

HİZMET MEMNUNİYETİNİ ÖLÇÜMLEME

15 ŞUBAT 2008

AMACI

Belediyeler+ Merkezi Yönetim

- Hizmetlerin nasıl algılandığını anlamak,
- Hizmet kalitesini yükseltmek
- Performansı ölçebilmek
- Yeni hizmetler verirken, ihtiyaçları doğru planlamak
- Kimin hangi hizmete ihtiyacı olduğunu tespit etmek

5272 SAYILI BELEDİYE KANUNU

Madde 15: Belediyenin Yetkileri ve İmtiyazları:

Belediye, belde sakinlerinin belediye hizmetleriyle ilgili görüş ve düşüncelerini tespit etmek amacıyla kamuoyu yoklaması ve araştırmaları yapabilir.

AMACI

Sivil Toplum + Üniversiteler

- Yöneticilerin hizmet kalitesini yükseltmesi için sorunlu alanları tanımlamak
- Daha iyi hizmet **talep** edebilmek
- Yeni hizmetler verilirken, ihtiyaçların doğru planlanıp planmadığını **denetlemek**
- Kent yönetiminde yerel yönetimler- sivil toplum işbirliğini arttırmak

ARAŞTIRMANIN ADIMLARI



YÖNTEM

- Araştırma öncesinde, sağlık, eğitim, altyapı ve sosyal hizmetlerini kullananlarla odak grup tartışmaları yapılmış, araştırma konusu hakkında derinlemesine ön bilgi sağlanmış ve soruformunun içeriği zenginleştirilmiştir.
- İllerde örneklem yapısının oluşturulmasında kır/kent katmanlaştırılması kullanılmıştır.
- Çalışma kapsamında, hanelerde, yüzyüze görüşmeler 18 yaş ve üzeri kişilerle yapılmıştır.

ÖRNEKLEM

6 ilde toplam 5721 kişi ile görüşülmüştür.

| İLLER | ÖRNEKLEM BÜYÜKLÜĞÜ | SAHA ÇALIŞMASI TARİHLERİ |
|------------|--------------------|--------------------------|
| ANKARA | 1217 | TEMMUZ 2006 |
| DİYARBAKIR | 1203 | AĞUSTOS 2007 |
| SİVAS | 1027 | TEMMUZ 2006 |
| KARS | 827 | KASIM 2006 |
| ÇANAKKALE | 821 | OCAK 2007 |
| YALOVA | 626 | EKİM 2006 |

TASARIM

Araştırma sonuçlarını;

- Proje kapsamındaki illere;
- İl içerisinde yerleşim türüne;
- İl içerisinde çeşitli gelir gruplarına

göre karşılaştırmak mümkündür.

- Araştırma, tüm yerel hizmetlerin memnuniyet oranlarını birbirleri ile karşılaştırmayı da mümkün kılmaktadır.

SORULAR

| BÖLÜM | KONU |
|--------------|---------------------------------------|
| A | Kişisel Bilgiler |
| B | Hanehalkı reisi bilgileri |
| C | Hanede yaşayanlar ile ilgili bilgiler |
| D | Eğitim Hizmetleri |
| E | Sağlık Hizmetleri |
| F | Altyapı Hizmetleri |
| G | Belediye Hizmetleri |
| H | Sosyal Hizmetler |
| I | Tüketim Alışkanlıkları |
| K | Kırsal Kesim |
| L | Finansal Durum |

A ve B BÖLÜMLERİ- GÖRÜŞÜLEN KİŞİ PROFİLİ HANEHALKI REİSİ PROFİLİ

- Cinsiyet
- Yaş
- Eğitim
- Çalışma Durumu/ Meslek
- Medeni Durum
- Hanede yaşayan kişi sayısı
- Hanede yaşayan çocuk sayısı
- Sosyal Güvence Durumu

C BÖLÜMÜ

HANE BİLGİLERİ

Hanede yaşayan diğer tüm kişiler bazında:

- Cinsiyet
- Yaş
- Çalışma Durumu/ Meslek
- Medeni Durum
- Sosyal Güvence
- Eğitim seviyesi
- Eğitimine devam edenler için:
 - Okuduğu Okulun Türü
 - Okulun Eve Uzaklığı
 - Okula Ulaşım
- Okul Çağında Olup Okula Gitmeyen Çocuklar İçin:
 - Okula gitmeme Sebebi

D BÖLÜMÜ

EĞİTİM HİZMETLERİ

- Eğitim kriterleri bazında ilköğretim ve liselerin değerlendirilmesi
- Çocukların devam ettiği okulla ilgili genel MEMNUNİYET
- Okul ile ilgili SORUN YAŞAMA
- Okul ile ilgili ŞİKAYETTE BULUNMA DURUMU
- Çocukların eğitimi için aylık ortalama eğitim harcaması
- Burs/ Maddi yardım alma durumu
- Zorunlu Bağış
- Eğitim Hizmetleri İçin GELİRLERİNİN YETERLİLİĞİ
- Taşınmalı Eğitim Uygulamasından yararlananlar bazında memnuniyet ve memnun olmayanlar için memnun olmama sebepleri
- Birleştirilmiş Sınıf Uygulamasından memnuniyet ve memnun olmayanlar için memnun olmama sebepleri
- Eğitim konusu ile ilgili kendi tecrübelerini ve yakın çevrelerinde gördüklerini düşünerek, eğitim ile ilgili en öncelikle düzeltilmesi gereken konu

E BÖLÜMÜ

SAĞLIK HİZMETLERİ

- Başvurulan Sağlık Kuruluşları
- (Başvurmayanlar İçin) Başvurmama Sebepleri
- En Sık Başvurulan Sağlık Kuruluşu
 - Tercih Etme Sebebi
 - En Son Ne Zaman Gidildiği
 - Alınan hizmetten **MEMNUNİYET**
 - Doktoru Görmek İçin Geçen Süre
 - Doktor Muayenesinin Süresi
 - Sağlık Kriterlerinden Memnuniyet
 - Hizmet Alırken **SORUN YAŞAMA**
 - Kuruluşla İlgili **ŞİKAYETTE BULUNMA DURUMU**
- Sağlık Harcamalarının Nasıl Finanse Edildiği
- Cepten Sağlık Harcaması Yapma
- Sağlık Hizmetleri İçin GELİRLERİNİN YETERLİLİĞİ
- Tercih Edilecek Sağlık Kuruluşu
- Sağlık konusu ile ilgili kendi tecrübelerini ve yakın çevrelerinde gördüklerini düşünerek, sağlık hizmetleri ile ilgili en öncelikle düzeltilmesi gereken konu

F BÖLÜMÜ

ALTYAPI HİZMETLERİ

- Oturulan Hanenin Büyüklüğü
- Oda Sayısı
- Evin Isıtma Sistemi
- Sıcak Su İhtiyacının Karşılama Biçimi
- Aylık Elektrik Harcaması
- Elektrikten MEMNUNİYET
- Elektrikten Memnun Olmama Sebepleri
- Şebeke Suyu Kullanımı
- Şebeke Suyundan MEMNUNİYET
- Şebeke Suyundan Memnun Olmama Sebepleri
- İçme Suyundan MEMNUNİYET
- İçme Suyundan Memnun Olmama Sebepleri
- Kanalizasyon Sisteminden MEMNUNİYET
- Bulunulan Köye/ Mahalleye Ulaşımdan MEMNUNİYET
- Şehri/ Köyü Diğer Şehirlere/ Köylere Bağlayan Yolların Kalitesinden MEMNUNİYET
- Altyapı konusu ile ilgili kendi tecrübelerini ve yakın çevrelerinde gördüklerini düşünerek, altyapı hizmetleri ile ilgili en öncelikle düzeltilmesi gereken konu

G BÖLÜMÜ

BELEDİYE HİZMETLERİ

o Belde ya da belediyeden MEMNUNİYET

| Kriterler | Memnuniyet (G.03) |
|---|-------------------|
| Belediyenin vatandaşları temsil etmesi | G03_01. [...] |
| Belediye yönetiminin şeffaf olması | G03_02. [...] |
| Belediye yönetiminin vatandaşların katılımına açık olması | G03_03. [...] |
| Belediye yönetiminin vatandaşlara karşı sorumlu olması | G03_04. [...] |
| Belediye yönetiminin yaşadığınız yerin geleceğine yönelik planları olması | G03_05. [...] |
| Belediyenin etkin yönetilmesi | G03_06. [...] |
| Belediye yönetiminin yaşadığınız yerin sorunlarına duyarlı olması | G03_07. [...] |

•Belediye Hizmetleri Bazında Memnuniyet

•Belediyenin En Öncelikle İlgilenmesi Gereken Sorun

H BÖLÜMÜ

SOSYAL HİZMETLER

| BAKIM GEREKEN KİŞİLER | Mevcudiyet? (H.01) | [Varsa Yaş? (H.02) | [Varsa Kim Bakıyor? (H.03) | [Varsa Yardım İhtiyacı? (H.04) | İhtiyacı varsa Yardım Alınıyor mu? (H.05) | [Yardım alınıyorsa Yardım Alınan Kişi/Kurum? (H.06) | [Yardım alınıyorsa Yardımdan Memnuniyet? (H.07) |
|---|-------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|---|--|--|--|
| Bakıma muhtaç yaşlı | H01_01. [.....] | H02_01. [.....] | H03_01. [.....] | H04_01. [.....] | H05_01. [.....] | H06_01. [.....] | H07_01. [.....] |
| Fiziksel ya da zihinsel engelli | H01_02. [.....] | H02_02. [.....] | H03_02. [.....] | H04_02. [.....] | H05_02. [.....] | H06_02. [.....] | H07_02. [.....] |
| Sürekli bakım gerektiren rahatsızlığı olan | H01_03. [.....] | H02_03. [.....] | H03_03. [.....] | H04_03. [.....] | H05_03. [.....] | H06_03. [.....] | H07_03. [.....] |

