

**T.C.
BAHÇEŞEHİR ÜNİVERSİTESİ**

**VATANDAŞ ODAKLI YOL BAKIM ONARIM
SÜREÇLERİ PLANLAMASI**

Yüksek Lisans Tezi

ÇAĞDAŞ MERSİNLİOĞLU

İSTANBUL, 2016

**T.C.
BAHÇEŞEHİR ÜNİVERSİTESİ**

**FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
KENTSEL SİSTEMLER VE ULAŞTIRMA YÖNETİMİ**

**VATANDAŞ ODAKLI YOL BAKIM ONARIM
SÜREÇLERİ PLANLAMASI**

Yüksek Lisans Tezi

ÇAĞDAŞ MERSİNLİOĞLU

Tez Danışmanı: YRD. DOÇ.DR NİLGÜN CAMKESEN

İSTANBUL, 2016

T.C.
BAHÇEŞEHİR ÜNİVERSİTESİ
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
KENTSEL SİSTEMLER VE ULAŞTIRMA YÖNETİMİ

Tezin Adı: Vatandaş Odaklı Yol Bakım Onarım Süreçleri Planlaması
Öğrencinin Adı Soyadı: Çağdaş MERSİNLİOĞLU
Tez Savunma Tarihi: 12/01/2016

Bu tezin Yüksek Lisans tezi olarak gerekli şartları yerine getirmiş olduğu Fen Bilimleri Enstitüsü tarafından onaylanmıştır.

İmza

Doç. Dr. Nafiz ARICA
Enstitü Müdürü

Bu tezin Yüksek Lisans tezi olarak gerekli şartları yerine getirmiş olduğunu onaylarım.

İmza

Yrd. Doç Dr. Aybike ÖNGEL
Program Koordinatörü

Bu Tez tarafımızca okunmuş, nitelik ve içerik açısından bir Yüksek Lisans tezi olarak yeterli görülmüş ve kabul edilmiştir.

Jüri Üyeleri

İmzalar

Tez Danışmanı
Yrd. Doç. Dr. Nilgün CAMKESEN

Üye
Prof. Dr. Tuncer TOPRAK

Üye
Doç. Dr. Sırma TURGUT

TEŐEKKÖR

Öncelikle yaptığım bu tez çalışmasına görüş ve önerileriyle desteğini esirgemeyen tez danışmanım Sayın Yrd.Doç.Dr. Nilgün CAMKESEN' e saygı ve teşekkürlerimi sunarım.

Yüksek lisans eğitimim süresince desteklerini esirgemeyen aileme teşekkürlerimi sunarım.

İstanbul, 2016

Çağdaş MERSİNLİOĞLU

ÖZET

VATANDAŞ ODAKLI YOL BAKIM ONARIM SÜREÇLERİ PLANLAMASI

Çağdaş MERSİNLİOĞLU

Kentsel Sistemler ve Ulaştırma Yönetimi

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Nilgün CAMKESEN

Şubat 2016, 98 Sayfa

Bu çalışmada Küçükçekmece Belediyesi' nin Fen iş kolunda yol bakım onarım ve altyapı çalışmalarının vatandaş odaklı planlanması konusuna yer verilmiştir. Çalışma içerisinde, Küçükçekmece Belediyesi' ne gelen vatandaş şikâyetleri ve isteklerinin sayıları, oranları verilmiş ve değerlendirilmiştir. İlçede yaşayan ve Küçükçekmece ile herhangi bir nedenle yolları kesişen vatandaşlara anket yapılarak beklentileri değerlendirilmeye çalışılmıştır. Şüphesiz ki Belediyeler, ülkemizin kamu bürokrasisi anlamında önemli ve vazgeçilmez kamu tüzel kişiliklerindedir. Yerel yönetimler sorumlu oldukları alanlarda ikamet eden ve herhangi bir nedenle o sınırlar içerisinde bulunan vatandaşlara hizmet sunmakla yükümlü olan icracı kurumlar olarak görev almaktadırlar. Son yıllarda belediyelerin yapı ve işleyişlerindeki gelişimler ile birlikte yerel yönetimler toplumun yaşam kalitesine, topluma sunulan hizmetin kalitesine ve vatandaşın bu hizmetler karşısında duyduğu memnuniyete daha çok önem vermeye başlamıştır. Bu tezin amacı, Küçükçekmece' de ikamet eden vatandaşların ve/veya herhangi bir nedenle Küçükçekmece kısa ve/veya uzun aralıklarla vakit geçiren vatandaşların kurumun Fen kollarında ki hizmetlerini nasıl algıladıklarını, bu hizmetlerden duydukları memnuniyet düzeylerini ve hizmetlere verdikleri önem derecelerini gerek web üzerinde yapılan anketlerle gerekse belediyeye yapılan şikâyet/istek taleplerinin analizi ile ölçerek bir değerlendirme ortaya koymaktır. Bu çalışma ile bu konuyla ilgili literatürde yer alan bilimsel uygulamalar ile vatandaşların beklentileri arasındaki farklılık ve benzerlikler gözlemlenmiş ve vatandaşların memnuniyet ve önem düzeylerine göre belediyelerin hizmet sunumlarındaki politikalarına yön verebilecek öneriler getirilmeye çalışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Küçükçekmece, Şikâyet/İstek, Anket, Vatandaş Memnuniyeti

ABSTRACT

CITIZEN-CENTRIC PLANNING OF ROAD MAINTENANCE PROCESSES

Çağdaş Mersinlioğlu

Urban Systems and Transport Management

Thesis Advisor: Asst. Prof. Dr. Nilgün Camkesen

February 2016, 98 Page

In this study it is worked on citizen-centric planning of road maintenance and infrastructure subject of Science and Work department of Küçükçekmece Municipality. In the study, numbers and rates of complaints and requests of citizens which has arrived to Küçükçekmece Municipality are given and interpreted. Expectations of citizens living in the district or those somehow crossed their paths from Küçükçekmece been tried to evaluate by making surveys. Undoubtedly municipalities are one of the most important and indispensable public entities in our country in terms of bureaucracy. Local governments are assigned as executive agencies responsible for providing services to residents and citizens who are present within the limits of the areas where they are responsible. In recent years along with improvements in structure and operation of municipalities local governments have started to give more attention to community's quality of life, the quality of the service provided to the community and satisfaction of the citizens towards these services. Purpose of this thesis is to put forth an evaluation on the comprehension, satisfaction and how much citizens who permanently lives in Kucukcekmece and/or spends short/long time in Küçükçekmece considered the importance of the services of municipality's Science and Work department by analysing and measuring the data obtained by web surveys and complaints/requests which has been done to municipality's website. With this study, differences and similarities between relevant scientific applications in the literature and expectations of the citizens are observed and according to citizen's satisfaction and the severity level it is tried to bring out proposals that can give direction to the politics of provision of municipal services

Key Words: Küçükçekmece, Complaint/Request, Survey, Citizen's Satisfaction

İÇİNDEKİLER

TABLolar.....	vii
ŞEKİLLER.....	viii
KISALTMALAR.....	xi
1.ÖNSÖZ.....	1
2. GİRİŞ	3
3. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ KAVRAMI.....	5
3.1. YEREL YÖNETİMLERDE VATANDAŞ MEMNUNİYETİ KAVRAMI	6
3.2. YEREL YÖNETİMLERDE VATANDAŞ MEMNUNİYETİ KAVRAMININ DÜNYADAKİ UYGULAMA ÖRNEKLERİ	8
4. KÜÇÜKÇEKMECE HAKKINDA GENEL BİLGİ	10
4.1. BELEDİYE BÜNYESİNDE YER ALAN FEN İŞLERİ MÜDÜRLÜĞÜ' ÜNGÖREV YETKİ ve SORUMLULUKLARI	12
4.1.1. Küçükçekmece Belediye Başkanlığı Fen İşleri Müdürlüğü Görev Ve Çalışma Yönetmeliği Özeti.....	13
5.VERİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ.....	15
5.1. ŞİKÂYET VE İSTEKLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ.....	16
5.2. ANKET SONUÇLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ	52
6. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	71
KAYNAKÇA	74
EKLER.....	78
EK1.....	79
EK2.....	79
EK3.....	80
EK4.....	81

TABLÖLAR

Tablo 5.1: Anket Yapılan Vatandaşların Şikâyet & İsteklerini İletme Metotları	55
Tablo 5.2: Anket Yapılan Vatandaşların Ulaşım Türü Eğilimleri	56
Tablo 5.3: Anket Yapılan Vatandaşların Toplu Taşıma ile Yaptığı Seyahatlerdeki Sorun Eğilimleri.....	63
Tablo 5.4: Anket Yapılan Vatandaşların Otomobil ile Yaptığı Seyahatlerdeki Sorun Eğilimleri.....	64
Tablo 5.5: Anket Yapılan Vatandaşların Motosiklet ve Bisiklet ile Yaptığı	
Seyahatlerde ki Sorun Eğilimleri.....	65
Tablo 5.6: Anket Yapılan Vatandaşların Yaya Olarak Yaptığı Seyahatlerde ki Sorun Eğilimleri.....	65

ŞEKİLLER

Şekil 5.1: 2012, 2013, 2014 Yıllarında Gelen İstek&Şikayetlerin Adetlerine Göre Yüzdesel Dağılımı.....	15
Şekil 5.2: 2012 Yılı İçerisinde Gelen İstek&Şikayetlerin Türlerine Göre Dağılımı.....	17
Şekil 5.3: 2012 Yılı İçerisinde Gelen İstek&Şikayetlerin Türlerine Göre Sayıları	18
Şekil 5.4: 2012 Yılı İçerisinde Gelen İstek&Şikayetlerin Geliş Metotları	19
Şekil 5.5: 2012 Yılı İçerisinde Gelen İstek&Şikayetlerin Mahalle Bazlı Yüzdeleri	20
Şekil 5.6: 2012 Yılı İçerisinde Gelen İstek&Şikayetlerin Mahalle Bazlı Sayıları.....	21
Şekil 5.7: 2012 Yılı İçerisinde Gelen İstek&Şikayetlerin Aylara Göre Yüzdeleri	22
Şekil 5.8: 2013 Yılı İçerisinde Gelen İstek&Şikayetlerin Türlerine Göre Dağılımı.....	23
Şekil 5.9: 2013 Yılı İçerisinde Gelen İstek&Şikayetlerin Türlerine Göre Sayıları	24
Şekil 5.10: 2013 Yılı İçerisinde Gelen İstek&Şikayetlerin Geliş Metotları	25
Şekil 5.11: 2013 Yılı İçerisinde Gelen İstek&Şikâyetlerin Mahalle Bazlı Yüzdeleri	26
Şekil 5.12: 2013 Yılı İçerisinde Gelen İstek&Şikâyetlerin Mahalle Bazlı Sayıları.....	27
Şekil 5.13: 2013 Yılı İçerisinde Gelen İstek&Şikâyetlerin Aylara Göre Yüzdeleri	28
Şekil 5.14: 2014 Yılı İçerisinde Gelen İstek&Şikâyetlerin Türlerine Göre Dağılımı.....	29
Şekil 5.15: 2014 Yılı İçerisinde Gelen İstek&Şikâyetlerin Türlerine Göre Sayıları	30
Şekil 5.16: 2014 Yılı İçerisinde Gelen İstek&Şikâyetlerin Geliş Metotları	31
Şekil 5.17: 2014 Yılı İçerisinde Gelen İstek&Şikâyetlerin Mahalle Bazlı Yüzdeleri	32
Şekil 5.18: 2014 Yılı İçerisinde Gelen İstek&Şikâyetlerin Mahalle Bazlı Sayıları.....	33
Şekil 5.19: 2014 Yılı İçerisinde Gelen İstek&Şikâyetlerin Aylara Göre Yüzdeleri	34
Şekil 5.20: Mahallelerin Yüzdesel Nüfus Dağılımı	35
Şekil 5.21: Mahalle Bazlı Nüfus Şikâyet&İstek Analizi	36
Şekil 5.22: 2012-2013-2014 Yıllarında Altyapı Kanal Düzenleme ve Yenileme Taleplerinin Ortalama Çözümleme Değerleri.....	37
Şekil 5.23: 2012-2013-2014 Yıllarında Asfalt Düzenleme ve Yenileme Taleplerinin Ortalama Çözümleme Değerleri.....	38

Şekil 5.24: 2012-2013-2014 Yıllarında Baca/Izgara Düzenleme Taleplerinin Ortalama Çözümleme Değerleri.....	39
Şekil 5.25: 2012-2013-2014 Yıllarında Duba Düzenleme ve Yenileme Taleplerinin Ortalama Çözümleme Değerleri.....	40
Şekil 5.26: 2012-2013-2014 Yıllarında Hız Kesici Düzenleme ve Yenileme Taleplerinin Ortalama Çözümleme Değerleri.....	41
Şekil 5.27: 2012-2013-2014 Yıllarında İETT Güzergâh Düzenleme ve Araç Arttırım Taleplerinin Ortalama Çözümleme Değerleri.....	42
Şekil 5.28: 2012-2013-2014 Yıllarında Kaldırım(Tretuvar) Düzenleme ve Yenileme Taleplerinin Ortalama Çözümleme Değerleri	43
Şekil 5.29: 2012-2013-2014 Yıllarında Parke/Kilit Taşı Düzenleme ve Yenileme Taleplerinin Ortalama Çözümleme Değerleri	44
Şekil 5.30: 2012-2013-2014 Yıllarında Altyapı Kanal Düzenleme ve Yenileme Taleplerinin Ortalama Çözümleme Değerleri	45
Şekil 5.31: 2012-2013-2014 Yıllarında Sokak Aydınlatma Düzenleme ve Yenileme Taleplerinin Ortalama Çözümleme Değerleri	46
Şekil 5.32: 2012-2013-2014 Yıllarında Su Baskını Şikâyetlerinin Ortalama Çözümleme Değerleri	47
Şekil 5.33: 2012-2013-2014 Yıllarında Trafik Sinyalizasyon Düzenleme ve Yenileme Taleplerinin Ortalama Çözümleme Değerleri	48
Şekil 5.34: 2012-2013-2014- Yıllarında Üst Yapı Vatandaş Taleplerinin Ortalama Çözümleme Değerleri	49
Şekil 5.35: 2012-2013-2014 Yıllarında Üstyapı İnşaat Yapım, Bakım ve Tadilat Taleplerinin Ortalama Çözümleme Değerleri.....	50
Şekil 5.36: 2012-2013-2014 Yıllarında Yol Kaldırım Tuzlama Taleplerinin Ortalama Çözümleme Değerleri	51
Şekil 5.37: Anket Yapılan Vatandaşların İkamet Durumları	52
Şekil 5.38: Anket Yapılan Vatandaşların Yaş Aralığı	53
Şekil 5.39: Anket Yapılan Vatandaşların Eğitim Durumları	53

Şekil 5.40: Anket Yapılan Vatandaşların Şikâyet&İstek Talep Tecrübeleri	54
Şekil 5.41: Anket Yapılan Vatandaşların Şikâyet&İstek Eğilimleri.....	54
Şekil 5.42: Anket Yapılan Vatandaşların Şikâyet&İsteklerinin Çözümüne Kavuşturulma Durumları	57
Şekil 5.43: Anket Yapılan Vatandaşların Otomobil ile Yaptığı Seyahatleri Puanlaması	57
Şekil 5.44: Anket Yapılan Vatandaşların Motosiklet ve Bisiklet ile Yaptığı Seyahatleri Puanlaması	58
Şekil 5.45: Anket Yapılan Vatandaşların Yaya Olarak Yaptığı Seyahatleri Puanlaması	58
Şekil 5.46: Anket Yapılan Vatandaşların Asfalt ve Parke Taş Yol Düzenleme&Yenileme Çalışmalarını Puanlaması.....	59
Şekil 5.47: Anket Yapılan Vatandaşların Kaldırım(Tretuvar) Düzenleme& Yenileme Çalışmalarını Puanlaması	59
Şekil 5.48: Anket Yapılan Vatandaşların Sokak Aydınlatma Düzenleme& Yenileme Çalışmalarını Puanlaması	60
Şekil 5.49: Anket Yapılan Vatandaşların Hız Kesici, Yol Çizgileri, Yol Aydınlatma, Sinyalizasyon Düzenleme&Yenileme Çalışmalarını Puanlaması	60
Şekil 5.50: Anket Yapılan Vatandaşların Baca/Izgara Düzenleme& Yenileme Çalışmalarını Puanlaması	61
Şekil 5.51: Anket Yapılan Vatandaşların Altyapı Kanal Düzenleme& Yenileme Çalışmalarını Puanlaması	61
Şekil 5.52: Anket Yapılan Vatandaşların Toplu Taşıma ile Yapılan Seyahatlerde Yolları, Kaldırımları ve Durakları Puanlaması	62
Şekil 5.53: Anket Yapılan Vatandaşların Eğitim & Yaş Analizi.....	66
Şekil 5.54: Anket Yapılan Vatandaşların İstek&Şikâyet İletme Metod Analizi	67
Şekil 5.55: Ağırılıkta Gelen İstek&Şikâyetlerin Yıllara Göre Dağılımı.....	68
Şekil 5.56: 3 Yıllık Şikâyet&İstek Ortalamalarının Yıl Bazlı Kıyaslaması.....	69

Şekil 5.57: Mahalle Bazlı 3 Yıllık Şikayet&İstek Adedi, 2014 Yerel Seçimleri

Oy Adetleri ve Nüfus Kıyaslaması 69

Şekil 5.58: Şikayet&İsteklerin Çözüm Süresi Frekansı 70



KISALTMALAR

Başkanlık	:Küçükçekmece Belediye Başkanlığı
BEDAŞ	: Boğaziçi Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi
Belediye	:Küçükçekmece Belediyesi
Emniyet Müdürlüğü	: Küçükçekmece İlçe Emniyet Müdürlüğü
İETT	: İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel İşletmeleri
İGDAŞ	: İstanbul Gaz Dağıtım Sanayi ve Dağıtım Anonim Şirketi
İSKİ	: İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi
Kurum	: Küçükçekmece Belediyesi
Müdürlük	:Fen İşleri Müdürlüğü
TUİK	: Türkiye İstatistik Kurumu
UKOME	: Ulaşım Koordinasyon Merkezi
UTK	: Ulaşım ve Trafik Düzenleme Kurulu

1. ÖNSÖZ

Yerel yönetimler günden güne önemi artan ve kamu hizmetlerinin büyük bir kısmını üstlenen kentsel hizmet birimleridir. Pek çok farklı alanda hizmet üretmesi gerekmesi ve bunu belirli bir bütçe içerisinde kalarak yapması gerektiğinden dolayı en az kaynakla en yoğun fayda ve memnuniyeti kazanmak belediyelerin temel beklentileri haline gelmiştir.

Etkin yönetimin pek çok göstergesi vardır, fakat belediyeler açısından tek bir çıktısı vardır ki, o da vatandaş memnuniyetidir. Vatandaş memnuniyetinin sağlanması sunduğunuz hizmetlerin zamanı ve kalitesi ile doğrudan ilişkilidir. Doğru zamanda doğru hizmetin sunumu beraberinde kaynakların etkin kullanımını da getirir. Belediyelerin temel kuruluş amacı yerelde kamusal ihtiyaçları karşılamasıdır. Tüm bunlar bir araya getirildiğinden temel amacı olan yerel hizmetleri doğru zaman ve kalitede sunduğunda vatandaşın memnuniyetini kazanacak ve kuruluş ilkesini yerine getirmiş olacaktır. Bu çerçevede ele aldığımız tez çalışmamızın amacı İstanbul İli, Küçükçekmece İlçesi'nde fen kolu altyapı hizmetlerinde belediye hizmetlerindeki memnuniyeti ölçmek ve vatandaşların beklentilerini analiz etmektir.

Vatandaş odaklı yönetim anlayışının en temel girdisi, vatandaşların beklentileridir. Buradan yola çıkarak son derece hızlı bir şekilde değişen ve gelişen topluma nasıl hizmet sunulacağına belirlenmesi, hizmet sunma metodlarının geliştirilmesi ve vatandaşlarının hizmet taleplerindeki değişimlerin farkında olunması gerekmektedir.

Birinci bölümde etkin yönetimin önemi, gelişen ve değişen topluma hizmet götürme metodları ve yerel yönetimlerin hizmet taleplerindeki değişimler konusundaki farkındalıkları ele alınmıştır.

İkinci bölümde yerel yönetimlerin en temel ve en görünür hizmetlerinden biri olan yol bakım onarım ve altyapı faaliyetlerinin vatandaşların talep beklentileri ekseninde gerçekleşmesinin, belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyetine olan sosyal etkileri ele alınmaktadır.

Üçüncü bölümde müşteri memnuniyet yaklaşımı, yerel yönetimler için müşteri kavramı, bunların dünyadaki örnekleri ele alınacaktır.

Dördüncü bölümde Küçükçekmece İlçesi hakkında genel bir bilgilendirme, yol bakım ve altyapı servislerini yürüten Fen İşleri Müdürlüklerinin görev tanımları, daha önce belediyeye yönelik yapılan istek ve şikâyetlerin sonuçları, belirli örneklem kümesi ile yapılan anketler neticesinde ortaya çıkan verilerin analizi ele alınacaktır.

Beşinci bölümde son üç yıl içerisinde belediyeye yapılan istek ve şikâyet taleplerinin ve yüz yetmiş sekiz kişilik örneklem kümesi ile yapılan anketin yorumlaması yapılmaktadır.

2. GİRİŞ

Günümüzde yerel yönetimlerin yürüttükleri faaliyetlerin kapsamının gelişmesi, hizmet yapısının modernize edilmesi gereksinimini doğurmuştur. Üretilen hizmetlerin vatandaş odaklı planlanması ihtiyaçtan öte zorunluluk halini almıştır. Yerel Yönetimlerin sorumluluk sahalarının genişlemesi ve çeşitliliğindeki artışın getirdiği sorunlar bütün yerel yönetimlerde benzerlik göstermektedir. Bu bilgiler ışığında yerel yönetimlerin en temel ve en görünür hizmetlerinden biri olan yol bakım onarım ve altyapı faaliyetlerinin vatandaşların talep ve beklentileri ekseninde gerçekleşmesi kaçınılmaz bir süreçtir. Bu nedenle üretilmekte olan hizmetlerin bundan sonraki süreçte vatandaşların beklentilerini karşılanması gerekmektedir. Vatandaşların talep ve beklentilerinin sistematik bir yaşam döngüsü kurgusunun olmaması ve insan, makine, malzeme faktöründen kaynaklanan hataların hizmetlerde zaman ve kaynak israflarına sebep olması, vatandaş odaklı planlamanın yerel yönetim süreçlerine uyarlanmasıyla yenilikçi üretim ve hizmetlerin gerçekleşmesi sağlanmalıdır. Bu gibi yaklaşımlar, süreçteki otokontrol faktörünün devreye girmesine sebep olacak ve yol bakım onarım çalışmalarının hiyerarşik bir düzen içerisinde yaşam döngüsüne dâhil edilmesini sağlayacaktır. Bütçe kaynaklarının sınırsız olmadığı bilincine varıldığı düşünülürse bu kaynakları korumak için planlı olarak çalışmak maliyet minimizasyona ve emek israfı olmadan süreçlerin sonuçlandırılmasına sebep olacaktır. Böylece nihai yararlanıcılar olan vatandaşların takip ettiği tüm talep ve beklentiler sistemde kurgulanmış bir planlama altyapısı tarafından arkada çalıştırılacaktır. Bu bağlamda vatandaş odaklı modifikasyonlarla iş ve işleyişte yapılacak değişiklikler kaynakların verimli kullanılmasını sağlayacak aynı işi yapmak için harcanan efordan verim sağlanacaktır.

İnsana hizmetin seviyesi Belediyelerin başarı düzeyindeki en temel faktördür. Her kesimden vatandaşın kullanmak durumunda olduğu yol, kaldırım, aydınlatma vb. unsurlar hizmetin görünürlüğü açısından en büyük katkı sağlayan iş kalemleri olarak ön plana çıkmaktadır. Hizmette yerel yönetimler, yenilik ekseninde sürdürülebilir bir rekabet ortamına girmişlerdir. Yerel yönetimler yol bakım onarım çalışmalarında hedef odaklı ve ihtiyaç odaklı yaklaşımlar sergilemelidirler.

Söz konusu faaliyetlerin yürütülmesi sırasında harcanan zaman, maliyet ve insan kaynağından sağlanacak verimlilik tez konusunun ortaya çıkıp başlatılması gereksinimlerindeki en temel unsurdur.



3. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ KAVRAMI

İstek ve taleplerin karşılanması memnuniyet teoremini kapsayan bir kavramdır. Bu tez çalışmasında bu kavram ulaştırma ve bileşenleri açısından ele alınacaktır. Bir hizmeti kullananların memnuniyeti, hizmeti üretenlerin mesleki anlamda tatmin olmalarını da sağlayacaktır. Bazı kalemlerde memnuniyet hizmet veya ürünün performans, kalite vb. açılardan değerlendirmesiyle oluşabilir. Hizmet işlerinde ise hizmetin sunumu karşınızdakinin hizmetten beklentilerinin karşılanması ile ortaya çıkmaktadır. Tüm bu bilgiler göz önüne alındığında memnuniyet veya memnuniyetsizlik algı ile beklentiler kıyaslaması olarak oluşmaktadır. Hizmeti satın alana sağladığı faydalar ile beklentilerinin uyduğu noktada memnuniyet kavramı oluşur. Hizmeti aldıktan sonra algıladıkları, satın almadan önceki beklentileri ve iki algı arasındaki performans farklılıkları memnuniyet ve/veya memnuniyetsizlik olarak ifade edilebilir.

Yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerden birincil olarak yararlananlar vatandaşlar olduğundan müşteri tanımının karşılığı vatandaş olarak kabul edilir.

Vatandaş beklentileri arzulan hizmet ve yeterli hizmet olmak üzere iki aşamadan oluşmaktadır. Alabileceğine inandığı ve/veya almayı düşündüğü hizmet arzulan hizmet olarak adlandırılır. Almayı beklediği “dilediği” hizmet performansı ise yeterli hizmet olarak tanımlanmaktadır. İşte bu iki temel kavramın birleşimi beraberinde memnuniyeti doğuracaktır.

Her zaman arzulan hizmet seviyesine ulaşmak mümkün olmayacaktır. Daha alt seviyede kabul edilebilir eşik değerde bir beklenti seviyesine sahiptirler. Bu düşük beklenti seviyesi, ikinci aşama olan yeterli hizmet aşamasıdır. Kabul edilebilir eşik bir memnuniyet seviyesi, müşterinin kabul edebileceği minimum hizmet yeterli hizmet aşamasıdır. Yeterli hizmet ile arzulan hizmet arası tolerans alanı olarak ifade edilebilir. Başka bir deyişle çeşitliliklerin kabul edebileceği alan tolerans alanı olarak adlandırılmaktadır. Hizmet minimum kabul edilebilir düzeyin altına düşerse, kişinin

kuruma duyduğu memnuniyetsizlik öne çıkar ve hizmeti alan tarafında hayal kırıklığı oluşturabilir.

Performansın beklentinin altında kalması durumunda tatminsizlik meydana gelmektedir. Tatmin durumu ise hizmet performansının bekleneni karşılaması ile ortaya çıkmaktadır. Hizmetin benimsenmesi veya benimsenmemesi tatmin ya da tatminsizlik olarak ortaya çıkmaktadır.

Bu tez çalışmasında ulaşım ve bileşenlerinde yaşanan aksaklıkları değerlendireceğiz. Özellikle şehir içinde karayolu toplu taşımada müşterilerin karşılaştığı problemleri şikâyet ve istekleri tetkik edip, sonucunda neler yapılırsa daha güvenli, huzurlu bir hizmet alırlar ve memnuniyet oluşur bu konulara değineceğiz.

3.1. YEREL YÖNETİMLERDE VATANDAŞ MEMNUNİYETİ KAVRAMI

Belediyeler, kamusal hizmetlerin çok yüksek bir bölümünü üstlenen ve her geçen gün önemi artan kentsel hizmet birimlerindedir. Kentlerdeki nüfus artışı, sosyo-ekonomik yaşam seviyelerinin artması gibi faktörler halkın şikâyet ve taleplerinin de çeşitlenmesine yerel yönetimlerin görev ve hizmet alanlarının genişlemesine yol açmaktadır.

Yerel yönetimler vatandaşların kamu hizmetlerinden duyduğu memnuniyetin ölçülebileceği en uygun yönetim birimleridir. Vatandaşların talep ve beklentilerini belirlemek ve memnuniyeti artırmak faaliyet alanlarının küçülmesi ile mümkün olmaktadır. Kurumlar yerelleştikçe vatandaşların memnuniyeti düzeyleri artmaktadır.

Halkın anlık, günlük lokal ihtiyaçlarının karşılanmasında vatandaşlara en yakın olması nedeni ile birinci derecede sorumlu olan belediyeler, icra ettikleri kamu hizmetlerinin vatandaşların talep ve beklentileri yönünde yürütmesi bölgedeki ikamet eden halkın memnuniyetini artıracaktır. 5393 sayılı Belediye Kanunu' nunda belirtildiği üzere, hukuka uygun olmak kaydı ile vatandaş taleplerini temel alan bir yönetim anlayışını hakim kılmak etkin ve verimli bir yerel kamu hizmetinin sunumunu sağlamaktadır.

Katılımcı, şeffaf, hesap verilebilir bir yönetim mekanizmalarına ihtiyaç duyulmaktadır. Belediyelerin yönetim kademeleri seçilmişlerden oluştuğundan vatandaşların istek ve taleplerine duyarlı olmak, vatandaşların beğeni, destek ve güvenini kazanmak yerel yönetimler için son derece önemlidir. Alınan kararlarda vatandaşın katılımını sağlamak hizmetin yürütülmesinde vatandaşların talep beklentilerini alabilmekle mümkündür. Vatandaşların yönetimde demokratik olarak katılımcı olabilmesi hizmet hakkındaki düşünce ve eğilimlerinin öngörülebilmesi ve beklentilerinin takip edilmesinin sağlanması ile mümkündür. Yasal ve sosyal statüleri bu süreçlerin hiçbir kademesinde dikkate alınmamalıdır. Siyasal vatandaşlık, bireylerin siyasal sistemde ve siyasal yaşamda eşitliği üzerinde kurgulanmıştır.

Yönetenlerle yönetilenlerin etkileşim halinde yürüttüğü yönetim anlayışı yönetim olarak da ifade edilmektedir. Bu yönetim tarzı hem kamusal hizmetlerin rasyonel kullanımının sağlanması hem de vatandaşların kamu hizmetlerinden duyduğu memnuniyetin düzeyini artıracaktır. Vatandaşın yaratılan kaynak ile vatandaşın sunulan hizmetler kamu hizmeti olarak tanımlanabilir. Bu tanımdan yola çıkarak vatandaşın sağlanan kaynak olması vatandaşın memnun edilmesini yaklaşımını daha da ön plana çıkarmaktadır. İhtiyaca göre üretim oluşturulması sınırlı kamu kaynaklarının verimli bir şekilde kullanılmasını sağlayacaktır. Memnuniyetsizliğin temelinde vatandaşların sunulan hizmetlerdeki sistemsizlikten kaynaklanan verim kayıplarının planlama politikalarına yansıtılmamasıdır.

Eşitlik ilkesine uygun davranılması kamu hizmetlerinin sunulmasında vatandaşların memnuniyet düzeylerinin artırılmasında ki bir diğer önemli faktördür. Yeniden seçilerek iktidarlarını sürdürmek isteyen belediye yönetimleri beklenti ve talepleri ne kadar iyi okuyabilirse iktidarlarını o denli uzun koruyabilirler. Yerel hizmetlerini vatandaşlarını memnun edecek düzeyde sunabilen yönetimler demokratik rejimlerde iktidarda kalmaya devam edebilir.

3.2. YEREL YÖNETİMLERDE VATANDAŞ MEMNUNİYETİ KAVRAMININ DÜNYADAKİ UYGULAMA ÖRNEKLERİ

Vatandaşları ile en yakın temas kurması gereken kamu kurumu olma özelliği taşıyan belediyelerin temel görevi, halkın beklentilerine uygun müşterek hizmetleri sunmaktır. Belediyeler, kamu yönetim organizasyonu içinde önemli bir yer teşkil etmektedir. Üniter veya Federal yapıya sahip olup olunmamasına bakılmaksızın tüm ülkeler yönetim yapısı içinde yerel yönetimlere yer vermektedir. Her ülkede yerel yönetim örgütlenmeleri farklı şekillerde de yapılanmaktadır. Ülkemizde yerel yönetimler il özel idareleri, belediyeler ve muhtarlıklar olarak üçlü bir yapıda kurgulanmıştır. Yerel hizmetler içinde vatandaşın seçeneklerini artırmak ve katılımı özendirme tüm dünyada gittikçe artan bir yükümlülük haline gelmektedir.

Vatandaşların müşteri olarak konumlandırılması modern kamu yönetiminin bir ürünüdür. Siyasal baskılar ve taahhütler kamu yönetimi içerisinde yerel yönetimleri daha fazla vatandaş odaklı olmaya zorlamaktadır. Bu kapsamda vatandaş odaklı yönetim kavramının genişletildiği de görülmektedir. Vatandaş kavramı kurumun ürettiği hizmetten yararlanan herkesi kapsamaktadır. Vatandaş memnuniyeti söz konusu olduğunda memnuniyet paradigması içinde müşteri yaklaşımı olumlu bir gelişme olarak betimlenmektedir. Müşteri tercihlerine göre hizmet etme gereksinimi, vatandaşın son derece güçlü olduğu demokratik siyasal ideoloji ile de uyum içerisinde. Müşteri memnuniyeti bu paradigmanın temel düşüncesini oluşturmaktadır. Vatandaşlarını memnun etme arayışı içinde olan kurumlar arasında ise yerel yönetimler de yer almaktadır. Yerel yönetimlerin özellikle vurgulanmasının nedeni, pek çok ülkede yerel yönetimlerin özellikle de belediyelerin vatandaşlara en yakın kurumlar olarak bilinmesidir. Belediyelerin görev yetki ve sorumlulukları vatandaşların günlük yaşantısını doğrudan etkilemektedir. Belediyeler, vatandaşlarına daha kaliteli hizmet sunma düşüncesi ile daha fazla vatandaş odaklı olma yönünde hareket etmektedirler. Yerel yönetimler vatandaş tatminini ve memnuniyetini gerçekleştirecek şekilde hizmetlerin dağıtımını yapmaktır. Vatandaş odaklı yaklaşım paradigmaları halk nezdinde bireyselci bir değer ve zihniyeti teşvik etmemelidir.

