



İBB SOSYAL HİZMETLERİN VİZYONU VE MİSYONU

WALD olarak İBB Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanı Enif YAVUZ DİPŞAR ile sosyal hizmet alanında gerçekleştirilen çalışmalar üzerine söyleşi gerçekleştirdik.

Sosyal hizmetlerin yerel yönetimler için önemini nasıl tanımlarsınız? İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin bu konuda stratejik hedefleri nelerdir?

Sosyal hizmetler, yerel yönetimlerin topluma yönelik en doğrudan temas kurduğu ve toplumsal refahı artırmada kritik rol oynadığı alanlardan biridir. Aynı zamanda, sosyal hizmetler, toplumsal adaleti güçlendiren ve bireylerin sosyal yaşama etkin katılımını sağlayan temel bir alandır. Yerel yönetimler içinse; toplumun tüm bireylerine ulaşarak daha adil ve kapsayıcı bir şehir oluşturma anahtarıdır. İstanbul Büyükşehir Belediyesi olarak stratejik hedefimiz; toplumsal dayanışmayı, sosyal uyumu, her bireyin eşit şekilde hizmetlere erişimini ve toplumsal cinsiyet eşitliğini sağlayan projeler geliştirmek ve dezavantajlı grupları güçlendirmektir. Bu hedefler doğrultusunda sürdürülebilir projelerle sosyal adaleti, hizmetlere erişebilirliği kalıcı hale getirmeyi ve güçlenmiş toplumla birlikte sosyal hizmetlere olan ihtiyacı minimuma indirmeyi amaçlıyoruz.

Sosyal Hizmetler Dairesi olarak hangi temel ilkeler ve değerler çerçevesinde çalışıyorsunuz?

İBB Sosyal Hizmetler Dairesi olarak; insan hakları çatısında hareket etmek, hak temelli yaklaşımı benimsemek, toplumsal dayanışmayı sağlamak, toplumsal cinsiyete duyarlı hizmet vermek, adil olmak ve kapsayıcı olmak ilkelermizin başındadır.

İBB SOCIAL SERVICES VISION AND MISSION

As WALD, we conducted an interview with Enif YAVUZ DİPŞAR, Head of the Istanbul Metropolitan Municipality Social Services Department, about the efforts carried out in the field of social services.

How would you define the importance of social services for local governments? What are the strategic goals of the Istanbul Metropolitan Municipality in this regard?

Social services are one of the areas where local governments establish the most direct contact with the community and play a critical role in enhancing social welfare. Additionally, social services are a fundamental area that strengthens social justice and ensures the active participation of individuals in social life. For local governments, it is the key to creating a more just and inclusive city by reaching out to all members of the community. As the Istanbul Metropolitan Municipality, our strategic goal is to develop projects that promote social solidarity, social cohesion, equal access to services for every individual, and gender equality. In line with these objectives, we aim to establish sustainable projects that make social justice and accessibility to services permanent while minimizing the need for social services through a strengthened community.

As the Social Services Department, within which fundamental principles and values do you operate?

As the İBB Social Services Department, our primary principles include operating under the framework of human rights, adopting a rights-based approach, fostering social solidarity, providing gender-sensitive services, and ensuring fairness and

inclusivity. Our goal is to ensure equal access to urban life for everyone, leaving no individual behind. Promoting gender equality, protecting children's rights, supporting the inclusion of individuals with disabilities, and showing respect for the elderly are our core values. In our social services, we adopt an equitable and fair approach, tailored to the needs of each individual. Through projects that encourage social solidarity, achieving sustainable development and fostering social welfare are also among our top priorities.

İBB Sosyal Hizmetler Dairesi olarak toplumsal dayanışma ve eşitlik anlayışını nasıl tanımlıyorsunuz?

Toplumsal dayanışma, toplumun her kesiminin ihtiyaçlarının gözetildiği, kimsenin dışlanmadığı ve herkesin katkı sağlayabildiği bir yapı oluşturmaktır. İBB olarak, sosyal hizmetlerde eşitlik ve erişim odaklı projeler geliştirmekte, özellikle dezavantajlı grupların yaşıyor oldukları sorunların çözülmesini sağlamak ve bu sayede hayat standartlarının yükselmesini sağlamak için çalışmalarımızı şekillendiriyoruz. Toplumsal cinsiyet eşitliğini sağlamak, sosyal adaleti pekiştirmek ve herkesin eşit şekilde kamu hizmetlerinden faydalanabilmesi için sürdürülebilir bir hizmet modelini benimsiyoruz. Bu modelle hizmetlerin kalıcı ve etkili olması için tüm adımları dikkatle planlıyoruz.

Toplumsal cinsiyet eşitliği, sosyal adalet ve herkesin eşit hizmete erişimi sağlamak için nasıl bir strateji izliyorsunuz?

Toplumsal cinsiyet eşitliğini temel alarak, kadınların ekonomik ve sosyal hayata katılımını destekleyen projeler geliştiriyoruz. Sosyal destekler, eğitim, istihdam ve sosyal haklar konularında tüm vatandaşların, sağlamış olduğumuz tüm hizmetlere adil ve eşit bir şekilde erişimini sağlamak amacıyla İBB Kadın markasını oluşturduk. İBB Kadın markası, sağladığımız tüm hizmetlerin yol göstericidir.

Mahalle Evleri, İBB Kadın Merkezleri gibi özel birimler aracılığıyla, kadınların toplumsal hayata katılımını ve kamusal alanlarda görünür olmalarını sağlıyoruz. Kadına yönelik şiddet ve ayrımcılıkla mücadele ediyor, toplumda cinsiyet eşitliğinin yaygınlaşması için farkındalık çalışmaları ve eğitimler organize ediyoruz. Kadın istihdamını ve girişimciliğini destekleyen projeler geliştiriyor, aynı zamanda kadınların ekonomik bağımsızlığını kazanmalarına yönelik eğitim ve destek programları sunuyoruz. Bu kapsamda kadın kooperatiflerini destekliyor, kadınların üretim yapabilecekleri ortamları

inclusivity. Our goal is to ensure equal access to urban life for everyone, leaving no individual behind. Promoting gender equality, protecting children's rights, supporting the inclusion of individuals with disabilities, and showing respect for the elderly are our core values. In our social services, we adopt an equitable and fair approach, tailored to the needs of each individual. Through projects that encourage social solidarity, achieving sustainable development and fostering social welfare are also among our top priorities.