H BÖLÜMÜ

SOSYAL HİZMETLER

- Temel İhtiyaçları Karşılama Gelirin Yeterliliği
- Yeterli Değilse, Bu İhtiyaçları Karşılama İçin Yardım Alma Durumu
- Alınan Yardımdan MEMNUNİYET

- Sosyal Hizmet Veren Kurumların Bilinirliği
- Bu Kurumların Sosyal Hizmet Verirken Adil Davrandıklarına Güven

HİZMET MEMNUNİYET ARAŞTIRMASI **SONUÇLARINDAN ÖRNEKLER...**

İller Karşılaştırmalı Sonuçlardan Örnekler

Devlet hastaneleri tüm iller bazında en sık başvuru alan sağlık kuruluşları...

| EN SIK BAŞVURULAN SAĞLIK KURULUŞU | SİVAS | KARS | ANKARA | DİYARBAKIR | ÇANAKKALE | YALOVA |
|-----------------------------------|-------|------|--------|------------|-----------|--------|
| Devlet Hastanesi | 84,2 | 73,8 | 73,6 | 63,5 | 65,9 | 66,5 |
| Sağlık Ocağı | 8,0 | 17,9 | 9,0 | 21,2 | 22,2 | 25,4 |

Devlet Hastanelerinde ve Sağlık Ocaklarında Doktoru Görmek İçin Beklenen Süre Uzun...

| DOKTORU GÖRMEK İÇİN BEKLENEN ORTALAMA SÜRE | DİYARBAKIR | KARS | ANKARA | SİVAS | ÇANAKKALE | YALOVA |
|--|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Sağlık Ocağı | 1 saat 6 dakika | 52 dakika | 49 dakika | 48 dakika | 48 dakika | 29 dakika |
| Devlet hastanesi | 1 saat 34 dakika | 1 saat 20 dakika | 1 saat 32 dakika | 1 saat 23 dakika | 1 saat 16 dakika | 1 saat 29 dakika |

Sağlık İhtiyaçları İçin Gelirinin ve Sosyal Güvencesinin Yeterli Olmadığını Belirtenlerin Oranı Kars'ta % 80'leri Buluyor

| Hanenizin geliri (ve varsa) yararlandığınız sosyal güvenlik sisteminin kapsamı, hanenizdeki kişilerin sağlık ihtiyaçlarını karşılamada ne derece yeterlidir? | YALOVA | ÇANAKKALE | ANKARA | SİVAS | DİYAR BAKIR | KARS |
|--|--------|-----------|--------|-------|-------------|-------|
| Hiç yeterli değil | 24,4 | 24,6 | 23,3 | 32,0 | 42,4 | 50,9 |
| Pek yeterli değil | 28,6 | 30,3 | 36,1 | 29,8 | 33,5 | 32,3 |
| Yeterli | 45,4 | 43,3 | 39,1 | 36,1 | 22,3 | 16,1 |
| Fikri Yok/ Cevap Yok | 1,6 | 1,8 | 1,6 | 2,0 | 1,8 | 0,7 |
| TOPLAM | % 100 | % 100 | % 100 | % 100 | % 100 | % 100 |

Çocuklarının Eğitimi İçin Gelirlerinin Yeterli Olmadığını Söyleyenlerin Oranları Kars'ta ve Diyarbakır'da Çok Yüksek

| ÇOCUKLARINIZIN EĞİTİM İHTİYACINI KARŞILAMADA GELİRİNİZ NE DERECE YETERLİDİR? | YALOVA | ÇANAKKALE | ANKARA | SİVAS | KARS | D. BAKIR |
|--|--------|-----------|--------|-------|-------|----------|
| Hiç yeterli değil | 32,4 | 23,3 | 27,0 | 40,5 | 50,6 | 59,8 |
| Pek yeterli değil | 26,3 | 38,8 | 41,9 | 34,2 | 32,8 | 32,7 |
| Yeterli | 39,0 | 37,8 | 30,0 | 22,9 | 15,2 | 6,2 |
| Fikri Yok / Cevap Yok | 2,3 | 0,1 | 1,1 | 2,4 | 1,4 | 1,3 |
| TOPLAM | % 100 | % 100 | % 100 | % 100 | % 100 | % 100 |

Yerel Hizmetlerden Yerleşim Alanına Göre Memnuniyet

Yalova'da merkez ilçede devlet hastanesinden memnuniyet diğer yerleşim yerlerine göre daha düşük...

| HİZMETLERDEN MEMNUNİYET | Merkez İlçe | Dış İlçe Merkezleri | Kır | TOPLAM |
|-------------------------|-------------|---------------------|------|--------|
| Kanalizasyon | 84,8 | 92,7 | 87,4 | 87,2 |
| İçme Suyu | 88,4 | 88,5 | 77,8 | 84,1 |
| Köye/ Mahalleye Ulaşım | 79,5 | 91,3 | 82,1 | 82,6 |
| Şebeke Elektrikçi | 85,5 | 73,8 | 70,1 | 76,8 |
| İlköğretim | 74,4 | 80,0 | 76,9 | 76,3 |
| Yollar | 75,1 | 74,8 | 74,1 | 74,6 |
| Şebeke Suyu | 81 | 72,3 | 64,2 | 72,4 |
| Devlet Hastanesi | 49,5 | 74,1 | 67,6 | 60,6 |

Yalova'da sağlık hizmetleri için gelirin yeterli olmadığını belirtenlerin oranı il merkezinde daha yüksek...

| Hanenizin geliri (ve varsa) yararlandığınız sosyal güvenlik sisteminin kapsamı, hanenizdeki kişilerin sağlık ihtiyaçlarını karşılamada ne derece yeterlidir? | Merkez İlçe | Dış İlçe Merkezleri | Kır | TOPLAM |
|--|--------------|---------------------|--------------|--------------|
| Hiç yeterli değil | 34,5 | 16,5 | 18,2 | 24,4 |
| Pek yeterli değil | 28,9 | 31,1 | 27,4 | 28,6 |
| Yeterli | 36,5 | 51,5 | 51,1 | 45,4 |
| Fikri Yok/ Cevap Yok | 0,0 | 1,0 | 3,3 | 1,6 |
| TOPLAM | % 100 | % 100 | % 100 | % 100 |

Öncelikle Düzeltilmesi İstenen Konular

SAĞLIK:

- Doktorların yeterli ilgiyi göstermiyor olmaları
- Doktor sayısının yetersizliği
- Çok sıra beklenmesi

EĞİTİM:

- Eğitim sisteminin başarısızlığı
- Öğretmenlerin kalitesinin düşüklüğü
- Öğretmenlerin ilgisizliğinden dolayı sınıflarda disiplinin eksik olması
- Öğretmenlerin çocukları ilgi alanlarına ve yeteneklerine göre yönlendirmesinin gerekliliği

Çanakkale’de En az Memnun Olunan Hizmet, Yol Hizmetleri...

| HİZMETLERDEN MEMNUNİYET | Merkez İlçe | Dış İlçe Merkezleri | Kır | TOPLAM |
|-------------------------|-------------|---------------------|------|--------|
| İlköğretim | 88,9 | 91,6 | 80,3 | 85,5 |
| Kanalizasyon | 78,2 | 83,2 | 85,1 | 82,9 |
| Şebeke Elektriği | 83 | 85,9 | 80,7 | 82,6 |
| Köye/ Mahalleye Ulaşım | 85,9 | 84,3 | 77,7 | 81 |
| İçme Suyu | 83,9 | 52,9 | 82,1 | 79,5 |
| Devlet Hastanesi | 69,1 | 76,6 | 76,5 | 75,1 |
| Şebeke Suyu | 72,9 | 66,3 | 65,1 | 66,8 |
| Yollar | 62,6 | 62,4 | 65,9 | 64,4 |

Altyapı Hizmetleri ile İlgili Öncelikle Düzeltilmesi Gereken Konu

- Yol kalitesi sorunu
 - Ara sokakların çok bakımsız olması,
 - Yol yapım çalışmalarının hızlandırılması,
 - Yolların çok tozlu olması,
 - Engibeli olması,
 - Yaşlı ve engelliler düşünülerek yol çalışmalarının yapılması
- Kanalizasyon sorunu (Kırsal alanlarda daha fazla kişi bu sorunu belirtmiştir) :
 - Kanalizasyon olmaması,
 - Uzun yıllardır değiştirilmemiş olması,
 - Kanalizasyon sistemi olmadığı için yolların kirlenmesi, bu durumun da hastalıklara yol açması
- Elektrik sorunu:
 - Elektrik kablolarının yer altına alınması gerekliliği,
 - Elektrik kesintisi,
 - Elektrik faturalarının yüksek olması

