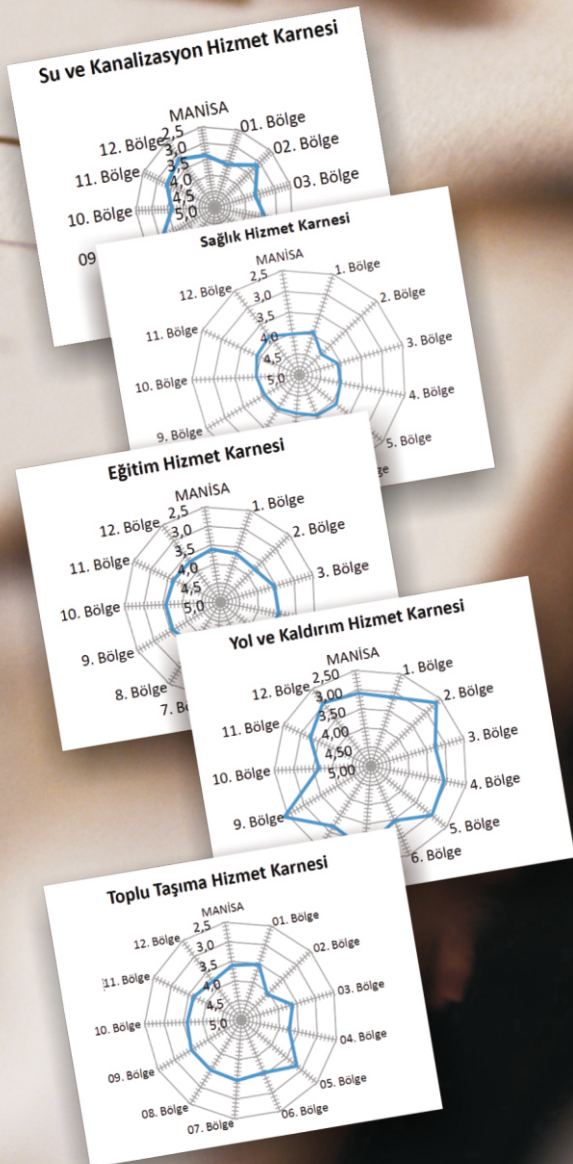




MANİSA KENT KONSEYİ



Manisa'da Kamu Hizmetleri Vatandaş Karnesi

2011

MANİSA VALİLİĞİ ✓
MANİSA BELEDİYESİ ✓
MANİSA TİCARET VE SANAYİ ODASI ✓
MANİSA CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ ✓
TEPAV ✓
DÜNYA BANKASI ✓

İçindekiler

SUNUŞ	4
GİRİŞ	8
Manisa Vatandaş Karnesi Arka Planı	9
Amaçlar	9
Kapsam	10
Metodoloji	10
1. Paydaş görüşmeleri	10
2. Belediye Çözüm Merkezi'ne Gelen Talep ve Şikâyetlerin Analizi	11
3. İstatistiki Bölgelerin Belirlenmesi	12
4. Muhtarlar Tarafından Mahalleleri İçin Yapılan Hizmet Önceliklendirmesi	14
5. Hane halkı Araştırması için Örneklem Seçimi ve Saha Çalışması	14
I. BÖLÜM: TALEP VE ŞİKÂyetLERİN ANALİZİ	16
2. BÖLÜM: MUHTARLARIN HİZMET ÖNCELİKLENDİRMESİ	20
3. BÖLÜM: VATANDAŞ KARNESİ HANE HALKI ARAŞTIRMASI	24
Manisa Vatandaş Karnesi 2011 Sonuçları	24
Toplu Taşıma Hizmetleri	27
Elektrik Ve Aydınlatma Hizmetleri	30
Su ve Kanalizasyon Hizmetleri	32
Yol Kaldırım Hizmetleri	33
Temizlik ve Çevre Sağlığı Hizmetleri	34
Park, Bahçe, Yeşil Alan Hizmetleri	36
Eğitim Hizmetleri	38
Sağlık Hizmetleri	40
Emniyet ve Asayiş Hizmetleri	43
BÖLGELERİN EKONOMİK VE SOSYAL ÖZELLİKLERİ	46
Manisa'da Yaşamaktan Memnuniyet	46
Sorun Algıları	46
Göç	48
Eğitim durumu	48
Hanehalkı Geliri	49
Meslek	49
BÖLGE ÖZET TABLOLARI	51
1. Bölge	51
2. Bölge	54
3. Bölge	57
4. Bölge	60
5. Bölge	63
6. Bölge	66

7. Bölge.....	69
8. Bölge.....	72
9. Bölge.....	75
10. Bölge	78
11. Bölge	81
12. Bölge	84
EKLER.....	87
EK 1. SORU FORMU	88
EK 2. İŞBİRLİĞİ PROTOKOLÜ	95
EK 3. VATANDAŞ KARNELERİ EĞİTİM PROGRAMI RAPORU	99

SUNUŞ

Her insanın yaşamında, unutamayacağı günler ve kilometre taşları vardır mutlaka. Manisa'daki Vatandaş Karnesi uygulaması da benim yaşamımdaki az sayıdaki kilometre taşlarından birisi ve de en önemlisidir diyebilirim. Bu çalışmanın diğer önemli bir yanı da çalışmalar sırasında, dostlarımı ve kurumlar arasındaki işbirliğini test etme ve yeni dostlar kazanma olanağı da bulmuş olmamdır.

