



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.



STRATEJİK YEREL YÖNETİŞİM

Vatandaş Karnesi

Kamu Hizmet Performansının İyileştirilmesinde Vatandaşlardan Geri Bildirim Alınması

Hizmetler	Mahalle 1	Mahalle 2
İmza	78	94
İmza	65	86

Katılımcılık Rehberleri 2/4

Vatandaş Karnesi

Kamu Hizmet Performansının İyileştirilmesinde Vatandaşlardan Geri Bildirim Alınması

Katılımcılık Rehberleri No 2/4

Vatandaş Karnesi

Kamu Hizmet Performansının İyileştirilmesinde Vatandaşlardan Geri Bildirim Alınması

Hazırlayan
Emre Koyuncu

Katkıda Bulunanlar
Dr. M. İlker Haktankaçmaz
Sadun Emrealp
Ülge Uğurlu
Gökhan Menteş

Grafik Tasarım
Yeşim Yücel

Katılımcılık Rehberleri No 2/4

Basım Tarihi : Mayıs 2014



Bu eser Creative Commons “Atf şartlı - Gayri ticari - Değiştirilemez” lisansı altında yayımlanmıştır. Eserin aşağıdaki lisans koşulları çerçevesinde paylaşılması, kopyalanması, dağıtılması ve yayımlanması serbesttir.

• Atf şartlı : Bu esere atf “Vatandaş Karnesi Rehberi, Stratejik Yerel Yönetişim Projesi, İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü” şeklinde yapılmalıdır. Ancak atf yapılması eserin kullanımı için eser sahibinden destek veya onay alındığı anlamına gelmez.

• Gayri ticari: Bu eser ticari amaçlarla kullanılamaz.

• Değiştirilemez: Bu eser değiştirilemez, dönüştürülemez ya da bu eseri temel alan bir çalışma yapılamaz.

Bu eser Avrupa Birliği'nin mali desteği ile hazırlanmıştır. Eserin içeriği yalnızca VNG International U.A. liderliğindeki konsorsiyumun sorumluluğunda olup, hiçbir şekilde Avrupa Birliği'nin görüşlerini yansıtmamaktadır.

Basım Yeri: Başak Matbaa

Adres: Anadolu Bulvarı Meka Plaza No: 5/15 Gimat/Ankara

ÖNSÖZ

Yerel Düzeyde Katılımcı Stratejik Yönetişimin Geliştirilmesi Projesi (kısa adıyla Stratejik Yerel Yönetişim Projesi) Genel Müdürlüğümüz tarafından, Katılım Öncesi Mali Yardım Aracı 2008 Türkiye Ulusal Programı kapsamında, Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti ortak finansmanıya, Ağustos 2011 – Ekim 2013 döneminde yürütülmüştür.

Projenin genel hedefi, yerel düzeyde katılımcı stratejik yönetimi güçlendirmek için yerel yönetimlerin kapasitesini geliştirerek yerel yönetim reformunun kapsamını genişletmek olarak tanımlanmıştır. Bu hedefe ulaşmak için seçilmiş ve atanmış yerel yöneticilerin çeşitli analitik araçların kullanımı konusunda eğitim almaları yoluyla yerel yönetimlerdeki stratejik planlama kapasitesinin geliştirilmesi, sivil toplum kuruluşlarından temsilcilerin etkin katılımının sağlanması yoluyla kent konseylerinin yerel karar alma süreçlerindeki rolünün pekiştirilmesi ve ülke çapındaki 26 yerel yönetimde katılım, saydamlık ve hesap verebilirliği arttırmak amacıyla yerel yönetimlere ilişkin yeni mevzuatın uygulanmasının desteklenmesi konularında çeşitli faaliyetler yürütülmüş ve düzenlenen etkinliklerle 10.000'in üzerinde paydaşa ulaşılmıştır.

Proje kapsamında uygulanan faaliyetlerin zengin içeriğini yansıtmak ve yerel düzeyde sunulan kamu hizmetlerinin başta kent konseyleri olmak üzere kentteki tüm paydaşlar tarafından derinlemesine değerlendirilmesini ve izlenmesini sağlayarak yerel düzeyde katılımcı demokrasiyi, şeffaflığı ve hesap verebilirliği güçlendirecek yeni yöntemleri ülke çapında yaygınlaştırmak amacıyla dört kitaptan oluşan bir set hazırlanmıştır. Bu set, şu kitaplardan oluşmaktadır:

1. Yönetişim ve Katılım: Etkili katılım için gerekli araçlar, yöntemler ve mekanizmalar
2. Vatandaş Karnesi: Kamu hizmet performansının iyileştirilmesinde vatandaşlardan geri bildirim almak
3. Sosyoekonomik Haritalama: Kentin sosyoekonomik yapısını anlamak ve görselleştirmek
4. Bütçe İzleme: Belediye bütçesini anlamak ve harcamaları mekânsallaştırmak

Elinizdeki "Vatandaş Karnesi" adlı kitap, kamu hizmetlerinin kalitesini vatandaşlardan alınan bilgiye dayalı olarak derecelendiren ve bu şekilde kamunun hesap verme yükümlülüğünü yerine getirmesini sağlayan bir araç olan vatandaş karnesi uygulamasının teşvik edilmesini ve kolaylaştırılmasını amaçlamaktadır.

Vatandaş karnesi çalışması esas olarak bir hanehalkı araştırmasını temel almaktadır ancak tüm aşamalarındaki katılımcı yaklaşım çalışmayı salt veri toplama ve değerlendirmeden ayırmaktadır. Çalışmanın proje kapsamında gerçekleştirilen örnek uygulaması sırasında Adana, Antalya, Kocaeli, Malatya, Mardin ve Trabzon'da geniş kapsamlı hazırlık, bilgilendirme ve veri toplama çalışmaları yürütülmüştür. Yöntemin gerektirdiği yakın iş birliğini sağlayabilmek adına bu kentlerdeki valilik, belediye, üniversite ve kent konseyi arasında bir protokol imzalanmış ve ilgili tüm paydaşların çalışmayı sahiplenmesi teşvik edilmiştir. Vatandaş karnesi anketleri için hazırlanan soru formları, her kentteki paydaşlarla yapılan ortak toplantılar ile kente özgün hale getirilmiştir. Yine bu süreçte, her pilot kentteki muhtarların katılımıyla yürütülen hizmet önceliklendirme çalışmaları ile mahallelerin hizmet tercihleri ve öncelikleri belirlenmiştir. Daha sonra hem anket sonuçları hem de hizmet öncelikleri, proje ekibince düzenlenen çalıştaylarda paydaşlara sunulmuş ve ortaklaşa değerlendirilmiştir. Nihai şeklini alan anket sonuçları her ilin kendi kent konseyinin ev sahipliğinde düzenlenen basın toplantıları yoluyla kamuoyuna sunulmuştur. Proje kapsamındaki diğer 20 pilot kentte benzer çalışmanın yapılmasını teşvik etmek amacıyla çeşitli çalıştaylar ve eğitim programları düzenlenmiştir.

Proje faaliyetlerinin uygulanmasına teknik destek sağlayan konsorsiyumun lideri VNG International ve konsorsiyum üyeleri WYG International, WYG Türkiye, TEPAV (Türkiye Ekonomi Politikaları Araştırma Vakfı) ve Habitat Kalkınma ve Yönetişim Derneğine, Teknik Destek Ekibi'ne ve Genel Müdürlüğümüz adına projenin yürütülmesinden sorumlu Daire Başkanı Dr. M. İlker Haktankaçmaz'a tüm proje faaliyetlerinin etkin ve verimli biçimde gerçekleştirilmesine yönelik özverili çalışmalarından ötürü teşekkür ederim.

Kent konseylerinin demokratik yerel yönetim temelinde stratejik planlama süreçlerine daha etkin olarak katılmasını sağlayacak önemli bir araç işlevi görmesi amacıyla hazırlanmış olan kitabın tüm yerel paydaşlara yararlı olacağı inancıyla, projenin yürütüldüğü 26 pilot kentin her birinde faaliyetlere katılan ve projeye destek veren değerli yerel yöneticilerin ve kent konseyi temsilcilerinin yenilikçi ve örnek yaklaşımlarının devamını dilerim.

Ömer DOĞANAY

Mahalli İdareler Genel Müdürü

İçindekiler

Giriş	9
1 Neden Vatandaş Karnesi?.....	10
2 Hesap Verebilirlik ve Kamu Hizmet Sunumu.....	13
3 Vatandaş Karnesi Uygulamasına Karar Vermek : İyi Yönetişim ve Kent	16
4 Vatandaş Karnesi için Uygulama Altyapısının Oluşturulması	22
5 Vatandaş Karnesinin Kapsamını Belirlemek.....	26
5.1 Yerel Düzeyde Sunulan Kamu Hizmetleri.....	26
5.2 Hizmet Kalitesinin Bileşenleri.....	29
5.3 Sonuç Göstergelerinden Vatandaş Karnesine.....	31
5.4 Vatandaş mı Hizmet Kullanıcısı mı?.....	37
5.5 Vatandaş Karnesi Kapsamı ve Hedef Kitlesi.....	39
6 Vatandaş Karnesinin Tasarımı ve Uygulaması	41
6.1 Hizmetlerin Güncel Durumunu Anlamak	41
6.2 Ne Öğrenmek İstiyoruz?.....	50
6.3 Soruların Tasarlanması ve Soru Formunun Yapılandırılması	51
6.4 Analiz Bölgelerinin Belirlenmesi.....	58
6.5 Örnek Tasarımı	60
6.6 Anket Uygulaması	65
6.7 Sonuçların Analizi.....	69
6.8 Yayımlama ve Yayma	77
6.9 Sürdürülebilirlik.....	78
7 Vatandaş Karnesi Uygulama Adımları	79
EKLER	
EK 1 Hangi Kamu Hizmetini Kim Sunar?.....	84
EK 2 Muhtar Karnesi Önceliklendirme Formu Örneği	93
EK 3 Vatandaş Karnesi İşbirliği Protokolü Örneği	95
EK 4 Vatandaş Karnesi Saha Araştırması için Şartname Örneği	98
EK 5 Vatandaş Karnesi Araştırması Soru Formu Örneği	101

Yüksek kalitede, etkili ve etkin kamusal hizmet sunumunun en temel gereksinimlerinden birisi yönetimi halka hesap verebilir kılmaktır. Bu ise halkın karar alma süreçlerine katılarak yönetimden hesap sorabilmesiyle mümkündür.

2004-2005 yıllarında çıkarılmış yerel yönetim reformu yasaları, katılıma vurgu yapmaktadır ve yerel yönetimleri hemşehrilerle; stratejik katılımcı planlama, araştırmalar, belediye hizmetlerine ve kent konseylerine gönüllü katılım, bütçeleme ve belediye meclisinin diğer kararlarında şeffaflık yoluyla halkla daha yakın ilişkiler kurmaya teşvik etmektedir. Aynı zamanda, merkezi yönetim birimlerinin taşra teşkilatlarında, kamu hizmetlerine halkın katılımına yönelik artan bir eğilim vardır. Ne var ki, iyi uygulamaların sayısı hala çok azdır ve ilişkilendirme henüz emekleme aşamasındadır. Bu yüzden her iki tarafın da (kamu hizmeti sağlayan kuruluşlar ve vatandaşlar) yapıcı yollarla nasıl etkileşimde bulunacağını öğrenmesi gerekmektedir. Yerel düzeyde 'hizmet sunumu' başta yerel yönetimler olmak üzere yerel düzeydeki kamu hizmeti sunan kuruluşlar ve vatandaşlar arasında ara birim oluşturulabilecek çok uygun ve makul bir alandır.

Daha iyi hizmet sağlamak ve hizmet olanaklarını genişletmek için yerel düzeydeki yönetimler, hizmetlerden halkın ne denli yararlandığı, hizmetlerin gereksinimleri ne ölçüde karşıladığı ve halkın yaşam kalitesi üzerindeki etkisi konularında bilgilendirilmelidir. Bu bilgiler kamu kaynakları kullanılarak yapılanlara açıklık getirdiği gibi, politik amaçların veya taahhütlerin gerçekleştirilmesindeki başarı düzeyini ölçmeye de hizmet etmektedir. Diğer taraftan, vatandaşların seçimler yoluyla yetkilendirdikleri ve ödedikleri vergiler aracılığıyla finanse ettikleri kamu yönetimlerini yaptıkları ve yapmadıkları konusunda hesap verebilir kılma sorumlulukları vardır.

Vatandaş karnesi uygulaması kamu hizmetlerinin kalitesini vatandaşlardan alınan bilgiye dayalı olarak derecelendiren ve bu şekilde kamunun hesap verme yükümlülüğünü yerine getirmesini teşvik eden bir araçtır. Bir hanehalkı araştırmasını temel alan vatandaş karnesi uygulaması, salt bir veri toplama çalışması değildir. Araştırmanın başta tasarım, analiz ve yaygınlaştırma olmak üzere tüm süreçleri katılımcılık esaslarına göre yürütülür, sürece yaygın medya ve sivil toplum savunuculuğu eşlik eder.

Bu çerçevede vatandaş karnesi,

- Kentte merkezi yönetim, yerel yönetim ve özel hizmet sağlayıcılar tarafından sunulan çeşitli kamu hizmetlerini erişim, kullanım, kalite ve memnuniyet açısından değerlendirerek;
- Kentin sosyoekonomik yapısının ve kent içindeki mekânsal farklılıkların anlaşılmasını sağlayarak;
- Kentte kamu hizmetlerini sunan kuruluşlar ve vatandaşlar arasında hizmet kalitesi temelinde diyalog ortamını geliştirerek; ve
- Çalışmayı belli periyotlarla tekrarlayıp yıllar içindeki değişimlerin takip edilebileceği sürekli bir kamusal hesap verebilirlik faaliyeti haline getirerek;

kamu hizmetlerinin etkin, etkili, kaliteli ve vatandaş odaklı olmasına katkı sağlamayı amaçlamaktadır.

Vatandaş karnesi saydamlık, hesap sorma ve hesap verme, katılım ve yerinden yönetim ilkelerini hayata geçirmek üzere yerel paydaşların bir araya getirilmesiyle oluşturulan kent konseylerine rehberlik etmek üzere hazırlanmıştır. Rehber vatandaş karnesinin valilik, belediye, üniversite ve kent konseyi arasında işbirliğine dayalı olarak gerçekleştirildiği bir modeli esas almaktadır.

Rehberde kamu hizmetleri, hesap verebilirlik ve iyi yönetim gibi kavramların vatandaş karnesi uygulaması bağlamında tartışılmasının ardından vatandaş karnesi sürecinin adımları pratik bilgi ve örnekler eşliğinde anlatılmaktadır.

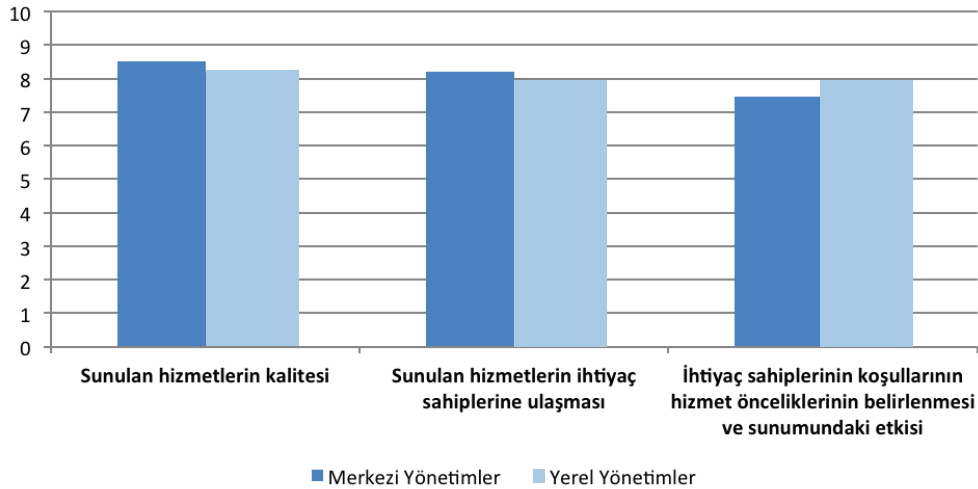
Kamu hizmetini kullanan vatandaşlarla kamu hizmetini sunanlar arasında hizmetin kalitesine yönelik algı farkları bulunmaktadır. Vatandaş karnesi bu algı farkının veriye dayalı olarak anlaşılmasına ve hizmetlerin iyileştirilmesine yönelik bir gündem oluşturmaya yarayan bir iyi yönetim aracıdır.

Hizmetin kalitesine yönelik algı farkını somutlaştırmak için aşağıda kamu hizmeti sunan belediye ve merkezi yönetim kuruluşlarının yöneticileri ve hanehalkı ile yapılan iki çalışma karşılaştırılacaktır.

İstanbul, Ankara, İzmir ve Bursa kentlerinde yürütülen birinci çalışmada belediye ve merkezi yönetim kuruluşlarından yöneticilerle 10'lu ölçek üzerinden kendi hizmetlerinin sunumuna ilişkin algıları araştırılmıştır.¹ Yöneticilerin sunulan hizmetlerin kalitesini ne düzeyde gördüğü, hizmetlerin ihtiyaç sahiplerine ne kadar ulaşabildiği ve hizmet planlaması yapılırken ihtiyaç sahiplerinin koşullarının ne ölçüde dikkate alındığı sorulmuştur. Bu şekilde vatandaşların mekânsal, fiziksel, sosyal ve ekonomik dezavantajları nedeniyle yaşadıkları hizmet erişim sorunlarının yöneticiler tarafından ne ölçüde görülebildiği ve farkında olduğu anlaşılmaya çalışılmıştır (Bkz. Şekil 1).

Şekil 1

Sunulan Hizmetlere İlişkin Kamu Yöneticilerinin Algıları (İstanbul, Ankara, İzmir, Bursa)

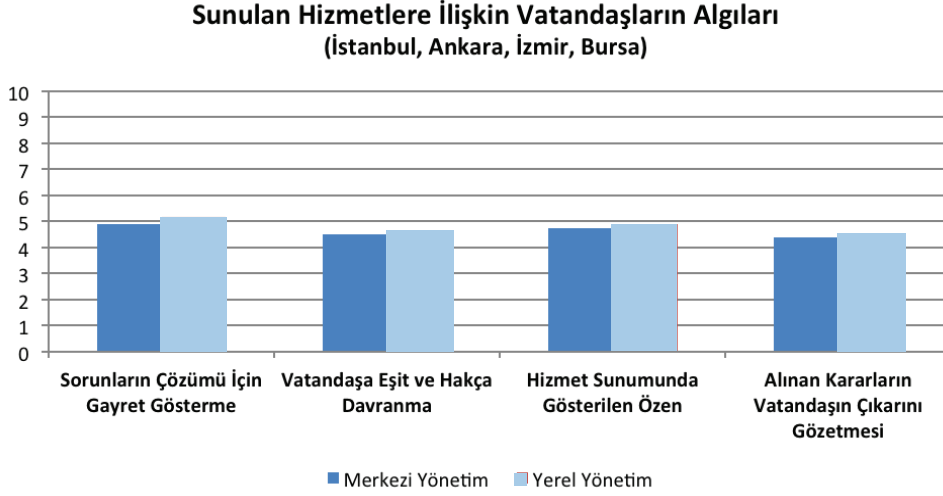


Kaynak : Avrupa Birliği - Önemli Göç Alan Kentler Olarak İstanbul, İzmir, Ankara ve Bursa'nın Ekonomik ve Sosyal Entegrasyon Problemlerinin Çözümüne Destek Projesi (İGEP) Kurumsal Analiz Çalışması, TEPAV, 2009.

İkinci çalışma ise 2008 yılında TEPAV için Türkiye genelinde gerçekleştirilen Hanehalkı Gözünden Kamu Hizmetleri ve Yolsuzluk Araştırması'dır (Bkz. Şekil 2). Araştırmada belediye ve merkezi yönetim kuruluşlarının 1) hizmete yönelik sorunların çözümü için gösterdiği gayret 2) hizmet sunumunda vatandaşa eşit ve hakça davranması 3) hizmet sunumunda gösterilen özen ve 4) alınan kararların vatandaşın çıkarını gözetmesine ilişkin hanehalkının algıları sorulmuştur. Şekil 2 anketin İstanbul, Ankara, İzmir ve Bursa illerindeki gözlemlerini içermektedir.

¹10'lu ölçekte anket katılımcılarının 1'den 10'a kadar bir değerlendirme yapmaları istenmiştir. 1 en olumsuz durumu, 10 en olumlu durumu, ifade etmektedir.

Şekil 2

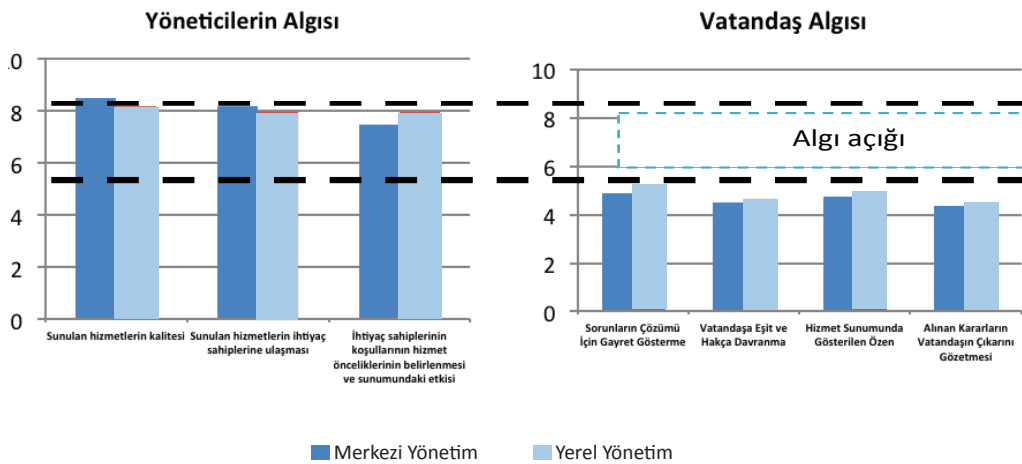


Kaynak: Hanehalkı Gözünden Kamu Hizmetleri ve Yolsuzluk Araştırması, TEPAV, 2008.

Vatandaş algısının kurumsal algıya ilişkin yukarıda yapılan tespitlerle ortak noktası, merkezi yönetim kuruluşları ve belediye arasında büyük farklılıklar bulunmamasıdır. Yapılan istatistik testler de anketi cevaplayanların değerlendirmelerinde merkezi yönetim ve yerel yönetim arasında anlamlı bir fark olmadığına işaret etmektedir. Vatandaş belediyeyi nasıl değerlendiriyorsa merkezi yönetimi de aynı şekilde değerlendirmektedir. Bu durum, ister belediye tarafından ister merkezi yönetim kuruluşları tarafından sunulsun kamu hizmetinin vatandaş nezdinde bir bütün olarak algılandığı, memnuniyetini ya da memnuniyetsizliğini aşağı yukarı aynı ağırlıkta değerlendirmelerine yansıttığı şeklinde yorumlanabilir.

İki grafik birlikte değerlendirildiğinde (Bkz. Şekil 3) kamu hizmeti sunan yöneticilerin ve vatandaşların değerlendirmeleri arasında hizmet sunumunun nitelikleri açısından bir algı açığı (farkı) olduğu görülmektedir.

Şekil 3



Bu farklılıkların nedenleri aşağıdaki gibi olabilir.

Varsayalım ki kamu yönetimleri gerçekten hizmeti yöneticilerin algıladığı gibi kaliteli, adil ve ihtiyaçlara duyarlı bir şekilde sunmaktadır. Bu durumda vatandaşların olumsuz değerlendirmeleri konusunda birkaç neden akla gelecektir:

- Sunulan hizmetlerle ilgili nereye, ne kadar, nasıl hizmet götürüldüğü konusundaki bilgiler vatandaşa yeterince aktarılamamaktadır.
- Bilgilerin şeffaf ve kolayca erişilebilir olmasına karşılık vatandaşlar hizmetlerle ilgili verilen bilgiler konusunda ilgisizdir.
- Vatandaşlar ilgili olsa bile bilgilere nasıl erişilebileceği konusunda donanımlı değildir.
- Vatandaşlar ilgilidir, bilgilere erişebilmektedir ancak bilgiler kolay anlaşılabilir bir şekilde sunulmadığından anlaşılabilmesi mümkündür.

Diğer varsayım ise kamu yönetiminin gerçekten hizmeti vatandaşın algıladığı gibi yeterince gayretli, özenli, eşit, hakça ve kamu çıkarını gözeterek sunmadığıdır. Bu durumda kamu hizmet sunucularının olumlu değerlendirmeleri konusunda aşağıdaki nedenler akla gelebilir:

- Hizmet sunucular ürettikleri hizmetlerin sonuçları (vatandaşların hizmete erişimi ve bunun hizmetten memnuniyeti ne derece etkilediği) hakkında bilgi sahibi değildir.
- Hizmet sunucuların ürettikleri hizmetlerin sonuçları hakkında faydalandıkları kaynaklar çeşitli değildir, mevcut kaynaklar durumu olduğundan daha iyi göstermektedir.
- Hizmet sunucularına göre hizmetin kalitesini belirleyen unsur vatandaşların hizmete erişimi ya da memnuniyetine dayalı bilgiler değil kendi deneyimlerine ve kurumsal verilerine dayalı algılarıdır.
- Yöneticiler sundukları hizmetlere eleştirel bakmamakta, eksiklikleri görmemeyi tercih etmektedir.

Algı farklılığının gerçek nedenleri bu iki uç durumdan birine daha yakındır veya her iki varsayımdan da bazı öğeleri içermektedir. Vatandaş karneleri kamu hizmetlerini sağlayan kuruluşlar ve vatandaşlar arasında hizmetlerin sonuçları ile ilgili bir iletişim kanalı açmaktadır. Bu iletişim kanalı seçimden seçime gerçekleşen hesap verme sorumlusunun bir yandan daha kısa dönemlerde gerçekleşmesini sağlayan mekanizmaları zenginleştirirken diğer yandan da sunulan kamu hizmetinin kalitesine odaklanmasına katkı sağlamaktadır.

Bir hizmetin kamu hizmeti olarak kabul edilmesi o hizmetin doğrudan kamu kuruluşları aracılığıyla sunulması anlamına gelmez. Kamu hizmetinin kapsamına merkezi hükümet ile yerel yönetimlerin yanı sıra kamunun gözetimindeki kar amacı güden özel kuruluşlar, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları ya da işbirliği yapılan kar amacı gütmeyen sivil toplum kuruluşları da girmektedir.

Kamu kuruluşları kamu hizmetlerini doğrudan sunabileceği gibi (ör. Sağlık Bakanlığına bağlı devlet hastanesindeki sağlık hizmeti veya belediyenin kadrolu personeli aracılığıyla sunulan çöp toplama hizmeti) hizmeti özel bir kuruluşa gödürebilir (ör. devlet hastanesinin temizliğini üstlenen özel bir şirket, belediye adına bir şirket tarafından sunulan çöp toplama hizmeti) veya piyasayı denetlemek ve rekabete açmak suretiyle özel sektöre de açabilir (ör. özel hastane, özel rehabilitasyon merkezi, özel okul, özel istihdam bürosu, elektrik dağıtım, İnternet bağlantısı gibi hizmetler).

Kamu hizmetlerinin temel aktörleri üç grupta incelenebilir.

- 1. Vatandaşlar:** Kamu hizmetinden yararlanan, hizmeti kullanan ya da hizmetten etkilenen bireyler.
- 2. Karar alıcılar:** Kuralları koyup, düzenleyenler ile bu kuralları uygulayıp, yürütenler.
- 3. Kamu hizmeti sunanlar:** Bakanlıklar, genel müdürlükler, yerel yönetimler, bunlara bağlı ya da ilgili birimler veya kuruluşlar, kamunun gözetimindeki özel kuruluşlar (ör. özel hastane, özel halk otobüsü, özel rehabilitasyon merkezi) ve kar amacı gütmeyen kuruluşlar.

Bu üç temel aktör birbirlerine karşı doğrudan ya da dolaylı olarak hesap verme ve hesap sorma sorumluluğu taşırlar. Kamu hizmeti sunanlar bu hizmetlerden yararlanan vatandaşlara karşı doğrudan, karar alıcılar ise dolaylı olarak sorumludurlar. (Bkz. Şekil 4)

Şekil 4: Hesap Verme ve Hesap Sorma İlişkileri



Hesap verme sorumluluğu her hizmet türü açısından farklı ve karmaşık kanallardan oluşur. Serbest piyasa koşullarında ve rekabetçi bir ortamda sunulan kamu hizmetleri (örneğin İnternet erişimi) açısından sunanlar ile vatandaşlar arasında tanımlanabilir, ölçülebilir ve izlenebilir nitelikte olan satın alıp almama, tercih edip etmeme, hizmet kullanımından vazgeçme gibi doğrudan ilişkiler bulunmaktadır. Bununla birlikte bazı hizmetlerde piyasa mekanizması ya yoktur (ör. içme suyu, kanalizasyon) ya da yeterince gelişmemiştir. Bu tür hizmetler açısından vatandaşların hizmet sunumuna etkisi dolaylı olarak, karar alıcılar üzerinden gerçekleşir. Vatandaşlar demokratik seçimler aracılığıyla karar alıcıları belirlerler, karar alıcılar ise düzenlemelerle ve uyguladıkları politikalarla hizmet sunumun performansını etkilerler.

Hesap verme sorumluluğu ilişkileri tüm demokratik kurumlar açısından incelenebileceği gibi bir belediye örneği üzerinden şöyle açıklanabilir:

- **Yetkilendirme/talep:** Vatandaşlar belediye hizmetlerinin yerine getirilmesi için belediye başkanını seçimle yetkilendirir. Seçimlerde adaylar vatandaşların taleplerine yönelik programlarını ortaya koyar. Vatandaşlar taleplerini seçimde tercihini yaparak ilettiği gibi çeşitli kanallarla icraat döneminde de belediyeye iletir (talep).
- **Finansman:** Vatandaşlar belediye hizmetlerinin yerine getirilmesi için vergi, harç, ücret veya katılım payı öderler. Bu ilişki belediyeye emlak vergisinin yatırılması örneğinde doğrudan gerçekleşebileceği gibi, herhangi bir alışverişte ödenen katma değer vergisinin merkezi yönetim tarafından belediyelere paylaşılması şeklinde dolaylı da olabilir.
- **Performans:** Belediye başkanı belediye hizmetlerine ilişkin bir dizi uygulama yapar ve karar alır.
- **Bilgilendirme:** Belediyenin performansına ilişkin bilgiler vatandaşlarla paylaşılır.
- **Yaptırım:** Vatandaşlar bu hizmetlere ilişkin bilgi ve deneyimleri doğrultusunda değerlendirme yaparlar ve başkanın eylemleri konusunda seçimler aracılığıyla siyasi olarak bir karar alırlar.

Şekil 5: Hesap Verebilirlik İlişkileri



Kaynak: WDR 2004- Making Services Work for Poor People, s.47'den uyarlanmıştır.

Yukarıda özetlenen süreç bir seçim veya icraat dönemi içinde genelleştirilse de karar alıcılar, hizmet sunanlar ve vatandaşlar arasındaki bu ilişkiler çok daha kısa dönemler içinde değişik biçimlerde gerçekleşmektedir. Diğer yandan bu uygulamaların kapsamı ve etkileri bir kurumdan diğerine farklılık göstermektedir. Yine bir belediye örneği üzerinden hesap verme ilişkileri için bazı somut örnekler aşağıda verilmektedir:

- Belediyelerde beyaz masa, çözüm merkezi gibi isimlerle oluşturulan halkla ilişkiler birimleri bilgi edinme hakkı, dilekçe hakkı gibi hukuki temellere dayalı olarak vatandaşlardan gelen talep veya şikâyet bildirimlerini almakta, hizmet birimlerine gereği için iletmekte ve sonuçları izlemektedir. [talep]
- Vatandaş günleri, mahalle toplantıları gibi yüz yüze yöntemler, kent konseyi veya sivil toplum kuruluşlarından gelen bildirimlerin alındığı örgütlü yöntemler veya anket çalışmaları gibi bilimsel yöntemlerle vatandaşların talep ve şikâyetleri alınmaktadır. [talep]

- Bültenler, afişler, İnternet sayfaları gibi değişik kanallarla belediyeler icraatları hakkında vatandaşları bilgilendirmektedirler.[bilgilendirme]
- E-belediye uygulamalarıyla vatandaşların kentin ve hizmetlerin durumu ve belediye ile ilgili bilgilere ulaşmaları sağlanmaktadır. (ör. harita üzerinden bir arsanın imar durumunun sorgulanabilmesi, belediye meclis kararlarına erişimin sağlanması) [bilgilendirme]
- Belediyeler 5 yıllık dönemler için kurumsal amaç ve hedeflerini, bir yıllık dönemlerde bu amaç ve hedefler için neler yapacağını ve ne kadar kaynak harcayacağını planlamakta (stratejik plan, performans programı ve bütçe) ve neyin ne kadar gerçekleştiğini ya da gerçekleşmediğini raporlamaktadır (faaliyet raporu). Bütün bu belgelerin kamuoyu ile paylaşılması mecburidir. [performans, bilgilendirme]

Yukarıda bir belediye açısından verilen hesap verme ve hesap sorma ilişkilerini daha dolaylı olarak merkezi yönetim açısından da ele almak mümkündür. Seçimle oluşan Türkiye Büyük Millet Meclisi ve işbaşına gelen hükümet, merkez bürokrasi ve taşradaki (il, ilçe) birimleri aracılığıyla hizmet sunumunu doğrudan veya gözetimi altında gerçekleştirmektedir.

Hesap verme sorumluluğu üç türlü gerçekleşir.

1. **Yatay hesap verme ve hesap sorma:** Devletin klasik yapısı içindeki dengeleme ve denetleme mekanizmalarına dayanan hesap verme ve hesap sorma ilişkilerinden oluşur. Örneğin yasama-yürütme-yargı ilişkileri, merkezi yönetim-yerinden yönetim ilişkileri, devlet kurumları içindeki hiyerarşik ilişkiler, kurumlar veya birimler arasındaki denetim ilişkileri, piyasa aktörleriyle ilişkiler ve kamu denetçileri yatay hesap verme ve hesap sorma ilişkilerini oluşturur.
2. **Dikey hesap verme ve hesap sorma:** Vatandaşların seçimler aracılığıyla temsilcilerine devrettiği yetkilerle ilgili olarak yine seçimler aracılığıyla hesap sorması ve temsilcilerin hesap vermesine dayanan ilişkilerdir.
3. **Vatandaş ve sivil toplum girişimlerine dayalı hesap verme ve hesap sorma:** Çeşitli iddia, hak ve talepler çerçevesinde örgütlenerek bunların yönetimler tarafından dikkate alınmasının sağlanmasına, bazı durumlarda da yönetimlerin politika ve uygulamaları konusunda kamuoyunun farkındalığının sağlanmasına yöneliktir. Kamuoyunda oluşturulan farkındalığın dikey ve yatay hesap verme ve hesap sorma ilişkilerini geliştireceği varsayılır.

Yukarıda sıralanan hesap verme ve hesap sorma türlerinden ilk ikisi bir ülkenin demokrasi olarak tanımlanabilmesi için gerekli asgari niteliklerle ilgilidir. Üçüncüsü ise vatandaş ile yönetim arasında ilave etkileşim kanalları oluşturarak temsili demokrasiyi bütünleyen, daha etkili çalışmasına katkı sağlayan yönetime katılım araçlarıyla ilgilidir.

Vatandaşların yönetime katılımı için geliştirilen vatandaş karneleri, katılımcı bütçeleme, yurttaş jurileri, kamu hesaplarının izlenmesi, kent konseyleri gibi birtakım yenilikçi mekanizmalar veya araçlar pek çok ülkede kullanılmaktadır. Bu araçların başarılı olması sadece bunların ne kadar iyi uygulandığına bağlı değildir. Etkili bir hesap verme ve hesap sorma ilişkisinin sağlanabilmesi, bu ilişkinin gerçekleştiği kamusal ortamın bazı temel niteliklere sahip olmasını gerektirir. Bu temel nitelikler aşağıdaki gibidir:

- Toplantı, düşünce ve ifade özgürlüğü
- Bağımsız medya
- Resmi verilere erişim, açık ve şeffaf yönetim kültürü
- Halk arasında kamusal konularda fikir belirtme, sohbet etme kültürü
- Sivil toplum örgütlenmesi

3

Vatandaş Karnesi Uygulamasına Karar Vermek: İyi Yönetişim ve Kent

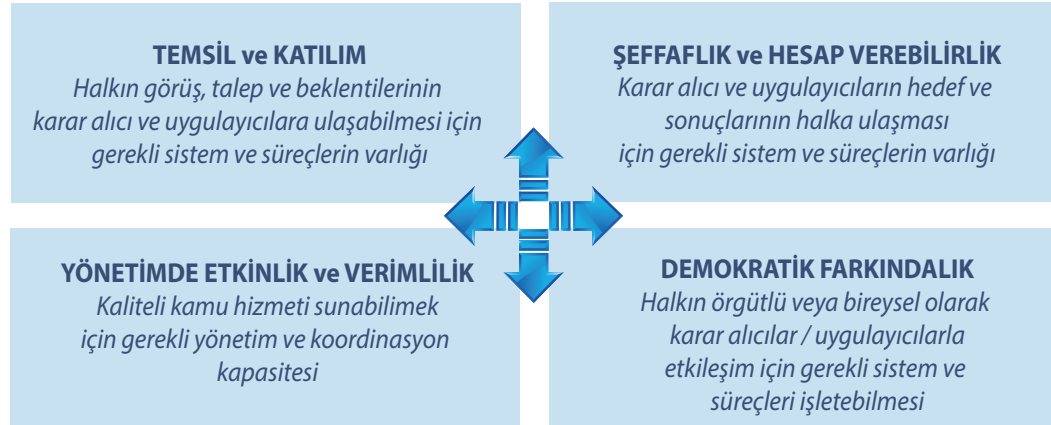
Vatandaş karnesi uygulamasına karar vermek ve uygulamanın başarısını artırmak için uygulamanın kentteki iyi yönetişimin kalitesiyle birlikte düşünülmesi gerekmektedir. Bir kent iyi yönetişim konusunda ne kadar gelişmiş durumdaysa Vatandaş karnesinden o kadar çok faydalanır. Bununla birlikte Vatandaş karnesinin yapılması, bizatıhi iyi yönetişim kriterlerinin kentte geliştirilmesine de katkı sağlayacaktır.

Bu bölümde kentte yerel yönetişimin değerlendirilmesine yönelik bir çerçeve sunulmakta ve Vatandaş karnesinin rolü tartışılmaktadır.

Kentteki yönetişimin kalitesi 4 boyutta incelenebilir. Bunlar;

- 1. Temsil ve Katılım:** Halkın görüş, talep ve beklentilerinin karar alıcı ve uygulayıcılara ulaşabilmesi için gerekli sistem ve süreçlerin varlığı.
- 2. Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik:** Karar alıcı ve uygulayıcıların hedef ve sonuçlarının halka ulaşması için gerekli sistem ve süreçlerin varlığı.
- 3. Yönetimde Etkinlik ve Verimlilik:** Kaliteli kamu hizmeti sunabilmek için gerekli koordinasyon kapasitesi.
- 4. Demokratik Farkındalık:** Halkın örgütlü veya bireysel olarak karar alıcılar ve uygulayıcılarla etkileşim için gerekli sistem ve süreçleri işletebilmesi.

Şekil 6: Kentin İyi Yönetişim Kalitesini Belirleyen Temel Unsurlar



Şekil 6'daki bu dört yönetişim boyutunu tanımlayan 13 alt kriter öne sürülebilir. Aşağıda bu kriterler örnekler üzerinden açıklanmaktadır. Örnekler kapalı bir liste oluşturmamaktadır. Kentlerde burada verilenlere benzer örnekler elbette bulunabilir. Örnekleri takiben Vatandaş karnesi ve kriterler arasındaki karşılıklı etkiler ele alınmaktadır.

Yönetişim Boyutu 1: Temsil ve Katılım

Kriter 1.1 Mahallenin katılımı

Belediyeler ya da merkezi idare kurumlarının (valilik olarak bahsedilecektir) mahalle toplantıları yaparak mahalleli ile sorunlar, mahalleyi etkileyecek projeler, mahallelinin talepleri ve benzeri konularda görüşmeler gerçekleştirmesi; kent konseyi içinde muhtar çalışma grubu, muhtar meclisi veya mahalle meclisi benzeri mekanizmaların yer alması; mahalle muhtarları ile belediye ve valilik arasındaki iletişimi geliştirmek için muhtarların başvurabilecekleri bir muhtar masası uygulaması benzeri uygulamalar kastedilmektedir.

Vatandaş karnesi sonuçları kent düzeyinde değil mahalle ya da mahallelerden oluşan bölgeler düzeyinde olduğu için mahalle ile yönetim arasında hizmetlerin performansı üzerinden bir ilişki kurulmasına imkân verir.

Kriter 1.2 Sivil toplum kuruluşlarının katılımı

Kent konseyi genel kurulu, yürütme kurulu, çalışma grupları ve meclisleri kentteki sivil toplum kuruluşlarının çeşitliliğini yansıtmaktadır. Belediye ve valilik sivil toplum kuruluşlarıyla ortak çalışmalar yapmakta, kararlar alırken STK'ların görüşlerine başvurmaktadır. STK'lar stratejik planlar, projeler, yatırımlar ve benzerlerinin hazırlık süreçlerine katılmaktadır. Sivil toplum kuruluşları kanunlar çerçevesinde oluşturulan il sosyal hizmetler kurulu, il milli eğitim danışma kurulu, ulaşım koordinasyon merkezi, meclis komisyonları vb. mekanizmalarda ya da çalışma grubu gibi geçici oluşumlarda temsil edilmekte, görüşü alınmak üzere çağırılmaktadır. Merkezi ve yerel yönetim kuruluşları, sivil toplum kuruluşlarıyla birlikte kent konseyinin yürütme kuruluna, genel kuruluna ve çalışma gruplarına katılmakta ve burada ele alınan gündem konularını kendi kuruluşlarına aktarmaktadır.

Vatandaş karnesi süreci tüm aşamalarında STK'lar ile merkezi ve yerel yönetim kuruluşlarını bir araya getirmekte, kamu hizmetlerinin sorunlarını ve performansını değerlendirmek için ortak bir yaklaşım geliştirilmesini teşvik etmektedir. Kamu kuruluşları ve STK'lar arasındaki bu diyalog katılımı somut (hizmetlere odaklanan) ve etkili (hizmetlerle ilgili değerlendirmelerin hizmet sunan birimler aracılığıyla uygulamaya yansımaları) olmaktadır.

Kriter 1.3 Vatandaş ile seçilmişler ve yöneticiler arasında diyalog

Belediye meclisi ve il genel meclisi üyeleri ile vatandaş arasındaki iletişimin geliştirilmesi, vatandaşların meclis üyelerine erişiminin kolaylaştırılması için uygulamalar yapılmaktadır. Aynı şekilde vatandaşlar ile muhtarlar, belediye başkanı, vali ve milletvekilleri arasındaki iletişimin geliştirilmesi ve vatandaşların bu yetkililere daha kolay erişiminin sağlanması için uygulamalar yapılmaktadır.

Vatandaş karnesi sonuçlarının belediye meclisi veya il genel meclisinde ele alınması, büyükşehirlerde ilçe bazındaki sonuçların o ilçedenseçilen meclis üyelerine ve ilin milletvekillerine ulaştırılması seçilmişlerle olan diyalogu güçlendirebilir. Bununla birlikte sonuçların İnternet sayfası ve broşür gibi araçlarla ve medya kanalıyla vatandaşlara ulaştırılması vatandaşların hizmet sonuçlarına ilişkin farkındalığının artmasını ve daha iyi hizmet için talepkâr olmalarını sağlayacaktır.

Kriter 1.4 Dezavantajlı grupların temsil ve katılımı

Belediye, il özel idaresi, valilik, belediye meclisi, il genel meclisi veya siyasi partilerdeki kadınların veya gençlerin katılımını artırmak için uygulamalar yapılmaktadır. Kent konseyi kapsamında kadın meclisi, gençlik meclisi, yaşlılar çalışma grubu, engelliler çalışma grubu gibi mekanizmalar oluşturulmuştur. Belediye ve valilik tarafından kültürel farklılıkları, ekonomik durumları, yaş ve cinsiyet özellikleri ve benzeri durumları nedeniyle kent yaşamına katılmayan, seslerini duyuramayan kesimlerin talep ve beklentilerini öğrenmeye, kentin sosyal ve demokratik yaşamına katılımlarını sağlamaya yönelik uygulamalar ve projeler yapılmaktadır.

Vatandaş kartesi dezavantajlı grupların hizmetlere erişimi ve memnuniyeti ile ilgili veriler toplamaktadır. Bu veriler kentte bu grupları dikkate alan önlemlerin alınmasını sağlayabilir. Diğer yandan Vatandaş kartesi sonuçları gençlik meclisi, kadın meclisi gibi kent konseyi mekanizmalarında ilgili gruplar tarafından ele alınmalıdır.

