasının ihtiyaçlarına daha uygun, daha etkili ve istihdam ile daha sıkı olarak ilişkilendirilmiş bir şekilde tasarlanması ve sunulması gerektiğini göstermektedir. Zira mesleki eğitimler engelli bireylerin iş gücüne katılma fırsatlarını artırmak için önemli bir alana işaret etmektedir. Bu nedenle belediyelerin sundukları eğitimlerin daha etkin bir hale getirilmesi, verilen eğitimlerin duyurulması ve eğitime katılım için fiziksel ortam ve ulaşım açılarından gerekli düzenlemelerin yapılması lazımdır.

12 Akbulut ve Taşköprü, *Mevzuattan Uygulamaya Engelli Hakları İzleme Raporu 2020*, s. 119.

13 Güler ve Çakı, "Büyükşehir Belediyelerinin Engellilere Yönelik Hizmetlerinin İçerik Analizi Yöntemi ile Değerlendirilmesi", s. 112.

14 Özürlülerin Sorun ve Beklentileri Araştırması 2010, s. 36-37.

## Sosyal Yardım ve Destek Hizmetleri

Engellilik bireylere ek maliyetler yükleyen bir durumdur. Bu maliyetler doğrudan olabileceği gibi dolaylı olarak da ortaya çıkabilmektedir. Engel türüne bağlı olarak tıbbi bakım, ilaçlar, rehabilitasyon ve diğer sağlık hizmetleri, tekerlekli sandalye, iştirme cihazı, protez, özel bilgisayarlar gibi yardımcı cihaz ihtiyaçları, özel eğitim, danışmanlık, terapi, yaşam alanlarında gerekli çeşitli modifikasyonlar, bakım ihtiyacı nedeniyle yardımcı bir personel tutulması gibi maliyetler engelliliğin doğrudan maliyetleridir. Kullanılan eşyaların daha çabuk yıpranması, ısınma vb. ihtiyaçların farklılaşması nedeniyle faturaların daha yüksek gelmesi gibi durumlar ise engelliliğin dolaylı maliyetleridir. Bunların yanı sıra engelliliğin alternatif maliyetleri de söz konusudur. Kişinin engelli olmaması durumunda sunulacak istihdam ve ücret fırsatları ve engellinin bakım ihtiyacı nedeniyle aile üyelerinden birinin istihdam yerine bakım sorumluluğunu üstlenmesi engelliliğin alternatif maliyetleri olarak değerlendirilebilir. Engelliler, engelliliğin maliyetlerinin yanı sıra diğer tüm imkanlar bakımından engelli olmayan bireylere kıyasla daha dezavantajlı bir konumda olmaları nedeniyle en yoksul gruptan birini oluşturmaktadır. Bu nedenle engellilerin ya da hanede engellisi bulunan bazı ailelerin sosyal yardım ihtiyacı ortaya çıkabilmektedir.

Belediyelerin görevlerinden biri de ekonomik durumu yetersiz olanlara aynı ve nakdi yardımlar yapmaktır. Bu çerçevede belediyelerin giderleri arasında engellilere yapılacak sosyal yardımlar yer aldığı için belediyeler engellilere nakdi ve aynı yardımlar sağlamaktadır. Aynı yardım kapsamında tekerlekli sandalye, hasta yatağı gibi medikal malzemeler; gıda, hasta bezi gibi hijyen malzemeleri; fatura ve vergi indirimleri, kömür yardımı ve tadilat, bakım-onarım,

kırtasiye ve ev eşyası gibi yardımlar bulunmaktadır.<sup>15</sup> Yapılan bir çalışmada 31 il ve büyükşehir belediyesinden 13'ünün (yüzde 41,94) nakdi destek, 15'inin (yüzde 48,39) giyim eşyası desteği ve 21'inin (yüzde 67,74) gıda maddesi desteği verdiği tespit edilmiştir. Buna karşılık 161 ilçe belediyesinden 47'sinin (yüzde 29,19) nakdi destek, 90'ının (yüzde 55,90) giyim eşyası desteği ve 109'unun (yüzde 67,70) gıda maddesi desteği verdikleri görülmektedir. İl ve büyükşehir belediyeleri ile ilçe belediyelerinin sağladığı destekler karşılaştırıldığında ilçe belediyelerinde nakdi yardımların il ve büyükşehir belediyelerine göre daha düşük iken gıda ve giyim malzemesi destek oranlarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Daha dikkat çekici olan ise tüm destek türlerinin sağlandığı bir kategorinin mevcut olmamasıdır. Bu durum genel manada belediyelerin sosyal belediyecilik anlayışından halen uzak olduğunu göstermektedir.<sup>16</sup>