ABD Müşteri Memnuniyeti Endeksi, müşteri/vatandaş memnuniyetinin ölçüldüğü endekslerin gelişmesine de yol açmıştır. Pek çok yerel yönetim birimi, benzer nitelikte yerel memnuniyet endeksleri geliştirmiştir. Bu endekslerin sonuçlarının karar destek mekanizmalarına yansıtılması beraberinde vatandaş memnuniyetini ve demokratik kazanımları beraberinde getirecektir.



4. KÜÇÜKÇEKMECE HAKKINDA GENEL BİLGİ

Küçükçekmece' nin tarihi M.Ö.500-600yıl öncesine kadar uzanır. Bilinen en eski yerleşim yerlerindedir. İlçenin isminin kaynağını hakkında pek çok bilgi vardır. En geçerli olan çevresinde yerleştiği gölle ilgili olduğudur. Bu bölgedeki "çekmece" olarak anılan göllerin boyutlarıyla isimleri tam terstir. Büyükçekmece' de konumlu bulunan göl daha büyük olduğu halde tam tersi bir isim taşımaktadır. Genel olarak kabul gören açıklama, deniz ile gölü bağlayan geçit üzerindeki köprünün küçük olmasıdır. Geçmişte yazılmış pek çok kaynağa göre bu köprü" küçük köprü" anlamına gelen "PontePiccolo"adı ile anılır. Büyükçekmece ve Küçükçekmece göllerine verilmiş olan "Çekmece" adının balık avlamak için denize açılan geçitlerde kurulan ve çekilerek açılan kafesli setlerden geldiği kabul edilir.

Küçükçekmece3392 Sayılı Kanunla,04.07.1987 tarihli resmi gazetede yayınlanan Bakırköy ilçesinden ayrılarak kurulmuş bir ilçedir. 15.07.1988 tarihinde fiili hizmete başlamadır.

Küçükçekmece az engebeli bir alanda geniş düzlüklere yayılmış bir ilçedir. Göl ve Deniz kısımlarından içerilere doğru yükselir. Kuzeyinde yükseklik 200 metreye yaklaşır. Vadileri belirgin görünümündedir. Küçükçekmece gölü yapısı nedeniyle lagün (yalı) gölüdür. Dünyada nadir oluşan lagün göllerindedir. Küçükçekmece İlçesi'nin tabanı grovak ile başlamaktadır. TEM' in kuzeyinde ki taban, kireç taşı mercekleri içermektedir. Otoyolun kuzey alanında taban çakıl taşı, kumtaşı, güneyine gittikçe yaygınlaşan ve kalınlığı artan üst seviyeler kıltaşı, kil kum, kum kireçtaşından oluşmaktadır. Küçükçekmece' nin yerüstü suları kolları ile birlikte Lagün gölünü de besleyen Sazlıdere ve Nakkaşderedir.

Küçükçekmece' de yaklaşık olarak ikiyüz kadarı orta ve büyük işletmelerden oluşan onbin kadar iş yeri faaliyet göstermektedir. Tem Otoyolu Küçükçekmece' nin ulaşım olanaklarını artırmış, ulaşım imkanlarının artışı ilçenin ekonomi açısından önem kazanmasını sağlamıştır. TUİK verilerine göz önünde bulundurularak yapılan çalışmada

İlçe'nin nüfusunun iktisadi açıdan faal olma potansiyelinin %49 olduğu tespit edilmiştir. Küçükçekmece'nin ekonomik yapısını anlamak üzere iktisadi anlamda faal olan kadın ve erkek nüfusları incelendiğinde, erkelerin 25-29 yaş, bayanların ise 16-19 yaş arasında bulunduğu gözlemlenmektedir. 15-19 yaş aralığında çalışan kadın nüfus, erkeklerin yaklaşık yarısıdır, 25-29 yaş aralığında bu oranın üç de bir'e, 30-34 yaş aralığında ise beş' de bir'e kadar aşağı geldiği görülmektedir. İlçe' deki 100 ila 200arasındaki işletmenin sermayesinin 1 milyar-20 milyar arasında değiştiği, yaklaşık 50 iş yerinin sermayesinin 20 ila 50 milyar arasında değiştiği yaklaşık 30 işyerinin sermayesinin 200 milyar üzerinde, yaklaşık 10 işyerinin sermayesinin 0-1 milyar arasında, 10 işyerinin ise 50 ila 100 milyar arasında değiştiği öngörülmektedir.

İlçe' ye karayolu ve demiryolu ile ulaşım imkanları mevcuttur. Küçükçekmece' de marmaray, minibüs ve otobüs gibi toplu taşıma araçları bulunmaktadır. Tem Otoyolu ve E-5 ulaşım akslarında 1.derecede önem arz etmektedir. İlçe' nin güneyinden E-5 geçmektedir. Tem ve E-5' i birbirine bağlayan ve doğudan geçen Tem-Atatürk Hava Limanı bağlantı yolu ve Tem&E5 yan yolları 2. derecede öncelikli yol akslarındandır. İlçe' nin içerisinde de ana arterler bulunmaktadır. Tem, E5, bağlantı yolları ve bazı ana caddeler dışında yollar genellikle iki şeritlidir. İlçe' deki karayolları araç taşıma kapasitesi yeterlidir. Marmara Denizine paralel olarak inşa edilen E5 karayolu ilçenin kent merkezi ile bağlantısını sağlayan İstanbul'daki en eski ana ulaşım arterlerindedir. Bakırköy, Bahçelievler, Avcılar ve Bakırköy gibi trafiği yoğun olan ilçelerle bağlantıları sağlamaktadır. E5'in Atatürk Havalimanı ve Bakırköy' ün kuzeyinde Küçükçekmece' nin ise güneyinde kalan bölümü en yoğun alanlarındandır. İç kumsal diye ifade edilen bölgeye paralel uzanan Beşyol ve Cennet Mahalleleri' nden devam eden D-100 karayolu Küçükçekmece'nin girişinde Atatürk Havaalanı kavşağından Tem bağlantı yoluyla kuzeydeki tem (E-6) Otoyolu, şehirlerarası ulaşımı sağlayan Tem otoyolu İlçe ortasından D-100 karayoluna paralel olarak geçmektedir. 2. Boğaz köprüsünün uzantısı şeklinde devam eden Tem otoyolu erişimi sınırlı olarak devam etmektedir. İlçe' de Tem otoyolu Mahmutbey gişelerden Bahçeşehir gişelerine kadar erişim ilçedeki yerleşimlere doğrudan bağlanmamaktadır. Mahmutbey' den kuzeye İkitelli' ye, güneyde de Tem bağlantı yolu ile E5'e bağlanmaktadır. Tem otoyolu altında eski adı ile Halkalı Çöplüğü olarak bilinen Halkalı-Atakent Toplu Konut alanı yer almaktadır. Marmaray(Halkalı-

Gebze) eski Banliyönü Treni (Sirkeci-Halkalı) hattının yerini almaktadır. İlçe' nin içinden geçmektedir Sahil yoluna paralel uzanan demiryolu Yenikapı' dan kuzeye kıvrılarak Küçükçekmece Göl'ünün doğu kıyısına paralel olarak ilçenin içinden Halkalı' ya varmaktadır. Marmaray' ın Küçükçekmece, Soğuksu, Kanarya, Halkalı olmak üzere 4 istasyonu İlçe' de yer almaktadır.

4.1. BELEDİYE BÜNYESİNDE YER ALAN FEN İŞLERİ MÜDÜRLÜĞÜ' NÜN GÖREV YETKİ ve SORUMLULUKLARI

1982 Anayasa'nın 126. ve 127. maddelerine göre, halkın ortak yerel gereksinmesinin karşılanması belediyenin görev alanına girmektedir. Düzenlemeyi ayrıntılandıran 1930 tarih ve 1580 sayılı Belediye Kanunu'nun yukarıda sözü edilen gelişmelerin gerisinde kalmasına bağlı olarak 2005 yılında Belediye Kanunu'nda değişiklik yapma yoluna gidilmiş ve 5393 sayılı Belediye Kanunu yasalaştırılmıştır. Kanunun genel gerekçesinde bir değişim ve dönüşüm süreci gerçekleştiği, modern kamu yönetimi yaklaşımında sonuç odaklı, şeffaf, çoğulcu, hesap verilebilir, etkin, verimli, katılımcı, saydam ve öngörülebilir kavramın ortaya görülmektedir.

5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 14. maddesinde belediyenin görev ve sorumlulukları sıralanmıştır. 1580 sayılı eski Kanunda, belediyenin görevleri 82 maddede tek tek sayılarak belirtilmişken 5393 sayılı Kanunda ise, belediyenin görevleri 14. Maddede iki bend olarak ele alınmıştır. Buna göre, Belediye, mahallî müşterek nitelikte olmak şartıyla şu hizmetleri yapar veya yaptırır; F.AKYILDIZ / Journal of Yaşar University 2012 26(7) 4415 - 4436

4419

“a) İmar, su ve kanalizasyon, ulaşım gibi kentsel alt yapı; coğrafi ve kent bilgi sistemleri; çevre sağlığı, temizlik ve katıatık; zabıta, itfaiye, acil yardım, kurtarma ve ambulans; şehir içi trafik; defin ve mezarlıklar; ağaçlandırma, park ve yeşil alanlar; konut; kültür ve sanat, turizm ve tanıtım, gençlik ve spor; sosyal hizmet ve yardım, nikâh, meslek ve beceri kazandırma; ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi hizmetlerini yapar veya yaptırır. Büyükşehir Belediyeleri ile nüfusu 50.000'i geçen belediyeler, kadınlar ve çocuklar için koruma evleri açar.

b) Devlete ait her derecedeki okul binalarının inşaatı ile bakım ve onarımını yapabilir veya yaptırabilir, her türlü araç, gereç ve malzeme ihtiyaçlarını karşılayabilir; sağlıkla ilgili her türlü tesisi açabilir ve işletebilir; kültür ve tabiat varlıkları ile tarihî dokunun ve kent tarihi bakımından önem taşıyan mekânların ve işlevlerinin korunmasını sağlayabilir; bu amaçla bakım ve onarımını yapabilir, korunması mümkün olmayanları aslına uygun olarak yeniden inşa edebilir. Gerektiğinde, öğrencilere, amatör spor kulüplerine malzeme verir ve gerekli desteği sağlar, her türlü amatör spor karşılaşmaları düzenler, yurt içi ve yurt dışı müsabakalarda üstün başarı gösteren veya derece alan sporculara belediye meclisi kararıyla ödül verebilir. Gıda bankacılığı yapabilir. Hizmetlerin yerine getirilmesinde öncelik sırası, belediyenin malî durumu ve hizmetin ivediliği dikkate alınarak belirlenir. Belediye hizmetleri, vatandaşlara en yakın yerlerde ve en uygun yöntemlerle sunulur. Hizmet sunumunda özürlü, yaşlı, düşkün ve dar gelirlilerin durumuna uygun yöntemler uygulanır. Belediyenin görev, sorumluluk ve yetki alanı belediye sınırlarını kapsar. Belediye meclisinin kararı ile mücavir alanlara da belediye hizmetleri götürülebilir.

4.1.1. Küçükçekmece Belediye Başkanlığı Fen İşleri Müdürlüğü Görev Ve Çalışma Yönetmeliği Özeti

Görev ve çalışma yönetmeliği belediye birimleri arasında yetki karmaşasına neden olmadan Müdürlüğün faaliyetlerini yürütebilmesi ve yetki alanlarının belirlenmesinin sağlanması amacı ile düzenlenmiştir.

Belediye hudutları dahilinde planlı ve plansız alanlarla alakalı sair mevzuat doğrultusunda her türlü alt ve üst yapının onarım, imalatını yapmak. 1/5000 ve 1/1000 lik planlara uygun ulaşım kanallarını gerçekleştirmek için alt ve üst yapıları yapmak, mevcutların onarımını sağlamak, gerekmesi halinde ise yasalar çerçevesinde yüklenicilere yaptırmak. Plansız alanlarda mevcut kadastral duruma uyarak aynı görevleri yerine getirmek.

Fen İşleri Müdürlüğü İlçemiz sosyal yaşamında önemli bir yer tutan altyapı, üstyapı ve ulaşım hizmetlerini Küçükçekmece Belediyesi' nin stratejik planları doğrultusunda,

belli bir program ve bütçe çerçevesinde projelendirerek, inşa eder, bakım ve onarımını yapar, bunların uygulama aşamalarında diğer kurumlarla olan koordinasyonunu sağlar.

Küçükçekmece Belediyesi tarafından ihtiyaç duyulan her türlü altyapı projelerinin hazırlanması, yağmursuyu kanalları, bordür tretuvar ve yollar için alternatif tasarımlar oluşturulması, maket, modelleme gibi yöntemlerle tanıtımının sağlanmasıdır. Tüm altyapı çalışmalarının belediye kontrolünde ruhsatlı olarak yapılmasının sağlanması ve kaçak kazı yapımının engellenmesi.

Küçükçekmece Belediyesi ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi Başkanlığı arasındaki ulaşım ile ilgili koordineyi sağlamak. İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanlığı Ulaşım Daire Başkanlığınca alınan UKOME, UTK kararlarının uygulanmasını sağlamak ve takibini yapmak. Bölgemizde ihtiyaç ve talep olan yerlere tretuar boyama, hız kesici v.b. ihtiyaçların malzeme temini ile imalatlarını yapmak, yeni kavşak oluşturulması gereken yerlerin tespitini yapmak, ulaşım hatları (İETT, Minibüs v.b.) ile alakalı peron ve durak yerleri belirlemek, bölgemizdeki yollarda yönlendirme tabelaları koymak, ışıklı sinyalizasyon ve otopark cepleri oluşturmak, yeni ulaşım hatlarının (İETT, Minibüs v.b.) kurulmasını sağlama, otopark alanlarını tespit etmek ve yaptırmak. Yaya üst ve alt geçitlerinin yer tespitlerini yapmak ve yaptırmak.

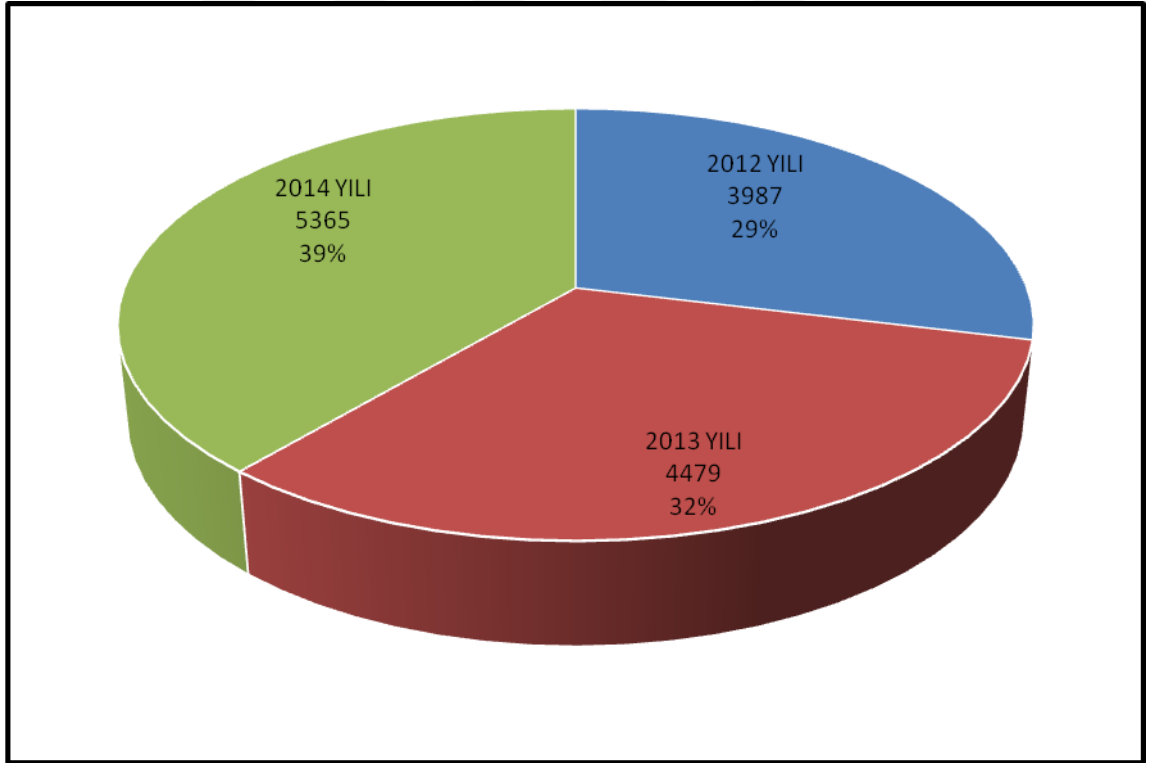
Küçükçekmece Belediyesi Hudutları dahilinde bünyesindeki ekiplerle veya ihale yoluyla temin edilen ekiplerle yeni yolların açılması, mevcut yolların ıslahı, bakım ve onarım çalışmalarının yapılması, arıza halinde (yağmursuyu kanallarına) müdahale edilmesini içermektedir.

5. VERİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Bu çalışmada Küçükçekmece Belediyesi' ne 2012, 2013 ve 2014 yıllarında gelen istek ve şikâyet kayıtları ile internet üzerinden yapılan anket çalışmaları kapsamında elde edilen veriler değerlendirilmiştir.

Küçükçekmece Belediyesi Fen İşleri Müdürlüğü' ne 2012 yılında 3987 adet, 2013 yılında 4479 adet ve 2014 yılında 5365 adet istek ve şikâyet kaydı ulaşımıştır. İnternet üzerinden, 178 denek üzerinde anket çalışmaları yapılmıştır. Şekil 5.1 de Yıl bazlı şikayet istek yüzdeleri ve adetleri verilmiştir.

Şekil5.1: 2012, 2013, 2014 Yıllarında Gelen İstek&Şikayetlerin Adetlerine Göre Yüzdesele Dağılımı



Kaynak: Küçükçekmece Belediyesi Otomasyon Sistemi

5.1. ŞİKÂyet VE İSTEKLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Günümüzde yerel yönetimler yetki sınırları içerisinde ikamet eden vatandaşlarının memnuniyet düzeylerini mümkün olduğu ölçüde en üst seviyede tutmalıdır, bu sayede siyasi otoritelerinin sürdürülebilirliğini sağlayabilmektedir. Gelişen teknolojiler ve inovatif uygulamalar bu süreçlerin en temel iyileştiricileridir. Ulaşılabilir olmak vatandaşların kentsel gelişimde söz sahibi hissini alabilmelerindeki temel basamaklardandır.

Fen İşleri Müdürlüğü ağırlık ortalama baz alındığında herhangi bir işlemi ortalama 23 gün'de sonuçlandırmaktadır. 2012 yılında ortalama 25, 2013 yılında ortalama 12, 2014 yılında ortalama 32 gün olarak gerçekleşmiştir.

Gözlem yapılan veri kümesinin anlamlılığına baktığımızda, 1901 Adet şikayetin kim tarafından kayıt yapıldığı bilgisi olmadığı, tüm talep ve şikayetlerin yüzde 10'u için herhangi bir tarih belirtilmemiştir.

Aynı gün içinde sonuçlandırılan talepler, tüm şikayetlerin yüzde 40'ı, Şikayetlerin yüzde 12'si ise 14 günden daha az bir zamanda çözülmüştür. Yüzde 17'si ise 30 günden daha uzun bir zamanda çözülmüştür.

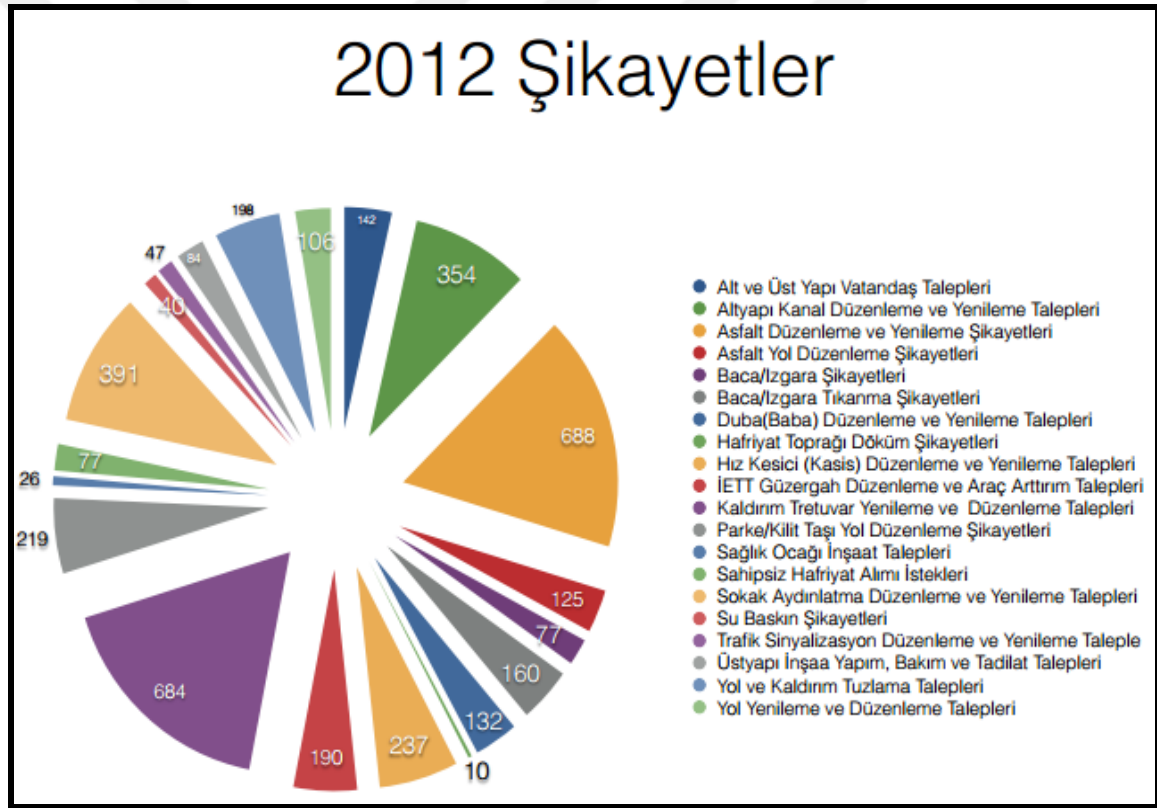
En kritik sayıda ve sürede gerçekleştirilen şikayet/taleplere baktığımızda ise; işlem süresi 100 ile 200 gün arasında süren 775 şikayet, 200 ile 300 gün arasında süren 197 şikayet, 300 ile 400 gün arasında süren 78 şikayet, 400 ile 750 gün süren 19 adet şikayet olduğu gözlemlenmiştir.

Yıllar itibari ile daha düzenli artışı/azalış davranışı gözlemlenen şikayet konu başlıkları ise asfalt düzenleme ve yenileme şikayetleri, parke/kilit taşı yol düzenleme şikayetleri, altyapı kanal düzenleme ve yenileme talepleri, kaldırım tretuvar yenileme düzenleme talepleridir.

Yıllar itibari ile talepler sonuca bağlanarak sürekli iyileşme ve gelişme gösteren konu başlıkları ise sokak aydınlatma düzenleme ve yenileme talepleri, İETT güzergah düzenleme ve araç arttırım talepleri, alt ve üst yapı vatandaş talepleri, üstyapı inşaa yapım, bakım ve tadilat talepleridir.

İBB ile ilgili taleplere baktığımızda ise taleplerin yüzde33'u asfalt düzenleme ve yenileme, yüzde28i trafik sinyalizasyon düzenleme, yüzde10 u hız kesici düzenleme, yüzde8 i üstyapı inşaa yapım bakım ve tadilat talepleri oluşturmaktadır.

Şekil5.2: 2012 Yılı İçerisinde Gelen İstek&Şikayetlerin Türlerine Göre Dağılımı



Kaynak: Küçükçekmece Belediyesi Otomasyon Sistemi

Şekil 5.2 de 2012 yılında kuruma iletilen İstek & Şikâyetler 20 farklı konu kodu ile ilişkilendirilmiştir. Bu sınıflama istek & şikâyetin konu koduna göre ilgisine yönlendirilmesi için önem arz etmektedir. Ağırlıkta gelen şikayetlerin konu kodları incelendiğinde yol bakım onarım ve altyapı kaynaklı konular olduğu görülmektedir.

2012 Yılında Küçükçekmece Belediyesi Fen İşleri Müdürlüğü' ne gelen şikâyetlerin ortalama çözüm süreleri 89 gündür. 156 adet şikâyet-istek kaydı sonuçlandırılmamıştır.

29 adet şikâyet diğer kurumların (İBB, Emniyet, Elektrik İdaresi vb.) sorumluluk alanına girdiğinden dolayı ilgili kurumlarına yönlendirilmiştir.

Şekil 5.3: 2012 Yılı İçerisinde Gelen İstek&Şikâyetlerin Türlerine Göre Sayıları

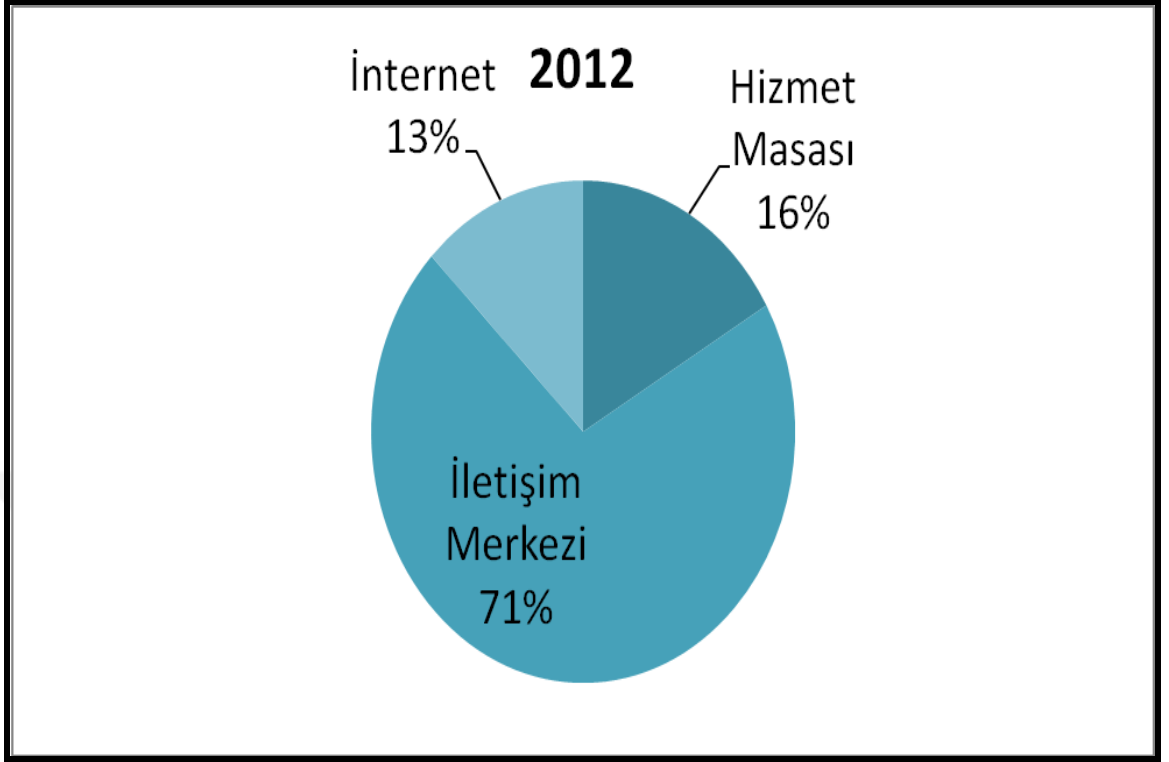


Kaynak: Küçükçekmece Belediyesi Otomasyon Sistemi

Şekil 5.3 de 2012 yılında kurum pek çok farklı konu kodu ile talepler kuruma iletilmiş olsa bile ağırlıklı talepler 9 konu kodu altında toplanmaktadır. Bu 9 konu kodu üzerinde çözüme odaklanmak beklentilerin büyük oranda karşılanmasını sağlayacaktır.

Kurum tarafından uygun görüş verilmeyen taleplerin yüzde52 si duba-baba düzenleme ve yenileme, yüzde17si kaldırım ve tretuar düzenleme, yüzde10'u da hız kesici kasis düzenleme, yüzde7 si parke kilit taşı yol düzenlemesidir.

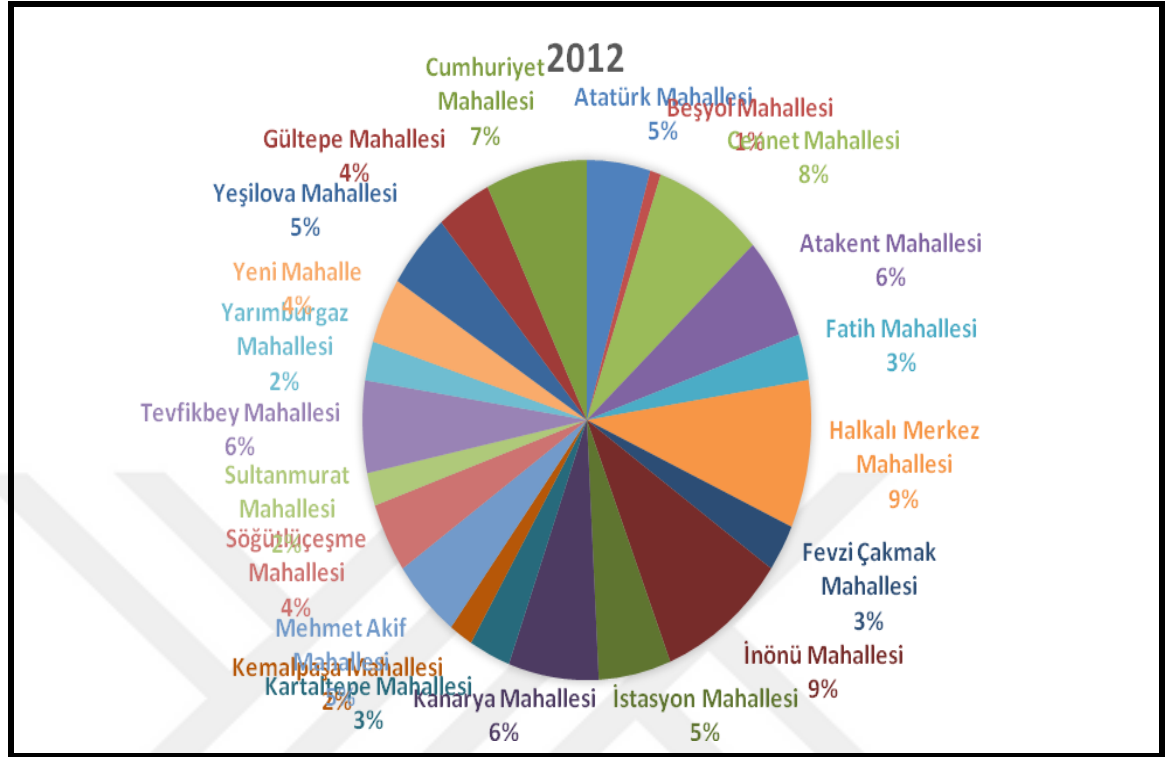
Şekil 5.4: 2012 Yılı İçerisinde Gelen İstek&Şikayetlerin Geliş Metotları



Kaynak: Küçükçekmece Belediyesi Otomasyon Sistemi

Şekil 5.4 de 2012 yılında kurum 3 farklı metot ile vatandaşların taleplerini almaktadır. 2012 yılında kuruma toplam da 3987 adet şikayet istek kaydı ulaşımıştır. Vatandaşlar ağırlıkta telefon ile taleplerini kuruma iletme yöntemini tercih etmektedir. İlçe belediyelerinde 2010' lu yıllarda coğrafi tabanlı bilgi sistemleri kurulumları başlamıştır. Bu çalışmalar beraberinde iletişim merkezi altyapılarını getirmektedir. Erişilebilir bir sistem olması vatandaşlar nezdinde karşılık görmüş olacak ki şikayetlerin büyük bir bölümü bu kanal üzerinden aktarılmaya başlanmıştır. Geçmiş kayıtların anlık olarak dinlenebilir olması ile denetleme açısından kolaylık getirmesi, kurulum maliyetlerin düşük olması, kişisel hatalara daha az imkan tanınması ve 7/24 kullanılabilir olması hem belediye açısından hem de vatandaşlar açısından iletişim merkezi ile şikayet istek kayıtlarının alınmasını tercih edilebilir kılmıştır.

Şekil 5.5: 2012 Yılı İçerisinde Gelen İstek&Şikayetlerin Mahalle Bazlı Yüzdeleri



Kaynak: Küçükçekmece Belediyesi Otomasyon Sistemi

Şekil 5.5 de 2012 yılında Küçükçekmece 21 mahalleden oluşmakta ve tüm mahallelerden söz konusu yıl içerisinde mutlak suretle kuruma talep ulaşmıştır. 10 mahallenin istek & şikâyet yüzdeleri yüzde 5 ve üzerindedir. Yüzdese olarak yüzde5 in üzerinde kalan bölgelerin en öne çıkan ortak noktası yapılaşma içerisinde olan bölgeler olmasıdır. Devam eden altyapı çalışmaları sırasında ilgili kurumlar arasındaki koordinasyonsuzluk ve sistemsizliğin çıktısı, demokratik anlamda seçme hakkını kullandığı ve bu sebeple de yakın gördüğü kamu kurumu olan ilçe belediyelere şikayet olarak aktarılmaktadır.