Yönetişim Boyutu 2: Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik

Kriter 2.1 İleriye yönelik plan, proje, bütçe gibi taahhütler ile geçmişe yönelik gerçekleştirmelerin paylaşımı ve değerlendirilmesi

Belediye, valilik ve il özel idaresi geleceğe yönelik taahhütlerini vatandaşlarla açık ve anlaşılır bir şekilde ve herkesin erişebileceği ortamlarda paylaşmaktadır. (Ör. stratejik plan, performans programı, çevre düzeni planı, tematik alanlardaki eylem planları, bir sonraki yılın bütçeleri, bir sonraki yılın yatırım ve faaliyet programı gibi belgeler ile bunların ve özetlerinin İnternet sayfasında, belediye otobüslerinde, kamu binalarında paylaşılması). Bu tür taahhütler kent konseyi, STK'lar ve diğer kurumsal paydaşlarla yapılan toplantılar aracılığıyla paylaşılmaktadır.

Vatandaş kartesi sonuçları ve ilgili alana yapılan veya yapılacak olan hizmetlerle ilgili bilgilerin yan yana konması hizmet önceliklerinin gözden geçirilmesine ve kaynakların ihtiyaçlar çerçevesinde kullanılmasına imkân sağlayacaktır. Burada dikkat edilmesi gereken nokta bazı hizmet öncelikleri konusunda vatandaşların anket aracılığıyla verdikleri geri bildirimlerin (algıların) yeterli olmayabileceğidir. Örneğin, arıtma tesisinin kapasitesinin geliştirilmesi ihtiyacı konusunda anketin bir veri sağlaması mümkün değildir.

Kriter 2.2. Alınan kararlara ve yürütülen hizmetlere ilişkin açıklık ve şeffaflık

Belediye, valilik ve il genel meclisi oturumlarına vatandaşların ve kurumsal paydaşların katılımı bu oturumları izleyebilmeleri teşvik edilmektedir. Meclis kararları ve encümen kararları **açık, anlaşılır ve herkesin erişebileceği** bir şekilde İnternet sayfası üzerinden paylaşılmaktadır. Belediye, valilik ve il özel idaresi hangi hizmetleri sundukları ve bu hizmetlerden faydalanmak için neler yapılması gerektiği gibi bilgiler içeren hizmet rehberlerini veya hizmet bilgilerini basılı olarak veya İnternet sayfası üzerinden **açık, anlaşılabilir ve herkesin erişebileceği** bir şekilde sunmaktadır. Belediye, valilik ve il özel idaresi sunduğu hizmetlere ilişkin vatandaşlardan aldığı bildirimleri (örneğin; vatandaş memnuniyet anketleri, sosyoekonomik durum çalışmaları, hizmetlerle ilgili talep ve şikâyetler) analiz ederek **açık, anlaşılabilir ve herkesin erişebileceği** bir şekilde sunmaktadır. Belediye, valilik ve il özel idaresi talep ve şikâyetleri ve bilgi edinme başvurularını özenli biçimde ve makul süreler içinde yanıtlamaktadır.

Vatandaş kartesi sonuçlarının paylaşılıyor olması, yönetimlerin iyi hizmet sunmaya yönelik iddiasını desteklemekte, vatandaşların ödedikleri vergiler ve verdikleri oylar karşılığında daha iyi hizmet talep etme hakkını güçlendirmektedir. Vatandaş kartesi araçlarının şeffaflığı, kamuoyu ile paylaşılan diğer belgelere (örneğin, stratejik planlar ve bütçeler) olan ilgiyi de arttırabilir. Diğer yandan paylaşılması zorunlu olmayan birtakım politika ve uygulama bilgilerinin de paylaşılmasını teşvik edebilir.

Kriter 2.3. Paydaşların görüşlerini alma ve hizmetleri bu görüşlere göre gözden geçirme konusunda duyarlılık

Belediye, valilik ve il özel idaresi vatandaşların hizmete erişimine ve memnuniyetine ilişkin araştırmalar ve analizler gerçekleştirmekte ve bunları hizmetleri iyileştirmek için kullanmaktadır. Belediye, valilik ve il özel idaresi vatandaşların talep ve şikâyetlerini almak ve raporlamak için etkin bir sistem geliştirmiştir ve bu sistemdeki talep ve şikâyetleri analiz ederek hizmetlerini iyileştirmek için kullanmaktadır. Kent konseyi kararları, sivil toplum kuruluşlarının raporları, ve diğer kurumsal paydaşların görüşleri karar oluşturma süreçlerinde dikkate alınmaktadır.

Hizmet sağlayan kuruluşların Vatandaş karnesi sonuçlarına duyarlı olabilmesi için öncelikle Vatandaş karnesi içeriğinin hizmetleri ölçmeye uygun soruları içermesi gerekmektedir. Bu uygunluk çalışma çerçevesinin oluşturulduğu ve hizmet sağlayıcı kuruluşlardan temsilcilerin katıldığı çalışma gruplarıyla sağlanmaktadır. Çalışma sonuçları ise meclis, encümen, il müdürleri toplantısı, daire başkanları veya müdürler toplantısı, koordinasyon kurulu gibi mekanizmalarda ele alınmalıdır. Bunun için çalışmanın sonuçları ile bu mekanizmaların gündemleri arasında bağlantılar kurulmalı, çalışma sonuçlarından ilgili olanlar bu gündemlere göre derlenmeli ve söz konusu mekanizmaların gündemlerini hazırlayan birimlere iletilmelidir. Hizmet sağlayıcı kuruluşların stratejik planlarında, iş planlarında, yaptıkları başka araştırmalarda veya fizibilite çalışmalarında Vatandaş karnesi sonuçlarına yer vermesi bu konudaki duyarlılığın bir göstergesi olarak değerlendirilebilir.

Yönetişim Boyutu 3: Yönetimde Etkinlik ve Verimlilik

Kriter 3.1 Kurumlar arası koordinasyon ve ortaklıkların sağlanması

Gelecek hedefleri, politikalar ve verilen hizmetler arasındaki bütünlüğü, tutarlılığı ve uyumu sağlamak üzere merkezi ve yerel yönetim kuruluşları arasında etkili koordinasyon mekanizmaları oluşturulmuştur. Merkezi yönetime bağlı kuruluşlar belediyenin planlama sürecine, belediyeler de il özel idarelerinin planlama sürecine ve il planlama çalışmalarına karşılıklı olarak çağrılmakta ve aktif bir şekilde katılmaktadır.

Vatandaş karnesi hizmeti sağlayan kuruluşlara değil hizmetlere odaklanmaktadır. Bunun sebebi; 1) pek çok alanda hizmet sunumunda kuruluşların veya birimlerin görev, sorumluluk ve yetkilerinin çok kesin çizgilerle ayrılmamış olması, 2) hizmetler ve bunları sağlayan kuruluşlar ayrılmış olsa bile bir kamu hizmetinin olumlu ya da olumsuz yönünün bir diğerini etkileme potansiyeli, bir başka ifadeyle dışsallığıdır. Bu nedenle hizmetlerdeki iyileştirme gereği ortak bir sorumluluk oluşturmakta ve kurumlar arası koordinasyonu vurgulamaktadır. Vatandaş karnesi sonuçları koordinasyon gerektiren hizmetler için açık bir çağrıdır.

Kriter 3.2. Kurumsal kaynaklarının etkili ve verimli yönetimi

Belediye ve il özel idaresi bütçelerini stratejik plan ve performans programındaki amaç ve hedefler doğrultusunda planlayabilmekte, hangi amaç ve hedef için ne kadar mali kaynak kullanacağını ve kullandığını hesaplayabilmektedir. Belediye ve il özel idaresi ve merkezi yönetim yatırımları sürüncemede kalmadan zamanlı bir şekilde tamamlanmaktadır. Belediye devlet bütçesinden gelen gelir dışında kalan öz gelirlerini etkili bir şekilde toplayabilmektedir. Hizmetlere ve uygulamalardaki ilerlemelerin nasıl ölçüleceğine ilişkin gerçekçi standartlar, göstergeler (performans bilgileri) oluşturulmuştur ve bu bilgiler toplanmakta, değerlendirilmekte ve sonuçlar hizmet ve uygulamalara yansıtılmaktadır. Belediye, il ve özel idaresi ve valilik kalite yönetim sistemlerini layıkıyla kullanmaktadır.

Vatandaş karnesi hizmetlerin ihtiyaçlar çerçevesinde sunulması için planlama süreçlerine katkı sağlar. Hizmetlerin en çok ihtiyaç duyulan mahallelerde gerçekleştirilmesi, memnuniyet ve erişimi artırmaya yönelik önlemlerin alınması kaynakların verimli kullanılmasını sağlamaktadır.

Kriter 3.3. Yönetim yaklaşımları ve hizmet sunumunda yenilikçilik

Belediye, valilik ve il özel idaresi hizmet sunumunda maliyetleri azaltıcı ya da hizmet kalitesini artırıcı nitelikte yeni, modern uygulamalara ve teknolojilere açıktır ve kullanmaktadır. Belediye, valilik ve il özel idaresi diğer şehirlerdeki iyi uygulamaları takip etmekte ve iyi uygulama deneyimlerden öğrenme konusunda gayret etmektedir. Belediye, valilik ve il özel idaresi yönetim kapasitelerini geliştirici çeşitli ulusal projelerde pilot kuruluş olma konusunda gayret göstermektedir.

Vatandaş karnesinin yönetim süreçlerine dâhil olması sonuç odaklı, katılımcı ve stratejik yönetim yaklaşımı için bir yeniliktir. Sonuçların diğer kentlerde yapılan benzer araştırmalarla kıyaslanması kentlerin birbirlerinden öğrenmeleri açısından da fırsat sunmaktadır.

Yönetişim Boyutu 4: Demokratik Farkındalık

Kriter 4.1. Sivil toplum örgütlenmesi

Kentte çok sayıda ve ilgi alanları çok çeşitli sivil toplum kuruluşu bulunmaktadır. Kent konseyinin genel kurulunda kamu kurum ve kuruluşları dışında çok sayıda ve çeşitli ilgi alanlarında görev yapan sivil toplum kuruluşları bulunmaktadır ve çalışma grupları ile meclislerinde sivil toplum kuruluşlarından temsilciler ya da bireysel katılımcılar yer almaktadır. Kentteki sivil toplum kuruluşları ilgi alanlarıyla ilgili görüş oluşturma ve bu görüşleri karar alıcı ve uygulayıcılara iletme konusunda aktiftir. Kentteki sivil toplum kuruluşları tek kişilik örgüt görüntüsünden uzak dinamik bir üyelik ve demokratik yönetim yapısına sahip mekanizmalardır. Sivil toplumun geliştirilmesine yönelik çalışmalar ve projeler yürütülmektedir. Sivil toplum kuruluşlarına kadınların ve gençlerin katılımı yeterli düzeydedir.

Vatandaş karnesinin kent hizmetleriyle ilgili olarak sivil toplum kuruluşlarını da içine alan yaklaşımı sivil toplum kuruluşlarının savundukları görüşlerin ve hakların yönetim süreçlerine yansımaları açısından önemlidir. Sivil toplum kuruluşları kentin hizmet meseleleri hakkında Vatandaş karnesi sonuçları üzerinden hem yönetimlerle hem de kendi aralarında diyaloga girmekte, kenti izlemekte ve çözümler konusunda fikirlerini paylaşabilecekleri yeni bir ortama sahip olmaktadır.

Kriter 4.2. Demokratik haklar konusunda farkındalık ve aktif vatandaşlık

Vatandaşlar karar alıcı ve uygulayıcılara hizmetlerle ilgili talep ve şikâyetlerini iletme konusunda veya doğrudan karar alıcı ve uygulayıcılara görüşlerini iletmeseler de katıldıkları fiziksel veya sanal ortamlarda kentle ilgili talep ve şikâyetlerini dile getirme konusunda aktiftirler. Vatandaşlar bireysel girişimleriyle kente sahip çıkılması ve hizmetlerle ilgili görüş oluşturulması için faaliyetler yapabilmektedir. Demokratik haklar konusunda farkındalığın artırılmasına yönelik projeler ve çalışmalar yürütülmektedir.

Vatandaş karnesinin medya ve diğer iletişim kanalları aracılığıyla duyurulması ve sosyal medya kullanımıyla vatandaşlarla sonuçlarla ilgili etkileşime girilmesi vatandaşların hizmetlerin durumu ile ilgili bilgilenmelerini sağlamaktadır. Bu, vatandaşların hizmetten faydalanırken hizmette kaliteyi aramalarına ve daha iyi bir hizmet talep etmelerine imkân vermektedir.

Kriter 4.3. Kentsel sorunlara sahip çıkan medya

Basılı ve İnternet üzerinden yayın yapan yerel gazeteler ve yerel televizyonlar bulunmaktadır. Bu medya kuruluşları kentin sorunlarıyla ilgili zengin bir içeriğe sahiptir. Yayınlarda kentsel hizmetlerin performansına ve hizmetleri olumsuz etkileyen konulara yer vermektedir. Hizmetlerin olumlu ve olumsuz yönlerini ve gelişmeleri tarafsız bir bakış açısıyla vermekte ve halkın kent sorunlarıyla ilgili haber alma ihtiyacına cevap verebilmektedir.

Vatandaş karnesi sonuçlarının duyurulmasında en büyük rol medyaya düşmektedir. Aynı zamanda sonuçlar medya için de önemli bir haber kaynağıdır. Sonuçların medyada tarafsız bir bakış açısıyla yer alması, yorumlanması ve başka konularla ilişki kurularak zenginleştirilmesi vatandaşlara ulaşılabilmesi açısından değerlidir.

Uygulamanın Sahibi

Vatandaş karnesi uygulamasının sahibi ideal olarak merkezi yönetim, yerel yönetim ve sivil toplum kuruluşlarını bir ortaklık ilişkisi içinde bir araya getiren **kent konseyleridir**. Kent konseylerinin olmadığı ya da kanunen kurulmuş olsa bile genel sekreterlik işlevlerinin ve büro, iletişim altyapısı gibi asgari çalışma koşullarının oluşmadığı kentlerde sivil toplum kuruluşları kendi aralarında bir girişim grubu oluşturarak çalışmanın koordinasyonunu yürütebilirler.

Kent konseyleri; Belediye Kanunu'nda tanımlanmış olmaları, harcamalarının belediye bütçesinden karşılanması, bazı uygulamalarda kent konseyi başkanının belediye başkanı ya da belediye yöneticisi olması, genel kurulunun kentteki sivil toplumun çeşitliliğini yansıtmaması gibi nedenlerle bazı kentlerde belediyenin güdümünde bir mekanizma olarak algılanmaktadır. Vatandaş karnesinin sonuçlarında şeffaflık esastır. Anket sonuçları hizmetlerin halk tarafından **başarılı olarak algılanan yönleri kadar başarısız olarak algılanan yönlerini de ortaya koyar**.

Kent konseyi tüm süreç boyunca tarafsız bir duruş sergileyebilmelidir. Tarafsız bir duruş sergileyebilmek ileriye yönelik bir niyeti de içerir. Kent konseyinin bir kentteki mevcut oluşumu idealden uzak, kurumlar ve kamuoyu nezdindeki algılanışı olumsuz olsa bile vatandaş karnesi süreci kent konseyinin kentteki kurumsal paydaşlar ve vatandaşlar tarafından bilinen ve değer verilen işlevsel bir mekanizma olabilmesi için bir fırsattır.

Temel Ortaklar

Vatandaş karnesi vatandaşlardan hizmetlerle ilgili geri bildirim almaktadır. Bu geri bildirimlerin doğru alanlarda alınabilmesini, kamu hizmetlerini sunanlar tarafından değerlendirilmesini ve hizmetlerin planlanmasında dikkate alınmasını sağlamak için hizmet sağlayıcı kuruluşlar ile sürecin temel paydaşlarının vatandaş karnesi sürecinin tüm aşamalarında birlikte çalışabilmesinin altyapısı oluşturulmalıdır.

Bu çerçevede merkezi yönetim tarafından sunulan hizmetler için valilik, yerel yönetim tarafından sunulan hizmetler için belediye, özel sektörün rol aldığı kamu hizmetleri açısından da ticaret ve sanayi odası vatandaş karnesi sürecinin ortağı olmalıdır. Bu temel ortakların sürece katılımı hizmet sunumundaki aktörlerin, hizmetin niteliğini etkileyen unsurların ve hizmetle ilgili mevcut durumun anlaşılmasını ve böylece vatandaşlara hizmetlerle ilgili vatandaş algısını kent ve hizmetin özgün koşulları içinde yakalayabilecek **doğru sorular** sorulmasını sağlayacaktır. Anket çalışması öncesi araştırma tasarımıdaki katılım anket sonuçları açısından duyarlılık yaratmakta ve sonuçların özellikle merkezi ve yerel yönetim kuruluşlarının karar mekanizmalarına girmesini kolaylaştırmaktadır.

Üniversite vatandaş karnesi araştırmasının bilimsel yöntemler çerçevesinde yürütülebilmesi ve çalışmanın akademik koordinasyonunun sağlanabilmesi için önemli rol oynamaktadır. Bu çerçevede üniversitenin rolü, kadrosunda yer alan ve araştırma teknikleri konusunda bilgili bir öğretim görevlisini çalışmanın akademik koordinasyonunu yürütmek ya da çalışmaya destek olmak üzere görevlendirmektir. Sosyal araştırmalar akademik dünyada önemli bir yer tutmakla birlikte maliyetleri nedeniyle çok sık yapılmamakta ve bilimsel yayınlarda çoğu zaman ele alınamamaktadır. Vatandaş karnesi akademik çevreler için de cazip bir imkân sunmaktadır. Elde edilecek veriler sosyoloji, kamu yönetimi, iktisat, işletme ve benzerleri gibi çok farklı disiplinler tarafından analize tabi tutulup bilimsel yayınlara dönüşebilir. Üniversitenin kurumsal olarak yer almaması durumunda araştırmayı bilimsel yöntem kullanarak yürütebilecek bir koordinatöre ihtiyaç bulunmaktadır.

Üniversitenin bir ortak olarak çalışmanın içinde yer alması ve bir öğretim görevlisinin çalışmaya destek vermesi bilimsel yöntem kullanımını ve sonuçların güvenilirliğini sağlayacaktır. Bununla birlikte üniversite ortak olarak yer almaya da gerekli yetkinliğe sahip bir öğretim görevlisi ya da üniversiteden bağımsız akademik kapasiteye sahip bir uzman çalışmanın akademik koordinasyonunu yürütebilir. Uzmanın nitel ve nicel araştırma tekniklerini uygulayabilme ve bir iş planı dâhilinde çalışmalarını yürütebilme becerisine sahip olması beklenir.

Kent konseyi ile yukarıda sayılan temel paydaşlar arasında vatandaş karnesi çalışması için ortaklıkların oluşturulması yalnızca çalışmanın başarılı bir şekilde yürütülmesi açısından değil paydaşlar arasında hizmetlerin kentte daha iyi bir şekilde sunulmasına yönelik bir diyalogun tesis edilmesi açısından da oldukça değerlidir.

Vatandaş karnesi sürecinde ortaklıkların rol ve sorumluluklarının tanımlanması için ortaklar arasında bir protokol yapılması önerilmektedir. (Bkz. Ek 3) **Protokol aynı zamanda çalışmanın sonuçlarının her ne olursa olsun şeffaf olacağına ve karar alma süreçlerinde dikkate alınacağına ilişkin bir taahhüdü de içermelidir.** Protokolün çalışmanın sürdürülebilirliğine yönelik bir niyeti de ortaya koyması beklenir. Zira hizmetlerin durumunda yıllara göre değişimin anlaşılması için uygulamanın belirli periyotlarla tekrar edilmesi gereklidir.

Proje Teknik Ekibi

Teknik ekip çalışmanın teknik hazırlık ve koordinasyonunu yürütür. Çalışma grubunun yönlendirilmesi, anket tasarımı, örneklem tasarımı ve analizi gibi temel çalışmaları yürütür. Ekip en az 1 teknik koordinatör ve 1 asistandan oluşmalıdır.

Paydaş Çalışma Grubu

Vatandaş karnesi tüm aşamalarında bir ortaklık ilişkisine dayanmaktadır. Bu ortaklık ilişkisi bir çalışma grubunun oluşturulmasıyla somutlaşmaktadır. İçinde merkezi yönetim kuruluşları ve yerel yönetim kuruluşları ile kent konseyi temsilcileri ve kent konseyi bünyesinde bulunmuyorsa ilgili STK temsilcileri bulunan ve en fazla 15 kişiden oluşan bir çalışma grubunun oluşturulması önerilmektedir.

Çalışma grubunda şu kişiler yer alabilir: Valilik Yatırım Koordinasyon ve İzleme Başkanlığı veya İl Planlama Müdürlüğü temsilcisi, belediye stratejik planlama birimi temsilcisi, belediyenin temel hizmetleri yürüten birim temsilcileri (zabıta, çevre, park ve bahçeler, fen işleri vb.) İl Sağlık Müdürlüğü, İl Emniyet Müdürlüğü, Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü, İl Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı, Kalkınma Ajansı, kent konseyi yürütme kurulu ve çalışma gruplarından temsilciler ve çalışmanın akademik koordinasyonunu üstlenecek üniversiteden veya dışarıdan bir uzman.

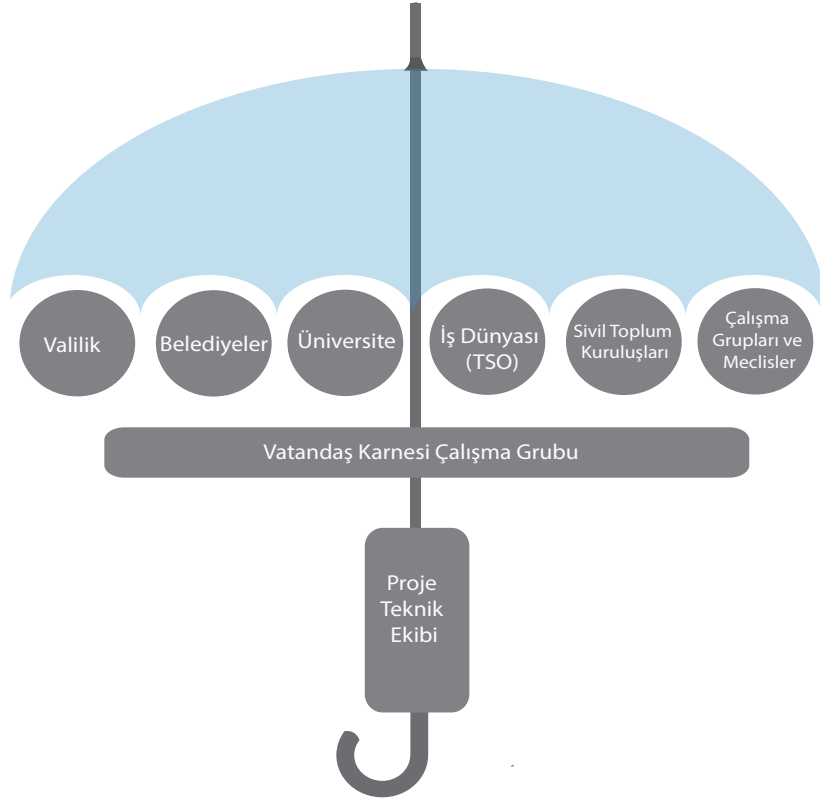
Çalışma grubunun uygulamanın içeriği ve koordinasyonundan oluşan iki temel görevi bulunmaktadır. Bunlar:

- 1) İçerik: Kentte sunulan hizmetlerin anketlerde sağlıklı bir şekilde sorulara dönüştürülebilmesi ve anket sorularının yorumlanabilmesi açısından hizmetlerin hangi aktörler tarafından nasıl yerine getirildiğinin ve kentin içinde bulunduğu koşulların (ör. kentin sosyoekonomik yapısı, hizmet kullanım alışkanlıkları, hizmetlerle ilgili ulusal ve yerel politikalar vb.) hizmet sunumunu nasıl etkilediğinin anlaşılmasının sağlanması. Bu çerçevede çalışma grubu üyeleri toplantılarda sunulan hizmetlerle ilgili bilgiler verir, soruları gözden geçirir ve sonuçları yorumlar. Hizmet sunan birimlerin görüşlerinin de yer aldığı nihai vatandaş karnesi raporunu gözden geçirir.

- 2) Koordinasyon: Ortaklık protokolünün imzalanmasının takibi, kuruluşların vermeyi taahhüt ettiği katkıların takibi, hizmetlerle ilgili temel meselelerin anlaşılması için kuruluşlarda ilave görüşmeler düzenlenmesi ve anket sonuçları hakkında kurumların ilgili birimlerinden görüş toplanması faaliyetleri ve süreç, ara çıktı ve nihai çıktılar hakkında temsil edilen kurumun yönetim organlarına bilgi aktarma.

Aşağıdaki şekil Vatandaş karnesi projesi için oluşturulması gereken organizasyon yapısını bir bütün halinde açıklamaktadır. Buna göre bir şemsiye işlevi olan ve merkezi yönetim, yerel yönetimi ve sivil toplumu sürdürülebilir bir kent için bir araya getiren kent konseyi tüm ortaklar adına vatandaş karnesi çalışmasının sahibidir. Çalışma için valilik, belediye, üniversite temel ortakları oluştururken çalışmayı destekleyici roller de üstlenirler. Bu üç ortak ile birlikte kent konseyinin bünyesindeki sivil toplum kuruluşları, tematik çalışma grupları (ör. imar çalışma grubu) ve meclislerden uygun olanlardan temsilciler vatandaş karnesi için bir çalışma grubu oluştururlar. Projenin koordinasyonunu ise bir teknik ekip yürütür.

Şekil 7: Vatandaş karnesi Organizasyon Yapısı



Saha Çalışması için Hizmet Satın Almak

Saha çalışması proje teknik ekibinin yönetiminde süpervizör ve anketörlerden oluşan bir saha ekibinin oluşturulmasıyla yapılabilir. Ancak saha çalışması için hizmet satın alınması ve hizmet satın alınan firmanın proje teknik ekibinin denetiminde çalışması zaman tasarrufu sağlayacağı gibi teknik ekibin saha çalışmasının organizasyon yükünü azaltarak kalite kontrolüne yoğunlaşmasına imkân verecektir. Ek 4'te hizmet satın alımı için bir şartname örneği sunulmaktadır. Örnekte proje teknik ekibinin rolleri tanımlanmamıştır ancak hizmet satın alımı proje teknik ekibini içerecek şekilde de yapılabilir.

Maliyetler ve Finansman

Vatandaş karnesi uygulama projesinin maliyetleri şu kalemlerden oluşmaktadır:

- Örneklem çekimi eğer TÜİK tarafından yapılırsa TÜİK'e ödenmesi gereken ücretler
- Anketör ve süpervizörlerin ücretleri, ulaşımı ve iaşesi
- Veri giriş maliyetleri

- Araştırma tasarımı, raporlaması ve analizi için uzmanlık ücretleri
- Çalışma kapsamında gerçekleştirilecek mülakatlar, çalışma grubu toplantıları ve basın toplantısı organizasyonu için gerekli lojistik maliyetler
- Raporun basımı için gerekli maliyetler

Kabaca çalışmanın maliyeti uygulanacak anket başına 25 TL+KDV şeklinde öngörülebilir. Bu çerçevede ortalama 3.000 kişilik bir anket için yaklaşık 75.000 TL+KDV tutarında bir maliyet söz konusudur.

Çalışmanın finansmanın da uygulamanın yürütülmesinde olduğu gibi paydaşların ortaklığında sağlanması en ideal yöntemdir. Bu çerçevede iş parçalarına ayrılarak belediye, özel idare ve ticaret sanayi odasının ortak sponsorluğunda gerçekleştirilebilir. Üniversitenin bir ortak olarak varlığı akademik desteğin gönüllü ya da makul bir ücret karşılığında gerçekleştirilmesine imkân sağlayacaktır. Ortaklardan biri tek başına da çalışmanın finansmanını üstlenebilir. Çalışmanın finansmanının tek bir sponsor tarafından karşılanması durumunda çalışmanın bu sponsorun yaptırdığı bir anket olarak sunulmaması, ortaklık yapısının vurgulanması önem taşımaktadır.

Kalkınma ajanslarının proje veya doğrudan destekleri ve TÜBİTAK bilimsel araştırma destekleri de yine çalışmanın finansmanı açısından değerlendirilebilir.

5

Vatandaş Karnesinin Kapsamını Belirlemek

Bu bölümde vatandaş karnesinin kapsamını belirlemek için yerel düzeyde sunulan kamu hizmetlerine ve bu hizmetlerin vatandaş karnesinde nasıl ele alınabileceğine ilişkin bilgiler verilmektedir.

5.1

Yerel Düzeyde Sunulan Kamu Hizmetleri

Vatandaş karnesi kapsamında ele alınacak kamu hizmetlerinin belirlenebilmesi için bu bölümde kamu hizmetinin farklı sunum biçimleri incelenmekte ve kamu hizmetleriyle ilgili genel bir sınıflandırma altında hizmetler listesi verilmektedir.

“En geniş tanıma göre kamu hizmeti, devlet ya da diğer kamu tüzel kişileri tarafından ya da bunların gözetim ve denetimleri altında, genel ve ortak gereksinimleri karşılamak, kamu yararı ya da çıkarını sağlamak için yapılan ve topluma sunulmuş bulunan sürekli ve düzenli etkinliklerdir.”² Anayasa Mahkemesinin içtihadında yer almış bu tanıma esas alarak bu bölümde hangi hizmetin hangi aktör tarafından sunulduğuna ilişkin genel bilgiler verilecektir. Kamu hizmeti kavramı hukuk, iktisat ve siyaset bilimlerinde farklı yaklaşımlarla ele alınmaktadır. Uygulama ve idare hukuku açısından da net bir tanım ve sınıflandırmadan söz etmek mümkün değildir. Bu bölümün amacı vatandaş karnesi kapsamında ele alınabilecek hizmetler hakkında bilgi vermektir.

Bu çerçevede kamu hizmetleri yerel düzey ve kentsel hizmetler söz konusu olduğunda merkezi idarenin taşra teşkilatları, yerel yönetimler veya özel sektör kuruluşları tarafından sunulmaktadır. Ancak her hizmet için vatandaşın karşısında tek bir kuruluş bulunmamaktadır.

1. Hizmetin çeşitli bölümleri farklı aktörler tarafından yerine getirilebilir:

- Caddelerin yapım ve bakımını büyükşehir belediyeleri yaparken sokakların yapım ve bakımını ilçe belediyeleri yapmaktadır.
- Trafik hizmetinde trafiğin denetlenmesini emniyet teşkilatı sağlarken sinyalizasyonu belediye yerine getirmektedir.

2. Hizmeti sunmakla yükümlü kuruluş hizmeti sözleşmeler aracılığıyla bir yüklenici eliyle gördürebilir:

- Çöp toplama hizmetini belediyeler sunar ancak bazı belediyeler kendi personeli aracılığıyla bu işi görürken bazı belediyelerde işi özel şirketler yüklenir. Bu durumda vatandaş hizmetle ilgili bir talep veya şikâyette bulunurken belediye ile, hizmet sunumu sırasında ise yüklenici şirket ile karşı karşıya kalmaktadır. Hizmetin yüklenici eliyle gördürülmesi belediyenin sorumluluğunu ortadan kaldırmaz.

3. Aynı hizmeti farklı kuruluşlar sunabilir:

- Piyasanın devlet tarafından düzenlendiği veya denetlendiği kamu hizmetlerinde aynı kente hizmet veren farklı hizmet sunucuları bulunabilir.
 - İnternet, telefon gibi hizmetler rekabetin gereği olarak birden fazla hizmet sunucu tarafından yerine getirilebilir.
 - Milli Eğitim Bakanlığı öğretim hizmetini devlet okullarında sunar, özel okullarda ise eğitim özel sektör kuruluşları tarafından Milli Eğitim Bakanlığı denetiminde ve gözetiminde sunulur.
- Herhangi bir piyasa mekanizmasının olmadığı durumlarda da birden çok aktör söz konusu olabilir.

²Anayasa Mahkemesinin 09.12.1994 tarih ve E : 1994/43; K : 1994/42-2 Sayılı Kararı (Resmi Gazete: 24 Ocak 1995/22181)

- Kadın konukevi hizmeti hem Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı hem de belediyeler tarafından sunulabilir.
- Sosyal yardımlar belediyeler, sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakıfları ve il özel idareleri tarafından verilmektedir.

Türkiye’de merkezi yönetimin hizmetlerle ilgili kural ve usullerin oluşturulmasında ve bunların gözetiminde **genel sorumluluğu** bulunmaktadır. Belediyelerin görev, yetki ve sorumlukları ise kanunlarda özel olarak belirtilmiştir. Paylaşılan yetkiler ya da birbirlerini tamamlayıcı hizmetler; mülki idare amirlerinin başkanlığındaki komisyon, kurul ve koordinasyon merkezi gibi mekanizmalarda karara bağlanmakta ya da istişare edilmektedir (büyükşehir belediyesi başkanlığındaki Altyapı Koordinasyon Merkezi ve Ulaşım Koordinasyon Merkezi istisna olarak verilebilir). Bazı durumlarda sivil toplum kuruluşları da bu tür mekanizmaların içinde yer almaktadır.

Aşağıda kamu hizmetlerine ilişkin genel bir sınıflandırma yapılmıştır. Sınıflandırmada kamu kuruluşlarının bütçe giderlerini sınıflandırmakta kullandıkları işlevler (fonksiyonlar) esas alınmıştır.³ Bununla birlikte bu sınıflandırmada yer alan kamu idarelerindeki tüm fonksiyonlara yer verilmemiştir. Aşağıda sıralanan hizmetler daha çok kentsel alanlarda yani belediye sınırları içinde verilen ve vatandaşlarla etkileşim içinde sunulan hizmetleri kapsamaktadır. Dış politika ve ülke savunması gibi ulusal nitelikli hizmetlere, adalet gibi yürütmenin dışında olan hizmetlere, politika geliştirme, yönetim hizmetleri, araştırma geliştirme hizmetleri, koordinasyon işleri, istatistik hizmetleri gibi genel yönetim hizmetlerine ya da kentsel alanlarda sunulmayan sulama hizmetleri, altyapı hizmetleri, tarımsal hizmetler, madencilik hizmetleri ve benzerlerine değinilmemiştir. Bazı durumlarda hizmet tanımları, bütçe sınıflandırmasına esas olduğu için harcama niteliğine göre yeniden düzenlenmiştir. Mevcut sınıflandırma içinde ayrıntılandırılmamış ancak sosyal yaşam içinde görünürlüğü yüksek olan ya da diğer hizmet sınıflarını da ilgilendiren bazı hizmetler listeye eklenmiştir (bunlar; gençlere yönelik hizmetler, kadınlara yönelik hizmetler, talep ve şikâyet yönetimi hizmetleridir).

Ek 1 aşağıda sınıflandırılan hizmetlerin tanımları ve hangi kurumlar tarafından yerine getirildikleri konusunda bilgiler vermektedir.

KAMU DÜZENİ VE GÜVENLİK HİZMETLERİ

- Güvenlik hizmetleri
- Trafik güvenliği hizmetleri
- Belediye zabıtası
- İtfaiye hizmetleri

ULAŞTIRMA ve İLETİŞİM HİZMETLERİ

- Karayolu inşaat işleri ve hizmetleri
- Karayolu sistemi işletme işleri ve hizmetleri
- Su yolu taşımacılığı tesisleri inşaat işleri ve hizmetleri
- Su yolu taşımacılığı işletme işleri ve hizmetleri
- Demiryolu inşaatı, işletme işleri ve hizmetleri
- İletişim hizmetleri

ÇEVRE KORUMA, İSKÂN VE TOPLUM REFAHI HİZMETLERİ

- Atıkların toplanması
- Atıkların işlenmesi ve bertarafı
- Atık su yönetimi
- Kirliliğin azaltılması
- Doğal ortamın ve biyoçeşitliliğin korunması
- İskân işleri ve hizmetleri
- Su temini işleri ve hizmetleri

³Maliye Bakanlığı, kamu idarelerinin gelir ve giderlerini Analitik Bütçe Sınıflandırması adı altında uluslararası standartlara uygun olarak sınıflandırmakta ve her yıl Bütçe Hazırlama Rehberi içinde güncellemektedir.

SAĞLIK HİZMETLERİ

- Ayakta yürütülen sağlık hizmetleri
- Hastane işleri ve hizmetleri
- Halk sağlığı hizmetleri
- Tıbbi ürün, cihaz ve ekipmanların temini

DİNLENME, SPOR VE KÜLTÜR HİZMETLERİ

- Spor hizmetleri
- Dinlenme hizmetleri
- Kültür hizmetleri

EĞİTİM HİZMETLERİ

- Erken yaş çocuklu eğitimi
- İlköğretim hizmetleri
- Yükseköğretim hizmetleri
- Seviyeye göre sınıflandırılmayan eğitim hizmetleri

SOSYAL GÜVENLİK, SOSYAL YARDIM VE DİĞER SOSYAL HİZMETLER

- Hastalık ve malullük yardım hizmetleri
- Yaşlılık yardımı hizmetleri
- Dul ve yetim yardımı hizmetleri
- Aile ve çocuk yardımı hizmetleri
- İşsizlik yardımı hizmetleri
- İskân yardımı hizmetleri
- Sosyal güvenliği bulunmayanlara sağlanan hizmetler
- Gençlik hizmetleri
- Kadınlara yönelik hizmetler

DİĞER HİZMETLER

- İşgücü işleri ve hizmetleri
- Enerji işleri ve hizmetleri
- Turizm hizmetleri
- Tahsilat hizmetleri
- Dilek, talep ve şikâyet yönetimi hizmetleri

5.2

Hizmet Kalitesinin Bileşenleri

Bir hizmetin performansının veya bir hizmetin ne kadar başarılı olduğunu anlamak için çeşitli tanımlamalar kullanılır. Bu tanımlamalar genellikle hizmetin sunulmasına imkân sağlayan koşullarla, kaynaklarla ve kaynakların nasıl kullanıldığına ilişkindir ve hep birlikte performans göstergelerini oluştururlar. Bu göstergeler aşağıdaki gibi gruplanabilir:

- a. **Girdi göstergeleri:** Bir hizmetin yerine getirilmesinde kullanılan maddi kaynaklar, insan kaynakları, yönetim standartları, usuller ve kullanılan yöntemlere ilişkindir. Örneğin işletim ve bakım maliyetleri gibi mali verilerin şeffaf, erişilebilir ve periyodik olması, hesapların usullere uygun tutulması gibi.
- b. **Çıktı göstergeleri:** Bir hizmetin görsel yani fiziksel ürünlerini gösterir. Örneğin asfaltlanan yolun uzunluğu, zabıtaya gelen şikâyet sayısı ve yapılan yatırımın gerçekleşme oranı gibi.
- c. **Verimlilik (etkinlik) göstergeleri:** Bir hizmeti yapmak için gerekli girdinin bu girdiyle ortaya çıkan ürüne olan oranını gösterir. Etkinlik göstergeleri $[çıkıtı] ÷ [girdi]$ şeklinde olabileceği gibi (ör. km. başına asfalt maliyeti yani *yapılan yolun uzunluğu ÷ yol için harcanan para*); $[sonuç] ÷ [girdi]$ şeklinde de olabilir (ör. kültür merkezinin bakım ve işletmesi için harcanan para karşılığında kültür merkezinden memnun olan kullanıcıların sayısı yani *[memnun kullanıcı sayısı] ÷ [harcanan toplam para]*).
- d. **Sonuç (etkililik) göstergeleri:** Sunulan hizmetlerle ilgili vatandaş memnuniyetini, hizmetin ne kadar kullanıldığını, erişilen hizmetin kalitesini ve bu hizmetin vatandaşların yaşam kalitesine katkısını gösterir.

Kamu kuruluşları sundukları hizmetleri iyileştirmek ve kapsamını geliştirmek için vatandaşların sunulan hizmetlerden ne ölçüde faydalandığını, hizmetlerin vatandaşların ihtiyaçlarını ne kadar karşıladığını ve dolayısıyla vatandaşların yaşam kalitesinin bundan nasıl etkilendiğini bilmek durumundadırlar.⁴ Sunulan hizmetlerin nasıl sonuçlandığını, neye yaradığını veya ne kadar etkili olduğunu tanımlayan bu bilgiler hem kamu kaynaklarının nasıl kullanıldığı ile ilgili hesap vermeye hem de belirlenen hedeflere veya taahhütlere ne kadar ulaşıldığını ölçmeye yarar.

Vatandaş karneleri sonuçlara odaklanarak kamu hizmetlerinin ve bu hizmetleri sunan kuruluşların performansı hakkında bilgi üretir. Ankette sorulan sorular tek başına (ör. sokak aydınlatmasının yeterli olup olmadığını düşünenlerin yüzdesi) ya da birbirleriyle veya demografik verilerle (sokakların aydınlatmasının yeterli olmadığını düşünen kadınların yüzdesi) ilişkilendirilerek hizmetlere ilişkin sonuç göstergelerini oluştururlar.

Vatandaşların bir kamu hizmetiyle ilgili algılarını pek çok etmen belirleyebilir. Hatta bu algıların oluşumunda hizmetin niteliklerinden bağımsız olarak hizmeti sunan kuruluşla ilgili algılar (hizmetin özel sektör ya da kamu tarafından sunuluyor olması, yönetimdeki siyasi partiye yönelik tutum) veya kişinin hizmet kullanımındaki ruh hali de rol oynayabilir. Bunları bir yana bırakırsak hizmete ilişkin kalite algısını belirleyen nitelikleri aşağıdaki gibi sıralayabiliriz.^{5 6}

Adanmışlık: Personelin işine kendini ne kadar adanmış olduğu, işinden duyduğu gurur ve tatmin, çalışkanlığını ve işine gösterdiği itinaı yansıması.

Bulunurluk: Hizmet kullanıcısı için yeterli hizmet personelinin, araç ve gereç ile gerekli imkânların hizmet ortamında var olması.

Cana yakınlık: Hizmet sunan birime, özellikle de hizmetle ilgili temas kurulan personele yaklaşılabilir, gösterilen sıcaklık.

⁴TEPAV (2007), *İyi Yönetişim İçin Örnek Bir Model: Katılımcı Bütçeleme*, <http://bit.ly/15qZwW1> (01/06/2013)

⁵MORI Social Research Institute (2002), *Measuring and Understanding Customer Satisfaction. A MORI Review for the Office of Public Services Reform.*

⁶Semidi F, Strickland T. (1998), *Client Satisfaction Surveying: Common Measurements Tool, Canadian Centre for Management Development Citizen-Centred Service Network.*

Duyarlılık: Hizmet sunumunun hızı ve zamanlılığı, kullanıcıların taleplerine ne ölçüde yanıt verilebildiği, bunu yaparken ne kadar beklettiği, hizmeti almak için kaç aşamadan geçildiği.

Dürüstlük: Hizmetin ve hizmet verenlerin vatandaşa karşı ne ölçüde adil, doğru ve dürüst olduğu.

Ehliyet: Hizmetle ilgili beceri, deneyim ve profesyonellik; hizmetle ilgili prosedürlerin doğru uygulanması, vatandaşın temas kurduğu personelin hizmetle ilgili bilgi düzeyi.

Erişim : Hizmetin sunulduğu yerin fiziksel olarak yakınlığı, telefon ya da İnternet gibi erişim imkânlarının varlığı, hizmet verilen saatler, yönlendirme bilgilerinin anlaşılabilirliği, randevu alma kolaylığı.

Esneklik: Vatandaşın ihtiyacını karşılamak için hizmetin mahiyetini değiştirme istekliliği veya becerisi.

Estetik: Hizmetin sunulduğu ortamın, hizmet veren insanların ve araç gerecin görünümü.

Güvenilirlik: Hizmeti sunan personelin, araç gereç ve sistemin tutarlılığı, hizmetin söz verildiği yani taahhüt edildiği gibi gerçekleşmesi, kural ve prosedürlere bağlılık.

Güvenlik: Hizmetten faydalanırken vatandaşın kendisinin ya da malının güvende olması.

İletişim: Hizmet sunanların ne ölçüde vatandaşın anlayabileceği bir şekilde iletişim kurabildiği. Yazılı ve sözlü iletişimde açık, doğru ve tam bilgi verme ve personelin vatandaşı dinleme ve anlama becerisi.

İlgi: Kullanıcıya gösterilen dikkat, sempati ve sabır. Kullanıcının duygusal olarak rahat hissetmesinin sağlanması.

İşlevsellik: Hizmetle ilgili araç gerecin amaca ne kadar uygun ve kullanılabilir olduğu.

Konfor: Hizmet ortamının ve araç gerecin kullanıcıya sağladığı fiziksel rahatlık.

Maliyet: Hizmetin vatandaşa ne kadar makul bir parasal değere mal olduğu.

Nezaket: Hizmet biriminin yani genellikle vatandaşın temas ettiği personelin vatandaşa ya da vatandaşın malına karşı ne kadar nazik, saygılı ve görgülü olduğu.

Temizlik ve düzenlilik: Hizmet personelinin, araç gerecin ve hizmetin sunulduğu ortamın ne ölçüde temiz ve düzenli olduğu.

Yardımcı olma: Hizmet için temas kurulan personelin ve sistemin kullanıcıya ne ölçüde yardım ettiği, kullanıcıya ne ölçüde ilgi gösterildiği ve hizmet etmek için ne ölçüde bir istek gösterildiği.