Ankara'da yapılan bir başka çalışmada ise herhangi bir belediyeden aynı veya nakdi yardımlar alma durumu ile büyükşehir belediyesinin engellilere yönelik hizmetlerinden memnun olma durumu arasındaki ilişkiye de bakılmıştır. Buna göre herhangi bir belediyeden aynı veya nakdi yardım alanların yüzde 44,6'sı büyükşehir belediyesinin engellilere yönelik hizmetlerinden memnun olduğunu belirtmiştir. Buna karşılık herhangi bir belediyeden aynı veya nakdi yardım almayanların yüzde 19,4'ü büyükşehir belediyesinin engellilere yönelik hizmetlerinden memnun olmadığını belirtmiştir.<sup>17</sup> Bu sonuçlar *Özürlülerin Sorun ve Beklentileri Araştırması*'nda engellilerin kamu kurumlarından sosyal yardımların artırılması yönündeki beklentileriyle de

15 Güler ve Çakı, "Büyükşehir Belediyelerinin Engellilere Yönelik Hizmetlerinin İçerik Analizi Yöntemi ile Değerlendirilmesi", s. 115.

16 Akbulut ve Taşköprü, *Mevzuattan Uygulamaya Engelli Hakları İzleme Raporu 2020*, s. 119-120.

17 İnce, Babaoğlu ve Akkaya, "Belediye Hizmetleri ve Engelli Vatandaşların Beklentileri Üzerine Ampirik Bir Araştırma", s. 88.

paraleldir. Ancak sosyal yardımların ve miktarlarının arttırılması tek başına yeterli değildir. Sosyal yardımların sunumu da en az miktarı kadar önemlidir. Bu nedenle yardımların insan onuruna yaraşır bir hayatı sağlayacak düzeyde verilmesinin yanı sıra hak temelli bir anlayışla ve damgalamadan sunulması da gerekmektedir. Çünkü hak temelli yaklaşım engellinin talep etmesi yerine belediyenin engelliye bulup hizmeti arz etmesi anlamına gelmektedir ki bu aynı zamanda engellinin tespiti ve sosyal yardımların dağıtımındaki damgalanma riskini de asgariye indirmektedir.

## Erişilebilir Altyapı ve Ulaşım Hizmetleri

Belediyelerin engellilere yönelik hizmet kalemelerinden biri de erişebilirlik ve ulaşım bağlamındadır. Engellilik yalnızca sınırlı bir grubu ilgilendiren bir olgu olmayıp hemen herkesin engellilik ve engellilerle bir ilişkisi bulunmaktadır. Kişinin bir yakını engelli olabileceği gibi kendisi de hastalık, kaza ve/veya yaşlılık gibi bir nedene bağlı olarak geçici veya kalıcı olarak engelli hale gelebilmektedir. Bu yönüyle engellilik önemli sayıda insanı etkileyen bir olgudur. Engelliler için fırsat eşitliğinin sağlanması hususunda ise erişebilirlik kavramı öne çıkmaktadır. Erişebilirlik en genel ifadesiyle ürünler, hizmetler ve mekanların bireylerin engel durumundan bağımsız olarak herkes tarafından kullanılabilir olmasını ifade etmektedir.