As the İBB Social Services Department, how do you define the concepts of social solidarity and equality?

Social solidarity is about building a structure where the needs of every segment of society are considered, no one is excluded, and everyone can contribute. As İBB, we develop equality- and access-focused projects in social services, aiming to address the challenges faced by disadvantaged groups and, in doing so, to improve their quality of life. We adopt a sustainable service model to promote gender equality, reinforce social justice, and ensure that everyone can benefit equally from public services. With this model, we carefully plan each step to make our services lasting and effective.

What strategy do you follow to ensure gender equality, social justice, and equal access to services for everyone?

We develop projects that support women's participation in economic and social life, grounded in gender equality. To ensure that all citizens have fair and equal access to our services in areas such as social support, education, employment, and social rights, we have created the İBB Kadın (İBB Women) brand. The İBB Kadın brand serves as our guiding framework for all services we provide.

Through specialized units like Neighborhood Houses and İBB Women's Centers, we promote women's participation in social life and enhance their visibility in public spaces. We actively combat violence and discrimination against women, organizing awareness campaigns and educational programs to foster gender equality in society. Our projects support women's employment and entrepreneurship, while also providing training and support programs to help women achieve economic independence. In this context, we back women's cooperatives, create environments for women to engage in production, and provide services





oluşturuyor, kadınların istihdama katılabilmeleri adına Yuvamız İstanbul Çocuk Etkinlik Merkezi'yle hizmet sağlıyor, engelli bireylere yönelik erişilebilirlik projeleri geliştiriyor ve çocuklar için eğitim fırsatlarını genişletiyoruz.

Özetle, sosyal hizmetlerimizde, özellikle ekonomik dezavantajlar yaşayan veya toplumsal cinsiyet temelli eşitsizliklerden etkilenen gruplara öncelik veriyoruz.

Bu anlayışı özellikle dezavantajlı gruplar ve hizmetlere erişimde zorluk yaşayan kesimler açısından nasıl uyguluyorsunuz?

İBB Sosyal Hizmetler Dairesi olarak toplumsal dayanışma ve eşitlik anlayışımız, tüm bireylerin toplumda eşit haklara ve fırsatlara sahip olduğu, ayrımcılığın ve dışlanmanın olmadığı bir sosyal yapı inşa etmektir. Bu anlayış, her bireyin ihtiyaçlarına yanıt verebilecek esneklikte, sosyal adaleti gözetken ve dayanışmayı artıran bir model ile sağlanır. Hizmetlerimizi, bireylerin ekonomik durumları, cinsiyetleri, fiziksel kapasiteleri veya sosyal statülerine göre ayırma yapmaksızın sunuyoruz. Bu kapsamda, özellikle dezavantajlı bölgelerde yaşayan bireylerin hizmetlere ulaşmasını kolaylaştırmak için yerel hizmet noktaları kuruyor ve mobil hizmetlerimiz ile erişimi artırıyoruz.

Ek olarak, hizmetlere ulaşamayan veya zorluk yaşayan bireyler için dijitalleşme yoluyla kolaylaştırılmış erişim sağlıyoruz. İBB'nin dijital platformları üzerinden başvuruların yapılabilmesi, hizmetlerin daha geniş bir kitleye erişmesini sağlıyor.

Sosyal yardımlar konusunda belediyeniz ne tür destekler sağlıyor?

İBB, sosyal destek alanında eğitim ve eğitim materyali destekleri, gıda ve eşya destekleri, geçici barınma desteği, medikal malzeme ve terapi hizmetleri, çocuklar için Halk Süt ve Yuvamız İstanbul Çocuk Etkinlik Merkezi desteği, gibi geniş kapsamlı hizmetler sunuyor. Özellikle çocuklar, kadınlar, yaşlılar, engelli bireyler ve ekonomik açıdan dezavantajlı kesimlere yönelik olarak düzenli destek sağlanıyor. Bu destekler, sosyal inceleme süreçleriyle belirlenen ihtiyaç sahibi bireylere ulaştırılıyor ve düzenli olarak izleniyor.

through the Yuvamız İstanbul Child Activity Center to facilitate women's employment. Additionally, we develop accessibility projects for individuals with disabilities and expand educational opportunities for children.

In summary, our social services prioritize groups experiencing economic disadvantages or affected by gender-based inequalities.

How do you implement this approach specifically for disadvantaged groups and those who face difficulties in accessing services?

As the İBB Social Services Department, our approach to social solidarity and equality aims to build a social structure where all individuals enjoy equal rights and opportunities, free from discrimination and exclusion. This vision is achieved through a flexible model that addresses individual needs, promotes social justice, and strengthens solidarity. We provide our services without discrimination based on individuals' economic status, gender, physical abilities, or social standing. To facilitate access, especially for those living in disadvantaged areas, we establish local service points and enhance accessibility through mobile services.

Additionally, we provide easier access for individuals who have difficulty reaching services by leveraging digitalization. Allowing applications through İBB's digital platforms enables our services to reach a broader audience.

What types of support does your municipality provide in terms of social assistance?

İBB offers a wide range of services in social support, including educational and educational material assistance, food and goods support, temporary housing assistance, medical supplies, therapy services, and special support for children, such as Halk Süt (People's Milk) and the Yuvamız İstanbul Child Activity Center. Regular assistance is provided especially for children, women, the elderly, individuals with disabilities, and economically disadvantaged groups. These supports are delivered to those in need, identified through social assessment processes, and are regularly monitored.

İBB Başkanı Sn. Ekrem İmamoğlu'nun belediye başkanlığı döneminde, sosyal hizmetler alanında İBB'nin hedef ve misyonu nasıl evrildi?

Sn. Ekrem İmamoğlu'nun başkanlık döneminde, sosyal hizmetlerde daha adil, kapsayıcı ve erişilebilir bir model benimsendi. Kadınlar, çocuklar, engelli bireyler gibi toplumsal olarak daha kırılgan gruplara yönelik hizmetler genişletildi ve hizmet modelleri çeşitlendirildi.

Örneğin, İBB Kadın ve İBB Çocuk vizyonları ile özelleştirilmiş sosyal hizmet merkezlerinin kurulması ve bu vizyonla yapılan eğitimler, etkinlikler bu dönemin öne çıkan projelerindendir. Ayrıca, hizmetlerimizi dijitalleştirme çalışmalarına öncelik vererek daha etkin, ulaşılabilir ve şeffaf bir yapı oluşturduk.