Yukarıda sıralanan etmenler hizmetin kalitesine ilişkin genel bir bakış vermektedir. Bu etmenler birbirini her durumda dışlamaz, başka bir ifadeyle bir etmenin bir kısmı ya da tamamı başka bir etmenin de parçası olabilir. Örneğin, dürüstlük ile güvenilirlik her durumda birbirinden ayrı değerlendirilemeyebilir.

Vatandaş karnesi anketinde ele alınan hizmetlerde soruları tasarlarırken hizmetin kalitesini belirleyen bu etmenleri dikkate almak gerekir.

5.3

Sonuç Göstergelerinden Vatandaş Karnesine

Vatandaş karnesi sadece vatandaş memnuniyetinin ölçülmesi ile sınırlı değildir, bunun yanı sıra üretilen kamu hizmetlerinin sonuçlarını ve hizmetin kalitesini farklı açılardan sorgulayan sorularda içerir. Bu soruların hizmetlerle ilgili durumun ve politikaların izlenebilmesi için geliştirilen sonuç göstergelerine dayalı olarak hazırlanması gerekir.

Bu bölüm kamu hizmetlerinin sonuçları ve kalitesi ile ilgili olarak kullanılacak sonuç göstergelerinin genel bir listesini içermektedir. Bu göstergeler yalnızca hanehalkı anketleri aracılığıyla toplandığında anlamlı olacak verileri içermektedir. Hanehalkı anketleri dışında kullanıcı anketleri, şikâyetçilere yapılan anketler, iş yeri anketleri, çalışan anketleri, kurum kayıtları, uzman veya gözlemci değerlendirmeleri ve benzeri veriler de hizmetlerle ilgili sonuç göstergeleri oluşturmak için kullanılabilir.

Vatandaş karnesinde ele alınan sorular ve analizinde kullanılan sonuç göstergeleri ile kuruluşların 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu çerçevesinde hazırladıkları stratejik plan ve performans programlarında yer alan performans göstergeleri arasında ilişki kurulmalıdır. Örneğin, aynı göstergeler her ikisinde de kullanılabilir. Bu etkileşim her iki yönde de olabilir. Vatandaş karnesi için sorulan bir soru kuruluşun performans programındaki bir hedefinin izlenmesi için sonuç göstergesine dönüşebileceği gibi performans programındaki bir sonuç göstergesine de vatandaş karnesi anketinde yer verilebilir.

Aşağıda toplu taşıma hizmeti ile ilgili farklı veri kaynaklarından oluşturulan ve sonuç göstergelerine dayanan bir performans tablosu örnek olarak verilmektedir.

Tablo 1: Toplu Taşıma Hizmeti için Performans Tablosu

Amaç	Kalite bileşeni	Sonuç Göstergesi	Veri kaynağı
Kullanıcı memnuniyeti	Toplu taşıma kullanımı	Kişi başına seyahat sayısı	Toplu taşıma kayıtları
	Toplu taşıma kullanımı	Ayda bir kereden fazla toplu taşıma aracı kullanan kent sakini oranı	Hanehalkı anketi
	Mod tercihi	Tüm motorlu araç seyahatleri içinde toplu taşımayla yapılan seyahatler	Ulaşım uygulamalarına özel anketler (başlangıç noktası-varış noktası anketleri)
	Konfor	Toplu taşıma araçlarının konforlu olduğunu düşünen yolcu oranı	Yolcu anketi veya hanehalkı anketi
	Konfor	Konforlu olmadığı için toplu taşıma araçlarını kullanmayan kent sakini oranı	Hanehalkı anketi
	Şikâyet	Toplu taşıma hizmetiyle ilgili olarak yolcu sayısı başına gelen şikâyet sayısı	Talep ve şikâyet yönetim sistemi kayıtları
Güvenlik	Kaza sıklığı	Toplu taşıma araçlarıyla yapılan 1000 km başına toplu taşıma araçlarının karıştığı kaza sayısı	Toplu taşıma aracı kilometresi (Belediye) Toplu taşıma aracının karıştığı kaza sayısı (Emniyet)
	Toplu taşıma araçlarında işlenen suçlar	1000 toplu taşıma yolcusu başına toplu taşıma araçlarında işlenen suç sayısı	Toplu taşıma yolcusu sayısı (Belediye) Toplu taşıma aracında işlenen suç sayısı (Emniyet)

Yukarıdaki tablo toplu taşıma hizmetini kullanım ve güvenlik açısından incelemektedir. Bu tabloya toplu taşıma hizmeti açısından başka boyutlar da eklenebilir (ör. seyahat süresi ve toplu taşıma ağının yaygınlığı). Görüldüğü üzere hanehalkı anketi hizmetle ilgili performansın bir kısmı hakkında bilgi vermektedir.

Hanehalkı anketleri aracılığıyla toplanan bilgiler kurum kayıtları ile bir araya getirildiğinde bütüncül bir çerçeve ortaya çıkmaktadır. Yukarıdaki performans tablosu sadece sonuç göstergelerine odaklanmaktadır.

Elbette hizmet sağlayan kuruluşlar açısından verimlilik göstergeleri de önemlidir. Örneğin, toplu taşıma araçlarının eski olması bakım masraflarını ve maliyetleri arttırmaktadır. Buna göre aynı kalitedeki hizmeti iki farklı belediyeden biri az, diğeri çok kaynak kullanarak sunabilir. Bu bilgi belediyenin bütçe planlamasında toplu taşıma harcamalarının büyüklüğünü etkilemektedir ve kaynak verimliliği açısından önemlidir. Bununla birlikte hizmetin kalitesini sonuçlar belirler.

Vatandaş karneleri diğer katılım araçlarıyla birlikte kullanılarak hizmetlerin performansı ile ilgili bütüncül bir kamuoyu denetimi için kullanılabilir. Örneğin, girdi ve verimlilik göstergelerini esas alan bütçe izleme yani kamu harcamalarının izlenmesi çalışmalarıyla vatandaş karnesi sonuçları bir araya getirilebilir. Bu serinin bir diğer kitabı olan Bütçe İzleme Rehberi belediye bütçesinin nasıl izlenebileceğine ilişkin pratik bilgiler vermektedir.

Aşağıda birtakım temel hizmet başlıklarına ilişkin olarak vatandaş karnesi hanehalkı anketi yoluyla toplanabilecek bazı örnek sonuç göstergeleri verilmiştir. Hizmet başlıkları vatandaşların günlük hayatlarında sıklıkla kullandıkları hizmetlerden oluşturulmuştur. Başlıkların altında yer alan sonuç göstergeleri burada belirtilenlerle sınırlı değildir, şehrin ve hizmet sunumunun özelliklerine göre geliştirilebilir.

Göstergeler ankete uyarlanırken sorulara dönüştürülmelidir. Bir gösterge için birden fazla soru sormak gerekebilir. Örneğin, “Son gidilen sağlık kuruluşunda muayene olmak için bekleme süresini makul bulan hastaların oranı” göstergesini ele alalım. Bu göstergeyi hesaplayabilmek için aşağıdaki sorulara ihtiyaç olacaktır:

- Son 1 yılda en son gittiğiniz sağlık kuruluşu hangisidir?
1) Aile hekimi 2)Devlet hastanesi 3)Üniversite hastanesi 4) Özel hastane
5)Diğer 6) Son 1 yılda sağlık hizmeti almadım
- Bu sağlık kuruluşunda muayene olmak için beklediğiniz süreyi makul buluyor musunuz? Lütfen kesinlikle katılmıyorum, katılmıyorum, ne katılıyor ne katılmıyorum, katılıyorum veya tamamen katılıyorum şeklinde cevap verebilir misiniz?
1) Kesinlikle katılmıyorum 2) Katılmıyorum 3) Ne katılıyorum ne katılmıyorum
4) Katılıyorum 5) Tamamen katılıyorum

TEMİZLİK VE ÇEVRE SAĞLIĞI

- Mahallesinin veya sokağının temizliğinden memnun olduğunu belirten kent sakinlerinin oranı
- Çöplerin zamanında alınmadığını belirten kent sakinlerinin oranı
- Çöplerden dolayı koku şikâyeti olduğunu belirten kent sakinlerinin oranı
- Çöpün alındığı yerin temiz bırakılmadığını belirten kent sakinlerinin oranı
- Sokağında son 1 yıl içinde fare gördüğünü belirten kent sakinlerinin oranı
- Çöp alımının zaman zaman atlandığını, bazı günlerde çöplerin alınmadığını belirten kent sakinlerinin oranı
- Çöp alımında araç, bahçe gibi mülküne zarar verildiğini belirten kent sakinlerinin oranı
- Çöplerin geri dönüştürülmesiyle ilgili programın kullanışlı olduğunu belirten kent sakinlerinin oranı
- Çöp alım hizmetinden memnun olduğunu belirten kent sakinlerinin oranı
- Mahallesinde veya sokağında rahatsızlık verecek düzeyde sinek, sivrisinek olduğunu belirten kent sakinlerinin oranı

PARK, BAHÇE ve YEŞİL ALAN HİZMETLERİ

- Mahallesinde yeterince park ve bahçe imkânları olduğunu belirten kent sakinlerinin oranı
- Belirli bir dönem içinde (ör. son 1 yıl) hizmeti kullanan kent sakinlerinin oranı
- Hizmeti kullanan hanelerin memnuniyeti
- Hizmet kullanımının sıklığı (ör. son 3 ayda kaç kez kullanıldığı)
- Park ve bahçelerin kalabalık bulunduğunu belirten kent sakinlerinin oranı (hizmeti kullananlar ve hizmeti bu nedenle kullanmayanlar)
- Park ve bahçelerin cazip olduğunu belirten kent sakinlerinin oranı (hizmeti kullananlar ve hizmeti bu nedenle kullanmayanlar)
- Park ve bahçelerin temiz olduğunu belirten kent sakinlerinin oranı (hizmeti kullananlar ve hizmeti bu nedenle kullanmayanlar)
- Park ve bahçelerdeki kent mobilyalarının, egzersiz ve oyun araçlarının yeterli olduğunu belirten kent sakinlerinin oranı (hizmeti kullananlar ve hizmeti bu nedenle kullanmayanlar)
- Park ve bahçelerde kendini güvende hissettiğini belirten kent sakinlerinin oranı (hizmeti kullananlar ve hizmeti bu nedenle kullanmayanlar)
- Park ve bahçelerin aydınlatmasının yeterli olduğunu belirten kent sakinlerinin oranı (hizmeti kullananlar ve hizmeti bu nedenle kullanmayanlar)
- Büyük park ve bahçelerin açılış kapanış saatlerinin uygun olduğunu belirten kent sakinlerinin oranı
- Büyük park ve bahçelerin özel araçla ya da toplu taşımayla rahatça erişilebilir olduğu belirten kent sakinlerinin oranı
- Büyük park ve bahçelerde düzenlenen etkinliklerin tatmin edici olduğunu belirten kent sakinlerinin oranı
- Park ve bahçe hizmetlerinden memnun olduklarını belirten kent sakinlerinin oranı

ULAŞIM ve TOPLU TAŞIMA HİZMETLERİ

- Şehir içinde gitmek istenilen yere makul bir sürede gidebileceğini düşünen kent sakinlerinin oranı
- Trafik ışıkları, yaya geçidi çizgileri, sokak tabelaları ve benzeri işaretlemelerin yeterli ve anlaşılabilir olduğunu belirten kent sakinlerinin oranı
- Mahallesindeki trafik gürültüsünden çok sık, bazen veya nadiren rahatsız olduğunu belirten kent sakinlerinin oranı
- Mahallesindeki veya şehrindeki kaldırım veya yaya yollarının rahatça yürümeye elverişli olduğunu düşünen kent sakinlerinin oranı
- Mahallesinde veya şehirde bulunan yolların çukur, kırık ve benzeri hasarlar nedeniyle rahatça yürümeye elverişli olmadığını düşünen kent sakinlerinin oranı
- Mahallesinde veya şehirde kaldırımların park eden araçlar veya başka nedenlerle işgal edilmesi nedeniyle rahatça yürümeye elverişli olmadığını düşünen kent sakinlerinin oranı
- Mahallesindeki veya şehrindeki yollarda çukur, kırık ve benzeri hasarlar nedeniyle rahat bir sürüş yapmanın mümkün olmadığını düşünen kent sakinlerinin oranı
- Mahallesinde veya şehirde yolların güvenli olduğunu düşünen sürücülerin oranı
- Mahallesinde veya şehirde park yeri bulma konusunda sorun yaşadığını belirten sürücülerin oranı
- Mahallesinde veya şehirde yolların rahat bir sürüş için yeterli olduğunu düşünen sürücülerin oranı

TALEP VE ŞİKÂYET YÖNETİMİ

- Talep veya şikâyeti iletmenin zor olduğunu düşünen kent sakinlerinin oranı (hizmeti kullananlar ve hizmeti bu nedenle kullanmayanlar)
- İletilen talep veya şikâyete zamanında yanıt verildiğini düşünen şikâyetçilerin oranı
- İletilen talep veya şikâyeti kaydeden personelin kibar ve yardımsever olduğunu belirten şikâyetçilerin oranı

SAĞLIK HİZMETLERİ

- Belirlenen dönem içinde (örneğin son 1 yıl) hizmeti alan kent sakinlerinin oranı
- Belirlenen dönem içinde maliyeti nedeniyle istediği sağlık hizmetini alamayan kent sakinlerinin oranı
- Belirlenen dönem içinde sağlık kuruluşlarının kullanım oranı (sağlık hizmeti alanların hangi kategorilerdeki sağlık kuruluşlarını kullandığı; ör. aile hekimi, devlet hastanesi, özel hastane, üniversite hastanesi, özel muayenehane vb.) (son gidilen sağlık kuruluşunda)
- Muayene olmak için bekleme süresini makul bulan hastaların oranı (son gidilen sağlık kuruluşunda)
- Doktor, hemşire veya diğer sağlık çalışanlarının davranışlarını saygılı bulan hastaların oranı (son gidilen sağlık kuruluşunda)
- Doktor, hemşire veya diğer sağlık çalışanlarının şikâyetlerini dikkatli bir şekilde dinlediğini düşünen hastaların oranı (son gidilen sağlık kuruluşunda)
- Doktor, hemşire veya diğer sağlık çalışanlarının muayeneden sonra durumu anlaşılır bir dille kendilerine aktardığını düşünen hastaların oranı (son gidilen sağlık kuruluşunda)
- Doktor, hemşire veya diğer sağlık çalışanlarının kendileriyle olan iletişiminin yeterli olduğu belirten hastaların oranı
- Doktor, hemşire veya diğer sağlık çalışanlarının muayeneler sırasında hastanın mahremiyetine özen gösterdiklerini düşünen hastaların oranı
- Sağlık kuruluşundaki bölümlerin (bekleme ortamı, muayene odası vb.) alan genişliği ve havalandırma açısından temel kalitesinin iyi olduğunu belirten hastaların oranı
- Sağlık kuruluşunun temizlik açısından iyi durumda olduğunu belirten hastaların oranı
- Sağlık kuruluşundaki danışma ve yönlendirme hizmetlerinin iyi olduğunu belirten hastaların oranı

EĞİTİM HİZMETLERİ

- Okulda derslerin boş geçmesini sorun olarak belirten velilerin oranı
- Öğretmenlerin öğrenciyle yeterince ilgilendiğini düşünen velilerin oranı
- Öğrencinin durumu ile ilgili okuldan yeterli bilgi verildiğini düşünen velilerin oranı
- Öğretmenlerin sık sık değişmesini sorun olarak belirten velilerin oranı
- Okulun temizlik ve bakım açısından yeterli olduğunu belirten velilerin oranı
- Sınıfların kalabalık olmasını sorun olarak belirten velilerin oranı
- Okulun ısınmasının yeterli olduğunu belirten velilerin oranı
- Okulda ders dışı kültür, sanat, spor, bilim ve benzeri faaliyetlerin yeterli olduğunu belirten velilerin oranı
- Okulun güvenli olduğunu düşünen velilerin oranı

- Okulun fiziki koşullarının ve çevre düzeninin yeterli olduğunu düşünen velilerin oranı
- Okulda öğrenciyi geleceğe hazırlayan iyi bir eğitim verildiğini düşünen velilerin oranı
- Okulun çevresindeki trafik düzenlemesinin (ışık, geçit vb.) yeterli olduğunu belirten velilerin oranı
- Okullardaki eğitim hizmetlerinden memnun olduğunu belirten kent sakinlerinin veya velilerin oranı

TEMEL ALTYAPI (ELEKTRİK, SU, KANALİZASYON) HİZMETLERİ

- Evindeki elektrikte voltaj düşüklüğü veya elektriğin zayıflayıp güçlenmesi konusunda sorun yaşadığını belirten kent sakinlerinin oranı
- Sokağındaki veya mahallesindeki aydınlatmanın yeterli olduğunu belirten kent sakinlerinin oranı
- Sokağındaki veya mahallesindeki elektrik hatlarında açık, sarkık, kopuk ya da tamir gerektiren veya ağaçlara değdiği için tehlike yaratan kablolar olduğunu belirten kent sakinlerinin oranı
- Elektrik şebeke fiyatlarının makul olduğunu belirten kent sakinlerinin oranı
- Elektrik kesintileri konusunda önceden haberdar edildiğini belirten kent sakinlerinin oranı
- Evindeki musluktan akan suyun kokusunda sorun olduğunu belirten kent sakinlerinin oranı
- Evindeki musluktan akan suyun renginde sorun olduğunu belirten kent sakinlerinin oranı
- Evindeki musluktan akan suyun tadında sorun olduğunu belirten kent sakinlerinin oranı
- Şebeke suyu fiyatlarının makul olduğunu belirten kent sakinlerinin oranı
- Yağmurlarda sokağında aşırı göllenmeler ve taşmalar olduğunu belirten kent sakinlerinin oranı
- Sokağındaki kanalizasyon şebekesinden kötü kokular geldiğini belirten kent sakinlerinin oranı
- Su kesintileri hakkında önceden haberdar edildiğini belirten kent sakinlerinin oranı

Bu bölümde yer alan hizmet göstergeleri aşağıdaki kaynaklardan yararlanılarak oluşturulmuştur:

- *How effective are your community services? Procedures for Performance Measurement, Third Edition ICMA and the Urban Institute*
- *Health Systems Performance Assessment: Debates, Methods and Empiricism, World Health Organisation*
- TÜİK Yaşam Memnuniyeti Araştırmaları
- *Healthy Cities Indicators: Analysis of data from cities across Europe, World Health Organisation*

Ulusal ve uluslararası düzeyde kullanılan ya da akademik araştırmalar çerçevesinde önerilen başka gösterge setlerinden de yararlanılabilir.

DEMOGRAFİK GÖSTERGELER

Hizmetlerle ilgili görüşlerin değişimini veya farklılığını anlamak için kent sakinleri hakkında çeşitli bilgilere ihtiyaç duyarız. Bu bilgiler hizmet sağlayan kuruluşların daha adil ve kapsayıcı bir şekilde hizmet sunabilmesine yönelik politikalar geliştirmesine yarar. Aynı zamanda bu özellikler mekânsal anlamda hangi mahallelerde hangi demografik özelliklere sahip sakinlerin yoğun veya seyrek olduğunu anlamak ve bu bölgelerde ilgili hizmetlere ağırlık vermek için de kullanılabilir. Örneğin, engellilere yönelik sosyal merkezleri engelli nüfusun yoğun olduğu mahallelerde oluşturmak için kullanılabilir.

Diğer yandan demografik özellikler ankette sorulan hizmetlerle ilgili değişkenlerle (ör. hizmetin kalitesi hakkındaki görüşler) bir araya getirilerek de yorumlanabilir. Aşağıdaki tabloda çeşitli demografik veriler örnek gösterge ve politika alanları çerçevesinde sunulmaktadır. Kentin ve hizmetlerin niteliklerine göre ve vatandaş karnesi uygulamasını gerçekleştiren tarafların kendi ilgi alanları için öğrenmek istedikleri özelliklere göre liste genişletilebilir.

Tablo 2: Demografik Verilerin Kullanılabileceği Gösterge ve Politika Alanı Örnekleri

Veri	Örnek Gösterge	Örnek Politika alanı
Yaş	...yaş grubundakilerin hastanede bekleme süresini makul bulma oranı	Eğer yaşlı grubun bekleme süresi konusundaki memnuniyetsizliği çok yüksekse bekleme sistemlerinde yaşlıları önceliklendiren bir düzenleme yapılması
Bölge	... bölgesinde kadınların toplu taşıma hizmetini kullanım oranı	Eğer kadınların belli bir bölgede toplu taşıma hizmeti kullanım oranı ortalamaların çok altındaysa bu kadınların şehir içinde hareketli olmadığını, sosyalleşemediğini gösterebilir.
Cinsiyet		
Varlık	Toplu taşıma sisteminin yaygın/konforlu olmadığını düşünen otomobil sahiplerinin oranı	Otomobil sahiplerinin de toplu taşımayı tercih edebilmeleri için hangi özellikleri iyileştirmek gerektiğini anlamak için kullanılabilir.
Engellilik	Kaldırımların rahat bir şekilde yürümeye uygun olmadığını düşünen engellilerin oranı	Kaldırımların engellilere uygun bir hale getirme konusunda önlem almak için kullanılabilir.
Gelir	Düşük gelir grubundaki ailelerin okul öncesi çağındaki çocuklarının okul öncesi eğitim hizmetlerinden faydalanma oranı	Devlete ait ücretsiz okul öncesi eğitim kurumlarının düşük gelir grubundaki nüfusun yoğun olduğu mahallelere yaygınlaştırılması için kullanılabilir.

5.4

Vatandaş mı Hizmet Kullanıcısı mı?

Kamu hizmetleriyle ilgili bir ölçüm yaparken vatandaş ile hizmet kullanıcıını ayırt etmek gerekir. Hizmetin kullanıcı, hizmetle bir kullanım ilişkisine girerek hizmet hakkında deneyim sahibi olmaktadır. Kullanım ilişkisi; hizmeti sunan görevlilerle doğrudan veya dolaylı biçimde, anlık ya da belli süreler ardından, yüz yüze ya da görsel veya işitsel araçlar (İnternet, telefon, televizyon vb.) yoluyla gerçekleşebilir.

- Bir öğrencinin öğretmenden ders alması yüz yüze gerçekleşebileceği gibi öğretmenin hazırladığı notlar aracılığıyla veya İnternet ya da televizyon üzerinden bir dersin o anda (canlı) veya daha sonra (banttan), etkileşimli (öğrencinin öğreticiye erişebildiği) ya da tek yönlü bir şekilde gerçekleşebilir.
- Bir belediye park hizmeti sunarken belediye görevlileri parkı kullananlarla yüz yüze gelmez; hizmeti parkın yürüme yolları, mobilyaları, peyzajı ve benzeri donanımlar aracılığıyla dolaylı olarak sunar. Bazı durumlarda hizmet sağlayan kuruluşun hizmeti verirken kullandığı donanımlar ise görünür değildir. Örneğin; su ve kanalizasyon altyapısı kullanıcının gözünde sorun çıkarmadığı, taşmadığı ya da patlamadığı sürece görünür değildir, kullanıcı su musluğuna geldiğinde hizmetle bir ilişki kurar.
- Emlak vergisi, tahsilat hizmetinden sorumlu belediye görevlileri veya banka görevlileri aracılığıyla veznelerde gerçekleşebileceği gibi İnternet üzerinden herhangi bir görevliyle muhatap olmadan da gerçekleşebilir.
- Bir hizmetin kullanıcı o hizmetin öznesinden ya da doğrudan yararlandıktan farklı olabilir. Çocuklarını kreşe gönderen çalışan bir anne ya da baba kreş hizmetinin dolaylı kullanıcıdır.

Kullanım ilişkisinde hizmeti kullanan ve sunan arasında bireysel bir etkileşim söz konusudur. Bununla birlikte “vatandaş” tanımı bireyselliği temsil etmez. Vatandaş, birlikte yaşayan bir grubun parçasıdır. Hizmet sunumuyla vatandaşın etkileşimi bireysel olarak değil birlikte yaşayan bir grubun parçası olarak gerçekleşir. Vatandaş hizmetin toplumsal fayda ya da zararından etkilenir.

- Bir belediye parkında gezenler, spor yapanlar, dinlenenler ya da evinden park manzarasına bakanlar bu hizmetin kullanıcıdır ancak parkın mevcudiyeti nedeniyle mahalledeki ekonominin canlanması veya parkı kullananlarla birlikte mahallede yankesiciliğin artması, çevrenin kirlenmesi gibi nedenlerden etkilenmek hizmeti kullanmaktan öte bir paydaşlık ilişkisidir.
- Benzer bir şekilde belediyenin ya da merkezi yönetim kuruluşunun yoksul bir mahallede kreş hizmeti ya da yaşlı bakım hizmeti veriyor olması sadece bu hizmetin kullanıcıları açısından değil eve bağlı olmak durumunda oldukları için çalışamayan kadınların işgücüne katılmaları açısından tüm vatandaşları dolaylı olarak etkilemektedir.
- Bir mahalleye giden toplu taşıma imkânlarının artırılması yalnızca toplu taşımayı kullananların daha tenha araçlarda seyahat etmesini sağlamayacak, toplu taşıma araçlarının iyileşen konforu nedeniyle şahsi aracını kullanmaktan vazgeçecek vatandaşlar nedeniyle trafikten kaynaklı hava ve gürültü kirliliği ve verimlilik kayıpları önenebilecektir.

Bir vatandaş herhangi bir kamu hizmetini kullanmasa bile o hizmetten dolayı olarak etkilenmektedir. Ancak elbette bir vatandaş herhangi bir kamu hizmetin kullanıcısı olabilir ya da bir kamu hizmetinin kullanıcısı “vatandaş” olmayabilir. Örneğin turistik bölgelerde su, toplu taşıma gibi belli kamu hizmetlerinde yaz aylarında turistlerin kullanım yoğunluğuna bağlı olarak önemli artışlar gerçekleşmektedir.

Burada kullanılan vatandaş tanımı “hemşehrilik” ilişkisi bağlamındadır. Başka bir ifadeyle vatandaş tanımıyla her zaman Türkiye Cumhuriyeti nüfus cüzdanı bulunup özel haklara ve yükümlülüklerle sahip olan kişiler kastedilmemektedir. Zamanının kısa süreli bir turist ziyareti olarak değerlendirilemeyecek kadar önemli bir kısmını ya da tamamını Türkiye’deki evinde geçiren, yaşadığı çevrenin sorunlarıyla ilgili, seçmenlik ilişkisiyle olmasa da oturma izni, o da yoksa evrensel insan hakları üzerinden kamu hizmeti sunanlarla bir hesap verebilirlik ilişkisi kuran bir belde sakini de pekâlâ burada kullandığımız vatandaş tanımı içinde değerlendirilebilir.

Belediye Kanunu’na göre herkes ikamet ettiği şehrin hemşehrisidir. Hemşehrilerin, belediye karar ve hizmetlerine katılma, belediye faaliyetleri hakkında bilgilenme [...] hakları vardır. (5393 sayılı Belediye Kanunu Madde 13)

Bir belde sakininin sadece bir “vatandaş” olarak ya da “hizmet kullanıcısı” olarak kamu hizmetleriyle ilgili değerlendirmeleri hizmetin daha kaliteli sunulması açısından önemlidir. Bu değerlendirmeler kamu hizmetinin çeşitliliği, büyüklüğü, fiyatı, yeri, sunum şekli, süresi, zamanı gibi konuların ihtiyaçlara göre belirlenmesine katkı sağlar. “Hizmet kullanıcısı” vatandaşın daha dar bir grubu ifade eder. Hizmet ile ilgili değerlendirmeleri doğrudan kendi kullanım deneyimlerine dayalıdır. Hizmetin detaylarını planlarken kullanıcıların değerlendirmeleri yol gösterici olacaktır. Bununla birlikte hizmeti kullandığını belirtmeyenlerin memnuniyetsizliği iki konuda önlem alınmasını gerektirecektir. Bunlar hizmetin park örneğinde olduğu gibi kullanmayanlar üzerindeki etkilerinin anlaşılması ve hizmetle ilgili iletişim politikasının gözden geçirilmesidir.

5.5

Vatandaş Karnesi Kapsamı ve Hedef Kitle

Vatandaş karnesini farklı hedef kitlelerine uygulanan ve farklı kamu hizmetlerini sorgulayan bir içerikle gerçekleştirmek mümkündür.

Vatandaş karnesi bu rehberde hedef kitesinin 18 yaş üstü nüfus olduğu ve kapsamında merkezi yönetim ve yerel yönetim tarafından veya gözetiminde yürütülen geniş bir kamu hizmet listesinin yer aldığı hanehalkına yönelik bir anket olarak ele alınmaktadır.

Tablo 3' te bu kapsamdaki bir vatandaş karnesinin içerebileceği örnek bir kamu hizmet listesi bulunmaktadır.

Tablo 3: Vatandaş Karnesi için Örnek Hizmet Listesi

ÇOCUKLARA YÖNELİK EĞİTİM DIŞI HİZMETLER	OTOPARK HİZMETLERİ
DEVLET OKULLARINDAKİ EĞİTİM HİZMETLERİ	PARK YEŞİL ALAN HİZMETLERİ
ELEKTRİK-AYDINLATMA HİZMETLERİ	SAĞLIK HİZMETLERİ
ENGELLİLERE YÖNELİK HİZMETLER	SOSYAL SİGORTA VE EMEKLİLİK HİZMETLERİ
GENÇLERE YÖNELİK EĞİTİM DIŞI HİZMETLER	SOSYAL YARDIM HİZMETLERİ
GÜVENLİK ASAYİŞ HİZMETLERİ	SU ve KANALİZASYON HİZMETLERİ
İMAR, İSKAN, RUHSAT HİZMETLERİ	TAPU HİZMETLERİ
İTFAİYE HİZMETLERİ	TEMİZLİK VE ÇEVRE HİZMETLERİ
KADINLARA YÖNELİK HİZMETLER	TOPLU TAŞIMA HİZMETLERİ
MESLEKİ BECERİ GELİŞTİRME HİZMETLERİ	TRAFİK DÜZENLEME VE DENETLEME HİZMETİ
MEZARLIK HİZMETLERİ	YAŞLILARA YÖNELİK HİZMETLER
MUHTAR HİZMETLERİ	YOL KALDIRIM YAPIM BAKIM HİZMETLERİ
NÜFUS VATANDAŞLIK HİZMETLERİ	ZABITA HİZMETLERİ

Vatandaş karnesinde kamu hizmetlerinin, hizmetin kalitesini belirleyen bileşenler temelinde sorgulanması esastır. Bununla birlikte tek bir anket kapsamına alınan hizmet listesini genişletmek için bazı hizmetlerin sadece memnuniyet ve kullanımını ölçen sorular sorularak kapsam içine alınan kamu hizmetleri genişletilebilir.

Hangi hizmetlerin detaylı olarak sorgulanacağına çalışma grubunda karar verilebilir. Çalışmanın belli periyotlarda tekrar edilmesi durumunda her anket döneminde belirli hizmetlere yoğunlaşarak detaylı sorgulamalar yapılabilir.

Vatandaş karnesi anketi “Kentimizin en önemli sorunu nedir?” gibi sorularla hizmet olmayan ama hizmetlerle ilişkili kavramları içine alan sorular ve cevaplayanların sosyoekonomik durumunu ortaya koyan sorularla zenginleştirilir.

Bu çerçevede hazırlanan tipik bir vatandaş karnesi soru formu örneği Ek 5' te verilmektedir.

Bazı hizmet alanlarında hanehalkını esas alan bir vatandaş karnesi yerine belli bir hizmetin hizmet kullanıcılarını esas alan bir vatandaş karnesi uygulamak daha anlamlı olabilir.

Vatandaş karnesi hizmeti kullananların deneyimleri ile hizmeti kullanmayanların algılarını hanehalkı anketleri aracılığıyla ölçer. Hizmeti kullananların çok düşük olduğu durumlarda hizmet kullanımına ilişkin sorular temsili sonuç vermeyebilir. Örneğin 2000 hanelik bir ankette herhangi bir olay ile ilgili polise başvuru yaptığını veya 155'i aradığını belirtenler yüzde1 ise bu 20 kişinin kullandığı hizmete özel hazırlanmış sorular anlamsız kalacaktır. Vatandaş karnesi anketinde kullanım oranının çok düşük olduğu hizmetlerle ilgili ayrıntılı sorulara girilmemelidir. Kurumların hizmetlerle ilgili istatistikleri dikkate alınarak hizmet kullanımının ayrıntılarına girip girmemeye karar verilebilir.

Örneğin nüfusa oranla polis merkezi ya da 155'e yapılan mağduriyet nitelikli başvuruların sayısının büyüklüğü dikkate alınabilir. Bu tür analizler için hanehalkı değil hizmet kullanıcıları ile yapılan anketler daha anlamlı veriler sağlayacaktır. Kullanıcı anketi hizmetin verildiği ortamda veya kurum kayıtlarındaki iletişim bilgileri çerçevesinde kişinin hanesinde veya telefonla ulaşılarak yapılabilir. Bu tür kullanıcı anketleri de seçilen hizmetin vatandaş karnesi olarak tasarlanabilir.

Su kanalizasyon idaresindeki banko hizmetlerini (tahsilat, abonelik vb.) bir örnek olarak ele alalım. Hizmet performansı ile ilgili bir kullanıcı anketi belli bir dönemde banko hizmetlerinden yararlanan vatandaşlara uygulanabilir. Bu tür bir anket tek bir hizmete odaklanacağından hizmet kalitesine ilişkin daha ayrıntılı bir sorgulamaya imkân sağlayacaktır. Anketin gerçekleştirilmesinde zaman boyutu ve örneklemin **raştırsallığı** önemlidir. Anket uygulaması banko hizmetinin açık olduğu tüm günlere, saat dilimlerine ve eğer mevsim etkileri söz konusuysa aylara dağılmalıdır. Anketi uygulamak için seçilen kullanıcılar (örneklem) hizmetin niteliğinden bağımsız bir kurala göre seçilmelidir (örneğin, sıra numarası alan her 5'inci kişiyle anket yapmak).

Vatandaş karnesinin tek bir hizmete odaklandığı durumlarda standart kalite ölçüm modelleri tercih edilebilir.

Hizmet kalitesinin bileşenlerinden hareketle kalitenin ölçülmesi için bazı standart modeller geliştirilmiştir. Bunlardan en çok kullanılanları SERVQUAL, SERVPERF, Grönroos, CMT ve GAP modelleridir. Hepsi tek bir hizmete odaklanarak farklı gruplandırmaların kullanıldığı kalite bileşenleri ya da belirleyicileri temelinde hizmeti incelemektedir. Hizmetle ilgili beklentileri ya da performans ile hizmet deneyimleri arasındaki farkı ele almakta ve bu bileşenlere verilen önemle karşılaştırarak sonuçlar elde etmektedir. Vatandaş karnesinin tek bir hizmete odaklandığı durumlarda standart sorulardan oluşan bu modellerden biri esas alınabilir.

Vatandaş karnesi belli bir toplumsal grubu hedefleyebilir.

Vatandaş karnesi belli bir grubun kamu hizmetlerine erişim ve memnuniyetine yönelik olarak sadece seçilen grubun özelliklerini taşıyan kişiler ile de gerçekleştirilebilir (ör. kadın vatandaş karnesi, yoksul vatandaş karnesi gibi). Yaş, cinsiyet, yoksulluk gibi demografik özelliklere 18 yaş üstü hanehalkına yapılan tipik bir vatandaş karnesi anketinde yer verilip sonuçlara demografik farklılaşmalara göre bakılabilir. Ancak sadece belli özelliklerdeki kişilere odaklanması daha büyük bir örnekleme imkân tanıyacağı için örneklem üzerinden yapılacak tahminlerdeki hata payını bir miktar azaltacaktır. Örneğin, sadece kadınların örnek olarak seçildiği 2000 kişilik bir anket üzerinden yapılacak tahmin (hanehalkına uygulanan 2000 kişilik bir ankette kadınların sayısının yarı yarıya olacağını kabul edersek) 1000 kadın üzerinden yapılacak tahminden daha az hatalı sonuç verecektir. Bununla birlikte çocuklara yönelik olarak bir vatandaş karnesinin yapılması bu anlatımın dışındadır. Doğrudan çocuklarla yapılan anket görüşmeleri özel yaklaşım ve yöntemler gerektirmektedir.

6

Vatandaş Karnesinin Tasarımı ve Uygulanması

6.1

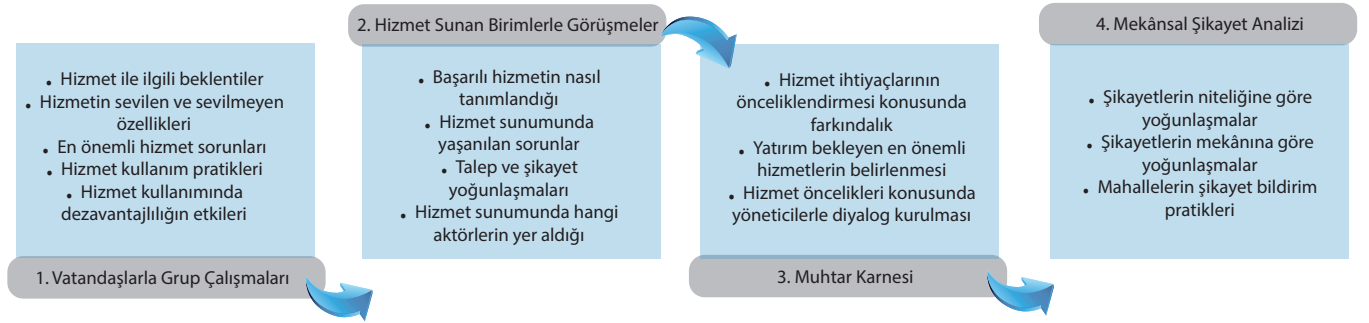
Hizmetlerin Güncel Durumunu Anlamak

Vatandaş karnesi kapsamında alınan hizmetlerin kentte yaygınlığı, hizmetlerin özellikleri, hizmetler ile ilgili güncel sorunlar, hizmetlerden vatandaşların nasıl etkilendiği, vatandaşların hizmeti kullanırken dikkat ettiği özellikler, beklentiler ve hizmet sunumunda rol alan kuruluşların rollerini anlamak için anket sorularını tasarlamadan önce bir dizi ön çalışma gerçekleştirilir. Çalışma vatandaş karnesi projesinin teknik ekibi tarafından yürütülür. Bu çalışmalar şöyledir:

1. Vatandaşlarla grup çalışmaları
2. Hizmet sunan birimlerle görüşmeler
3. Muhtarlarla hizmet önceliklendirme çalışması (muhtar karnesi)
4. Mekânsal şikâyet analizi

İlk iki çalışma anketin soru formunun tasarlanmasına katkı sağlarken, son iki çalışma anketin uygulanacağı mahallelerin gruplandırılarak anket için seçilecek örneklemin tasarlanması için kullanılır. (Bkz. Şekil 8)

Şekil 8: Hizmetlerin Güncel Durumunu Anlamak İçin 4 Adım



VATANDAŞLARLA GRUP ÇALIŞMALARI

Grup çalışmasında amaç soru tasarımına katkı sağlamak için vatandaşların hizmetlere ilişkin tutumlarını anlamaktır.

Düşük, orta ve yüksek gelir gruplarının yoğun olarak yaşadığı üç mahalle ve buralarda yapılacak toplantılar için bu mahallelerde uygun mekânlar belirlenir.

Her bir toplantı için en az 12, en fazla 18 kişinin katılımı hedeflenir. Bu kişilerin yarısının erkek yarısının kadın, üçte birinin 18-27 yaş, üçte birinin 28-43 yaş ve kalan üçte birin de 44 yaş ve üstü olması hedeflenir. Toplantıların hafta sonu yapılması katılımı kolaylaştıracaktır.

Bir gün öncesinden toplantı mekânına yakın haneler kapıdan davet edilir. Bunun için davet edecek görevlinin güven veren bir görünümde olmasına ve davetin yazılı bir belge aracılığıyla (Bkz. Şekil 9) gerçekleşmesine dikkat edilmelidir. Belgede projenin kısaca içeriği, toplantının amacı ve yeri belirtilir. Bu yöntem bir öneri olmakla birlikte toplantı katılımcılarının farklı hanelerden veya apartmanlardan geliyor olmalarına dikkat edilen başka yöntemler de kullanılabilir.

MAHALLE TOPLANTISINA ÇAĞRI

ABC Kent Konseyi tarafından valilik, belediye ve üniversite işbirliğinde Vatandaş Karnesi Projesi yürütülmektedir. Vatandaş Karnesinin amacı hemşehrilerin kamu hizmetleriyle ilgili memnuniyetini bir anket aracılığıyla belirlemektir. Ankette yer alacak soruların belirlenmesinden önce hemşehrilerimizin çeşitli hizmetlerle ilgili memnuniyet ve beklentileri hakkında bilgi edinmek için üç mahallede; her birine yaklaşık 15 hemşehrimizin katılacağı vatandaş toplantıları düzenlenmektedir. Mahallenizde XX.XX.XXXX tarihinde XXXX adresinde saat XX:XX- XX:XX arasında düzenlenecek toplantıya katılarak kamu hizmetleriyle ilgili değerlendirmelerinizi bizlerle paylaşmanızdan memnuniyet duyacağız.

ABC Kent Konseyi

Toplantıda aşağıdaki genel sorular etrafında cevaplar aranır:

- Mahallenizin en temel hizmet sorunları nedir? Siz idareci olsanız önce hangi hizmet sorununa el atarsınız? Neden?
- X Hizmetini en son ne zaman kullandığınızı, ne sıklıkta kullanıyorsunuz?
- Kadın, genç, engelli veya yaşlı olmanız ya da gelir durumunuzun yeterli olmaması X hizmetinden faydalanırken bir engel oluşturuyor mu?
- Kaliteli bir X hizmetinden beklentiniz nedir?
- X hizmetinin en sevdiğiniz yönleri nedir?
- X hizmetinin en sevmediğiniz yönleri nedir?

Toplantı projenin teknik ekibi tarafından yönlendirilir. Dileyen çalışma grubu üyeleri de toplantıya katılabilir. Toplantı ile ilgili aşağıdaki bilgiler katılımcılara başlangıçta verilmelidir:

- Toplantının amacı
- Toplantının süresi
- Toplantının belirtilen konular üzerinden isim kaydedilmeden raporlandığı
- Her konuyu açıklıkla dile getirebilecekleri

Toplantılar tamamlandıktan sonra vatandaşların görüşleri hizmetler temelinde tek bir rapor altında bir araya getirilir. Rapor ara bir çıktıdır. Süreç kapsamında bilgilerin paylaşıldığı internet sayfasında yayımlanabilir. Vatandaş karnesi Nihai Raporu'nun eki olarak düzenlenebilir.

HİZMET SUNAN BİRİMLERLE GÖRÜŞMELER

Vatandaş karnesi kapsamında seçilen kamu hizmetlerinde hizmet sunan aktörlerin rolleri, hizmetlerin yaygınlığı, hizmetin sürekliliği ve hizmetle ilgili başarı kriterleri hakkında bilgi almak üzere hizmeti sunan merkezi yönetim, yerel yönetim ve bazı durumlarda özel sektör kuruluşlarının yöneticileri ile görüşmeler proje teknik ekibi tarafından gerçekleştirilir.

Hizmet sunan aktörlerinin rollerinin anlaşılması, hizmet sunan kuruluşların anket sonuçlarıyla ilgili değerlendirmelerinin kimlerden isteneceğini belirlemek açısından önemlidir. Örneğin sağlık hizmetleri ile ilgili İl Sağlık Müdürlüğünden değerlendirme istemek yeterli olacaktır ama parklar ve bahçeler konusunda büyükşehir belediyesi ile birlikte ilçe belediyelerinden de değerlendirme istenmelidir.

Hizmetlerin yaygınlığından kasıt bir hizmetin kentin geneline sunulup sunulmadığıdır. Örneğin bir belediye kaynakta "geri dönüşüm" uygulamasını sadece belirli pilot mahallelerde yürütüyorsa buna ilişkin sorunun tüm kenti kapsayan bir örnekleme sorulması anlamsız olacaktır.

Hizmetin sürekliliği ile dönemsel hizmetlerin etkisi anlaşılmaya çalışılır. Örneğin sinek ve sivrisinekle mücadele yaz aylarında yapılır. Anketin yapıldığı tarih kış ayı ise sivrisinek mücadelesi zaten söz konusu olmayacaktır. Bu nedenle anket sorusunu dönem belirterek sormak gerekecektir.

Hizmet sunan birimlerin başarılı hizmeti nasıl tanımladıkları, vatandaşın ilgili hizmetten memnuniyetini hangi faktörlerin nasıl belirlediği tartışılır.

Bu çerçevede görüşme aşağıdaki sorular çerçevesinde gerçekleşir. :

- Sunduğunuz hizmetler arasında vatandaşların gündelik kullanımında olan, etkileşim kurdukları ve vatandaştan geri bildirim almanın yararlı olacağını düşündüğünüz hizmetler hangileridir?
- Vatandaştan biriminize gelen talep ve şikâyetler hangi konularda yoğunlaşmaktadır?
- Hizmet tüm kenti kapsamakta mıdır, yoksa sadece belli bölgelerde mi sunulmaktadır? Sadece belli bölgelerde sunuluyorsa bu bölgeler hangileridir?
- Hizmet sunduğunuz alanda işbirliği yaptığınız, sizinle ilgili olan, sizin kararlarınızdan etkilenen ve sizi etkileyen diğer aktörler kimlerdir? Bu aktörlerle nasıl bir işbirliğiniz var?
- Hizmetin dönemsellik özelliği var mıdır? Ne sıklıkta sunulur?
- Hizmetle ilgili tanımlanmış performans göstergeleri, başarı kriterleri veya standartlar var mıdır? Bunlar nelerdir?