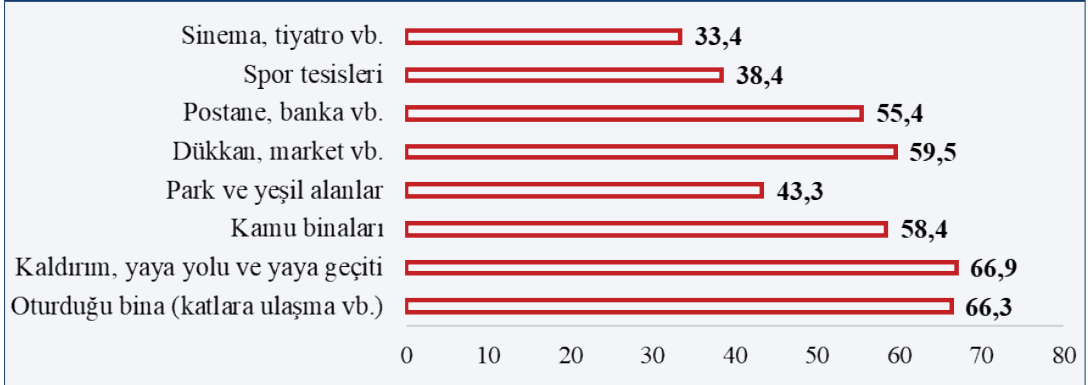
2005 tarihli ve 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun'un "Erişebilirlik" başlıklı 7. maddesinde "Yapılı çevrede engellilerin erişebilirliğinin sağlanması için planlama, tasarım, inşaat, imalat, ruhsatlandırma ve denetleme süreçlerinde erişebilirlik standartlarına uygunluk sağlanır. Özel ve kamu toplu taşıma sistemleri

ile sürücü koltuğu hariç dokuz veya daha fazla koltuğu bulunan özel ve kamu toplu taşıma araçlarının engellilerin erişebilirliğine uygun olması zorunludur. Bilgilendirme hizmetleri ile bilgi ve iletişim teknolojisinin engelliler için erişilebilir olması sağlanır" hükmü yer almaktadır. Bu kanunun geçici 2. maddesinde "Kamu kurum ve kuruluşlarına ait mevcut resmi yapılar, mevcut tüm yol, kaldırım, yaya geçidi, açık ve yeşil alanlar, spor alanları ve benzeri sosyal ve kültürel altyapı alanları ile gerçek ve tüzel kişiler tarafından yapılmış ve umuma açık hizmet veren her türlü yapılar(ın)" kanunun yürürlüğe girdiği tarihten itibaren sekiz yıl içinde engellilerin erişebilirliğine uygun duruma getirileceği ifade edilmiştir.

**Erişebilirlik en genel ifadesiyle ürünler, hizmetler ve mekanların bireylerin engel durumundan bağımsız olarak herkes tarafından kullanılabilir olmasını ifade etmektedir.**

Bununla birlikte –daha önce de belirtildiği üzere– 5393 sayılı Belediye Kanunu'nun "Belediyenin Görev ve Sorumlulukları" başlıklı 14. maddesinde "Belediye hizmetleri, vatandaşlara en yakın yerlerde ve en uygun yöntemlerle sunulur. Hizmet sunumunda engelli, yaşlı, düşükün ve dar gelirlilerin durumuna uygun yöntemler uygulanır" ifadesi yer almaktadır. Kamu binaları, kamuya açık alanlar ve toplu taşıma araçlarının engellilerin kullanımına uygun duruma getirilmesi hakkındaki 2006 tarihli ve 2006/18 sayılı Başbakanlık Genelgesi'nde ise engellilerin toplumsal yaşama katılmaları için erişebilirliğin öneminden bahsedilmiş ve bu konudaki en önemli görevin yerel yönetimlere düştüğü açıkça ifade edilmiştir.

**GRAFİK 2. ENGELLİLERİN KULLANIMLARINA UYGUN OLMADIĞINI DÜŞÜNDÜKLERİ FİZİKSEL ÇEVRE DÜZENLEMELERİ (2010, YÜZDE)**



Kaynak: Özürlülerin Sorun ve Beklentileri Araştırması 2010, s. 57.