Halkalı Merkez Mahallesinden gelen taleplerin yüzde27'si 2012, yüzde 32'si 2013, yüzde 41'si 2014 yılına ait olup en çok yapılan talep konuları ise sırasıyla asfalt düzenleme, kaldırım tretuvar yenileme ve altyapı kanal düzenleme talepleridir.

Atakent Mahallesinden gelen taleplerin yüzde29 si 2012 yılına, yüzde34 ü 2013 yılına, yüzde37'si 2014 yılına aittir. En çok yapılan talepler ise sırasıyla asfalt düzenleme ve

yenileme, hız kesici düzenleme ve yenileme, trafik sinyalizasyon düzenleme ve yenileme talepleridir.

Şekil 5.6: 2012 Yılı İçerisinde Gelen İstek&Şikayetlerin Mahalle Bazlı Sayıları

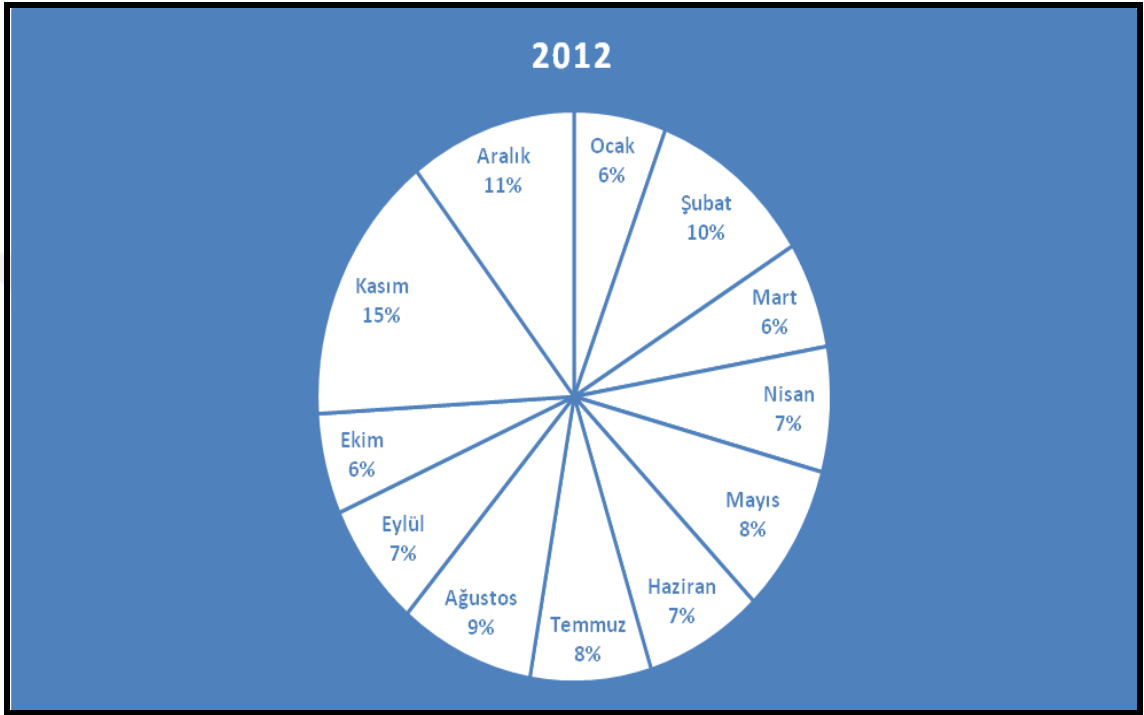


Kaynak: Küçükçekmece Belediyesi Otomasyon Sistemi

Şekil 5.6 da 2012 yılı mahalle bazlı şikayet istek adetleri gösterilmektedir. İstek şikâyet adetleri mahalleler bazlı incelendiğinde nüfus ve bölgedeki inşaat çalışmalarının talep sayılarını etkilediği gözlemlenmektedir. Belediyelerin siyasi kurumlar oluşu iletilen şikayet ve taleplerde siyasi yanılma paylarına da beraberinde getirmektedir. Bu tez çalışması içerisinde tüm değerlerde +/-yüzde 2 siyasi yanılma payını öngöreceğiz. Şikayet ve istek adetleri yalnızca teknik detaylarla değerlendirilmemeli sosyal ve siyasal olarak da ele alınmalıdır.

Kanarya Mahallesinden gelen taleplerin yüzde 31'i 2012, yüzde 33'ü 2013, yüzde 36'si 2014 yılına ait olup en çok yapılan talep konuları ise sırasıyla asfalt düzenleme, kaldırım tretuvar yenileme ve altyapı kanal düzenleme talepleridir.

Şekil 5.7: 2012 Yılı İçerisinde Gelen İstek&Şikayetlerin Aylara Göre Yüzdeleri



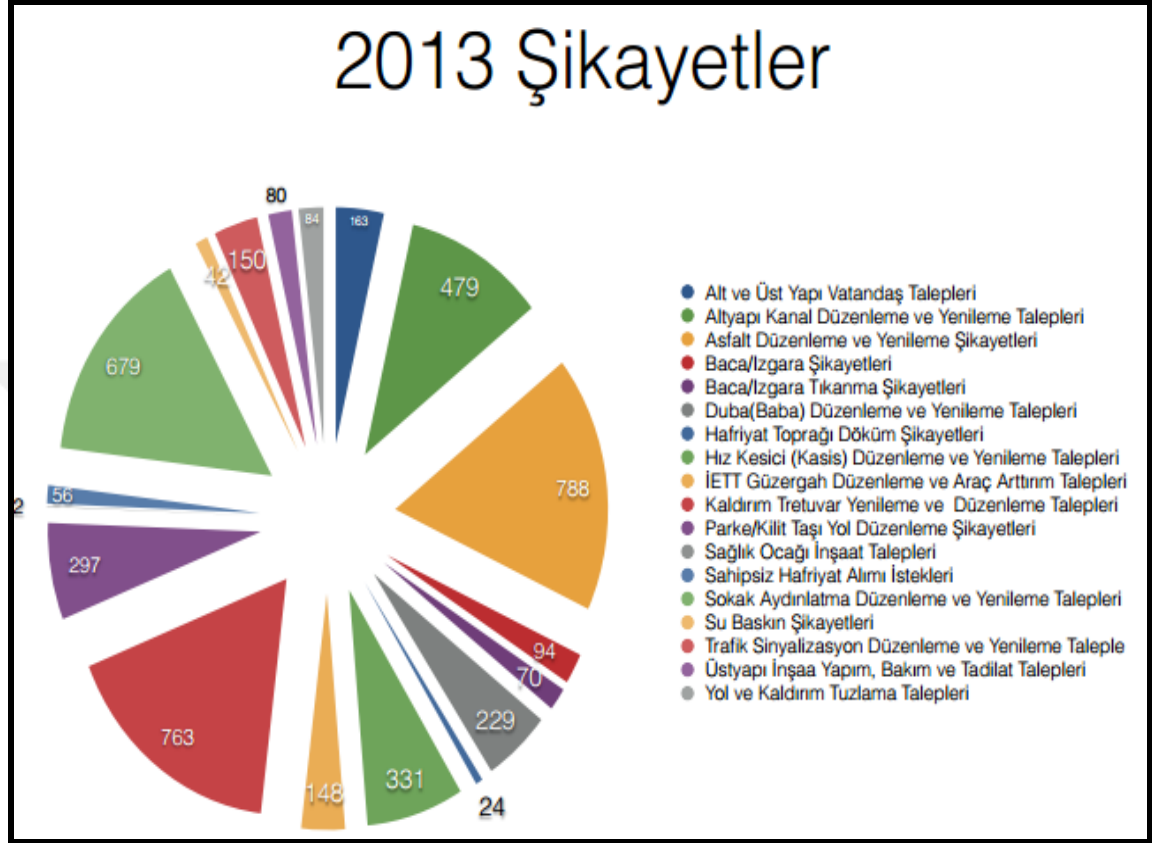
Kaynak: Küçükçekmece Belediyesi Otomasyon Sistemi

Şekil 5.7 de 2012 yılında kuruma yılın 12 ayı boyunca talepler iletilmiştir. Yılın son aylarında taleplerin arttığı gözlemlenmektedir.

Yılın son aylarında taleplerin arttığı gözlemlenmektedir. Seçim ile göreve gelen başkanların, stratejileri de dönemsel bazda şikayetlere yön vermektedir. İnceldiğimiz yılda Kasım ve Aralık ayında ilçe zone lara bölünmüş belirlenen tarihlerde belirlenen mekanlarda mahalle toplantıları gerçekleştirilmiştir. Küçükçekmece Belediyesi yönetim kademesi vatandaşlar ile bir araya gelerek sorunlarını dinlemiştir. Basın Yayın Halkla İlişkiler Müdürlüğü' ne bağlı yetkililer vatandaşların şikayet istekleri kayıt altına alarak ilgili birimlerine yönlendirmelerini gerçekleştirmiştir. Bu çalışma ile Belediye Başkanı ve Başkan Yardımcılarını karşısında gören vatandaşları gördükleri sıkıntıları

kendilerine aktarmış ve şahsi başvuru oranı 2012 yılında çok yüksek bir değere ulaşmıştır.

Şekil 5.8: 2013 Yılı İçerisinde Gelen İstek&Şikayetlerin Türlerine Göre Dağılımı



Kaynak: Küçükçekmece Belediyesi Otomasyon Sistemi

Şekil 5.8 de 2013 yılında kuruma iletilen İstek & Şikâyetler 18 farklı konu kodu ile ilişkilendirilmiştir. Bu sınıflama istek & şikâyetin konu koduna göre ilgisine yönlendirilmesi ve izlenmesi için önem arz etmektedir.

2013 Yılında Küçükçekmece Belediyesi Fen İşleri Müdürlüğü' ne gelen 4479 şikâyetin ortalama çözüm süreleri 37 gündür. 933 adet şikâyet-istek kaydı sonuçlandırılmamıştır. 14 adet şikâyet diğer kurumların (İBB, Emniyet, Elektrik İdaresi vb.) sorumluluk alanına girdiğinden dolayı ilgili kurumlarına yönlendirilmiştir.

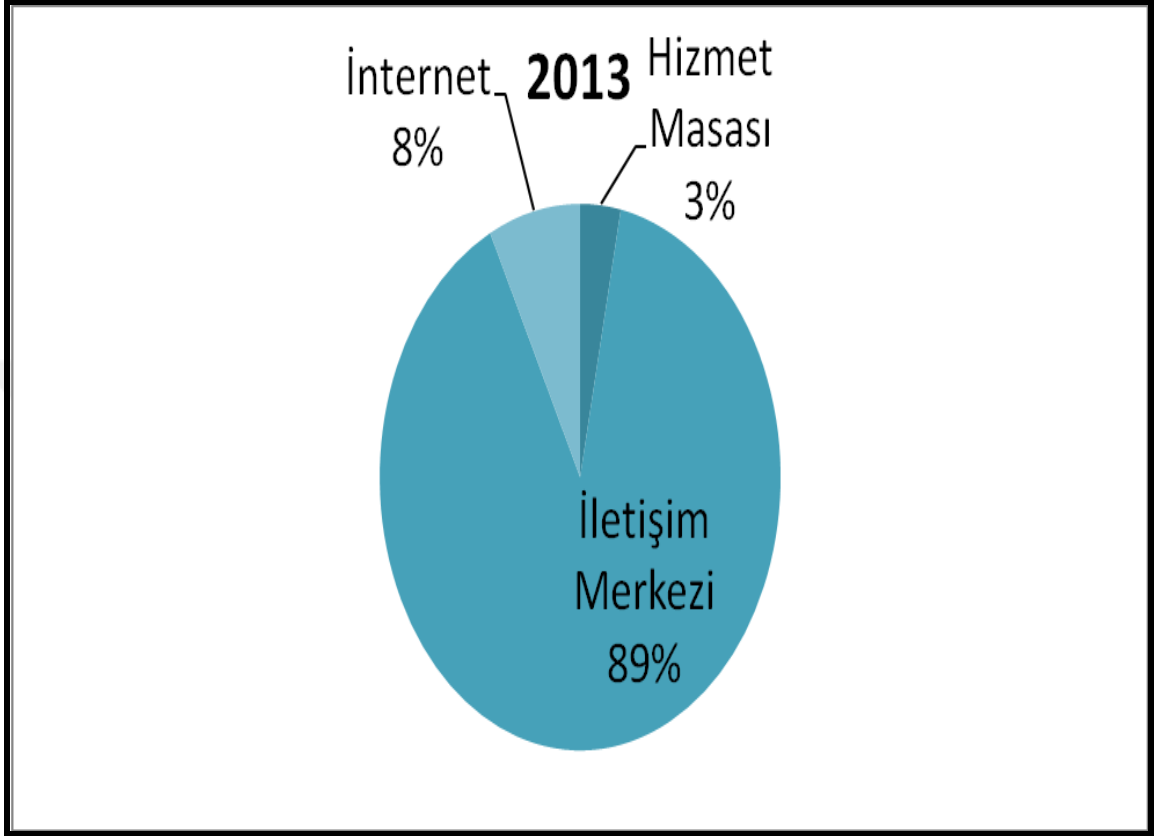
Şekil 5.9: 2013 Yılı İçerisinde Gelen İstek&Şikayetlerin Türlerine Göre Sayıları



Kaynak: Küçükçekmece Belediyesi Otomasyon Sistemi

Şekil 5.9 da 2013 yılında kurum pek çok farklı konu kodu ile talepler kuruma iletilmiş olsa bile ağırlıklı talepler 7 konu kodu altında toplanmaktadır. Bu 7 konu kodu üzerinde çözüme odaklanmak beklentilerin büyük oranda karşılanmasını sağlayacaktır. Söz konusu 7 konu kodu İski, Bedaş, İETT vb. kurumları kapmaktadır. Birlikte çalışılabilirlik esasları göz önünde bulundurulduğunda vatandaşların şikayet ve isteklerinin ortak bir sistem üzerinden yönetilebilmesi, yatırım planlarının takip edilebilmesi ve buna göre bir bölgede altyapı kurumları tarafından yatırım çalışması yapılacaksa o bölgede ki asfaltlama ve tretuvar düzenleme çalışmalarının bu altyapı çalışması sonrasına bırakılmasının planlanması gibi küçük ama etkili faaliyetlerin işleme alınabilmesi vatandaşların talep ve beklentilerinin karşılanmasında büyük oranda etkili olacaktır.

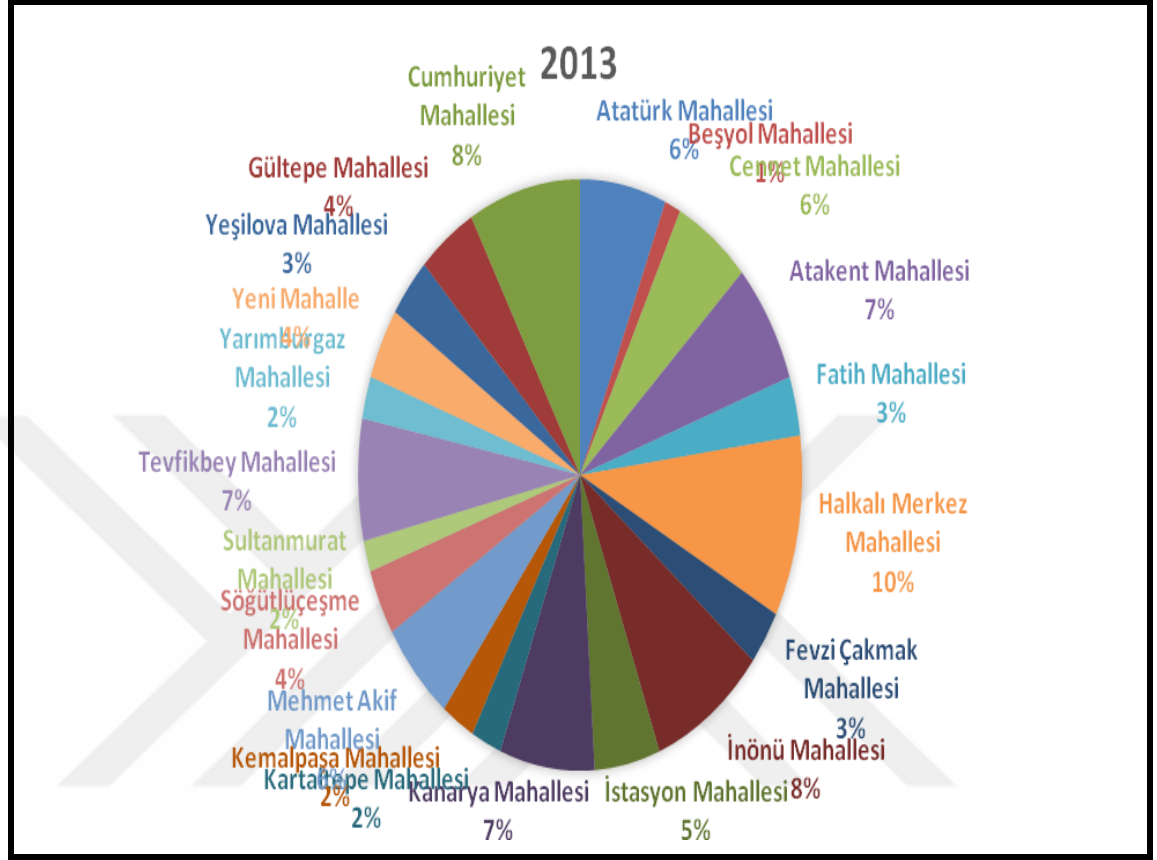
Şekil 5.10: 2013 Yılı İçerisinde Gelen İstek&Şikayetlerin Geliş Metotları



Kaynak: Küçükçekmece Belediyesi Otomasyon Sistemi

Şekil 5.10 da 2013 yılında kurum 3 farklı metot ile vatandaşların taleplerini almaktadır. Vatandaşlar ağırlıkta telefon ile taleplerini kuruma iletme yöntemini tercih etmektedir. 2013 yılında mahalle toplantısı gibi siyasal çalışmalara girilmemiş olması Hizmet Masası kanalı ile kuruma gelen şikayetlerde yüzde 13lük bir azalmaya sebep olmaktadır. İletişim Merkezi teknolojilerinin ve insan kaynaklarının gelişmesi ise vatandaşların taleplerinin bu kanallar ile aktarılmasında yüzde 18 lik bir artışa sebep olmuştur. İnternet teknolojisinin günden güne gelişmesi ve erişimin kolaylaşmasına rağmen web üzerinden gelen şikayetlerde yüzde 5 lik bir azalma gerçekleşmiştir.

Şekil 5.11: 2013 Yılı İçerisinde Gelen İstek&Şikâyetlerin Mahalle Bazlı Yüzdeleri



Kaynak: Küçükçekmece Belediyesi Otomasyon Sistemi

Şekil 5.11 de 2013 yılında Küçükçekmece 21 mahalleden oluşmakta ve tüm mahallelerden söz konusu yıl içerisinde mutlak suretle kuruma talep ulaşmıştır. 9 mahallenin istek & şikâyet yüzdeleri eşik değeri olarak aldığımız yüzde 5 ve üzerindedir.

Cumhuriyet Mahallesinden gelen taleplerin yüzde 31'i 2012, yüzde 36'sı 2013, yüzde 33'ü 2014 yılına ait olup en çok yapılan taleplerin konuları ise sırasıyla asfalt düzenleme, kaldırım tretuvar yenileme ve sokak aydınlatma talepleridir.

Fatih Mahallesinden gelen taleplerin yüzde 30'u 2012, yüzde 36'sı 2013, yüzde 34'ü 2014 yılına ait olup en çok yapılan talep konuları ise sırasıyla asfalt düzenleme ve yenileme, sokak aydınlatma ve kaldırım tretuvar yenileme talepleridir.

Şekil 5.12: 2013 Yılı İçerisinde Gelen İstek&Şikâyetlerin Mahalle Bazlı Sayıları



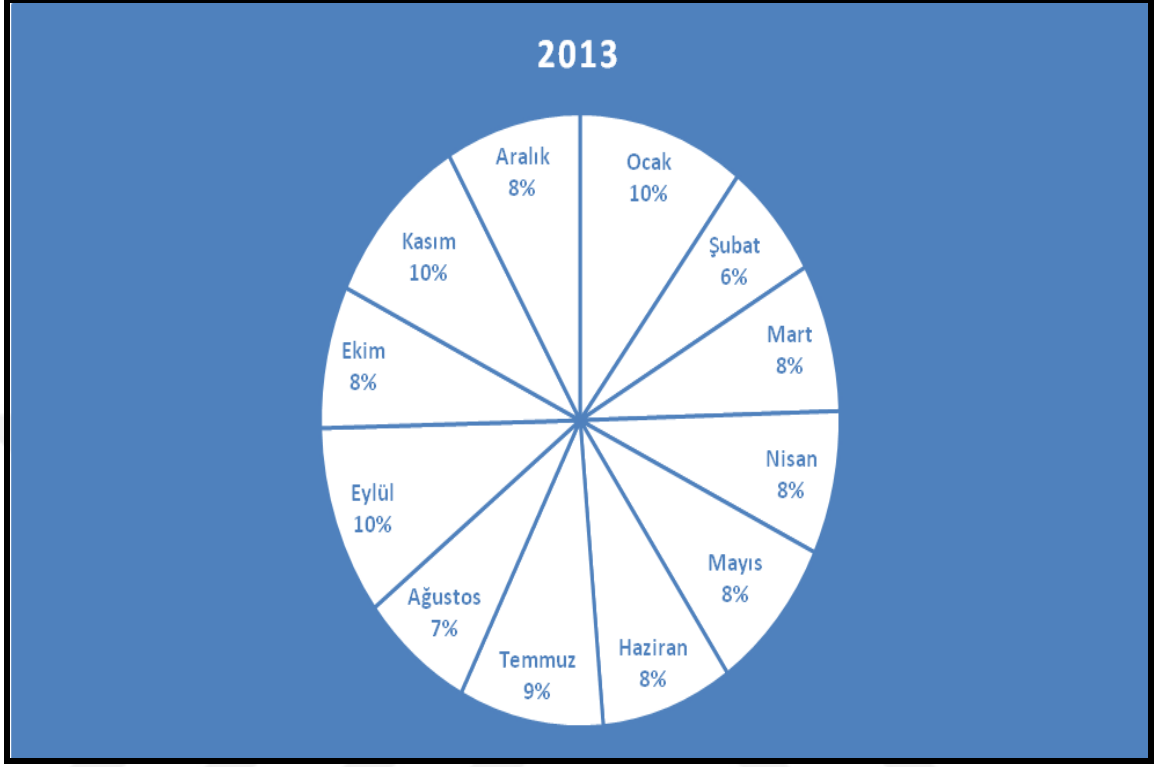
Kaynak: Küçükçekmece Belediyesi Otomasyon Sistemi

Şekil 5.12 de 2013 yılında kuruma ağırlıkta gelen istek şikâyet adetleri mahallelerin profilleri ile incelendiğinde sosyo ekonomik gelir düzeyi, nüfus ve bölgedeki alt ve üstyapı çalışmalarının talep sayılarını etkilediği gözlemlenmektedir.

Gültepe Mahallesinden gelen taleplerin yüzde 29'u 2012, yüzde 33'ü 2013, yüzde 38'i 2014 yılına ait olup en çok yapılan talep konuları ise sırasıyla kaldırım tretuvar yenileme, duba düzenleme, parke/kilit taşı yol düzenleme talepleridir.

İNÖNÜ Mahallesinden gelen taleplerin yüzde 22'si 2012, yüzde 23'ü 2013, yüzde 28'i 2014 ve yüzde 27'si 2015 yılına ait olup en çok yapılan talep konuları ise sırasıyla asfalt düzenleme, kaldırım tretuvar yenileme ve altyapı kanal düzenleme talepleridir.

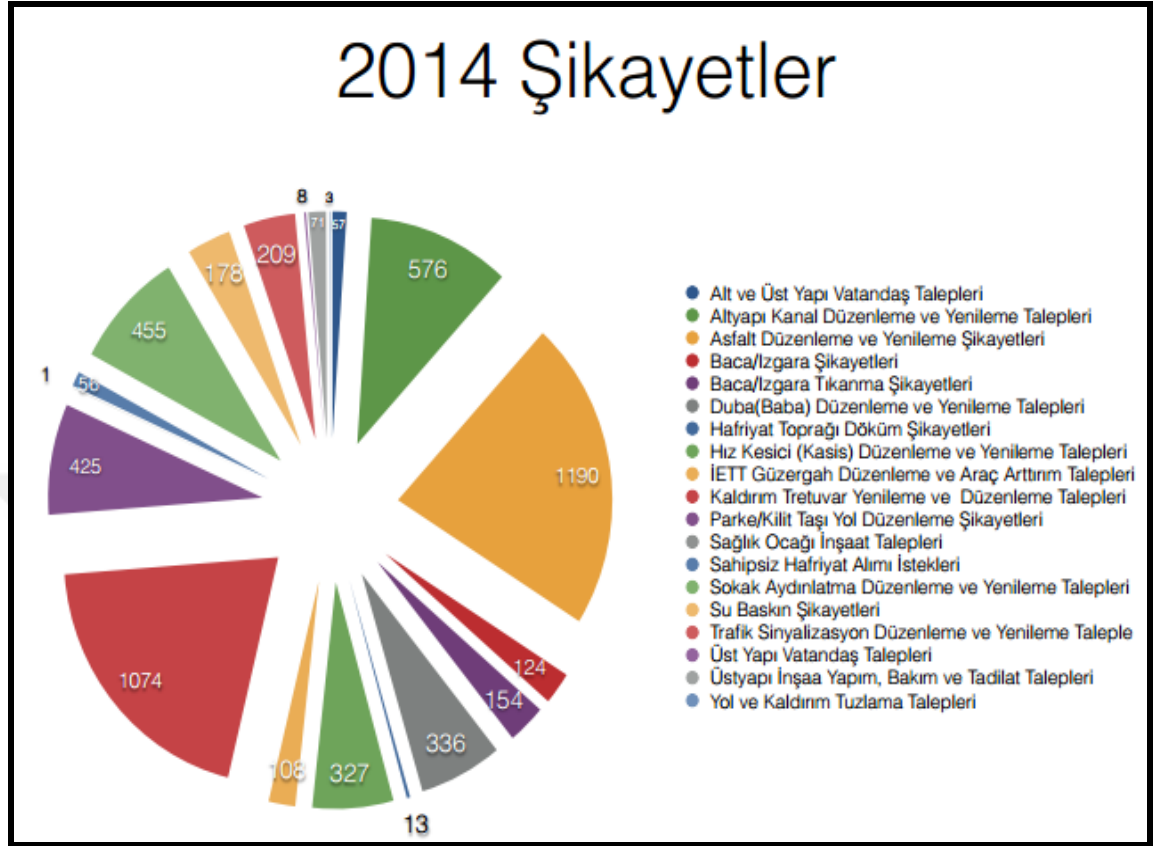
Şekil 5.13: 2013 Yılı İçerisinde Gelen İstek&Şikâyetlerin Aylara Göre Yüzdeleri



Kaynak: Küçükçekmece Belediyesi Otomasyon Sistemi

Şekil 5.13 de 2013 yılında kuruma yılın 12 ayı boyunca talepler iletilmiştir. Taleplerin aylara olan dağılımının birbirine yakın olduğu gözlemlenmektedir. 2014 yılında yerel seçimlerin gerçekleşecek olması nedeni yönetim 2009-2014 siyasal yılı için tamamlamayı vaat ettiği projelerin takibi için teknik çalışmalara ağırlık vermiş ve bu süreçte vatandaşla bir araya geldiği sosyal çalıştaylarda bulunmamıştır. Bu nedenle şikâyetlerin ay bazlı yüzdesel dağılımı stabil bir seyir izlemiştir.

Şekil 5.14: 2014 Yılı İçerisinde Gelen İstek & Şikâyetlerin Türlerine Göre Dağılımı

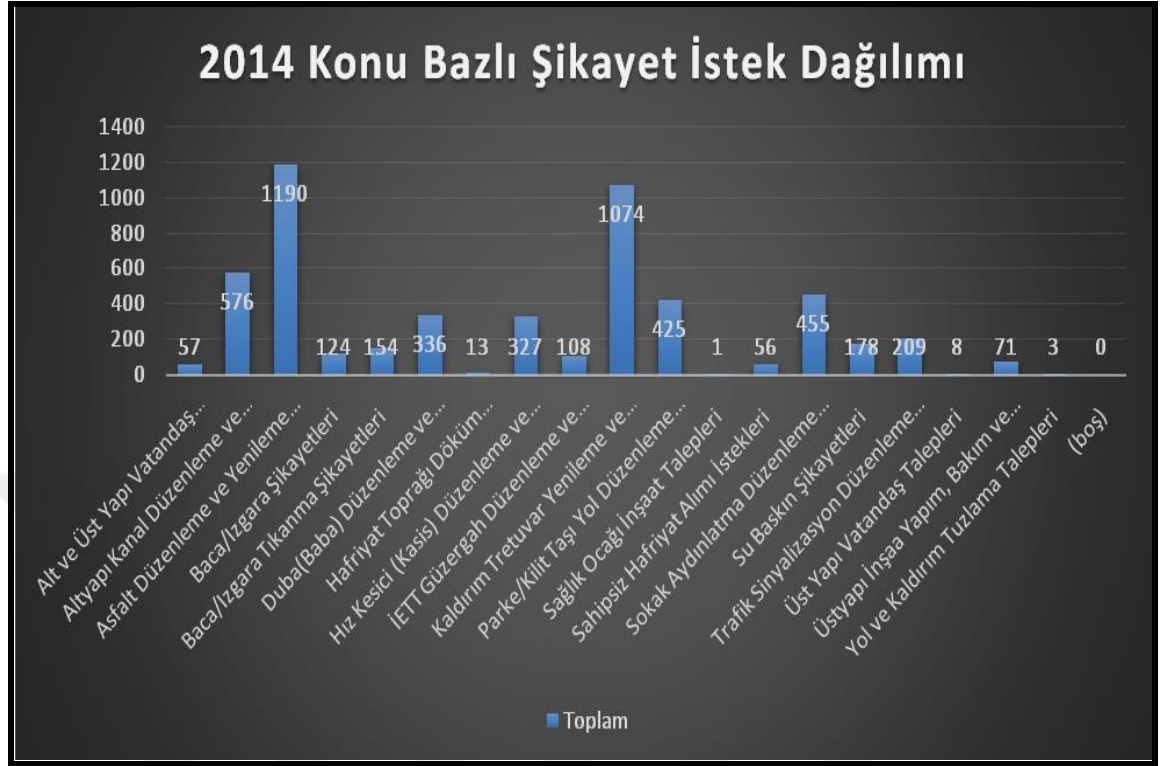


Kaynak: Küçükçekmece Belediyesi Otomasyon Sistemi

Şekil 5.14 de 2014 yılında kuruma iletilen İstek & Şikâyetler 19 farklı konu kodu ile ilişkilendirilmiştir. Bu sınıflama istek & şikâyetin konu koduna göre ilgisine yönlendirilmesi ve takibi için önem arz etmektedir.

2014 Yılında Küçükçekmece Belediyesi Fen İşleri Müdürlüğü' ne gelen 5365 şikâyetin ortalama çözüm süreleri 54 gündür. 485 adet şikâyet-istek kaydı sonuçlandırılmamıştır. 14 adet şikâyet diğer kurumların (İBB, Emniyet, Elektrik İdaresi vb.) sorumluluk alanına girdiğinden dolayı ilgili kurumlarına yönlendirilmiştir.

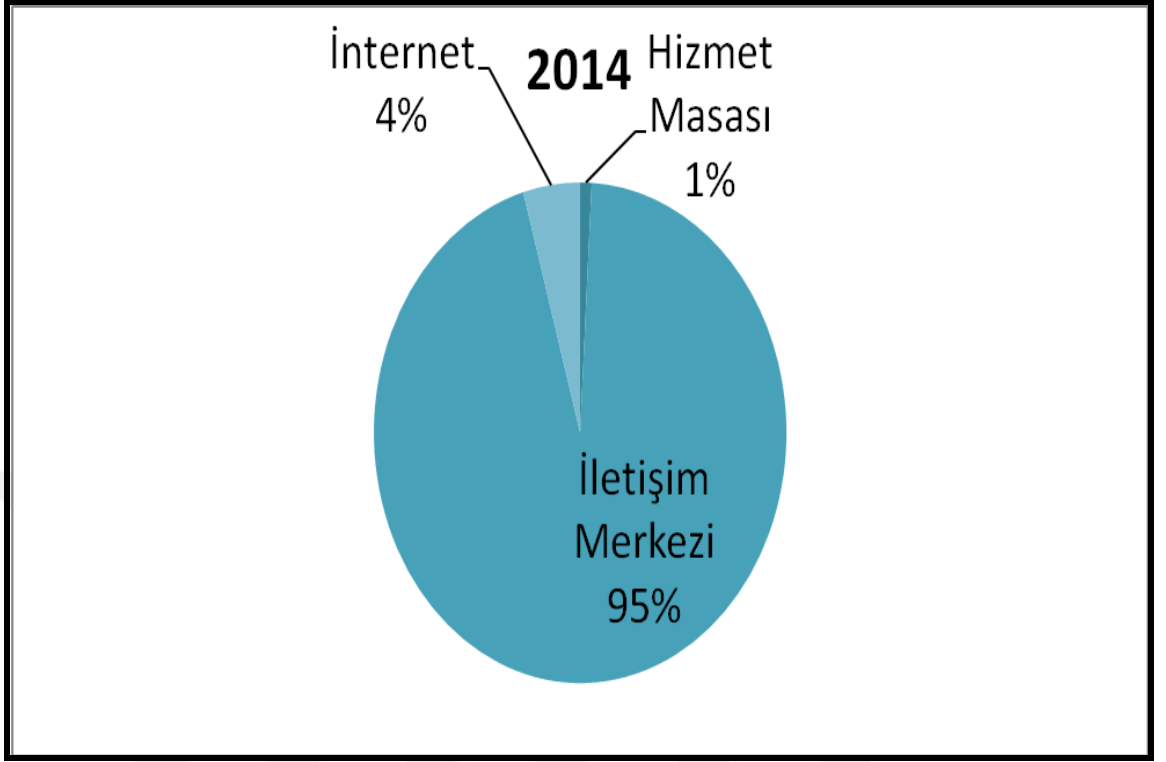
Şekil 5.15: 2014 Yılı İçerisinde Gelen İstek&Şikâyetlerin Türlerine Göre Sayıları



Kaynak: Küçükçekmece Belediyesi Otomasyon Sistemi

Şekil 5.15 de 2014 yılında kurum pek çok farklı konu kodu ile talepler kuruma iletilmiş olsa bile ağırlıklı talepler 10 konu kodu altında toplanmaktadır. Bu 10 konu kodu üzerinde çözüme odaklanmak beklentilerin büyük oranda karşılanmasını sağlayacaktır. 2014 Yılı mart ayında yerel seçimleri gerçekleşmesi nedeni ile vatandaşların tepkilerini çekebilecek bazı altyapı çalışmalarına ara verilmiş yalnızca yapılması elzem olan çalışmalar devam etmiştir. Buna rağmen 2014 yılı içerisinde istek ve şikâyet adetleri artış göstermiştir. Bunun nedenleri ise yeni bir siyasi yönetimin göreve gelmesi, kış ayları ve yerel seçimler nedeni ile bekleyen altyapı çalışmalarının yeniden başlamasıdır. Tüm bu bilgiler ışığında istek ve şikâyetlerin içinde bulunduğu dönemin koşulları içinde değerlendirilmesi gerekliliği ön plana çıkmaktadır.