Sağlanan destekler, hane ziyaretleri ve resmi evrak incelemeleriyle ihtiyaç sahibi olduğu kesinleşmiş kişilere/hanelere yapılmaktadır. Bu sayede ihtiyaç sahibi olmayan hanelere destek sağlanmasının önüne geçilmiştir. Ayrıca, bu dönemde, belediyenin sosyal hizmetler vizyonu genişletilerek, toplumun tüm kesimlerinin daha adil ve eşit koşullarda hizmet alabilmesi için önemli adımlar atıldı.

İBB'nin sosyal hizmetler yaklaşımında hangi yenilikçi değişiklikler ve politikalar devreye alındı?

Ekrem İmamoğlu'nun liderliğinde İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin (İBB) sosyal hizmetler yaklaşımında, kapsayıcılık, erişilebilirlik, sürdürülebilirlik ve dijitalleşme ekseninde birçok yenilikçi değişiklik ve politika devreye alındı. Bu değişiklikler, sosyal hizmetlerin İstanbul'un her kesiminden bireye ulaşabilmesi ve ihtiyaç sahiplerine daha etkin çözümler sunabilmesi amacıyla hayata geçirildi.

Kadınlar, çocuklar, engelli bireyler ve diğer dezavantajlı gruplara yönelik projelerde nasıl bir genişleme oldu?

Kadınlar için şiddetle mücadele, iş gücüne katılım ve güçlendirme destek programları genişletildi. Örneğin, İBB Kadın Merkezleri, Kadın Danışma Merkezleri ve Kadın Destek Hattı, Mor Otobüs gibi projelerle, kadınların psikososyal destek, hukuki danışmanlık ve ekonomik bağımsızlık gibi ihtiyaçlarına yönelik kapsamlı hizmetler sunulmaya başlandı. Çocuklar için Yuvamız İstanbul, İBB Çocuk Yaz Okulları, Çocuk Hakları Birimi ve mobil çocuk aktiviteleri gibi hizmetler devreye alındı. Erken çocukluk hizmetleri kapsamında, özellikle 3-6 yaş arası çocuklara yönelik psikososyal destek, oyun grupları ve eğitim programları

How have İBB's goals and mission in social services evolved during Mayor Ekrem İmamoğlu's tenure?

During Mayor Ekrem İmamoğlu's tenure, İBB has adopted a more equitable, inclusive, and accessible model in social services. Services for socially vulnerable groups, such as women, children, and individuals with disabilities, have been expanded, and service models diversified.

Notable projects include establishing specialized social service centers under the İBB Women and İBB Children visions, along with tailored training and events. Additionally, by prioritizing digitalization efforts, we created a more efficient, accessible, and transparent structure.

Support is provided to verified individuals or households in need, confirmed through home visits and official document reviews, preventing aid from reaching those not in need. During this period, İBB's social services vision has broadened significantly, taking important steps to ensure fair and equal access for all segments of society.

What innovative changes and policies have been implemented in İBB's approach to social services?

Under Ekrem İmamoğlu's leadership, the İstanbul Metropolitan Municipality (İBB) has introduced numerous innovative changes and policies in its approach to social services, focusing on inclusivity, accessibility, sustainability, and digitalization. These changes were implemented to ensure that social services reach individuals from all segments of İstanbul and to provide more effective solutions to those in need.

How has there been an expansion in projects targeting women, children, individuals with disabilities, and other disadvantaged groups?

Programs for women have been expanded to address issues such as combating violence, workforce participation, and empowerment. For instance, through initiatives like İBB Women's Centers, Women's Counseling Centers, the Women's Support Line, and the Mor Otobüs (Purple Bus), comprehensive services are now offered to meet women's needs for psychosocial support, legal counseling, and economic independence. For children, services like Yuvamız İstanbul, İBB Children's Summer Schools, the Children's Rights Unit, and mobile children's activities have been launched. Within early childhood services, psychosocial support, play groups, and educational programs are provided, particularly for





sunuluyor. Ayrıca, ekonomik olarak zorluk yaşayan ailelerin çocuklarına sağlanan Halk Süt, kırtasiye ve eğitim desteği gibi destekler genişletilerek, çocukların temel ihtiyaçlarına erişimi artırıldı. Engelli bireylerin toplumsal hayata tam katılımını sağlamak amacıyla medikal malzeme desteği, rehabilitasyon, ulaşım desteği ve sosyal destek programları geliştirildi.

Engelliler Şube Müdürlüğü çatısı altında, engelli bireylerin erişimini kolaylaştırmak için rehabilitasyon merkezleri, ücretsiz ulaşım desteği ve engelsiz sosyal etkinlikler sağlanıyor. Ayrıca, engelli bireylerin dijital katılımını sağlamak amacıyla teknolojiye erişim projeleri başlatıldı. İBB, ekonomik olarak zor durumda olan bireyler ve aileler için Halk Süt, eğitim destekleri, kırtasiye desteği, gıda destekleri, eşya destekleri ve geçici barınma olanakları gibi sosyal destekleri artırdı.

Özellikle pandemi sürecinde artan ihtiyaçlar doğrultusunda, bu destekler genişletilerek İstanbul genelinde daha fazla hane ve bireye ulaştırıldı. Sosyal destek programları, dijital platformlar aracılığıyla erişilebilir hale getirilerek başvuruların kolayca yapılması sağlandı. Göçmenler ve mülteciler için danışmanlık hizmetleri, sosyal uyum programları ve eğitim destekleri sağlanarak, bu grupların topluma entegre olmaları için kapsamlı hizmetler sunuluyor. Özellikle çocuk göçmenler için eğitim ve sosyalleşme fırsatları yaratılarak, topluma bütünleşmeleri destekleniyor.

İmamoglu'nun liderliği altında sosyal hizmetlerde özellikle ön plana çıkan projeler ve hizmet modelleri nelerdir?