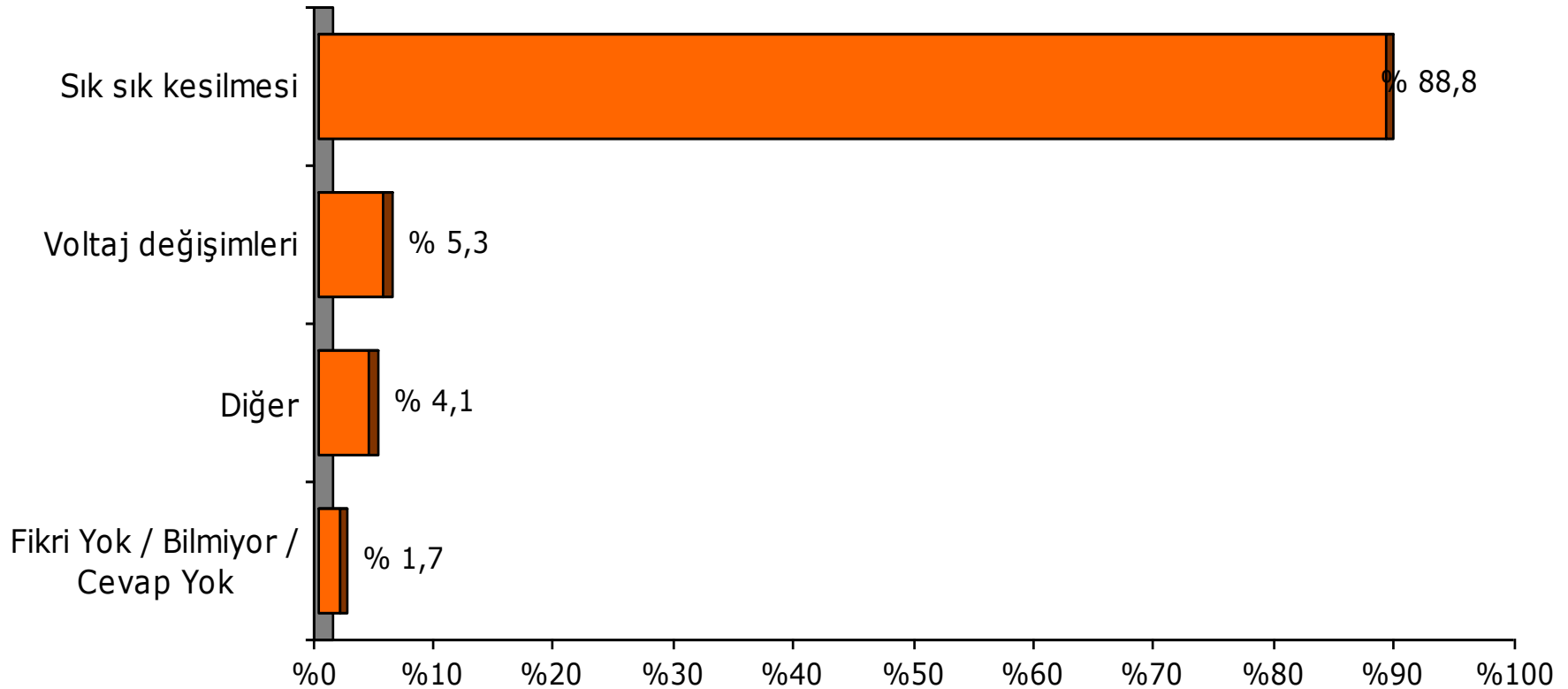
Kış aylarında kar ve çığ sebebiyle köylerine ulaşımın aksadığını söyleyenlerin oranı kırsal alanlarda % 52...

| KIŞ AYLARINDA KAR VE ÇIĞ SEBEBİYLE BULUNDUĞUNUZ KÖYE/ MAHALLEYE ULAŞIMIN AKSADIĞI OLUYOR MU? | MERKEZ İLÇE | DIŞ İLÇE MERKEZLERİ | KIR | GENEL |
|--|--------------|---------------------|--------------|--------------|
| Evet | 32,5 | 15,3 | 52,0 | 38,0 |
| Hayır | 66,2 | 83,5 | 48,0 | 61,4 |
| Bilmiyor/ Cevap yok | 1,3 | 1,2 | 0,0 | 0,6 |
| TOPLAM | % 100 | % 100 | % 100 | % 100 |

Diyarbakır'da En az Memnun Olunan Hizmet, Elektrik Hizmetleri...

| HİZMETLERDEN MEMNUNİYET | Merkez İlçe | Dış İlçe Merkezleri | Kır | TOPLAM |
|-------------------------|-------------|---------------------|------|--------|
| İçme Suyu | 96,0 | 53,0 | 67,0 | 78,0 |
| Şebeke Suyu | 92,0 | 50,7 | 50,7 | 72,4 |
| Kanalizasyon | 78,2 | 57,1 | 63,3 | 70,4 |
| Devlet Hastanesi | 74,0 | 59,9 | 52,1 | 62,0 |
| Köye/ Mahalleye Ulaşım | 83,1 | 26,4 | 52,5 | 59,8 |
| İlköğretim | 65,7 | 63,6 | 49,4 | 58,4 |
| Yollar | 72,6 | 36,6 | 49,2 | 56,2 |
| Şebeke Elektrikliği | 63,0 | 46,0 | 43,2 | 51,7 |

Elektrikten memnun olmayanların % 89'u "Sık sık kesildiği" için memnun değil...



Sivas'ta Kırsal Alanda Köye Ulaşım Hizmetlerinden Memnuniyet Çok Düşük...

| HİZMETLERDEN MEMNUNİYET | Merkez İlçe | Dış İlçe Merkezleri | Kır | TOPLAM |
|-------------------------|-------------|---------------------|------|--------|
| Kanalizasyon | 81,4 | 78,8 | 82,1 | 80,9 |
| Şebeke Elektriği | 84,9 | 82,8 | 67,4 | 76,9 |
| İlköğretim | 69,8 | 72,9 | 75,4 | 73,2 |
| Sağlık Ocağı | 71,4 | 85 | 61,5 | 70 |
| Devlet Hastanesi | 65,5 | 65 | 69,6 | 67,1 |
| Köye/ Mahalleye Ulaşım | 82,6 | 61,1 | 39,9 | 59,2 |
| Şebeke Suyu | 41 | 66 | 40,8 | 46,8 |

Kış aylarında kar ve çığ sebebiyle köylerine ulaşımın aksadığını söyleyenlerin oranı kırsal alanlarda % 76,3...

| KIŞ AYLARINDA KAR VE ÇIĞ SEBEBİYLE BULUNDUĞUNUZ KÖYE/ MAHALLEYE ULAŞIMIN AKSADIĞI OLUYOR MU? | MERKEZ İLÇE | DIŞ İLÇE MERKEZLERİ | KIR | GENEL |
|--|--------------|---------------------|--------------|--------------|
| Evet | 13,7 | 25,4 | 76,3 | 43,2 |
| Hayır | 85,5 | 73,0 | 23,2 | 55,9 |
| Bilmiyor/ Cevap yok | 0,9 | 1,6 | 0,5 | 0,9 |
| TOPLAM | % 100 | % 100 | % 100 | % 100 |

Ankara'da Yol Hizmetlerinden ve Şebeke Suyu Hizmetlerinden Memnuniyet Dış İlçelerde ve Kırsal Alanlarda Daha Düşük...

| HİZMETLERDEN MEMNUNİYET | Merkez İlçe | Dış İlçe Merkezleri | Kır | TOPLAM |
|-------------------------|-------------|---------------------|------|--------|
| Şebeke Elektriği | 73,4 | 67,9 | 50,4 | 70,5 |
| Köye/ Mahalleye Ulaşım | 72,9 | 67,9 | 52,8 | 70,3 |
| Kanalizasyon | 69,3 | 73,8 | 61,8 | 69,1 |
| İlköğretim | 66,4 | 70,3 | 75,5 | 68,1 |
| Şebeke suyu | 69,6 | 26,6 | 37,3 | 63,3 |
| Devlet hastanesi | 61,9 | 56,5 | 67,0 | 61,9 |
| Yollar | 61,7 | 41,3 | 37,0 | 57,3 |

Ankara'da Çocuklarının Eğitim İhtiyacını Karşılama İçin Gelirinin Yeterli Olmadığını Söyleyenlerin Oranı, Yoksul Kesimlerde % 83

| ÇOCUKLARINIZIN EĞİTİM İHTİYACINI KARŞILAMADA GELİRİNİZ NE DERECE YETERLİDİR? | YOKSUL/ ÇOK YOKSUL (0-2 puan) | ORTA (3-5 puan) | İYİ (6-8 puan) | TOPLAM |
|--|-------------------------------------|--------------------|----------------------|--------------|
| Hiç yeterli değil | 36,1 | 30,8 | 8,1 | 27,0 |
| Pek yeterli değil | 47,4 | 41,9 | 36,4 | 41,9 |
| Yeterli | 14,4 | 26,2 | 55,6 | 30,0 |
| Fikri Yok/ Cevap Yok | 2,1 | 1,2 | 0,0 | 1,1 |
| TOPLAM | % 100 | % 100 | % 100 | % 100 |

Kars'ta Şebeke Suyu Hizmetinden Memnuniyet Kent Merkezinde Diğer Yerleşim Alanlarına Göre Daha Düşük...

| HİZMETLERDEN MEMNUNİYET | Merkez İlçe | Dış İlçe Merkezleri | Kır | TOPLAM |
|-------------------------|-------------|---------------------|------|--------|
| Şebeke Elektrigi | 84,3 | 75,9 | 64,0 | 71,1 |
| İlköğretim | 69,4 | 82,1 | 62,3 | 67,1 |
| Kanalizasyon | 77,2 | 54,2 | 56,4 | 66,8 |
| Şebeke suyu | 49,5 | 69,1 | 61,0 | 59,7 |
| Köye/ Mahalleye Ulaşım | 68,0 | 62,7 | 52,1 | 57,9 |
| Yollar | 55,3 | 53,8 | 47,0 | 50,3 |
| Devlet hastanesi | 53,9 | 41,6 | 33,8 | 40,7 |

Kars'ta yerleşim birimine göre içme suyundan memnun olmama sebepleri farklılaşmaktadır.

| MEMNUN OLMAMA SEBEBİ | Merkez İlçe | Dış İlçe Merkezleri | Kır | TOPLAM |
|------------------------------|-------------|---------------------|------|--------|
| Sık sık kesilmesi | 71,6 | 23,9 | 42,3 | 49,0 |
| Suyun tadı-kokusu | 12,6 | 45,7 | 25,5 | 24,5 |
| Sağlıklı olduğunu düşünmemem | 11,6 | 23,9 | 14,8 | 15,2 |

Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet

Sivas'ta Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet

- Toplu taşıma (% 70)
- Çöp ve temizlik (% 65)
- Zabıta hizmetleri (% 62)
- İtfaiye hizmetleri (% 62)
- Trafik (% 56)
- Su ve kanalizasyon (% 56)
- Parklar ve yeşil alanlar (% 54)
- Hava ve çevre kirliliği (% 54)

- Yollar (% 53)
- Tarihi yapıların korunması (% 51)
- Genel olarak yapılaşma ve imar (% 50)
- Spor alanları ve tesisleri (% 48)
- Kültürel tesisler ve faaliyetler (% 42)
- Otoparklar (% 29)