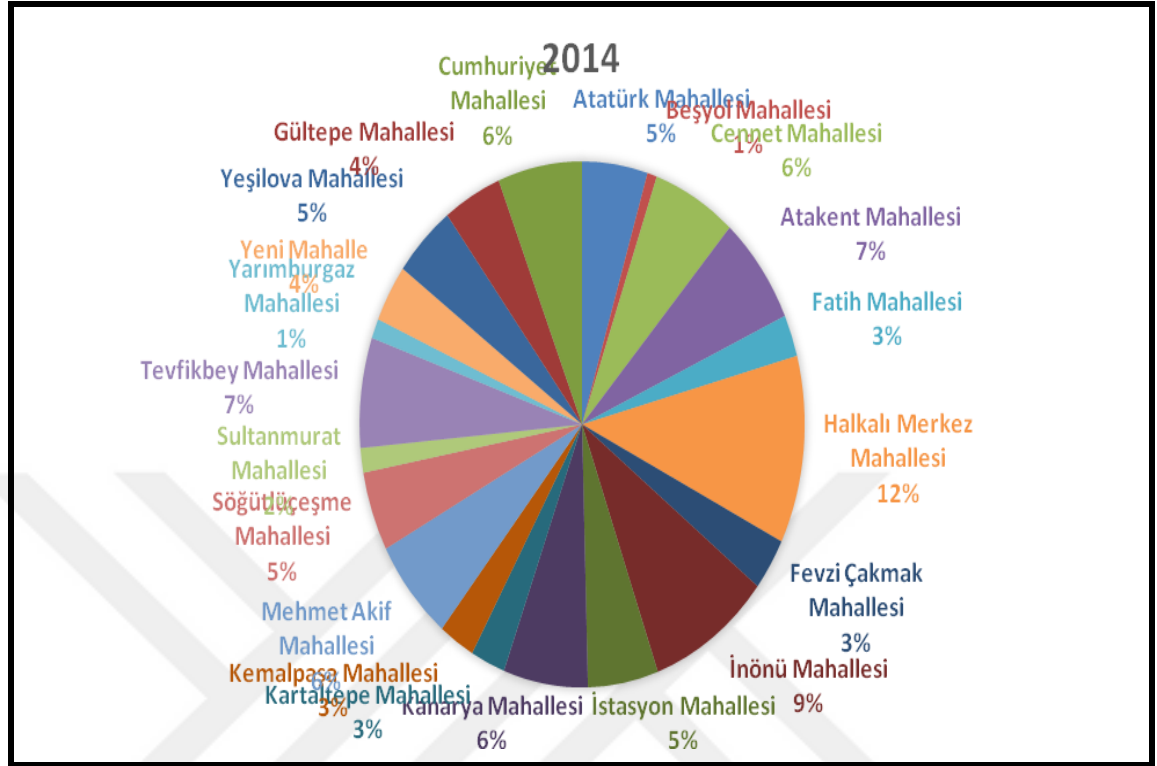
Şekil 5.16: 2014 Yılı İçerisinde Gelen İstek&Şikâyetlerin Geliş Metotları



Kaynak: Küçükçekmece Belediyesi Otomasyon Sistemi

Şekil 5.16 da 2014 yılında kurum 3 farklı metot ile vatandaşların taleplerini almaktadır. Vatandaşlar ağırlıkta telefon ile taleplerini kuruma iletme yöntemini tercih etmektedir. İletişim merkezlerinin belediyelerin mesai saatlerinin de dışında faaliyet göstermesi ulaşılabilirliğini arttırmış buda vatandaşları daha çok bu kanal üzerinden belediyeye erişime yönlendirmiştir. 2014 yılı içerisinde belediyenin ulaşım imkanları daha kolay olan merkezi bir lokasyondan, gelişmekte olan ulaşım imkanları daha kısıtlı bir lokasyona taşınmış olması fiziki ulaşılabilirliği azaltmış buda beraberinde hizmet masası üzerinden yapılan şahsi başvuru adetlerinin düşmesine neden olmuştur.

Şekil 5.17: 2014 Yılı İçerisinde Gelen İstek&Şikâyetlerin Mahalle Bazlı Yüzdeleri



Kaynak: Küçükçekmece Belediyesi Otomasyon Sistemi

Şekil 5.17 de 2014 yılında Küçükçekmece 21 mahalleden oluşmakta ve tüm mahallelerden söz konusu yıl içerisinde mutlak suretle kuruma talep ulaşmıştır. 11 mahallenin istek & şikâyet yüzdeleri yüzde 5 ve üzerindedir.

Yarımburgaz Mahallesinden gelen taleplerin yüzde 36'sı 2012, yüzde 37'si 2013, yüzde 27'si 2014 yılına ait olup en çok yapılan talep konuları ise sırasıyla asfalt düzenleme, altyapı kanal düzenleme, yol ve kaldırım tuzlama talepleridir.

Yenimahalle Mahallesinden gelen taleplerin yüzde 33'ü 2012, yüzde 34'ü 2013, yüzde 33 2014 yılına ait olup en çok yapılan talep konuları ise sırasıyla kaldırım tretuvar yenileme, parke/kilit taşı yol düzenleme ve sokak aydınlatma düzenleme talepleridir.

Yeşilova Mahallesinden gelen taleplerin yüzde 32'si 2012, yüzde 29'si 2013, yüzde 39'u 2014 yılına ait olup en çok yapılan talep konuları ise sırasıyla kaldırım tretuvar yenileme, duba düzenleme ve asfalt düzenleme yenileme talepleridir.

Şekil 5.18: 2014 Yılı İçerisinde Gelen İstek&Şikâyetlerin Mahalle Bazlı Sayıları



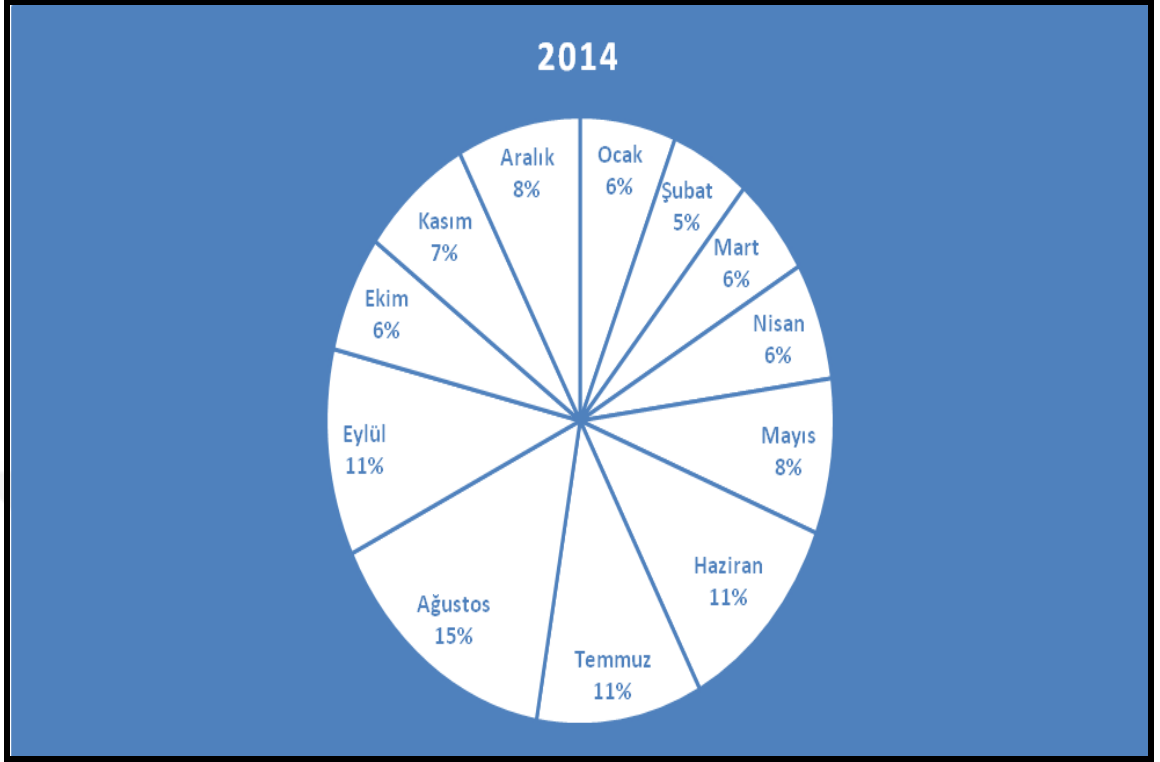
Kaynak: Küçükçekmece Belediyesi Otomasyon Sistemi

Şekil 5.18 de 2014 yılında kuruma ağırlıkta gelen istek şikâyet adetleri mahallelerin profilleri ile incelendiğinde sosyo ekonomik gelir düzeyi, nüfus, siyasi konjonktür ve bölgedeki alt ve üstyapı çalışmalarının talep sayılarını etkilediği gözlemlenmektedir.

Atatürk Mahallesine baktığımızda gelen taleplerin yüzde 30'u 2012 yılına, yüzde 44'ü 2013 yılına, yüzde 26'sı 2014 yılına aittir. En çok gerçekleştirilen talepler ise sırasıyla asfalt düzenleme ve yenileme, kaldırım tretuvar yenileme, altyapı kanal düzenleme ve yenileme talepleridir.

Beşyol Mahallesinde taleplerin yüzde 29'u 2012 yılından, yüzde 40'ı 2013 yılından, yüzde 31'i 2014 yılından gelmektedir. Bu Mahallemizde en çok yapılan talepler ise sırasıyla asfalt düzenleme, kaldırım tretuvar yenileme ve altyapı kanal düzenleme ve yenileme talepleridir.

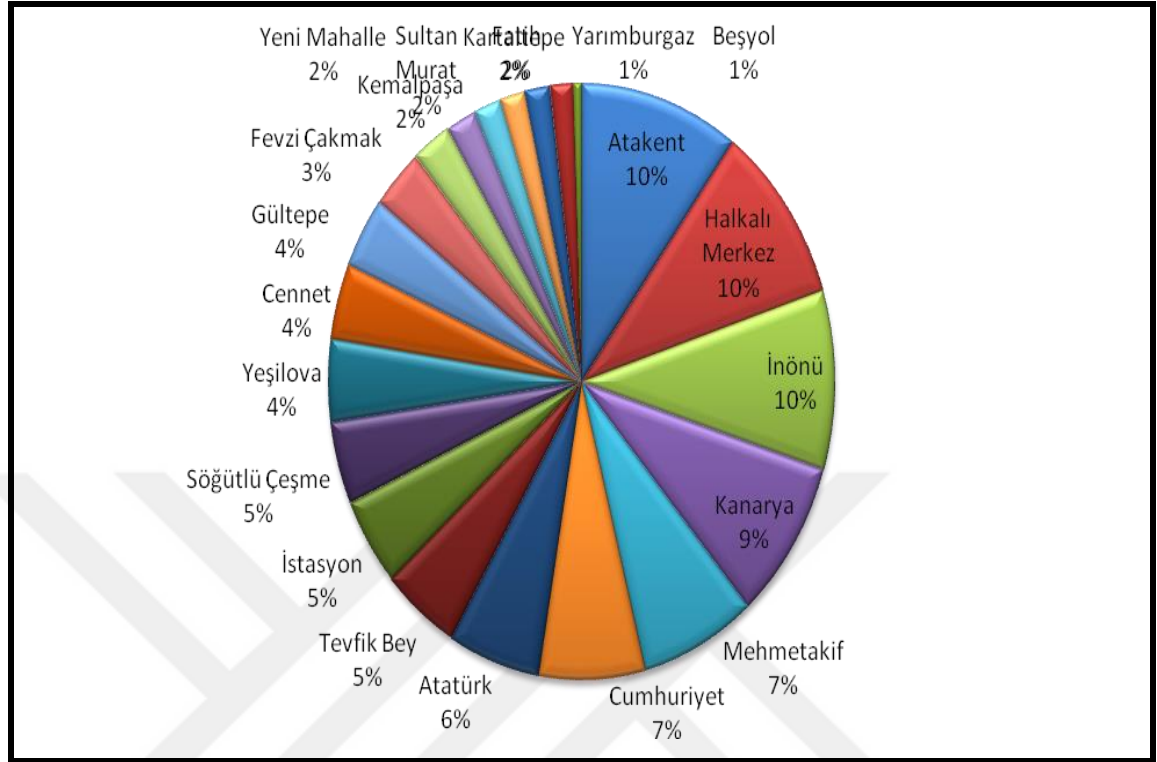
Şekil 5.19: 2014 Yılı İçerisinde Gelen İstek&Şikâyetlerin Aylara Göre Yüzdeleri



Kaynak: Küçükçekmece Belediyesi Otomasyon Sistemi

Şekil 5.19 da 2014 yılında kuruma yılın 12 ayı boyunca talepler iletilmiştir. Taleplerin aylara olan dağılımının yaz aylarında büyük bir oranda arttığı gözlemlenmektedir. 30 Mart 2014 tarihinde yapılan yerel seçimler sonrasında vatandaşların tepkisini çekmemek için ve kış dönemi olması nedeni ile beklemeye alınan altyapı çalışmalarının yeniden başlaması Mayıs, Haziran, Temmuz, Ağustos ve Eylül aylarında istek şikayetlerde yüzdesel anlamda ciddi bir artışa neden olmuştur.

Şekil 5.20: Mahallelerin Yüzdesel Nüfus Dağılımı



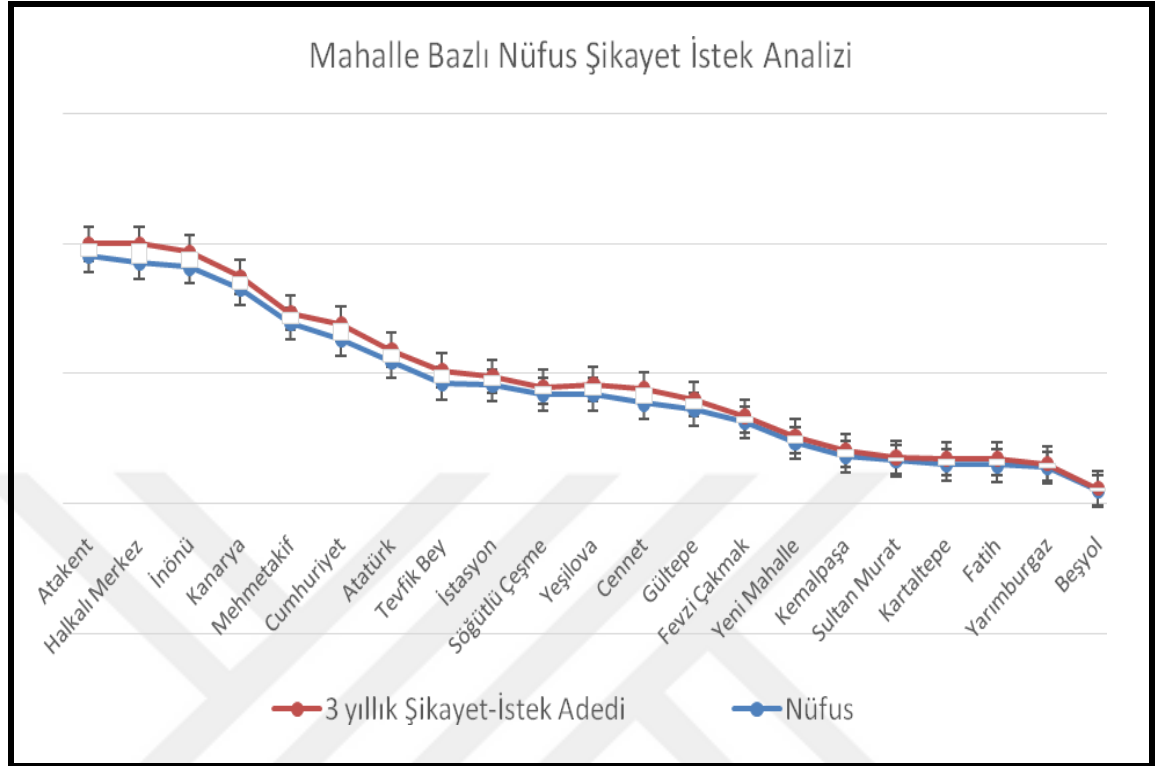
Kaynak: Küçükçekmece Belediyesi Otomasyon Sistemi

Şekil 5.20 de Küçükçekmece' nin gelişmekte olan bir ilçe olması ve yapılaşma oranının yüksek olması nedeni ile içeri göçün yüksek olduğu bir lokasyondur. Eski bir yerleşim yeri olması nedeni ile de yerleşik düzeni oturmuş belli bir nüfus sayısına sahiptir. Nüfusun yüzde 7 üzerini oluşturan mahallelerin yapılaşmanın yüksek olduğu ve içeri göçün yüksek oranda gerçekleştiği gözlemlenmektedir.

İstasyon Mahallesinden gelen taleplerin yüzde 31'i 2012, yüzde 31'i 2013, yüzde 38'u 2014 yılına ait olup en çok yapılan talep konuları ise sırasıyla asfalt düzenleme, kaldırım tretuvar yenileme ve altyapı kanal düzenleme talepleridir.

Söğütlüçeşme Mahallesinden gelen taleplerin yüzde 30'u 2012, yüzde 29'u 2013, yüzde 41'i 2014 yılına ait olup en çok yapılan talep konuları ise sırasıyla kaldırım tretuvar yenileme, parke/kilit taşı yol düzenleme ve asfalt düzenleme talepleridir.

Şekil 5.21: Mahalle Bazlı Nüfus Şikâyet&İstek Analizi



Kaynak: Küçükçekmece Belediyesi Otomasyon Sistemi

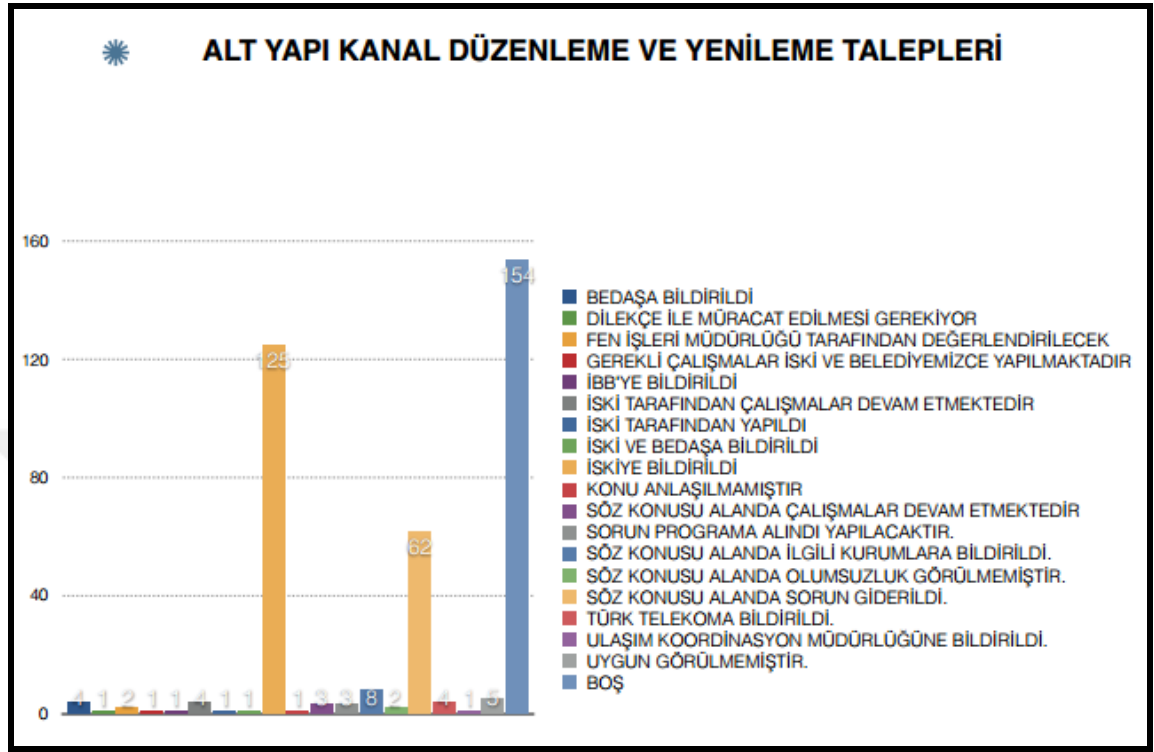
Şekil 5.21 de İstek & Şikâyet adetleri nüfus ile ilişkilendirildiğinde istikrarlı bir seyir olduğu gözlenmektedir. Nüfusun daha yoğun olduğu bölgelerde taleplerinde daha yüksek olması öngörülmelidir.

2013 yılında 492 şikâyet eklenmiş yani şikâyet sayısı yüzde12 artmıştır. 2014 yılında ise 886 yeni talep ile yüzde20 bir artış gözlemlenmiştir.

Cennet Mahallesinden gelen taleplerin yüzde 35'i 2012, yüzde 29'u 2013, yüzde 36'i 2014 yılına aittir. Bu Mahallemizde en çok yapılan talepler ise sırasıyla kaldırım tretuvar yenileme, asfalt düzenleme ve sokak aydınlatma düzenleme talepleridir.

Fevzi Çakmak Mahallesinden gelen taleplerin yüzde 30'u 2012, yüzde 32'si 2013, yüzde 38'i 2014 yılına ait olup en çok yapılan talep konuları ise sırasıyla kaldırım tretuvar yenileme ve düzenleme, asfalt düzenleme ve yenileme, altyapı kanal düzenleme ve yenileme talepleridir.

Şekil5.22: 2012-2013-2014 Yıllarında Altyapı Kanal Düzenleme ve Yenileme Taleplerinin Ortalama Çözümleme Değerleri



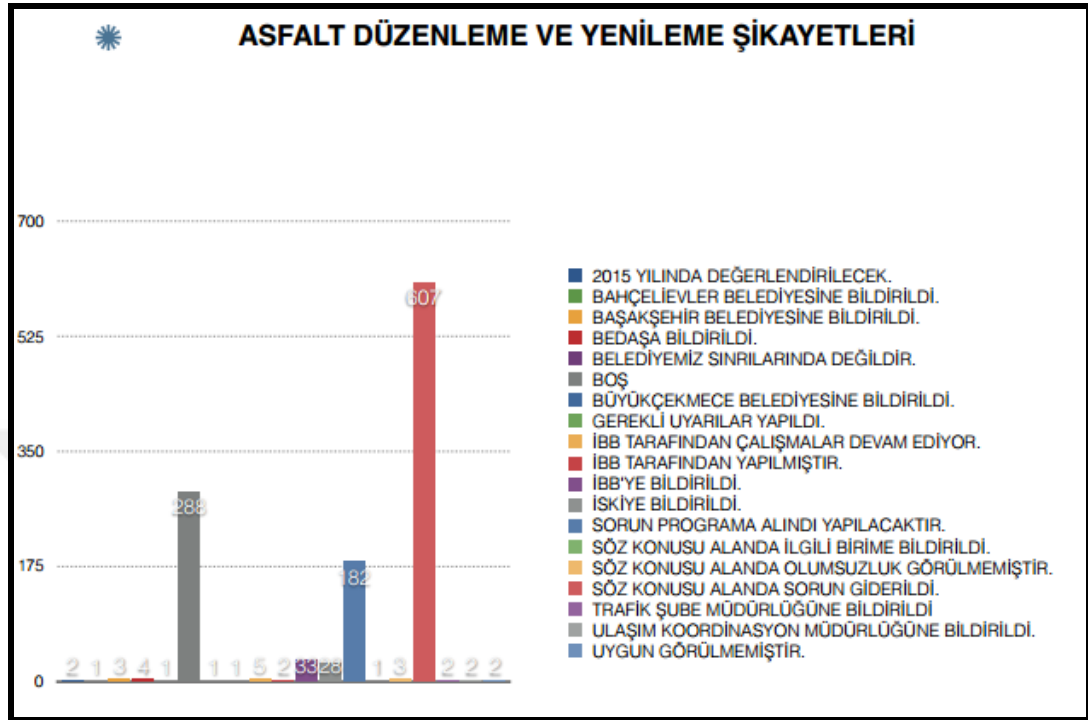
Kaynak: Küçükçekmece Belediyesi Otomasyon Sistemi

Şekil 5.22 de Altyapı kanal düzenleme ve yenileme talepleri ilgililerince 18 farklı metot ile cevaplandırılmıştır. Fakat ağırlıkta 3 kapatma başlığı ön plana çıkmaktadır. Altyapı kanal düzenleme ve yenileme taleplerinin yüzde 27'si 2012 yılından, yüzde 34'si 2013 yılından, yüzde 39'u 2014 yılına aittir. İnönü, Halkalı merkez ve Kanarya Mahalleleri yoğunlukta bu taleplerde bulunmuşlardır.

Türk Telekom ile ilgili ise 4 adet altyapı kanal düzenlemesi 1 adet kaldırım tretuvar yenileme ve düzenleme talebi yapılmıştır.

İSKİ ile ilgili gelen taleplerin yüzde 48 is altyapı kanal düzenleme ve yenileme, yüzde 19 u şikayetleri olmuştur.

Şekil 5.23: 2012-2013-2014 Yıllarında Asfalt Düzenleme ve Yenileme Taleplerinin Ortalama Çözümleme Değerleri

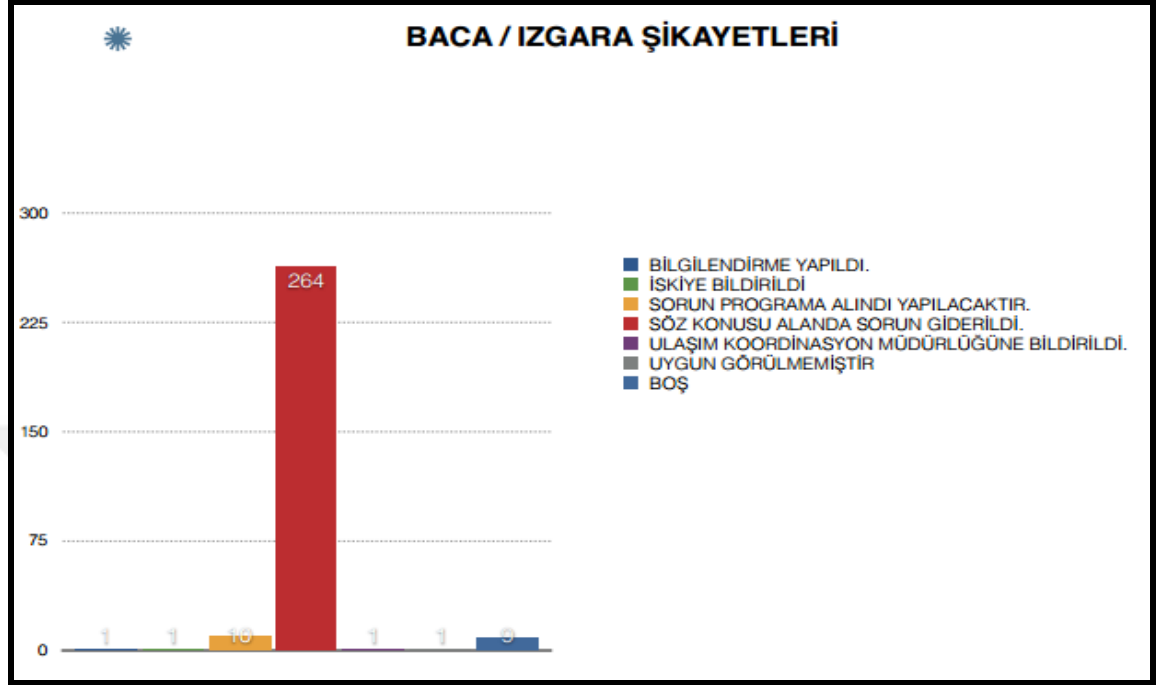


Kaynak: Küçükçekmece Belediyesi Otomasyon Sistemi

Şekil 5.23 de Asfalt düzenleme ve yenileme talepleri ilgililerince 18 farklı metot ile cevaplandırılmıştır. Fakat ağırlıkta 3 kapatma başlığı ön plana çıkmaktadır. Asfalt düzenleme ve yenileme taleplerinin yoğunlukta Halkalı merkez, İnönü ve Atakent Mahalleleri en yoğun talepte bulunan mahallelerdir. 607 adedi Küçükçekmece Belediyesi tarafından çözüme kavuşturulmuş, 182 tanesi yapılmak üzere programa alınmış, 288 tanesinin de herhangi bir bilgilendirme yapılmamıştır.

3 yıllık toplam talep/şikayetlerin yüzde20 lik bir kısmını asfalt düzenleme ve yenileme şikayetleri oluşturmaktadır. Kaldırım tretuvar yenileme ve düzenleme talepleri yüzde19'luk bir paya sahiptir. Altyapı kanal düzenleme ve yenileme talepleri yüzde10'luk üçüncü en büyük orana sahip şikayet konusudur.

Şekil 5.24: 2012-2013-2014 Yıllarında Baca/Izgara Düzenleme Taleplerinin Ortalama Çözümleme Değerleri

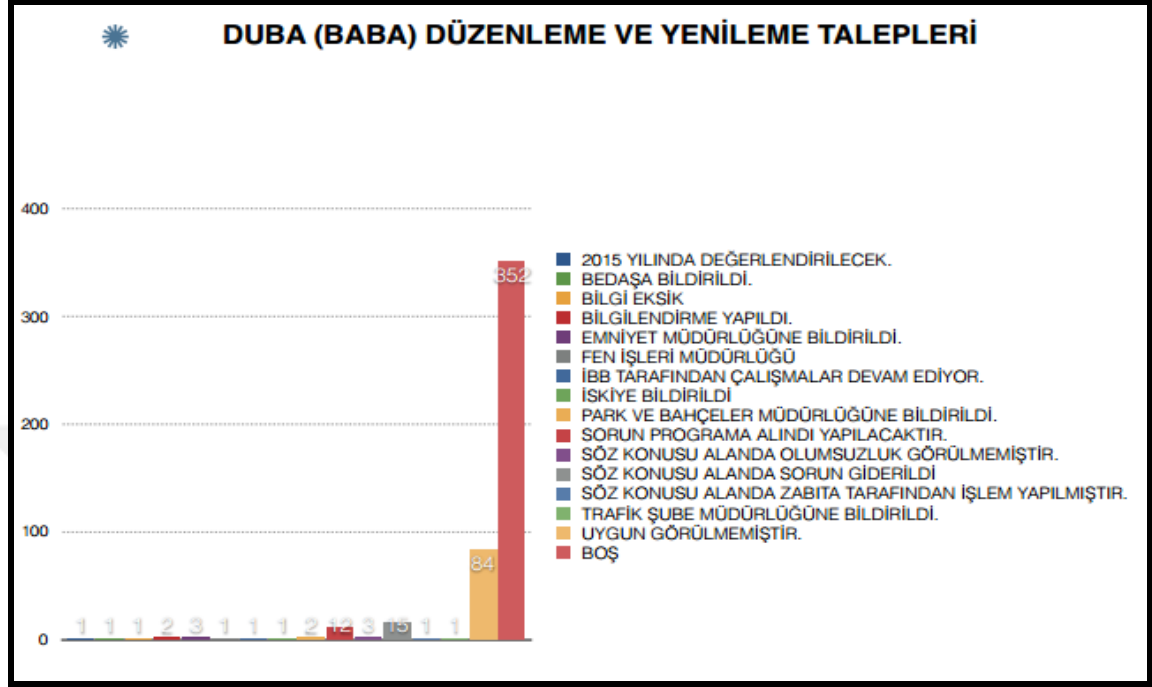


Kaynak: Küçükçekmece Belediyesi Otomasyon Sistemi

Şekil 5.24 de Baca/Izgara istek & şikâyetleri ilgililerince 6 farklı metot ile cevaplandırılmıştır. Fakat ağırlıkta 1 kapatma başlığı ön plana çıkmaktadır. Baca – ızgara taleplerinin yüzde 30'u 2012, yüzde 31'i 2013 yılı yüzde 39'i 2014 yılına ait olup yoğunlukla Kanarya, İnönü ve Halkalı merkez Mahallelerinden talepler gelmektedir. Bu türdeki sorunların 264 tanesi müdürlüğümüzce giderilmekte 10 tanesi de yapılmak üzere programa alınmıştır.