Ekrem İmamoglu'nun liderliği altında, İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin sosyal hizmetlerde özellikle öne çıkan projeler ve hizmet modelleri kapsayıcılık, eşitlik, dijital dönüşüm ve dezavantajlı grupların güçlendirilmesi ilkelerine dayanmaktadır. Örneğin, Yuvarmış İstanbul Çocuk Etkinlik Merkezleri, yani erken çocukluk dönemi hizmetlerini kapsamlı bir şekilde destekleyen bu merkezler, 3-6 yaş arası çocuklara yönelik eğitim ve sosyal gelişim hizmetleri sunuyor. Psikososyal destek, oyun

children aged 3-6. Additionally, support such as Halk Süt (People's Milk), stationery, and educational assistance has been expanded for children from economically disadvantaged families, improving access to essential needs. To ensure the full participation of individuals with disabilities in social life, programs have been developed that include medical equipment support, rehabilitation, transportation assistance, and social support.

Under the Directorate for Persons with Disabilities, rehabilitation centers, free transportation support, and inclusive social activities are provided to facilitate accessibility. Additionally, projects to improve access to technology have been launched to support the digital inclusion of individuals with disabilities. İBB has increased social support for economically disadvantaged individuals and families, including Halk Süt (People's Milk), educational support, stationery assistance, food and goods support, and temporary housing options.

In response to heightened needs, especially during the pandemic, these support programs have been expanded to reach more households and individuals across Istanbul. Social support programs were also made accessible through digital platforms, allowing for easy application submissions. Comprehensive services are provided for migrants and refugees, including counseling, social integration programs, and educational support, to aid their integration into society. Special focus is placed on creating educational and socialization opportunities for migrant children, supporting their inclusion into the community.

What are the standout projects and service models in social services under İmamoglu's leadership?

Under Ekrem İmamoglu's leadership, the standout projects and service models in social services at İstanbul Metropolitan Municipality are based on principles of inclusivity, equality, digital transformation, and the empowerment of disadvantaged groups. For example, Yuvarmış İstanbul Child Activity Centers, which comprehensively support early childhood services, provide educational and social development services for children aged 3-6. Through activities like psychosocial support, play groups,

grupları ve eğitim programları gibi faaliyetlerle çocukların gelişimlerini destekleyerek, özellikle ekonomik olarak dezavantajlı ailelerin çocuklarına eşit fırsatlar sağlanıyor. Bu hizmet modeli, çocukların eğitim hayatlarına güçlü bir başlangıç yapmalarına olanak tanıyor.

Ekonomik olarak zor durumda olan ailelerin çocuklarının temel ihtiyaçlarına ulaşabilmesini sağlayan Halk Süt projesi, İstanbul genelinde büyük bir sosyal etki yarattı. Bunun yanı sıra, kırtasiye desteği ve üniversite öğrencileri için Genç Üniversiteli Eğitim Desteği gibi projelerle, çocukların ve gençlerin eğitim hayatında karşılaştıkları maddi engelleri azaltmaya yönelik çalışmalar genişletildi. Bu projelerle çocukların sağlıklı büyümeleri ve eğitimde eşit koşullarda ilerlemeleri hedefleniyor.

Kadınlara yönelik şiddetle mücadele ve kadınların sosyal hayatta daha fazla yer almalarını sağlamak amacıyla Kadın Danışma Merkezleri, Kadın Dayanışma Evi, İBB Kadın Merkezleri, Kadın Emegi Üretim Atölyeleri ve Kadın Destek Hatı gibi projeler hayata geçirildi. Bu merkezlerde kadınlara psikososyal destek, hukuki danışmanlık, istihdam olanaklarına erişim ve şiddet önleyici hizmetler sağlanıyor. Sn Belediye Başkanımız Ekrem İmamoglu'nun göreve gelmesi ile birlikte, daha pek çok proje ile İstanbul'da sosyal hizmetler ve sosyal politikaların hak temelli ve kapsayıcı dönüşümüne ilişkin olarak iyi uygulama örneklerine yenilerini katıyoruz.

SOSYAL HİZMETLERDE YENİLİKÇİLİK VE DİJİTAL DÖNÜŞÜM

Sosyal hizmetlerde dijitalleşmenin önemi nedir? İBB'nin bu alanda yürüttüğü projeler neler?

Dijitalleşme, sosyal hizmetlerin daha hızlı ve erişilebilir hale gelmesini sağlıyor. İBB olarak dijital dönüşüm projeleriyle veri odaklı ve vatandaş odaklı bir yaklaşımla hizmetleri erişilebilir kılmak önceliğimizdir. Geliştirdiğimiz dijital platformlar, destek başvurularını, sosyal destek taleplerini ve geri bildirimleri hızlı bir şekilde değerlendirmemizi sağlıyor. Ayrıca, büyük veri analitiği kullanarak ihtiyaçları öngörme ve bu doğrultuda proaktif hizmetler geliştirmek için projeler yürütüyoruz.

Sosyal hizmetlerde dijital araçlar ve büyük veriyi kullanarak İstanbul'da hizmetlerin daha etkili ve erişilebilir olmasını nasıl sağlıyorsunuz?

Büyük veri ve dijital araçlar sayesinde, hizmetlerin kimlere ulaşması gerektiğini analiz edebiliyoruz, ihtiyaç sahiplerine hızlı ve etkili bir şekilde ulaşabiliyoruz. Veri analizi ile mahalle bazında ihtiyaç tespiti yaparak, doğru noktalara sosyal hizmet erişimini sağlıyoruz. Bu doğrultuda İBB, sosyal hizmetlerde kapsayıcılığı artırmak için dijital platformlar ve veri analiz araçlarını etkin bir şekilde kullanıyor.

TOPLUMA KATKI VE SOSYAL UYUM

Belediyenizin sosyal hizmet projelerinde öncelik verdiği gruplar hangileridir? Özellikle hangi kesimlerin ihtiyaçlarına odaklanıyorsunuz?

İBB: kadınlar, çocuklar, engelli bireyler, yaşlılar, şehit yakınları, gaziler ve ekonomik olarak dezavantajlı aileler gibi kırılgan gruplara öncelik vermektedir. Bu grupların yaşam kalitesini artırmak, sosyal uyumlarını sağlamak ve temel haklarına erişimlerini kolaylaştırmak amacıyla birçok projeye öncülük ediyoruz. Özellikle kadınların ekonomik bağımsızlığını artırmak, çocukların eğitimde fırsat eşitliği sağlamak ve engelli bireylerin toplumsal hayata tam katılımını desteklemek gibi hedefler İBB'nin öncelikleridir.

and educational programs, these centers foster children's development, offering equal opportunities especially to children from economically disadvantaged families. This service model enables children to make a strong start to their educational journey.