Görüşmeler ilgili hizmetin içeriği ile ilgili bilgi toplanması açısından olduğu kadar vatandaş karnesi hakkında yöneticilere bilgi vermek ve sorularını cevaplandırmak açısından da önemlidir. Özellikle çalışmanın sonuçlarının şeffaf olacağı, ilk bulguların çalışma grubuna sunulacağı ve bunun ardından nihai raporda yer almak üzere sonuçlarla ilgili hizmet sunan birimlerin değerlendirmelerine yer verileceği belirtilmelidir.

MUHTARLAR İLE HİZMET ÖNCELİKLENDİRME ÇALIŞMASI (MUHTAR KARNESİ)

Çalışmanın amacı muhtarlardan mahallelerinin hizmet öncelikleri hakkında bir oylama yöntemi aracılığıyla bilgi almak ve vatandaş karnesi kapsamında yer alacak mahallelerin ortak özelliklere göre gruplandırılarak analiz bölgeleri oluşturulması için veri sağlamaktır.

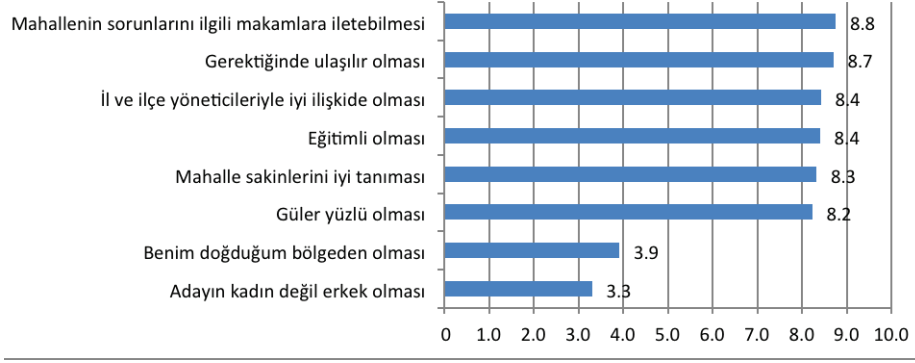
Muhtarlık vatandaşa en yakın düzeyde, seçimle gelinen ve vatandaşlara karşı demokratik bir sorumluluk taşıyan bir makamdır. Muhtarların mahallelerinde sunulan kamu hizmetlerini bütünlüklü olarak mahalle düzeyinde görüp hizmet ihtiyaçlarının belirlenmesinde vatandaş ve yönetimler arasında bir bilgi köprüsü olma konusunda temel bir rolü bulunmaktadır.

Belediye Kanunu Madde 9 - Mahalle ve yönetimi:

(...) Muhtar, mahalle sakinlerinin gönüllü katılımıyla ortak ihtiyaçları belirlemek, mahallenin yaşam kalitesini geliştirmek, belediye ve diğer kamu kurum ve kuruluşlarıyla ilişkilerini yürütmek, mahalle ile ilgili konularda görüş bildirmek, diğer kurumlarla iş birliği yapmak ve kanunlarla verilen diğer görevleri yapmakla yükümlüdür(...)

Türkiye genelinde 2013 Ocak ayında yapılan bir hanehalkı araştırmasında bir muhtarda olması beklenen bazı özellikler sorulmuş ve önemine göre 10 üzerinden değerlendirme yapmaları istenmiştir (Şekil 10). Muhtarın mahallenin sorunlarını ilgili makamlara iletebilmesi vatandaşlar tarafından en önemli bulunan özelliktir.

Şekil 10: Muhtarlarla İlgili Kamuoyu Algısı



Kaynak: TEPAV Hanehalkı Gözünden Kamu Hizmetleri Araştırması 2013

Muhtarların hizmet ihtiyaçlarının belirlenmesi ve bunları ilgili makamlara iletebilmesi konusundaki rolü gerek yasadan aldığı görevde gerekse de vatandaşın beklentileriyle güçlü bir şekilde vurgulanmaktadır.

Muhtar Karnesi çalışması muhtarların hizmetlere ilişkin ihtiyaçları arasında bir önceliklendirme yaparak mahallelere yönelik hizmet politikalarının belirlenmesine katkı sağlamaktadır. Çalışmada muhtarlar verilen hizmet başlıklarını kendi mahallelerinin durumuna göre ağırlıklandırır ve kamu hizmeti sunan kuruluşların yöneticileriyle hizmet ihtiyaçları kapsamında diyaloga geçerler.

Çalışmanın Akışı ve Yöntem

Muhtar Karnesi çalışması yaklaşık 2 saat süren bir toplantıdır. Toplantıya davet kent konseyi tarafından yapılır. Valilik veya belediye davetin muhtarlara ulaştırılması için kolaylaştırıcılık yapılabilir.

Çalışmanın tüm mahalleleri içermesi nedeniyle tüm mahallelerin toplantıya katılması esastır. Bununla birlikte toplantıya muhtarların en az dörtte üçünün katılımı teyit edilmediyse toplantının ertelenmesi düşünülebilir.

Toplantının açılışını beldedeki mülki idare amiri ile belediye başkanının birlikte yapması; aynı zamanda merkezi idare ve yerel yönetimlerden ilgili birim amirlerinin toplantıda yer alması önerilir.

Açılışın ardından Kent Konseyi tarafından çalışmanın yöntemi hakkında bilgi verilir. Buna göre muhtarlardan mahallelerinde bir sonraki yıl için kullanmak üzere bir harcama bütçesi (örn. 20 TL) olduğunu varsayımları ve bu bütçeyi hizmetlere dağıtmaları istenir. Hizmetler aşağıdaki tabloda açıklamalarıyla birlikte yer alan başlıklar halinde gruplandırılır. Gruplandırmalar ve hizmetler altında verilen örnekler uygulamada farklılaştırılabilir.

Tablo 4: Muhtar Karnesi Çalışması İçin Örnek Hizmetler

<p>1) Kentsel Altyapılar: İçme suyu şebekesi, suyun kesintilerinin önlenmesi, suyun sağlıklı olmasının sağlanması, kanalizasyon ve yağmur suyu şebekesi, su basmalarının önlenmesi için tedbirler alınması, sokak aydınlatması yapımı bakımı, doğalgaz şebekesine erişim vb.</p>
<p>2) Ortak Kullanım Alanları: Parkların yapım ve bakımı, çocuk parklarının yapım ve bakımı, sosyal tesislerin yapımı ve bakımı ile içinde sunulan hizmetin kalitesinin artırılması, spor alanlarının yapımı ve bakımı, semt pazarlarının oluşturulması ve temiz ve sağlıklı olmalarının sağlanması vb.</p>
<p>3) Ulaşım: Araç yollarının yapım ve bakımı; trafik düzenleme, sinyalizasyon; otopark oluşturulması; asfaltlama, sathi kaplama, parke kaplama; yaya yolları ve kaldırımların yapımı ve bakımı; yeni güzergâhlar ve durakların oluşturulması; toplu taşıma araçlarının temizliği ve yeterliliği; toplu taşıma esnafının vatandaşa davranışları vb.</p>
<p>4) Temizlik ve Çevre Sağlığı: Çöplerin toplanması; Çöp konteynerlerinin ve kutularının yerleştirilmesi, toplanması vb; Geri dönüşüm çöplerinin alınması; Başiboş hayvanlarla mücadele; Haşere, sinek vb ile mücadele; Gıda ürünlerinin sağlıklı üretilmesi ve sunulmasına ilişkin denetimler; Gıda güvenliğine yönelik hizmetler vb.</p>
<p>5) Sosyal Hizmetler, sosyal yardımlar ve kültürel hizmetler: Beceri ve işgücü kazandırma kurslarının oluşturulması ve geliştirilmesi; gençlik merkezi, kadın merkezi vb sosyal hizmet merkezlerinin oluşturulması; çocuklara /gençlere/ yaşlılara/kadınlara/engellilere yönelik hizmetler; ayni ve nakdi yardımlar; psikolojik danışma hizmetleri; bilinçlendirme kampanyaları; kültürel kurs, konser türü hizmetler; ihtiyaç sahibi öğrencilere burslar vb.</p>
<p>6) Eğitim Hizmetleri: İlk ve ortaokullarda ve liselerde eğitimin kalitesinin artırılması; kalabalık sınıfların önüne geçilmesi; öğretmen kalitesinin artırılması; okulların güzelleştirilmesi; eğitim materyallerinin temin edilmesi vb.</p>
<p>7) Sağlık hizmetleri: Aile hekimi ve aile sağlık merkezlerinin hizmetlerinin geliştirilmesi; devlet hastanelerindeki hizmetlerin iyileştirilmesi; eczanelerdeki hizmetlerin iyileştirilmesi; daha iyi hekimlik ve hemşirelik hizmetinin verilmesi vb.</p>
<p>8) Emniyet ve Asayiş: Mahalle ve sokakların daha güvenli hale getirilmesi; şahsa ve mala karşı işlenen suçların azaltılması, suçluların yakalanmasının sağlanması; okullar etrafında güvenliğin sağlanması; emniyet ve asayiş konularında bilinçlendirmeler vb. yapılması.</p>

20 puanın hizmetlere dağıtılması iki aşamada gerçekleşir.

Birinci aşamada muhtarlara hizmet başlıkları ve açıklamalarından oluşan bir form (Bkz. Ek 2) dağıtılır. Formda her bir hizmet alanının başlığı, bütçe tahsisat puanının yazılması için bir boşluk ve somut olarak verilen puanın hangi ihtiyaçlardan kaynaklandığının belirtildiği bir gerekçe bölümü bulunur. Muhtarlar form üzerin 20 puanı hizmetlere dağıtım gerekçelerini yazarlar (Şekil 11). Forma mahallenin adı da eklenir.

Şekil 11: Muhtar Karnesi Önceliklendirme Formu – Puanlama ve Gerekçeleştirme

1) Kentsel Altyapılar	Puan
<i>İçme suyu şebekesi, suyun kesintilerinin önlenmesi, suyun sağlıklı olmasının sağlanması, kanalizasyon ve yağmur suyu şebekesi, su basmalarının önlenmesi için tedbirler alınması, sokak aydınlatması yapımı bakımı, doğalgaz şebekesi, telefon, internet şebekesi ve benzerleri</i>
Mahallemin KENTSEL ALTYAPILAR konusundaki hizmet ihtiyaçları şunlardır:	
.....	
.....	
.....	
.....	

İkinci aşamada her bir muhtara 1 puanlık banknotlardan oluşan toplam 20 puanlık banknotlar bir zarf içinde verilir. Muhtarlardan doldurdukları forma göre hangi hizmete kaç puan verdiler ise aynı miktardaki banknotları her bir hizmete denk gelen sandığa atmaları istenir. Sandıklar oluşturmak suretiyle oylama yapmanın amacı; 1) sandıklardaki banknotların oylamanın ardından hızlı bir şekilde sayılarak muhtarların gözünden kentsel önceliklerin ortaya konması ve yorumlanması; 2) katılımcıları oturdukları yerden kaldırarak toplantıya dinamizm kazandırmak ve yapılan ağırlıklandırmalar hakkında birbirleriyle etkileşim kurmalarını sağlamak ve 3) toplantının görseelliğini artırarak basın ve kamuoyunun ilgisini çekmektir.



Proje kapsamında 26 kentte gerçekleştirilen muhtar karnesi çalışmasından iki kare. Fotoğraf: Asmin Kavas

Oylamanın tamamlanmasının ardından her bir sandık (hizmet) sayılır ve sonuçlar katılımcılara yansıtılır. Sonuçlar vali, kaymakam ve/veya belediye başkanı tarafından yorumlanır. Bu kısımda yöneticiler yapılan ve yapılması öngörülen faaliyetleri aktarır ve muhtarların sorularını cevaplandırır.

Toplantının ardından çalışmaya katılmayan muhtarların hizmet ağırlıklandırmaları aynı formun yazışma ile iletilmesi yoluyla istenir. Tüm mahallelerin verilerine eriştikten sonra formlardaki ağırlıklandırmalar mahalleler ve hizmet başlıklarına göre tablo haline getirilir ve haritalandırılır.

Bu serinin bir diğer kitabı olan Sosyoekonomik Haritalama Rehberi'nde temel haritalama teknikleri herkesin erişebileceği ücretsiz yazılımlar üzerinden anlatılmaktadır.

Tablolar ve haritalar ile birlikte muhtarların puanlarını verirken belirttikleri somut hizmet ihtiyaçlarını açıklayan gerekçelendirmelerin de yer aldığı rapor kent konseyi tarafından hazırlanır. Rapor belediye ve valiliğe teslim edilir ve İnternet sayfasında yayımlanır.

MEKÂNSAL ŞİKÂyet ANALİZİ

Vatandaşlardan hizmetlerle ilgili geri bildirim almanın bir yolu da çözüm merkezi, beyaz masa gibi isimlerle adlandırılan birimlere ulaştırılan talep ve şikâyetlerin analizidir. Bu çalışmanın amacı talep ve şikâyet bildirimlerinin türüne ve mahallesine göre analiz edilerek mahalleler bazında talep ve şikâyetlerin hangi hizmet konularında yoğunlaştığının ortaya çıkarılması ve vatandaş karnesi kapsamında mahallelerin ortak özelliklerine göre gruplandırılarak analiz bölgeleri oluşturulması için veri sağlamaktır.

Belediyeler bilgisayar destekli uygulamalarda vatandaşlardan gelen hizmet talepleri ve şikâyetler tür, mekân, ilgili müdürlük gibi çeşitli niteliklerine göre kodlanmakta ve çözüm için ilgili hizmet birimlerine ulaştırılmaktadır. Pek çok belediyede bu tür sistemler kullanılmakta pek çoğunda ise geçiş çalışmaları sürdürülmektedir.

Proje kapsamında 26 belediye ile sürdürülen çalışmalarda belediyelerin pek azının gelen bildirimleri talep ya da şikâyetin türüne ve mahallesine göre kodladığı görülmektedir. Kullanılan hakla ilişkiler yönetim sistemlerinde mahallenin talep ve şikâyet türünün seçilebilir bir değişken olarak tanımlanmasına yönelik yazılım düzenlemeleri yapılması, bu başlıkta anlatılan çalışmanın birkaç saniye içinde yapılmasına imkân sağlayacaktır.

Bildirimlerin hâlihazırda ilgili birimlerine göre sınıflandırıldığı bir ortamda türlerine göre sınıflandırmanın faydaları şöyledir:

1. Talep ve şikâyetlerin hangi konularda yoğunlaştığının görülerek kaynak planlamasının stratejik olarak yapılmasının sağlanması.
2. Görev tanımları halk tarafından bilinmeyen birim isimleri yerine şikâyetin konusu bazında yapılacak değerlendirmelerin halk tarafından daha iyi anlaşılmasının sağlanması.

Eğer belediyede kullanılan veri tabanı mahalle ve bildirim türüne göre tablolar oluşturmaya imkân vermiyorsa bildirimler Excel ortamında tek tek türüne ve mahallesine göre kodlanır. Bildirimlerin çok fazla sayıda olması ve çalışmanın bu yoğunlukta yapılmasına imkân sağlayacak zaman ve kaynağın olmaması durumunda kodlama tesadüfi yöntem kullanarak gerçekleştirilir. Örneğin eğer bir belediyenin veri tabanında son bir yıl içinde 50.000 bildirim yer alıyorsa bu bildirimler Excel ortamında tarihine göre sıralanır ve 1., 20., 40., 60.....50.000. şeklinde her seferinde 20 satır atlayarak 5.000 adet bildirim örnekleme seçilir ve analiz bu örnekleme ile yapılır.

Aşağıda çeşitli belediyelere gelen talep ve şikâyetlerin incelenmesine dayalı olarak oluşturulan hizmetler bazında talep ve şikâyet türlerinin sınıflandırması tablosu örnek olarak verilmektedir.

Tablo 5: Mekânsal Şikâyet Analizi için Örnek Sınıflandırma Tablosu

1	KİRLİLİK
1	HAŞERE
2	KOKU
3	BOŞ ALAN ISLAHI
4	GERİ DÖNÜŞÜM
5	GÜRÜLTÜ KİRLİLİĞİ
6	HAVA KİRLİLİĞİ
7	ÇÖPLERİN ALINMASI, KONTEYNER VE ÇÖPLERİN KALDIRILMASI
8	YOL VE SOKAK KİRLİLİĞİ
9	İNŞAAT ATIKLARININ KALDIRILMASI
10	DİĞER
2	HAYVANLARLA İLGİLİ ŞİKÂyetLER
1	EVDE VEYA BAHÇEDE HAYVAN BESLEME
2	KÜÇÜKBAŞ VE BÜYÜKBAŞ HAYVAN BESLEME
3	MUHTAÇ HAYVANLAR
4	BAŞİBOŞ HAYVANLAR
5	DİĞER
3	ULAŞIM - TRAFİK
1	TOPLU TAŞIMA, GÜZERGÂH, DURAK
2	TOPLU TAŞIMA ESNAFININ DAVRANIŞLARI
3	TRAFİK İŞARETLERİ, SİNYALİZASYON, KASIS, YOL DÜZELTME
4	OTOPARK İHTİYACI, OTOPARK, DÜKKÂN YA DA APARTMAN ÖNÜNÜ İŞGAL ETME
5	DİĞER
4	SU VE KANALİZASYON
1	SU KESİNTİSİ
2	SU VE KANALİZASYON ALTYAPISI BAKIM, TAMİR İHTİYACI
3	DİĞER
5	PARK, BAHÇELER VE YEŞİL ALANLAR
1	PARK, BAHÇE VE YEŞİL ALAN BAKIMINA, İYİLEŞTİRİLMESİNE YÖN. TALEP VE ŞİK.
2	PASİF YEŞİL ALANLARIN BAKIMINA, İYİLEŞTİRİLMESİNE YÖNELİK TALEP VE ŞİK.
3	DİĞER
6	YOL VE KALDIRIM
1	YOL YAPILMASI, BAKIMI VE ASFALTLAMASINA YÖNELİK TALEPLER
2	KALDIRIM YAPILMASI VE BAKIMINA YÖNELİK TALEPLER
3	KAZI VE YAPIM İŞLERİNİN VERDİĞİ RAHATSIZLIĞA İLİŞKİN ŞİKÂyetLER
4	DİĞER
7	ESNAF VE SEYYAR SATICILAR
1	YOL VE KALDIRIMI İŞGAL ETMEK
2	SEYYAR SATICILARIN VERDİĞİ RAHATSIZLIKLAR
3	SAĞLIKSIZ GIDA VE ÜRÜN SATILMASI
4	DİĞER
8	BELEDİYE KURUMSAL
1	BELEDİYE PERSONELİNE YÖNELİK ŞİKÂyetLER
2	ŞİKÂyetLERE TATMİN EDİCİ BİR ŞEKİLDE CEVAP VERİLMEMESİ
3	E-BELEDİYECİLİK HİZMETLERİNE İLİŞKİN TALEP VE ŞİKÂyetLER
4	DİĞER
9	ELEKTRİK VE AYDINLATMA
1	ELEKTRİK KESİNTİSİ
2	TEHLİKE YARATAN KABLO VE MADDELERİN, AĞAÇLARA DEĞMESİ...
3	AYDINLATMA İHTİYACI, BAKIMI
4	DİĞER
10	DİĞER
1	SOSYAL YAŞAM İÇİNDE VATANDAŞLAR ARASINDAKİ SORUNLARA İLİŞKİN ŞİK.
3	SOSYAL HİZMETLER
4	DİĞER

Talep ve şikâyet analizi vatandaş karnesi süreci kapsamında belediye ve kent konseyi işbirliğinde hazırlanır. Analizi belediye kendi bünyesinde hazırlayıp vatandaş karnesi projesi teknik ekibine de teslim edebilir.

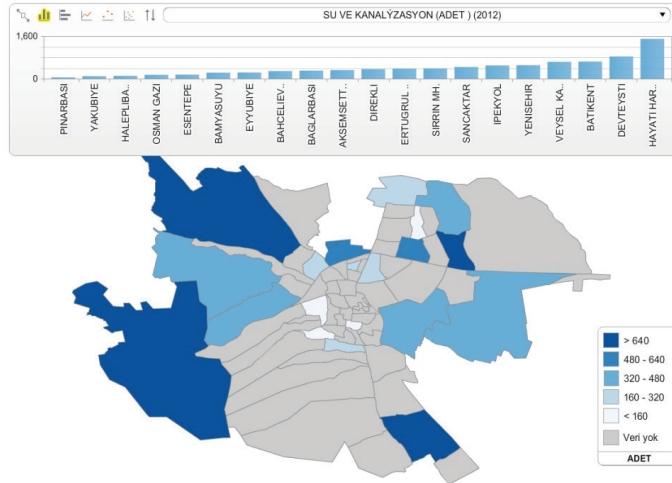
Hizmetlerle ilgili gelen talep ve şikâyetlerin türlerine göre mahalleler ve kent bazında yoğunluklarının belirlendiği çalışma sadece vatandaş karnesi hazırlıkları kapsamında kalmamalıdır. Belediyelerin belli periyotlarla oluşturulan bu tabloları yayımlamaları, faaliyet raporlarında ve stratejik planlama süreçlerine kullanmaları önerilir.

Çalışma çerçevesinde aşağıdaki sorgulamalar yapılabilir:

- Belediyeye en çok gelen şikâyet konuları
- Kişi başına şikâyet bildirim sayısı en çok olduğu mahalleler
- En çok ve en az şikâyet bildiriminde bulunan mahalleler
- Herhangi bir mahallede en çok hangi konuda şikâyet iletildiği

Aşağıda çalışma sonucu oluşturulabilecek örnek bir şikâyet dağılım haritası verilmektedir. (Şekil 12) Harita su ve kanalizasyon ile ilgili gelen şikâyetlerin mahallelere göre dağılımını göstermektedir.

Şekil 12: Şikâyetlerin Mahallelere Göre Dağılım Haritası Örneği



Not: Haritadaki veriler temsilidir.

Talep ve şikâyet analizinde dikkat edilmesi gereken en önemli konu talep ve şikâyetlerin doğrudan hizmet ihtiyaçlarını yansıtmayabileceğidir. Talep ve şikâyet etme bilinci şehirden şehire değişebileceği gibi mahalleden mahalleye de değişmektedir. Bir konuda bir mahallede az şikâyet olması o konuda sorunun az olduğu anlamına gelmeyebilir. Aynı şekilde şikâyetin yoğunluğu hizmetle ilgili memnuniyetin derecesini göstermeyebilir. Bu nedenle şikâyet verileri kurumsal veriler ve vatandaştan alınan vatandaş karnesi gibi diğer geri bildirimlerle birlikte düşünülmelidir.

Bu başlık altında ortak bir veri tabanında tutulması ve mekânla daha yakından ilişkili olması nedeniyle belediyelere gelen talep ve şikâyetler ele alınmıştır. Bununla birlikte Başbakanlık BİMER’de belediyeler dâhil tüm kamu kurumları ile ilgili talep ve şikâyetler kayıt altına alınmaktadır. Başbakanlık ile yapılacak bir işbirliği kapsamında mahalleler bazında olmasa bile ilçeler bazında bir şikâyet analizi yapılabilir.

6.2

Ne Öğrenmek İstiyoruz?

Her araştırmanın temel sorusu öğrenilmek istenenin ne olduğudur. Önceki bölümlerde incelendiği üzere vatandaş karnesi kamu hizmetlerinin sonuçları konusunda vatandaştan geri bildirim almaya çalışan bir araçtır. Bu çerçevede vatandaş karnesi asgari düzeyde vatandaşların kamu hizmetleriyle ilgili memnuniyet düzeyini öğrenmeye çalışmaktadır. Bununla birlikte memnuniyet ile bağlantılı olarak araştırmaya dâhil edilmesinde fayda görülen diğer konular şöyledir:

- 1) Kamu hizmetlerinin erişim, fiyat, konfor gibi kalite bileşenlerine ilişkin algıların düzeyi
- 2) Kamu hizmetlerinin kullanım sıklığı
- 3) Kentte yaşamaktan memnuniyetin düzeyi
- 4) En önemli sorun algılarının düzeyi
- 5) Kamu hizmetleriyle ilgili yolsuzluk deneyimi ya da algısı

Kent ve kamu hizmetlerine yönelik bu konuların belli özelliklere sahip vatandaşlar arasında farklılaşıp farklılaşmadığını anlamak sonuçlarla ilgili önlem alınmasını sağlamak için yol göstericidir. Bu çerçevede aşağıdaki değişkenlerin vatandaş karnesinde yer alması önerilir:

- 1) Yaş
- 2) Eğitim
- 3) Cinsiyet
- 4) Çalışma durumu
- 5) Hanenin gelir düzeyi
- 6) Hanenin varlıkları
- 7) Hane büyüklüğü

Vatandaş karnesinin en önemli özelliği kenti genelleştirmemesi ve mekâna göre farklılaşmaları yakalamaya çalışmasıdır. Bu çerçevede araştırmanın örneklem tasarımı mahallelerin birleştirilmesiyle 5.000-75.000 kişi arasında değişen nüfuslara sahip bölgeleri esas alır.

Çalışma grubu; vatandaş karnesi amaçları dışına çıkmamaya özen göstererek araştırma ile ilgili olarak burada belirtilenler dışında ilave hipotezler önerebilirler.

Hipotezler gerçekliği anket aracılığıyla test edilebilen varsayımlardır. Örneğin kadınların kentte kendilerini erkeklerden daha düşük düzeyde güvenli hissetmeleri bir hipotezdir. Araştırma hipotezin geçerli olup olmadığını kanıtlar.

Değişken ve hipotezlerin belirlenmesinde soru formunun tasarlanmasını konu alan bir sonraki bölümde aktarılan hususlara dikkat edilmelidir.

Çalışma grubunda belirlenen temel değişkenler teknik ekip tarafından taslak bir soru formuna dönüştürülür.

Sorular araştırma konusu ile soruları cevaplayanlar arasındaki temel bağlantıyı oluşturur. Soruların kalitesi doğrudan verinin kalitesini etkilemektedir. Bu nedenle araştırmacı (proje teknik ekibi) soruları oluştururken aşağıdaki konulara dikkat etmelidir.

Seçeneklerin Dışlayıcılığı

Ankette büyük ölçüde cevap seçeneklerinin bulunduğu kapalı uçlu sorular tercih edilir. Seçeneklerin varlığı cevapları sınıflandırarak anketin yapılışını ve analizini kolaylaştırır. Ancak zorluk seçeneklerin belirlenmesidir.

Örneğin aşağıdaki seçeneklerin “aile hekimini değiştirdiğini” belirten anket katılımcılarına bunun sebebinin öğrenmek amacıyla yöneltilen bir soruya ait olduğunu varsayalım:

- Doktorun verdiği hizmetten memnun kalmadığım için değiştirdim*
- Adresimin değişmesi nedeniyle değiştirdim*
- Bulunduğu yer bana uzak olduğu için değiştirdim*
- Diğer*

Aile hekimini değiştirme konusundaki tüm olası sebepler ile araştırmacının belirlediği seçenekler örtüşmeyebilir. Örneğin her 100 kişiden 90'ı “Diğer” cevabını veriyse bu soru aile hekimini değiştirme nedenleri konusunda araştırmacıya yeterli bilgi sağlamamış olacaktır.

Kapalı uçlu sorularda seçeneklerle ilgili iki temel kural vardır.

Kapalı uçlu sorular olası tüm durumları içermelidir. Olası durumların sayısı çok fazla ve bunların çoğunun istisnai olduğu düşünülüyorsa tüm durumları içermek için yukarıdaki örnekte olduğu gibi “diğer” seçeneği ilave edilir.

Seçenekler birbirini dışlamalıdır. Her bir seçeneğin diğeriyle sebep-sonuç ya da anlam ilişkisi taşımayacak biçimde bağımsız olmasına dikkat edilmelidir. Yukarıdaki örnekte b ve c seçeneği arasında bir ilişki olduğu iddia edilebilir. Örneğin vatandaş işi yerine evine yakın olduğu için aile hekimini değiştirmiş ve “bulunduğu yer bana uzak olduğu için değiştirdim” seçeneğini ifade etmiş olabilir. Bununla birlikte vatandaş adresini değiştirmiş ve yeni adresi aile hekimine uzak olduğu için b seçeneğini de c seçeneğini de ifade etmiş olabilir.

Açık Uçlu Sorular

Açık uçlu sorular olası cevapların çok fazla sayıda durumu içerebileceği, araştırmacının seçenek tasarlamak için olası cevaplar hakkında tahminin olmadığı durumlarda kullanılabilir. Açık uçlu soruda seçenek bulunmaz ve anket katılımcısının ifade ettiği gibi yazılır. “Kentinizin veya mahallenizin en önemli sorunu nedir?” türü sorular açık uçlu olarak tasarlanabilir.

Açık Uçlu Sorulardaki Zorluk

Anketörün cevabı yazarken soyutlama ya da indirgeme yapma riskinin yüksek olması (örneğin hava kirliliği yerine kirlilik ya da evlere doğalgaz bağlantıları halen bitirilemedi yerine hava kirliliği yazması gibi).

Veri girişi sırasında gelen yüzlerce cevap arasından analiz için seçenekler oluşturulması; veri girişçisi ile araştırmacı arasında ilave koordinasyon gerektirmektedir.

Soru ve Seçeneklerin Anlaşılabilirliği

Araştırmacının soruyu ya da seçenekleri tasarlarken kullandığı dil sade olmalı, kastedilen açık ve anlaşılır olmalıdır. Örneğin “belediyenizin ne kadar esnek olduğunu düşünüyorsunuz” sorusu pek çok insan için anlam ifade etmeyebilir ya da esnekliğe yüklenen anlamlar çok farklı olabilir. Esnek sıfatı kullanmak yerine bundan ne kastedildiğinin belirtildiği “belediyenizin sorunlara çözüm bulma konusunda ne kadar gayret gösterdiğini düşünüyorsunuz” sorusu daha kolaydır ve herkes tarafından aynı şekilde anlaşılacaktır.

Sorunun dili anlaşılır olmakla birlikte her zaman ne kastedildiği anlaşılabilir. Örneğin “Valilik İl Trafik Komisyonu kararındaki metro alt geçitlerini kullanmayı istiyor musunuz?” sorusuna verilecek evet ya da hayır cevabının ne anlama geldiği anlaşılmamaktadır. Eğer alternatif geçiş yöntemlerinden hangisinin tercih edildiği öğrenilmek isteniyorsa bu geçiş yöntemleri sıralanıp seçtirilmelidir. Eğer il trafik komisyonu kararı hakkında vatandaşın ne düşündüğü sorgulanıyorsa bu kararın ne olduğu açıklanmalıdır.

Birden Fazla Anlam İfade Eden Sorulardan Kaçınmak

“ ‘Belediye spor kulüplerine yaptığı yardımı kesmeli ve kaynakları kimsesiz çocuklar için kullanılmalıdır.’ ifadesine katılıyor musunuz?” sorusu birden fazla anlam içeren bir sorudur. Soruyu cevaplayanlar spor kulüplerine yapılan yardımın kesilmesini anlamlı bulurken kimsesiz çocuklar için kaynak kullanılması konusunda hemfikir olmayabilir. Bu tür soruların ayrıştırılması ya da sırayla sorulması gerekir.

Bazı sorular birden fazla anlam içerse de sorgulananın ne olduğuna bağlı olarak bir arada formüle edilebilir. Örneğin “Musluğunuzdan akan suyun renginde, kokusunda ya da tadında sorun var mı?” sorusu soruna odaklanmaktadır. Eğer özellikle sorunun ne olduğu sorgulanmak istenirse bu soru üçe bölünerek her bir sorunun kaynağı için ayrı ayrı sorular sorulabilir.

Kurumsal Kayıtlardan Toplanabilecek Verileri Öğrenmeye Çalışan Sorulardan Kaçınmak

Örneğin mahalleden geçen bir otobüs hattı olup olmadığını sormak malumun ilamıdır. Bu veri toplu taşıma ağının yaygınlığına ilişkin çok değerli bir sonuç göstergesini oluşturmakla birlikte maliyetli bir uygulama olan anket çalışmasında gereksiz yer işgal etmektedir. Kurumların kayıtlarından oluşturulabilecek bu tür göstergeler için veriler anket uygulaması dışında toplanmalıdır. Bazı durumlarda ise kayıtların veriye dönüştürülmesi kurumlar açısından külfetli gelmekte ve anket uygulaması aracılığıyla aynı veri toplanmaya çalışılmaktadır. Örneğin belediyeye yapılan bir şikâyete belediyenin kaç gün içinde geri döndüğü vatandaşın şikâyetinin belediyeye ulaştığı tarihten (dilekçe, e-posta veya telefonun belediye kayıt sistemine giriş tarihi) ile vatandaşa şikâyeti ile ilgili bilgi verildiği tarihe kadar geçen süreye bakarak kurum kayıtlarına göre de hesaplanabilir.

Bu tür sorular sormanın bir istisnasını karşılaştırmalı analizler için sorulan sorular oluşturmaktadır. Yukarıdaki örneği ele alacak olursak şikâyete geri dönme süresi ile belediyenin şikâyet yönetim hizmetinden memnuniyet arasındaki ilişki incelenmek isteniyorsa o zaman kurumsal kayıtlarda bu veri olmasına rağmen ankette yine sormak gerekecektir. Benzer durum eğitim düzeyi, yaş ve cinsiyet verileri için de geçerlidir. TÜİK Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi bu verileri birey bazında tutmakta ve eğitim düzeyi, yaş ve cinsiyet detayındaki nüfus büyüklüklerini idari sınırlar düzeyinde temin etmektedir. Ancak anketlerde eğitim düzeyi, yaş, ve cinsiyet karşılaştırmalı analizler ve örneklemin uygun seçilip seçilmediğinin kontrolü için mutlaka sorulmaktadır.

Cevaplayıcıların Bilgi Sahibi Olmayacağı Sorulardan Kaçınmak

Bir kamu hizmetinin kalitesi hakkında değerlendirme yapmak o hizmetin nitelikleri hakkında bilgi sahibi olmayı gerektirir. Hizmetin bazı nitelikleri ile ilgili sahip olduğumuz bilgi zengindir, çünkü yabancı olmadığımız, günlük hayatımızda sık sık kullandığımız değer yargılarından beslenmektedir. Personelin iletişim becerisi, cana yakınlığı, hizmet sunulan ortamın temizliği gibi hizmet niteliklerini bu değer yargılarıyla değerlendiririz. Bu tür hizmet nitelikleri açısından hizmeti sunanın sahip olduğu bilgi ne ise kullanın sahip olduğu bilgi de odur. Bir parkın temizliği ile ilgili o parktan sorumlu personel ne algılıyorsa parkı kullanan vatandaş da büyük ölçüde aynı şeyi algılamaktadır ya da canayakın davranmaktan hizmet sunan personel ne anlıyorsa hizmeti kullanan da aşağı yukarı aynı şeyi anlamaktadır.

Bazı hizmet niteliklerine ilişkin ise hizmeti kullananların bilgilendirmeyi çok sınırlı olabilir. Özellikle hizmete ilişkin yeterli araç gereç ve personelin **bulunurluğu** ile hizmet sunan personelin **ehliyeti** konusunda hizmeti kullananların bilgisi hizmeti sunanlardan çok az olabilir. Örneğin bir hekimin hastasını muayene ederken sunduğu hekim hizmetinin hakkıyla yapıлып yapılmadığını hasta kendisi de aynı branşta bir hekim değilse bilmeyecektir. Bu durumda hasta hekimin sunduğu hizmeti ehliyet açısından veya tıbbi araç gereçlerin bulunurluğu açısından değerlendiremeyecektir.

Vatandaş kartesi kapsamında ele alınacak hizmetlerin niteliklerinin belirlenmesinde bilgi farklılıkları dikkate alınmalı, araştırma bilgi farkının az olduğu hizmet niteliklerine odaklanmalıdır.

Cevaplayıcıların Verecekleri Cevaplarda Samimi Olmayacakları Sorulardan Kaçınmak

Genellikle anket katılımcıları özel hayatları ile ilgili ya da kendi durumlarıyla ilgili olumsuzluklar içeren soruları cevaplamaktan kaçınırlar. Örneğin “daha önce bir kamu görevlisine rüşvet teklif ettiniz mi?” gibi bir soruya samimi cevap almak çok zor olabilir. Hanenin ekonomik durumu ile ilgili sorular için de cevap alabilmek zor olabilir. Ankete başlarken alınacak bilgilerin kişinin kimliğini ortaya çıkarmayacak şekilde toplu olarak değerlendirileceği, cevap verilmek istenmeyen soruların geçileceği mutlaka belirtilmelidir. Ancak bu, cevaplayıcının samimiyetini sağlamayabilir. Bu nedenle daha önce yapılmış benzer soruları içeren anketler varsa bu anketlerdeki cevap verme oranları soru tasarımında dikkate alınmalıdır. Mutlaka öğrenilmek istenen bazı konular için öğrenilmek istenen duruma ilişkin cevap almanın daha kolay olabileceği, asıl soruyu tam karşılamasa da aynı doğrultuda cevap verilebilecek başka sorular düşünülebilir. Örneğin yukarıdaki “daha önce bir kamu görevlisine rüşvet teklif ettiniz mi?” sorusu yerine “daha önce işinizi yaptırmak için bir kamu görevlisine rüşvet ödemek zorunda kaldınız mı?” sorusu tercih edilebilir.

Uzun İfadelerden Kaçınmak

Anket katılımcıları genellikle soruyu kavramaya çalışmak konusunda isteksizdirler. Bu nedenle sorularda ve seçeneklerde uzun anlatımlardan kaçınılmalı, soru ve seçeneğin anlamını bozmadan en kısa ifadeler tercih edilmelidir.

Olumsuz İfadelerden Kaçınmak

Olumsuz ifadeler cevaplayıcının soruyu ya da seçeneği anlamasını zorlaştıracak gibi yönlendirici de olabilir. Örneğin “otobüsler bakımsızdır” ifadesine cevaplayıcının katılıp katılmadığına ilişkin bir soruda “katılıyorum bakımsızdır” argümanı sorudaki olumsuzluğa paralel olarak “katılmıyorum bakımsızdır” argümanı ile karışabilir.

Bazı durumlarda ise soruyu olumlu olarak biçimlendirmek sorgulanan ideal durumun anlaşılmasına ya da kastedilenden farklı anlaşılmasına yol açabilir. Örneğin toplu taşıma hizmetinin kalitesini belirleyen unsurlardan bir tanesi araçların kalabalık olması olabilir. İfadeyi olumlu hale getirmek için “araçlar tenhadır” ifadesinin sorulması araçların kalabalık olmaması ideal durumu yerine araçların düşük kapasiteyle kullanıldığı ideal olmayan başka bir durum olarak anlaşılabilir. Bu tür durumlarda olumsuz olsa da ideal durumu en iyi tanımlayan ifade tercih edilmelidir.

Yönlendirici İfadelerden Kaçınmak

“Belediyenizin yürüttüğü toplu taşıma hizmetinden memnun musunuz?” sorusu ile “Kentinizde sunulan toplu taşıma hizmetinden memnun musunuz?” sorusu toplu taşıma memnuniyetini sorgulaması açısından aynı gibi görünse de sorudaki belediye tanımlaması soruya verilen cevabı cevaplayıcının seçimlerde hangi partiye oy verdiği veya belediye başkanından memnuniyetine göre etkileyebilir. Bu durumda cevaplayıcının belediyeye ilişkin cevaplayıcının tutumuna göre bir “yanlılık” oluşturarak yönlendirici olabilir. Vatandaş kartesinde kamu hizmetleriyle ilgili sorular bu yanlılığı azaltmak amacıyla kurumlardan bağımsız olarak sorulmaktadır.

Sorular başka pek çok açıdan da yönlendirici özellikler taşıyabilir. Örneğin

- Olumsuz bir durumun bertarafını içeren “suçla mücadele” ifadesi “kamu düzeninin korunması” ifadesinden daha cazip olabilir.
- Başka bir yere referans veren “kentte gelecek planlarında yer alan stadyum yapılmasına ihtiyaç olduğunu düşünüyor musunuz” ifadesi plana ilişkin bir tutum (örneğin bir güven ilişkisi) içerdiğinden “kentte stadyum yapılmasına ihtiyaç olduğunu düşünüyor musunuz?” sorusunun yönlendirici olabilir.

Anketin Süresi ve Uzunluğu

Anket maliyetlerini belirleyen temel bir etmen anketin uzunluğudur. Anketin uzunluğuna göre günde yapılabilecek anket sayısı ve gerekli anketör sayısının yanında soru formunun uzunluğu ciddi bir basım maliyeti oluşturur. Genellikle A3 boyutundaki kağıtların ortadan katlanıp ciltlenmesiyle 4, 8, 12 ve katlarında A4 boyutlu sayfalar elde edilir. Bu nedenle soruların ideal olarak 4’ün katları halindeki sayfalara sığması gerekir.

Anketörün ve cevaplayıcının anketi tamamlama stresi yaşamadan uygulaması, anketin uzunluğu ile yakından ilişkilidir. Anketörün soruları kısaltmadan ve yönlendirmeden yöneltmesi, cevaplayıcının soruları anlayarak ve istenen şekilde yanıtlaması ve cevapların hata yapmadan kodlanması anket uzadıkça zorlaşacaktır. Bu tür sorunların önüne geçmek için bir anketin 25-30 dakikayı geçmemesi gerekir. Böyle bir anketin 8 A4 sayfasına sığması beklenir. Anketi sığdırma kaygısıyla soru ve cevap alanları çok küçültülmemelidir, anket çok yoğun olmamalıdır. Cevaplayıcının anketi sürdürme motivasyonu açısından dakikalarca cevap verip halen soru formunun birinci sayfasını tamamlayamama duygusu nedeniyle bir sayfaya sığdırılmış bir anket yerine aynı sayıdaki soruya 3 sayfada yer veren bir ankete göre sabırları daha çok zorlayacaktır.

Koşullu Sorular

Bazı sorular belli bir özelliği taşıyan cevaplayıcılara yöneltilmek istenebilir. Bu durumda asıl soruyu yöneltmek için önce eleyici bir soru sorulur. Aşağıdaki örnekte polise başvuru yapmama nedenleriyle ilgili tutumlar araştırılmaktadır. Bu soru anket uygulanan herkes için geçerli olmayacağı için önce eleyici bir soru sorulmaktadır.

1. Siz veya hanenizden herhangi biri aslında polisin ilgilenmesi gereken bir iş olduğunu düşündüğünüz ama başvuru yapmadığınız bir mağduriyet yaşadınız mı?

1. Evet → **2. soruyla devam edin**

2. Hayır → **3. soruya geçin**

2. Neden başvuru yapmadınız?

1. Polisten çekindim 2. Kendim hallettim 3. Polisin önem vermeyeceğini düşündüm

4. Başımı derde sokmak istemedim 5. Polisi meşgul etmek istemedim

6. Diğer.....

Bu tür soruları tek bir soru haline getirmek yer ve zaman tasarrufu açısından düşünülebilir.

Siz veya hanenizden herhangi biri aslında polisin ilgilenmesi gereken bir iş olduğunu düşündüğünüz ama başvuru yapmadığınız bir durum yaşadınız mı? Yaşadıysanız, neden başvuru yapmadınız?

- | | |
|--|----------------------------------|
| 1. Böyle bir durum yaşamadım | 4. Polisi meşgul etmek istemedim |
| 2. Polisin önem vermeyeceğini düşündüm | 5. Polisten çekindim |
| 3. Kendim hallettim | 6. Başımı derde sokmak istemedim |

Bununla birlikte iki sorunun birleştirilmesi cevaplayıcının ikinci sorunun seçeneklerini işitmesi ve bu seçeneklerden memnun olmaması nedeniyle araştırılan durumu yaşamadığını belirtmesine yol açabilir. Diğer yandan soruların birleştirilmesi analiz aşamasında başvurmama nedenlerinin dağılımı incelenirken eleyici seçeneğin çıkarılmasını gerektireceğinden ilave bir işlem gerektirecektir.

Matris Tipi Sorular

Eğer cevap kurgusu aynı olan çok sayıda sorulacak soru varsa bu soruları matris tipi bir yapı kullanarak tek bir soru altında toplamak yer ve zaman tasarrufu sağlayacaktır. Aşağıdaki örnekte toplu taşıma araçları ile ilgili 12 ifade tek bir soru altında toplanmıştır.

Şehir içi toplu taşıma araçları (belediye ve halk otobüsü, minibüs, tramvay) ile ilgili olarak çeşitli ifadeler hakkındaki görüşlerinizi soracağım. Lütfen son 1 yıl içindeki tecrübenizi düşünerek

- | | | |
|-------------------------------|-----------------------------------|--|
| 1. Tamamen katılıyorum | 2. Katılıyorum | 3. Ne katılıyorum ne katılmıyorum |
| 4. Katılmıyorum | 5. Kesinlikle katılmıyorum | 0. Fikrim yok |

şeklinde verir misiniz ?