Yıllar itibari ile artış/azalış eğrilerine baktığımızda en kararsız talepler; trafik sinyalizasyon düzenleme ve yenileme talepleri, alt ve üst yapı vatandaş talepleri, hafriyat döküm talepleri, üst yapı inşaa, yapım, bakım talepleri ve baca/ızgara şikâyetleridir.

Şekil 5.25: 2012-2013-2014 Yıllarında Duba Düzenleme ve Yenileme Taleplerinin Ortalama Çözümleme Değerleri

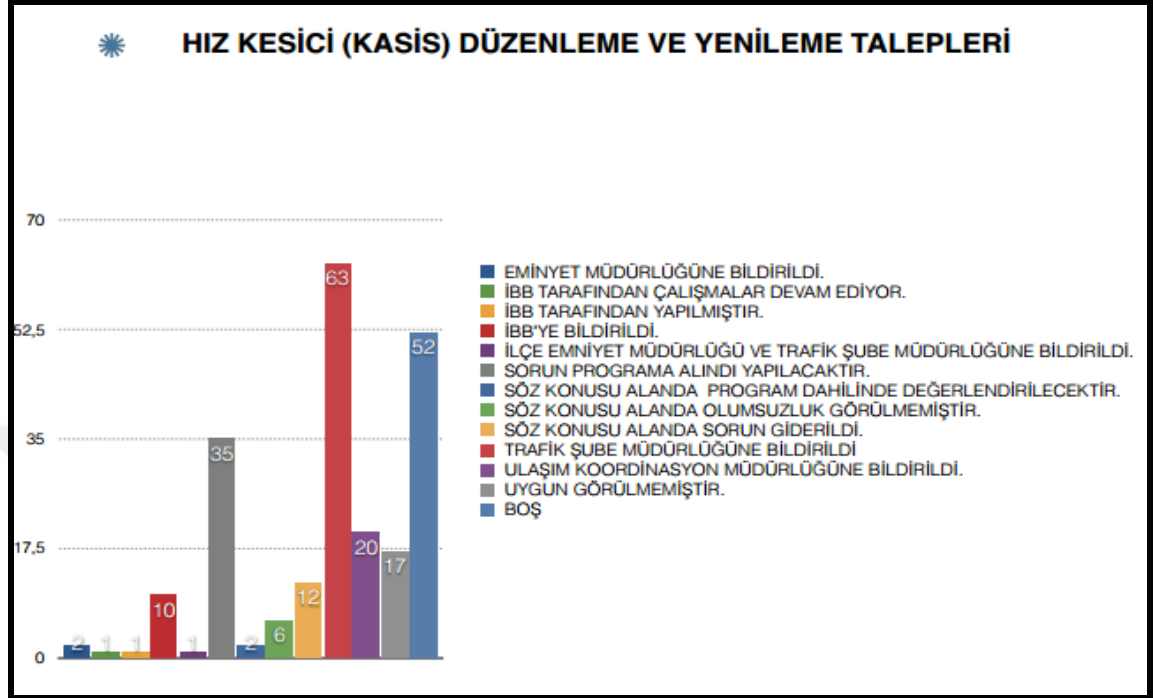


Kaynak: Küçükçekmece Belediyesi Otomasyon Sistemi

Şekil 5.25 de Duba(Baba) düzenleme ve yenileme talepleri ilgililerince 15 farklı metot ile cevaplandırılmıştır. Fakat ağırlıkta 2 kapatma başlığı ön plana çıkmaktadır. Duba (baba) düzenleme ve yenileme taleplerinin yüzde 24'ü 2012, yüzde 32'si 2013, yüzde 44'ü 2014 yılına ait olup en çok Yeşilova, Gültepe ve Cennet Mahallelerinde talepler gelmektedir. Gelen taleplerin durumu hakkında 352 tanesi boş bırakılmış, 84 tanesi uygun görülmemiştir.

Kemalpaşa Mahallesinden gelen taleplerin yüzde 25'i 2012, yüzde 34'ü 2013, yüzde 41'si 2014 yılına ait olup en çok yapılan talep konuları ise sırasıyla kaldırım tretuvar yenileme, duba düzenleme ve yenileme, altyapı kanal düzenleme talepleridir.

Şekil 5.26: 2012-2013-2014 Yıllarında Hız Kesici Düzenleme ve Yenileme Taleplerinin Ortalama Çözümleme Değerleri

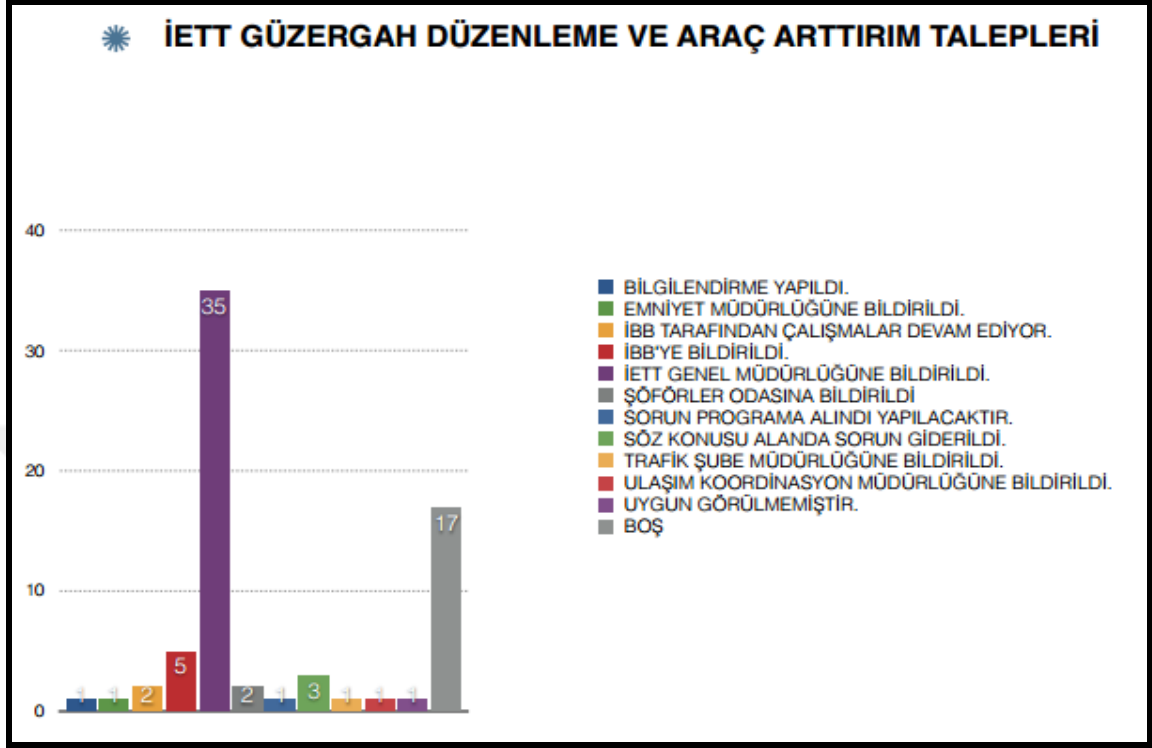


Kaynak: Küçükçekmece Belediyesi Otomasyon Sistemi

Şekil 5.26 da Hız kesici(kasis) düzenleme ve yenileme talepleri ilgililerince 12 farklı metot ile cevaplandırılmıştır. Fakat ağırlıkta 5 kapatma başlığı ön plana çıkmaktadır. Hız kesici, kasis düzenleme ve yenileme taleplerinin yüzde27'si 2012, yüzde37'si 2013, yüzde36'sı 2014 yılına ait olup en çok Atakent, Halkalı merkez ve İnönü Mahallelerinden gelmektedir. Bu taleplerin 63 tanesi Trafik Şube, 20 tanesi UKOME, 12 tanesi İBB ye yönlendirildi, 12 tanesi kurum tarafından giderildi, 35 tanesi yapılmak üzere programa alındı, 52 tanesi hakkında herhangi bir bilgi girilmedi, 17 tanesi de uygun görülmedi.

Kurum tarafından UKOME ye yüzde 40 trafik sinyalizasyon düzenleme, yüzde 34 hız kesici düzenleme, yüzde 7 üstyapı talebi, yüzde 7 üstyapı inşaa yapım bakım ve tadilat talebi iletilmiştir.

Şekil 5.27: 2012-2013-2014 Yıllarında İETT Güzergâh Düzenleme ve Araç Arttırım Taleplerinin Ortalama Çözümleme Değerleri

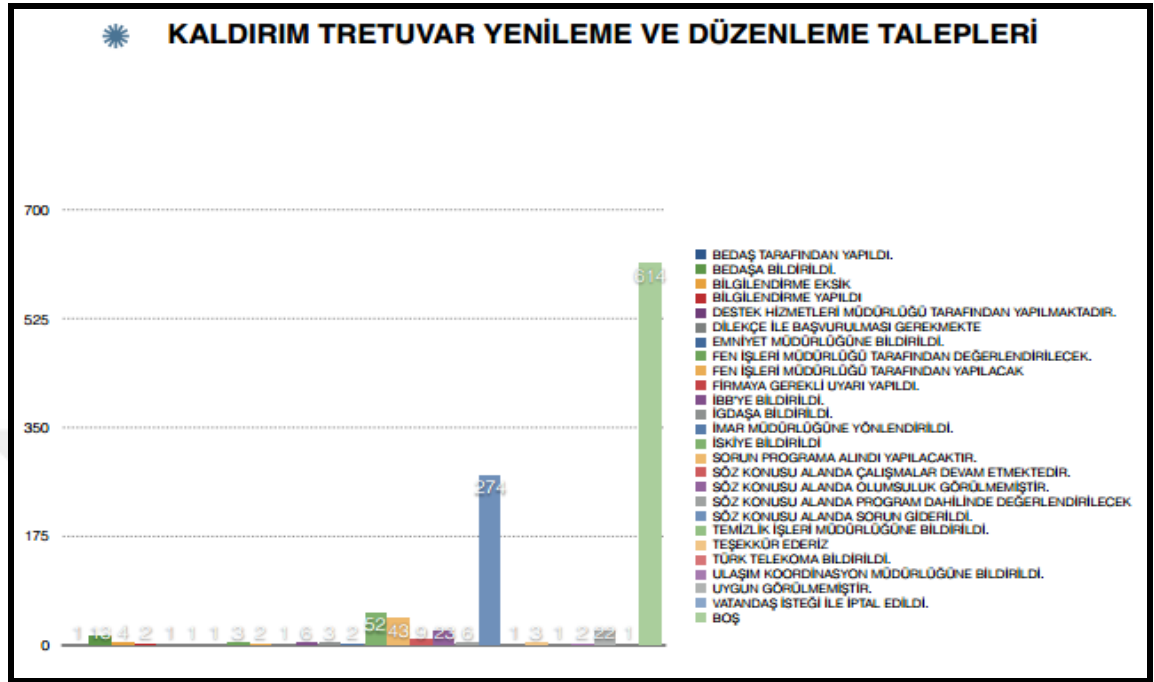


Kaynak: Küçükçekmece Belediyesi Otomasyon Sistemi

Şekil 5.27 de İETT Güzergâh düzenleme ve yenileme talepleri ilgililerince 11 farklı metot ile cevaplandırılmıştır. Fakat ağırlıkta 2 kapatma başlığı ön plana çıkmaktadır. İETT güzergah düzenleme ve araç arttırım taleplerine baktığımızda taleplerin yüzde41'i 2012, yüzde33'ü 2013, yüzde26'sı 2014 yılına ait olup özellikle Atakent, Söğütlüçeşme ve İstasyon Mahalleleri ile birçok Mahalleyi ortak ilgilendiren talepler alınmıştır. Taleplerin 35 tanesi İETT'ye, 5 tanesi İBB'ye, 3 tanesi müdürlüğümüz tarafından gideriliyor, 2 tanesi uygun görülmemiştir, 17 tanesi hakkında bilgilendirme yapılmamıştır.

35 adet güzergah düzenleme ve araç arttırım talebi İETT Genel Müdürlüğü' ne iletilmiştir.

Şekil 5.28: 2012-2013-2014 Yıllarında Kaldırım(Tretuvar) Düzenleme ve Yenileme Taleplerinin Ortalama Çözümleme Değerleri

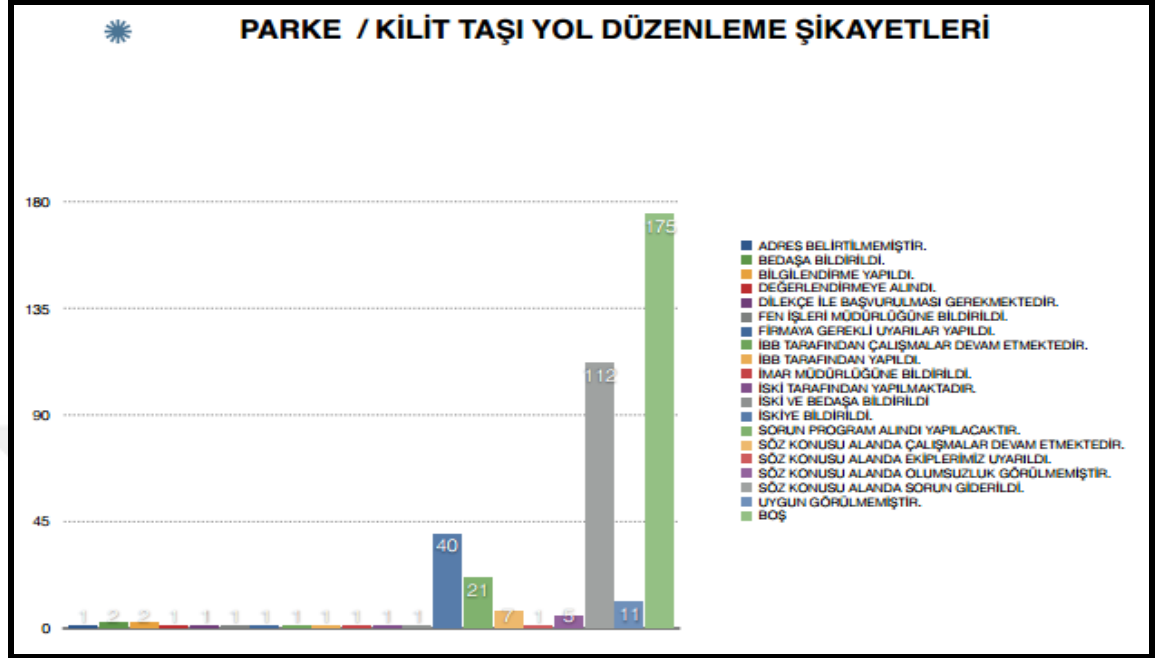


Kaynak: Küçükçekmece Belediyesi Otomasyon Sistemi

Şekil 5.28 de Altyapı kanal düzenleme ve yenileme talepleri ilgililerince 25 farklı metot ile cevaplandırılmıştır. Fakat ağırlıkta 2 kapatma başlığı ön plana çıkmaktadır. Kaldırım tretuvar yenileme ve düzenleme taleplerinin yüzde29'u 2012, yüzde31'i 2013, yüzde40'ı 2014 yılına ait olup en çok İnönü, Halkalı Merkez ve Mehmet Akif Mahallelerinden gelmektedir. Bu türdeki taleplerin 614 adedi hakkında bilgilendirme yapılmamış, 274 adedi kurum tarafından giderilmiş, 52 tanesi İSKİ'ye yönlendirilmiş, 51 tanesi yapılmak üzere programa alınmış, 22 tanesi uygun görülmemiştir.

İGDAŞ ile ilgili sadece 3 adet kaldırım tretuvar yenileme ve düzenleme talebinde bulunulmuştur.

Şekil 5.29: 2012-2013-2014 Yıllarında Parke/Kilit Taşı Düzenleme ve Yenileme Taleplerinin Ortalama Çözümleme Değerleri

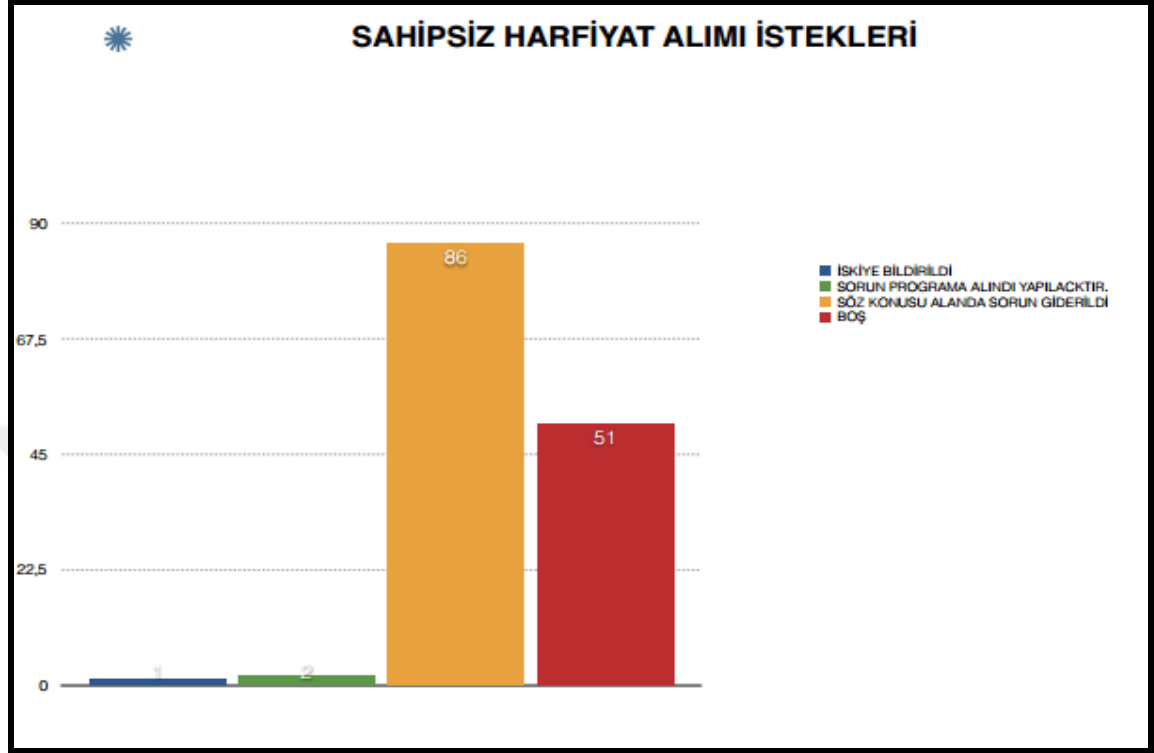


Kaynak: Küçükçekmece Belediyesi Otomasyon Sistemi

Şekil 5.29 da Parke / Kilit Taşı düzenleme ve yenileme talepleri ilgililerince 19 farklı metot ile cevaplandırılmıştır. Fakat ağırlıkta 4 kapatma başlığı ön plana çıkmaktadır. Parke / kilit taşı ve yol düzenleme taleplerinin yüzde27'si 2012, yüzde32'si 2013, yüzde41'i 2014 yılına ait olup yoğunlukta Söğütluçeşme, Mehmet Akif ve Kanarya Mahallelerinden gelmektedir. Bu taleplerin 175 tanesi hakkında bilgilendirme yapılmamış, 112 tanesi kurum tarafından giderilmiş, 40 tanesi İSKİ'ye yönlendirilmiş, 21 tanesi yapılmak üzere programa alınmış, 11 tanesi de uygun görülmedi.

Mehmet Akif Mahallesinden gelen taleplerin yüzde 27'si 2012, yüzde 30'u 2013, yüzde 43'ü 2014 yılına ait olup en çok yapılan talep konuları ise sırasıyla kaldırım tretuvar yenileme, asfalt düzenleme ve parke/kilit taşı yol düzenleme talepleridir.

Şekil 5.30: 2012-2013-2014 Yıllarında Altyapı Kanal Düzenleme ve Yenileme Taleplerinin Ortalama Çözümleme Değerleri

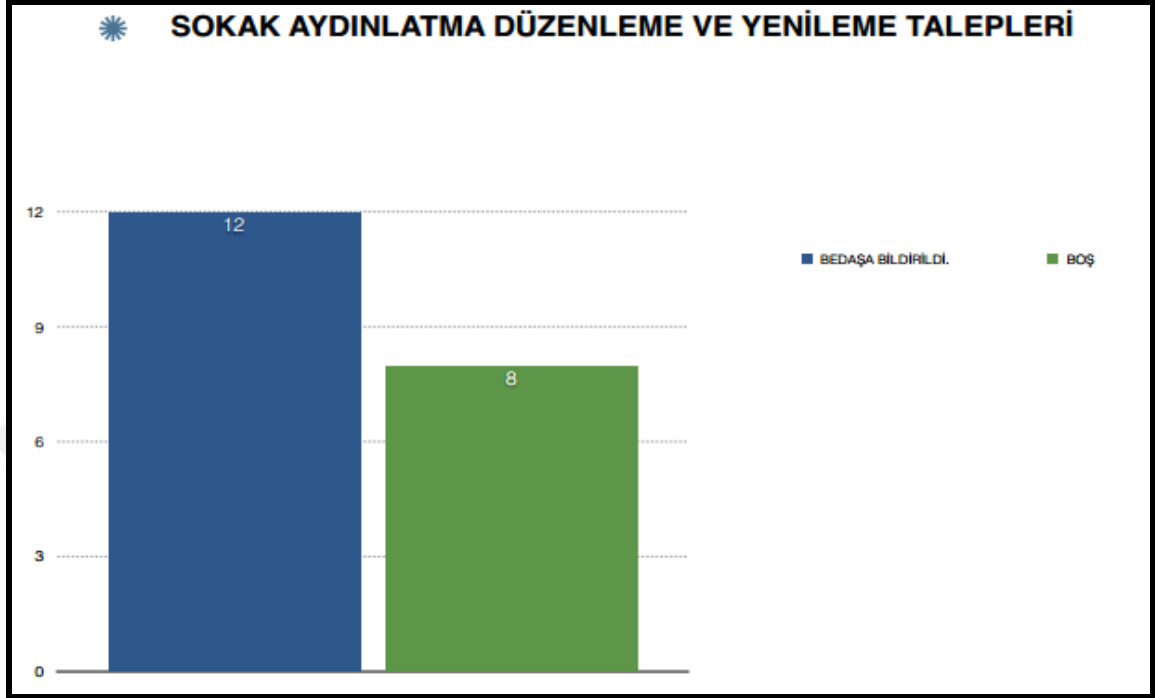


Kaynak: Küçükçekmece Belediyesi Otomasyon Sistemi

Şekil 5.30 da Sahipsiz hafriyat alım talepleri ilgililerince 4 farklı metot ile cevaplandırılmıştır. Fakat ağırlıkta 2 kapatma başlığı ön plana çıkmaktadır. Hafriyat döküm taleplerinin yüzde35'i 2012, yüzde33'i 2013, yüzde32'si 2014 yılına ait olup yoğunlukla Halkalı Merkez, İnönü ve Cumhuriyet Mahallelerinden gelmektedir. Bu türdeki taleplerin 86 tanesi kurum tarafından giderilmiş, 51 tanesi hakkında bilgilendirme yapılmamıştır.

En geç cevap verdiğimiz talepler ise ortalama 35 gün ile altyapı kanal düzenleme ve yenileme talepleri, ortalama 30 gün ile sahipsiz hafriyat alımları, yine ortalama 30 gün ile parke/kilit taşı yol düzenleme şikayetleridir.

Şekil 5.31: 2012-2013-2014 Yıllarında Sokak Aydınlatma Düzenleme ve Yenileme Taleplerinin Ortalama Çözümleme Değerleri

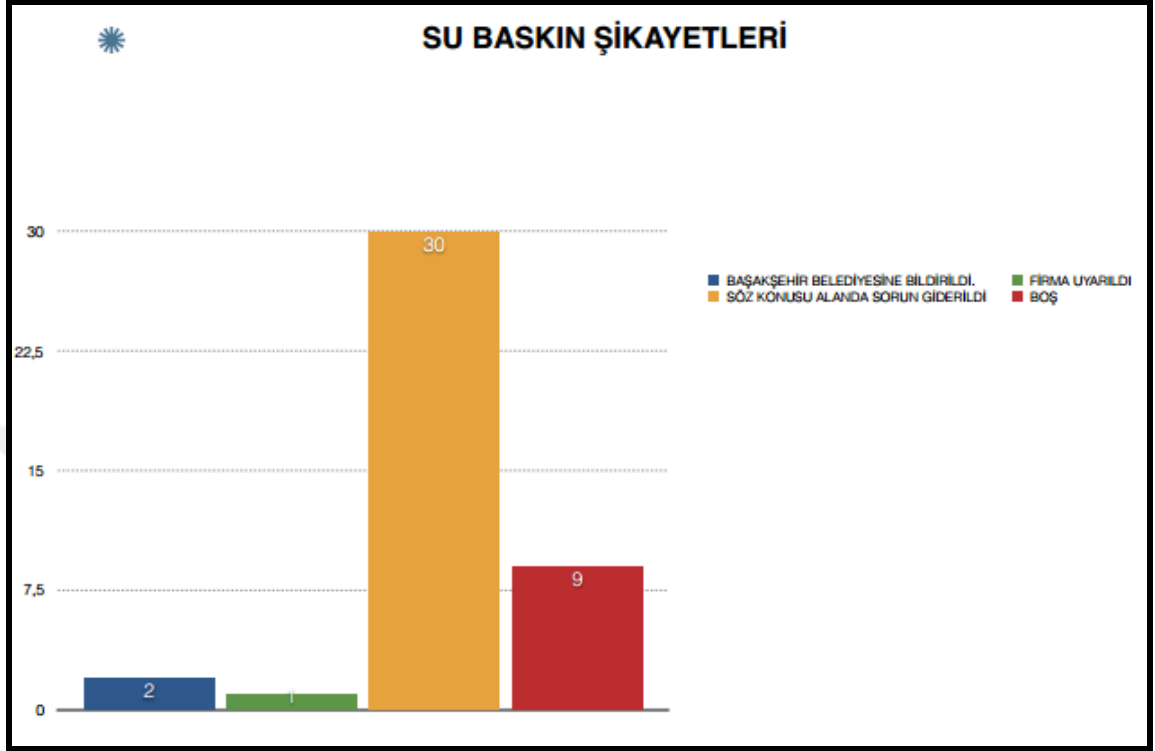


Kaynak: Küçükçekmece Belediyesi Otomasyon Sistemi

Şekil 5.31 de Sokak aydınlatma düzenleme ve yenileme talepleri ilgililerince 2 farklı metot ile cevaplandırılmıştır. Sokak aydınlatma düzenleme ve yenileme taleplerinin yüzde25'i 2012, yüzde44'ü 2013, yüzde31'i 2014 yılında olup yoğunlukta İnönü, Cumhuriyet ve Halkalı Merkez Mahallelerinden gelmektedir. Sokak aydınlatma taleplerinin yüzde40'ı hakkında bilgilendirme yapılmamış, yüzde60'ı da BEDAŞ'a yönlendirilmiştir.

Kurum tarafından BEDAŞ' a aktarılan taleplerinyüzde32 si kaldırım tretuvar yenileme ve düzenlemesi, yüzde27si sokak aydınlatma ve düzenlemesi, yüzde 9 u altyapı kanal düzenleme, yüzde 9 üstyapı inşaa yapım bakım ve tadilat, yüzde9u da asfalt düzenleme ve yenileme talepleridir.

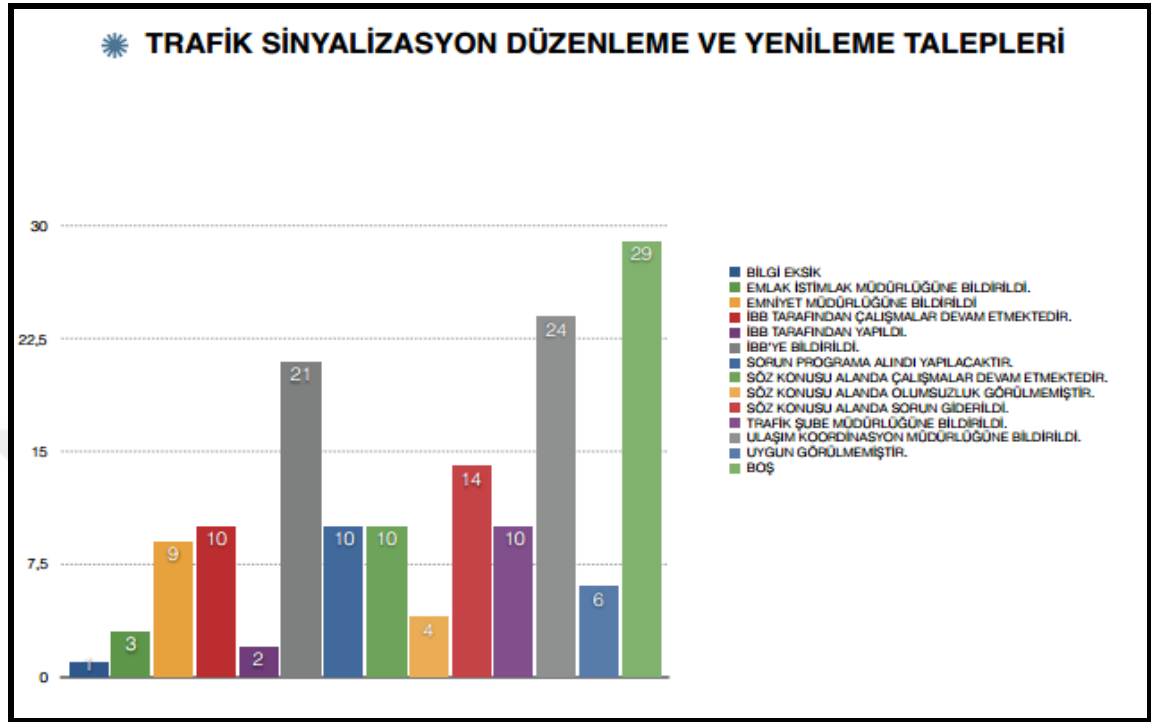
Şekil 5.32: 2012-2013-2014 Yıllarında Su Baskını Şikâyetlerinin Ortalama Çözümleme Değerleri



Kaynak: Küçükçekmece Belediyesi Otomasyon Sistemi

Şekil 5.32 de Su baskın şikâyetleri ilgililerince 4 farklı metot ile cevaplandırılmıştır. Fakat ağırlıkta 2 kapatma başlığı ön plana çıkmaktadır. Su baskını şikâyetlerinin yüzde17'si 2012, yüzde18'i 2013, yüzde65'i 2014 yılına ait olup Halkalı merkez, İnönü ve İstasyon Mahallelerinden yoğunlaşmaktadır. 2015 yılında su baskını şikâyetlerinin 9 tanesi hakkında bilgilendirme yapılmamış, 1 tanesi değerlendirmede, 2 tanesi diğer kurumlara yönlendirilmiş, 30 tanesi kurumca çözümlenmiştir.

Şekil 5.33: 2012-2013-2014 Yıllarında Trafik Sinyalizasyon Düzenleme ve Yenileme Taleplerinin Ortalama Çözümleme Değerleri

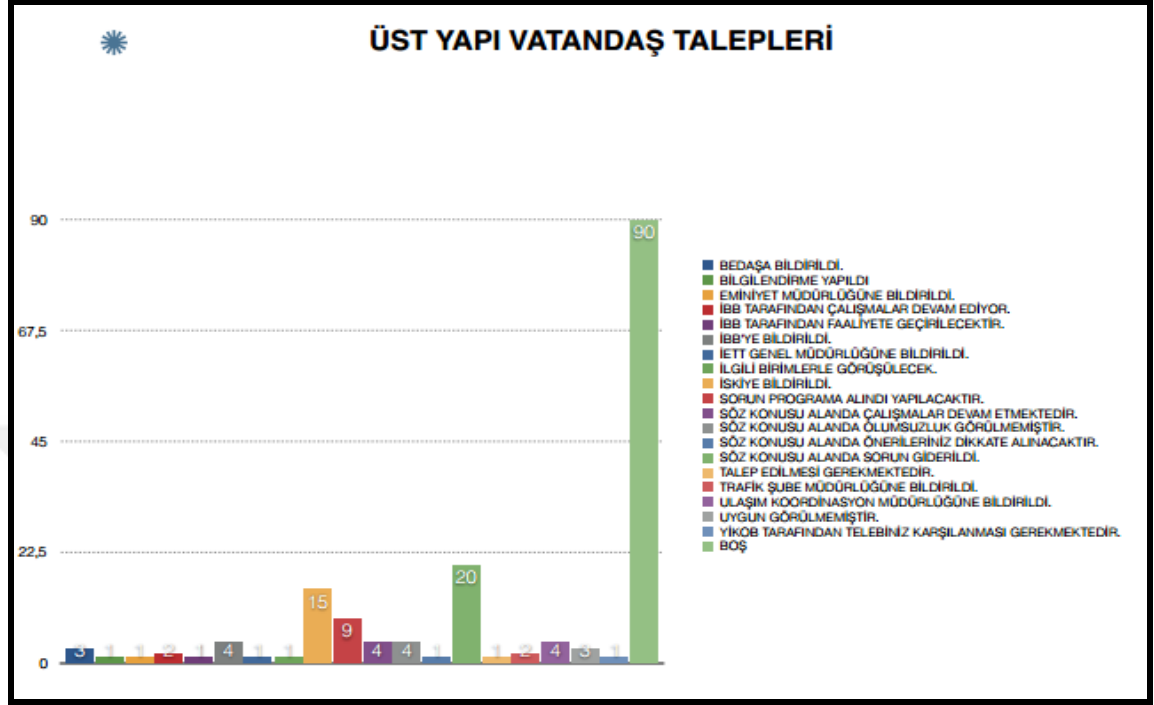


Kaynak: Küçükçekmece Belediyesi Otomasyon Sistemi

Şekil 5.33 de Trafik sinyalizasyon düzenleme ve yenileme talepleri ilgililerince 13 farklı metot ile cevaplandırılmıştır. Fakat ağırlıkta 9 kapatma başlığı ön plana çıkmaktadır. Trafik sinyalizasyon düzenleme ve yenileme talepleri yüzde18'i 2012, yüzde36'sı 2013, yüzde46'sı 2014 yılında olup en çok Atakent, Halkalı Merkez, istasyon Mahallelerinden gelmektedir. Önemli bir kısmının da mahalle bilgisi bulunmamaktadır. 2015 yılında gelene trafik sinyalizasyon taleplerinin 29 tanesi hakkında bilgilendirme yapılmamış, 6 tanesi değerlendirme aşamasında, 24 tanesi UKOME ye, 10 tanesi trafik şubeye, 24 tanesi İBB'ye 9 tanesi emniyete yönlendirilmiş, 14 tanesi kurum tarafından giderilmiş, 10 tanesi yapılmak üzere programa alınmış, 6 tanesi ise uygun görülmemiştir.