The Halk Süt project, which ensures that children from economically disadvantaged families can access essential nutritional needs, has made a significant social impact across İstanbul. Additionally, projects like stationery support and the Young University Student Educational Support aim to reduce financial barriers faced by children and youth in their education. These projects are designed to help children grow up healthily and advance in education under equal conditions.

Projects such as Women's Counseling Centers, Women's Solidarity House, İBB Women's Centers, Women's Labor Production Workshops, and the Women's Support Line have been launched to combat violence against women and to promote women's participation in social life. These centers provide psychosocial support, legal counseling, access to employment opportunities, and violence prevention services for women. Since Mayor Ekrem İmamoglu took office, we have continued to introduce best practices in social services and social policy across İstanbul, furthering a rights-based and inclusive transformation with many new initiatives.

INNOVATION AND DIGITAL TRANSFORMATION IN SOCIAL SERVICES

What is the importance of digitalization in social services? What projects is İBB implementing in this area?

Digitalization enables social services to become faster and more accessible. At İBB, our priority with digital transformation projects is to make services accessible through a data-driven, citizen-centered approach. The digital platforms we have developed allow us to quickly assess support applications, social assistance requests, and feedback. Additionally, we run projects that use big data analytics to anticipate needs and develop proactive services accordingly.

How do you ensure that services in İstanbul become more effective and accessible by using digital tools and big data in social services?

Thanks to big data and digital tools, we can analyze who needs access to services, reaching those in need quickly and effectively. By using data analysis to identify needs at the neighborhood level, we ensure social service access is directed to the right areas. In this way, İBB effectively uses digital platforms and data analysis tools to enhance inclusivity in social services.

COMMUNITY CONTRIBUTION AND SOCIAL COHESION

Which groups does your municipality prioritize in its social service projects? Which segments do you particularly focus on addressing?

İBB prioritizes vulnerable groups such as women, children, individuals with disabilities, the elderly, relatives of martyrs, veterans, and economically disadvantaged families. We lead numerous projects aimed at improving their quality of life, promoting social cohesion, and facilitating access to their basic rights. Key priorities for İBB include enhancing women's economic independence, ensuring equal opportunities in education for children, and supporting the full participation of individuals with disabilities in social life.



İBB'nin sosyal hizmetler alanında gerçekleştirdiği projelerle toplumsal uyumu nasıl güçlendirdiğini düşünüyorsunuz?

İBB, dezavantajlı gruplara yönelik sunduğu projelerle toplumsal uyumu güçlendirmektedir. Kadınlar için şiddetle mücadele ve güçlendirme programları, çocuklar için eğitim ve beslenme programları, engelli bireyler için erişilebilirlik projeleri gibi hizmetlerle bu grupların topluma aktif katılımı sağlanıyor. Ayrıca, kültürel uyum projeleri ve sosyal destek merkezleri aracılığıyla toplumun farklı kesimlerinin birbirleriyle entegrasyonu güçlendirilmektedir.

Son yıllarda hayata geçirdiğiniz projelerden birkaçı toplumsal cinsiyet eşitliği, engelli hakları ve çocukların korunması gibi konularda öne çıktı. Bu projelerde elde edilen somut başarılar nelerdir?

İBB'nin son yıllarda hayata geçirdiği projeler arasında toplumsal cinsiyet eşitliği konusunda Kadın Danışma Birimleri, Kadın Dayanışma Evi, Kadın Destek Hattı, İBB Kadın Merkezleri, Kadın Eməği Üretim Atölyeleri, kadın kooperatifleri ve iş gücüne katılım projeleri büyük başarı elde etti.

Engelli bireyler için erişilebilirlik hizmetleri artırıldı, bu da onların topluma daha aktif katılmalarını sağladı. Çocuklar için Yuvamız İstanbul Çocuk Etkinlik Merkezleri beslenme destek programları, eğitim destekleri, Çocuk Hakları Birimi çocukların eğitimdeki başarılarını artırdı ve toplumsal eşitliği sağlamada önemli rol oynadı. Kadın Danışma Merkezleri ve Kadın Destek Hattı aracılığıyla binlerce kadına psikososyal ve hukuki destek sağladık. Bu merkezler sayesinde kadınların şiddetle mücadelede daha güçlü olmalarını sağladık ve sosyal hayata katılmalarını artırdık. Kadın danışma hizmetlerinden yararlanan kadınların %70'inden fazlası, bu destekle kendi yaşamlarında olumlu değişiklikler yaptıklarını belirtti. Örneğin, İstanbul Büyükşehir Belediyesi olarak İş Dünyası Aile İç Şiddetle Karşı (BADV) taahhüdünü imzalayarak, iş yerinde şiddetin ve ayrımcılığın önlenmesine yönelik bir örnek oluşturduk.

Engelli Bireylere Yönelik Rehabilitasyon ve Ulaşım Hizmetleri ile engelli vatandaşlarımızın sosyal yaşama aktif olarak katılmalarını sağladık. Rehabilitasyon merkezlerinde sunulan hizmetlerle, engelli bireylerin yaşam kalitesini artırarak bağımsız yaşam becerilerini geliştirmelerine katkı sağladık. Engelli ulaşım desteği ile günlük yaşam aktivitelerine katılmalarını %40 oranında artırdık. Yuvamız İstanbul Çocuk Etkinlik Merkezleri sayesinde, 3-6 yaş grubundaki binlerce çocuğa güvenli ve eğitici ortamlar sunarak erken çocukluk gelişimlerini destekledik. Bu merkezler aracılığıyla çocukların bilişsel, sosyal ve duygusal gelişiminde %50 oranında bir ilerleme kaydedildi.

Halk Süt ve Eğitim Destek Programları ile çocukların beslenme ve eğitim ihtiyaçlarını destekleyerek sağlıklı bir gelişim göstermelerine katkıda bulunduk. Özellikle Halk Süt Projesi ile İstanbul'un 39 ilçesinde bu güne kadar yaklaşık 300bin tekil çocuğun düzenli olarak süt alması sağlandı; çocukların fiziksel gelişiminde pozitif etkiler gözlemlendi.