- Araçlar temiz ve düzenli
- Toplu taşıma aracına binmek için çok beklemek zorunda kalıyorum
- Fiyatlar makul
- Toplu taşıma aracına binmek için çok yol yürümek zorunda kalıyorum
- Şehir içinde gideceğim yere çok dolaşmadan varıyorum
- Araçların ne zaman geçeceği ya da kalkacağı belli olmuyor
- Araçlar rahat yolculuk yapılamayacak derecede kalabalık
- Şoförler araçları iyi kullanmıyor, kurallara uymuyorlar
- Araçlarda kendimi güvende hissetmiyorum
- Sürücüler vatandaşa karşı yeterince saygılı değil
- Şehir içinde çok fazla araç değiştirmeden istediğim yere gidebiliyorum
- Şehir içinde istediğim saatte istediğim yere toplu taşıma araçları ile gidebiliyorum

Bu tür grüplamanın dezavantajı cevaplayıcının sorudaki detaydan uzaklaşarak ifadeleri bir örüntüye dayalı olarak cevaplama eğilimine girme riskidir. Örneğin cevaplayıcı yukarıdaki soruda araştırılan ifadelerde bir yerden sonra sorudaki 1) tüm toplu taşıma araçları için bir genelleme yapması ve 2) son 1 yıla ilişkin bir değerlendirme yapması gerekliliğinden uzaklaşabilir 3) ifadelerin birbirine yakın olduğunu düşünebilir ve ifadeleri tartıp değerlendirmek yerine hepsine aynı cevabı verme yoluna gidebilir. Bu riskleri azaltmak için ifade sayısı çok fazla tutulmamalı ya da anketör ifadeleri cevaplayıcıya yöneltirken kısa aralar vermelidir.

Soruların Sıralanması

Ankette sorulacak başlangıç sorularının niteliği, devamındaki soruların cevaplanışını etkileyecektir. Bunun nedeni cevaplayıcının ilk sorularda anket hakkında bir algı geliştirmesi ve bu algıya göre hareket etmesidir.

Cevaplanmasının hassasiyet gerektireceği sorular ilk başta sorulmamalıdır. Örneğin bir ankete kişinin gelir durumunu soran bir soruyla başlanırsa gelirin neden sorulduğuna ilişkin oluşacak kuşku diğer soruları etkileyebilir. Diğer yandan yaş ve cinsiyet gibi ilginç olmayan sorularla başlanması da cevaplayıcının anketi sürdürme konusundaki motivasyonunu olumsuz etkileyebilir. Bu tür sorular anketin sonlarında yer almalıdır.

Soruların sıralanması anketin nasıl yorumlanacağı ile de ilgilidir. Örneğin “kentin en önemli sorunu nedir?” şeklinde açık uçlu bir sorunun anketin başında sorulmasıyla vatandaşın karnesi anketinde kamu hizmetleriyle ilgili değerlendirmeler yaptıktan sonra sorulması fark yaratacaktır. Böyle bir sorunun sonlarda sorulması cevaplayıcının kentle ilgili çeşitli açılardan sorgulamalar yapmasına imkân verilmesi ve cevabın üzerinde daha düşünülmüş bir şekilde verilmesini sağlayacaktır.

Sorulara İlişkin Talimatlar

Anket araştırmanın kim tarafından ne amaçla yapıldığına ilişkin bir açıklamayla başlamalı, bu açıklamada anketin kişisel bilgileri ifşa etmeyeceği ve cevapların toplu olarak değerlendirileceğine ilişkin bir güvence mutlaka yer almalıdır.

Anketin içinde alt bölümlere başlarken o bölümle ilgili kısa tanıtların yapılması cevaplayıcının konsantrasyonunu arttıracaktır. Örneğin “sağlık hizmetleri ile ilgili soruları tamamladık, şimdi eğitim hizmetleriyle ilgili sorular yönelteceğim...”

Bazı soruların gereği gibi cevaplanması için çeşitli vurgular yapılması gerekebilir. Örneğin “hepsi önemli olabilir ama sizin için en çok önemli olan yalnızca bir tanesini belirtiniz”.

Bazı soruların doğru okunması, cevaplanması ya da sorular arası geçişler için cevaplayıcıya okunmayan anketöre özel talimatlar ankete işlenir. Aşağıdaki örnek sorularda kalın harfler bu tür talimatlardandır.

- Hanenizde siz de dâhil olmak üzere toplam kaç kişi yaşıyor?
- Evinizin aylık toplam geliri ne kadardır? Herkesin her türlü kazancı dâhil evinize ayda ortalama kaç lira giriyor? (**Anketöre: Verilen rakamı açıkça YAZINIZ, kodlamayınız**)
- Son bir yıl içerisinde şehir içi toplu taşıma aracını (yani belediye ve halk otobüsü, minibüs, tramvay) ne sıklıkla kullandınız?
 1. Hemen hemen her gün →**19. soruya geçin !**
 2. Haftada bir iki kez →**19. soruya geçin !**
 3. Ayda bir iki kez →**19. soruya geçin !**
 4. Nadiren →**18. soruyla devam et !**
 5. Hiç kullanmadım →**18. soruyla devam et !**

Dikkat

Veri girişinin nasıl yapılacağı soru formunun yapısını etkileyebilir. Bu nedenle için veri girişi için kullanılacak şablon anket tasarımı aşamasında tamamlanmalı, seçeneklerin kodları belirlenmelidir.

Soru Formunun Gözden Geçirilmesi ve Pilot Uygulama

Soruları tasarlarken sorunun farklı niteliklere sahip kişiler tarafından nasıl anlaşılacağı herhangi bir kavrama yönlendirme yapıp yapmayacağı düşünölmeli, kişisel algılar, ön yargılar ve bilgilerin yönlendirici olmaması için başka kişilerin de fikirleri alınmalıdır. Soru formunun ilk taslağı oluşturulduktan sonra mutlaka deneme amacıyla başka bir kişiye uygulanmalıdır. Anket ile ilgili sorunların büyük bir çoğunluğu, anketi hazırlayan kişi soruları deneme amaçlı sorduğunda ortaya çıkacaktır. Aynı zamanda anketin tamamlanma süresine ilişkin bilgi elde edilecektir. Ayrıca anketi ilk defa eline alan başka bir kişinin de uygulama yapması anketör talimatlarının anlaşılması açısından önemlidir.

Teknik ekip soru formu taslağını tamamladıktan sonra çalışma grubuna sunmalı ve bu çalışma grubu üyeleri bölümde belirtilen hususlar ve konu edilen kamu hizmetleriyle ilgili bilgileri çerçevesinde soruları gözden geçirmelidir.

Anket soru formu bu aşamalardan sonra pilot uygulamaya hazır hale gelir. Pilot uygulama asıl uygulamanın küçük bir kopyasıdır. Anket gerçek koşullarda hanelere giderek uygulanır. Pilot uygulamada en az 20-25 anketin yapılması önerilir. Aşağıda pilot uygulama için bir kontrol listesi⁷ verilmektedir:

- Cevaplayıcılar anketin amacını anlamakta mıdır?
- Cevaplayıcılar soruları yanıtlarken kendilerini rahat hissetmekte midir?
- Soruların ifade ediliş tarzı anlaşılır mıdır?
- Belli bir zamana atıfta bulunan sorulardaki zaman dilimi anlaşılıyor mu?
- Seçenekler cevaplayıcıların konuyla ilgili deneyimleriyle uyumlu mu?
- Sorular veya seçenekler cevaplayıcının üzerinde çok uzun düşünmesini gerektiriyor mu, cevaplayıcıyı zorluyor mu? Bunlar hangileri?
- Hangi sorular veya seçenekler rahatsızlık, utangaçlık ya da kafa karışıklığı yaratıyor?
- Hangi sorular cevaplarda bir yanlılık oluşturuyor?
- Alınan cevaplar anketin amacı açısından istenileni yansıtıyor mu?
- Alınan cevaplarda yeterince çeşitlenme söz konusu mu?
- Anket ne kadar sürüyor?
- Anketin akışında bir sorun var mı?
- Anketör talimatlarında anlaşılmayan bir şey var mı?
- Bunlar dışında saptanan sorunlar nelerdir?

Eğer pilot uygulama sonrasında soruların büyük bir kısmının değiştirilmesini gerektirecek bir durum ortaya çıkarsa o zaman anketin yeni tasarımıyla tekrar pilot uygulamaya sokulması önerilir.

⁷ Iraossi, G. (2006). *The Power of Survey Design: A User's Guide for Managing Surveys, Interpreting Results, and Influencing Respondents*. Washington, D.C.: The World Bank.

6.4

Analiz Bölgelerinin Belirlenmesi

Birbirine yakın nüfusu olan iki mahalleden oluşan bir kent varsayınız. Kentin bir mahallesinde bir kamu hizmetinden memnuniyetin yüzde 90; diğer mahallesinde ise yüzde 10 olduğunu düşünelim. Yapacağınız araştırma sadece kent düzeyinde bir tahmin yapmak üzere tasarlanmış olsaydı o zaman kentte kamu hizmetinden memnuniyet yüzde 50 olarak bulunurdu. Bu sonuç memnuniyetin yüzde 10 olduğu mahalledeki sorunların ve memnuniyetin yüzde 90 olduğu mahalledeki başarıların üzerini örmekte ve kentteki kamu yöneticilerine nerede ne yapmaları gerektiği konusunda bilgi vermemektedir.

Vatandaş karnesi kamu hizmetleri ve kent sosyoekonomik durumu ile ilgili sorulara ilişkin sonuçları kent içindeki mekânsal farklılıklar temelinde ortaya çıkartmaya çalışır. Kentlerimizde mahallelerin büyüklükleri oldukça değişkendir, 40-50 kişilik mahalleler ile 70-80 bin kişilik mahalleler aynı belediye sınırları içinde yer alabilmektedir. Bu nedenle vatandaş karnesi kapsamında sosyoekonomik özellikleri birbirine yakınlık gösteren komşu mahalleler bir araya getirilerek sonuçların analizinde kullanmak üzere bölgeler oluşturulmaktadır.

Mahallelerin gruplandırılarak bölgeler oluşturulması Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) tarafından illerin bir araya getirilmesiyle oluşturulan bölgelere benzemektedir. TÜİK Avrupa Birliği'ne uyum çerçevesinde illeri yakınlıklarına ve sosyoekonomik özelliklerine göre bir araya getirerek İstatistik Bölge Birimleri Sınıflandırması (İBBS) kapsamında bölgeler tanımlamıştır. Kalkınma Ajansları bu bölgeler temelinde oluşturulmuştur.

Bölgelerin belirlenmesi için mahalle düzeyindeki sosyoekonomik veriler bir araya getirilmelidir. Aşağıdaki değişkenler bu kapsamda tüm kentlerde mahalle bazında temin edilebilecek verileri oluşturmaktadır:

- TÜİK Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi (ADNKS) kapsamında cinsiyet ayrımına göre verilen yaş ve eğitim seviyesi
- Sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakıfları tarafından sunulan yardımlar
- Emniyet müdürlükleri tarafından tutulan, cana ve mala karşı işlenen suçlar
- Maliye Bakanlığı asgari arsa metrekaresi birim değerleri

Vatandaş karnesi kapsamında gerçekleştirilmesi önerilen çalışmalarda oluşturulan aşağıdaki değişkenler de bölgelerin belirlenmesine katkı sağlamaktadır. Bunlar;

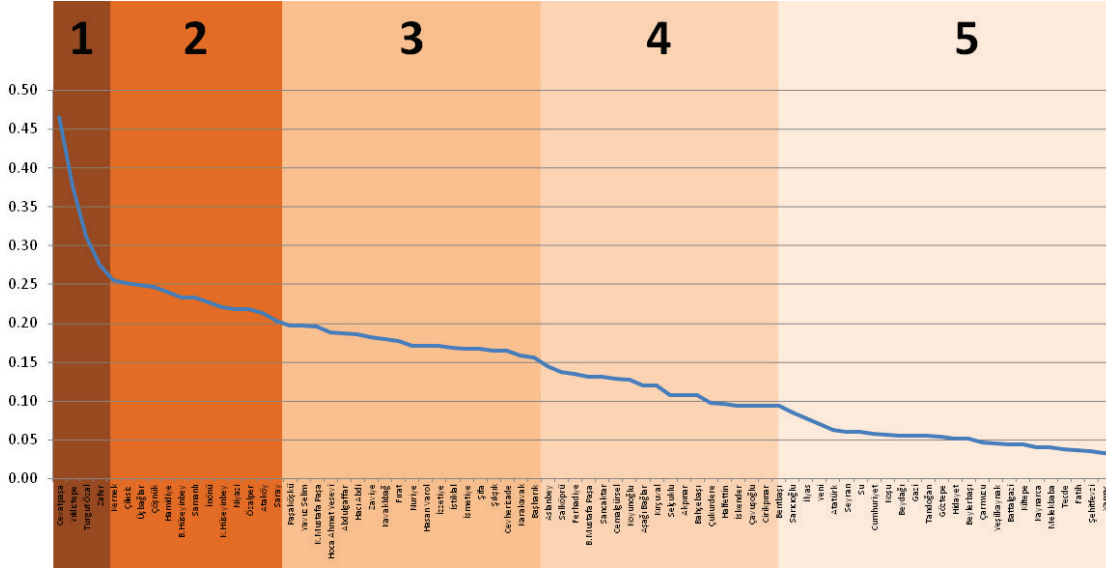
- Mahallelerine ve türlerine göre belediyeye gelen talep ve şikâyetler
- Mahalle muhtarlarının hizmetlere ilişkin belirledikleri öncelik ağırlıkları (muhtar karnesi)

Belediye ve diğer kamu kuruluşları tarafından yapılan özel çalışmalar aracılığıyla mahalle düzeyinde toplanan gelir, harcama, varlık ve benzeri tüm veriler de çalışma kapsamında dikkate alınabilir.

Bölgelerin belirlenmesinde ilk aşamada temel değişken olarak TÜİK ADNKS veritabanından elde edilen bir eğitim değişkeni kullanılır (ör. üniversite mezunlarının 25 yaş üstü nüfusa oranı). Bu değişkenin mahallelerdeki değerlerine göre 5 sosyoekonomik grup (SEG) oluşturulacaktır.

Mahalleler buradaki örneğe göre en yüksek eğitim düzeyine sahip mahalleden, en düşük eğitim düzeyine sahip mahalleye kadar yan yana dizilir. En yüksek eğitim düzeyine sahip mahalleler 1. grupta giderek azalan eğitim düzeylerine sahip mahalleler 2., 3. ve 4. gruplarda ve en düşük eğitim düzeyine sahip mahalleler 5. grupta toplanır. Gruplar doğal kırılım yöntemiyle yan eğitim düzeyinin anlık kırılmalar gösterdiği değerler dikkate alınarak belirlenir (Şekil 13).

Şekil 13: Mahallerin Sosyoekonomik Gruplarının Belirlenmesi



Sosyoekonomik grupların belirlenmesinin ardından mahalleler coğrafi yakınlıklarına göre bölgeler altında toplanır. Bölgelerin belirlenmesinde aşağıdaki kurallara dikkat edilmelidir:

1. Bir bölge en fazla 2 ardışık sosyoekonomik gruba ait mahalle içerebilir. Örneğin bir bölge SEG1 ve SEG2 grubundaki mahalleleri içerebilir ama SEG3'ü içeremez.
2. Bir mahallenin nüfusu 1000'den az ise sosyoekonomik grubuna bakılmaksızın en yakın bölgeye dâhil edilebilir.
3. Bir bölgenin nüfusu en az 5.000 en fazla 75.000 kişi olmalıdır. Bununla birlikte bölge nüfuslarının mümkün olduğunca birbirlerine yakın olmasına dikkat edilmelidir.
4. Bir bölge tek bir mahalleden oluşabilir.
5. İki ayrı ilçeden mahalleler bir bölgede toplanamaz.
6. Kuralların aynı anda sağlanamadığı durumlarda makul gerekçelendirmelerle (ör. TÜİK verisinin yakın zaman içinde artan nüfusu yansıtmıyor olması) mahallelerin bölgeleri belirlenebilir.

Bölgeleme çalışması yoğun bir harita kullanımını gerektirecektir. Sosyoekonomik Haritalama Rehberi herkesin erişebileceği ücretsiz yazılımlar aracılığıyla bölgeleme çalışması yapabilmeyi için faydalanabileceğiniz basit haritaların nasıl kullanılacağını aktarmaktadır.

Eğitim değişkenine göre gruplandırma yapılırken hangi bölgeye alınacağı konusunda tereddüt oluşturan mahalleler için yukarıda belirtilen diğer mahalle değişkenlerinin dağılımına göre karar verilebilir. Ayrıca eğitim değişkenine göre bölgelerin belirlenmesinin ardından diğer mahalle değişkenleri ile oluşturulan bölgeler kontrol edilmelidir.

6.5

Örnek Tasarımı

Bir örneklem belirleyebilmek için öncelikle bir ana kitleye⁸ ihtiyaç duyulur. Ana kitle araştırmanın basitçe kapsamındaki nüfustur. Vatandaş karnesinin kapsamını incelenen kentin belediye sınırları dâhilinde bulunan tüm yerleşim yerlerindeki 18 yaş ve üstü hanehalkı oluşturmaktadır. Kurumsal nüfus olarak tanımlanan okul, yurt, otel, çocuk yuvası, huzurevi, hastane ve hapisanede bulunanlar ile kışla ve ordu evlerinde ikamet edenler kapsamamaktadır. Hanehalkı ise TÜİK tarafından aralarında akrabalık bağı bulunsun ya da bulunmasın aynı konutta veya aynı konutun bir bölümünde yaşayan, aynı kaptan yemek yiyen, kazanç ve masraflarını ayırmayan, hanehalkı hizmet ve yönetimine katılan bir veya birden fazla kişiden oluşan topluluk olarak tanımlanmaktadır.

Örneklem ise ana kitleyi oluşturan nüfustan seçilen bir parçadır. Anketler nüfusun sadece seçilen üyeleri hakkında topladığı bilgiye dayanarak ana kitle ile ilgili çıkarımlarda bulunur. Bir pirinç çuvalından alınan bir avuç pirinç bakar o çuvaldaki pirinç hakkında bir değerlendirmede bulunuruz. Bu bir avuç pirinç örneklem, çuvaldaki tüm pirinçler ise ana kitledir. Peki bir avuç pirinç nasıl seçmek gerekir? İyi pirinçler yukarıda kötü pirinçler aşağıda olabilir, ya da güneşe maruz kalan pirinçler kuru altındakiler nemli olabilir. Seçilen bir avuç pirincin taşıdığı özellikler çuvaldaki pirincin taşıdığı özellikleri ne kadar temsil etmektedir? Çuval hakkında bir fikir edinebilmek için neyse ki çuvaldaki pirinçleri tek tek saymaya gerek yoktur. Eğer bir avuç pirinç çuvaldan uygun bir şekilde seçersek o zaman çuvaldaki tüm pirinçler hakkında bir kesin bir gerçeğe ulaşamayız ama bir tahminde bulunabiliriz.

Kesin bir gerçeklik ile tahmin arasındaki farka hata deriz. Anket yapmak bir tür hataları kontrol etme sanatıdır. Hata yanlış yapmak anlamına gelmez, örneklem hakkında bilgi edinip nüfus hakkında çıkarımlarda bulunurken yapılan tahminlerin gücünü gösteren bir ölçüdür. “Kusursuz” mümkün olmayacağı için “kusur”u kontrol eder, mümkün olduğunca az olmasına çalışırız. Soru tasarımında yanlılık ve yönlendirmelerin azaltılması ve veri toplarken kurallara uyulması yine seçtiğimiz örneklem üzerinden yapılan tahminin daha sağlam olmasını sağlar.

Yeniden pirinç örneğine dönecek olursak çuvaldan seçilen bir avuç pirincin nasıl seçileceği ile ilgili en temel kural çuvaldaki her pirincin seçilme olasılığının eşit olmasıdır. Bunu sağlamanın yolu ise seçim yönteminin rastsal ya da rastgele olmasıdır. Kelimenin halk arasında yüklendiği anlam olumsuz olsa da kastedilen aynıdır “o pirinç ya da diğeri hiç fark etmez” diyebiliyorsak, ama bunun hiç fark etmeyeceğini kesin bir şekilde diyebiliyorsak o zaman örneklem rastsal seçilmiştir. Bu rastsallığın sağlanması pek çok kuralı beraberinde getirmektedir.

Rastsal örnekleme (olasılık örnekleme) dışında başka örneklem türleri de bulunmaktadır. En bilinenleri **kota örnekleme**, **elverişlilik örnekleme**, **kartopu örnekleme**dir. Ancak bu yöntemlerin hiçbiri olasılığa dayanmadığı için ana kitle ile ilgili istatistiksel tahminlerde kullanılmaz. **Kota örnekleme**de seçilen örnekler belli kotalar içinde kalır. Örneğin nüfusun yarısının kadın yarısının erkek olduğunun bilindiği bir ortamda 100 kişilik bir örneklem için 50 örneğin erkek, 50 örneğin kadın olması sağlanır. Genellikle rastgele yöntemle entegre kullanılır. Örneğin rastgele seçilen örneklerde erkekler 45'te kaldıysa 5 kişi daha aynı seçim yöntemiyle bulunur, erkekler için 50 örneğe ulaşıldığında bir sonraki rastgele seçilen örnek erkek ise bu kişiyle anket yapılmaz. **Yargısal örnekleme**de örnek elemanları bir rastsallığa değil de bir yargıya dayalı olarak bulunur. Örneğin anket yapılacak sokaklar veya kişiler rastgele değil de bir uzmanın nesnel bir veriye dayanmayan yargısına göre yoksulluğuna göre belirleniyorsa o zaman yargısal bir örneklemeden bahsedebiliriz. **Elverişlilik örnekleme** herhangi bir kurala dayanmaz; anket kim elverişli, uygun veya bulunabilir ise keyfi olarak onunla yapılır. **Kartopu örnekleme**de önce çekirdeği oluşturan bir grupla anket yapılır ve bu çekirdek grup anket yapılacak yeni kişileri tavsiye eder. Bu kişiler de diğerlerini tavsiye eder. Örneklem bu şekilde arzu edilen sayıya ulaşana kadar kartopu gibi büyür.

⁸Anakütüle, evren ya da popülasyon olarak da kullanılır. (ing: Universe)

Rastsal bir örnekleme dayalı 5000 kişilik bir ankette sağlık hizmetinden memnuniyeti sorduğumuzu varsayalım. Soru; “Kentinizde sunulan sağlık hizmetinden ne düzeyde memnun sunuz?” seçenekler ise; 1. Memnun değilim, 2. Ne memnunum ne değilim ve 3. Memnunum olsun. Diyelim ki örneklemin yüzde 70’i memnunum seçeneğini seçti. Ana kitle hakkında tahminimizi söylerken şöyle deriz “yüzde 95 güvenilirlik düzeyinde anakitlenin memnuniyeti yüzde ± 2 hata payı ile yüzde 70’tir.

Hata payının yüzde ± 2 olması ana kitlenin memnuniyet düzeyinin yüzde 68 ile yüzde 72 arasında değişebileceğini gösterir.

Güvenilirlik düzeyi ise şunu ifade eder. Eğer imkânımız olsaydı da aynı rastsal örneklem yöntemini kullanıp 100 kere aynı büyüklükte örneklem belirleseydik bunlardan 95’i yüzde ± 2 hata payı ile bir tahminde bulunmamıza imkân verecekti. 5 tanesi ise yüzde 68 ile yüzde 72 arasında değil herhangi bir başka değerde olabilirdi.

İstedığımız güvenilirlik düzeyi ve hata payını kullanarak anakitlenin büyüklüğüne göre bir örneklem büyüklüğü belirleriz. Karışık bir istatistik formülüne dayanan bu hesabın yapılmasıyla ilgili İnternet ortamında basit hesaplayıcılar bulunmaktadır. 1.000.000 büyüklüğünde nüfusa sahip bir kent için yüzde 95 güvenilirlik düzeyinde yüzde ± 2 hata payı ile bir tahmin yapmak için 2395 kişilik bir örnekleme sahip olmamız gerekir. Hata payını değiştirmeyip güvenilirlik düzeyini yüzde 99’a çıkarırsak örneklem 4143 kişiye, güvenilirlik düzeyini değiştirmeyip hata payını yüzde 1’e düşürürsek örneklem 9512 kişiye ulaşacaktır.

Örneklem büyüklüğünü belirleyen temel etmenlerden bir tanesi de anket için ayrılan kaynakların büyüklüğüdür. Eğer en fazla 2000 kişi ile anket yapma imkanımız varsa o zaman 1.000.000 kişilik bir nüfus için güvenilirlik düzeyinde yüzde 95, hata payımız yüzde $\pm 2,2$ olacaktır.

Vatandaş kartesi yukarıdaki örnekteki gibi kent düzeyinde temsiliyetin ötesinde mahallelerden oluşan bölgeler düzeyinde de yeterli bir temsiliyeti aramaktadır. Zira sadece kentin geneli için tahmin sağlayan bir araştırma ne yöneticiler için ne de vatandaşlar için yeterli olmayacaktır. Sonuçların kent içindeki dağılımını, mahallelere göre farklılıklarını görmek hizmet aksamalarına daha etkili müdahale edebilmeyi sağlayacaktır.

Bu çerçevede güvenilirlik düzeyi, hata payı, kentin nüfusu, analiz bölgelerinin nüfusu ve sayısı ve projeye ayrılacak kaynaklar dikkate alınarak bir örneklem büyüklüğüne karar verilir.

Vatandaş Karnesi Örneklem Hesabı

Aşağıdaki tabloda bir örnek üzerinden vatandaş karnesi anketi için gerekli örneklem büyüklüğünün hesabı anlatılmaktadır.

Tablo 6: Bölgelere Göre Örneklem Büyüklüklerinin Oluşturulması

ANALİZ BÖLGE NO (A)	18 YAŞ ÜSTÜ NÜFUS (B)	KENTSEL ÖRNEKLEMİN BÖLGELERE DAĞILIMI (C)	BÖLGELERİN HATA PAYLARI (D)	BÖLGEDE %7 HATA PAYINA GÖRE ÖRNEKLEM BÜYÜKLÜĞÜ (E)	İLAVE ÖRNEKLEM SAYISI (F)
1	15.842	146	8,10	190	44
2	10.371	96	9,90	190	94
3	10.959	101	9,70	190	89
4	8.869	82	10,70	190	108
5	10.869	100	9,70	190	90
6	11.311	104	9,70	190	86
7	12.281	113	9,70	190	77
8	18.028	166	7,50	190	24
9	16.038	148	8,00	190	42
10	13.091	121	8,80	190	69
11	8.993	83	10,70	190	107
12	12.453	115	9,00	190	75
13	3.435	32	17,00	190	158
14	12.399	114	9,10	190	76
15	6.212	57	12,90	190	133
16	22.329	206	6,70	206*	0
17	13.711	127	8,60	190	63
18	16.587	153	7,80	190	37
19	18.081	167	7,50	190	23
20	17.128	158	7,70	190	32
TOPLAM	258.987	2.389		3.816	1.427

ABC Belediyesi sınırları içinde 18 yaş üstü hanehalkı nüfusu 258.987'dir. Bu nüfus bir önceki bölümde kullanılan yöntemle belirlenen 20 analiz bölgesine (A sütunu) göre sıralanır (B sütunu).

Eğer yüzde 2 hata payı ile kenti temsil etmesini beklediğimiz bir örnek seçmek isteseydik örneklem büyüklüğümüz istatistik formüle göre 2389 kişi olacaktı ve bu örneklem sayısı bölgelere nüfuslarına göre doğru orantılı olarak (C sütunundaki gibi) dağılacaktı.

Bölgelerin hata paylarını ya da temsiliyet düzeylerini ele alalım. Bölgelere düşen hata payları yüzde 5.1 ile yüzde 13 arasında değişmektedir. Eğer kent düzeyinde seçtiğimiz 2389 kişilik örneklemi kullanıp bölgeler hakkında da tahmin üretmek istersek 16. Bölgedeki hata payımız yüzde 6.7 iken 13. bölgede yüzde 17 olacaktır (D sütunu).

Hata payı hesabı nüfusla doğru orantılı değildir. Hatta nüfus çok büyüdükçe neredeyse sabitlenir. Örneğin 100 milyon kişiyi yüzde 2 hata payı ile temsil etmek için 2400 kişi yeterli olurken 10 bin kişi için 1936 kişi gerekecektir. Bu nedenle analiz bölgelerinde hata paylarını artırmak durumunda kalırız. Analiz bölgeleri için önerdiğimiz hata payı en az yüzde 7'dir. En az yüzde 7 hata payına göre gerekli örneklem büyüklüğü nüfusu en az olan 13. bölge için 180 kişi iken nüfusu en fazla olan 16. bölge için 194 kişi arasında değişmektedir, tüm bölgeler için yuvarlak olarak kolaylık olması açısından 190 kişilik bir örneklem belirleyebiliriz. (E sütunu) Bu, hata payının binde birlik değişimlerle yüzde 7 civarında kalmasına imkân verecektir. Sonuç olarak her bir bölge için ilave örneklem sayısına ulaşırız (F sütunu).

Eğer bazı bölgelerde kentsel dağılım yeterliyse ilave örneklem alınmaz. Örneğin tabloda yer alan 16. bölgenin hata payı zaten yüzde 7'nin altında olduğu için (D sütunu) örneklem büyüklüğü yeterli olup (E sütunu) bu bölgede ilave örneklem alınmamıştır.

Yukarıdaki tabloya göre toplam 3816 kişiye anket uygulanması gerekecektir. Seçilen hanelerin evde bulunmama durumu dikkate alınarak toplam örnek sayısı yüzde10 oranında artırılabilir.

Anket tamamlandığı zaman analiz aşamasında bu örnekleme göre bölge ve kent düzeyinde tahmin yapmak için kullanılacak cevaplar şöyledir:

Bölge düzeyinde tahmin yapmak için (E) sütunundaki sayılara göre ilgili bölgede anket yapılan kişilerle doldurulan anketlerin cevapları kullanılır.

Kent düzeyinde bir tahmin yapmak için 1. bölgedeki 190 kişiden (E sütunu) kentsel örneklemin nüfusa göre dağılımına düşen 146 örnek (B sütunu) olarak şekilde tüm bölgelerde kentsel örneklemin nüfusa göre dağılımına göre düşen örnekler rastsal olarak belirlenir ve bu kişilerle yapılan anketlerdeki cevaplar kullanılır.

Örneklemin belirlenebilmesi için ana kitleye ait bir listenin bulunması gerekir. Bu listeye örnek çerçevesi adı verilir. Vatandaş kartesi çalışmasında ana kitlemiz hanelerde yaşayan 18 yaş üstü nüfustur (hanehalkı). Vatandaş kartesi anketi her haneden rastsal olarak belirlenen bir kişiye uygulanır.

TÜİK, Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi'nde (ADNKS) hane adreslerinin (dış kapı numaralarının) listesini bloklar halinde tutmaktadır. Örneğin mekânsal olarak birbirine yakın bir şekilde kümelenmiş 100 hane bir bloğu oluşturmaktadır.

ADNKS'den başka kaynaklardan da örneklem listeleri oluşturulabilir. Örneğin hanelerin elektrik veya su abonelikleri kullanılarak bu listelerden dış kapı numaraları rastsal olarak belirlenebilir.

Vatandaş kartesi araştırmasında örneklerin TÜİK tarafından seçilmesi önerilir. Bunun için oluşturulan her bir analiz bölgesi için 100 hanelik bloklardan seçilecek 20'şer hanelik küme örneği talep edilmelidir. Analiz bölgelerinin hangi mahallelerden oluştuğu belirtilmeli ve örnek nüfusuna göre mahallelere dağıtılmalıdır (Bkz. Tablo 7).

Tablo 7: Mahallelere Göre Örneklem Büyüklükleri

1. Bölge Mahalleler	190
75.YIL	59
GÜZELYURT	81
UNCUBOZKÖY	74
2. Bölge Mahalleler	190
50.YIL	20
ATATÜRK	42
MAREŞALFEVZİÇAKMAK	93
CUMHURİYET	59
3. Bölge Mahalleler	190
HAFSASULTAN	84
LALELİ	57
MESİR	50

Örnek seçimi için aşağıdakine benzer bir yöntem kullanılır. Varsayalım ki X kentindeki yaklaşık 260.000 kişilik nüfus, her biri 100 haneden oluşan 500 blokta toplanmış olsun. 1. bölgedeki yaklaşık 15.800 kişinin ise bu 500 blok içindeki 16 blokta yaşadığını düşünelim. Örnekleminiz için yukarıdaki tabloya göre 190 kişi gerekecek. Her bir bloktan 20 adres seçeceğimize göre $190 \div 20 = 9,5$ yani her birinde 10 kişi olmak üzere 10 bloğa ihtiyacımız olacak.

Bu 10 blok 1. bölgedeki toplam 16 blok arasından rastsal yöntemle seçilecektir. Her bir blok kapı numaraları olan hanelerden oluştuğuna göre her bir blok içinden yine rastsal yöntemle 20 hane seçilmiş olacaktır.

TÜİK, ücreti karşılığında seçtiği örnekleri bölge, mahalle, cadde, sokak ve kapı numaralarından oluşan aşağıdaki benzer bir liste halinde temin edecektir (Tablo 8).

Tablo 8: Örnek Listesi

bolgeadı	mahadı	mahkodu	cadsokadı	dışkapı1	dışkapı2	içkapıno	binablokad
1.BOLGE	GÜZELYURT	52086	5723 SOKAK	1		6	C1
1.BOLGE	GÜZELYURT	52086	BİRLİK CADDE	19		1	A8
1.BOLGE	GÜZELYURT	52086	5731 SOKAK	5		11	A-9
1.BOLGE	GÜZELYURT	52086	5731 SOKAK	6		10	A-3
1.BOLGE	GÜZELYURT	52086	5731 SOKAK	12		10	A-8
1.BOLGE	GÜZELYURT	52086	5735 SOKAK	13		1	A36
1.BOLGE	GÜZELYURT	52086	5733 SOKAK	16		2	A3
1.BOLGE	GÜZELYURT	52086	19 MAYIS BULVAR	16	B	2	B BLOK
1.BOLGE	GÜZELYURT	52086	5741 SOKAK	25		1	
1.BOLGE	GÜZELYURT	52086	MENEMEN CADDE	31	B	1	B
1.BOLGE	75. YIL	52064	5351 SOKAK	11		4	
1.BOLGE	75. YIL	52064	5306 SOKAK	33		5	
1.BOLGE	75. YIL	52064	VALİ AZİZ BEY CADDE	6		2	
1.BOLGE	75. YIL	52064	VALİ AZİZ BEY CADDE	32		2	
1.BOLGE	75. YIL	52064	5330 SOKAK	6		1	

Anket uygulaması sırasında örnek adresteki hanede kimse olmaması durumunda bu hane ikinci bir deneme için atlanır. İkinci deneme sonunda da hanede kimse olmaması ya da hanenin anketi reddetmesi durumunda kapı numarasından bir sonraki kapı numarası, bu adreste de cevapsızlık olması durumunda bir önceki kapı numarasına gidilmelidir. Eğer asıl hanenin kapı numarası 1 ise dış kapısı asıl hanenin bulunduğu binanın dış kapısından daha küçük olan bitişik apartmanın son daire kapısına, asıl hanenin kapı numarasından sonra apartmanda kapı yoksa dış kapısı asıl hanenin bulunduğu binanın dış kapısından daha büyük olan bitişik apartmanın ilk daire kapısına gidilmelidir.

Hanelerde görüşülecek kişiler (her hanede 1 kişi) görüşmeye uygun (18 yaşından gün almış) hane bireyleri arasından anketin konu ve kapsamı ile ilgili olmayan bağımsız rastsal bir kurala dayalı olarak seçilir. Örneğin hanede doğum günü anketörün doğum tarihine en yakın kişi seçilir, bu kişi evde yoksa randevulaşılır. Eğer anket uygulama süreci içinde müsait olmayacaksa ikame adrese geçilir.

6.6

Anket Uygulaması

Anketör Sayısı ve Zamanlama

Bir anket için kaç anketöre ihtiyacınız olacağı anketin kaç günde tamamlanmasının hedeflendiği ve bir günde kaç anket yapılabileceği ile ilişkilidir.

Bir anketin birinci sorusundan sonuncu sorusuna kadar 30 dakika sürdüğünü varsayalım ancak geçen süre sadece anket sorularının okunması ve cevapların kodlanmasından ibaret değildir. Ankete başlamadan önce aşağıdaki adımlar gerçekleşir:

- Adresin nerede olduğunun tespit edilmesi
- Bu adrese gidilmesi
- Kapıyı açan kişiye anketin ne olduğunun ve kimler için yapıldığının aktarılması, ikna edilmesi ve haneden bir kişinin anket için seçilmesi
- Anketin seçilen kişiye açıklanması

Örnekteki hanenin evde olmaması ve bu nedenle bir sonraki adrese gidilmesi veya ikame adrese başvurulması gibi sürelerle birlikte iki anket arasında 30 dakika daha geçeceğini varsayabiliriz. Buna göre 1 anket için yaklaşık 1 saat harcanmaktadır. Dolayısıyla saat 10:00 – 19:00 saatleri arasında bir anketör günde en fazla 8 anket yapabilecektir. 4000 kişilik bir anket $4000 \div 8 = 500$ anketör/gün gerektirecektir.

Anket çalışmaları genellikle hafta sonları gerçekleştirilir. Eğer anket hafta sonu tamamlanamaz ve hafta içine sarkarsa anketin 18:00-20:00 saatleri arasında gerçekleştirilmesi gerekir. Anket uygulama süresinin 2-3 haftadan uzun sürmemesi gerekir. Diğer türlü cevaplarda olumsuz bir zaman etkisi ortaya çıkacaktır. Buna göre 500 anketör/gün gerektiren bir anket uygulaması iki hafta sonunda toplam 4 günde gerçekleşirse 125 anketörün istihdamı söz konusu olacaktır.

Anketlerin genellikle hanehalkının evde olduğu, nüfus hareketlerinin sınırlı olduğu ve okulların açık olduğu aylarda yapılması tavsiye edilir. Havaların soğuk ve yağışlı olduğu dönemler hanehalkının evlerinde daha çok bulunmasını sağladığı için bugünlerde yedeklere başvurma ihtiyacı azalacak ve bir günde öngörülenden daha fazla anket yapılabilecektir.

Anket uygulamaları için herhangi bir resmi kurumdan izin alma gereği yoktur. Bununla birlikte anketin yapılacağı günler ile ilgili resmi bir bilgilendirmenin valiliğe yapılması önerilir.

Saha Ekibi

Saha Ekibi; saha koordinatörü, süpervizör ve anketörlerden oluşur.

Saha Koordinatörü eğer saha çalışması hizmet alımı yöntemiyle gerçekleştirilmiyor ve proje teknik ekibi tarafından gerçekleştiriliyorsa proje teknik ekibinin bir üyesidir.

Saha koordinatörünün görevleri

- Saha çalışmasıyla ilgili ilerlemenin takip edilmesi
- Saha çalışmasının ilerleyişini aksatan durumlar hakkında karar verilmesi; örneğin:
 - Saha çalışmasının yapıldığı gün olağanüstü bir durum yaşanırsa çalışmanın ertelenmesi
 - Anketörlerin iş bırakması, anketin beklenenden çok daha uzun sürmesi vb. durumlarda ilave anketör ihtiyacının belirlenmesi
 - Örnek tasarımında öngörülmeleyen durumlarla ilgili karar verilmesi

Süpervizörler anket uygulamasının sağlıklı işleyişinden sorumludurlar. Her 25-30 anketör için bir süpervizörün istihdam edilmesi önerilir.

Süpervizörlerin görevi :

- Örnek adreslerin anketörlere dağıtımını sağlamak
- Saha çalışmasının ilerleyişi ve karşılaşılan sorunlar ile ilgili saha koordinatörünü bilgilendirmek
- Her bir anketörün tamamladığı anketlerden rastgele seçilen bazılarının gözle kontrolünü gerçekleştirerek kodlamaların doğru yapıldığından emin olmak
- Rastgele seçilen bazı hanelere giderek anketin gerçekleşip gerçekleşmediğini kontrol etmek

Anketörlerin görevi ise anketleri öngörülen tasarıma ve kurallara göre tamamlamaktır.

Anketörde Aranılan Özellikler

Anketlerin sağlıklı bir biçimde yapılabilmesi için en önemli ihtiyaç hanehalkının anketöre duyacağı güvendir.

Anketör aşağıdaki beceri ve özelliklere sahip olmalıdır:

- Kendini ifade edebilme ve ikna gücü
- Anket sorularını vurgulara dikkat ederek anlaşılır bir diksiyon ile okuyabilme
- Uygulama kurallarını anlayabilme (anlamak için sorma, teyit etme)
- Adres bulabilme, harita okuyabilme
- İş ahlakına sahip olma
- Bakımlı bir fiziksel görünüm ve düzgün bir giyim
- Daha önce anket yapmış olmak aranan bir özellik değildir. Hatta ilk defa anket yapanlar kuralları çok daha ciddiyetle uygulamaktadır.

Anketör Eğitimi

Anketör eğitimi projenin teknik ekibi, saha koordinatörü ve süpervizörlerle birlikte çalışmanın bir gün öncesinde gerçekleştirilir. Yaklaşık 2-3 saat süren eğitimin içeriği şöyledir:

- Anketörlerin ücretleri, ödeme tarihleri ve iadesi ile ilgili idari bilgilerin aktarılması
- Anketin amaçlarının ve kapsamının anlatılması
- Soruların tek tek üzerinden geçilerek soru formlarındaki anketör talimatlarının ve anketin nasıl kodlanacağı anlatılması
- Anketörlerin hanelerde görüşme yapacakları kişiyi nasıl belirleyeceklerinin anlatılması
- Anketörlerin fiziksel görünümünü ve giyimlerinin nasıl olması gerektiğinin anlatılması
- Süpervizörlerin liderliğinde anketör ekiplerinin oluşturulması, anketör ile süpervizör arasında iletişim bilgilerinin paylaşılması
- Şehir haritalarının ve kimlik kartlarının dağıtılması; gidilecek adreslerin gözden geçirilmesi ve ulaşım planının yapılması
- Anketlerin tamamlandığında nereye teslim edileceğinin aktarılması

Anket kısa ise anketör eğitiminin sahaya çıkılan günün sabahı da gerçekleşmesi düşünülebilir. Eğer çeşitli nedenlerle yeni anketörlerin ekibe katılması söz konusu ise eğitim yeni katılımcılar için de tekrarlamalıdır.

Eğer adresler bir liste halinde değilse ve görüşme yapılacak haneler sahada belli bir yürüme planına göre ve/veya kotalar kullanılarak belirleniyorsa anketörün uyması gereken kurallar karmaşık hale gelecek ve bu eğitimin süresini arttıracaktır.

Hanelerin Anket Uygulamasına İkna ve Teşvik Edilmesi

Anketin seçilen hanelerde hızlı bir şekilde tamamlanabilmesi ve ankete katılım oranlarının yüksek tutularak verinin örneklem tasarımına uygun bir şekilde toplanabilmesi açısından hanenin ankete katılmaya ikna edilmesi önemlidir. Anketör öncelikle bir güven ilişkisi oluşturmalıdır. Bunun için:

- Anketörler yaka veya boyunlarında çalışma ile ilgili bir tanıtım kartı taşımalıdır. Tanıtım kartı anketörün ismiyle birlikte vatandaş karnesi ortaklarının isim ve/veya logolarını içermelidir.
- Anketörlerin fiziksel görünüşleri ve giyimleri düzgün olmalıdır.
- Taşındığı bazı sosyal niteliklerden dolayı anket uygulamasının hassas olacağı düşünülen mahalleler için bu profile uygun anketörler belirlenmelidir.

İlk izlenim için gerekli bu önlemler ikna etmek için yeterli olmayabilir. Bu nedenle anketin önemi ile ilgili aşağıdaki mesajlar vurgulanabilir:

- Bu anket çalışması Valilik ve Belediye'nin size daha iyi hizmet edebilmesi açısından önemlidir.
- Bu ankete katılarak aynı zamanda bir vatandaşlık görevini yerine getirmiş oluyorsunuz.
- Anketle ilgili sadece kentiniz hakkında değil mahalleniz hakkında da ayrıntılı değerlendirmelerde bulunacaksınız.
- Anket kolay ve ilginç bulacağınız sorular içeriyor

Ankete katılıma teşvik için küçük bir takım hediyeler (müzeye ücretsiz giriş bileti, birkaç binişlik otobüs bileti, kalem vb.) düşünülebilir.

Anket Sırasında

Anket, çalışmanın amacı ile ilgili olarak anketin üzerine belirtilen açıklama ile başlar. Aşağıda örnek bir açıklama yer almaktadır:

ABC Valiliği, ABC Belediyesi ve ABC Üniversitesi ortaklığında ABC Kent Konseyi için Vatandaş karnesi adı verilen bir kamuoyu araştırması yapılmaktadır. Araştırmanın amacı K kentinde vatandaşların çeşitli kamu hizmetleriyle ilgili düşüncelerini ortaya çıkarabilmektir. Yani tek tek kişilerin değil, genelde halkın ne düşündüğünü ortaya çıkarmaya çalışıyoruz ve çalışmayı yaklaşık X.000 kişi ile yapıyoruz. Anketimiz 20-30 dakikanızı alacaktır. İstemediğiniz yada bilmediğiniz soruları geçebilir, ankete devam etmek istemezseniz bitirebiliriz. Sorular sadece size sorulmaktadır o nedenle lütfen kendi görüşlerinizi belirtiniz. İlginize ve yardımlarınıza çok teşekkür ederim.