Emniyet Müdürlüğüne yönlendirilen taleplere baktığımızda 2015 yılındaki taleplerin yüzde50 si trafik sinyalizasyon düzenleme ve yenileme talepleri, yüzde17si hız kesici düzenleme ve yenileme, yüzde17si duba-baba düzenleme ve yenileme talepleri oluşturmaktadır. Trafik Şube Müdürlüğü'nden ise yüzde79 hız kesici düzenlemesi, yüzde13 trafik sinyalizasyon ve yüzde2 asfalt düzenleme talebi alınmıştır.

Şekil 5.34: 2012-2013-2014- Yıllarında Üst Yapı Vatandaş Taleplerinin Ortalama Çözümleme Değerleri



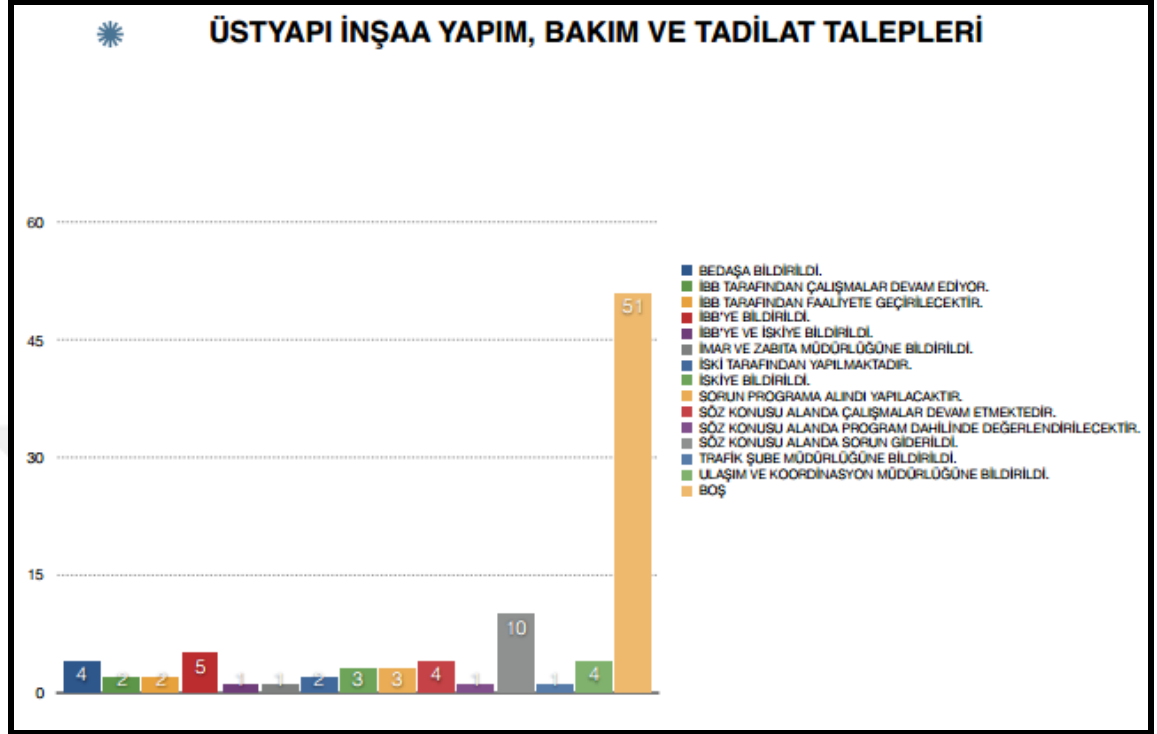
Kaynak: Küçükçekmece Belediyesi Otomasyon Sistemi

Şekil 5.34 de Üst yapı vatandaş talepleri ilgililerince 19 farklı metot ile cevaplandırılmıştır. Fakat ağırlıkta 4 kapatma başlığı ön plana çıkmaktadır. Talepler en çok İnönü, Kanarya ve Tevfikbey Mahallerinden gelmekte olup önemli sayıda talepler için mahalle belirtilmemiştir. Taleplere bakıldığında 90 talep hakkında bilgilendirme yapılmamış, 15'i İSKİ'ye yönlendirilmiş, 20'si kurum tarafından giderilmiş, 9 tanesi yapılmak üzere programa alınmıştır.

Genel olarak baktığımızda sağlık ocağı inşaat talepleri ortalaması 2014 yılında 128 günü bulmuştur. Hizmet süreleri 2013 yılında 12 gün ile en iyi halini almış, 2014 yılında özellikler duba(baba) düzenleme, baca / ızgara ve sokak aydınlatma talepleri 50 günü geçmiştir.

Tevfikbey Mahallesinden gelen taleplerin yüzde 28'i 2012, yüzde 33'ü 2013, yüzde 39'u 2014 yılına ait olup en çok yapılan talep konuları ise sırasıyla kaldırım tretuvar yenileme, asfalt düzenleme ve sokak aydınlatma düzenleme talepleridir.

Şekil 5.35: 2012-2013-2014 Yıllarında Üstyapı İnşaat Yapım, Bakım ve Tadilat Taleplerinin Ortalama Çözümleme Değerleri

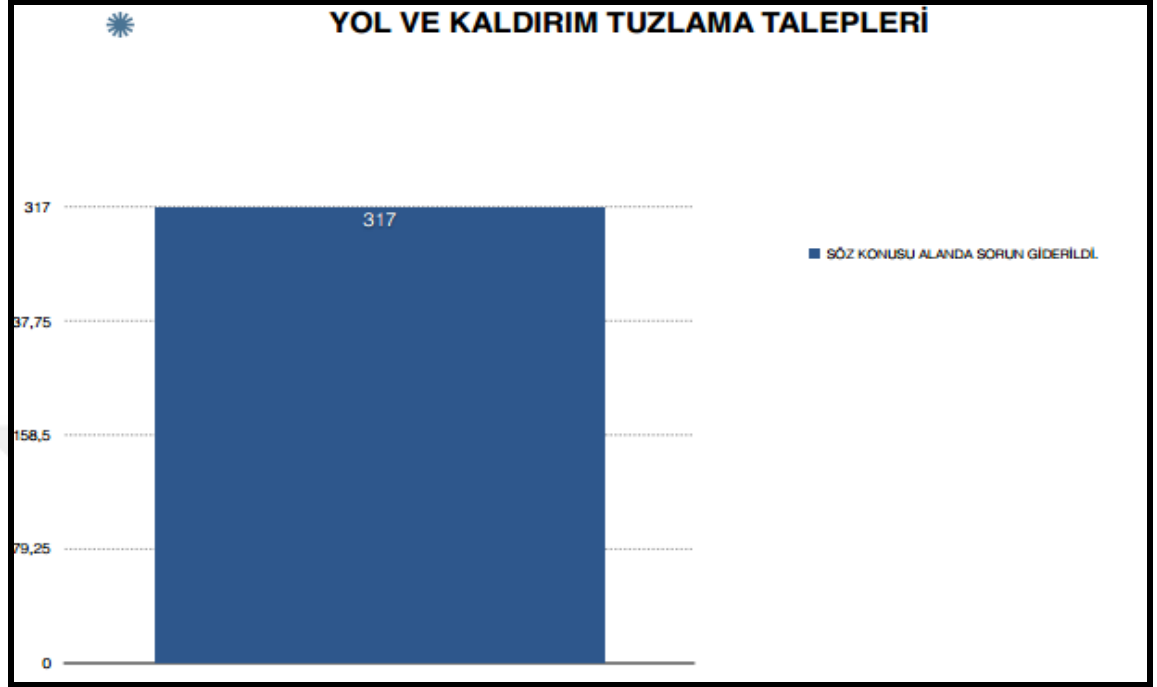


Kaynak: Küçükçekmece Belediyesi Otomasyon Sistemi

Şekil 5.35 de Üst yapı inşaat yapım bakım ve tadilat talepleri ilgililerince 14 farklı metot ile cevaplandırılmıştır. Fakat ağırlıkta 1 kapatma başlığı ön plana çıkmaktadır. Alt ve üst yapı vatandaş taleplerinin yüzde45'i 2013 yılından yüzde39'u 2012 yılından kalma olup yoğunlukta Halkalı merkez, İnönü ve Mehmet Akif Mahallelerinden talepler gelmiştir. Üstyapı inşaa yapım, bakım ve tadilat taleplerinin yüzde35'i 2012, yüzde34'ü 2013, yüzde31'i 2014 yılında alınmıştır. En çok talep Halkalı merkez, cennet ve Kanarya Mahallelerinden alınmıştır. Bu konudaki taleplerin 51 tanesi hakkında bilgilendirme yapılmamış, 10 tanesi İBB'ye, 4 tanesi BEDAŞ'a, 5 tanesi İSKİ'ye, 4 tanesi UKOME'ye yönlendirilmiş, 4 tanesi de yapılmak üzere programa alınmıştır.

Sultanmurat Mahallesinden gelen taleplerin yüzde 34'ü 2012, yüzde 32'si 2013, yüzde 34'ü 2014 yılına ait olup en çok yapılan talep konuları ise sırasıyla kaldırım tretuvar yenileme, asfalt düzenleme ve altyapı kanal düzenleme talepleridir.

Şekil 5.36: 2012-2013-2014 Yıllarında Yol Kaldırım Tuzlama Taleplerinin Ortalama Çözümleme Değerleri



Kaynak: Küçükçekmece Belediyesi Otomasyon Sistemi

Şekil 5.36 da Yol ve Kaldırım tuzlama talepleri ilgililerince 1 metot ile cevaplandırılmıştır.

En hızlı cevap verdiğimiz talepler ise ortalama 7 gün ile yol ve kaldırım tuzlama talepleri, 11 gün ile alt ve üst yapı vatandaş talepleri, 12 gün ile yol yenileme ve düzenleme talepleridir.

Mahallesi belirtilmeyen taleplerin yüzde 21'i 2012, yüzde 36'sı 2013, yüzde 43'ü 2014 yılına aittir. Hangi Mahalleye ait olduğu belirtilmeyen talepler ise en çok asfalt düzenleme, İETT güzergah düzenleme ve trafik sinyalizasyon düzenleme konularıdır.

Kartaltepe Mahallesinden gelen taleplerin yüzde 35'i 2012, yüzde 30'u 2013, yüzde 35'i 2014 yılına ait olup en çok yapılan talep konuları ise sırasıyla kaldırım tretuvar yenileme, asfalt düzenleme ve altyapı kanal düzenleme talepleridir.

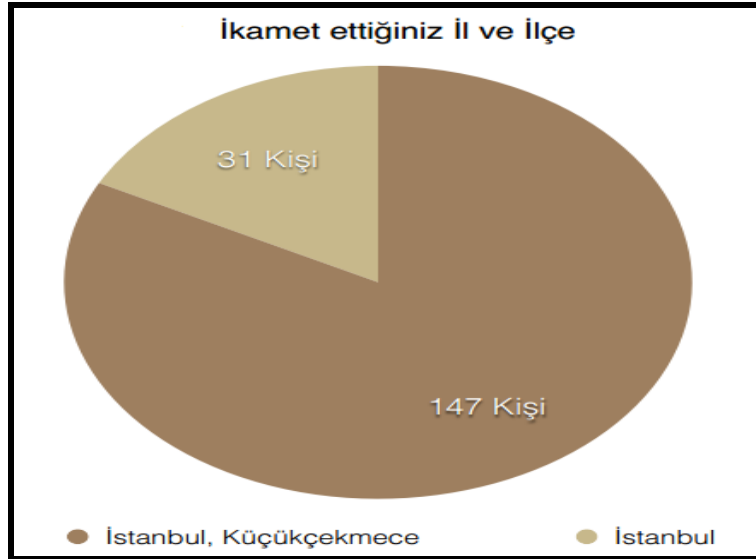
Küçükçekmece 2004'lerden sonra muhtelif şehirlerden ve İstanbul içinden en çok göç alan ilçelerden birisi konumuna gelmiştir. 2004-2008 yılları arasında ciddi bir toplu

konut yapılaşması gerçekleşen ilçede 2008 yılında artan nüfusun etkisi ile bir bölünme gereksinim doğmuştur. Tüm bunlar göz önüne alındığında kamu hizmetlerinin üretilmesinde birçok zorluğun yaşandığı bir ilçe konumunda bulunması ve buna bağlı olarak belirli oranlarda memnuniyetsizliğin, daha doğru bir ifade ile ortalama seviyede bir memnuniyetin ifade edilmesi kabul edilebilir olmalıdır.

5.2. ANKET SONUÇLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

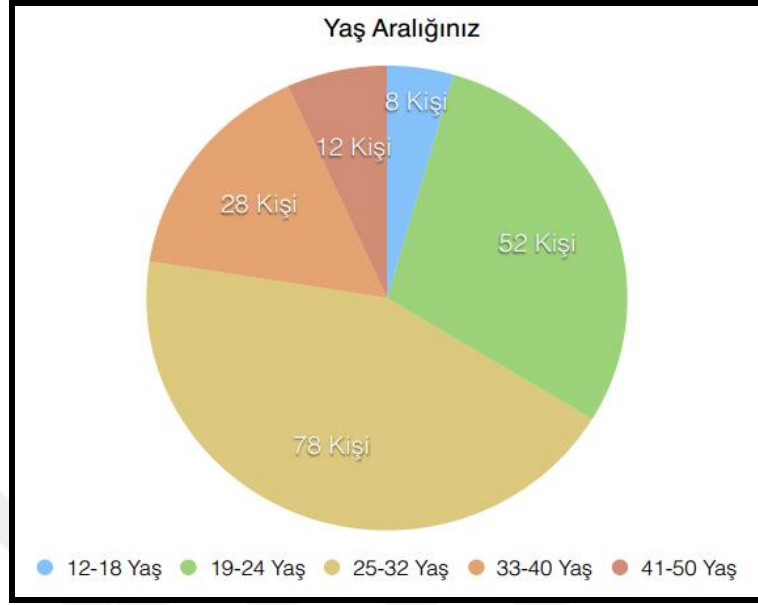
Anket çalışması 24 sorudan meydana gelmektedir. Sorular; seçmeli, çoktan seçmeli ve serbest metin olmak üzere 3 farklı modelde sunulmuştur. Anket 178 denek tarafından e-mail, web ve sosyal medya üzerinden online formlar şeklinde gerçekleştirilmiştir. Sorular ile vatandaşların yol bakım onarım ve altyapı çalışmalarındaki beklentileri ve memnuniyet düzeyleri anlaşılmaya çalışılmıştır. Anket içerisindeki sorular ve cevapların yüzdesel diyagramları aşağıda sunulmuştur. Siyasi konjektür göz önünde bulundurulduğunda +/-yüzde1 ila +/-yüzde3 oranında bir yanılma payı mevcuttur.

Şekil 5.37: Anket Yapılan Vatandaşların İkamet Durumları



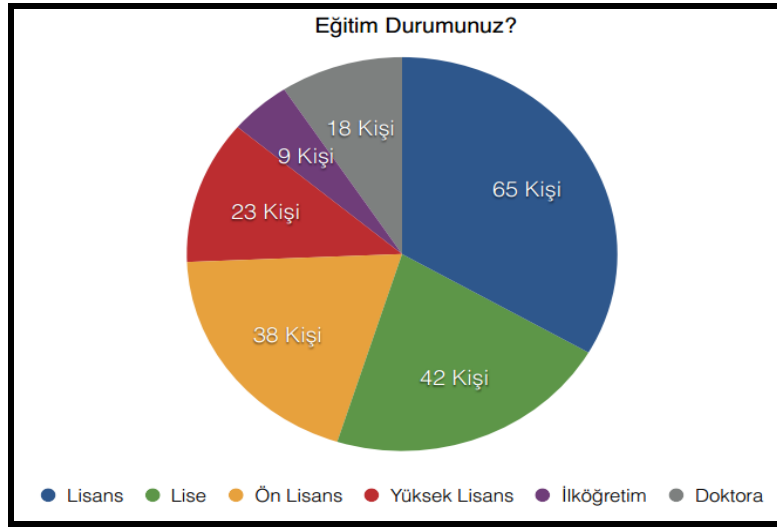
Şekil 5.37 de Deneklerimizin yüzde 83 ü Küçükçekmece' de ikamet ettiğini belirtmiştir.

Şekil 5.38: Anket Yapılan Vatandaşların Yaş Aralığı



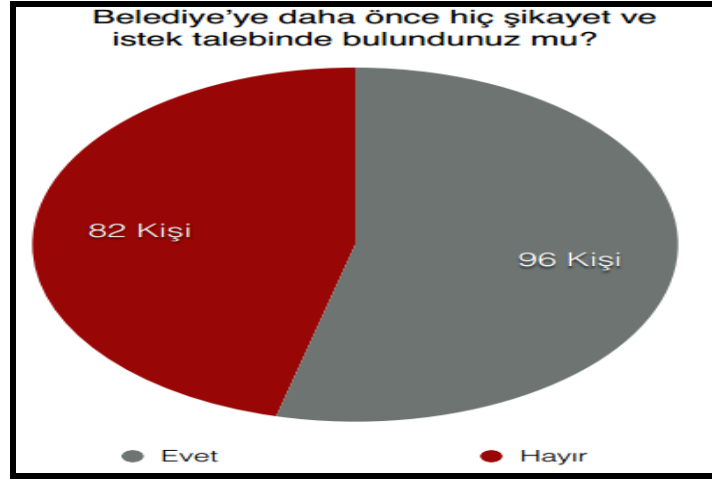
Şekil 5.38 de Anket gerçekleştirdiğimiz deneklerimiz 12 ile 50 yaş aralığında bulunduğunu belirtmiştir. yüzde 43 ü 25-32 yaş aralığında, yüzde 29 u 19-24 yaş aralığında, yüzde 16 sı 33-40 yaş aralığındadır.

Şekil 5.39: Anket Yapılan Vatandaşların Eğitim Durumları



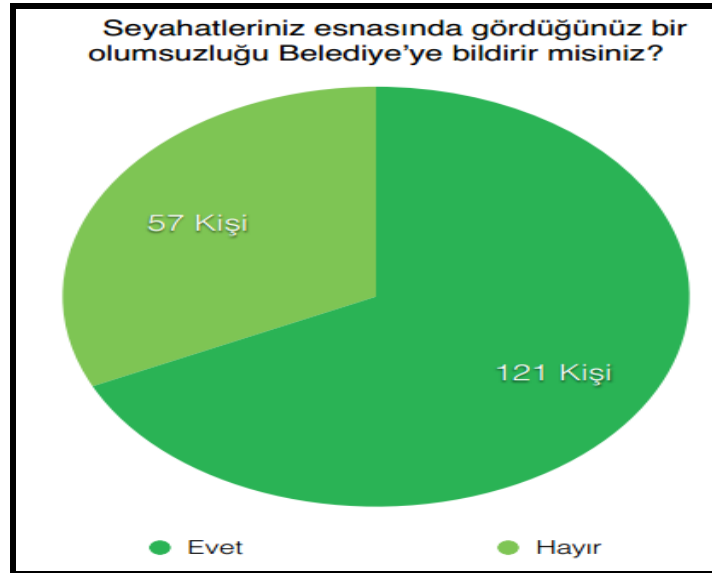
Şekil 5.39 da Deneklerimizin; yüzde 36 sı Lisans, yüzde 23 ü Lise, yüzde 21 i Önlisans, 13 ü yüksek lisans düzeyine eğitimini tamamlamış ve/veya eğitimini sürdürmektedir.

Şekil 5.40: Anket Yapılan Vatandaşların Şikâyet&İstek Talep Tecrübeleri



Şekil 5.40 da Anket gerçekleştirdiğimiz deneklerimizin yüzde 46 sı daha önce belediyeye herhangi bir şikâyet istek talebinde bulunmamıştır. Yüzde 54 ü ise daha öncesinde çeşitli nedenlerle belediyeye herhangi bir konuda şikâyet istek talebinde bulunmuştur.

Şekil 5.41: Anket Yapılan Vatandaşların Şikâyet&İstek Eğilimleri



Şekil 5.41 de Deneklerimizin; yüzde 68 i seyahatleri esnasında gördüğü bir olumsuzluğu belediyeye bildirebileceğini belirtti, yüzde 32 isi ise bildirimde bulunmayacağını belirtmiştir.

Tablo 5.1: Anket Yapılan Vatandaşların Şikâyet&İsteklerini İletme Metotları

Belediye' ye yaptığınız şikâyet&istek taleplerinde hangi erişim metodunu kullanıyorsunuz?	
Beyaz Masa' ya şahsi başvuru ile	35 kişi
Beyaz Masa' ya şahsi başvuru ile İletişim Merkezini arayarak	4 kişi
Beyaz Masa' ya şahsi başvuru ile İletişim Merkezini arayarak, İnternet Kanalı ile	4 kişi
Beyaz Masa' ya şahsi başvuru ile İletişim Merkezini arayarak, İnternet Kanalı ile, Mobil Teknolojiler ile	2 kişi
Beyaz Masa' ya şahsi başvuru ile İletişim Merkezini arayarak, İnternet Kanalı ile, Mobil Teknolojiler ile, Mahalle Toplantısı Halk Meclisi Halk Günü	3 kişi
Beyaz Masa' ya şahsi başvuru ile İletişim Merkezini arayarak, Mahalle Toplantısı Halk Meclisi Halk Günü	3 kişi
Beyaz Masa' ya şahsi başvuru ile İletişim Merkezini arayarak, Mobil Teknolojiler ile	1 kişi
Beyaz Masa' ya şahsi başvuru ile İnternet Kanalı ile	7 kişi
Beyaz Masa' ya şahsi başvuru ile İnternet Kanalı ile, Mobil Teknolojiler ile	1 kişi
Beyaz Masa' ya şahsi başvuru ile İnternet Kanalı ile, Mobil Teknolojiler ile, Mahalle Toplantısı Halk Meclisi	1 kişi
Beyaz Masa' ya şahsi başvuru ile, Mahalle Toplantısı Halk Meclisi&Halk Günü	3 kişi
Beyaz Masa' ya şahsi başvuru ile, Mobil Teknolojiler ile, Mahalle Toplantısı&Halk Meclisi&Halk Günü	1 kişi
Bulunmuyorum	1 kişi
İletişim Merkezini arayarak	27 kişi
İletişim Merkezini arayarak, İnternet Kanalı ile	7 kişi
İletişim Merkezini arayarak, İnternet Kanalı ile, Mobil Teknolojiler ile	4 kişi
İletişim Merkezini arayarak, İnternet Kanalı ile, Mobil Teknolojiler ile, Mahalle Toplantısı&Halk Meclisi&Halk Günü	2 kişi
İletişim Merkezini arayarak, Mahalle Toplantısı&Halk Meclisi&Halk Günü	3 kişi
İletişim Merkezini arayarak, Mobil Teknolojiler ile	4 kişi
İLGİLİ MÜHENDİS İLE	1 kişi
Mahalle Toplantısı&Halk Meclisi&Halk Günü	13 kişi
Mobil Teknolojiler ile	13 kişi
Mobil Teknolojiler ile, Mahalle Toplantısı&Halk Meclisi&Halk Günü	2 kişi
Boş	2 kişi

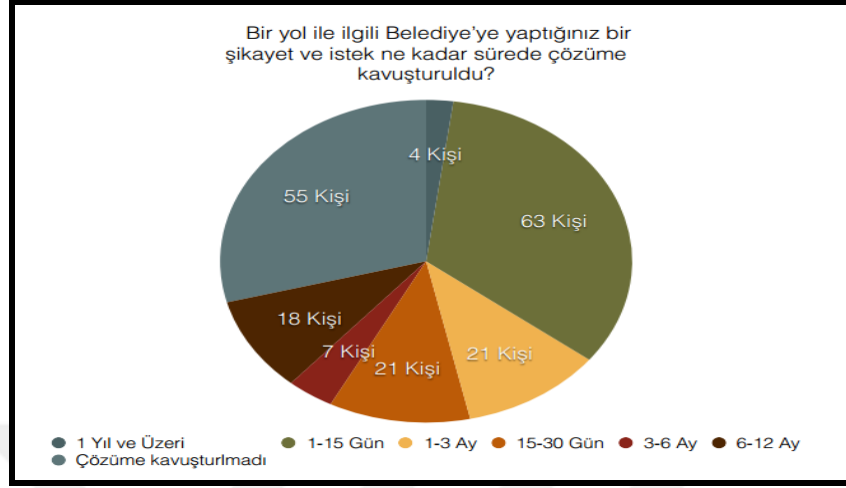
Tablo 5.1 de Deneklerimiz; istek şikâyet taleplerinin büyük bir çoğunluğunu telefon ile, şahsen başvuru ile siyasi otorite ile karşı karşıya geldiğinde ve mobil teknoloji imkanları sunulursa olarak belirtmiş.

Tablo 5.2:Anket Yapılan Vatandaşların Ulaşım Türü Eğilimleri

← Seyahatlerinizi hangi ulaşım araçları ile yapıyorsunuz?			
Bisiklet	1 kişi	Otomobil, Minibüs, Taksi, Metro, Yaya	1 kişi
Bisiklet, Metrobüs, Metro, Yaya, Deniz taşıtlan	1 kişi	Otomobil, Motorsiklet	1 kişi
Bisiklet, Otobüs, Metrobüs, Metro	1 kişi	Otomobil, Motorsiklet, Bisiklet, Metro	1 kişi
Bisiklet, Otobüs, Minibüs, Taksi, Metrobüs, Metro, Yaya	1 kişi	Otomobil, Motorsiklet, Bisiklet, Otobüs, Minibüs, Taksi, Metrobüs, Metro, Yaya, Deniz taşıtlan	1 kişi
Metrobüs	5 kişi	Otomobil, Motorsiklet, Otobüs, Minibüs, Metrobüs, Metro, Deniz taşıtlan	1 kişi
Minibüs	5 kişi	Otomobil, Motorsiklet, Otobüs, Minibüs, Taksi, Metrobüs, Metro, Yaya, Deniz taşıtlan	1 kişi
Motorsiklet, Otobüs, Taksi, Metrobüs, Metro	1 kişi	Otomobil, Otobüs	1 kişi
Otobüs	7 kişi	Otomobil, Otobüs, Metrobüs	4 kişi
Otobüs, Metrobüs	1 kişi	Otomobil, Otobüs, Metrobüs, Metro	2 kişi
Otobüs, Metrobüs, Metro	4 kişi	Otomobil, Otobüs, Metrobüs, Metro, Deniz taşıtlan	4 kişi
Otobüs, Metrobüs, Yaya	1 kişi	Otomobil, Otobüs, Metrobüs, Metro, Yaya	4 kişi
Otobüs, Minibüs	2 kişi	Otomobil, Otobüs, Minibüs	1 kişi
Otobüs, Minibüs, Metrobüs, Metro	4 kişi	Otomobil, Otobüs, Minibüs, Metro, Yaya, Deniz taşıtlan	1 kişi
Otobüs, Minibüs, Metrobüs, Metro,	1 kişi	Otomobil, Otobüs, Minibüs, Metrobüs, Metro	4 kişi
Otobüs, Minibüs, Metrobüs, Yaya	1 kişi	Otomobil, Otobüs, Minibüs, Metrobüs, Metro, Deniz taşıtlan	2 kişi
Otobüs, Minibüs, Taksi, Metrobüs	1 kişi	Otomobil, Otobüs, Minibüs, Metrobüs, Metro, Yaya	2 kişi
Otobüs, Minibüs, Taksi, Metrobüs, Metro	2 kişi	Otomobil, Otobüs, Minibüs, Metrobüs, Metro, Yaya, Deniz taşıtlan	1 kişi
Otobüs, Minibüs, Taksi, Metrobüs, Metro, Yaya	1 kişi	Otomobil, Otobüs, Minibüs, Taksi	1 kişi
Otobüs, Minibüs, Taksi, Metrobüs, Metro, Yaya, Deniz TAŞITLARI	1 kişi	Otomobil, Otobüs, Minibüs, Taksi, Metrobüs	2 kişi
Otomobil	45 kişi	Otomobil, Otobüs, Minibüs, Taksi, Metrobüs, Metro	2 kişi
Otomobil, Bisiklet, Otobüs, Metrobüs	1 kişi	Otomobil, Otobüs, Minibüs, Taksi, Metrobüs, Metro, Deniz taşıtlan	1 kişi
Otomobil, Bisiklet, Otobüs, Metrobüs, Metro	2 kişi	Otomobil, Otobüs, Minibüs, Taksi, Metrobüs, Metro, Uçak	1 kişi
Otomobil, Bisiklet, Otobüs, Metrobüs, Metro, Yaya, Deniz taşıtlan	2 kişi	Otomobil, Otobüs, Minibüs, Taksi, Metrobüs, Metro, Yaya	3 kişi
Otomobil, Bisiklet, Otobüs, Minibüs, Metrobüs, Metro, Yaya	1 kişi	Otomobil, Otobüs, Minibüs, Taksi, Metrobüs, Metro, Yaya, Deniz taşıtlan	9 kişi
Otomobil, Bisiklet, Otobüs, Minibüs, Metrobüs, Metro, Yaya, Deniz taşıtlan	1 kişi	Otomobil, Otobüs, Taksi	2 kişi
Otomobil, Bisiklet, Otobüs, Minibüs, Taksi, Metrobüs, Metro, Yaya, Deniz taşıtlan	1 kişi	Otomobil, Otobüs, Taksi, Metrobüs, Metro	1 kişi
Otomobil, Bisiklet, Otobüs, Taksi, Metrobüs, Metro, Yaya, Deniz taşıtlan	1 kişi	Otomobil, Otobüs, Taksi, Metrobüs, Metro, Yaya	2 kişi
Otomobil, Bisiklet, Taksi, Metro, Yaya	1 kişi	Otomobil, Otobüs, Yaya	1 kişi
Otomobil, Bisiklet, Taksi, Metro, Yaya, Deniz taşıtlan	1 kişi	Otomobil, Taksi	2 kişi
Otomobil, Bisiklet, Taksi, Metrobüs, Metro, Deniz taşıtlan	1 kişi	Otomobil, Taksi, Deniz taşıtlan	1 kişi
Otomobil, Metro	1 kişi	Otomobil, Taksi, Metro, Deniz taşıtlan	1 kişi
Otomobil, Metrobüs	2 kişi	Otomobil, Taksi, Metrobüs, Metro	1 kişi
Otomobil, Metrobüs, Metro	4 kişi	Otomobil, Taksi, Yaya	1 kişi
Otomobil, Metrobüs, Metro, Yaya	2 kişi	Otomobil, Yaya	1 kişi
Otomobil, Metrobüs, Yaya	1 kişi	Otomobil, Yaya, Uçak	1 kişi
Otomobil, Minibüs, Metrobüs	1 kişi	Taksi	2 kişi
Otomobil, Minibüs, Metrobüs, Yaya	1 kişi	Yer ve zaman bağı farklı araçlar	1 kişi
Otomobil, Minibüs, Taksi	1 kişi		

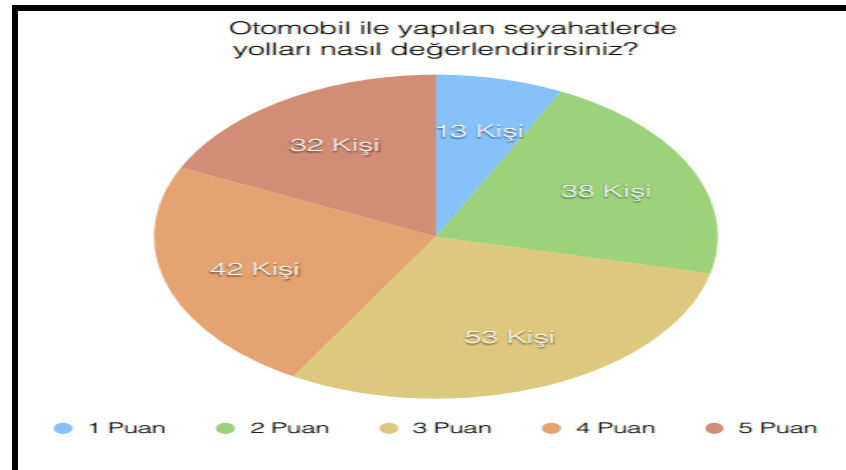
Tablo 5.2 de Anket gerçekleştirdiğimiz deneklerimizin büyük bir çoğunluğu seyahatlerinde otomobili tercih etmektedir. Toplu taşıma tercih eden denekler ise Metro ve Metrobüs gibi hızlı ulaşım araçlarına yönelmektedir.