KIRILGAN GRUPLARIN GÜÇLENDİRİLMESİ

İBB Sosyal Hizmetler Dairesi, kırılğan grupları nasıl tanımlıyor ve bu grupların güçlendirilmesi adına hangi stratejiler izleniyor? Kırılğan gruplar, çeşitli dezavantajlardan dolayı hizmetlere erişimde zorluk yaşayan kadınlar, çocuklar, yaşlılar ve engelli bireylerdir. Bu grupların güçlendirilmesi adına sosyal destekler, psikososyal destek, eğitim ve istihdam programları sunuyoruz. İBB, kırılğan grupların sosyal hizmetlere erişimini

How do you think İBB strengthens social cohesion through its projects in the field of social services?

İBB strengthens social cohesion through projects tailored to disadvantaged groups. Programs addressing violence against women and promoting empowerment, educational and nutritional programs for children, and accessibility projects for individuals with disabilities all foster the active participation of these groups in society. Additionally, cultural integration projects and social support centers enhance the integration of different segments of the community with one another.

In recent years, several of the projects you have implemented have focused on gender equality, disability rights, and child protection. What tangible successes have been achieved in these projects?

Among İBB's recent projects, initiatives focused on gender equality such as Women's Counseling Units, the Women's Solidarity House, the Women's Support Line, İBB Women's Centers, Women's Labor Production Workshops, women's cooperatives, and workforce participation projects have achieved notable success.

Accessibility services for individuals with disabilities have been expanded, enabling them to participate more actively in society. For children, Yuvamız İstanbul Child Activity Centers, nutrition support programs, educational assistance, and the Children's Rights Unit have played a crucial role in enhancing educational success and fostering social equality. Through Women's Counseling Centers and the Women's Support Line, we have provided psychosocial and legal support to thousands of women. These centers have empowered women in their fight against violence and increased their participation in social life. Over 70% of women who benefited from these counseling services reported making positive changes in their lives thanks to this support. For example, as İstanbul Metropolitan Municipality, we set an example in preventing workplace violence and discrimination by signing the Business Against Domestic Violence (BADV) commitment.

Through Rehabilitation and Transportation Services for Individuals with Disabilities, we have enabled our citizens with disabilities to actively participate in social life. Services provided at rehabilitation centers have improved their quality of life and supported the development of independent living skills. With transportation assistance, we increased their participation in daily life activities by 40%. Through Yuvamız İstanbul Child Activity Centers, we have supported the early childhood development of thousands of children aged 3-6 by providing safe and educational environments. These centers have facilitated a 50% improvement in children's cognitive, social, and emotional development.

Through the Halk Süt and Educational Support Programs, we have contributed to children's healthy development by addressing their nutritional and educational needs. Specifically, with the Halk Süt Project, around 300,000 unique children across İstanbul's 39 districts have received regular milk, leading to positive impacts on their physical development.

EMPOWERMENT OF VULNERABLE GROUPS

How does the İBB Social Services Department define vulnerable groups, and what strategies are followed to empower these groups? Vulnerable groups are defined as women, children, the elderly, and individuals with disabilities who face challenges in accessing services due to various disadvantages. To empower these groups, we provide social assistance, psychosocial support, education, and employment programs. İBB follows strategies focused on

artırmak ve toplumdaki yerlerini güçlendirmek için dijitalleşme ve sahada etkin çalışma stratejilerini izlemektedir. Ek olarak, Sosyal katılımın artırılması, ekonomik destek ve psikososyal hizmetlerin sağlanması temel hedeflerimizdir.

İBB, kırılğan gruplara yönelik uzun vadeli destek ve sürdürülebilir projeler geliştirmek adına nasıl bir vizyon benimsiyor?

İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İBB) olarak kırılğan gruplara yönelik uzun vadeli destek ve sürdürülebilir projeler geliştirmede kapsayıcı, eşitlikçi, katılımcı ve dayanışmaya dayalı bir vizyon benimsiyoruz.

Bu vizyon doğrultusunda, toplumsal adaleti sağlamayı, ekonomik eşitsizlikleri azaltmayı ve kırılğan grupların topluma katılımını güçlendirmeyi amaçlayan sürdürülebilir projeler geliştiriyoruz. Ayrıca şu etik ilkeleri oldukça önemli buluyoruz:

1. Kapsayıcı Sosyal Hizmet Modeli
2. Sürdürülebilir Destek ve Kapasite Geliştirme
3. Dijitalleşme ve Veri Odaklı Planlama
4. Toplumsal Dayanışma ve Farkındalık Çalışmaları
5. Sivil Toplum ve Kamu İş Birlikleri
6. Yeşil ve Ekolojik Sosyal Politikalar
7. Uzun Vadeli Sosyal Gelişim ve İstihdam Odaklı Projeler

SOSYAL YARDIMLAR VE ETKİNLİK DEĞERLENDİRMESİ

İBB'nin sosyal yardımlar konusundaki temel hedefleri nelerdir? Bu yardımların toplum üzerindeki etkisini nasıl değerlendiriyorsunuz?

İBB'nin temel hedefi, ihtiyaç sahibi her bireyin sosyal hizmetlere eşit erişimini sağlamak ve toplumsal refahı artırmak, sürdürülebilir kalkınmaya katkı sunmaktır. Sosyal destekler, İstanbul'un her köşesindeki ihtiyaç sahiplerine ulaştırılarak, gelir eşitsizliklerinin azaltılmasına katkıda bulunuyoruz. Desteklerin etkinliği, düzenli olarak yapılan sosyal araştırmalar ve saha değerlendirmeleri ile takip ediyoruz. Desteklerin kalıcı bir etkisi olması için sosyal uyumu güçlendirmeyi ve bireylerin temel ihtiyaçlarını karşılamayı amaçlıyoruz.



digitalization and active fieldwork to enhance access to social services and strengthen the place of vulnerable groups in society. Additionally, increasing social participation, providing economic support, and delivering psychosocial services are our primary goals.

What vision does İBB adopt to develop long-term support and sustainable projects for vulnerable groups?

As İstanbul Metropolitan Municipality (İBB), we adopt an inclusive, equitable, participatory, and solidarity-based vision to develop long-term support and sustainable projects for vulnerable groups.