Ankara'da Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet

- Toplu taşıma (% 60)
- Çöp ve temizlik (% 58)
- Hava ve çevre kirliliği (% 56)
- Trafik (% 54)
- Genel olarak yapılaşma ve imar (% 53)
- Su ve kanalizasyon (% 52)
- Parklar ve yeşil alanlar (% 51)

- Zabıta hizmetleri (% 49)
- İtfaiye hizmetleri (% 49)
- Yollar (% 40)
- Spor alanları ve tesisleri (% 33)
- Otoparklar (% 33)
- Kültürel tesisler ve faaliyetler (% 32)
- Tarihi yapıların korunması (% 26)

Diyarbakır'da Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet

- Yollar (% 82)
- Su ve kanalizasyon (% 81)
- Parklar ve Yeşil Alanlar (% 81)
- Trafik (% 76)
- Çöp ve temizlik (% 75)
- Toplu taşıma (% 75)
- Hava ve çevre kirliliği (% 71)

- Tarihi yapıların korunması (% 60)
- Kültürel tesisler ve faaliyetler (% 55)
- Genel olarak yapılaşma ve imar (% 55)
- İtfaiye hizmetleri (% 54)
- Zabıta hizmetleri (% 53)
- Spor alanları ve tesisleri (% 41)
- Otoparklar (% 41)

Kars'ta Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet

- İtfaiye hizmetleri (% 63)
- Toplu taşıma (% 62)
- Zabıta hizmetleri (% 60)
- Trafik (% 53)
- Tarihi yapıların korunması (% 50)
- Genel olarak yapılaşma ve imar (% 49)
- Parklar ve yeşil alanlar (% 47)

- Çöp ve temizlik (% 46)
- Hava ve çevre kirliliği (% 44)
- Yollar (% 41)
- Su ve kanalizasyon (% 41)
- Kültürel tesisler ve faaliyetler (% 40)
- Spor alanları ve tesisleri (% 35)
- Otoparklar (% 30)

Çanakkale'de Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet

- Toplu taşıma (%79)
- Çöp ve temizlik (% 79)
- İtfaiye hizmetleri (% 76)
- Trafik (% 75)
- Zabıta hizmetleri (% 72)
- Genel olarak yapılaşma ve imar (% 68)
- Parklar ve yeşil alanlar (% 63)
- Tarihi yapıların korunması (% 61)
- Su ve kanalizasyon (% 61)

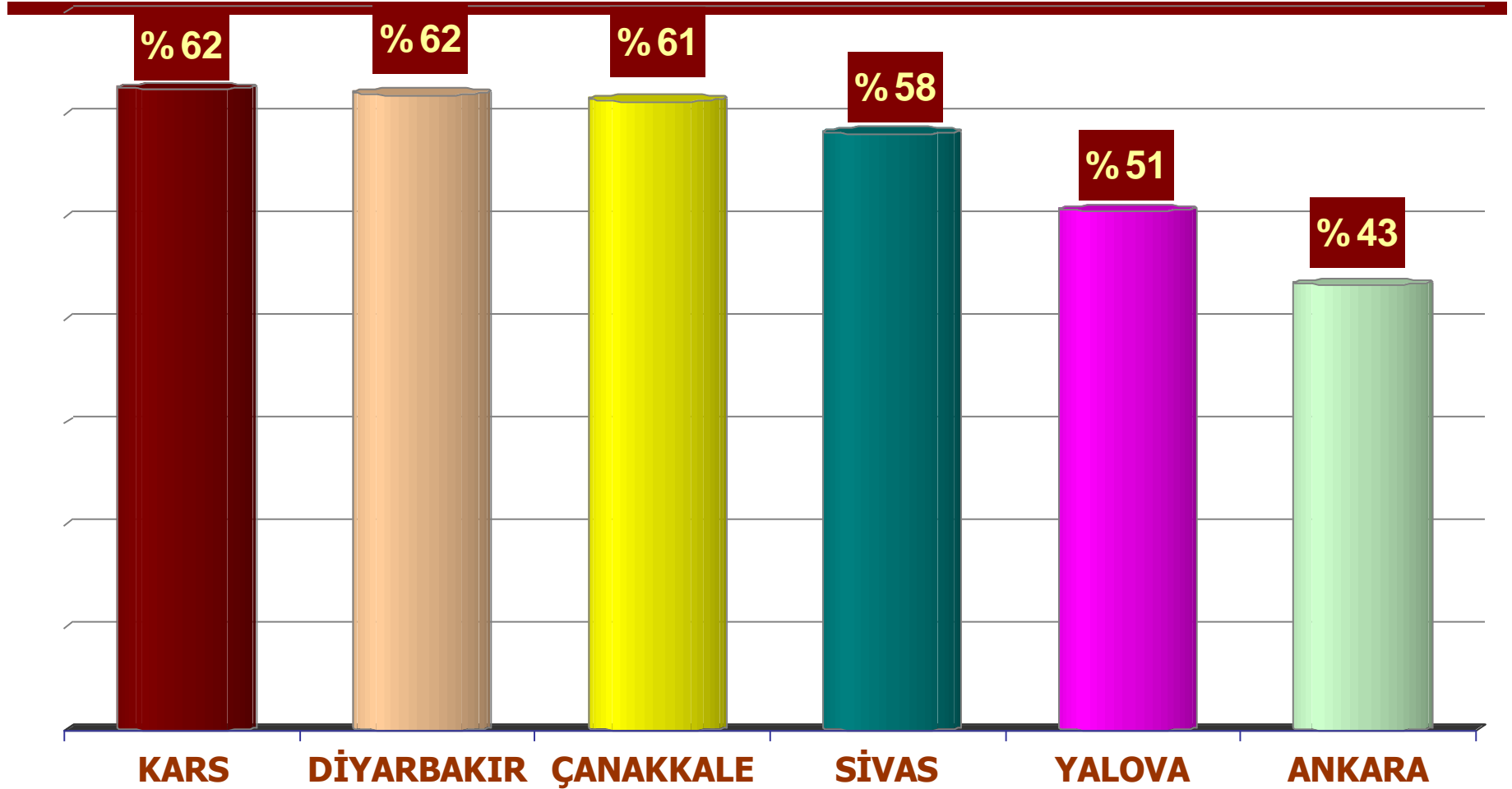
- Hava ve çevre kirliliği (% 57)
- Meslek edindirme kursları (% 57)
- Koruyucu sağlık hizmetleri ve kampanyalar (% 53)
- Yağmur suyu şebekesi (% 51)
- Kültürel tesisler ve faaliyetler (% 49)
- Gençlere yönelik kültürel faaliyetler (% 47)
- Spor alanları ve tesisleri (% 46)
- Kadın ve çocuklara yönelik kültürel faaliyetler (% 46)
- Yollar (% 45)
- Engellilere yönelik sosyal koruma hizmetleri ve faaliyetler (% 43)
- Yaşlılara yönelik kültürel faaliyetler (% 42)
- Otoparklar (% 31)

Yalova'da Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet

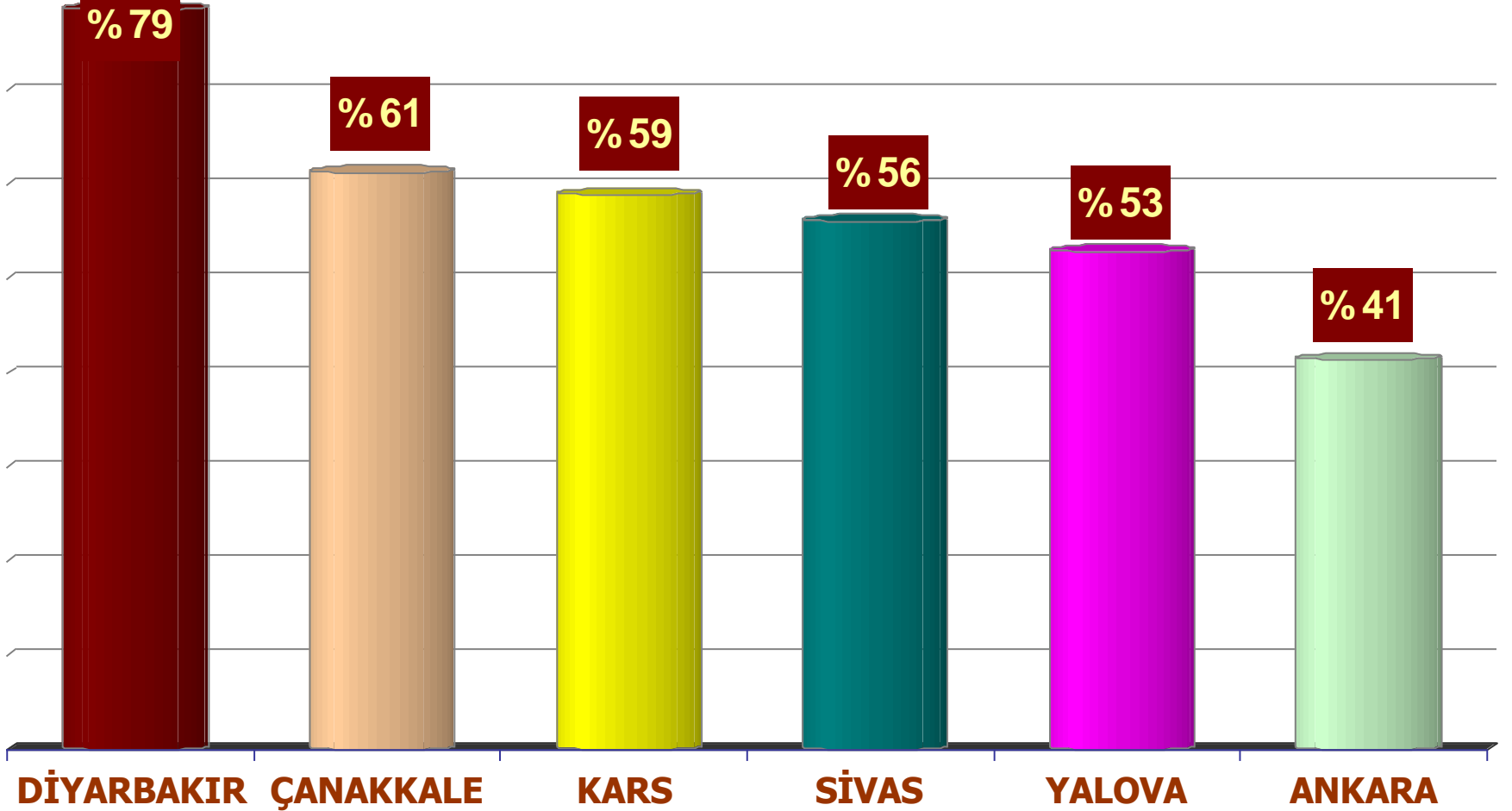
- Toplu taşıma (%70)
- Su ve kanalizasyon (% 68)
- Trafik (% 68)
- Hava ve çevre kirliliği (% 68)
- Çöp ve temizlik (% 65)
- İtfaiye hizmetleri (% 65)
- Genel olarak yapılaşma ve imar (% 58)
- Zabıta hizmetleri (% 58)
- Parklar ve yeşil alanlar (% 58)