Açıklamanın ardından sorulara geçilir. Bir anketteki soruların nasıl sorulması ve cevapların nasıl kodlanacağı ile ilgili her türlü detay anket formunda yazılıdır. Anketör soru formuna sıkı sıkıya bağlı kalmalıdır. Anketörün soruyu yorumlamadan, açıklamadan ve cevabı yönlendirmeden sadece anket formunda yazılan şekliyle yöneltmesi ve varsa soruyla ilgili açıklamaları anketör talimatına uyarak yapması gerekmektedir.

Anket sırasında evde soruları cevaplayan kişiye diğer sakinler tarafından bir müdahale olursa kibarca uyarılmalı ve soruların sadece seçilen kişi tarafından cevaplanması gerektiği belirtilmelidir.

Dikkat

Vatandaş Karnesi Çalışma Grubu üyelerinin anketör eğitimine katılması ve saha çalışması sırasında birkaç görüşme için anketörlere eşlik etmesi çalışma grubu üyelerinin somut olarak saha çalışmasını görmesini sağlayacağı gibi saha çalışması üzerinde bir kontrol oluşturarak çalışmanın sağlıklı bir şekilde yürütülmesine katkı verecektir.

Veri Girişİ

Anketler son dönemlerde tablet PC'ler aracılığıyla yapılmaya başlanmıştır. Bu şekilde veriler doğrudan bilgisayar ortamına aktarılmaktadır. Ancak halen anket çalışmalarının büyük bir kısmı basılı anket formları üzerine elle kodlanmış olarak gerçekleştirilmektedir.

Veri girişi anket uygulaması kadar önemli bir aşamadır. Veri girişinde yapılan kaydırma veya atlama gibi hatalar anketlerin geçersiz kalmasına yol açabilir.

Veri girişi her bir anketteki cevapların tek bir satır üzerinde soruların ise sütunlar olmasına imkân verecek bir şekilde yapılır. Bu işlem özel yazılımlar kullanılarak anket formunun soru yerleşimine uyumlu arayüzler aracılığıyla bilgisayara girilmesi ya da herhangi bir hücresel tabanlı yazılım (Ör. Excel) kullanılarak gerçekleştirilir.

Veri giriş hatalarının azaltılması için veri girişinde kullanılacak şablonun soru ve seçenek özelliklerine göre hazırlanması gerekir. Örneğin bir soru 1'den 5'e kadar seçenek içeriyorsa bu soruya ait veri girişinde 1 ile 5 arasındaki rakamlar dışında kalan rakamların kullanılmasının sınırlandırılması gerekir.

Veri girişinin nasıl yapılacağı soru formunun yapısını etkileyebilir. Bu nedenle veri girişi için kullanılacak şablon anket tasarımı aşamasında tamamlanmalı ve seçeneklerin kodları belirlenmelidir.

Açık uçlu sorularda ilk 100 anketin cevapları olduğu gibi girilmelidir. Cevaplar kategorilerin belirlenmesi için proje teknik ekibine gönderilmeli ve teknik ekip tarafından belirlenen kategoriler kodlanarak veri girişinde kullanılmalıdır.

Veri girişleri tamamlandıktan sonra veri dosyası üzerinden son kontroller gerçekleştirilmelidir. Bu aşamada gerçekleştirilecek kontroller şunlardır:

- Koşullu sorularda, koşullu soruyu takiben sorulan soruların işaretlenip işaretlenmediği kontrol edilmelidir. Örneğin, eğer bazı sorular sadece aile hekimi hizmetinden son 1 yıl içinde yararlananlara soruluyorsa ve eğer koşullu soruda aile hekiminden yararlanılmadığı belirtildiği halde devamında aile hekimi deneyimi ile ilgili sorulara yanıt verilmişse doldurulmuş olan anket formuna başvurmak gerekecektir.
- Sayısal cevapları olan hanehalkı geliri gibi sorularda cevapların minimum ve maksimum değerlerine ve yığılımlarına bakılmalı; olağanüstü büyüklük ya da küçüklükteki değerler için doldurulmuş olan anket formuna başvurulmalıdır. Örneğin, anketör hanehalkı gelirini 10.000 (on bin) TL olarak yazdığı halde anket aktarılırken 100.000 (yüzbin) TL yazılmış olabilir.

6.7

Sonuçların Analizi

Herhangi bir soruda belli bir seçeneği belirten anket katılımcılarının yüzdesi veya ortalaması gibi değerler eğer anket rastsal olarak seçilen bir örnekleme dayalı olarak yapılmış ise nüfus hakkında belli bir güvenilirlik ve hata payı ile kapsama alınan nüfus hakkında tahminde bulunmamızı sağlar (Bkz. Örnek Tasarımı).

Vatandaş karnesi anketindeki sorular genellikle yüzdelerle dağılımları açısından analiz edilir. Aşağıda şehir içi toplu taşıma araçlarının kullanım sıklığına ilişkin bir soruya verilen cevapların frekans tablosu bulunmaktadır (Tablo 9). Buna göre ankete katılan 3064 kişiden 79'u soruya cevap vermemiştir.

Soruya cevap verenlerin toplamı 2985 kişidir. (A) sütununda soruya ait seçenekler bulunmaktadır. (B) sütunu hangi seçeneğe kaç kişinin cevap verdiğini gösteren frekans (sıklık) sütunudur. (C) sütunu boş cevaplar dâhil tüm cevapların yüzde dağılımını verir. Örneğin örneklemin yüzde 2,6'sı soruları cevaplamamıştır. (D) sütunu ise boş cevapların dikkate alınmadığı, sadece geçerli cevapların dikkate alındığı durumdaki geçerli yüzdeleri gösterir. Örneğin toplu taşıma aracını "hemen hemen her gün" kullandığını belirtenler soruya cevap verenlerin yüzde 26,3'ünü oluşturmaktadır. (E) sütunundaki kümülatif yüzdeler ise geçerli cevap kategorilerinin alt alta toplanmış halidir. Aynı bir toplama işlemi yapmaya gerek kalmadan toplu taşıma aracını haftada bir iki kez ya da daha sık kullananları yüzde 26,3 ve yüzde 23,7'nin toplamı şeklinde yüzde 50 olarak tablodan okuyabiliriz.

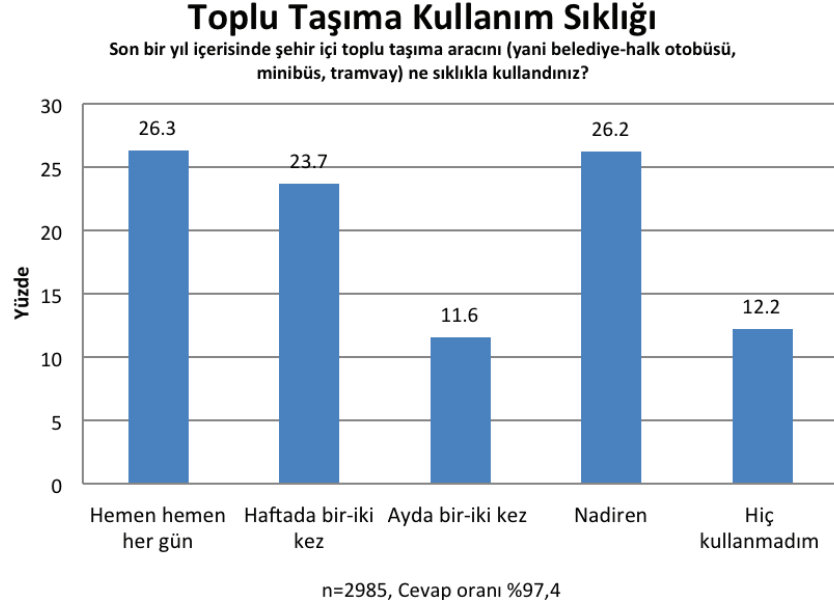
Tablo 9: Frekans Tablosu Örneği

Son bir yıl içerisinde şehir içi toplu taşıma aracını (yani belediye ve halk otobüsü, minibüs, tramvay) ne sıklıkla kullandınız?

(A)		Frekans (B)	Yüzde (C)	Geçerli Yüzde (D)	Kümülatif yüzde (E)
Geçerli	Hemen hemen her gün	785	25,6	26,3	26,3
	Haftada bir iki kez	708	23,1	23,7	50,0
	Ayda bir iki kez	346	11,3	11,6	61,6
	Nadiren	781	25,5	26,2	87,8
	Hiç kullanmadım	365	11,9	12,2	100,0
	Toplam	2985	97,4	100,0	
Boş		79	2,6		
Toplam		3064	100,0		

Yüzde dağılımlarının büyüklüklerinin daha iyi anlaşılabilmesi için veri grafikler kullanılarak görselleştirilir. Aşağıda çubuk tipi bir grafik kullanılarak yapılan bir gösterim yer almaktadır (Şekil 14). Sonuçları tablolar yerine grafikler halinde vermek raporun okunabilirliğini arttıracaktır.

Şekil 14: Çubuk Tipi Grafikte Gösterim Örneği



Veriler grafiklerde yüzde dağılımlar halinde verilirken soruyu kaç kişinin cevapladığı ve cevap oranının ne olduğu bilgisi de grafikte verilmelidir. Bazı durumlarda cevaplama sayıları düşecektir. Örneğin yukarıdaki soruya belli bir analiz bölgesinde 18-25 yaş arasında olan anket katılımcılarının yüzde dağılımları şeklinde baksaydık toplam cevap veren sayısı 15-20 kişiyi geçmeyebilirdi. Genel bir kural olarak toplam cevap sayısının 30'un altında olduğu durumlar için istatistik oluşturulmaz. Cevap oranlarının belirtilmesi ise bir genelleme yaparken meşruiyet arayışıdır. Eğer yukarıdaki örnekte cevap verme oranı düşük, yani her 100 kişiden sadece 50'si bu soruyu yanıtlamış olsaydı verilen yüzde dağılımın kenti ne kadar yansıttığı hakkında şüpheye düşerdik. yüzde10'a kadar bir cevapsızlık oranı kabul edilebilir. Ancak bunun üzerindeki cevapsızlık oranları için, yani her 100 kişide 10'dan fazlasının sorusunun cevapsız olması durumunda cevap verenlerin dağılımının örneklemin dağılımıyla uyumu kontrol edilmelidir.

Vatandaş kartesi sonuçları bölgeler bazında gösterilir. Böylece bölgelerin kendi aralarındaki farklılıklar daha anlaşılır bir şekilde verilmiş olur. Aşağıda bölgeler bazında yapılan bir gösterim örneği sunulmaktadır. Tabloda "1. Kesinlikle Katılmıyorum 2. Katılmıyorum 3. Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum 4. Katılıyorum 5. Tamamen Katılıyorum" ölçeğinde sorulan iki sorunun geçerli yüzdelerinin yerleşim yerlerine dağılımı gösterilmektedir. Tabloda kategoriler iki seçeneğe indirilmiştir: 4. Katılıyorum ve 5. Tamamen Katılıyorum cevapları toplanarak "Katılıyorum" biçiminde, 1. Kesinlikle Katılmıyorum ve 2. Katılmıyorum cevapları toplanarak "Katılmıyorum" biçiminde verilirken ortadaki 3. Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum cevabına gösterimde yer verilmemiştir. "n" sütunu cevap verenlerin sayısını, "c.o." sütunu cevaplama oranlarını göstermektedir.

Bu gösterimle örneğin "Araç yolu üzerinde hasarlar var ifadesine" katıldığını belirtenlerin 8. Bölgede diğerlerine göre çok düşük olduğu ya da 3. Bölgede "kaldırım veya yaya yolu üzerinde hasarlar var" ifadesine katılmadığını belirtenlerin diğer bölgelere göre çok yüksek olduğu rahatça görülebilir. Bu şekilde yerleşim yerlerine göre istisnai durumlar, farklılıklar, düşük ya da yüksek sonuçlar kolayca fark edilip yorumlanabilir.

Vatandaş kartesinin hizmetin kalitesi ile ilgili içerdiği soruların yanı sıra "karne" kelimesine yüklenen anlama paralel olarak hizmetlere vatandaşların bir not vermeleride istenmektedir. Aşağıdaki tabloda VK PUAN sütununda "yol kaldırım hizmetleri" için 5 puan üzerinden yapılan değerlendirilmelerin ortalaması 100 puan üzerinden verilmektedir.

Tablo 10: Vatandaş karnesi Sonuç Gösterimi Örnek Tablosu

YERLEŞİM YERİ	VK PUAN Yol Kaldırım Hizmetleri	Araç yolu üzerinde tamir gerektiren çukur, kırık ve benzeri hasarlar var		Kaldırım veya yaya yolları üzerinde tamir gerektiren çukur, kırık ve benzeri hasarlar var		n	c.o.
		Katılıyor (%)	Katılmıyor (%)	Katılıyor (%)	Katılmıyor (%)		
1. Bölge	68	38	45	32	49	32	94
2. Bölge	52	38	39	57	22	154	100
3. Bölge	71	40	39	31	65	139	94
4. Bölge	49	37	38	48	26	137	91
5. Bölge	58	34	45	17	28	192	98
6. Bölge	46	30	30	19	36	130	99
7. Bölge	46	29	42	29	38	104	97
8. Bölge	75	16	45	47	14	59	93
9. Bölge	54	40	34	26	39	34	96
10. Bölge	41	40	45	31	15	208	92
11. Bölge	63	40	43	53	43	50	93
MURATPASA (1-11.BLG)	70	35	41	35	27	1239	99
12. Bölge	62	34	40	52	17	118	90
13. Bölge	72	39	37	50	19	98	95
14. Bölge	47	35	32	55	25	44	99
15. Bölge	41	36	28	19	7	175	92
16. Bölge	77	34	42	52	30	163	92
17. Bölge	66	47	30	42	31	57	99
18. Bölge	60	43	32	33	45	91	90
19. Bölge	68	39	32	49	8	103	95
20. Bölge	43	36	36	28	39	68	98
21. Bölge	54	48	33	56	36	41	95
22. Bölge	42	47	38	42	5	79	96
KEPEZ (12-22.BLG)	66	39	36	16	25	1037	93
DÖŞEMEALTI (23. BLG)	64	35	37	53	31	112	99
24. Bölge	40	47	35	52	12	80	94
25. Bölge	43	49	43	56	33	95	99
26. Bölge	75	49	37	57	40	65	91
AKSU (24-26.BLG)	65	49	39	19	44	240	92
27. Bölge	71	35	36	39	17	249	93
28. Bölge	58	25	32	20	23	335	91
29. Bölge	61	41	20	33	32	128	90
KONYAALTI (27-29.BLG)	67	34	34	23	20	712	98
ANTALYA	64	37	38	33	27	3229	90

Not: Tablodaki veriler temsilidir.

Temel İstatistik Ölçümler

Yukarıdaki örnekte geçen “frekans”, “yüzde dağılımlar” ve “ortalama” dâhil olmak üzere bir değişkenle ilgili anket sonucunu görmek için kullanılan temel ölçümler aşağıda değişkenin niteliğine göre örneklerle verilmektedir.

Sınıflı (Nominal) değişkenler: Değişkenin aldığı değerler arasında herhangi bir sıralama söz konusu olmadığı, bir değer diğerinden üstün olmadığı değişkenlerdir. Örneğin:

- Cinsiyet: Bir ankette görüşülen kişilerin cinsiyet kategorilerinin kadın 1, erkek 2 şeklinde kodlandığını varsayalım. Kodlamanın 1 ve 2 şeklinde yapılmış olması. 2 değerini alan erkeklerin 1 değerini alan kadınlardan daha büyük oldukları anlamına gelmez.
- Ulaşım tercihi: En çok hangi toplu taşıma aracını kullanıyorsunuz sorusunda 1. Otobüs 2. Dolmuş 3. Metro şeklinde kategorilerin olduğu bir durumda hiçbir toplu ulaşım aracı diğerinden üstün değildir.
- Evet-Hayır soruları: “Son 1 yılda belediye ya da valilikten aldığınız hizmetle ilgili herhangi bir talebiniz, şikâyetiniz veya öneride ya da hizmetle ilgili bilgi talebinde buldunuz mu?” şeklinde sorulan bir sorunun cevabı olabilecek evet ve hayır kategorileri bu değişkenin nominal olduğunu gösterir.

Sınıflı değişkenlerle ne ölçülebilir?

- Her bir kategorideki cevapların sayısı (ör. evet cevaplarının sayısı)
- Her bir kategorideki cevapların yüzdesi (ör. kadınların yüzdesi)
- Yüzde veya frekans dağılımı (bir sorunun tüm kategorilerinde kaç kişi ya da yüzde kaç cevap olduğunun bir tabloda ya da grafikte gösterilmesi)
- Mod, yani en çok cevap alınan kategorinin hangisi olduğu (ör. toplu taşıma tercihi sorusunda 1. Otobüs 2. Dolmuş 3. Metro şeklinde kodlanmış cevaplar arasında en çok 2, yani dolmuş belirtildiyse bu değişkenin modu 2’dir.

Sıralı (Ordinal) değişkenler: Kategorilerinin belli bir özelliğe göre sıralanabildiği değişkenlerdir. Örneğin:

- Eğitim düzeyi: “En son bitirdiğiniz okul hangisidir?” sorusunda 1. Okuryazar değil 2. Okuryazar ama okul bitirmemiş 3. İlkokul 4. Ortaokul 5. Lise 6. Üniversite 7. Yüksek Lisans şeklinde belirtilen kategoriler sıralıdır. Üniversite mezununun eğitim düzeyi lise mezunundan, lise mezunununki ortaokul mezunundan yüksektir.
- Memnuniyet veya katılım düzeyleri gibi belli bir yargının derecelendirildiği değişkenler: “Şebeke suyunun fiyatı makuldür.” ifadesi hakkındaki görüşleri soran ve 1. Tamamen katılıyorum 2. Katılıyorum 3. Ne katılıyorum ne katılmıyorum 4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle katılmıyorum şeklinde kategorilere ayrılmış bir soruda cevaplar sıralıdır. Katılma durumu 1’den 5’e azalmaktadır.

Sıralı değişkenlerde ne ölçülebilir?

- Nominal değişkenlerle ölçülebilen frekans, yüzde ve mod.
- Maksimum ve minimum değerler.
- Medyan (ortanca) değer: Cevapların sıralanışında ortada olan değerdir. Yaş sorusuna verilen 5 cevap varsa ve cevaplar 23, 45, 45, 56, 67 ise medyan ortadaki yani 3. sıradaki 45 değeridir. Medyan özellikle hanehalkı geliri için tercih edilir. Zengin ile fakir arasındaki gelir farkının çok yüksek olduğu durumlarda gelirin ortalaması zengin hanelere yakınsayacaktır. Sadece üç haneyi ele alalım ve 1. Hanenin aylık geliri 1000 TL, 2. Hanenin 2000 TL ve 3. Hanenin 9000 TL olsun. Burada ortalama değer 4.000 TL iken ortanca değer 2.000 TL’dir.
- Dilimler: Cevapların sıralanışını dörde bölerseniz, çeyreklik dilim; 10’a böldüğünüzde onluk dilim, 100’ e böldüğünüzde yüzlük dilimler oluşur (persantil). Yaşlara ilişkin 12 cevap 23-26-45-45-48-53-56-58-60-64-67-69 ise 67 yaşındaki kişi 4. çeyrektedir. Türkiye genelini kapsayan bir ankette 5 yaşındaki binlerce çocuğun kilo verileri toplandığını varsayalım. Kilolar en küçüğüne büyüğe

doğru dizilir. Eğer çocuğunuzun kilosu 95 persantil diliminde ise her biri eşit çocuktan oluşan 100 grup içinde sonlardadır ve kilosu Türkiye'deki çocuklar dikkate alındığında yüksektir diyebiliriz. Vatandaş kartı anketinde hanehalkı geliri verisiyle ilgili kent için bir hanehalkı dilimleri cetveli oluşturabilir ve o kentte yaşayanların kendi hanelerinin gelirlerini kıyaslamaları sağlanabilir.

Aralıklı (Interval) Değişkenler: Değişkenin olası tüm değerleri arasındaki sayısal olarak eşit aralıkların eşit mesafelere denk gelmesidir. Örneğin:

- Yaş: 60 yaş ile 50 yaş arasındaki fark (10 yaş), 40 yaş ile 30 yaş arasındaki farkın aynıdır. Lise mezunu ile üniversite mezunu arasında bir sıralama olduğunu biliriz ancak aradaki farkı sayısal olarak tanımlayamayız. Bitirme süreleri kişiden kişiye müfredatın kaç yılda tamamlandığına göre kişiden kişiye ya da bir okuldan diğerine değişebilir.
- Hanehalkı geliri: Gelir eğer TL cinsinden sorulursa aralıktır.
- Hizmet puanı: Vatandaş kartı araştırmasında vatandaşların hizmetlere 5 veya 10 üzerinden verdikleri puan.

Aralıklı değişkenlere ne ölçülebilir?

- Sınıflı (nominal) ve sıralı (ordinal) değişkenlerle ölçülebilen frekans, yüzde, mod, medyan, maksimum ve minimum değerler ve dilimler.
- Ortalama değer: Bir yığındaki (ör. anketi cevaplayanlar) tüm verilerin o yığındakilerin toplam sayısına bölümü.

Standart sapma: Kabaca bir soruya verilen tipik bir cevabın değeri ile o soruya verilen tüm cevapların ortalaması arasındaki fark olarak ifade edilebilir. Değerlerin ortalama etrafında ne kadar yayıldığını gösterir. Bir kentteki hanehalkı geliri için sapma düşükse ayrı ayrı hanelerin gelirleri tüm hanelerin ortalamasına yakındır, standart sapma yüksekse çok düşük gelirli haneler de vardır, çok yüksek gelirli haneler de vardır.

Değişkenler Arası İlişkiler

İki değişken arasında anlamlı bir ilişki bulunmakta mıdır? Örneğin, kendini güvende hissetme ile oturan mahalle ya da cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? İstatistiksel olarak anlamlı ilişkiler için düzey analizlerin konusu olup bu rehberin kapsamında değildir. Bununla birlikte her ne kadar karmaşık analiz yapılırsa yapılsın bu alanda bilinmesi gereken en temel şey değişkenler arasında çıkacak anlamlı ilişkilerin doğrudan bir neden sonuç ilişkisi doğurmayacağıdır. Kişinin oturduğu mahalle ile kente duyduğu güven arasında anlamlı bir ilişki olması doğrudan mahallenin güven oluşturduğu anlamına gelmeyebilir. Örneğin, Türkiye'deki konut fiyatlarının son 10 yıldaki artışı ile Brezilya'daki kakao fiyatlarının son 10 yıldaki artışı arasında anlamlı bir ilişki bulunması kakao ve konut arasında bir nedensellik olduğu anlamına gelmez çünkü iki değişken birbirinden bağımsız olarak tüm dünyada artan enflasyondan etkilenmektedir.

Ayrıntılarına girmeyecek olsak da aşağıda değişkenler arası ilişkilerle ilgili temel istatistik analizler ve hangi durumlarda kullanıldıkları yer almaktadır:

Chi-square (Ki Kare): İki kategorik (sıralı ya da sınıflı) değişken arasında farklılık olup olmadığını test eder.

- Sağlık hizmetinden memnuniyet ve cinsiyet arasında anlamlı bir farklılaşma var mıdır?
- Evde musluk suyunun içilmesi ile su kanalizasyon hizmetlerinden memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir farklılaşma var mıdır?

t-Test: İncelenen aralıklı ölçüğe sahip bir değişkene göre iki kategori arasında fark olup olmadığını test eder.

- Evde musluk suyunun içilmesi ile hanehalkı geliri arasında anlamlı bir ilişki var mı?
- Cinsiyet ve kadınlara yönelik sosyal hizmetlere verilen puan arasında anlamlı bir ilişki var mı?

ANOVA: İki ya da daha fazla kategori arasındaki farklılaşmalarının anlamlılığını test eder ama hangi kategorinin farklı olduğunu söylemez.

- Sağlık hizmetine verilen puan alt, orta ve yüksek gelir gruplarına göre değişmekte midir?

ANCOVA: ANOVA ile aynı olup araştırılan değişkeni etkileyen başka değişkenleri hesaba katar

- Son 1 yıl içinde herhangi bir sağlık kuruluşuna gidilip gidilmediği değişkeni kontrol edilerek sağlık hizmetine verilen puan alt-orta-yüksek gelir gruplarına göre değişip değişmediğini söyleyebilir miyiz?

Korelasyon: İki aralıklı (interval) ölçeğe sahip değişken arasındaki ilişkinin derecesini verir

Regresyon: Birçok farklı değişkenin bir değişken üzerinde ne düzeyde etki yaptığını görmeye yarar. Örneğin bir kurumdan memnuniyeti artıran özelliklerin hangileri olduğu her bir özelliğe verilen önem değişkenlerinin çeşitli aşamalarda analiz edilmesiyle bulunabilir.

Vatandaş karnesi raporu, içinde yer alan soruların sonuçlarını ilk aşamada ilan eder. Bununla birlikte raporun ilanından sonra bir uzman desteği ile çok değişkenli girişimsel istatistik analizlerinin yapılmasında büyük yarar vardır. Bu analizlerle hem çalışmada üretilen veriler kullanılarak dönem içinde ilave analizler yapılması yoluyla çalışmanın kamuoyunda görünürlüğünün sürekliliği sağlanacak hem de değişkenler (anket soruları) arasında tespit edilen anlamlı ilişkilerle sorunların çözümüne yönelik politika geliştirme süreçlerinde ilgili paydaşlara bir yol göstericilik yapılmış olacaktır.

Analizlerin Çalışma Grubu Tarafından Değerlendirilmesi

Vatandaş karnesinin sonuçları; sorulara verilen cevapların yüzde dağılımları, ortalama değerler, ortanca değerler ve yukarıda belirtilen diğer temel istatistik ölçümler kullanılarak mahallelerin gruplandırılması suretiyle oluşturulan analiz bölgeleri temelinde hazırlanmalı ve çalışma grubunun değerlendirmesine sunulmalıdır (**Taslak Rapor 1. Versiyon**). Bu aşamada sonuçların büyüklükleri, bölgeler arasında oluşan farklılıklar bazında değerlendirmelidir. Analizde gözden kaçabilecek bazı hususlar ve hatalar olabileceği dikkate alınarak beklenmeyen sonuçlar mutlaka çalışma grubunda not edilmelidir.

Çalışma grubu değerlendirmesini yaparken aşağıdaki sorular her bir sonuç için sormalı ve yorumlanmalıdır:

1. Sonuçlar açısından büyük farklılıklar gösteren bölgelerde hizmetlerin sunumunda hizmet sunucular ya da ilgi grupları açısından önceki deneyimlere dayalı olarak tespit edilen sorunlar var mıdır? Hizmet birimleri bu sorunların farkında mıdır?
2. Hizmetlerle ilgili gözlenen durum açısından hizmet sunan birimlerin yürüttüğü çalışmalar veya aldığı önlemler var mıdır?
3. Sonuçların işaret ettiği durumun (örneğin memnuniyet ya da memnuniyetsizlik) sebepleri nelerdir?
4. Ankette yer alan gelir, yaş, cinsiyet gibi sosyal durum ya da statü değişkenleri ya da diğer hizmet alanlarındaki sonuçlar ile üzerinde tartışılan sonuçlar arasında ilişki kurulabilir mi?
5. Beklenmeyen veya çelişkili olduğu düşünülen sonuçlar hangileridir?

Vatandaş karnesinin bulguları yapıcı bir eleştiriyi amaçlamalıdır. Amaç, sadece hizmet sunucusu kurumu performansı nedeniyle utandırmak veya övmek olursa, karnenin hiç bir yararı olmayabilir. Ön bulguları ilgili hizmet sağlayıcıyla paylaşmak bu nedenle önemlidir. Kurumun yetkililerine bazı ciddi eleştirilere yanıt hakkı verilmeli ve hizmet kalitesi düşüklüğe ilişkin kurumun personel ve bütçe kısıtı gibi mağduriyetlerinin rapora eklenmesi gerekmektedir.

Çalışma grubunda yapılan yukarıdaki sorgulamaların ardından teknik ekip sonuçları gözden geçirmeli, değişkenler arasında ilişki olabileceği düşünülen konularda istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler olup olmadığını analiz etmeli ve gerekli düzeltmelerin ardından sonuçlara ilişkin analiz raporunu oluşturmalıdır (**Taslak Rapor 2. Versiyon**).

Gerekli düzeltmelerin ardından çalışma grubundaki temsilciler sonuçlarla ilgili daha ayrıntılı değerlendirmeler için sonuçları kurumlarının yönetim mekanizmaları ve ilgili olabilecek birimleriyle paylaşmalıdır. Bu noktada hizmet sağlayıcı kuruluşlardan raporda yer vermek üzere sonuçları yorumlamaları, sonuçlarla ilgili yapmakta oldukları ve yapmayı planladıkları eylemleri belirtmeleri beklenmektedir. Hizmet sağlayıcı kuruluşlardan gelen sonuçlarla ilgili yorumlar raporda ilgili sonuç tablolarıyla entegre edilerek **Taslak Rapor 3. Versiyon** hazırlanmalıdır.

Raporun tamamlanmasının ardından bulgular ve değerlendirmeler kentteki ilgili hizmet sağlayıcı kuruluşların yer aldığı koordinasyon mekanizmalarına (Ör. İl Sosyal Hizmetler Kurulu, İl İstihdam ve Mesleki Eğitim Kurulu, UKOME vb.) da iletilmelidir. Bulgular kent konseyi çatısı altındaki meclisler (kadın meclisi, gençlik meclisi) ve çalışma gruplarında (ör. eğitim, imar, çevre vb.) da değerlendirilmeli ve değerlendirmeler rapora yansıtılarak **nihai rapor** oluşturulmalıdır. Bu değerlendirmelerin kent konseyi içinde yapılması yalnızca rapora katkı sağlamayacak bu mekanizmaların da sonuçlar hakkında bilgilenmelerini ve Vatandaş kartesi gündemli toplantılarla mekanizmaları harekete geçirmelerini sağlayarak kent konseyine dinamizm katacaktır.

Rapor İçeriği Kontrol Listesi

Nihai raporda aşağıdaki bilgiler yer almalıdır:

- 1. Araştırmayı kim yapmıştır? Vatandaş kartesi çalışmasının nasıl bir işbirliği çerçevesinde yapıldığı, anket uygulamasının kim tarafından yapıldığı ve finanse edildiği belirtilmelidir.*
- 2. Anket uygulaması öncesinde nasıl bir hazırlık süreci gerçekleştirilmiştir? Bu aşamada projenin ortaklık yapısının nasıl oluştuğu, anketin tasarlanmasına katkı sağlamak üzere hangi çalışmaların yapıldığı (örneğin hizmet sağlayıcılar ve vatandaşlarla görüşmeler, muhtar kartesi, şikâyet analizi vb.) belirtilmelidir.*
- 3. Araştırma kaç kişiyle gerçekleştirilmiştir?*
- 4. Araştırmanın örnekleme nasıl belirlenmiştir?*
- 5. Soru formlarının doldurulması nasıl gerçekleştirilmiştir? Anketin yüz yüze görüşme yöntemiyle gerçekleştirildiği belirtilmelidir.*
- 6. Araştırmanın cevapsızlık oranı nedir, örnekleme yer alanların yüzde kaçına ulaşamamıştır?*
- 7. Anket uygulaması ne zaman yapılmıştır? Sonuçların yorumlanmasında zaman etkisinin anlaşılması açısından önemlidir.*
- 8. Araştırmanın tahmin düzeyi, hata payı nedir? Sonuçlar yorumlanırken hangi aralıklar içinde kalınması gerektiği belirtilmelidir.*
- 9. Hangi sorular nasıl bir sıralamayla sorulmuştur? Rapora soru formu ilave edilmeli ve sonuç tablolarında sorulan soru ve seçenekler belirtilmelidir.*
- 10. Ortak soruları içeren ve araştırmaya yakın tarihlerde yapılmış başka araştırmalar var mıdır? Sonuçların tutarlılığı açısından benzer araştırma sonuçlarına yer verilmelidir.*
- 11. Bir hizmetin sonuçları ile ilgili o hizmetin tamamını ya da bir kısmını üreten hizmet sağlayıcı kuruluşların yorumlarına yer verilmiş midir?*
- 12. Hizmetlerin sonuçları ile ilgili kent konseyi mekanizmalarının yorumlarına yer verilmiş midir?*

Raporun Ana hatları

1. *Sunum: Çalışmanın temel ortakları adına kent konseyi tarafından kaleme alınmalıdır.*
2. *Teşekkür: Çalışmaya katkı veren kişi ve kurumlar belirtilmelidir.*
3. *Giriş: Çalışmanın amaçları, ortaklık yapısı ve genel felsefesi hakkında bilgi vermelidir.*
4. *Açıklamalar: Raporu değerlendirirken göz önünde bulundurulması gereken konular hakkında bilgi vermelidir.*
5. *Süreç: Çalışmanın hangi aşamalarla gerçekleştirdiği anlatılmalıdır. Vatandaş karnesinde süreç en az rapordaki sonuçlar kadar önemlidir.*
6. *Metodoloji: Örneklem tasarımı ve saha çalışmasının nasıl gerçekleştirildiğine ilişkin bilgiler vermelidir.*
7. *Sosyoekonomik durum: Saha çalışmasında toplanan veriler, hazırlık sürecinde toplanan verilerle birlikte sunulurken kent sosyoekonomik yapısı hakkında bilgi verilmelidir.*
8. *Kamu hizmetleri performansı: Raporun ağırlıklı kısmını oluşturan bu bölümde aşağıdaki başlıklara yer verilir:*
 - *Muhtar karnesi çalışmasının sonuçları*
 - *Şikâyet analizi çalışmasının sonuçları*
 - *Vatandaş karnesi anketinin kent genelinde ilgili sonuçları (hizmet puan tablosu, kent en önemli sorunları tablosu, kentte yaşamaktan duyulan memnuniyet ile ilgili sorular)*
 - *Hizmetlere ilişkin sonuçlar (paydaşların değerlendirmeleriyle birlikte)*
9. *Ekler: Vatandaş karnesi ortaklık protokolü, anket formu, eğer rapor basın toplantısından sonra yapılıyorsa sonuçların basına yansımalarıyla ilgili bilgiler vb.*

Vatandaş karnesi bir yandan hizmet sağlayıcılara vatandaşın hizmetlerle ilgili geri bildirimlerini iletirken diğer yandan kamuoyunda hizmetlerin durumu ile ilgili farkındalık yaratmaya çalışmaktadır. Bu farkındalık, anket sonuçları ve bu sonuçlarla ilgili hizmet sağlayıcılarının değerlendirmelerinin vatandaşlara ulaştırılması aracılığıyla sağlanmaktadır. Bu şekilde vatandaşların hizmetler hakkında bilgilenererek daha kaliteli hizmet sunumunu talep etmeleri amaçlanmaktadır.

Sonuçların yazılı ve görsel basında yer alması vatandaşların sonuçlara erişimi için gereklidir. Bulguların yaygın bir şekilde bilinmesinin sağlanması ve elde edilebilir olması, ilgili kuruluşları bulguları daha çok dikkate almalarını sağlayacaktır. Bunun yanı sıra medya kuruluşlarına süreç boyunca temel aşamalarla ilgili bilgi akışı sağlanarak sonuçlarla ilgili duyarlılık artırılmalıdır.

Sonuçlar proje temel ortakları arasında yer alan vali ve belediye başkanının huzurunda hizmet sağlayıcı birimlerden yöneticilerin ve sivil toplum kuruluşlarının katıldığı üst düzey bir basın toplantısıyla duyurulmalıdır.

İnternet ve sosyal medya uygulamaları aracılığıyla karnelerin bulgularına ulaşım olanakları artırılırken aynı zamanda vatandaşların kamu hizmetlerindeki sorunların çözümüne dâhil olmaları teşvik edilmelidir. Bu çerçevede İnternetin kullanımıyla ilgili bazı öneriler şöyledir:

- İnternet üzerinde hem süreçle ilgili haberlerin paylaşıldığı hem de sonuçların yer aldığı bir İnternet sayfası oluşturulabilir
- Facebook sayfası üzerinden vatandaş karnesinin yapıldığı kentteki kişisel ve kurumsal abonelerle etkileşime geçerek sayfaya kullanıcıların erişimi teşvik edilebilir.
- Twitter sayfası üzerinden o kentteki takipçilere erişilmeli ve raporun içeriği ile ilgili kısa mesajlar atılarak süreç ve sonuçların kamuoyundaki farkındalığı canlı tutulabilir
- Geocommons.com sitesi üzerinden vatandaş karnesi sonuçları bölgelere göre haritalanarak (bkz. sosyoekonomik haritalama rehberi) bu haritalar paylaşımına açılmalıdır.
- Başta valilik ve belediye olmak üzere proje ortaklarının İnternet sitelerinden vatandaş karnesi sayfasına erişim sağlanmalıdır.

Vatandaş karnesinin yayınlanmasının ardından hazırlık sürecinde paydaşlar arasında diyalog mekanizması devam ettirilmelidir. Kent konseyi kapsamında yer alan tematik çalışma grubu ve meclislerde vatandaş karnesinin ilgili konulardaki sonuçları hizmet sağlayıcı kuruluşlar ve ilgi gruplarıyla birlikte değerlendirilmelidir. Örneğin;

- Kent konseyi eğitim çalışma grubunda eğitim ilgili sonuçların değerlendirilmesi.
- Gençlik meclisinde vatandaş karnesi sonuçlarının yaşa göre nasıl değiştiği, örneklemdaki gençlerin sonuçlara nasıl baktığının değerlendirilmesi.
- Kadın meclisinde vatandaş karnesi sonuçlarının cinsiyete göre nasıl değiştiği, örneklemdaki kadınların sonuçlara nasıl baktığının değerlendirilmesi.

İkincisinin yapılmadığı bir Vatandaş karnesi uygulaması eksiktir. Çünkü zaman içinde hizmetlerdeki kalite ve memnuniyet algısının ne yönde değiştiği ancak ikinci bir çalışma ile ortaya konulabilir. Bazı hizmetler yaptıkları çağrışimlardan dolayı memnuniyet açısından çok yüksek puanlara erişmeyebilir. Örneğin trafik düzenleme ve denetleme hizmetinde “trafik” kelimesi veya çöp toplama hizmetindeki “çöp” kelimesi olumsuz çağrışimler oluşturabilir ve sorulara cevap veren vatandaşlar hizmet çok iyi olsa bile yüksek puan vermekten imtina edebilirler. Bu durumda hizmetin kalitesinden bağımsız olarak bu tür hizmetlerin alabileceği en yüksek puan daha olumlu çağrışimler içeren “sağlık hizmeti”nin alabileceği en yüksek puandan daha az olabilir. İşte bu nedenle hizmetleri yalnızca diğer hizmetlerle kıyaslamak yeterli değildir ve zamana göre de kıyaslanmalıdır.

Vatandaş karnesinin devamlılığının sağlanması tanınırlığının artmasıyla birlikte aynı zamanda hizmet sağlayıcıların bir önceki anketten daha iyi sonuçlar alabilmek için daha iyi hizmet sunma konusunda gayret göstermelerini de teşvik edecektir.

Vatandaş karnesi, süreklilik için kurumsallaşma çabaları ile devam ettirilmezse uzun dönemli amaçlara çok az katkı sağlayacaktır. Kurumsallaşma, karneleri hizmet sağlayıcılar için bir baskı aracı olmanın ötesine geçirecek, kullanışlılığından yararlanmayı sağladığı için önemlidir.

Vatandaş karnesi ile ilgili gerçekleştirilen görüşme, toplantı ve duyurularda çalışmanın sürdürülebilirliğinin sağlanması konusu vurgulanmalıdır. Belediye ve/veya il özel idaresi stratejik planlarında ve olabilecek bölge kalkınma planlarında Vatandaş karnesi çalışmalarının gerçekleştirilmesine zemin verebilecek uygun amaç ve hedeflere yer verilmesi için girişimlerde bulunulmalıdır.

Vatandaş karnesi temel süreç adımları aşağıda özetlemiştir ve Tablo 11’de projenin zaman çizelgesi sunulmaktadır.

- 1. İlgili kent konseyinin vatandaş karnesi ile ilgili yürütme kurulu kararı ve tercihen genel kurul kararı alması ve kamuoyu ile paylaşması:** Başlangıç adımıyla sürecin kent konseyi tarafından sahiplenilmesi büyük önem taşımaktadır. Zira Vatandaş karnesi saydamlık, hesap sorma ve hesap verme, katılım ve yerinden yönetim ilkelerini hayata geçirmekten sorumlu olan kent konseyinin temel bir aracı olmalıdır.
- 2. Vatandaş karnesi tanıtım toplantısı:** Tanıtım toplantısına çalışma grubunda yer alması öngörülen kuruluşların temsilcileri çağrılır. Toplantıda vatandaş karnesi hakkında bilgi verilir. Bir süreç önerisi sunulur. Bu toplantıda aynı zamanda Vatandaş karnesi kapsamına girecek kamu hizmetleri konusunda katılımcılardan geri bildirim alınır.
- 3. Valilik, belediye, kent konseyi ve kentteki üniversite arasında bir işbirliği protokolünün geliştirilmesi:** Vali, belediye başkanı ve işbirliği yapılması öngörülen üniversitenin rektörü vatandaş karnesi hakkında randevu alınarak bilgilendirilir ve bir protokol aracılığıyla işbirliği talep edilir. Protokolün üç temel amacı vardır: 1) Vatandaş karnesi uygulama sürecinin kolaylaştırılması için yerel ortakların verebileceği destekleri tanımlar, vatandaş karnesi araştırmasının sonuçları her ne olursa olsun yerel ortakların bunun kamuoyu ile paylaşacağını garanti altına alır, 3) Çalışmanın belli periyotlarda tekrarlanmasına yönelik ortakların niyetini ortaya koyar. Protokol haber haline getirilerek kamuoyu ile paylaşılır. Protokolün gerçekleşmediği durumlarda vali ve belediye başkanının sözlü olarak verdiği desteğin haber haline getirilerek kamuoyunun bilgilendirilmesi sağlanmalıdır.
- 4. Çalışma grubu toplantısı:** Vatandaş karnesinin hangi hizmetleri kapsayacağı ve bu hizmetlerle ilgili hangi sonuç göstergelerini içerebileceği tartışılır. Kurum temsilcileri yönettikleri ya da rol ve sorumluluklarının bulunduğu stratejik planlar ile eylem planlarındaki göstergeleri veya hizmetlerin performansını belirlemek için kullanılan diğer göstergeler (ör. toplam kalite yönetimi, hizmet standartları vb.) ile vatandaş karnesinin uyumunu gözetirler. Sonuç göstergesi niteliği taşıyan ve vatandaştan cevap alınması anlamlı olduğu kurumsal göstergeler vatandaş karnesine konu olabilir. Toplantı sonucunda kabaca bir kamu hizmetleri listesi ve seçilen hizmetlerin memnuniyetin ötesinde hangi açılardan sorgulanabileceğine ilişkin görüşler ortaya çıkar.
- 5. Vatandaşlarla grup çalışmaları:** Bu adımda kentte rastsal olarak belirlenmiş 10-15 kişilik bir vatandaş grubu ile ortak bir görüşme yapılır. Görüşmede vatandaşların kullandıkları hizmetler hakkındaki değerlendirmeleri alınarak vatandaşların iyi hizmeti nasıl tanımladığı anlaşılmaya çalışılır.
- 6. Hizmet sağlayıcılarla derinlemesine görüşmeler:** Bu adımda kentte kamu hizmetlerini sunan çeşitli merkezi ve yerel yönetim birimlerinin (örneğin, İl Sağlık Müdürlüğü, Belediye Park ve Bahçeler Müdürlüğü vb.) yöneticileriyle görüşmeler yapılarak yöneticilerin iyi hizmeti nasıl tanımladığı araştırılır.
- 7. Belediye halkla ilişkiler birimine ulaşan şikâyet ve taleplerin analizi:** Bu adımda talep ve şikâyetler adres (mahalle) bilgisiyle eşleştirilir ve talep ve şikâyetlerin mahallelere göre yoğunlaşması ortaya çıkarılır. Bu sonuçlar Vatandaş karnesi raporunun bir bölümünü oluşturduğu gibi örneklem seçiminde dikkate alınacak bilgi sağlar.
- 8. Anketin tasarımı:** Bu adımda elde edilen veriler değerlendirilerek anket sorularının tasarımı gerçekleştirilir. Soru tasarımında ilgili belediyenin ve diğer kuruluşların varsa stratejik plan ve performans programlarında belirlenen hedef ve sonuç göstergeleri de dikkate alınır.
- 9. Analiz bölgelerinin belirlenmesi:** Kent içindeki mahalleler gruplandırılarak anket çalışmasının temsili sonuç üreteceği analiz bölgeleri belirlenir. Mahalleler bu çalışmada bölgeler halinde gruplanır.
- 10.Örneklemin Belirlenmesi:**Kenti ve analiz bölgelerini temsil edebilecek büyüklükte bir örneklem belirlenir. Bölge örnekleri önce nüfuslarıyla orantılı olarak düşük nüfuslu bölgelerde tahmin gücünü artırmak için örnek büyüklüğü genişletilerek hesaplanır.