Özürlülerin Sorun ve Beklentileri Araştırması'nda engellilerin yaşadıkları yerdeki fiziksel çevre düzenlemelerinin kullanmaları için uygun olup olmadığı hakkındaki düşünceleri incelendiğinde; belediyelerin sorumluluk alanları ile ilgili olarak, anket yapılan engellilerin yüzde 66,9'u kaldırım, yaya yolu ve yaya geçitlerinin; yüzde 58,4'ü kamu binalarının; yüzde 55,4'ü postane ve banka gibi yerlerin; yüzde 43,3'ü park ve yeşil alanların engellilerin kullanımına uygun olmadığını belirtmiştir (Grafik 2).

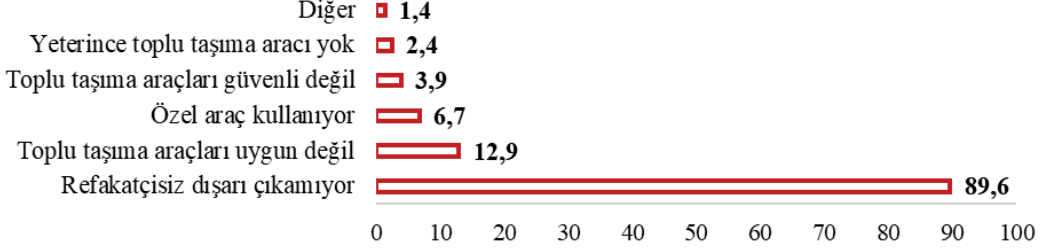
Erişilebilirliğin bir parçası olan ulaşım sistemleri de insanların bağımsız bir hayat yaşaması hususunda önemli rol oynamaktadır. Zira ulaşım insanların istihdam, sosyal yaşam ve diğer hizmetlerle buluşmasını sağlamaktadır. Ancak sistemler tasarlanırken ya da uygulama esnasında engellilerin ve ihtiyaçlarının dikkate alınmaması ulaşım da sorunlara yol açabilmektedir. Özürlülerin Sorun ve Beklentileri Araştırması'nda engellilerin sadece yüzde 30,9'u kendi başına toplu taşıma araçlarını kullandığını belirtmiştir. Engellilerin kendi başına toplu taşıma araç kullanma nedenleri ise Grafik 3'te yer almaktadır.

Bu oranlar engellilerin ulaşılabilirlik konusunda önemli bir gösterge niteliğindedir. Zira

oranlar ankete katılan engellilerin büyük bir çoğunluğunun toplu taşıma araçlarını kendi başına kullanamadığını göstermektedir. Bu durum toplu taşıma sistemlerinin engellilerin ihtiyaçlarını karşılamada yetersiz kaldığına işaret etmektedir. Diğer nedenlerin yanı sıra yapıların ve ulaşım sistemlerinin uygun olmaması nedeniyle engellilerin yüzde 89,6'sının refakatçisiz dışarı çıkamadığı görülmektedir. Bu durum engellilerin günlük yaşamlarında başkalarının yardımına ihtiyaç duyduğu, diğer bir ifadeyle toplu taşıma sistemlerinin erişilebilir olmadığını göstermektedir.

Ulaşım sistemlerinin fiziksel özelliklerinin yanı sıra ekonomik boyutu da bulunmaktadır. 2002 tarihli ve 4736 sayılı Kamu Kurum ve Kuruluşlarının Ürettikleri Mal ve Hizmet Tarifeleri ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun'un 1. maddesinin ek fıkrasına göre "Engelliler için sağlık kurulu raporuyla yüzde 40 ve üzerinde engelli olduğunu belgeleyen Türk vatandaşlarının kendileri, ağır engellilerin kendileri ile birlikte birden fazla olmamak üzere birlikte yolculuk ettikleri refakatçileri, demir yolları ve deniz yollarının şehir içi ve şehirlerarası hatlarından, belediyelere, belediyeler tarafından kurulan şirketlere, birlik, müessese ve işletmelere veya be-

GRAFİK 3. ENGELLİLERİN TOPLU TAŞIMA KULLANMAMA NEDENLERİ (2010, YÜZDE)



Kaynak: Özürlülerin Sorun ve Beklentileri Araştırması 2010, s. 31.

lediyeler tarafından yetki verilen özel şahıs ya da şirketlere ait şehir içi toplu taşıma hizmetlerinden ücretsiz olarak yararlanırlar”. Buna binaen engellilerden şartları sağlayanlar ulaşım hizmetlerinden ücretsiz olarak faydalanabilmektedir.