Şekil 5.42: Anket Yapılan Vatandaşların Şikâyet&İsteklerinin Çözümüne Kavuşturulma Durumları



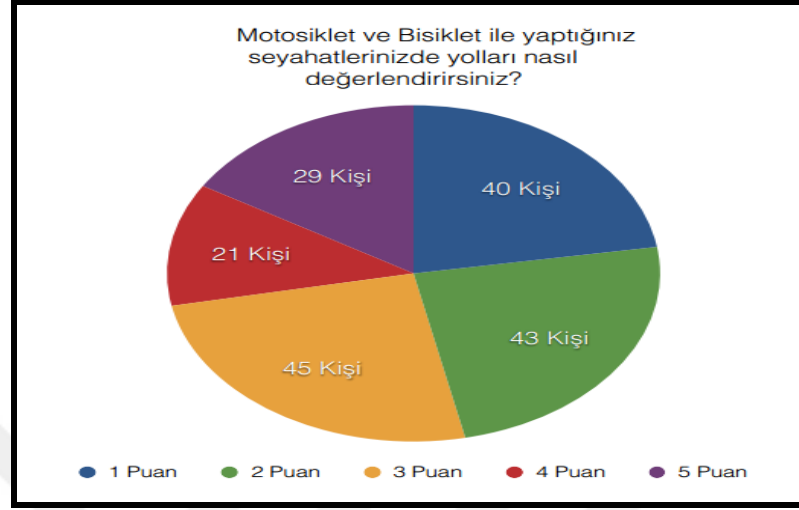
Şekil5.42 de Deneklerimizin; yüzde 30 u daha önce belediyeye yaptığı bir istek şikâyet talebinin sonuçlandırılmadığını, yüzde 35 i 1-15 gün içerisinde çözüme kavuşturulduğunu, yüzde 12 si 15-30 gün içerisinde çözüme kavuşturulduğunu, yüzde 12 1-3 ay içerisinde çözüme kavuşturulduğunu ifade etmiştir.

Şekil 5.43: Anket Yapılan Vatandaşların Otomobil ile Yaptığı Seyahatleri Puanlaması



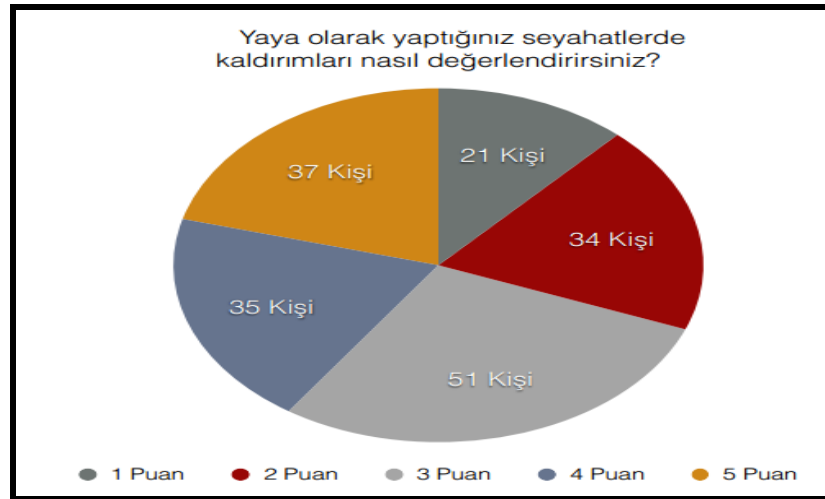
Şekil 5.43 de Deneklerimizin; yüzde 71 i otomobil ile yaptığı seyahatlerde yolları orta ve üzeri olarak değerlendirmiştir.

Şekil 5.44: Anket Yapılan Vatandaşların Motosiklet ve Bisiklet ile Yaptığı Seyahatleri Puanlaması



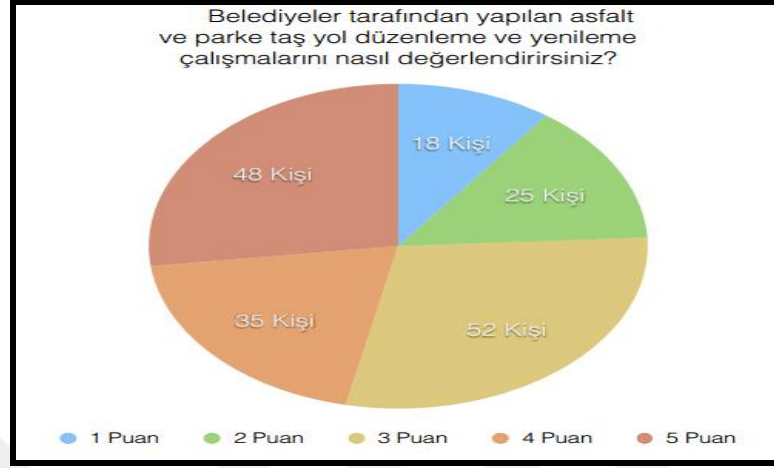
Şekil 5.44 de Deneklerimizin; yüzde 47 si motosiklet ve bisiklet ile yaptığı seyahatlerde yolları kötü ve çok kötü olarak yüzde 25 i orta olarak, yüzde 28 i ise iyi ve çok iyi olarak değerlendirmiştir.

Şekil 5.45: Anket Yapılan Vatandaşların Yaya Olarak Yaptığı Seyahatleri Puanlaması



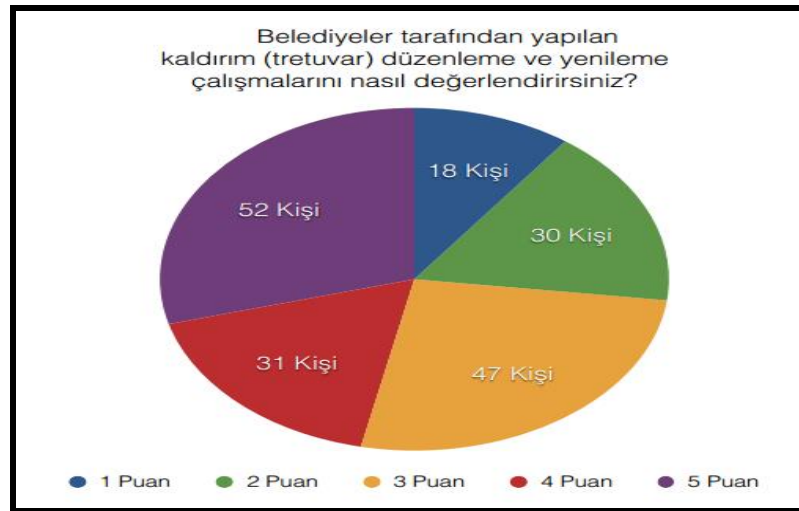
Şekil 5.45 de Deneklerimizin; yüzde 31 i yaya olarak yaptığı seyahatlerde yolları kötü ve çok kötü olarak yüzde 29 u orta olarak, yüzde 40 ı ise iyi ve çok iyi olarak değerlendirmiştir.

Şekil 5.46: Anket Yapılan Vatandaşların Asfalt ve Parke Taş Yol Düzenleme&Yenileme Çalışmalarını Puanlaması



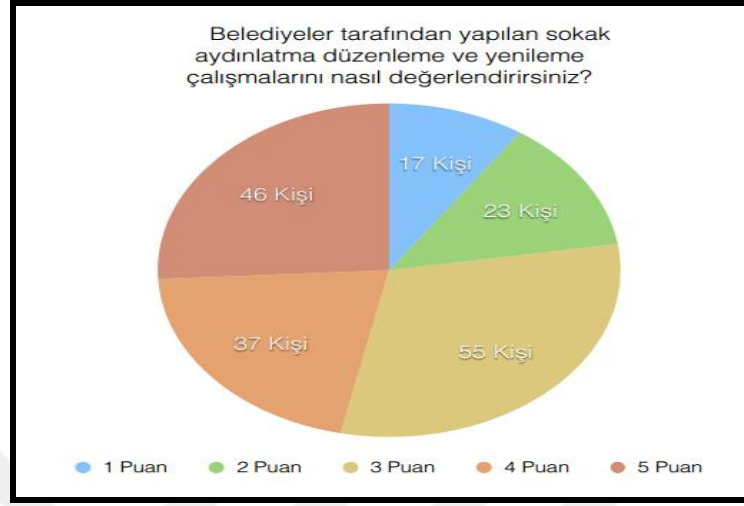
Şekil 5.46 da Deneklerimizin; yüzde 24 ü yapılan asfalt parke taş yol düzenleme ve yenileme çalışmalarını kötü ve çok kötü olarak yüzde 29 u orta olarak, yüzde 47 si ise iyi ve çok iyi olarak değerlendirmiştir.

Şekil 5.47: Anket Yapılan Vatandaşların Kaldırım(Tretuvar) Düzenleme&Yenileme Çalışmalarını Puanlaması



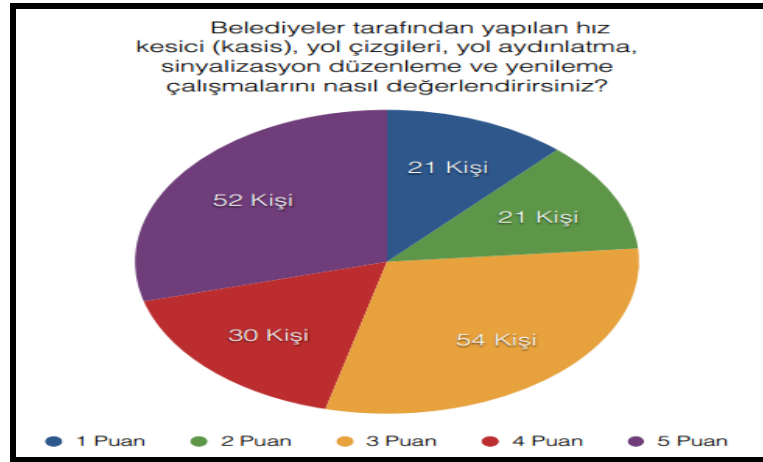
Şekil 5.47 de Deneklerimizin; yüzde 27 si yapılan kaldırım tretuvar düzenleme ve yenileme çalışmalarını kötü ve çok kötü olarak yüzde 26 sı orta olarak, yüzde 47 si ise iyi ve çok iyi olarak değerlendirmiştir.

Şekil 5.48: Anket Yapılan Vatandaşların Sokak Aydınlatma Düzenleme&Yenileme Çalışmalarını Puanlaması



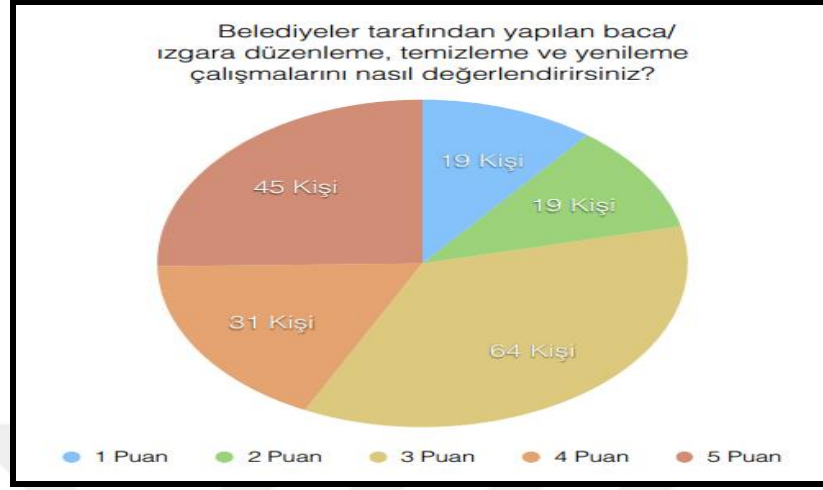
Şekil 5.48 de Deneklerimizin; yüzde 22 si yapılan sokak aydınlatma düzenleme ve yenileme çalışmalarını kötü ve çok kötü olarak, yüzde 31 i orta olarak, yüzde 47 si ise iyi ve çok iyi olarak değerlendirmiştir.

Şekil 5.49: Anket Yapılan Vatandaşların Hız Kesici, Yol Çizgileri, Yol Aydınlatma, Sinyalizasyon Düzenleme&Yenileme Çalışmalarını Puanlaması



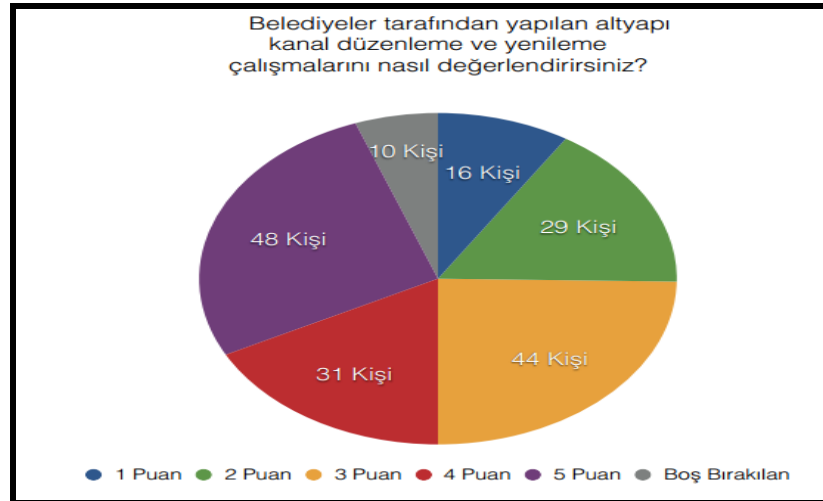
Şekil 5.49 da Deneklerimizin; yüzde 24 ü yapılan hız kesici, yol çizgileri, yol aydınlatma, sinyalizasyon düzenleme ve yenileme çalışmalarını kötü ve çok kötü olarak yüzde 30 u orta olarak, yüzde 46 sı ise iyi ve çok iyi olarak değerlendirmiştir.

Şekil 5.50: Anket Yapılan Vatandaşların Baca/Izgara Düzenleme&Yenileme Çalışmalarını Puanlaması



Şekil 5.50 de Deneklerimizin; yüzde 21 i yapılan baca/ızgara düzenleme, temizleme ve yenileme çalışmalarını kötü ve çok kötü olarak yüzde 36 sı orta olarak, yüzde 43ü ise iyi ve çok iyi olarak değerlendirmiştir.

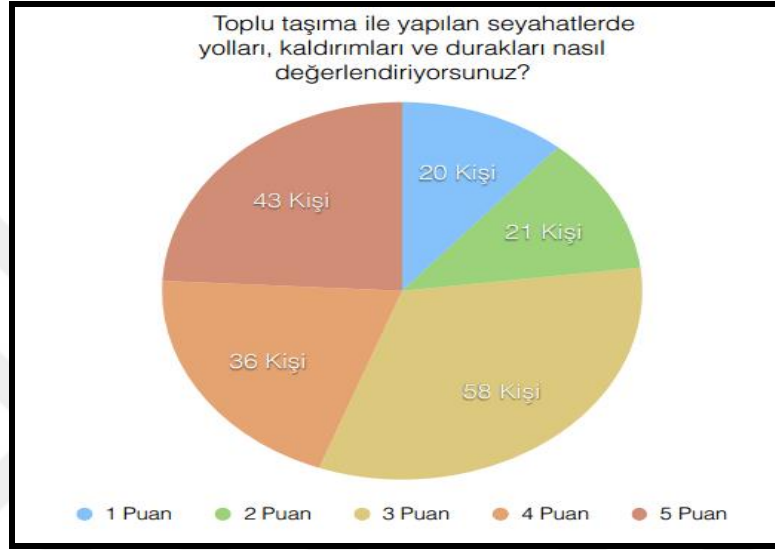
Şekil 5.51: Anket Yapılan Vatandaşların Altyapı Kanal Düzenleme&Yenileme Çalışmalarını Puanlaması



Şekil 5.51 de Deneklerimizin; yüzde 25 i altyapı kanal düzenleme ve yenileme çalışmalarını kötü ve çok kötü olarak yüzde 25 i orta olarak, yüzde 44 ü ise iyi ve çok

iyi olarak değerlendirmiştir. Bu soru yzde 6 oranında cevapsız bırakılmıştır. Bu oranın aktif araç kullanıcı olmayan 12-18 yaş aralığındaki deneklerden kaynaklandığı öngörülmektedir.

şekil 5.52: Anket Yapılan Vatandaşların Toplu Taşıma ile Yapılan Seyahatlerde Yolları, Kaldırımları ve Durakları Puanlaması



şekil 5.52 de Deneklerimizin; yzde 23  toplu taşıma ile yaptığı seyahatlerde yolları, kaldırımları ve durakları kötü ve çok kötü olarak, yzde 33  orta olarak, yzde 44  ise iyi ve çok iyi olarak değerlendirmiştir.

Tablo 5.3: Anket Yapılan Vatandaşların Toplu Taşıma ile Yaptığı Seyahatlerde ki Sorun Eğilimleri

Toplu taşıma ile yaptığınız seyahatlerde gördüğünüz en önemli sorun nedir?	
Duraklarda yaşlılar için oturma alanının olmaması	1 kişi
Durakların bulunduğu kaldırımın bozuk oluşu ve engelli rampalarının bulunmaması	3 kişi
Durakların konumları, fiziksel şartları ve erişilebilirliği	5 kişi
Durakların önlerinde oluşan su birikintileri ve asfaltların bozuk olması	2 kişi
Durakların yeterli fiziksel alanlara sahip olmayışı	5 kişi
Güzergâh üzerindeki yolların bozuk olması	16 kişi
Güzergâh ve durak üzerindeki hatalı parklaşma uygulamaları	15 kişi
Güzergâhların toplu taşımaya uygun olmayışı	11 kişi
Hiç bir sorun yok	1 kişi
Otobüslerin bazen gecikmesi	1 kişi
Şuan bir sorun görmüyorum	1 kişi
Yok ki	1 kişi
BOŞ	63 kişi
1 yılı aşkın süredir çalışmayan engelli asansörü, metrosu kullanmak isteyen engelli vatandaşları mağdur ediyor. Bunu belediyenin hiçbir personeli görmüyor mu? Bu konudaki hassasiyetinizi biliyor ve en yakın zamanda çözüme kavuşturulmasını talep ediyorum. İyi çalışmalar...	1 kişi
Arabalar kılmaz eskil koruklu araçların hepsini bizim ilçeye vermişler birde her ilçenin her yere arabası var bizim onlardan neyiz eksik	1 kişi
Engelliler için özen	1 kişi
Güzergâh ve durak üzerindeki hatalı parklaşma uygulamaları	54 kişi
Kuyruk oluşması	1 kişi
Ulaşım araçlarının kapasite yetersizliği	1 kişi
Yeterli sayıda boş metrobüsün gelmeyişi	1 kişi
Yoğunluk	1 kişi
Yolcular	1 kişi

Tablo 5.3 de Anket gerçekleştirdiğimiz deneklerimizin büyük bir çoğunluğu toplu taşıma ile yaptığı seyahatlerde en büyük sorun olarak güzergâh ve duraklar üzerindeki hatalı parklaşma uygulamalarını görmektedir. Deneklerimizin yüzde 35 i bu soruyu yanıtsız bırakmıştır. Bu oranın yüksek olmasının otomobil ile seyahat eden deneklerden kaynaklandığı öngörülmektedir. Toplu ulaşım ve yaya olarak yapılan ulaşım kanalları 12-18 yaş aralığında ki gençlerin talep ettiği hizmetler arasında daha ön sıralarda yer almaktadır.

Tablo 5.4: Anket Yapılan Vatandaşların Otomobil ile Yaptığı Seyahatlerde ki Sorun Eğilimleri

Otomobil ile yaptığınız seyahatlerde gördüğünüz en önemli sorun nedir?	
Altyapı çalışmaları nedeni ile kazılmış, çökmüş yollar	32 kişi
Hatalı parklaşmalara çok sık rastlamak mümkün.	1 kişi
Hatalı projelendirilmiş ve/veya sahaya uygulanmış kavşak, altgeçit, üstgeçit ve tünel uygulamaları	18 kişi
Hepsi	1 kişi
Herhangi bir sorun ile karşılaşmadım.	1 kişi
Memnun	1 kişi
Trafik	1 kişi
Tümsek, kasis ve yüksek baca/ızgara	23 kişi
Yetersiz aydınlatma, sinyalizasyon, yönlendirme levhaları	10 kişi
Yoğun Olması	1 kişi
Yol kenarındaki parklaşmalar	51 kişi
Yollardaki çukurlaşmalar ve yapılan yeni binaların yüzünden kazılan yollar haddinden fazla logar kapaklarının olması	1 kişi
Yollardaki çukurlaşmalar, su birikintileri ve düşük baca/ızgaralar	34 kişi
Boş	2 kişi

Tablo 5.4 de Anket gerçekleştirdiğimiz deneklerimizin büyük bir çoğunluğu otomobil ile yaptığı seyahatlerde; altyapı çalışmaları nedeni ile kazılmış çökmüş yolları, tümsek, kasis ve yüksek baca/ızgaraları, yol kenarlarındaki hatalı parklaşmaları ve yollardaki çukurlaşmaları, su birikintilerini, düşük baca/ızgaraları görmektedir.

Tablo 5.5: Anket Yapılan Vatandaşların Motosiklet ve Bisiklet ile Yaptığı Seyahatlerde ki Sorun Eğilimleri

Motosiklet ve Bisiklet ile yaptığınız seyahatlerinizde gördüğünüz en önemli sorun nedir?	
Aydınlatma, sinyalizasyon ve yönlendirme levhalarının uygun olmayışı	10 kişi
Bisiklet yollarının bulunmayışı	101 kişi
Motosiklet Kullanmıyorum	1 kişi
Trafik	1 kişi
Yollardaki çukurlaşmalar, düşük baca/ızgara kapakları ve su birikintileri	36 kişi
Yollardaki kasis, yüksek baca/ızgara kapakları ve tümsekler	11 kişi
Boş	18 kişi

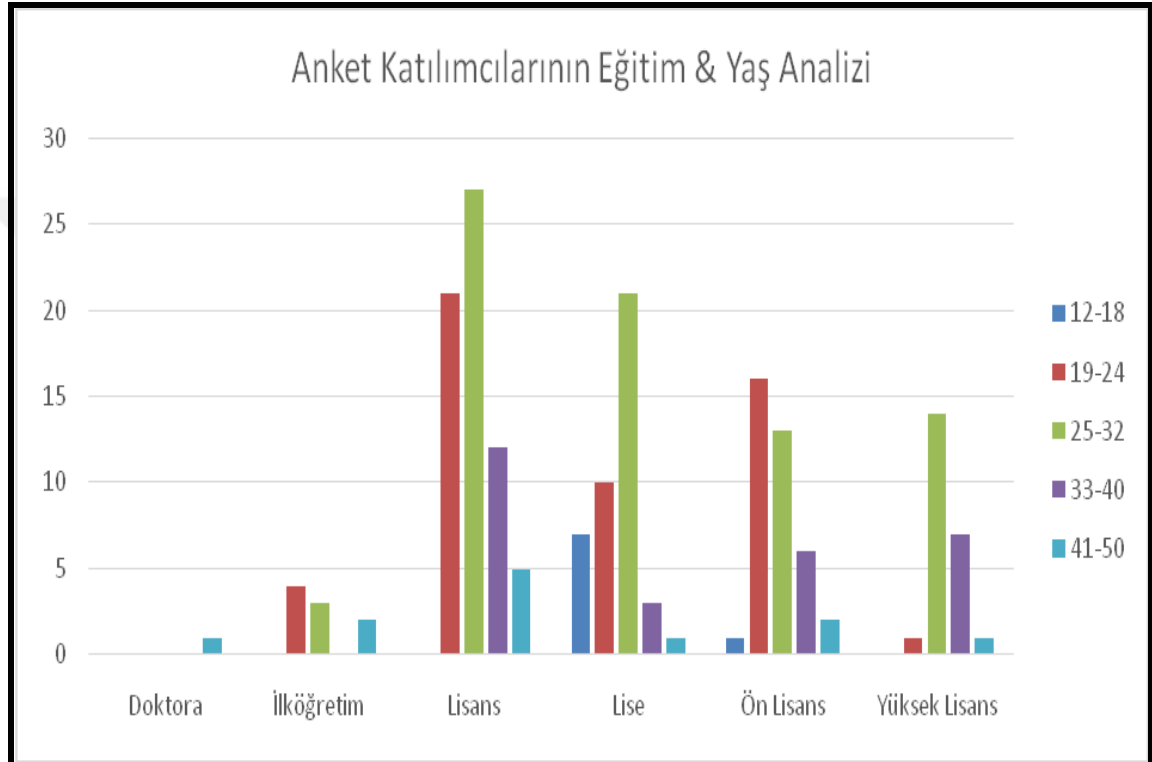
Tablo 5.5. de Anket gerçekleştirdiğimiz deneklerimizin büyük bir çoğunluğu motosiklet ve bisiklet ile yaptığı seyahatlerde; bisiklet yollarının bulunmayışını, yollardaki çukurlaşmalar, düşük baca/ızgara kapakları ve su birikintileri, aydınlatma sinyalizasyon ve yönlendirme levhalarının uygun olmayışını başlıca sorunlar olarak tanımlamıştır. Bisiklet ve motosiklet ile ilgili beklentiler 18-24 arası yaş gruplarında diğerlerine oranla aradaki fark yüksek olmamakla birlikte daha yoğun bir şekilde dile getirilmiştir.

Tablo 5.6: Anket Yapılan Vatandaşların Yaya Olarak Yaptığı Seyahatlerde ki Sorun Eğilimleri

Yaya olarak yaptığınız seyahatlerde gördüğünüz en önemli sorun nedir?	
Engelli vatandaşlar için çalışma yok	1 kişi
Kalabalık	1 kişi
Kaldırımlara konulan kent mobilyaları, ağaçlar ve duraklar	25 kişi
Kaldırımlarda paklanmış araçlar	80 kişi
Kaldırımların bozuk olması çökmesi su birikintisi olması	1 kişi
Market vs.. kaldırıma konulan satış malzemeleri	1 kişi
Otopark	1 kişi
Yaya geçişlerinin yetersiz olması	25 kişi
Yaya olarak bir sorun olduğunu düşünmüyorum	1 kişi
Yaya yolları için sinyalizasyon, aydınlatma ve uyarı levhası, yaya geçişleri yetersizliği	9 kişi
Yükseklik ve genişlik açısından standartlara uygun olmaması	32 kişi
Boş	1 kişi

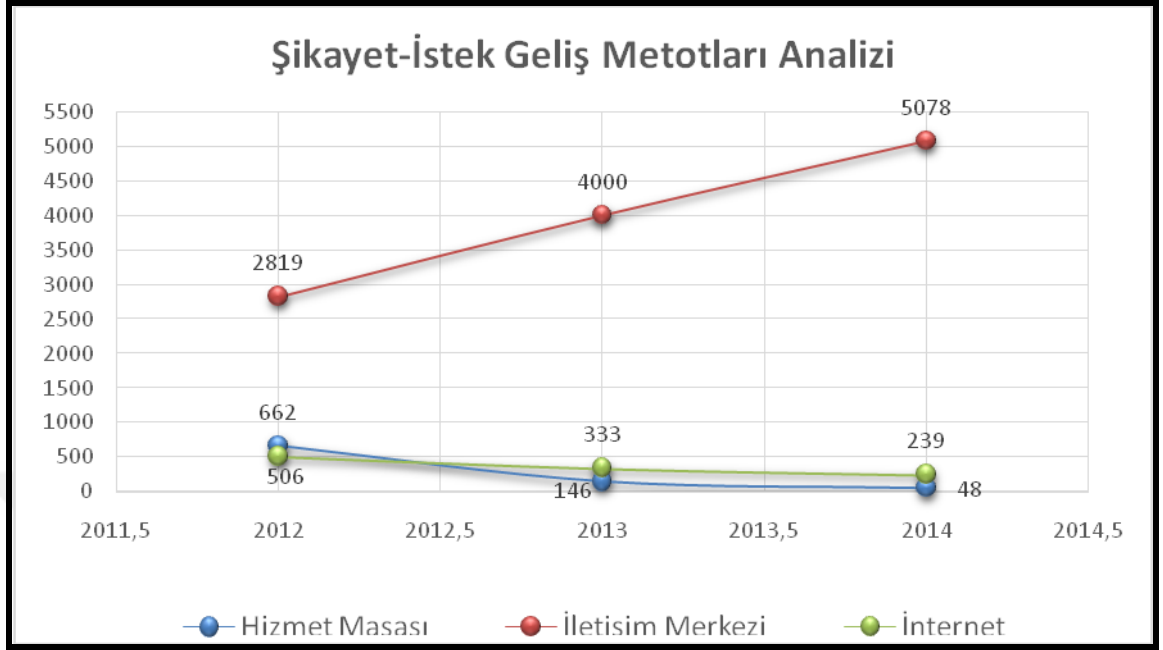
Tablo 5.6 da Anket gerçekleştirdiğimiz deneklerimizin büyük bir çoğunluğu yaya olarak yaptığı seyahatlerde; kaldırma parklanmış araçlar, kaldırımlarda konumlandırılan kent mobilyaları, yaya geçişlerinin yetersiz oluşu, yaya yollarının standartlara uygun olmayışını başlıca sorunlar olarak tanımlamıştır.

Şekil 5.53: Anket Yapılan Vatandaşların Eğitim & Yaş Analizi



Şekil 5.53 de Deneklerimizin; büyük bir çoğunluğunu 25-32 yaş grubu oluşturmaktadır. Ağırlıkta Lisans düzeyinde eğitim seviyesine sahip bir örneklem kümesidir. Söz konusu değerler yüksek eğitim seviyesine sahip orta yaş grubundaki insanların kamu kurum ve kuruluşlarından talep ve beklentilerini ifade etmek noktasında daha eğilimli olduğunu göstermektedir.

Şekil 5.54: Anket Yapılan Vatandaşların İstek&Şikayet İletme Metod Analizi

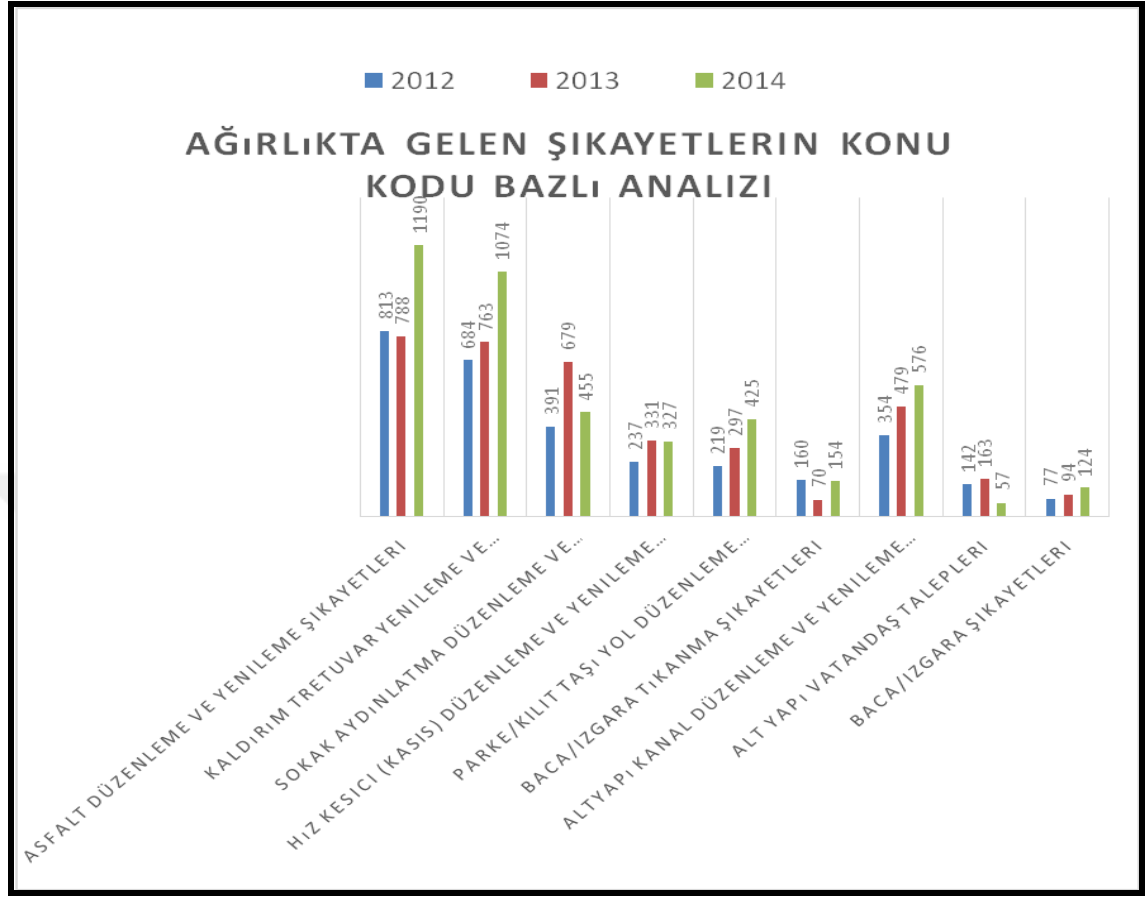


Şekil 5.54 de 2012 Yılında Küçükçekmece Belediyesi Fen İşleri Müdürlüğü' ne gelen taleplerin 2819 âdeti telefon, 662 âdeti şahsen başvuru, 506 âdeti internet kanalı ile kuruma iletilmiştir.

2013 Yılında Küçükçekmece Belediyesi Fen İşleri Müdürlüğü' ne gelen taleplerin 4000âdeti telefon, 146âdeti şahsen başvuru, 333âdeti internet kanalı ile kuruma iletilmiştir.

2014 Yılında Küçükçekmece Belediyesi Fen İşleri Müdürlüğü' ne gelen taleplerin 5078 âdeti telefon, 48 âdeti şahsen başvuru, 239 âdeti internet kanalı ile kuruma iletilmiştir.