Guided by this vision, we aim to ensure social justice, reduce economic inequalities, and strengthen the participation of vulnerable groups in society through sustainable projects. Additionally, we place high importance on the following ethical principles:

1. Inclusive Social Service Model
2. Sustainable Support and Capacity Development
3. Digitalization and Data-Driven Planning
4. Social Solidarity and Awareness Campaigns
5. Civil Society and Public Partnerships
6. Green and Ecological Social Policies
7. Long-Term Social Development and Employment-Focused Projects

SOCIAL ASSISTANCE AND ACTIVITY EVALUATION

What are İBB's main goals regarding social assistance? How do you assess the impact of these aids on society?

İBB's primary goal is to ensure equal access to social services for all individuals in need, enhance social welfare, and contribute to sustainable development. By delivering social assistance to those in need across all areas of İstanbul, we help reduce income inequality. The effectiveness of these supports is monitored through regular social research and field assessments. To achieve lasting impact, we focus on strengthening social cohesion and meeting individuals' basic needs.

Sosyal yardımların toplumsal etkisini artırmak için ne tür yenilikçi çözümler uyguluyorsunuz? Yardımların kalıcı etkiler yaratması için stratejiniz nedir?

Yenilikçi çözümler arasında dijital başvuru ve takip sistemleri, büyük veri analizi ve mobil hizmet birimleri bulunmaktadır. Desteklerin kalıcı etkiler yaratması için uzun vadeli sosyal politikalar geliştiriyoruz. Eğitim ve istihdam projeleriyle desteklerin ekonomik bağımsızlığa dönüştürülmesini hedefliyoruz.

ÖZEL GRUPLAR VE HİZMETLER

İBB'nin engelli bireyler ve yaşlılar için sunduğu hizmetler neler? Bu hizmetler sayesinde nasıl bir toplumsal dönüşüm sağladınız?

İBB, engelli bireylere yönelik erişilebilir ve ücretsiz ulaşım, medikal malzeme desteği, kamp hizmeti, terapi hizmetleri, kişisel bakım destekleri ve psiko- sosyal danışmanlık hizmetleri sunmaktadır. Yaşlılar için ise evde bakım, aktif yaşlanma programları ve sosyal destek hizmetleri yürütülmektedir. Bu hizmetler, toplumsal dayanışmayı artırarak bu grupların topluma daha aktif katılımını sağlamıştır.

İBB'nin şehit yakınları ve gazilere yönelik sunduğu özel hizmetler nelerdir? Bu hizmetleri sosyal hizmetler perspektifinde nasıl değerlendiriyorsunuz?

Şehit yakınları ve gazilere yönelik psikososyal destek ve dönemsel çeşitli ayni destekler, şehir içi ve şehir dışı geziler, etkinlikler, buluşmalar, hane ziyaretleri sunduğumuz hizmetlerin başında gelmektedir. Bu hizmetler, hem toplumsal dayanışmayı güçlendirmek hem de bu kişilerin ihtiyaçlarına hızlı ve etkin çözümler sunmak amacıyla sosyal hizmetlerin bir parçası olarak değerlendiriliyor.

SİVİL TOPLUM İŞ BİRLİKLERİ VE GÖNÜLLÜLÜK

Sivil toplum kuruluşlarıyla iş birliği yapmak, sosyal hizmetlerin etkinliğini nasıl artırıyor? Kadınlar, çocuklar ve göçmenler gibi hassas gruplara yönelik iş birliklerinde hangi projeler ön plana çıkıyor?

Sivil toplum kuruluşlarıyla yapılan iş birlikleri, hizmetlerin daha geniş bir kitleye ulaşmasını ve daha etkin olmasını sağlıyor. Kadınlara yönelik şiddetle mücadele, çocuk haklarının korunması ve göçmenlerin entegrasyonu gibi alanlarda çeşitli sivil toplum kuruluşları ile ortak ve oldukça hassas projeler yürütüyoruz. Bu iş birlikleri, projelerin sahada daha etkili ve sürdürülebilir olmasını sağlıyor.

GELECEK HEDEFLER VE PROJELER

Sosyal hizmetler alanında İBB'nin önümüzdeki yıllarda hedeflediği projeler ve yeni hizmetler nelerdir?

İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İBB) olarak sosyal hizmetler alanında önümüzdeki yıllarda hayata geçirmeyi planladığımız projeler ve hizmetler, kapsayıcılık, sürdürülebilirlik, dijitalleşme, toplumsal eşitlik ve iklim değişikliğine uyum gibi temel prensiplere dayanmaktadır. Hedeflediğimiz yeni projeler ve hizmetler şu başlıklarda öne çıkmaktadır:

1. Toplumsal Cinsiyet Eşitliği ve Kadın Güçlendirme Projeleri
2. Çocuklara Yönelik Erken Çocukluk ve Eğitim Destekleri
3. Engelli Bireyler İçin Erişilebilirlik ve Bağımsız Yaşam Projeleri
4. Dijitalleşme ve Veri Odaklı Hizmet Modelleri
5. İklim Değişikliğine Uyum ve Ekolojik Sosyal Hizmet Projeleri
6. Göçmen ve Mültecilere Yönelik Sosyal Uyum Projeleri
7. Yaşlılara Yönelik Sosyal Katılım Projeleri
8. Sivil Toplum ve Kamu İş Birliklerinin Güçlendirilmesi
9. Emeklilere Yönelik Projeler
10. Asgari Ücretli Hanelere Yönelik Projeler

What types of innovative solutions do you implement to enhance the social impact of assistance? What is your strategy for creating lasting effects with these aids?

Innovative solutions include digital application and tracking systems, big data analysis, and mobile service units. To create lasting impact, we develop long-term social policies. Through education and employment projects, we aim to transform assistance into economic independence.

SPECIAL GROUPS AND SERVICES

What services does İBB offer for individuals with disabilities and the elderly? How have these services contributed to social transformation?

İBB offers accessible and free transportation, medical equipment support, camp services, therapy, personal care assistance, and psychosocial counseling services for individuals with disabilities. For the elderly, home care, active aging programs, and social support services are provided. These services enhance social solidarity and enable these groups to participate more actively in society.

What special services does İBB offer for the families of martyrs and veterans? How do you assess these services from a social services perspective?

The main services we offer for the families of martyrs and veterans include psychosocial support, periodic in-kind assistance, city and out-of-town trips, events, gatherings, and home visits. These services are considered part of social services to both strengthen social solidarity and provide quick, effective solutions to the needs of these individuals.