Engelliler için ücretsiz erişim sağlanması kadar sağlanan hizmetin sunumu da önem arz etmektedir. Ulaşımın ücretsiz olması nedeniyle engellilere yönelik şoförler ya da yolcular tarafından suçlayıcı ve incitici sözler söylenebilmesi, bazı şoförler tarafından görünür bir engeli olanların toplu taşıma araçlarına alınmak istenmemesi, engeli görünmeyenler için ise engelliliklerinin sorgulanması gibi durumlar yaşanabilmektedir. Bu gibi durumların önüne geçmek ve kazanılmış bir hakkın insan onuruna yaraşır bir şekilde kullanılmasını sağlamak için tüm taraflara engellilik ve engelli haklarına ilişkin bilgi ve farkındalık kazandırılması önemlidir. Bu nedenle belediye bünyesindeki toplu taşıma araçlarındaki görevlilere engellilere yönelik tutum ve davranışları açısından periyodik eğitimlerin verilmesi, belediyelerin engellilerin ulaşım hizmetlerinden faydalanmalarına dair memnuniyetlerini artırıcı etki yapabilir.

## Bakım ve Sağlık Hizmetleri

Engellilerin diğer bir ihtiyacı olarak bakım ve sağlık hizmetleri öne çıkmaktadır. Özellikle aile

bireylerinin çalışmak zorunda olduğu ya da engellinin bakımını üstlenecek birinin bulunmadığı hanelerde engellilerin bakım ihtiyacı karşılanamamaktadır. Bu durumda belediyelerin sağlık hizmet birimleri veya engelli hizmet birimleri üzerinden sundukları bakım hizmetleri büyük önem taşımaktadır. Evde bakım ile engellinin düzenli banyo yapımı, saç ve tırnak kesimi gibi kişisel hijyen ve öz bakım uygulamaları yerine getirilebilmektedir. Bunun yanı sıra bazı belediyeler tarafından sunulan gündüzlü/yatılı bakım hizmeti de bulunmaktadır. Ayrıca belediyeler psikolojik destek de sağlayabilmektedir. Psikolojik destek kapsamında öne çıkan faaliyetler psikologlar eşliğinde verilen eğitim ve seminerler, psikolojik danışmanlık ve terapidir. Terapi kapsamında ise hayvanlarla terapi, hidroterapi, sanat terapisi ve duyu bütünleme hizmetleri verilmektedir.<sup>18</sup>

*Özürlülerin Sorun ve Beklentileri Araştırması*'nda anket yapılan engellilerin yalnızca yüzde 14'ü sağlık ve rehabilitasyon hizmetlerinden yararlandığını belirtmiştir. Engellilerin sağlık hizmetlerinden yararlanırken karşılaştığı pek çok sorun bulunmaktadır. Ankete katılan engellilerin yüzde 45,6'sı bu sorunlardan birinin sağlık kuruluşlarına ulaşım olduğunu belirtmiştir. Araş-

<sup>18</sup> Güler ve Çakı, "Büyükşehir Belediyelerinin Engellilere Yönelik Hizmetlerinin İçerik Analizi Yöntemi ile Değerlendirilmesi", s. 113.

tırmaya göre engellilerin sağlık kurulu raporu alma sürecinde de öne çıkan sorunlardan biri ulaşım ve engellilerin yüzde 35,9'u hastaneye ulaşımında güçlük yaşadığını ifade etmiştir.

## Engellilerin memnuniyeti yaşamın her alanı ve tüm engel türleri için kapsayıcı politikaların üretilmesi ve hayata geçirilmesi ile sağlanacaktır.