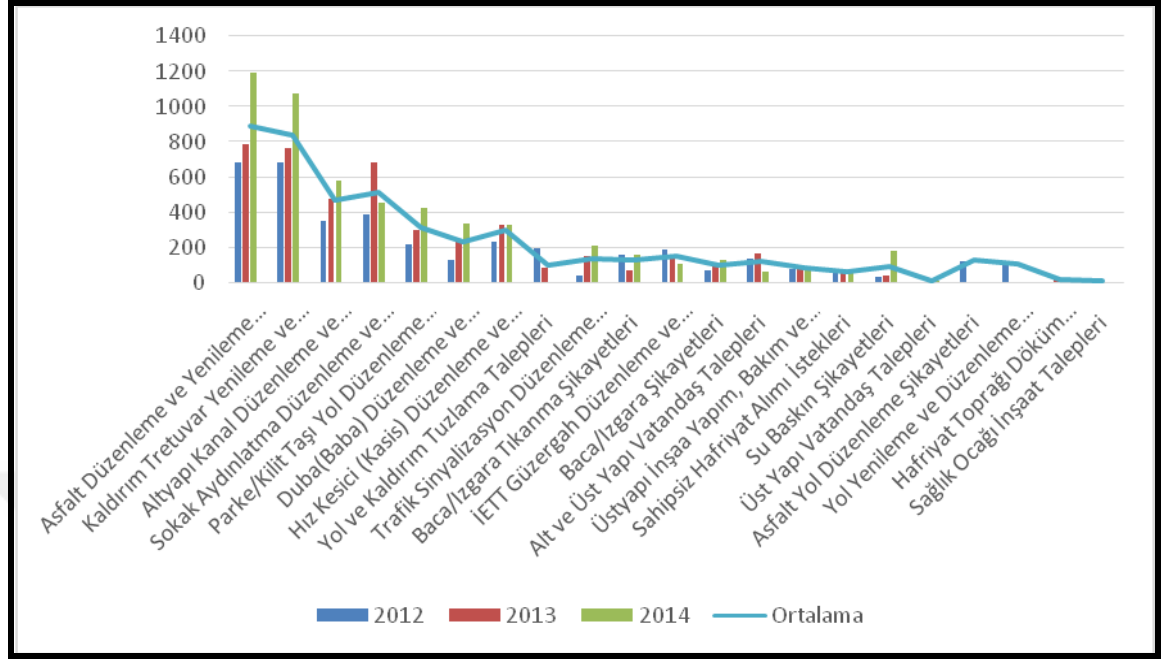
Şekil 5.55: Ağırlıkta Gelen İstek&Şikayetlerin Yıllara Göre Dağılımı



Kaynak: Küçükçekmece Belediyesi Otomasyon Sistemi

Şekil 5.55 de Sıklıkla gelen istek&şikayet konu başlıklarında yıllara göre stabil bir seyir olmadığı dönem ve koşullara göre talep sayılarında değişiklik olduğu gözlenmektedir. Genel olarak tablo yorumlandığında 2014 yılındaki değişim göze çarpmaktadır. Seçim yılı olması nedeni ile taleplerde yüksek oranda artışlar saptanmıştır. Fakat seçim yılı olması nedeni vatandaşların tepkisini çekmemek adına altyapı çalışmaları asgari seviyeye çekilmiştir. Bu nedenle altyapı vatandaş taleplerinde gözle görünür bir azalma izlenmiştir. Bu tabloda dikkatle okunması gereken bir diğer alan ise seçim dönemi öncesinde vatandaşların dikkatini çeken bir konu başlığı olan sokak aydınlatma çalışmalarına ağırlık verilmesi 2014 yılında bu konu başlığından çok daha az sayıda talep gelmesine neden olmuştur.

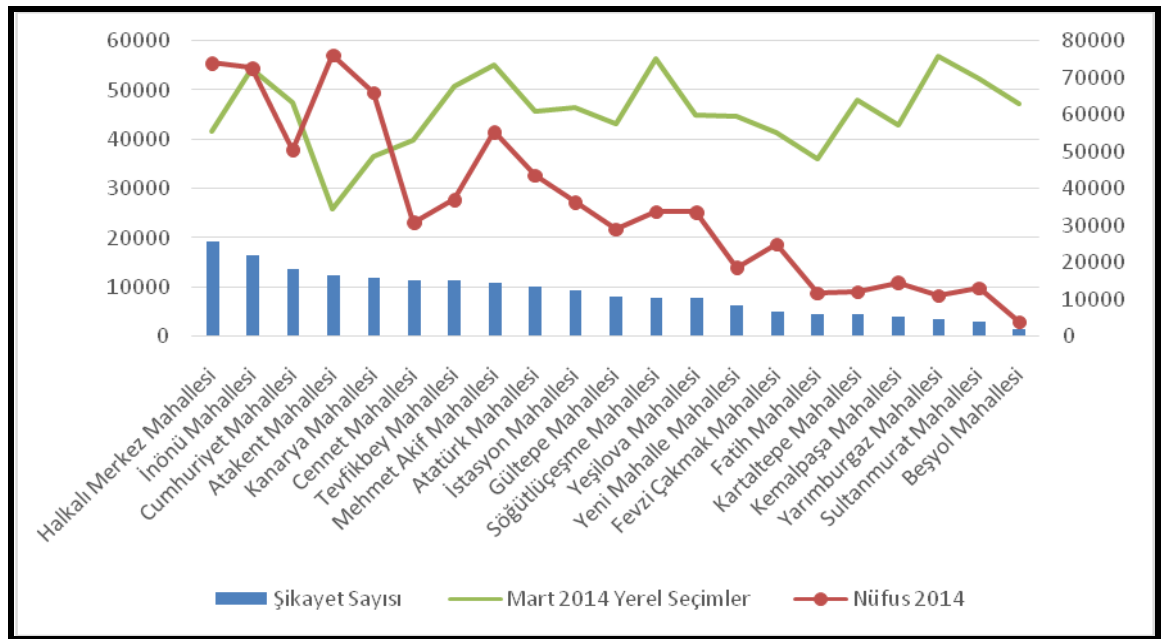
Şekil 5.56: 3 Yıllık Şikayet&İstek Ortalamalarının Yıl Bazlı Kıyaslaması



Kaynak: Küçükçekmece Belediyesi Otomasyon Sistemi

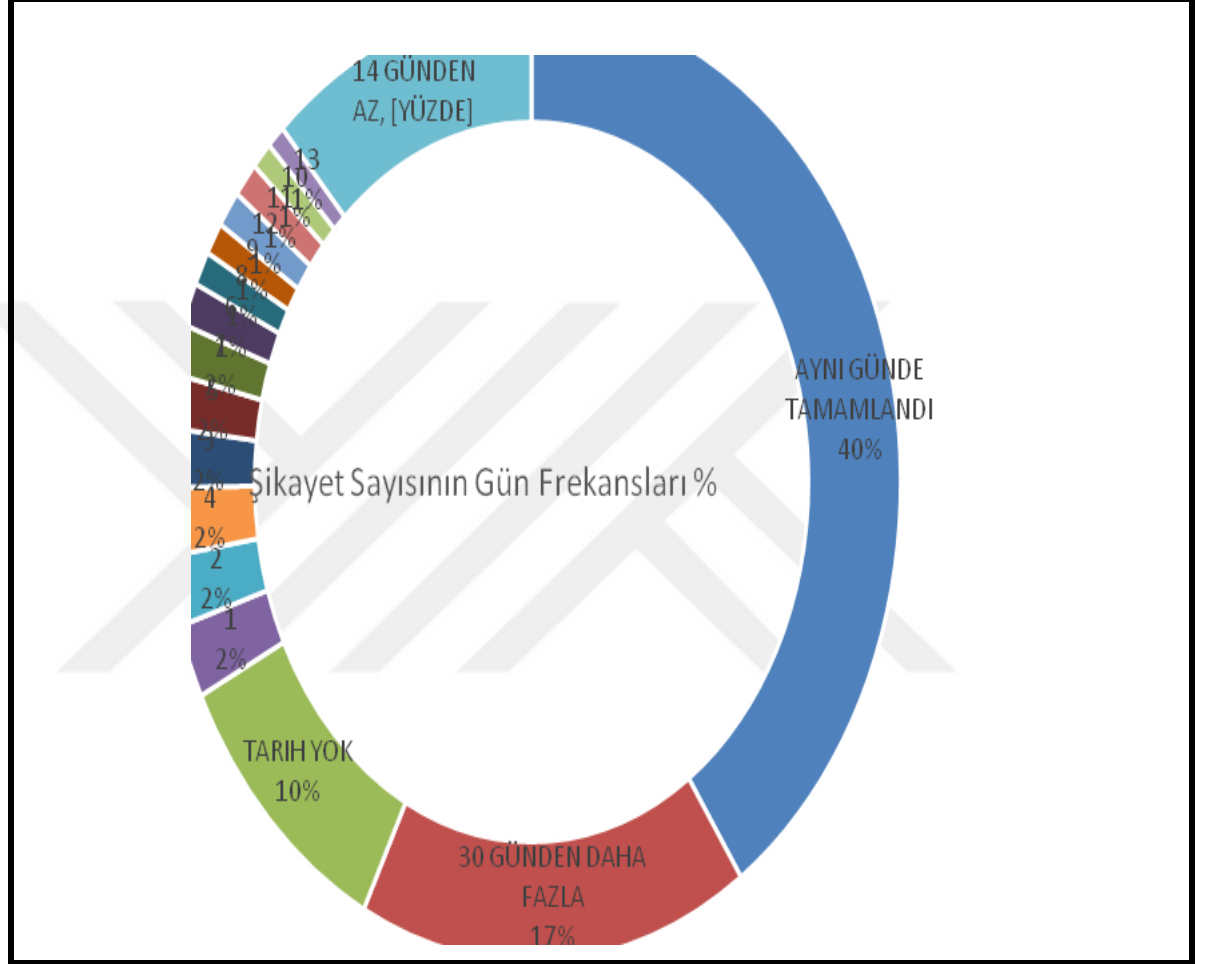
Şekil 5.56 da 3 yıllık şikayet istek adetlerinin konu bazlı ortalama kıyaslaması verilmiştir.

Şekil 5.57: Mahalle Bazlı 3 Yıllık Şikayet&İstek Adedi, 2014 Yerel Seçimleri Oy Adetleri ve Nüfus Kıyaslaması



Şekil 5.57 de Mahalle bazlı 3 yıllık şikayet istek adetleri, 2014 Mart yerel seçimleri oy adetleri ve 2014 nüfus kıyaslaması verilmiştir.

Şekil 5.58: Şikayet&İsteklerin Çözüm Süresi Frekansı



Kaynak: Küçükçekmece Belediyesi Otomasyon Sistemi

Şekil 5.58 de 3 yıllık şikayet isteklerin, çözüm süresi kıyaslaması verilmiştir.

Araştırmanın sonuçları üst yöneticilerce daha doğru okunarak belirlenen noktalar üzerinde gerekli önlemler alınmalıdır.

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışma İstanbul İli, Küçükçekmece İlçesi sınırları içerisinde Fen İşleri Müdürlüğü uhdesindeki yol bakım onarım hizmetlerinden vatandaşların memnuniyetini ölçmek amacı ile yapılmıştır. Hazırlanan bu çalışma ile elde edilen bilgilerin, siyasi ve bürokratik kademedeki yöneticileri doğru zamanda doğru kararlar almaya yönlendirmesi ve beraberinde Küçükçekmece'ye daha faydalı hizmetler sunulması hedeflenmiştir.

Bu çalışma son yıllarda Küçükçekmece Belediyesi' ne ulaşmış istek&şikayet taleplerini, bunların sonuçlanma istatistiklerini ve vatandaşların beklentilerini aynı düzlemde ele almış ve tek bir eksende yorumlamıştır. Farklı kurum ve kuruluşlar bu çalışmadan elde edilen sonuçları kendi kurumları için uygulayabilirler. Böylece kentsel hizmetlerin birçoğunun yerel yönetimler üzerinden vermeye çalışıldığı günümüzde yapılan çalışmaların vatandaşlar tarafından nasıl değerlendirildiği daha net bir şekilde anlaşılabilir olur.

Tezde kullanılan istek&şikayet verileri Küçükçekmece sınırlarında ki 21 mahalleden toplanmış ve her mahalleden gelen talep ve beklentilerin genelleştirilmesi ile bütünün içinde temsili sağlanmıştır.

Deneklere sorulan sorular neticesinde yapılan genel durum değerlendirmelerin bisiklet ve motosiklet yollarının bulunmayışı ve bu alandaki yapılaşma bilincinin son yıllarda ön plana çıktığı göz önüne alındığında deneklerimizin büyük bir çoğunluğu yapılan çalışmaların beklentileri karşıladığını ifade etmiştir.

Vatandaşların nezdinde düzgün bir yol; yaşlılar ve engelliler için rahat hareket etme imkânı, ev hanımlar için evin daha az kirlenmesi, orta yaşlı araç sahibi erkekler için aracın zarar görmemesi / kirlenmemesi, daha estetik odaklı bakanlar için düzenli bir şehir vb. anlamlara gelebilmektedir. Bunlarında ötesinde gece seyreden bir yolcu ve/veya sürücü için aydınlatması yeterli olan, yola cepheli meskenlerde ikamet eden vatandaşlar için elektrik hatlarının deplasesi tamamlanmış, ses perdesi mevcut olan yani

bir hizmetin muhataplarının hizmete yönelik algı ve beklentileri değişkenlik göstermektedir. Vatandaşlar özellikle yaya yolları, toplu ulaşım metodları, bisiklet ve motosiklet yolları konusunda gelişme kaydedilmesini bekliyor. Bisiklet yollarının gelecekte ilçe bazında projelendirme çalışmalarının gerekliliği bu çalışma neticesinde ortaya çıkmıştır.

Vatandaşların serbest metin ile görüşlerini belirtmelerini istediğimiz alanda kurumların yürüttüğü çalışmaların birbiri ile senkronize olmaması kurumlara olan güvenin zedelenmesinin en temel sebebi olarak göze çarpmaktadır.

İstek ve Şikayetlerin yaş, cinsiyet, ikamet süresi gibi demografik değişkenler bazında bakıldığında çok farklılaşmadığı, farklı sosyal gruplardaki kişilerin taleplerinin genelde birbirine benzer olduğu görülmektedir.

Bölgedeki yapılaşma oranları vesoyso-ekonomik yapıistek ve şikayetlere yön vermektedir. Bu bilgiler ışığında şikayet ve isteklerin yalnızca teknik detaylar olmadığı siyasal ve sosyal boyutları, zaman ve mekan kavramı içerisinde de incelenmesi gerektiği görülmüştür.

Temel belediyeçilik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine bakıldığında yaş gruplarına göre; yaş arttıkça olumlu görüşlerin de oran olarak arttığı bununla birlikte daha genç yaş gruplarına bakıldığında beklentilerin yüksek olduğu görülmektedir.

Anket çalışması neticesinde istek ve şikayet söz konusu olduğunda karşısında yetkili bir belediye çalışanı ile diyalog kurmak istiyor. Bu nedenle denekler genel olarak şikayet isteklerin kuruma iletilme metodu olarak şahsi başvuru ve iletişim merkezi kanalı ile iletmek istediklerini belirtmiştir. Uygulamada ise şikayet isteklerin her geçen yıl artan yüzdeler ile iletişim merkezi kanalı ile iletildiği açıkça görülmektedir.

Ulaşım türü tercihlerine bakıldığında deneklerin büyük çoğunluğu otomobil, otobüs ve minibüs ile ulaşımı tercih ettiklerini belirtmişlerdir.

Anket çalışması neticesinde deneklerin büyük bir çoğunluğunun otomobil ile seyahat ettikleri gözlemlenmiş ve bu seyahatleri esnasında gördükleri en temel problemin yollardaki çukurlaşmalar, su birikintileri, düşük ve yüksek baca/ızgara kapakları olduğu görülmektedir.

Bisiklet ile yapılan seyahatlerde denekler bisiklet yollarının bulunmayışını eksiklik olarak ifade etmiştir. Motosiklet ile yapılan yolculuklarda karşılaşılan sorunların temelinde yollardaki çukurlaşmalar, su birikintileri, yetersiz aydınlatma, düşük ve yüksek baca/ızgara kapakları gelmektedir.

Deneklerin toplu taşıma ile yaptığı seyahatlerde sorun eğilimlerine baktığımızda güzergah ve duraklardaki hatalı parklanmalar başı çekmektedir.

Yaya olarak yapılan seyahatlerde en öncelikli sorunlar yaya geçişlerinin yetersiz oluşu, kaldırım standartlarının bulunmayışı, kaldırımların kent mobilyaları ve araç parklanmaları ile kaldırımların işgal edilmesidir.

Vatandaş bir parçası olduğunu düşündüğü kentin tasarımında söz sahibi olmayı beklemektedir. Memnuniyet düzeyinin yükseltilmesi için yapılan çalışmaların amacı ve hedefi hakkında vatandaşların bilgilendirilmesi gerektiği görülmektedir.

İlçe Belediyelerinden beklenen hizmetler arasında üst yapı yatırımlarına yönelik beklentinin oldukça düşük olduğu görülmektedir. Daha ziyade temel belediyeçilik hizmetleri olarak algılanan altyapı ve ulaşım gibi konularda hizmet sunması beklenmektedir.

Unutmayalım ki dönüşüm yerelden başlar genele yayılır. Değişmeyen bir gerçeklik var ki doğru zamanda, doğru bütçe ve doğru mühendislik teknikleri ile planlanan ve uygulanan altyapı projeleri neticesinde vatandaşlarımızın taleplerinde azalma olacaktır.

KAYNAKÇA

Kitaplar

BOZKURT, Ömer; Ergun Turgay (2008). Kamu Yönetimi Sözlüğü, Editör.
Seriye Sezen,2. Baskı, TODAİE Yayınları, Ankara

İklim Değişikliği ve Ulaşım Sektörü Sürdürülebilir Ulaşım için Kent Planlama ve
Ulaşım Politikaları Y.Doç.Dr. Ela Babalık Sutcliffe

Kentiçi Toplu Ulaşım ve Yaşanabilir Şehirler, Cilt 1

Sürekli Yayınlar

AKTAŞ, A. Mavili ve Erden Ünlü (1995). “Hizmet Kalitesinin ve Etkinliğinin Ölçülmesinde Değerlendirme Araştırmalarının Rolü”, 1. Sistem Mühendisliği ve Savunma Uygulamaları Sempozyumu, Kara Harp Okulu, Ankara, ss.42-50

ARDIÇ, Kadir vd, (2004). “Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi (Tokat Belediye’sinde Bir Uygulama)”, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, Cilt 13, Sayı 3, Temmuz, 2004, Akara. ss. 63-81

AZAKLI, Sedat (2000). “Belediyelerin Hizmet Stratejileri Belirleme Sürecinde Analizci Yaklaşımın Önemi”, Yerel Yönetimler Sempozyum Bildirileri, TODAİE,Ankara,ss.413-436

Diğer Yayınlar

<http://emlakansiklopedisi.com/wiki/kucukcekmece>

<http://tr.wikipedia.org/wiki/Ula%C5%9F%C4%B1m>

<http://www.bilgiustam.com/surdurulebilirlik-nedir/>

http://www.fatih.bel.tr/images/editor_dosya/fen_isleri_yon.pdf

<http://www.giresun.bel.tr/uploaded/dosyalar/menu3vf2s8x5qwa3nw15182i/strateji%20gelistirme%20mudurlugu%20cal%C3%8>

<http://www.kucukcekmece.bel.tr/fenisleri.htm>

<http://www.kucukcekmece.bel.tr/images/yayinlarimiz/faaliyet-raporlari/2013FR.pdf>

<http://www.msxlab.org/forum/cevre-bilimleri/187742-cevre-nedir-cevre-hakkinda-genel-bilgiler.html>

http://www.onlinedergi.com/MakaleDosyalari/51/PDF2008_2_13.pdf

http://www.serdivan.bel.tr/2013_faaliyet_raporu.pdf

http://www.serdivan.bel.tr/2013_faaliyet_raporu.pdf

<http://www.sultangazi.bel.tr/panel/dosyalar/dosya/2014111009380.pdf>

Küçükçekmece Belediyesi Başkanlık Sunumu

www.kucukcekmece.bel.tr



EKLER

EK 1: İstek ve Şikâyet Veri Giriş Arayüzü

EK 2: İstek ve Şikâyet Sonuçlandırma Arayüzü

EK 3: İstek ve Şikâyet Bildirim Formu

EK 4: Anket Formu



Ek 1: İstek ve Şikayet Veri Giriş Arayüzü

İSB_İSTEK_ŞİKAYET_FRM-Şikayet-İstek Girişi

Baş. No	B. Tarihi	Adı	Soyadı	K. Kodu	Konu	Durum	Kısa Tarif	B. Nedeni
518407	05/01/2012 17:30	GÜVEN	ŞİRAN	5001	ZABITA SEYYAR ŞİKAYETLERİ	Beklemede...		Şikayet
518406	05/01/2012 16:02	ORHAN	ERASLAN	6006	VATANDAŞ İSTEĞİ	Beklemede...		Şikayet
518405	05/01/2012 15:50	LALE CANAN	KÖSEOĞLU	1105	ASFALT ŞİKAYETLERİ	Beklemede...		İstek
518404	05/01/2012 15:50	FEYZA ASLAN	GÜNDÜZ	1106	SAHİPSİZ MOLOZ ŞİKAYETLERİ	Beklemede...		Şikayet
518403	05/01/2012 15:48	HÜSEYİN	UZÜMCÜ	5003	ZABITA GECE EKİBİ ŞİKAYETLERİ	Beklemede...		Şikayet
518402	05/01/2012 15:23	ASIYE	ÇAKMANOĞ	6003	İMAR ŞİKAYETLERİ	Beklemede...		Şikayet

Başvuru No: 518407 / 05/01/2012 17:30:52
Başvuru Türü: Telefon
Başv. Nedeni: Şikayet
Form: Harita
Ses Dinle: Adres Arama

Sicil Kodu: Ana Başvuru
Adı: GÜVEN
Soyadı: ŞİRAN
TC Kimlik No: ?
Cep Telefonu: 0506 9933637
Telefon: ?
E-Posta: ?
Gizli Mi?: NVI Adres Bul
Telefon ID: ?
Kaydeden: AGENT4

İstek/Şikayetin Mahalle Kodu: 18 ATATÜRK MAHALLESİ
Cadde/Sokak Kodu: 18079 ESENTEPE SOK.
Kapı No: / Bina No: /
Daire No: / Bağımsız No: /
Site Apartman Adı: / Blok No: /
Kısa Tarif: Beklemede... (Sonuçlanmadı)

1	2	3	4	5	6
2	1442	15	22	0	0

Ön Bilgiler | İkamet / Kişisel Bilgiler | Görüşme Bilgileri | Sonuç Bilgileri | Vatandaşa Bilgi | Çağrı Kayıtları

İstek / Şikayet Açıklaması: SOKAĞIN BAŞINDA SOYLU PLASTİĞİN YANINDA SEYYAR FAALİYET OLDUĞU BELİRTİLDİ. MUDAHALE EDİLMESİ İSTENİYOR.

Konu Kodu: 5001 ZABITA SEYYAR ŞİKAYETLERİ Zabita Müdürlüğü

Servise Sevki Şekli: Mail Sms Network İş Emri
Bilgilendirme Şekli: Mail Sms Telefon Faks

Sonuçlanma Süresi: /
Önem Derecesi: / Muhtarlık Bildirimi Mi: Hayır

Ek 2: İstek ve Şikayet Sonuçlandırma Arayüzü

İSB_İSTEK_ŞİKAYET_SONUC_FRM-Şikayet-İstek Sonuçlandırma

İstek Şikayet

Adı	Başvuru No	Başvuru Tarihi	Kısa Tarif	B. Türü	B. Nedeni
EMINE	534713	23/11/2012 12:24:5		Mahalle Topl	İstek
TOPUZ	534712	23/11/2012 12:24:2		Mahalle Topl	İstek
	534710	23/11/2012 12:22:5		Mahalle Topl	İstek
	534707	23/11/2012 12:20:5		Mahalle Topl	İstek
	534706	23/11/2012 12:20:5		Mahalle Topl	İstek
	534704	23/11/2012 12:18:4		Mahalle Topl	İstek
	534702	23/11/2012 12:16:5		Mahalle Topl	İstek
	534701	23/11/2012 12:16:2		Mahalle Topl	İstek
	534695	23/11/2012 12:09:4		Mahalle Topl	İstek

Mahalle Kodu: 13 SULTANMURAT MAHALLESİ
Cad/Sok Kodu: 13025 MIS SOKAK
Kapı/Alt No: 43 / Da./Alt D.: 3 /
Site Ap. Adı: / Blok No: /

Konu Açıklaması: SPOR SALONLARININ YAPILMASINI İSTİYORUM

Başvuru No: 534695 Sevki Tarihi: 26/11/2012 09:56 Seviye: 1
Konusu: Üstyapı İnşaa Yapım, Bakım ve Tadilat Talepleri
Müdürlüğü: 46342531 Fen İşleri Müdürlüğü

Görüşme Bilgileri
Kurum Kodu: /
Personel Kodu: /
Görüşme Tarihi: / Diğer Kişi: /
Kişi Görevi: /
Görüşme Notları: /


SMS Mesajı: /
Dönüş Sayısı: / Birim Kodu: / Diğer Birimler: /
Ön. Der.: /

Sonuç Açıklaması: Park ve Bahçeler Müdürlüğü: İMAR VE MÜLKİYET PROBLEMLERİNDEN DOLAYI TALEBİNİZE YARDIMCI OLAMIYORUZ.

Tahmini Çözüm Tar. / Süresi (Gün): /
Sonuç Kodu: /
Sonuç Tarihi: / Arama: /
Tarih İşleri İse Listedend Düşer: / Sonuç Tarihi: / Seviye: /

Form: Entelenenler
Ses Dinle: Ön Bilgi
Ek Belgeler: /

Ek 3: İstek ve Şikâyet Bildirim Formu

		T.C. KÜÇÜKÇEKMECE BELEDİYESİ İSTEK / ŞİKAYET BİLDİRİM FORMU		Tarih : 27/05/2011 10:21
		Başvuru Bilgileri		
Başvuru No	: 504478	Türü	: Telefon	
Başvuru Tarihi	: 25/04/2011 12:37:21	Nedeni	: Şikayet	
Adı Soyadı	: HALİS AYYILDIZ	Kaydeden	: YELİZ AYDEMİR	
İşyeri Adı	:	Konu	: VATANDAŞ İSTEĞİ	
Telefon	:	E-Mail	:	
Cep Telefonu	: 0532 7710680			
Faks	:			
Adres	: ATAKENT MAHALLESİ ARDIÇ KUŞU SOKAK K:9 D:1			
Kısa Tarif	:			
Konu Açıklaması	: BELİRTİLEN ADRESTE ARDIÇ KUŞU SOKAKT BULUNAN 102 A ,103 A,104 A SİTELERİNİN AĞAÇ BUDAMA İŞLERMLERİNDEN SONRA KESİLEN AĞAÇ DALLARINI KALDIRMAMIŞLARDIR			
Bilgilendirme				
Tarih	: 25/04/2011 10:06:39			
Görüşen	: ÜMRAN MERVE			
Görüşme Notu	: Otomatik Bilgi			
Park ve Bahçeler Müdürlüğü				
Görüşme Bilgileri				
Kurum	:			
Tarih	:			
Görüşülen Kişi	:	Personel Adı :		
Görevi	:			
Görüşme Notu	:			
Sonuç Bilgileri				
Sonuç Durumu	: SONUÇLANDI			
Sonuç Tarihi	: 25/04/2011 10:06:39			
Sonuç Gören	: ÜMRAN MERVE			
Sonuç Açıklaması	: ARAÇLARIN MÜSAİT OLDUĞU BİR ZAMANDA ALDIRILIAÇAKTIR.			

Ek 4: Anket Formu

16.12.2015 Vatandaş Odaklı Yol Bakım Onarım Planlama Araştırma Anketi [Bu formu düzenle](#)

Vatandaş Odaklı Yol Bakım Onarım Planlama Araştırma Anketi

* Gerekli

İkamet ettiğiniz il ve ilçe *

Yaş aralığınız *

Eğitim Durumunuz? *
Eğitim devam ediyor ise devam edilen eğitim durumu seçilmelidir.

Belediye' ye daha önce hiç şikayet&istek talebinde bulundunuz mu? *

Seyahatleriniz esnasında gördüğünüz bir olumsuzluğu Belediye' ye bildirmisiniz? *

Belediye' ye yaptığınız şikayet&istek taleplerinde hangi erişim metodunu kullanıyorsunuz? *

Birden fazla iletişim metodu kullanıyorsanız birden fazla seçim yapabilirsiniz

Beyaz Masa' ya şahsi başvuru ile

İletişim Merkezini arayarak

İnternet Kanalı ile

Mobil Teknolojiler ile

Mahalle Toplantısı&Halk Meclisi&Halk Günü

Diğer:

Bir yol ile ilgili Belediye' ye en son ne zaman şikayet&istek talebinde

https://docs.google.com/forms/d/1CaZxK_JU4tsmLFJEoPLWSVfhMsX6NfPqE7lwuvO-Q3w/viewform 1/4

bulundunuz? *

Bir yol ile ilgili Belediye' ye yaptığınız bir şikayet&istek ne kadar sürede çözüme kavuşturuldu? *

Seyahatlerinizi hangi ulaşım araçları ile yapıyorsunuz? *

Birden fazla ulaşım aracı kullanıyorsanız birden fazla seçim yapabilirsiniz.

- Otomobil
 Motorsiklet
 Bisiklet
 Otobüs
 Minibüs
 Taksi
 Metrobüs
 Metro
 Yaya
 Deniz taşıtları
 Diğer:

Toplu taşıma ile yapılan seyahatlerde yolları, kaldırımları ve durakları nasıl değerlendiriyorsunuz? *

Değerlendirmeyi 1 ile 5 arasında bir puanlama ile yapabilirsiniz (1)çok kötü & (5) çok iyi

Toplu taşıma ile yaptığınız seyahatlerde gördüğünüz en önemli sorun nedir? *

- Durakların yeterli fiziksel alanlara sahip olmayışı
 Durakların konumları, fiziksel şartları ve erişilebilirliği
 Durakların önlerinde oluşan su birikintileri ve asfaltların bozuk olması
 Güzergah üzerindeki yolların bozuk olması
 Güzergahların toplu taşımaya uygun olmayışı
 Durakların bulunduğu kaldırımın bozuk oluşu ve engelli rampalarının bulunmaması
 Güzergah ve durak üzerindeki hatalı parklanma uygulamaları
 Diğer:

Otomobil ile yapılan seyahatlerde yolları nasıl değerlendirirsiniz? *

Değerlendirmeyi 1 ile 5 arasında bir puanlama ile yapabilirsiniz (1)çok kötü & (5) çok iyi

Otomobil ile yaptığınız seyahatlerde gördüğünüz en önemli sorun nedir? *

- Yollardaki çukurlaşmalar, su birikintileri ve düşük baca/ızgaralar

- Tümsek, kasis ve yüksek baca/ızgara
- Hatalı projelendirilmiş ve/veya sahaya uygulanmış kavşak, altgeçit, üstgeçit ve tünel uygulamaları
- Yol kenarındaki parklanmalar
- Yetersiz aydınlatma, sinyalizasyon, yönlendirme levhaları
- Altyapı çalışmaları nedeni ile kazılmış, çökmüş yollar
- Diğer:

Motosiklet ve Bisiklet ile yaptığınız seyahatlerinizde yolları nasıl değerlendirirsiniz? *

Değerlendirmeyi 1 ile 5 arasında bir puanlama ile yapabilirsiniz (1)çok kötü & (5) çok iyi

Motosiklet ve Bisiklet ile yaptığınız seyahatlerinizde gördüğünüz en önemli sorun nedir?

- Yollardaki çukurlaşmalar, düşük baca/ızgara kapakları ve su birikintileri
- Bisiklet yollarının bulunmaması
- Aydınlatma, sinyalizasyon ve yönlendirme levhalarının uygun olmayışı
- Yollardaki kasis, yüksek baca/ızgara kapakları ve tümsekler
- Diğer:

Yaya olarak yaptığınız seyahatlerde kaldırımları nasıl değerlendirirsiniz? *

Değerlendirmeyi 1 ile 5 arasında bir puanlama ile yapabilirsiniz (1)çok kötü & (5) çok iyi

Yaya olarak yaptığınız seyahatlerde gördüğünüz en önemli sorun nedir? *

- Yükseklik ve genişlik açısından standartlara uygun olmaması
- Kaldırımlarda parklanmış araçlar
- Kaldırımlara konulan kent mobilyaları, ağaçlar ve duraklar
- Yaya geçişlerinin yetersiz olması
- Yaya yolları için sinyalizasyon, aydınlatma ve uyarı levhası, yaya geçişleri yetersizliği
- Diğer:

Belediyeler tarafından yapılan asfalt ve parke taş yol düzenleme ve yenileme çalışmalarını nasıl değerlendirirsiniz? *

Değerlendirmeyi 1 ile 5 arasında bir puanlama ile yapabilirsiniz (1)çok kötü & (5)çok iyi

Belediyeler tarafından yapılan kaldırım(tretuvar) düzenleme ve yenileme çalışmalarını nasıl değerlendirirsiniz? *

Değerlendirmeyi 1 ile 5 arasında bir puanlama ile yapabilirsiniz (1)çok kötü & (5)çok iyi

Belediyeler tarafından yapılan sokak aydınlatma düzenleme ve yenileme

Çalışmalarını nasıl değerlendirirsiniz? *

Değerlendirmeyi 1 ile 5 arasında bir puanlama ile yapabilirsiniz (1)çok kötü & (5)çok iyi

Belediyeler tarafından yapılan hız kesici(kasis), yol çizgileri, yol aydınlatma, sinyalizasyon düzenleme ve yenileme çalışmalarını nasıl değerlendirirsiniz? *

Değerlendirmeyi 1 ile 5 arasında bir puanlama ile yapabilirsiniz (1)çok kötü & (5)çok iyi

Belediyeler tarafından yapılan baca/ızgara düzenleme, temizleme ve yenileme çalışmalarını nasıl değerlendirirsiniz? *

Değerlendirmeyi 1 ile 5 arasında bir puanlama ile yapabilirsiniz (1)çok kötü & (5)çok iyi

Belediyeler tarafından yapılan altyapı kanal düzenleme ve yenileme çalışmalarını nasıl değerlendirirsiniz? *

Değerlendirmeyi 1 ile 5 arasında bir puanlama ile yapabilirsiniz (1)çok kötü & (5)çok iyi

Sizce yol bakım onarım çalışmalarından beklenen ne olmalıdır? *

Google Formlar üzerinden asla şifre göndermeyin.

 %100: Başarıyla tamamladınız.

Powered by

Bu içerik Google tarafından oluşturulmamış veya onaylanmamıştır.

[Kötüye Kullanımı Bildirme](#) - [Hizmet Şartları](#) - [Diğer Şartlar](#)