- Yollar (% 49)
- Spor alanları ve tesisleri (% 43)
- Kültürel tesisler ve faaliyetler (% 40)
- Tarihi yapıların korunması (% 37)
- Otoparklar (% 30)

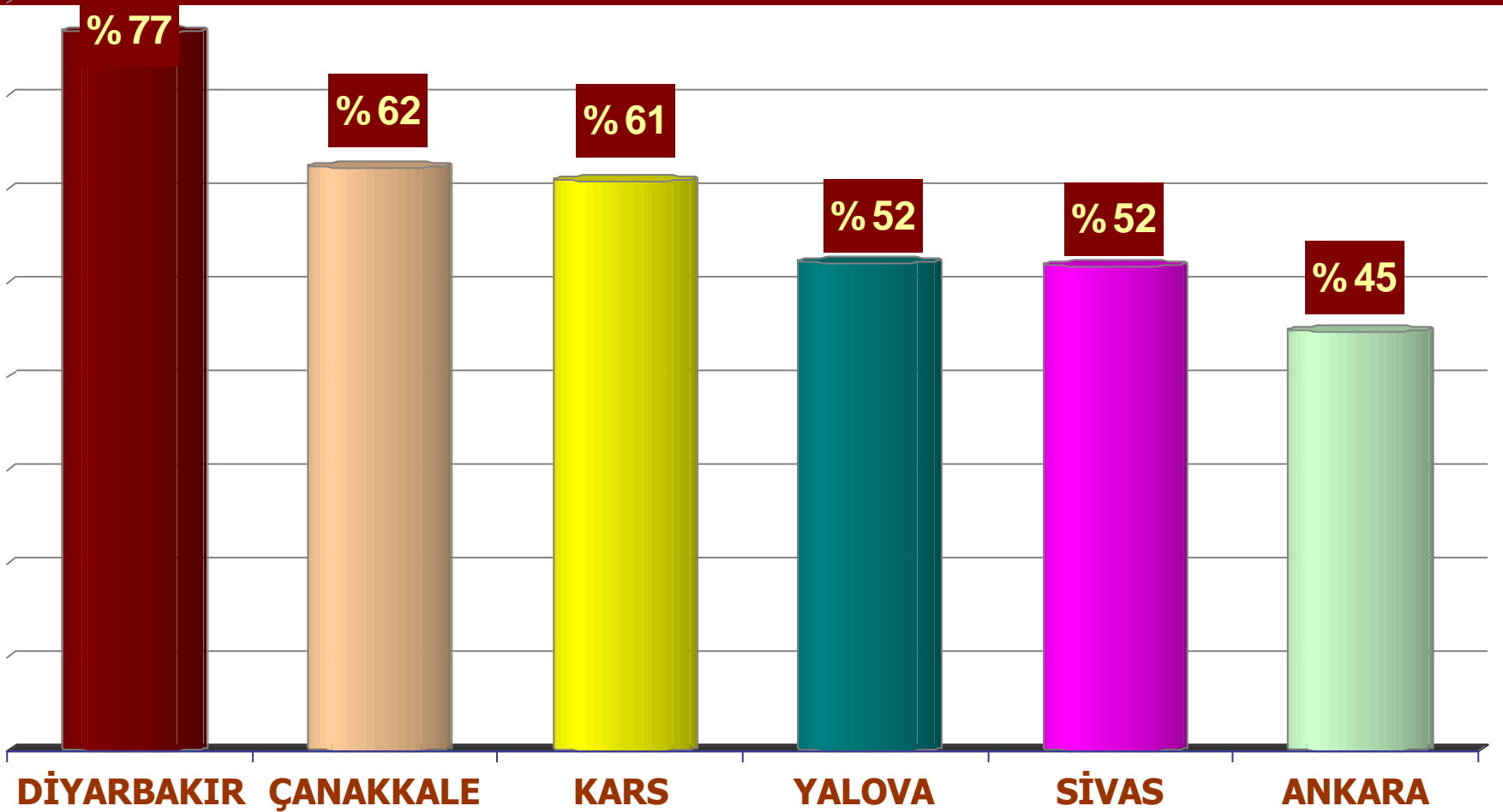
Belediyenin Etkin Yönetilmesi



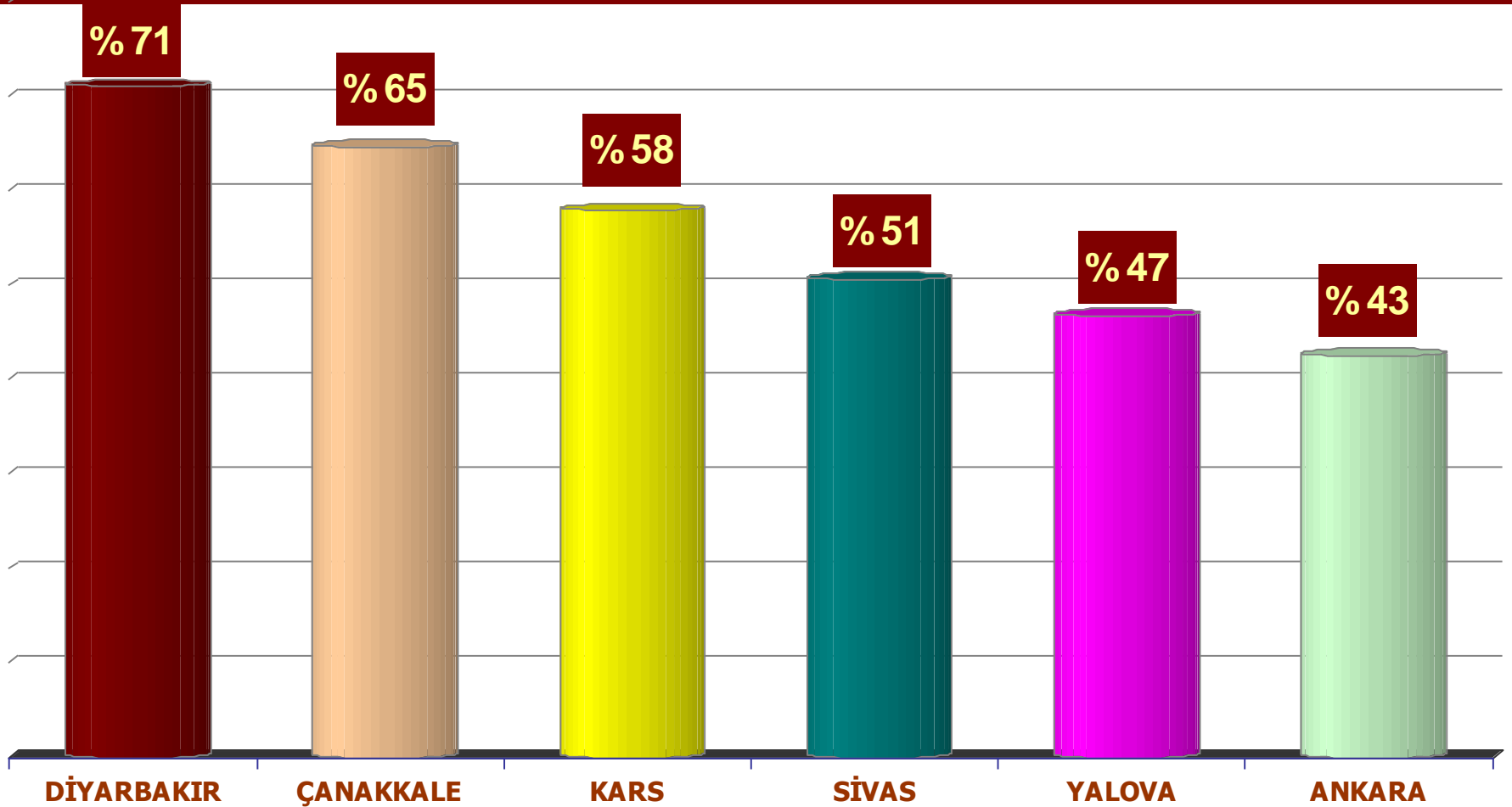
Yaşadığınız Yerin Sorunlarına Duyarlı Olması