- 11. Anket çalışmasının gerçekleştirilmesi:** Anketin pilot görüşmelerle test edilmesi, anketörlerin mobilizasyonu, çalışmanın süpervizyonu, verilerin kontrolü ve verilerin bilgisayar ortamına girilmesi aşamalarını içerir.
- 12. Verilerin analizi:** Anket sorularından göstergeler oluşturarak bölgeler bazında tablo ve haritalar oluşturulur. Sonuçlar yönetim çalışma gruplarıyla birlikte yapılacak toplantıda yorumlanır. Daha sonra analiz etmek üzere değişkenler arasındaki muhtemel ilişkiler tespit edilir.
- 13. Anket raporlama:** Anket sonuçları, veri analizleriyle birlikte raporlanır.
- 14. Hizmet sunuculardan geri bildirim alma:** anket sonuçları ilgili hizmet sunan birimlere ve kent konseyinin çalışma gruplarına ve meclislerine gönderilerek değerlendirme talep edilecektir. Bu kurum ve mekanizmalardan alınacak bu geri bildirimler vatandaş karnesi raporunda anket sonuçlarıyla birlikte raporlanır.
- 15. Vatandaş karnesi raporlama:** Alınan geri bildirimlerle birlikte vatandaş karnesi raporu sonlandırılır.
- 16. Sonuçların kamuoyuna duyurulması:** Vatandaş karnesi raporu tüm bu adımların ardından kent konseyi tarafından basın toplantısı ile kamuoyuna ilan edilir.

Tablo 11: Vatandaş Karnesi Örnek Zaman Çizelgesi

İŞLER / HAFTALAR	1.AY				2.AY				3.AY				4.AY				5.AY				6.AY				
	1. Hafta	2. Hafta	3. Hafta	4. Hafta	1. Hafta	2. Hafta	3. Hafta	4. Hafta	1. Hafta	2. Hafta	3. Hafta	4. Hafta	1. Hafta	2. Hafta	3. Hafta	4. Hafta	1. Hafta	2. Hafta	3. Hafta	4. Hafta	1. Hafta	2. Hafta	3. Hafta	4. Hafta	
1. Kent konseyi kararı																									
2. Vatandaş karnesi tanıtım toplantısı																									
3. İşbirliği protokolünün geliştirilmesi																									
4. Çalışma grubu toplantısı																									
5. Vatandaşlarla grup çalışmaları																									
6. Hizmet sağlayıcılarla derinlemesine görüşmeler																									
7. Şikayet ve taleplerin analizi																									
8. Anketin tasarımı																									
9. Analiz bölgelerinin belirlenmesi																									
10. Örneklemin belirlenmesi																									
11. Anket çalışmasının gerçekleştirilmesi																									
12. Verilerin analizi																									
13. Anket raporlama																									
14. Hizmet sunuculardan geri bildirim alma																									
15. Vatandaş karnesi raporlama																									
16. Sonuçların kamuoyuna duyurulması																									

EKLER

Bu bölümde hizmetlerin tanımı ve hizmeti sunan kuruluşlara ilişkin bilgiler verilmektedir. İlgili hizmetin detayında verilen kuruluşlar kapsamlı bir liste değildir, genel fikir vermeyi amaçlamaktadır. Bu kısımlarda daha çok genel düzeyde rolü olan kuruluşlar belirtilmektedir. Merkezi yönetim söz konusu olduğunda hizmet sunucuları olarak ilgili bakanlıklar veya il müdürlükleri belirtilmekte valilikler ayrıca sayılmamaktadır. Bununla birlikte valiliklerin il içinde hizmetin yerine getirilmesinde tüm bakanlıklara karşı sorumluluğu bulunmaktadır ve koordinasyon işleviyle hizmetlerin kamu kuruluşları arasında uyumunu gözetirler. Diğer yandan il özel idareleri kırsal alanda belediye hizmetlerini sunduğu gibi kentsel alanlarda da kaynaklarını kamu kuruluşlarının yatırım ve hizmetlerini desteklemek için kullanabilir. Bu nedenle aşağıdaki listede il özel idarelerinin her bir hizmet için ayrıca belirtilmesinden imtina edilmiştir.

Hizmetlerin ayrıntısı için mutlaka ilgili mevzuata ve içtihada başvurulması gerekmektedir.

KAMU DÜZENİ VE GÜVENLİK HİZMETLERİ

Güvenlik Hizmetleri

Tanım: Kamu düzenin korunması amacıyla yürütülen önleyici hizmetler ile suç delillerini toplama ve tespit, failleri yakalama, tutma ve adli makamlara teslim etme gibi hizmetler.

Hizmet sunucu: İçişleri Bakanlığı Emniyet Genel Müdürlüğü ve Jandarma Genel Komutanlığıdır. Bazı durumlarda belediye alanı içinde de jandarma sorumluluğunda olan bölgeler olabilir. Koruma ve güvenlik hizmetleri İçişleri Bakanlığının denetiminde özel güvenlik şirketleri eliyle de görürülebilir.

Trafik Güvenliği Hizmetleri

Tanım: Trafik polisleri, taşıt trafiğinin düzenlenmesi ve kontrolü, taşıt, teçhizat ve malzeme temini.

Hizmet sunucu: Trafik düzeni ve güvenliğini sağlamak üzere gerekli tedbirleri emniyet, belediye ve ilgili kuruluşların yer aldığı il trafik komisyonları ve büyükşehir belediyelerinin başkanlığındaki ulaşım koordinasyon merkezleri alır; sinyalizasyon ve levhalama gibi hizmetleri belediyeler yerine getirir, trafiğin denetlenmesi trafik polisinin sorumluluğundadır.

Belediye Zabıtası

Tanım: Belediye sınırları içinde beldenin düzenini, belde halkının huzurunu ve sağlığını sağlayıp korumak amacıyla ilgili mevzuatta belirtilen kaçak konutların yıkımı, işyerleri ve seyyar satıcıların denetimi gibi hizmetleri yerine getirir, belediye karar organları tarafından alınmış kararları, emir ve yasakları uygular.

Hizmet sunucu: Büyükşehir belediyesi ve büyükşehir ilçe belediyeleri görev ve sorumluluklarının paylaşımı çerçevesinde zabıta hizmetleri de paylaşılır. Örneğin büyükşehir belediyesinin ruhsat verdiği işyerlerini büyükşehir belediyesi, ilçe belediyesinin ruhsat verdiği yerleri ilçe belediye zabıtası denetlemektedir.

İtfaiye Hizmetleri

Tanım: Yangından korunma ve yangın söndürme hizmetleri ile şehir içindeki kurtarma hizmetleri.

Hizmet sunucu: Büyükşehirlerde büyükşehir belediyesi diğer il ve ilçelerde belediyeler tarafından yürütülür. Denizde itfaiye hizmetlerine Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, havadan müdahalelere ise Orman ve Su İşleri Bakanlığı ile Türk Hava Kurumu hizmet vermektedir.

ULAŞTIRMA HİZMETLERİ

Karayolu İnşaat İşleri ve Hizmetleri

Tanım: Yol taşıma sistemlerinin ve tesislerinin inşası ve bakımı; yol yapım ve bakımının denetlenmesi ve düzenlenmesi, taşıma sistemlerinin ve tesislerinin inşası ya da işletilmesi. Otoyollar, şehir içi yollar, caddeler, bisiklet yolları ve yaya yolları, kaldırımlar ve refüjler bu kapsamdadır.

Hizmet sunucu: Belediye sınırları içinde kalan yerlerde belediyelerin sorumluluğundadır. Büyükşehirlerde büyükşehir belediyeleri bu sorumluluğu yerine getirir. Köy yolları ise il özel idarelerinin sorumluluğundadır. Belediye sınırları dışındaki ve belediye sınırlarından geçen devlet yolları Karayolları Genel Müdürlüğü'nün sorumluluğundadır.

Karayolu Sistemi İşletme İşleri ve Hizmetleri

Tanım: Yol taşıma sistemlerinin ve tesislerinin (yol, köprü, tünel, otopark tesisleri, otobüs terminalleri ve benzeri) işletilmesi, her türlü servis ve toplu taşıma araçları ile taksi sayılarını, bilet ücret ve tarifelerini, zaman ve güzergâhlarını belirlemek; durak yerleri ile karayolu, yol, cadde, sokak, meydan ve benzeri yerler üzerinde araç park yerlerini tespit etmek ve işletmek, işletmek veya kiraya vermek.

Hizmet sunucu: Belediye sınırları içinde kalan yerlerde belediyelerin, büyükşehirlerde büyükşehir belediyelerinin sorumluluğundadır, bununla birlikte belediye sınırları içinden başlayıp dışında biten ve dışında başlayıp belediye sınırları içinde biten güzergâhlar için il veya ilçe trafik komisyonları ile işbirliği yapılır. Büyükşehirlerde ulaşım koordinasyon merkezleri yetkilidir.

Suyolu Taşımacılığı Tesisleri İnşaat İşleri ve Hizmetleri

Tanım: İç karadaki, sahil ve denizlerdeki su taşımacılığı sistemlerinin ve tesislerinin (limanlar, rıhtımlar, kılavuzluk hizmetleri ve ekipmanları, kanallar, köprüler, tüneller, dalgakıranlar, terminaller, iskeleler ve benzeri) inşası ve bakımı ile ilgili işler ve hizmetler.

Hizmet sunucu: Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı Altyapı Yatırımları Genel Müdürlüğü. Şehir içi su yolları söz konusu olduğunda belediyelerin sorumluluğundadır.

Suyolu Taşımacılığı İşletme İşleri ve Hizmetleri

Tanım: İç karadaki, sahil ve denizlerdeki su taşımacılığı sistemlerinin ve tesislerinin (limanlar, rıhtımlar, kılavuzluk hizmetleri ve ekipmanları, kanallar, köprüler, tüneller, dalgakıranlar, terminaller, iskeleler ve benzeri) işletilmesi, kullanımı ile ilgili işlerin ve hizmetlerin idaresi, toplu taşıma ve servis araçları ile taksi sayılarını, bilet ücret ve tarifelerini, zaman ve güzergâhlarını belirlemek.

Hizmet sunucu: Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı Deniz ve İçsular Düzenleme Genel Müdürlüğü ile şehir içi su yollarında belediyelerin sorumluluğundadır.

Demiryolu İnşaatı ve İşletme İşleri ve Hizmetleri

Tanım: Demiryolu taşımacılığı sistemlerinin ve tesislerinin (demiryolu yatakları, terminalleri, tünelleri, köprüleri, setleri, geçitleri ve benzeri) işletilmesi, kullanımı, inşası ya da bakımı ile ilgili işler ve hizmetler. Uzun hatlı ve şehir içi demiryolu taşımacılık sistemleri, şehir içi hızlı transit raylı taşıma sistemleri ve tramvay taşımacılık sistemleri; raylı işletme araçlarının edinimi ve bakımı.

Hizmet sunucu: Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı Altyapı Yatırımları Genel Müdürlüğü ve şehir içi toplu raylı taşımacılık söz konusu olduğunda belediyelerin sorumluluğundadır.

İLETİŞİM HİZMETLERİ

Tanım: Haberleşme sistemlerinin (posta, telefon, telgraf, telsiz ve uydu haberleşme sistemleri) inşası, genişletilmesi, iyileştirilmesi, işletilmesi ve bakımı ile ilgili iş ve hizmetler.

Hizmet sunucu: Bilgi ve Teknolojileri ve İletişim Kurumunun düzenleyici ve denetleyici rol üstlendiği bilgi teknolojilerine dayalı, telefon, İnternet gibi hizmetler özel hizmet sağlayıcıları tarafından yerine getirilir. Posta ve telgraf gibi geleneksel hizmetler ise bir kamu iktisadi kuruluşu olan PTT Genel Müdürlüğü tarafından yerine getirilmektedir.

ÇEVRE KORUMA HİZMETLERİ

Atıkların Toplanması

Tanım: Sokakların, meydanların, yolların, pazar yerlerinin, halka açık park ve bahçelerin ve benzerlerinin süpürülmesi; tiplerine göre ayırmak suretiyle ya da hiç bir ayırma işlemi olmaksızın tüm atıkların toplanması; toplanan atıkların atık işleme ya da bertaraf alanlarına taşınması.

Hizmet sunucu: Belediyelerin sorumluluğundadır. Büyükşehirlerde ilçe belediyeleri bu sorumluluğu yerine getirir. Bazı atık türleri için özel durumlar söz konusudur. Çevre ve Şehircilik Bakanlığının yetkilendirdiği özel veya sivil kuruluşlar ambalaj atıkları, piller, yağlar, elektronik atıklar gibi geri dönüştürülebilir atıkların toplanmasında rol sahibidir. Büyükşehir belediyeleri geri dönüştürülebilir olanlar dâhil atıkların toplanmasının koordinasyonunu sağlar ve atık yönetim planı hazırlar.

Atıkların İşlenmesi ve Bertarafı

Tanım: Atıkların işlenmesi; bunların tehlikeli olmaktan çıkarılması, daha güvenli taşınabilir hale getirilmesi, geri dönüşüme ya da depolamaya uygun hale getirilmesi ya da hacminin küçültülmesi amacıyla fiziksel, kimyasal ya da biyolojik karakterlerinin ya da kompozisyonlarının değiştirilmesi için tasarlanmış olan yöntem ve işlemlerdir. Atık bertarafı ise daha fazla kullanılması öngörülmemeyen atıkların toprakla örtülmesi, toprak altına gömme konteynerlerde depolama, denize boşaltma ya da diğer uygun bertaraf yöntemleri aracılığı ile son depolamasının yapılmasıdır.

Hizmet sunucu: Belediyeler (büyükşehirlerde büyükşehir belediyeleri), belediye hizmet birlikleri ve Çevre ve Şehircilik Bakanlığına bağlı lisanslı şirketler.

Atık Su Yönetimi

Tanım: Kanalizasyon sistemine ilişkin faaliyetler; atık su (yağmur suyu, evsel ve diğer atık sular) boşaltımını sağlayacak kolektör, boru hattı, taşıma kanalları ve pompa sistemlerinin, atığın olduğu mekândan bir arıtma tesisine ya da atık suyun yüzey suyuna boşaltıldığı noktaya kadar inşasını ve yönetimini (kayıp, kaçağın önlenmesi, bakım, tahsilat vb.) içerir. Atık su arıtma faaliyetleri ise atık suyun uygulanan çevre standartlarına ya da diğer kalite normlarına uygun hale getirilmesi için gerçekleştirilen mekanik, biyolojik ya da ileri seviyedeki işlemleri içerir.

Hizmet sunucu: Belediyeler (büyükşehirlerde büyükşehir belediyeleri) bu faaliyetleri yerine getirir.

Kirliliğin Azaltılması

Tanım: Bu grup hizmet; atmosfer, hava ve iklim koruma, toprak ve yer yüzü sularının korunması, gürültü ve titreşim azaltılması ile radyasyona karşı korunmayı içerir. İzleme sistemlerinin ve istasyonlarının inşa edilmesi, bakımı ve işletilmesi; kentsel otoyol ve demiryollarının belli kısımlarının gürültüyü azaltan yüzey kaplamaları ile kaplanması da dâhil olmak üzere, gürültü azaltıcı set, çit ve diğer gürültü azaltıcı tesislerin inşa edilmesi; su kütlelerindeki kirliliğin azaltılmasına yönelik önlemler; hava kalitesini etkileyen kirletici salınımları ve sera etkisi yaratan gaz emisyonlarını kontrol altında tutma ya da önlemeye yönelik tedbirler; kirlenmiş toprakların dekontaminasyonu için ve kirletici ürünlerin depolanması için tesisatların inşa edilmesi, bakımı ve işletilmesi; kirletici ürünlerin taşınması.

Hizmet sunucu: Deniz kirliliği, hava kirliliği ve gürültü kirliliğinin izlenmesi, denetlenmesi ve azaltılması Çevre ve Şehircilik Bakanlığının sorumluluğunda olup bazı yerlerde belediyelere bu kapsamdaki çeşitli yetkiler devredilebilmektedir. Toprak kirliliği denetimi konusunda ise Çevre ve Şehircilik Bakanlığı yetkilidir. Kirliliğin azaltılması konularında belediyeler farkındalık çalışmaları yapabilirler.

Doğal Ortamın ve Biyoçeşitliliğin Korunması

Tanım: Bu grup hizmetler; fauna ve flora türlerinin korunması, doğal ortamların korunması ve doğal örtünün estetik değer açısından korunması ile ilgili faaliyetleri kapsar.

Hizmet sunucu: Çevre ve Şehircilik Bakanlığı ile Orman ve Su İşleri Bakanlığının sorumluluğundadır. Koruma kurullarının kararları da hizmet sunumunda belirleyici olmaktadır.

İSKÂN VE TOPLUM REFAHI HİZMETLERİ

İskân İşleri ve Hizmetleri

Tanım: Konut edindirme ile ilişkili olarak gecekonduların ortadan kaldırılması, konut inşaatı için gerekli olan arsaların iktisabı; genel kamu için ya da özel ihtiyaçları olan insanlar için konut birimlerinin inşa edilmesi, satın alınması ya da yeniden şekillendirilmesi

Hizmet sunucu: Çevre ve Şehircilik Bakanlığı ve belediyeler tarafından yürütülmektedir.

Su Temini İşleri ve Hizmetleri

Tanım: Su işlerinin idaresi; gelecekteki su ihtiyacının saptanması ve bu saptama çerçevesinde eldeki mevcut kaynakların değerlendirilmesi, suyun saflık, fiyat ve kalite kontrolleri de dâhil olmak üzere, içme suyu ile ilgili tüm konuların denetlenmesi ve düzenlenmesi, su temin sistemlerinin işletilmesi.

Hizmet sunucu: Orman ve Su İşleri Bakanlığı tarafından kimi zaman belediyelerle işbirliği yapılarak yürütülmektedir. Suyun kontrolleri Sağlık Bakanlığı Halk Sağlığı Kurumu ve belediye su idareleri tarafından gerçekleştirilmektedir.

SAĞLIK HİZMETLERİ

Ayakta Yürütülen Sağlık Hizmetleri

Tanım: Doktorlar, diş hekimleri, gezici doktor ve sağlık ekipleri tarafından, ayakta tedavi gören hastalara verilen genel sağlık, diş ve ağız sağlığı ve gezici sağlık hizmetlerini kapsar. Bu hizmetler evde, bireysel ya da grup danışmanlık tesislerinde, dispanserlerde ya da hastane ve benzeri kuruluşların ayakta tedavi kliniklerinde verilebilir.

Hizmet sunucu: Sağlık Bakanlığının denetiminde kamu idarelerine veya özel kişi ya da kuruluşlara ait tesislerde (hastane, dispanser, muayenehane vb.) yürütülür.

Hastane İşleri ve Hizmetleri

Tanım: Hastaneye yatırmak, tedavi süresi boyunca bir hastanın hastane içinde barındırılması olarak tanımlanır. Hastane gündüz bakımı ve ev temelli hastane tedavileri ve ölümcül hastaların bakıldığı merkezler bu sınıfa dâhildir.

Bu grup hizmet, genel ve uzman hastaneler tarafından verilen hizmetleri; tıp merkezleri, doğum evleri, bakım evleri ve genelde ayakta tedavi hizmeti sunan tedavi evleri tarafından verilen hizmetleri, tıbbi izlemenin hayati bir önem taşıdığı yaşlı insanlara hizmet veren kurumların hizmetlerini ve uzun vadeli destek yerine hastanın tedavisine yoğunlaşan, yataklı sağlık ve rehabilitasyon terapisi sağlayan rehabilitasyon merkezleri tarafından verilen hizmetleri kapsar.

Hizmet sunucu: Sağlık Bakanlığının denetiminde, kamu idarelerine veya özel kişi ya da kuruluşlara ait hastanelerde yürütülür.

Halk Sağlığı Hizmetleri

Tanım: Kan bankası faaliyetleri, hastalık saptama, hastalıktan korunma, izleme, salgınlarla ilgili veri toplama, aile planlaması hizmetleri gibi kamu sağlık hizmetlerinin idaresi, denetlenmesi, yürütülmesi ya da desteklenmesi, kamu sağlığını ilgilendiren konularda bilgi hazırlamak ve dağıtmak. İş yerleri ve okullar gibi tıbbi olmayan mekânlarda, çoğunluğu sağlıklı olan bir grup müşteriye verilen kamu sağlık hizmetleri; hastanelerle, kliniklerle ya da doktorlarla bağlantılı olmayan kamu sağlık hizmetleri ve kamu sağlık hizmetleri laboratuvarları bu kapsamdadır.

Hizmet sunucu: Sağlık Bakanlığı tarafından yürütülür. Belediyelerin halkın sağlığının korunmasında gıda üreten işyerlerini denetiminde, başıboş hayvanlar, sivrisinek vb. ile mücadelede sorumlulukları bulunmaktadır. Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı yine gıda ürünleri satan veya üreten işyerlerinin denetiminde sorumluluğu bulunmaktadır. Bunlar ve diğer kuruluşlara ait kurumlarda sağlık önlemlerinin alınmasına ilişkin sorumlulukları bulunmaktadır. (örneğin, öğrenciler için sağlıklı okul ortamının yaratılması gibi)

Tıbbi Ürünler, Cihaz ve Ekipmanların Temini

Tanım: Bireyler ya da aileler tarafından, reçeteli ya da reçetesiz olarak, genellikle eczanelerden ya da tıbbi ekipman satıcılarından alınan ilaçlar, protezler, tıbbi cihazlar, ekipmanlar ve sağlıklı ilgili diğer ürünlerin temin edilmesi.

Hizmet sunucu: Sağlık Bakanlığının denetiminde bakanlığa ait sağlık kuruluşlarında ya da özel sektöre ait sağlık kuruluşlarında ve eczanelerde yürütülür.

DİNLENME, SPOR VE KÜLTÜR HİZMETLERİ

Spor Hizmetleri

Tanım: Aktif ya da pasif spor uğraşları ve olayları için tesislerin işletilmesi ya da desteklenmesi,

Hizmet sunucu: Gençlik ve Spor Bakanlığı, belediyeler ve özel kişi ya da kuruluşlar eliyle gerçekleştirilmektedir.

Dinlenme Hizmetleri

Tanım: Dinlenme amaçlı tesislerin (parklar, sahiller, kamp alanları ve buralarda ticari olmayan şekilde döşenmiş konaklama alanları, yüzme havuzları, kamuya açık, yıkanma amaçlı banyo ve hamamlar ve benzeri) işletilmesi ya da desteklenmesi,

Hizmet sunucu: Belediyeler ve bu tür tesislere sahip kamu kuruluşları tarafından doğrudan ya da özel kişi ve kuruluşlar tarafından yürütülür.

Kültür Hizmetleri

Tanım: Kültürel uğraşlar için tesislerin (kütüphaneler, müzeler, sanat galerileri, tiyatrolar, sergi salonları, resim ve heykel galerileri, tarihi evler ve yerler, akvaryumlar ve benzeri) işletilmesi ya da desteklenmesi, sanatçıların, yazarların, tasarımcıların, bestecilerin ve sanatla ilgili çalışmalar yapan diğer kişilerin ve kültürel etkinliklerin tanıtılması ile ilgili çalışmalar yürüten kuruluşların desteklenmesi; ana hedefi turist çekmek olmayan ulusal, bölgesel ya da yerel kutlamalar, festivaller.

Hizmet sunucu: Kültür ve Turizm Bakanlığı ve belediyeler aracılığıyla yürütülür.

EĞİTİM HİZMETLERİ

Erken Yaş Çocuklu Eğitimi

Tanım: Gelişimin (bilişsel, sosyal, duygusal ve fiziksel) en hızlı olduğu 0-6 yaş döneminde çocukları yaşatmak, onların büyüme ve gelişmelerine destek olmak ve bakımlarını sağlamak için kurum temelli ya da ev temelli sunulan hizmetlerdir.⁹

⁹Doğru Başlangıç: Türkiye'de Okul Öncesi Eğitim, TÜSİAD, 2005.

Hizmet sunucu: Milli Eğitim Bakanlığının denetiminde devlete ya da özel kişi veya kuruluşlara ait eğitim kurumlarında 37 - 66 ay arasındaki çocuklar anaokulunda veya uygulama sınıflarında, 48 - 66 ay arasındaki çocuklar ise anasınıflarında okul öncesi eğitim verilir. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı ya da denetimindeki özel veya kamu kurumları 0-6 yaş grubundaki çocukların bakımlarını gerçekleştirmede bedensel ve ruhsal sağlıklarını korumak ve geliştirmek ve bu çocuklara temel değer ve alışkanlıkları kazandırmak amacıyla kurulan, yatılı olmayan kreş ve gündüz bakımevleri kurmaktadır. Diğer yandan 0 - 12 yaş arası korunmaya muhtaç çocuklar ve gerektiğinde 12 yaşını dolduran kız çocuklarının, bedensel, eğitsel ve psiko sosyal gelişmelerini, sağlıklı bir kişilik veya iyi alışkanlıklar kazanmalarını sağlamakla görevli ve yükümlü yatılı sosyal hizmet kuruluşları olan çocuk yuvaları da erken yaş çocukluk eğitimi içinde değerlendirilir. Bunlar dışında ebeveyn ve çocukların programlar aracılığıyla eğitimlerinin sağlandığı hizmetler de çeşitli sivil toplum kuruluşları ortaklığında ya da doğrudan kamu kuruluşları tarafından sunulmaktadır.

İlköğretim Hizmetleri

Tanım: 6-13 yaş grubundaki kişilere verilen zorunlu eğitim hizmetidir. İlkokul ve ortaokullarda yürütülür.

Hizmet sunucu: Milli Eğitim Bakanlığına bağlı ya da denetimindeki özel kurumlarda yürütülür.

Ortaöğretim Hizmetleri

Tanım: 14-17 yaş grubundaki kişilere verilen zorunlu eğitim hizmetidir. Genel, mesleki ve teknik ortaöğretim kurumlarında yürütülür.

Hizmet sunucu: Milli Eğitim Bakanlığının bağlı ya da denetimindeki özel kurumlarda yürütülür.

Yükseköğretim Hizmetleri

Ortaöğretim kurumlarından mezuniyet şartına sahip kişilere yüksekokul, lisans ve lisansüstü seviyelerde verilen hizmetlerdir.

Hizmet sunucu: Yükseköğretim Kurulu denetiminde üniversiteler ve enstitüler.

Seviyeye Göre Sınıflandırılmayan Eğitim Hizmetleri

Tanım: Çıracılık eğitimi, kalfalık, ustalık, BELMEK, halk eğitim kursları gibi seviyeye göre tanımlanamayan eğitim hizmetlerinin verilmesi, bir başka deyişle, genellikle yetişkinlere yönelik, önceden özel bir eğitim alınmış olmasını gerektirmeyen ve özellikle mesleki eğitim ve kültürel gelişme odaklı eğitim programları.

Hizmet sunucu: Milli Eğitim Bakanlığı İl Müdürlükleri (Halk Eğitim Merkezleri) ve İŞKUR İl Müdürlüklerinin sertifikalandırdığı kurslar doğrudan veya kamu ve özel kuruluşlar işbirliğinde sunulmaktadır.

SOSYAL GÜVENLİK VE SOSYAL YARDIM HİZMETLERİ

Hastalık ve Malullük Yardım Hizmetleri

Tanım: Hastalık ya da yaralanma sebebiyle geçici olarak çalışamamaktan dolayı ortaya çıkan kazanç kayıplarını tamamen ya da kısmen karşılayan nakdi ya da aynı sosyal yardımların temin edilmesi, bu tür sosyal koruma planlarının yönetimi, işletimi ya da desteklenmesi.

Hizmet sunucu: Sosyal Güvenlik Kurumu.

Yaşlılık Yardımı Hizmetleri

Tanım: Yaşlılıkla ilgili risklere karşı nakdi ve aynı yardımlar şeklinde yapılan sosyal koruma sağlanması (gelir kaybı, yetersiz ev, günlük işlerin yürütülmesinde başkalarına bağımlılık, sosyal ve toplumsal hayata daha az katılım gösterme vb.), emeklilik yaşına gelen kişilere ödenen yaşlılık maaşları gibi nakit yardımlar, bu tür sosyal koruma planlarının yönetimi, işletimi ya da desteklenmesi, huzur evleri veya özellikle yaşlılar için barınacak yer sağlayan kuruluşlar tarafından verilen hizmetlerin idaresi, yönetimi, kontrolü ve desteklenmesi, özel kuruluşlarda ya da uygun yerlerde ailelerin yanında kalan yaşlı kişilere verilen barınma, yiyecek içecek gibi aynı yardımlar, günlük işlerinde yardımcı olmak için yaşlı kişilere yapılan yardımlar (ev yardımları, ulaşım kolaylıkları vb.), yaşlı kimselere bakan kişilere yapılan ödentiler, yaşlıların mesleki ve sosyal rehabilitasyonu için verilen mesleki ve diğer eğitimler, yaşlı kişilerin dinlenme ve kültürel etkinliklere katılmalarını, seyahat edip toplum yaşamına katılmalarını sağlayacak çeşitli ürün ve hizmetler.

Hizmet sunucu: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı tarafından veya denetimindeki (bir kısmı belediyeler tarafından işletilen) huzurevleri yürütülmektedir. Çeşitli belediyelerin yaşlıların günlük bakımlarına yönelik yardım hizmetleri bulunmaktadır.

Dul ve Yetim Yardımı Hizmetleri

Tanım: Vefat eden kişiden geride kalan kimselere aynı ya da nakdi olarak yapılan sosyal koruma yardımları, cenaze masraflarının ödenmesi, geride kalanların toplum hayatına katılmalarını sağlamak için aynı olarak verilen çeşitli mal ve hizmet yardımları.

Hizmet Sunucu: Sosyal Güvenlik Kurumu, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları, belediyeler.

Aile ve Çocuk Yardımı Hizmetleri

Tanım: Bakıma muhtaç çocukları olan ailelere nakdi ve aynı olarak yapılan sosyal koruma yardımları; bu tür sosyal koruma yardımlarının yönetimi, işletimi ya da desteklenmesi, hamilelik ödentileri, doğum hibeleri, annelik izni yardımları, aile ya da çocuk ödentileri gibi nakdi yardımlar, aileleri desteklemek ve belli gereksinimlerin masraflarını karşılamalarına yardım etmek için yapılan diğer periyodik ya da toplu ödemeler, gün içerisinde ya da günün bir kısmında okul öncesi çocuklara sağlanan barınma ve yiyecek içecek yardımları, çocuklara ve ailelere sürekli olarak verilen barınma ve yiyecek içecek yardımları çocuklara ya da çocuklara bakanlara evde verilen mal ve hizmetler, ailelere, gençlere ya da çocuklara sağlanan çeşitli mal ve hizmetler gibi aynı yardımlar.

Hizmet Sunucu: Sosyal Güvenlik Kurumu, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları, belediyeler.

İşsizlik Yardımı Hizmetleri

Tanım: Çalışma yetisine sahip, çalışmak isteyen ancak uygun iş bulamayan kişilere aynı ve nakdi olarak yapılan sosyal koruma yardımları, bu tür sosyal koruma planlarının yönetimi, işletimi ya da desteklenmesi, işsizlere verilen mesleki eğitim veya işini kaybetme riski taşıyan kişilere verilen ikinci eğitimler, barınma, işsiz kişilere ve ailelerine verilen giyecek ve yiyecek yardımları gibi yapılan aynı yardımlar.

Sosyal Güvenliği Bulunmayanlara Sağlanan Hizmetler

Tanım: Toplum dışı bırakılan ya da toplum dışı bırakılma riskini taşıyan kişilere yapılan ayni ve nakdi yardım şeklindeki sosyal yardımlar (ör. yoksullar, düşük gelir seviyesine sahip kişiler, suç ve şiddet kurbanları vb.), yoksulluğu azaltmak ve zor durumlarda destek olmak için yoksullara ve korumasız kimselere yapılan gelir yardımları ve diğer nakit ödemeler gibi nakdi yardımlar, yoksul ve korumasız kimselere yardım için verilen nakdi yardımlar, mal ve hizmetler, rehberlik, gündüz barınma, günlük işlerin yürütülmesinde yardım, yiyecek, giysi, yakıt vb. gibi ayni yardımlar.

Hizmet Sunucu: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanşma Vakıfları, belediyeler, Vakıflar Genel Müdürlüğu.

DİĞER

Gençlik Hizmetleri

Tanım: Gençlerin (örgün eğitim dışında) kişisel ve sosyal gelişimlerini sağlamak üzere sunulan kültürel, sosyal, bilimsel ve benzeri etkinlikler, bu etkinliklerin gerçekleştirildiği merkezler, sivil toplum kuruluşlarına bu tür çalışmaları yapmak üzere verilen ayni ve nakdi yardımlar.

Hizmet sunucu: Gençlik ve Spor Bakanlığı, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, belediyeler.

Kadınlara Yönelik Hizmetler

Tanım: Sağlık hizmetleri altında belirtilen hamileliğe yönelik doğum öncesi ve sonrası hizmetler dışında psikolojik destek, doğum sonrası çocuk bakımına ilişkin bilgilerin aktarılması, emzirme döneminde kamuya açık alanlarda ve işyerlerinde emzirmeyi ve çocuk bakımını mümkün kılacak hizmetlerin verilmesi. Toplumsal yapının örgütlenişi, toplumsal cinsiyet rollerinin yarattığı eşişsizlikler nedeniyle kadınların belirli kalıplara sokulmaması için (ör. kadınların gece dışarıda dolaşmaması gerektiği ön kabulü) hizmet sunucuların çeşitli düzenlemeler yapmasını gerektirmektedir. Toplu taşıma araçlarını yaygınlaştırmak, sokak aydınlatmasına önem vermek, gece güvenliğini sağlayacak birimleri bu konuda bilinçlendirmek, ya da önyargılarından kurtulmalarını sağlamak kadın ve erkek arasındaki eşişsizliğu azaltacak girişimler ya da buna yönelik yapılan hizmetler, kadına yönelik aile içi şiddetle mücadele etmek, bu kapsamda kadın danışma merkezleri ve sığınmaevleri kurmak.

Hizmet sunucu: Milli Eğitim Bakanlığı Halk Eğitim Merkezleri, İŞKUR, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, belediyeler.

İşgücü İşleri ve Hizmetleri

Tanım: İşgücü hareketliliğinin kolaylaştırılması, işsizlik oranının azaltılması, dezavantajlı grupların işe alınmasını teşvik etmek ve benzeri için genel program ya da projelerin işletilmesi ya da desteklenmesi; iş ve işi bulma hizmetlerinin yürütülmesi.

Hizmet sunucu: Başta İŞKUR olmak üzere belediyeler ve kamu niteliğine sahip meslek kuruluşları.

Enerji İşleri ve Hizmetleri

Tanım: Elektrik ve jeotermal gibi elektrik dışındaki enerji işlerinin ve hizmetlerinin idaresi; elektrik kaynaklarının korunması, geliştirilmesi ve akılcı kullanımı; elektrik üretimi, iletimi ve dağıtımının düzenlenmesi ve denetlenmesi.

Hizmet sunucu: Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı, Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu tarafından lisanslanan ve denetlenen özel hizmet sağlayıcıları.

Turizm Hizmetleri

Tanım: Turizm işlerinin ve hizmetlerinin idaresi; turizmin geliştirilmesi ve tanıtılması; ulaştırma, otel ve lokantacılık sanayileri ile turistlerin varlığından yarar sağlayan diğer sanayiler arasında bağlantı kurmak.

Hizmet Sunucu: Kültür ve Turizm Bakanlığı, belediyeler.

Tahsilat Hizmetleri

Tanım: Vergi, ceza ve çeşitli ücretlerin devlete veya belediyelere ödenmesi için oluşturulan ödeme merkezleri ve sistemleri.

Hizmet Sunucu: Vergi daireleri, belediye tahsilat merkezleri ve ödeme hizmetleri için işbirliği yapılan bankalar.

Dilek, Talep, Şikâyet Yönetim Hizmetleri

Tanım: Hizmet sağlayan kuruluşların hizmet kullanıcılarının talep ve şikâyetlerini alması, bu hizmetlerden sorumlu birimlere ulaştırması ve sonuçları ile ilgili başvuruları bilgilendirmesi, bunun için kurulan sistemlerin işletilmesi.

Hizmet Sunucu: Başbakanlık BİMER, valilikler, belediyelerde beyaz masa, çözüm merkezi gibi isimlerle kurulan birimler.

ABC KENT KONSEYİ
HİZMET ÖNCELİKLERİ BELİRLEME FORMU

- Mahallenizin yeni hizmet ihtiyaçlarını karşılamak için her bir mahalleye 20 birim para gönderileceğini ve bu paranın hangi hizmete ne kadar dağıtılacağını sizin belirleyeceğinizi varsayınız.
- 20 “hizmet lirasını” aşağıdaki hizmetlere paylaşınız. Tıpkı bir bütçe yapar gibi hangi hizmete kaç lira tahsis edeceğinizi hizmet başlıklarının sağ tarafındaki sütuna yazınız.
- İlgili hizmete ayırdığınız bütçenin ne ile ilgili olduğunu, yani hangi hizmet ihtiyaçlarını düşünerek belirlediğinizi lütfen ilgili hizmet başlığının altında yer alan kutuya yazınız.

MAHALLENİZ:

İLÇE:.....

Hizmet Başlığı ve Örnek İçerik	Tahsis
<p>1) Kentsel Altyapılar</p> <p><i>İçme suyu şebekesi , su kesintilerinin önlenmesi , suyun sağlıklı olmasının sağlanması, kanalizasyon ve yağmur suyu şebekesi, su basmalarının önlenmesi için tedbirler alınması, sokak aydınlatması yapımı bakımı, doğalgaz şebekesi, telefon, İnternet şebekesi ve benzerleri.</i></p>
Mahallemin KENTSEL ALTYAPILAR konusundaki hizmet ihtiyaçları şunlardır:	
<p>2) Ortak Kullanım Alanları</p> <p><i>Parkların yapım ve bakımı, çocuk parklarının yapım ve bakımı, sosyal tesislerin yapımı ve bakımı, içinde sunulan hizmetin kalitesi, spor alanlarının yapımı ve bakımı, semt pazarlarının oluşturulması ve bunların temiz ve sağlıklı olmasının sağlanması ve benzerleri.</i></p>
Mahallemin ORTAK KULLANIM ALANLARI konusundaki hizmet ihtiyaçları şunlardır:	
<p>3) Ulaşım</p> <p><i>Araç yollarının yapım ve bakımı; trafik düzenleme, sinyalizasyon; otopark oluşturulması; asfaltlama, sathi kaplama, parke kaplama; yaya yolları ve kaldırımların yapımı ve bakımı; yeni güzergahlar ve durakların oluşturulması; toplu taşıma araçlarının temizliği, yeterliliği; toplu taşıma esnafının vatandaşa davranışları ve benzerleri.</i></p>
Mahallemin ULAŞIM konusundaki hizmet ihtiyaçları şunlardır:	

<p>4) Temizlik ve çevre sağlığı</p> <p>-Çöplerin toplanması; çöp konteynırlarının veya kutularının yerleştirilmesi ve toplanması vb.,geri dönüşüm çöplerinin alınması; başıboş hayvanlarla mücadele; -haşere, sinek vb. ile mücadele; gıda ürünlerinin sağlıklı üretilmesi ve sunulmasına ilişkin denetimler; gıda güvenliğine yönelik hizmetler ve benzerleri.</p>	<p>.....</p>
<p>Mahallemin TEMİZLİK VE ÇEVRE SAĞLIĞI konusundaki hizmet ihtiyaçları şunlardır:</p>	
<p>5) Sosyal Hizmetler, sosyal yardımlar ve kültürel hizmetler</p> <p>-Beceri, işgücü kazandırma kurslarının oluşturulması/geliştirilmesi; gençlik merkezi, kadın merkezi vb. sosyal hizmet merkezlerinin oluşturulması; çocuklara, gençlere, yaşlılara, kadınlara engellilere yönelik destek ve danışmanlık hizmetleri, ayni ve nakdi yardımlar; bilinçlendirme kampanyaları; ihtiyaç sahibi öğrencilere burslar ve benzerleri, kültürel kurs ve konser türü hizmetler ve benzerleri.</p>	<p>.....</p>
<p>Mahallemin SOSYAL HİZMETLER, SOSYAL YARDIMLAR VE KÜLTÜREL HİZMETLER konusundaki hizmet ihtiyaçları şunlardır:</p>	
<p>6) Eğitim</p> <p>-İlköğretim ve ortaokul okullarında eğitimin kalitesinin artırılması; kalabalık sınıfların önüne geçilmesi; yeni derslik ve okul yapılması ,öğretmen kalitesinin artırılması; okulların güzelleştirilmesi; eğitim materyallerinin temin edilmesi ve benzerleri</p>	<p>.....</p>
<p>Mahallemin EĞİTİM HİZMETLERİ konusundaki hizmet ihtiyaçları şunlardır:</p>	
<p>7) Sağlık</p> <p>-Aile hekimi ve aile sağlık merkezlerinin (sağlık ocağı) hizmetlerinin geliştirilmesi; sağlık taramaları yapılması hastane ve dispanserlerdeki hizmetlerin iyileştirilmesi; buralarda daha iyi hekimlik, hemşirelik, yönlendirme vb. hizmetlerinin verilmesi; eczanelerdeki hizmetlerin iyileştirilmesi ve benzerleri.</p>	<p>.....</p>
<p>Mahallemin SAĞLIK HİZMETLERİ konusundaki hizmet ihtiyaçları şunlardır:</p>	
<p>8) Emniyet ve asayiş</p> <p>-Mahalle ve sokakların daha güvenli hale getirilmesi; şahsa ve mala karşı işlenen suçların azaltılması, suçluların yakalanmasının sağlanması; okullar etrafında güvenliğin sağlanması; emniyet ve asayiş konularında bilinçlendirmeler vb. yapılması ve benzerleri.</p>	<p>.....</p>
<p>Mahallemin EMNİYET VE ASAYİŞ HİZMETLERİ konusundaki hizmet ihtiyaçları şunlardır:</p>	
<p>Dikkat! Tahsisat toplam 20 olmalıdır! Kontrol ediniz.</p>	<p>20</p>

Madde 1: Protokolün Konusu

Bu Protokol Belediyesi sınırları içinde Vatandaş karnesi çalışmasını gerçekleştirmek için Valiliği, Belediyesi, Üniversitesi, Kent Konseyi arasındaki işbirliğinin çerçevesini düzenlemektedir.

Madde 2: Taraflar

Bu Protokol'ün tarafları, Valiliği, Belediyesi, Üniversitesi, Kent Konseyi'dir.

Madde 3: Tanımlar

Protokol : Belediyesi sınırları içinde Vatandaş karnesi projesini gerçekleştirmek için yapılan İşbirliği Protokolüdür.

Valilik : Valiliği'dir

Belediye : Belediyesi'dir.

Proje Teknik Ekibi: Projenin teknik hazırlık ve teknik koordinasyonunu yürüten ekiptir.

Vatandaş karnesi Projesi:

Kamu hizmetlerinde merkezi ve yerel yönetim önceliklerinin belirlenmesi, politika tercihlerinin netleştirilmesi, zaman içinde değişimin izlenmesi ve müdahale araçlarının gözden geçirilmesinde bilgi sağlanmasına katkı vermek amacıyla merkezi yönetim, yerel yönetim ve özel sektör tarafından sunulan kamu hizmetlerine ilişkin hanehalkının erişim ve memnuniyet algılarının ortaya konmasını amaçlayan katılımcı bir kamuoyu araştırmasıdır.

Vatandaşların yerel düzeyde kamu yönetimi tarafından (veya denetiminde) sunulan hizmetlere ilişkin memnuniyetlerini ve diğer geri bildirimlerini iletebilmeleri açısından vatandaş karneleri önemli bir araçtır. Dünyada pek çok uygulaması bulunan vatandaş karnelerinin, yerel düzeyde kamu yönetiminin hizmet sunumunun iyileştirilmesinde etkili bir araç olduğu kanıtlanmıştır. Türkiye'de de vatandaş karneleri uygulamasının niteliksel ve niceliksel bulgulara dayalı sistematik yöntem aracılığıyla 1) yerel hizmetlere ilişkin hizmet kullanıcıları olarak vatandaşların algılarının ortaya çıkarılması ve 2) yerel düzeyde sivil toplum örgütlerinin hizmet sunumunun kalitesi üzerinden kamu yöneticileriyle diyaloga girmesine yardımcı olması konusunda fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

Türkiye'de kent konseyleri; merkezi yönetim, yerel yönetim ve sivil toplum kuruluşlarını çözümden ortaklığa dayalı olarak bir araya getirmesi ve vatandaş katılımını teşvik eden kurumsal anlayış ve yapılanmasıyla, vatandaş karnesi uygulamaları için ideal bir ortam sunmaktadır.