Bir başka araştırma kapsamında 81 büyükşehir ve il belediyesine, ilçe bazında da nüfusu 50 binden yüksek olan 476 ilçe belediyesine engellilere yönelik hizmetler veren özel tesisler kurup kurmadıkları, evde bakım ve bünyelerinde kurdukları gündüzlü/yatılı bakım merkezlerinde bakım hizmetleri verip vermedikleri sorulmuştur. Bu soruyu 31 büyükşehir ve il belediyesi ile 161 ilçe belediyesi cevaplamıştır. Verilen cevaplar incelendiğinde; 31 büyükşehir ve il belediyesinden 11'i engellilere evlerinde öz bakım hizmetleri ya da ev temizliği, yemek yapımı ve destek hizmetleri sağladığını; 5'i ise gündüzlü bakım ve destek hizmetleri sağladığını ifade etmiştir. İlçe belediyelerinden cevap verenlerin 37'si engellilere evlerinde öz bakım hizmetleri ya da ev temizliği, yemek yapımı ve destek hizmetleri sağladığını ifade ederken yalnızca 9'u gündüzlü bakım ve destek hizmetleri sağladığını dile getirmiştir.<sup>19</sup>

Dolayısıyla belediyelerin engellilerin bakım ve sağlık hizmetlerine erişimlerini artırması ihtiyacı öne çıkmaktadır. Bu noktada merkezi yönetimin bakım ve sağlık tecrübesinden istifade etmenin yanında ilgili sivil toplum kuruluşları ile ortaklıklar/iş birlikleri önemli olacaktır.

<sup>19</sup> Akbulut ve Taşköprü, *Mevzuattan Uygulamaya Engelli Hakları İzleme Raporu 2020*, s. 93-96.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Belediyeler toplumun sorunlarını tespit etme ve bu sorunlara çözüm üretme konusunda öne çıkan kurumlardan biridir. Toplum içinde dezavantajlı konumda olan ve temel haklara erişimde gerek fiziksel çevre gerekse toplumdan kaynaklanan pek çok sorunla karşılaşan engellilerin insan onuruna yaraşır bir yaşam standardına kavuşması için de belediyelerin sunduğu hizmetler önem taşımaktadır. Bu nedenle belediyelere bu konuda görev ve sorumluluklar verilmiştir. Ancak engelliler sorunlarını en fazla ilettiği ve buna karşılık hizmetlerdeki aksamaların en büyük kaynağı olarak belediyeleri görmektedir.

Her ne kadar engellilere hizmet verilmesi için mevzuat uygun olsa da halen genel manada belediyelerin engellilere sundukları hizmetlerde eksiklik ve aksaklıklar söz konusudur. Sunulan hizmetlerin planlaması, daha etkin bir şekilde sunulması ve engellilerin bu hizmetlerden haberdar edilmesi gerekmektedir. Ancak engellilerin memnuniyeti yaşamın her alanı ve tüm engel türleri için kapsayıcı politikaların üretilmesi ve hayata geçirilmesi ile sağlanacaktır.

Bu çerçevede belediyelerin engellilere yönelik eğitim hizmetleri, sosyal yardım ve destek hizmetleri, erişilebilirlik ve ulaşım hizmetleri ve bakım ve sağlık hizmetlerinde memnuniyet düzeylerinin artırılması adına bazı hamlelerin yapılması uygun olacaktır.

### Engelli hakları ve mevzuatın izlenmesi için;

- Belediyeler engelli haklarını koruma ve uygulama konusunda aktif bir rol oynamalı ve mevzuatın izlenmesini sağlamalıdır.
- Engelliler için haklarını savunacakları ve ihmal/istismar durumlarını bildirecekleri mekanizmalar oluşturulmalı ve bu mekanizmalar hakkında bilgilendirme yapılmalıdır.
- Engelliler karar alma süreçlerine dahil edilmeli ve geri bildirimleri alınmalıdır.