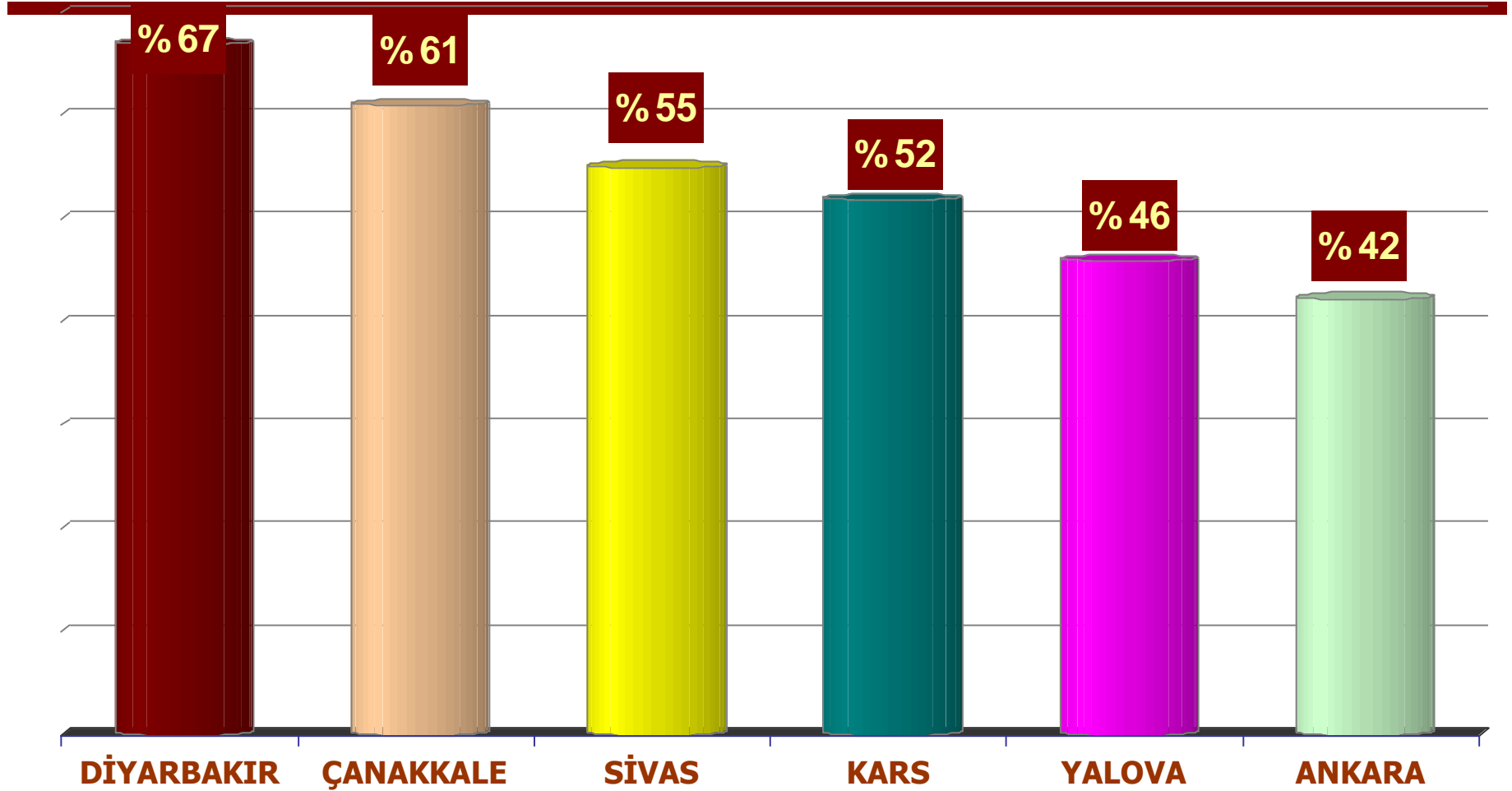
Vatandaşları Temsil Etmesi



Belediye Yönetiminin Vatandaşların Katılımına Açıklığı



Belediye Yönetiminin Şeffaf Olması



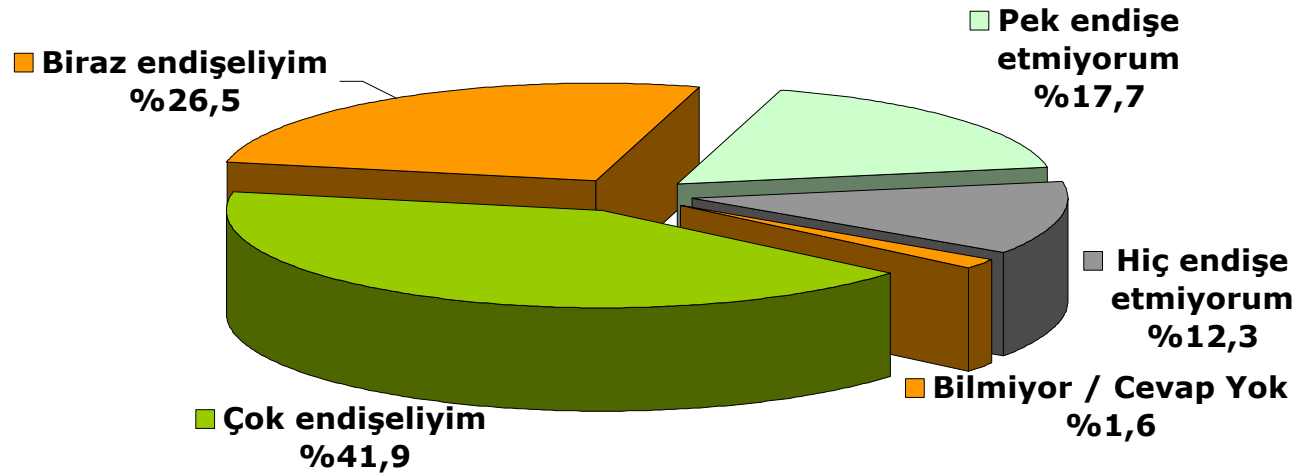
İllere Özgü Sorular

Yalova

***Deprem Sonrası Hizmetlerden
Memnuniyet***

Yalova'da deprem olması endişesi taşıyanların oranı % 68,4...

Bugün Yalova'yı etkileyecek yeni bir deprem olmasından ne derece endişe ediyorsunuz?



Deprem Sonrası Hizmetlerinden En Fazla Memnun Olunan Kurumlar Ordu ve Kızılay...

| DEPREM SONRASI KURUMLARIN HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYET ORANLARI | Merkez İlçe | Dış İlçe Merkezleri | Kır | TOPLAM |
|--|-------------|---------------------|------|--------|
| Ordu- Askerler | 80,9 | 73,8 | 81,6 | 80,1 |
| Kızılay | 76,8 | 75,0 | 74,2 | 75,3 |
| AKUT | 68,6 | 72,5 | 69,3 | 69,5 |
| Sağlık Müdürlüğü- Hastaneler | 70,1 | 73,8 | 64,3 | 68,0 |
| Hükümet | 67,0 | 53,8 | 70,5 | 66,6 |
| Belediye | 64,4 | 61,3 | 63,9 | 63,7 |
| Valilik- Kaymakamlık | 60,8 | 61,3 | 65,2 | 62,9 |
| Uluslararası Yardım Kuruluşları | 62,4 | 52,5 | 57,8 | 58,7 |
| Milli Eğitim Müdürlüğü | 43,3 | 53,8 | 44,3 | 45,4 |
| SYDV | 47,9 | 50,0 | 41,4 | 45,2 |
| Bayındırlık Müdürlüğü | 35,6 | 35,0 | 40,2 | 37,6 |
| SHCEK- İl Sosyal Hizmetler Müdürlüğü | 37,6 | 47,5 | 34,0 | 37,5 |
| Yalova'da iş yapan özel şirketler, fabrikalar | 42,3 | 23,8 | 34,8 | 35,9 |
| Toplu Konut İdaresi | 38,7 | 30,0 | 33,6 | 34,9 |

Olası bir deprem sonrasında Yalova'da gerekli hizmeti verebileceğine en fazla güvenilen kurumlar Ordu, Akut ve Kızılay...

| OLASI BİR DEPREM SONRASI KURUMLARIN VERECEĞİ HİZMETE GÜVENENLERİN ORANI | Merkez İlçe | Dış İlçe Merkezleri | Kır | TOPLAM |
|---|-------------|---------------------|------|--------|
| Ordu- Askerler | 79,1 | 86,4 | 83,2 | 82,1 |
| AKUT | 69,9 | 85,4 | 77,7 | 75,9 |
| Kızılay | 73,1 | 80,6 | 76,3 | 75,7 |
| Hükümet | 66,7 | 79,6 | 73,4 | 71,7 |
| Sağlık Müdürlüğü- Hastaneler | 68,7 | 75,7 | 70,4 | 70,6 |
| Belediye | 64,3 | 75,7 | 70,4 | 68,8 |
| Valilik- Kaymakamlık | 63,1 | 77,7 | 69,0 | 68,1 |
| Uluslararası Yardım Kuruluşları | 61,4 | 67,0 | 61,7 | 62,5 |
| Milli Eğitim Müdürlüğü | 48,6 | 63,1 | 53,6 | 53,2 |
| SYDV | 50,2 | 54,4 | 48,5 | 50,2 |
| SHCEK- İl Sosyal Hizmetler Müdürlüğü | 45,4 | 52,4 | 44,5 | 46,2 |
| Bayındırlık Müdürlüğü | 40,6 | 40,8 | 45,6 | 42,8 |
| Toplu Konut İdaresi | 41,0 | 44,7 | 40,9 | 41,5 |
| Yalova'da iş yapan özel şirketler, fabrikalar | 42,2 | 35,9 | 42,7 | 41,4 |

Yalova'daki kamu binalarının depreme dayanıklı olduğunu düşünenlerin oranı % 53 iken, okulların dayanıklı olduğunu düşünenlerin oranı merkez ilçede daha düşük...