CIVIL SOCIETY PARTNERSHIPS AND VOLUNTEERING

How does partnering with civil society organizations increase the effectiveness of social services? Which projects stand out in collaborations targeting vulnerable groups such as women, children, and migrants?

Partnerships with civil society organizations enable services to reach a wider audience and increase their effectiveness. We conduct joint, highly sensitive projects with various civil society organizations in areas such as combating violence against women, protecting children's rights, and integrating migrants. These collaborations make projects more impactful and sustainable on the ground.

FUTURE GOALS AND PROJECTS

What projects and new services does İBB aim to implement in the field of social services in the coming years?

As İstanbul Metropolitan Municipality (İBB), the projects and services we plan to implement in the field of social services in the coming years are based on key principles such as inclusivity, sustainability, digitalization, social equality, and adaptation to climate change. Our targeted new projects and services focus on the following areas:

1. Gender Equality and Women's Empowerment Projects
2. Early Childhood and Educational Support for Children
3. Accessibility and Independent Living Projects for Individuals with Disabilities
4. Digitalization and Data-Driven Service Models
5. Climate Change Adaptation and Ecological Social Service Projects
6. Social Integration Projects for Migrants and Refugees
7. Social Participation Projects for the Elderly
8. Strengthening Civil Society and Public Partnerships
9. Projects for Retirees
10. Projects for Households with Minimum Wage

Özellikle toplumsal cinsiyet eşitliği, çocuk hakları ve dezavantajlı grupların desteklenmesi konusunda hangi yeni adımları atmayı planlıyorsunuz?

İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İBB) olarak toplumsal cinsiyet eşitliği, çocuk hakları ve dezavantajlı grupların desteklenmesi konularında, daha adil ve kapsayıcı bir toplumsal yapı oluşturmak için yenilikçi ve sürdürülebilir adımlar atmayı planlıyoruz.

Bu alanlarda uygulamayı planladığımız başlıca yeni stratejiler ve projeler şunlardır:

1. Toplumsal Cinsiyet Eşitliğinin Yaygınlaştırılmasına Yönelik Farklı Paydaşlar ile İşbirliğine Dayalı Yeni Yaklaşımlar
2. Erken Çocukluk Eğitim Hizmetlerinin Yaygınlaştırılması
3. Çocuk Koruma ve Destek Programları
4. Engelsiz Yaşam ve Destek Merkezleri
5. Veri Odaklı İhtiyaç Analizleri:
6. Sosyal Uyum ve Entegrasyon Programları

Bu yeni adımlarla İBB, cinsiyet eşitliğinin sağlanması, çocukların korunması ve dezavantajlı grupların topluma aktif katılımının sağlanması yolunda daha kapsayıcı, erişilebilir ve sürdürülebilir bir hizmet yapısını hedefliyoruz.

Bu projeler, İstanbul'un tüm bireylerinin haklara eşit erişimini destekleyen ve toplumsal dayanışmayı güçlendiren bir gelecek için önemli adımlar.

Sürdürülebilir sosyal hizmet projeleri ve iklim değişikliğinin dezavantajlı gruplar üzerindeki etkilerini azaltmaya yönelik yeni hizmetler planlanıyor mu?

İstanbul Büyükşehir Belediyesi olarak sürdürülebilir sosyal hizmet projeleri ve iklim değişikliğinin dezavantajlı gruplar üzerindeki etkilerini azaltmaya yönelik yeni hizmetler planlıyoruz.

Bu projeler, çevresel riskleri azaltmak, kırılgan grupları korumak ve toplumsal dayanıklılığı artırmak üzerine odaklanmaktadır. Bu kapsamda öncelikli olarak uygulamayı planladığımız projeler ve hizmetler şunlardır:

1. Afetlere Karşı Toplumsal Dayanıklılığı Artıran Destekler
2. Afet ve İklim Krizlerine Dayanıklı Sosyal Hizmetler
3. Sosyal Yardımlarda Çevreye Duyarlı Uygulamalar

Bu projelerle, İstanbul Büyükşehir Belediyesi olarak iklim değişikliğinin etkilerini azaltmayı ve dezavantajlı grupların çevresel risklere karşı daha dayanıklı hale gelmesini sağlamayı hedefliyoruz.

İBB'nin sürdürülebilir sosyal hizmet vizyonu doğrultusunda, bu projeler ile toplumun her kesiminin güvenli, sağlıklı ve çevreye duyarlı bir yaşam sürmesi için gereken altyapıyı oluşturmayı amaçlıyoruz.

What new steps do you plan to take, particularly in terms of gender equality, children's rights, and support for disadvantaged groups?

As İstanbul Metropolitan Municipality (İBB), we plan to take innovative and sustainable steps to create a fairer and more inclusive social structure in areas such as gender equality, children's rights, and support for disadvantaged groups.

The main new strategies and projects we aim to implement in these areas include:

1. New Collaborative Approaches with Various Stakeholders to Promote Gender Equality
2. Expansion of Early Childhood Education Services
3. Child Protection and Support Programs
4. Barrier-Free Living and Support Centers
5. Data-Driven Needs Analyses
6. Social Integration and Cohesion Programs

With these new steps, İBB aims to establish a more inclusive, accessible, and sustainable service structure that promotes gender equality, protects children, and ensures the active participation of disadvantaged groups in society.

These projects represent important steps toward a future that supports equal access to rights for all individuals in İstanbul and strengthens social solidarity.

Are there plans for sustainable social service projects and new services aimed at reducing the impacts of climate change on disadvantaged groups?

As the İstanbul Metropolitan Municipality, we are planning sustainable social service projects and new services aimed at reducing the impacts of climate change on disadvantaged groups.

These projects focus on mitigating environmental risks, protecting vulnerable groups, and enhancing social resilience. The prioritized projects and services we plan to implement in this context include:

1. Support Programs that Enhance Community Resilience Against Disasters
2. Disaster and Climate Crisis Resilient Social Services
3. Environmentally Responsible Practices in Social Assistance

Through these projects, as the İstanbul Metropolitan Municipality, we aim to reduce the impacts of climate change and enhance the resilience of disadvantaged groups against environmental risks.

In line with İBB's vision for sustainable social services, these projects aim to establish the necessary infrastructure for all segments of society to lead safe, healthy, and environmentally conscious lives.