**Eğitim hizmetleri için;**

- Belediyeler engellilere yönelik olarak mesleki becerilerini geliştirmelerine ve iş bulmalarına yardımcı olacak şekilde eğitim fırsatları ve programları sunmalıdır.
- Belediyeler tarafından sunulacak eğitim programları planlanırken piyasanın ihtiyaçlarının yanı sıra engelliliğin doğası göz önüne alınmalı, eğitim programları ve kurslar tüm engel türlerine uygun olarak düzenlenmelidir.
- Belediye eğitim programlarının yanı sıra engellilere özel eğitim materyalleri ve kaynakları sunulmalıdır.
- Belediye personelleri engellilik ve engellilere yönelik eğitime tabi tutulmalıdır.
- Engellilere verilen eğitimlerin yanı sıra toplumun tüm kesimleri için ve her yaş grubuna uygun olarak engellilikle ilgili farkındalık kampanyaları düzenlemeli, bilinçlendirme etkinlikleri yapılmalı ve eğitim programları sunulmalıdır.
- Engellilere yönelik belediyelerin yapmayı planladıkları tüm programlar halka duyurulmalıdır.

**Sosyal yardım ve destek hizmetleri için;**

- Engellilerin sosyal yardım ve destek hizmetlerine erişimini kolaylaştırmak için belediyeler tarafından hak temelli bir yaklaşım benimsenmeli ve bilgilendirme platformları oluşturulmalıdır.
- Belediyeler tarafından engellilere yönelik özelleştirilmiş danışmanlık hizmetleri sunu-

arak kişisel ihtiyaçlarına uygun destek planları hazırlanmalıdır.

- Çalışma istek ve yeterliliğinde olan engellilere belediyeler tarafından iş bulma ve istihdam fırsatları hususunda rehberlik ve danışmanlık yapılmalıdır.
- Belediyeler tarafından engellilerin eğitim ve istihdam hizmetleriyle topluma entegrasyonu teşvik edilmelidir.

**Erişilebilir altyapı ve ulaşım hizmetleri için;**

- Engellilerin diğer tüm hizmetlere erişimlerinin sağlanması için yollar, kamu binaları ve toplu taşıma araçları herkes için erişilebilir hale getirilmelidir.
- Erişilebilirlik standartlarını ihlal eden belediyelere cezai yaptırımlar tavizsiz uygulanmalıdır.
- Belediyeler tarafından engellilere yönelik yol haritaları ve rehberlik sistemleri yaygınlaştırılarak engelliler için hareket etme ve dolaşım kolaylaştırılmalıdır.

**Bakım ve sağlık hizmetleri için;**

- Belediyeler engellilerin düzenli sağlık taramaları ve bakım hizmetlerine erişimini kolaylaştırmalıdır.
- Belediyelerin evde bakım hizmetleri engellilerin evlerinde daha bağımsız bir şekilde yaşamalarına yardımcı olacak şekilde genişletilmelidir.
- Belediyelerin sağlık ve rehabilitasyon merkezleri yaygınlaştırılmalı ve bunlara erişim kolaylaştırılmalıdır.
- Belediye sağlık personeli engellilerin özel ihtiyaçlarına duyarlı bir şekilde eğitilmelidir.

# BELEDİYELERİN ENGELLİ MEMNUNİYETİNE KATKILARI

YÜSRA AK

## SETA | ANALİZ

Engelliler, yaşamın hemen her alanında engelli olmayan bireylere kıyasla dezavantajlı bir konumdadır. Bu nedenle onların haklarına saygı göstermek ve bu haklara erişimlerini sağlamak/kolaylaştırmak, yaşam kalitelerini artırmak ve toplumsal katılımlarını teşvik etmek hem merkezi hem de yerel yönetimlerin görevlerindedir. Belediyeler bu görevi yerine getirmek ve engellilere yönelik hizmetler sunmakla yükümlü en önemli kurumlardan biridir.

Bu analizin amacı belediyelerin engellilere yönelik hizmetlerini genel itibarıyla incelemek ve değerlendirmektir. Bu bağlamda öncelikle belediyelerin engellilere sunduğu hizmetlerin yasal çerçevesi değerlendirilmektedir. Ardından belediyeler tarafından engellilere yönelik sunulan hizmetler ve bunlar hakkında engellilerin memnuniyet düzeyleri ele alınmaktadır. Ortaya çıkan tabloya göre de engellilerin memnuniyet düzeylerinin artırılmasına dönük öneriler sıralanmaktadır.

[www.setav.org](http://www.setav.org)

ANKARA • İSTANBUL • WASHINGTON D.C. • BERLİN • BRÜKSEL