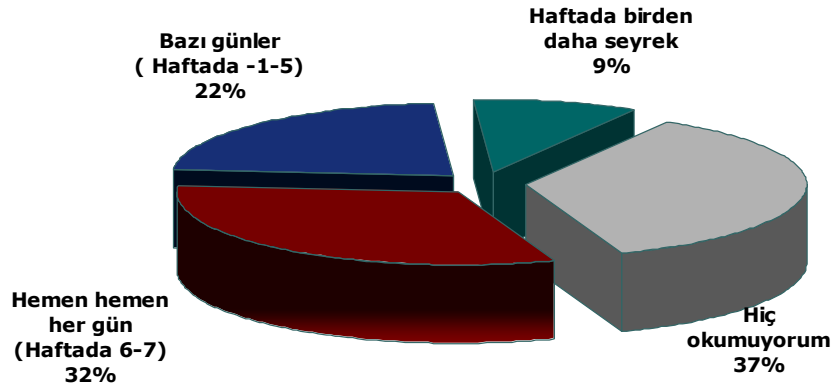
| DAYANIKLI OLDUĞUNU DÜŞÜNENLERİN ORANI | Merkez İlçe | Dış İlçe Merkezleri | Kır | TOPLAM |
|--|--------------------|----------------------------|------------|---------------|
| Oturmakta olunan ev | 74,3 | 80,6 | 85,4 | 80,2 |
| Hastaneler | 53,4 | 62,1 | 65,7 | 60,2 |
| Okullar | 49,0 | 54,4 | 60,2 | 54,8 |
| Kamu Binaları | 47,0 | 51,5 | 59,1 | 53,0 |

Çanakkale

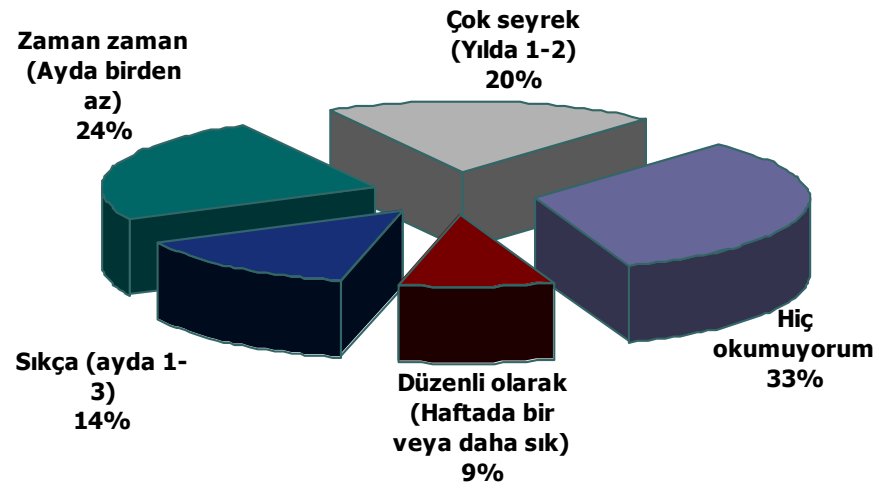
Kentsel Aidiyet

Gazete ve kitap okuma alışkanlığı

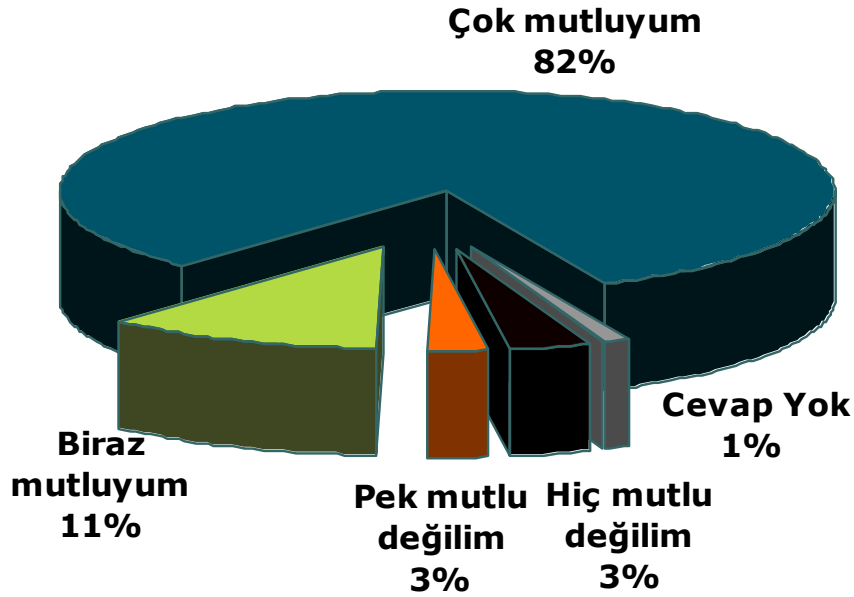
Ne sıklıkta günlük gazete okursunuz?



Ne sıklıkta kitap okursunuz?



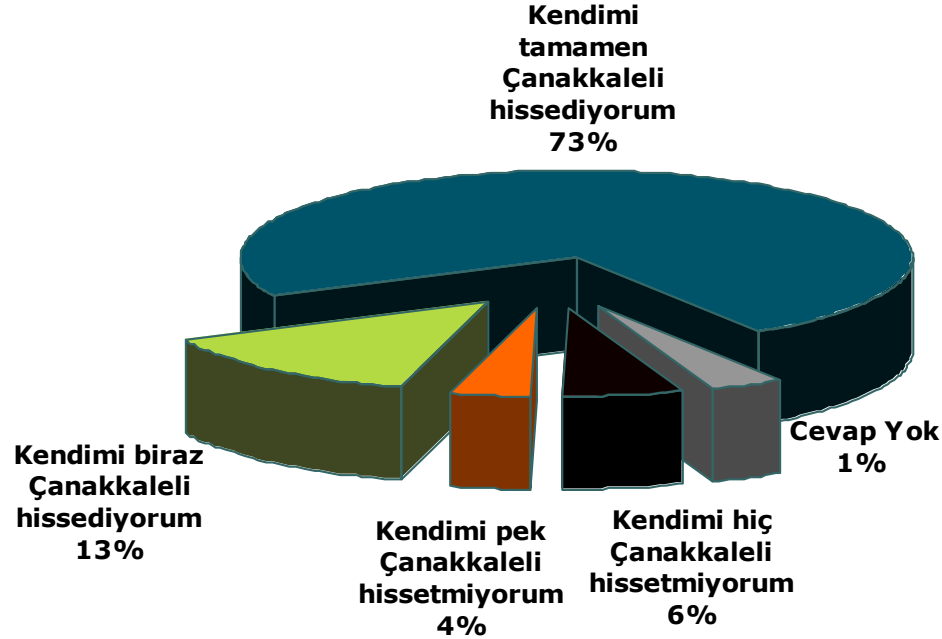
Çanakkale’de yaşamaktan mutlu olanların oranı % 93...



Çanakkale'nin En Fazla Gurur Duyulan Özelliği:

- Şehitler Diyarı olması
- Abideleri
- Savaşları
- Truva Atı
- Sakinliği, sessizliği
- Denizi

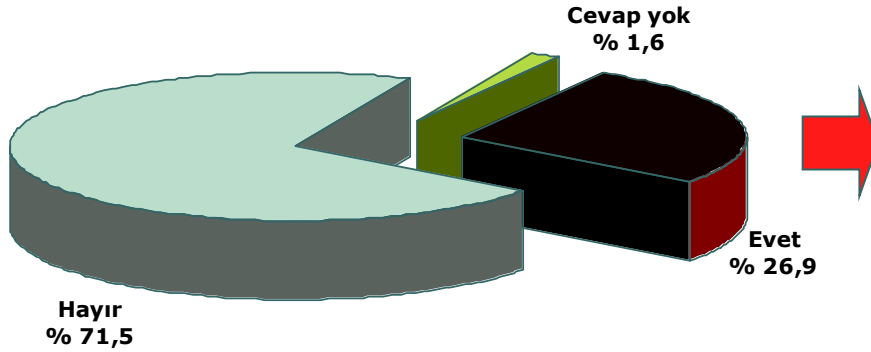
Görüşülen kişilerin büyük bölümü kendilerini Çanakkaleli hissettiklerini belirtmişlerdir...



Çanakkale'de en fazla vakit geçirilen yerler:

- Kordon, deniz kenarında
- Merkezde
- Parkta

Çanakkale dışında bir yerde yaşamak isteyenlerin oranı % 27...



Yaşanmak istenen yerler:

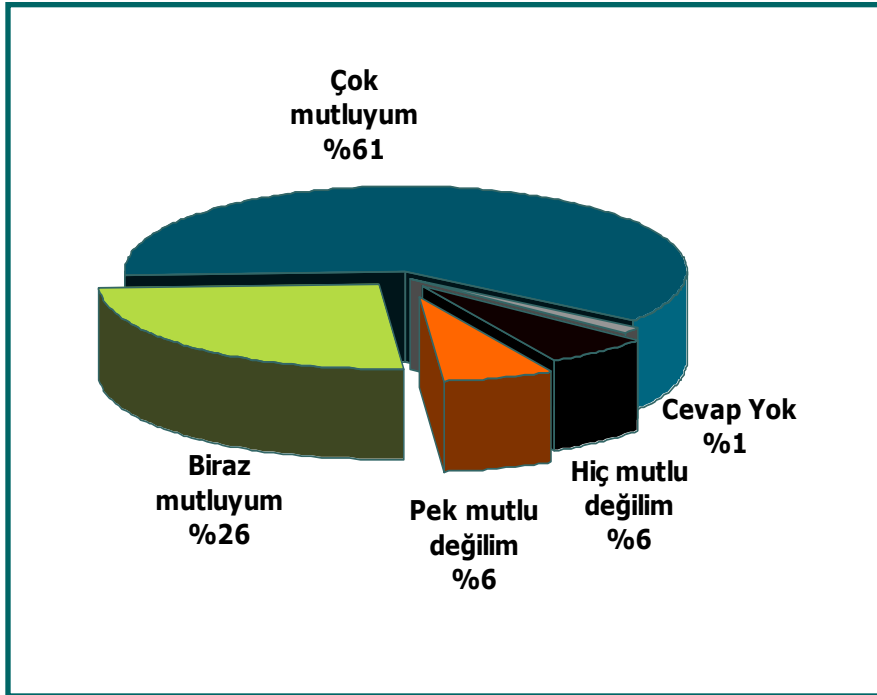
- İzmir
- İstanbul

Diyarbakır

Göç ve Kentsel Aidiyet

Diyarbakır'da yaşamaktan memnuniyet % 87

*Genel olarak düşündüğünüzde
Diyarbakır'da yaşamaktan ne derece
memnunsunuz?*

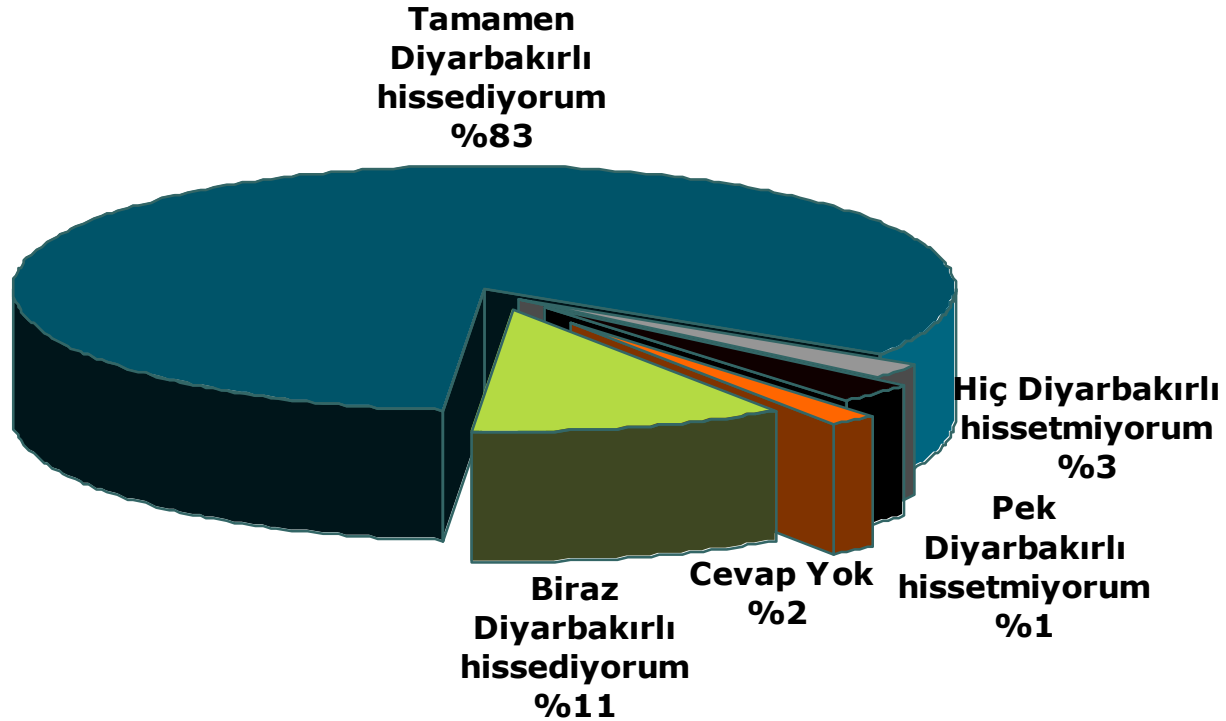


Diyarbakır'ın En Fazla Gurur Duyulan Özelliği:

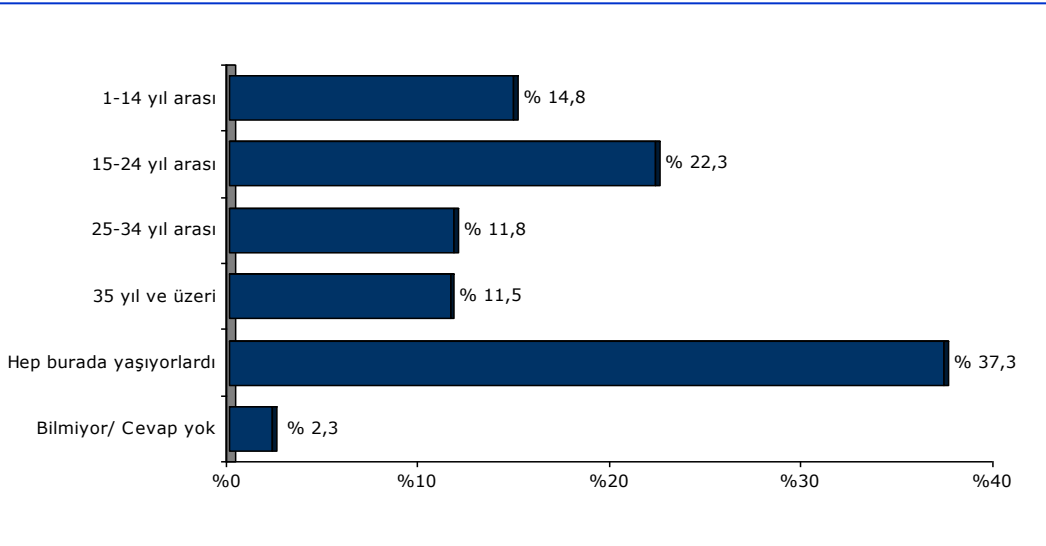
- İnsanları (Samimi ve içten insanların yaşaması)
- Misafirperverliği
- Surları

Diyarbakırlı hissedenenlerin oranı % 94

Kendinizi ne kadar Diyarbakırlı hissediyorsunuz?



Ne Kadar Zamandır Diyarbakır merkezinde yaşandığı...



Diyarbakır'a gelmeden önce yaşanan yerler:

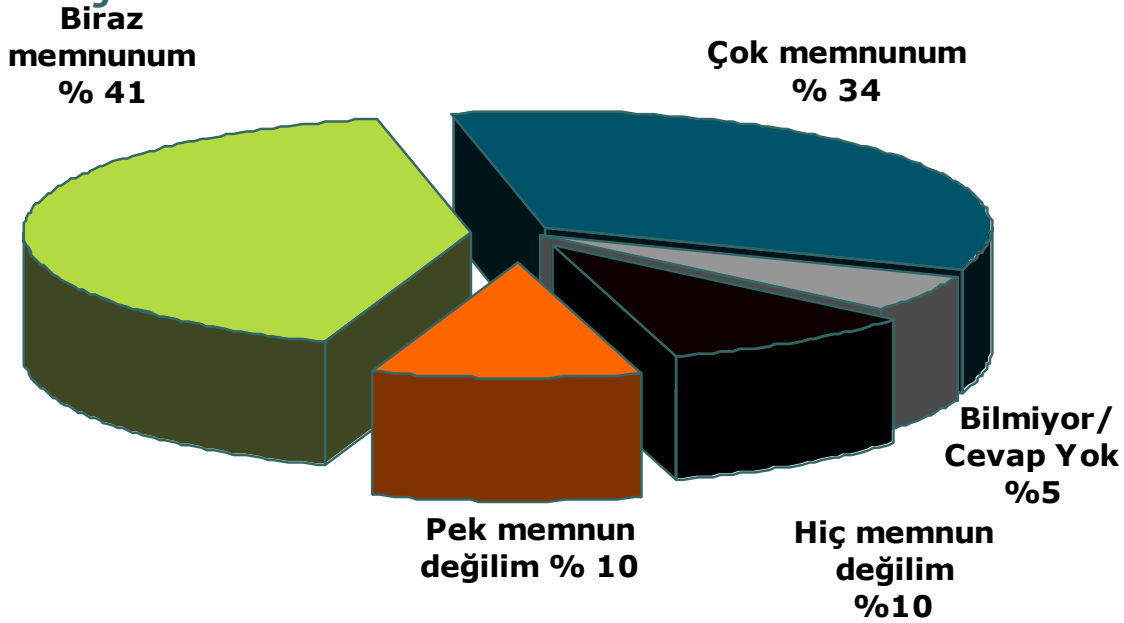
- Diyarbakır'ın ilçesi ya da köyü (% 70)
- Çevre iller (% 25)
- Büyükşehirler (İzmir, İstanbul, İzmit) (% 4)

Diyarbakır'dan önce yaşanan yerden ayrılma sebepleri ne zaman göç edildiğine göre değişiyor...

| | 1-14 yıl | 15-24 yıl | 25-34 yıl | 35 yıl ve üzeri | TOPLAM |
|--|-------------|-------------|-------------|-----------------|-------------|
| Ekonomik koşulların yetersizliği | 35 | 28 | 49 | 43 | 36 |
| Zorunlu göç | 19 | 38 | 16 | 13 | 23 |
| Evlilik | 17 | 10 | 11 | 11 | 12 |
| Can güvenliğinin olmaması | 13 | 12 | 9 | 5 | 10 |
| Eğitim olanaklarının yetersizliği | 1 | 3 | 2 | | 2 |
| Diğer | 14 | 4 | 5 | 7 | 7 |
| Fikri Yok / Bilmiyor / Cevap Yok | 1 | 6 | 9 | 21 | 11 |
| TOPLAM | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

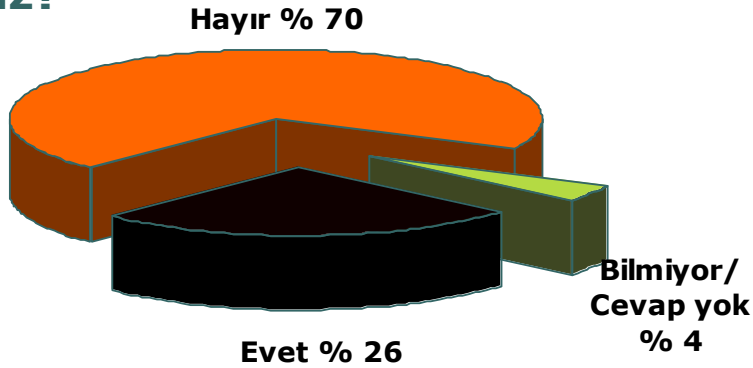
Diyarbakır'a göç etmiş olmaktan duyulan memnuniyet yüksek...

Genel olarak düşündüğünüzde, Diyarbakır'a göç etmiş olmaktan ne derece memnunsunuz?



Diyarbakır haricinde bir yerde yaşamak isteyenlerin oranı % 26...

İmkanınız olsa Diyarbakır haricinde bir yerde yaşamak ister miydiniz?



Yaşanmak istenen yerler:

- İstanbul (% 20)
- Kendi köyü (% 13)
- İzmir (% 13)
- Antalya (% 10)

Teşekkürler!...