Projenin kapsamını; hizmet sağlayıcı birimlerle mülakatlar ve/veya bu birimlerin katılımıyla gerçekleştirilen çalışma grubu toplantıları, anket tasarımı, örneklemin belirlenmesi, hanehalkı anketinin uygulanması, verilerin girilmesi ve kontrolü, verilerin kent haritası üzerinde mahalle bazında görselleştirilmesi ve hizmet sağlayıcılarla sonuçların birlikte değerlendirilmesini ve sonuçların kamuoyuna duyurulması oluşturmaktadır.

Hedef Bölge: Belediyesi sınırları içinde kalan bölgedir.

Madde 4: Amaç

Bu Protokol'ün amacı;da vatandaş karnesi çalışmasının gerçekleştirilmesi için Valiliği, Belediyesi, Üniversitesi, Kent Konseyi arasında bilgi paylaşımını, etkinliklere katılım ve görüş alışverişini sağlamak, ortak çalışmalar yapmayı ve sürdürülebilir işbirliğini geliştirmektir.

Madde 5: Kapsam

Tarafların vatandaş karnesi çalışmasının gerçekleştirilmesi, sonuçlarının değerlendirilmesi ve kullanılması konularında bilgi paylaşımı, etkinliklere katılımı, görüş alışverişini sağlamayı ve Protokol süresince sürdürülebilir işbirliğinin geliştirilmesi esaslarını kapsar.

Madde 6: Genel Hükümler

Bilgi Paylaşımı: Vatandaş karnesi çalışmasının gerçekleştirilmesi için tarafların sahip oldukları bilgileri paylaşmaları ve çalışma sonucunda elde edilen bilgilerin kullanılmak üzere kurumların hizmetine sunulmasıdır.

Etkinlikler: Çalışmaya ilişkin basın duyuruları, hizmet sağlayıcılarla mülakatlar, yurttaşlar ve/veya muhtarlarla toplantılar, soru formunun geliştirilmesi, anketin sahada uygulanması, sonuçların hizmet sağlayıcı birimlerle birlikte değerlendirilmesi ve sonuçların kamuoyuna duyurulmasını içermektedir.

Etkinliklere Katılım: Tarafların karşılıklı görüşmeleri ile sağlanacaktır.

Madde 7: Yükümlülükler [DİKKAT: ORTAKLARIN YÜKÜMLÜLÜKLERİ ÖRNEKTİR]

.....Kent Konseyi;

- Vatandaş karnesi çalışmasının sahibi Kent Konseyi'dir.
- Vatandaş karnesi çerçevesinde yapılacak görüşme, toplantı ve benzeri etkinlikleri organize edecektir.
- Vatandaş karnesi sonuçlarının kamuoyuyla paylaşımını sağlayacaktır
- Çalışma ile ilgili basın duyuruları ve kamuoyu bilgilendirme çalışmalarından sorumlu olacaktır.
- Çalışmanın ileriki yıllarda Kent Konseyi çatısı altında sürdürülebilirliğinin sağlanması için taraflar arasındaki diyalogu sürdürecektir.
- Çalışma için gerekli olabilecek diğer sekreteryaya faaliyetlerini yürütecektir.

Valilik;

- Mülakatların gerçekleştirilmesi, anket formu hakkında geri bildirim sağlanması ve anket sonuçlarının tartışılması için düzenlenen etkinliklere Valiliğe bağlı müdürlüklerden yetkili kişilerin katılımını sağlayacaktır.
- İldeki kamu dairelerinde vatandaş karnesi örnekleminin belirlenebilmesi veya sonuçlarının karşılaştırılması için gerekli olabilecek mahalle, ilçe veya hizmet birimi düzeyindeki verilerden (ör, suç istatistikleri, okullaşma oranı vb.) uygun görüleceklerin temin edilmesi için kolaylık sağlayacaktır.
- Vatandaş karnesi çalışması için araç gereç, toplantı salonu tahsisi gibi uygun görülen aynı katkıları sağlayacaktır.
- Saha çalışmasının gerçekleştirilmesi sırasında gerekli emniyet önlemlerinin alınmasını sağlayacaktır.
- Çalışmanın sonuçlarının, uhdesindeki karar mekanizmalarının gündemine alınmasını sağlayacaktır.
- Çalışmanın ileriki yıllarda belli periyotlarla Kent Konseyi çatısı altında yapılması için çalışmanın sürdürülebilirliğini sağlamaya özen gösterecektir.
- Çalışmanın sonuçlarının kamuoyuyla paylaşımına yardımcı olacaktır.

Belediye;

- Mülakatların gerçekleştirilmesi, anket formu hakkında geri bildirim sağlanması ve anket sonuçlarının tartışılması için düzenlenen etkinliklere belediyeye bağlı müdürlüklerden yetkili kişilerin katılımını sağlayacaktır.
- Belediye birimlerinden vatandaş karnesi örnekleminin belirlenebilmesi veya sonuçlarının karşılaştırılması için gerekli olabilecek mahalle, ilçe veya hizmet birimi düzeyindeki verilerden (ör. şikâyet verileri, emlak verileri) uygun görüleceklerin temin edilmesi için kolaylık sağlayacaktır.
- Vatandaş karnesi çalışması için araç gereç, toplantı salonu tahsisi gibi uygun görülen aynı katkıları sağlayacaktır.
- Çalışma sonuçlarının politikalarına ve faaliyet planlamasına yansıtılması konusunda özen gösterecektir.
- Çalışmanın ileriki yıllarda belli periyotlarla Kent Konseyi çatısı altında yapılması için çalışmanın sürdürülebilirliğini sağlamaya özen gösterecektir.
- Çalışmanın sonuçlarının kamuoyuyla paylaşımına yardımcı olacaktır.
- Çalışma raporunun asgari 1000 adet basılmasını ve dağıtılmasını sağlayacaktır.
- Saha çalışmasının maliyetlerini karşılayacaktır. Bu maliyetler TÜİK'ten örneklerin satın alınması, anket formlarının çoğaltılması, anketörler aracılığıyla yüz yüze görüşmeler, anketörlerin çalışma sırasındaki ulaşım ve işçileri, verilerin elektronik ortama aktarılması ve tabloların hazırlanmasını kapsamaktadır.

.....Üniversitesi;

- Projenin teknik hazırlık ve teknik koordinasyonunu yürütecek proje teknik ekibini oluşturacaktır.
- TÜİK ADNKS içindeki mahalle düzeyindeki veriler ve protokol taraflarının varsa temin edeceği sosyoekonomik verilerden yararlanarak hedef bölge içinde mahallelerden oluşan alt bölgeleri belirleyecektir.
- Saha çalışmasının mahalleler ve mahallelerden oluşan bölgeler bazında örnek büyüklüklerini belirleyecektir.
- Anket soru kağıdını oluşturacaktır.
- Çalışmanın ileriki yıllarda belli periyotlarla Kent Konseyi çatısı altında yapılması için çalışmanın sürdürülebilirliğini sağlamaya özen gösterecektir.

Madde 8: Süre

Vatandaş Karnesi Projesi, bu Protokol'ün imzalanmasıyla başlar ve analiz raporunun kamuoyuna duyurulması ve basılması ile tamamlanır. Çalışmanın öngörülen süresi 6 aydır. Tarafların ortak kararıyla süre uzatılabilir.

Madde 9: Uyuşmazlık

Vatandaş karnesi çalışmasında taraflardan birinin uygun bulmadığı çalışmaların yapılması durumunda, taraflardan herhangi birinin yazılı bildirimini ile uygun görülmeyen çalışmaların 15 iş günü içerisinde düzeltilmesi talep edilecek, düzeltilme yapılmadığı takdirde; bu İşbirliği Protokolü geçersiz sayılacaktır.

Madde 10: Yürürlük Tarihi

10 (on) madde ve 3 (üç) sayfadan oluşan iş bu İşbirliği Protokolü, imzalandığı tarihten başlayarak yürürlüğe girer./..../2013

..... Valiliği

..... Belediyesi

..... Üniversitesi

..... Kent Konseyi

I. Tanımlar

Bu Şartname Valiliği, Belediyesi,.....Üniversitesi ve Kent Konseyi arasında imzalanan kentinde Vatandaş Karnesi çalışması yapılması konusundaki işbirliği protokolü kapsamında hazırlanmıştır. Bu şartnamede işveren söz konusu protokol çerçevesinde (Belediyesidir). Çalışmaların koordinasyonunu işveren adına (kent konseyinden/ üniversiteden/belediyeden bir koordinatörün adı) yürütür. Şartnamede tanımlanan işler aksi belirtilmedikçe yüklenici tarafından yerine getirilecektir.

II. İşin Kapsam**II.1. Amaç**

Şartnameye konu iş Belediyesi sınırları içindeki hanelerde vatandaş karnesi saha araştırmasının gerçekleştirilmesidir. Vatandaş karnesi kamu hizmetlerinde merkezi ve yerel yönetim önceliklerinin belirlenmesi, politika tercihlerinin netleştirilmesi, zaman içinde değişimin izlenmesi ve müdahale araçlarının gözden geçirilmesinde bilgi sağlanmasına katkı sağlamak amacıyla merkezi yönetim, yerel yönetim ve özel sektör tarafından sunulan çeşitli kamu hizmetlerine ilişkin hanehalkının erişim ve memnuniyet algılarının ortaya konmasına amaçlayan katılımcı bir kamuoyu araştırmasıdır.

II.2. Araştırma Yöntemi ve Örneklem Seçimi

Araştırma;..... belediyesi sınırları içindeki hanelerde gerçekleştirilecektir.

Çalışmada “yüz yüze görüşme metodu” uygulanacaktır.

Araştırmanın toplam örneklem büyüklüğü her hanede bir kişi olmak üzere hanedir.

Çalışmanın evrenini araştırmanın yapılacağı belediye sınırları içinde ikamet eden 18 yaş ve üzeri hane halkı oluşturmaktadır. Kurumsal nüfus (hastane, kışla vb.) çalışma evreninin dışındadır. Bu şartnamede aksi belirtilmedikçe nüfus 18 yaş üstü nüfusu kastetmektedir.

Örneklem seçimi ile belirlenen hanelere tam yapılandırılmış formlar ile yüz yüze görüşme tekniği kullanılarak anket uygulanacaktır.

Örneklem mahallelerin gruplandırılarak oluşturulduğu bölgeler ve mahalle bazında görüşülecek denek sayıları toplamı listesi şeklinde yükleniciye tarihine kadar işveren tarafından teslim edilecektir. Bazı durumlarda kentsel nüfustan aldığı pay nedeniyle düşük temsil edilen bölgeler (mahallelerden oluşan gruplar) ayrı bir popülasyon olarak kabul edilecektir. Bu tür bölgeler, örneklem büyüklüklerine ilişkin yükleniciye teslim edilecek raporda belirtilecektir.

Örnek hanelerin temin edilmesi yüklenici tarafından gerçekleştirilecektir. Örnekler TÜİK'ten ilçe, bölge ve mahalleye göre tabakalandırılmış blok kümeleri halinde temin edilmelidir. Belirlenen örnek sayıları cevapsızlık durumu nedeniyle %20 arttırılarak talep edilecektir. Örnek haneye en fazla 3 ziyaret gerçekleştirilecek, anketin gerçekleşmesi durumunda ikame adreslere başvurulacaktır. İkame adres asıl hanenin kapı numarasından bir sonraki kapı numarasıdır, bu adreste de cevapsızlık olması durumunda bir önceki kapı numarasına gidilmelidir. Eğer asıl hanenin kapı numarası 1 ise dış kapısı asıl hanenin bulunduğu binanın dış kapısından daha küçük olan bitişik apartmanın son daire kapısına, asıl hanenin kapı numarasından sonra apartmanda kapı yoksa dış kapısı asıl hanenin bulunduğu binanın dış kapısından daha büyük olan bitişik apartmanın ilk daire kapısına gidilmelidir. Hanelerde görüşülecek kişiler (her hanede 1 kişi) 18 yaşından gün almış hane bireyleri arasından doğum günü o günün tarihine en yakın kişi kuralına göre seçilir. Eğer hane bireyi müsait değil ise randevulaşarak hane terk edilir.

II.3. Soru Formları

Soru kağıdı Vatandaş kartesi protokolü çerçevesinde yürütülen süreç sonucunda tamamlanarak işveren tarafından yükleniciye taslak olarak teslim edilecektir. Yüklenici taslak soru kağıdı üzerinde görüşlerini belirttikten sonra nihai soru formu işveren tarafından belirlenip yükleniciye teslim edilecektir.

Taslak soru kağıdı tarihine kadar yükleniciye teslim edilecektir. Bu tarihten sonraki 3 iş günü içinde soru kağıdına ilişkin görüşler alınmalıdır. Bunu takip eden 3 iş günü içinde pilot soru kağıdı yükleniciye teslim edilmelidir.

II.4. Pilot Çalışma

Hazırlanan soru kağıtlarının işlevselliğini ölçmek ve olası hataları en aza indirmek için her birinde 10 adet olmak üzere en az 3 bölgede 30 anket yapılmalıdır. Pilot çalışma ile anketlerdeki soruların anlaşılır olması, seçilen dilin uygunluğu ve soruların akışı test edilerek asıl uygulama sırasında meydana gelebilecek ölçme hatalarını en aza indirmek hedeflenmektedir. Yüklenici, deneme sürecinde anketlerde önemli bir akış ya da mantık hatası ya da dil sorunu saptadığı takdirde bunu en kısa sürede işverene bildirecektir. Pilot çalışma sonucunda geri dönen anketler değerlendirilerek soru formları son haline getirilecektir.

Pilot çalışma tarihi itibarıyla tamamlanmış ve geri bildirimler işverene teslim edilmiş olmalıdır. İşveren pilot çalışmadan elde edilen geri bildirimler çerçevesinde nihai soru kağıdını 3 iş günü içinde sonuçlandırıp yükleniciye teslim etmelidir.

II.5. Saha Uygulaması

Haneler haftasonu günlerinde veya hafta içi saat 18:00'den sonra ziyaret edilecektir.

Örneklem seçimi sonucunda oluşturulan listeler ile saha uygulaması gerçekleştirilecektir. Saha çalışmasında en az 2 süpervizör yer almalıdır.

Proje tarafından süpervizörler de dâhil tüm saha araştırmacılarına (anketörlere) araştırma teknikleri ve adabı konusunda ve anketin nasıl uygulanacağı konusunda eğitim verilmelidir.

Süpervizörler, çalışmayı yönetmek ve kontrol etmekle görevli olacaktır. Görüşmelerde ortaya çıkabilecek sorunlarda anketörlere yardımcı olup, yol göstereceklerdir.

Eğitim süreci tamamlanan saha araştırmacıları sahaya inip kendileri için belirlenen denekler ile görüşmelere başlayacaklardır. Süpervizörler, anketlerin ilk kontrolünü sahada yapacak ve varsa hata, yerinde düzeltilecektir. Anketlerin nihai kontrolü de günün bitiminde yine süpervizörler tarafından ofiste yapılacaktır. Projede görev alan anketörlerin tamamı, yapılan görüşmelerin ise yüzde 35-40'ı mutlaka kontrol edilecektir. Tek bir anketin dahi yapılmadığı tespit edilirse o anketörün tüm anketleri iptal edilerek tüm anketler yeniden yapılacaktır.

Veri girişi sırasında veya sonrasında yapılacak kontrollerde anketlerde bir eksiklik veya tutarsızlık olduğu tespit edilirse bu giderilecektir.

Saha çalışması tarihi itibarıyla tamamlanmış olmalıdır.

II.6. Veri Kontrolü, Kodlama ve Veri Girişleri

Görüşülen hanelerde, vermeyi tercih edenlerden telefon numarası alınacaktır. Telefon numarası verenlerin en az yüzde 20'si telefonla kontrol edilecektir. Telefon numarası olmayanlar veya telefon numarasını yanlış verenler adreste yüz yüze kontrol yöntemiyle kontrol edilecektir. Hata tespit edilen anketler tekrar edilecektir.

Edit, Kodlama: Edit, soru formunun verilen eğitim ve saha standartları doğrultusunda uygulanıp uygulanmadığını anlamak için yapılan bir işlemdir.

Edit ve veri kalite veya tutarlılık kontrol aşamalarından geçen anketler, merkezde veri girişine uygun hale getirilecektir.

Veri Girişi: Soru formu tasarımının son haline gelmesi ile hazırlanan kodlama yönergesi doğrultusunda uygun istatistik paket programlar aracılığı ile veri giriş şablonları oluşturulacaktır. Girilen verilerde hata olup olmadığının tespiti için kontroller yapılacaktır.

Veri kontrolü, kodlama ve veri girişleri tarihi itibarıyla tamamlanmış olmalıdır.

II.7. Saha çalışmasının gözlemlenmesi

Vatandaş karnesi protokolü çerçevesinde oluşturulan çalışma grubu temsilcileri anket uygulamasını etkilemeyecek şekilde anketörleri, süpervizörleri ve saha çalışmasını gözlemleyebilmeli, bazı görüşmelere katılabilmelidir. Bunun yanı sıra ofis denetimleri ve veri giriş işlemleri de çalışma grubunun temsilcilerine açık olmalı, istendiği takdirde çalışmalar gözlemlenebilmelidir.

II.8. Verilerin Teslimi ve Tabloların Oluşturulması

Veriler SPSS ve Excel ortamında işverene teslim edilecektir. Verilerin tesliminin ardından 10 iş günü içinde ağırlıklandırmalar gerçekleştirilecek ve yükleniciye SPSS ortamında teslim edilecektir.

II.9. Takvim

Aşamalar	Tahmini Tamamlanma Tarihi
Örnek hanelerin seçimi	
Pilot soru formlarının tamamlanması	
Pilot çalışmanın tamamlanması	
Saha uygulamasının tamamlanması	
Veri girişinin tamamlanması	
Araştırma verilerinin teslimi	
Tabloların teslimi	

Tarihler işveren ve yüklenicinin mutabakatıyla değiştirilebilir.

İlave bilgi ve sorular için:

.....

.....

07. Genel olarak, şehrinizdeki toplu taşıma hizmetlerine 5 üzerinden bir karne notu verseniz kaç verirsiniz? Yani 5 pekiyi mi 4 iyi mi, 3 orta mı, 2 zayıf mı yoksa 1 çok zayıf yani sınıfta kalır mı? Katılımcının verdiği notu kutuya kodlayınız!	<input type="checkbox"/>
ELEKTRİK VE AYDINLATMA HİZMETLERİ	
08. Son 1 yılı düşündüğünüzde elektrikleriniz ne sıklıkta kesildi? 1. Haftada 1-2 kez kesiliyor 2. Ayda 1-2 kez kesiliyor 3. Yılda 1-2 kez kesiliyor 4. Son 1 yılda hiç kesilmedi 5. Hiç kesilmedi 0. Bilmiyorum/Fikrim yok	<input type="checkbox"/>
09. Şehrinizdeki elektrik ve aydınlatma hizmetleri ile ilgili olarak aşağıdaki ifadeler hakkındaki görüşlerinizi soracağım. Lütfen son 1 yıl içindeki tecrübeyi düşünerek 1. Tamamen katılıyorum 2. Katılıyorum 3. Ne katılıyor ne katılmıyorum 4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle katılmıyorum şeklinde verir misiniz ? [] Evime gelen elektrikte voltaj düşüklüğü, elektriğin zayıflayıp/güçlenmesi sorunları sık sık yaşıyorum [] Sokağımdaki aydınlatma yeterli [] Mahallemdeki elektrik hatlarında açık, sarkık, kopuk tamir gerektiren veya ağaçlara değdiği için tehlike yaratan kablolar var. [] Elektrik şebeke fiyatları makul [] Elektrik kesintilerinden önceden haberdar oluyorum. [] (Elektrik şirketine işi düştüyse) işim çok sıra beklemeden makul bir süre içinde hal oldu. [] (Elektrik şirketine işi düştüyse) şirket personelinin vatandaşa davranışı saygılıydı	
10. Genel olarak düşündüğünüzde şehrinizdeki elektrik ve aydınlatma hizmetlerine 5 üzerinden bir karne notu verseniz kaç verirsiniz? Yani 5 pekiyi mi 4 iyi mi, 3 orta mı, 2 zayıf mı yoksa 1 çok zayıf yani sınıfta kalır mı? Katılımcının verdiği notu kutuya kodlayınız !	<input type="checkbox"/>
SU ve KANALİZASYON HİZMETLERİ	
11. Son 1 yılı düşündüğünüzde sularınız ne sıklıkta kesildi? 1. Haftada 1-2 kez kesiliyor 2. Ayda 1-2 kez kesiliyor 3. Yılda 1-2 kez kesiliyor 4. Son 1 yılda hiç kesilmedi 5. Hiç kesilmedi 0. Bilmiyorum/Fikrim yok	<input type="checkbox"/>
12. Şehrinizdeki su ve kanalizasyon hizmetleri ile ilgili olarak aşağıdaki ifadelerle hakkındaki görüşlerinizi soracağım. Lütfen son 1 yıl içindeki tecrübeyi düşünerek 1. Tamamen katılıyorum 2. Katılıyorum 3. Ne katılıyor ne katılmıyorum 4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle katılmıyorum şeklinde verir misiniz ? [] Evimdeki musluktan akan suyun koku unda sorun var [] Evimdeki musluktan akan suyun renginde sorun var [] Evimdeki musluktan akan suyun tadında sorun var [] Şebeke suyunun fiyatları makul [] Yağmurlarda sokağımda kanalizasyon taşıyor [] Yağmurlarda sokağımda ta mala , aşırı göllenmeler oluyor. [] Sokağımdaki kanalizasyon şebekesinden kötü kokular geliyor [] Su kesintilerinden önceden haberdar oluyorum. [] (Belediye Su Kanalizasyon Müdürlüğü'ne işi düştüyse) çok sıra beklemeden işlemim makul bir süre içinde tamamlandı. [] (Belediye Su Kanalizasyon Müdürlüğü'ne işi düştüyse) müdürlük personelinin vatandaşa davranışı saygılıydı [] Evimdeki veya sokağımdaki su-kanalizasyon arızalarına zamanında müdahale ediliyor.	

<p>13. Genel olarak düşündüğünüzde şehrinizdeki su ve kanalizasyon hizmetlerine 5 üzerinden bir karne notu verseniz kaç verirsiniz? Yani 5 pekiyi mi 4 iyi mi, 3 orta mı, 2 zayıf mı yoksa 1 çok zayıf yani sınıfta kalır mı? Katılımcının verdiği notu kutuya kodlayınız !</p>	<input type="checkbox"/>
<p>YOL KALDIRIM HİZMETLERİ</p>	
<p>14. Mahallenizdeki sokaklar ve şehrinizdeki cadde ve bulvarlardaki yol, kaldırım hizmetleri ile ilgili olarak aşağıdaki ifadeler hakkındaki görüşlerinizi ayrı ayrı soracağım. Lütfen son 1 yıl içindeki tecrübeyi düşünerek</p> <p>1. Tamamen katılıyorum 2. Katılıyorum 3. Ne katılıyor ne katılmıyorum 4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle katılmıyorum</p> <p>şeklinde verir misiniz ?</p> <p>[] Araç yolu üzerinde tamir gerektiren çukur, kırık v benzeri hasarlar var. [] Yeterli genişlikte ve yükseklikte kaldırım, yaya yolu var [] Kaldırımlar, yaya yolları park eden araçlar tarafından işgal ediliyor [] Yeteri kadar araç otopark yeri bulunuyor. [] Kaldırımlarda tamir gerektiren çukur, kırık ve benzeri hasarlar var. [] Mahalledeki kaldırımların kenarlarında, engellilerin, yaşlıların ve bebek arabalarının kullanabileceği uygun rampa düzenlemeleri bulunuyor</p>	
<p>15. Genel olarak değerlendirdiğinizde şehrinizdeki yol, kaldırım yapım, bakım, tamir hizmetlerine 5 üzerinden bir karne notu verseniz kaç verirsiniz? Yani 5 pekiyi mi 4 iyi mi, 3 orta mı, 2 zayıf mı yoksa 1 çok zayıf yani sınıfta kalır mı? Katılımcının verdiği notu kutuya kodlayınız !</p>	<input type="checkbox"/>
<p>TEMİZLİK ve ÇEVRE SAĞLIĞI HİZMETLERİ</p>	
<p>16. Şehrinizdeki temizlik hizmetleri ile ilgili olarak çeşitli ifadeler hakkındaki görüşlerinizi soracağım. Lütfen son 1 yıl içindeki tecrübelerinizi düşünerek</p> <p>1. Tamamen katılıyorum 2. Katılıyorum 3. Ne katılıyor ne katılmıyorum 4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle katılmıyorum</p> <p>şeklinde verir misiniz ?</p> <p>[] Sokağımdaki çöplerin alınmadığı, atıldığı çok oluyor. [] Çöpler alındıktan sonra etrafının temizlenmediği, pis bırakıldığı çok oluyor [] Çöp alım sırasında rahatsız edici derecede gürültü oluyor [] Çöp konteynırlarının durduğu yerler uygun değil [] Sokağımız düzenli olarak temizlenmektedir [] Şehrimizdeki cadde ve bulvarlar düzenli olarak temizlenmektedir. [] Sokağımızda sivrisinek, sinek sorunu var [] Sokağımızda veya evimizde fare sorunu var [] Mahallemizde rahatsızlık yaratan başıboş hayvanlar var [] Çöplerin ayrıştırılarak atılması ya da toplanması yani geri dönüşüm konusunda belediye tarafından bilgilendirme yapılıyor</p>	
<p>17. Genel olarak düşündüğünüzde şehrinizdeki temizlik ve çevre sağlığı hizmetlerine 5 üzerinden bir karne notu verseniz kaç verirsiniz? Yani 5 pekiyi mi 4 iyi mi, 3 orta mı, 2 zayıf mı yoksa 1 çok zayıf yani sınıfta kalır mı? Katılımcının verdiği notu kutuya kodlayınız !</p>	<input type="checkbox"/>

PARK – BAHÇE YEŞİL ALAN HİZMETLERİ																																																																	
<p>18. Şehrinizdeki park, bahçe ve yeşil alan hizmetleri ile ilgili olarak çeşitli ifadeler hakkındaki görüşlerinizi soracağım. Öncelikle evinizin yakınında park var mı, varsa bu parkı kullanıyor musunuz?</p> <p>1. Evimin yakınında park var ve bu parkı kullanıyoruz →19. soruyla devam ediniz 2. Evimin yakınında park var ama kullanmıyoruz →19. soruyu oku ve 19.6'dan başla 3. Evimin yakınında park yok. →19. soruyu oku 19.6'dan başla</p>	<input type="checkbox"/>																																																																
<p>19. Şimdi lütfen son 1 yıl içindeki tecrübelerinizi düşünerek bu parktaki ve mahallenizdeki park bahçe yeşil alan hizmetleriyle ilgili okuyacağım ifadelere</p> <p>1. Tamamen katılıyorum 2. Katılıyorum 3. Ne katılıyor ne katılmıyorum 4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle katılmıyorum</p> <p>şeklinde verir misiniz ?</p> <p>19.1 [] Bu parktaki mobilyalar (oyun veya spor araçları, banklar, çöp kutuları) yeterlidir 1.2 [] Bu parktaki mobilyalar (oyun veya spor araçları, banklar, çöp kutuları) sağlamdır 19.3 [] Bu park temiz ve bakımlıdır 19.4 [] Bu park güvenlidir 19.5 [] Bu park yeterince aydınlatılmaktadır 19.6 [] Mahallemizde yeterli sayı ve büyüklükte park var 19.7 [] Mahallemizde yeterli sayı ve büyüklükte yeşil alan var</p>																																																																	
<p>20. Genel olarak değerlendirdiğinizde şehrinizdeki park, bahçe, yeşil alan yapım, bakım hizmetlerine 5 üzerinden bir karne notu verseniz kaç verirsiniz? Yani 5 pekiyi mi 4 iyi mi, 3 orta mı, 2 zayıf mı yoksa 1 çok zayıf yani sınıfta kalır mı? Katılımcının verdiği notu kutuya kodlayınız !</p>	<input type="checkbox"/>																																																																
EĞİTİM HİZMETLERİ																																																																	
<p>21. Hanenizde devlet okulunda okulöncesi, ilkokul, ortaokul veya liseye giden öğrenci var mı?</p> <p>1. Okulöncesinde var 4. Hepsinde var 2. İlköğretimde var 5. Hiçbirinde yok →23. soruya geç! 3. Lisede var</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>																																																																
<p>22. Hanenizde öğrenci olanların devam ettiği okul ile ilgili çeşitli ifadeler hakkındaki görüşlerinizi soracağım. Lütfen son 1 yıl içindeki tecrübelerinizi düşünerek</p> <p>1. Tamamen katılıyorum 2. Katılıyorum 3. Ne katılıyor ne katılmıyorum 4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle katılmıyorum</p> <p>şeklinde verir misiniz ?</p> <p>(Anketöre: Aynı türde farklı okulda okuyan çocuklar var ise haneye en yakın okulu sor)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Okul öncesine giden</th> <th>İlköğretime giden</th> <th>Liseye giden</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Okulda her branşta, öğrenci sayısına yetecek kadar öğretmen var</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Okulda derslerin boş geçtiği çok oluyor.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Öğretmenler çocuğumuzla yeterince ilgileniyor</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Çocuğumuzun durumu ile ilgili okuldan yeterli bilgi veriliyor</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Okulda öğretmenler çok sık değişiyor</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Okul temiz ve bakımlı</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sınıflar kalabalık</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Okulun ısınması yeterlidir.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Okulda ders dışı kültür, sanat, spor, bilim ve benze i faaliyetler yeterlidir</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Okulun güvenliği yeterince sağlanıyor</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Okulun fiziki koşulları, çevre düzeni yeterlidir</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Okulda çocuğumu geleceğe hazırlayan iyi bir eğitim veriliyor</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Okul servislerinden memnunuz</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Okulun çevresindeki trafik düzenlemesi (ışık, geçit vb)yeterlidir</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Okulun kantininden memnunuz</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Okul öncesine giden	İlköğretime giden	Liseye giden	Okulda her branşta, öğrenci sayısına yetecek kadar öğretmen var				Okulda derslerin boş geçtiği çok oluyor.				Öğretmenler çocuğumuzla yeterince ilgileniyor				Çocuğumuzun durumu ile ilgili okuldan yeterli bilgi veriliyor				Okulda öğretmenler çok sık değişiyor				Okul temiz ve bakımlı				Sınıflar kalabalık				Okulun ısınması yeterlidir.				Okulda ders dışı kültür, sanat, spor, bilim ve benze i faaliyetler yeterlidir				Okulun güvenliği yeterince sağlanıyor				Okulun fiziki koşulları, çevre düzeni yeterlidir				Okulda çocuğumu geleceğe hazırlayan iyi bir eğitim veriliyor				Okul servislerinden memnunuz				Okulun çevresindeki trafik düzenlemesi (ışık, geçit vb)yeterlidir				Okulun kantininden memnunuz			
	Okul öncesine giden	İlköğretime giden	Liseye giden																																																														
Okulda her branşta, öğrenci sayısına yetecek kadar öğretmen var																																																																	
Okulda derslerin boş geçtiği çok oluyor.																																																																	
Öğretmenler çocuğumuzla yeterince ilgileniyor																																																																	
Çocuğumuzun durumu ile ilgili okuldan yeterli bilgi veriliyor																																																																	
Okulda öğretmenler çok sık değişiyor																																																																	
Okul temiz ve bakımlı																																																																	
Sınıflar kalabalık																																																																	
Okulun ısınması yeterlidir.																																																																	
Okulda ders dışı kültür, sanat, spor, bilim ve benze i faaliyetler yeterlidir																																																																	
Okulun güvenliği yeterince sağlanıyor																																																																	
Okulun fiziki koşulları, çevre düzeni yeterlidir																																																																	
Okulda çocuğumu geleceğe hazırlayan iyi bir eğitim veriliyor																																																																	
Okul servislerinden memnunuz																																																																	
Okulun çevresindeki trafik düzenlemesi (ışık, geçit vb)yeterlidir																																																																	
Okulun kantininden memnunuz																																																																	

<p>23. Genel olarak değerlendirdiğinizde ABC kentindeki devlet okullarındaki eğitim hizmetlerine 5 üzerinden bir karne notu verseniz kaç verirsiniz? Yani 5 pekiyi mi 4 iyi mi, 3 orta mı, 2 zayıf mı yoksa 1 çok zayıf yani sınıfta kalır mı?</p> <p>Katılımcının verdiği notu kutuya kodlayınız!</p>	<input type="checkbox"/>
SAĞLIK HİZMETLERİ	
<p>24. Son 1 yıl içinde ABC kentinde sayacağım sağlık kuruluşlarından hangilerine gittiniz?</p> <p>(Anketöre: Devlet hastanesine ihtisas, eğitim araştırma hastaneleri dahildir)</p> <p>1. Aile hekimi 2. Özel hastane 3. Devlet hastanesi 4. Üniversitesi hastanesi 5. Hiçbiri → 30. soruya geç!</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>25. Bugüne kadar aile hekiminizi hiç değiştirdiniz mi? Değiştirdiyse sebebi şu ifadelerden hangisiyle uygun düşer?</p> <p>1. Doktorun verdiği hizmetten memnun kalmadım 2. Başka bir aile hekiminin daha iyi olduğu söylendi 3. Bulunduğu yer bana uzaktı 4. Değiştirmedim 5. Hiç gitmedim → 28. soruya geç 6. Diğer (.....)</p>	<input type="checkbox"/>
<p>26. Aile hekiminize aşağıdaki hangi durumlar için başvurduunuz?</p> <p>1. Hasta oldu, muayene olmak için 2. Özel doktora yazdırdığı reçeteyi resmi hale getirmek için 3. Astım, bronşit, tansiyon ve benzerleri gibi kronik hastalığının takibi için 4. Aşı veya gebelik takibi için</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>27. Aile hekiminizin verdiği hizmetler ile ilgili olarak çeşitli ifadeler hakkındaki görüşlerinizi soracağım. Lütfen son 1 yıl içindeki tecrübelerinizi düşünerek</p> <p>1. Tamamen katılıyorum 2. Katılıyorum 3. Ne katılıyorum ne katılmıyorum 4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle katılmıyorum</p> <p>şeklinde verir misiniz ?</p> <p>[] Aile hekimi şikâyetimi dikkatlice dinledi [] Aile hekimi durumumla ilgili beni yeterince bilgilendirdi [] Aile hekimi bana güven verdi [] Çok sıra beklemeden muayene oldum [] Aile hekiminin olduğu merkez temiz ve bakımlıydı [] Aile hekiminin olduğu merkezdeki kayıt yönlendirme, sekreterlik hizmetinden memnun kaldım [] Hanemizin gebelik gelişimini veya bebek gelişimini takip ediyor [] Aile hekiminiz evime gelerek veya telefon ederek sağlık durumumla ilgili bilgi almıştır [] Aile hekimliği hizmetinden genel olarak memnun kaldım</p>	
<p>28. Son 1 yıl içinde en son hastalığınız ile ilgili gittiğiniz (yani ziyaretçi veya refakatçi olarak değil) hastane ile ilgili olarak çeşitli ifadeler hakkındaki görüşlerinizi soracağım. Özel ya da kamu hastanesi fark etmemektedir. Öncelikle Lütfen bu hastanenin hangisi olduğunu belirtir misiniz?</p> <p>.....</p> <p>(Anketöre: Hastane özel ise isminin başına 'özel' kelimesini ekleyiniz)</p>	

<p>29. Şimdi en son gittiğiniz hastane ile ilgili olarak aşağıdaki ifadelere</p> <p>1. Tamamen katılıyorum 2. Katılıyorum 3. Ne katılıyor ne katılmıyorum 4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle katılmıyorum</p> <p>şeklinde verir misiniz ?</p> <p>[] Doktor şikâyetimi dikkatlice dinledi</p> <p>[] Doktor beni durumumla ilgili yeterince bilgilendirdi</p> <p>[] Doktor bana güven verdi</p> <p>[] Hastanedeki muhatap olduğum sağlık personelinin davranışlarından memnun kaldım</p> <p>[] Çok sıra beklemeden muayene oldum</p> <p>[] Hastane temiz ve bakımlıydı</p> <p>[] Kayıt, başvuru, danışma, yönlendirme ve benzeri hizmetlerden memnun kaldım</p> <p>[] Hastanedeki hizmetten genel olarak memnun kaldım</p>	
<p>30. Genel olarak değerlendirdiğinizde şehrinizde verilen sağlık hizmetlerine 5 üzerinden bir karne notu verseniz kaç verirsiniz? Yani 5 pekiyi mi 4 iyi mi, 3 orta mı, 2 zayıf mı yoksa 1 çok zayıf yani sınıfta kalır mı?</p> <p>Katılımcının verdiği notu kutuya kodlayınız !</p>	<input type="checkbox"/>
<p>GÜVENLİK VE ASAYİŞ HİZMETLERİ</p>	
<p>31. Yaşadığınız mahalleyi ne kadar güvenli buluyorsunuz?</p> <p>1. Çok güvenli 2. Güvenli 3. Orta 4. Güvenli değil 5. Hiç güvenli değil</p>	<input type="checkbox"/>
<p>32. Şehrinizde, güvenli olmadığını düşündüğünüz için gitmek istemeyeceğiniz semt ya da mahalleler hangileri?</p> <p>[] Güvenli olmadığını düşündüğüm semt ya da mahalle yok</p> <p>..... /</p>	
<p>33. Son bir yıl içinde trafik dışında emniyete yaşadığınız bir mağduriyetle ilgili başvurduunuz mu?</p> <p>1. Evet →34. soruyla devam edin 2. Hayır →35. soruya geçin</p>	<input type="checkbox"/>
<p>34. Son başvurduğunuz güvenlik biriminde yaşadığınız tecrübe ile ilgili çeşitli ifadeler hakkındaki görüşlerinizi soracağım. Lütfen son 1 yıl içindeki tecrübelerinizi düşünerek</p> <p>1. Tamamen katılıyorum 2. Katılıyorum 3. Ne katılıyor ne katılmıyorum 4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle katılmıyorum</p> <p>şeklinde verir misiniz ?</p> <p>[] Başvurumla veya yapılan işlemle ilgili yeterli bilgilendirme ve yönlendirme yaptı.</p> <p>[] Birimdeki personelin bana davranışından memnun kaldım</p> <p>[] Birimdeki işlemlerim makul bir süre içinde sonuçlandı</p>	
<p>35. Peki siz veya hanenizden herhangi biri aslında polisini bilmesi gereken bir iş olduğunu düşündüğünüz ama başvuru yapmadığınız bir durum yaşadınız mı?</p> <p>1. Evet → 36. soruyla devam edin 2. Hayır → 37. soruya geçin</p>	<input type="checkbox"/>
<p>36. Neden başvuru yapmadınız?</p> <p>1. Polisten çekindim</p> <p>2. Polisin önem vermeyeceğini düşündüm</p> <p>3. Polisi meşgul etmek istemedim</p> <p>4. Kendim hallettim</p> <p>5. Başımı derde sokmak istemedim</p> <p>6. Diğer.....</p>	<input type="checkbox"/>

37. Polisin görevini layıkıyla yerine getirebilmesi için halkın yeterince yardımcı olduğunu düşünüyor musunuz? 1. Evet 2. Hayır	<input type="checkbox"/>
38. Genel olarak değerlendirdiğinizde şehrinizde sunulan güvenlik ve asayiş hizmetlerine 5 üzerinden bir karne notu verseniz kaç verirsiniz? Yani 5 pekiyi mi 4 iyi mi, 3 orta mı, 2 zayıf mı yoksa 1 çok zayıf yani sınıfta kalır mı? Katılımcının verdiği notu kutuya kodlayınız !	<input type="checkbox"/>
GENEL HİZMETLER	
Şimdi size ABC kentindeki çeşitli kamu hizmetleri hakkında birtakım sorular soracağım ve her bir hizmetle ilgili görüşlerinizi alacağım. Önce bu hizmete 5 üzerinden kaç vereceğinizi sonra bu hizmetle ilgili herhangi bir tecrübeniz olup olmadığını, sonra da bu hizmeti hangi kuruluştan aldığınızı her bir hizmet için tekrarlayacağım.	
	39. Bu hizmete 5 üzerinden bir karne notu olarak kaç vereceğinizi belirtir misiniz? 5. Pekiyi 4. İyi 3. Orta 2. Zayıf 1. Çok zayıf 0. Fikrim yok /Bilmiyorum
	40. Son 1 yıl içinde siz veya hanenizden biri bu hizmeti kullandınız mı, bu hizmete işiniz düştü mü veya bu hizmetle ilgili bir tecrübeniz oldu mu? 1. Tecrübesi var 2. Tecrübesi yok
Sanatsal ve kültürel hizmetler	
Engellilere yönelik hizmetler	
Çocuklara yönelik eğitim dışı hizmetler	
Gençlere yönelik eğitim dışı hizmetler	
Yaşlılara yönelik sosyal hizmetler	
Kadınlara yönelik sosyal hizmetler	
Sosyal yardımlar	
Mesleki beceri geliştirme hizmetleri	
Zabıta hizmetleri	
155 Polis İmdat Hizmeti	
Nüfus ve vatandaşlık hizmetleri	
112 Acil Sağlık Hizmetleri	
Kentsel dönüşüm çalışmaları	
Sosyal Sigorta ve Emeklilik Hizmetleri	
Tapu hizmetleri	
İtfaiye hizmetleri	
Mezarlık ve cenaze hizmetleri	
İmar, iskân, ruhsat hizmetleri	
Trafik düzenleme ve denetleme hizmeti	
Otopark hizmetleri	
Doğalgaz hizmetleri	
Müzeler	
Muhtarınızın verdiği hizmetler	
41. Diyelim ki, belediye, bütçesinde yer alan gelirlerin hangi hizmetlere harcanacağını halka danışıp karar vermek istedi. Böyle bir toplantıya katılır mıydınız? 1. Evet 2. Hayır	<input type="checkbox"/>
42. Son 1 yıl içinde herhangi bir belediye ya da valilik kurumuna aldığınız hizmetle ilgili herhangi bir talep, şikâyet, öneride veya bilgi talebinde bulundunuz mu? 1. Evet 2. Hayır	<input type="checkbox"/>
43. Trabzon Kent Konseyi'ni daha önce hiç duymuş muydunuz? 1. Evet 2. Hayır	<input type="checkbox"/>

44. Sizce, Trabzon'un en önemli iki sorunu nedir? Lütfen önem sırasına göre sıralayınız./.....																																																																							
45. Sizce, yaşadığınız mahallenin en önemli iki sorunu nedir? Lütfen önem sırasına göre sıralayınız./.....																																																																							
46. ABC kentinde yaşamakla ilgili aşağıdaki ifadeler hakkındaki görüşlerinizi soracağım, lütfen 1. Tamamen katılıyorum 2. Katılıyorum 3. Ne katılıyor ne katılmıyorum 4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle katılmıyorum şeklinde verir misiniz ? (Anketöre : Hanede çocuk, yaşlı, engelli olsa da olmasa da katılımcının fikrini al) <input type="checkbox"/> Trabzon çocuk büyütme için iyi bir şehirdir <input type="checkbox"/> Trabzon güvenli bir şehirdir <input type="checkbox"/> Trabzon yaşlılık dönemini geçirmek için iyi bir şehirdir <input type="checkbox"/> ABC kentinde yaşamaktan memnunum <input type="checkbox"/> Trabzon engellilerin rahat edebilecekleri bir şehirdir <input type="checkbox"/> Mahallede yaşamaktan memnunum																																																																							
47. Aslen nerelisiniz ? İl ve ilçe olarak söyler misiniz? İL : İLÇE :																																																																							
48. Hanenizde siz de dahil olmak üzere toplam kaç kişi yaşıyor ? Katılımcının söylediği rakamı kutuya kodlayın!	<input type="text"/>																																																																						
49. Bu kişilerin yaş, cinsiyet, eğitim yani son bitirdikleri okul ve çalışma durumlarını soracağım. Kendinizden başlayarak sırayla belirtir misiniz? <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>İLİŞKİSİ</th> <th>CİNSİYET 1. Kadın 2. Erkek</th> <th>YAŞ</th> <th>EĞİTİM DURUMU</th> <th>ÇALIŞIYOR MU? NE İŞ YAPIYOR? (Açıkça yazınız!)</th> <th>ÇALIŞIYORSA SİGORTALI MI? 1.Evet 2. Hayır</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Kendi</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		İLİŞKİSİ	CİNSİYET 1. Kadın 2. Erkek	YAŞ	EĞİTİM DURUMU	ÇALIŞIYOR MU? NE İŞ YAPIYOR? (Açıkça yazınız!)	ÇALIŞIYORSA SİGORTALI MI? 1.Evet 2. Hayır		Kendi																																																														
	İLİŞKİSİ	CİNSİYET 1. Kadın 2. Erkek	YAŞ	EĞİTİM DURUMU	ÇALIŞIYOR MU? NE İŞ YAPIYOR? (Açıkça yazınız!)	ÇALIŞIYORSA SİGORTALI MI? 1.Evet 2. Hayır																																																																	
	Kendi																																																																						
50. Hanenizde yaşayanlara ait otomobil, ev, dükkan ya da arsanız, araziniz var mı? 1. Var 2. Yok <input type="checkbox"/> Otomobil <input type="checkbox"/> Dükkan <input type="checkbox"/> Ev <input type="checkbox"/> Arsa/Arazi																																																																							
51. Hanenizde doğuştan, kaza sonucu ya da hastalığından dolayı sürekli engeli olan var mı? 1. Evet 2. Hayır	<input type="checkbox"/>																																																																						