Vatandaş Karnesi'ni anlatmakta güçlük çekeceğimi yaşayarak öğrendim. Güçlük yeni bir uygulama olmasından ve demokrasi anlayışımızdan kaynaklanıyor. Katılımcı Demokrasiyi söylemden eyleme dönüştüremediğimiz için Vatandaş Karnesi de biraz havada kalıyor çok kişi için. Yönetenin de yönetilenin de katılıma kapısı kapalı. Ne yönetilen katılım istiyor ne de yöneten. İki taraf da halinden memnun görülüyor. Katılım yurttaş yeni bir sorumluluk yüklediğinden yurttaş katılmaya isteksiz, yönetenin de işine karışılmasını istediği söylenemez. Ancak umutsuzluğa hiç gerek yok. Bir gün gelecek Vatandaş Karnesi ülke gündeminde hak ettiği yeri bulacak. Vatandaş Karnesi çalışmasının Manisa'da ikincisi yapıldığında, birincisinin değerinin daha iyi anlaşılacağını biliyorum. Vatandaş Karnesi'nin değeri anlaşıldığında, anlatmakta kolaylaşacaktır elbet.

Katılımcı demokrasi, var mı, yok mu, olur mu, olmaz mı, düş mü, gerçek mi? Katılımcı demokrasi, gerekli mi, gereksiz mi?

Katılımcı demokrasi olsun mu, olmasın mı? Yöneten katılıma kapı aralıyor mu? Vatandaş katılmak istiyor mu?

Her şey bir soruyla ve o soruya verilecek yanıtla başlıyor.

Vatandaş Karnesi çalışması da kendime yönettiğim bir soru ve yine kendimin verdiği bir yanıtla başladı.

Manisa'da Vatandaş Karnesi olur mu? diye sordum kendi kendime.

Kendi sorumu kendim yanıtladım *niye olmasın*, diyerek.

Olacaksa, çalışmanın gerektiğini biliyordum. Olmaması için binlerce neden binlerce mazeret üretebilirdim. Ürettiğim mazeretleri dinleyenler de beni yerden göğe kadar haklı bulabilirlerdi. Ancak yapılması gereken mazeret üretmek değil marifet göstermektir.

Vatandaş Karnesi kentimizde niye olmasın dedik ve çalışmaya başladık.

Ve çalıştık oldu diyebiliyorum şimdi. Çalıştık oldu. Ülkemizin demokrasi tarihine Manisa'da bir not düştük: Türkiye'de katılımcı demokrasiye giden yolda ilk Vatandaş Karnesi uygulaması Manisa'da yapıldı...

Nasıl olduğunu anlamak için kitabın tümünü ve eklerini okumak gerek.

Bir sunuş yazısının sağlayacağı olanağı fazla zorlamadan, bazı satır başlarını, çok yinelediğimiz bazı cümleleri paylaşmak istiyorum.

Vatandaş Karnesi katılımcı demokrasinin sihirli anahtarıdır.

Vatandaş Karnesi katılımcı demokrasiye aralanmış bir kapıdır.

Vatandaş Karnesi salt iyi niyetli bir istekle başlanıp, coşkuyla yaşanan bir düş değil, yasal dayanakları da olan somut bir gerçektir.

Kent Konseyleri'nin kuruluşunu sağlayan Belediye Kanunu'nun 76'ncı maddesi Vatandaş Karnesi'nin de yasal dayanağı olmaktadır:

MADDE 76.- Kent konseyi, kent yaşamında; kent vizyonunun ve hemşehrilik bilincinin geliştirilmesi, kentin hak ve hukukunun korunması, sürdürülebilir kalkınma, çevreye duyarlılık, sosyal yardımlaşma ve dayanışma, saydamlık, hesap sorma ve hesap verme, katılım ve yerinden yönetim ilkelerini hayata geçirmeye çalışır. Belediyeler, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının, sendikaların, noterlerin, varsa üniversitelerin, ilgili sivil toplum örgütlerinin, siyasi partilerin, kamu kurum ve kuruluşlarının ve mahalle muhtarlarının temsilcileri ile diğer ilgililerin katılımıyla oluşan kent konseyinin faaliyetlerinin etkili ve verimli yürütülmesi konusunda yardım ve destek sağlar. Kent konseyinde oluşturulan görüşler belediye meclisinin ilk toplantısında gündeme alınarak değerlendirilir.

Hesap sorma ve hesap verme, katılım ve yerinden yönetim ilkelerini hayata geçirmenin en etkili aracı Vatandaş Karnesi olabilir.

Her şey hızla değişirken, değişime daha ne kadar karşı durabiliriz ki?...

Değişen her şey gibi yönetim anlayışı da değişiyor. Ağır hantal merkezîyetçi yapıdan daha esnek, daha saydam yerinden yönetime doğru bir değişimin önünde duramayız.

Yurttaş dışarıda bırakan anlayış, yerini katılımcı arayışlara bırakacaktır. Bundan hiç kuşkunuz olmasın. Bugün değilse yarın...

Katılımcı demokrasi tartışma gündeminde hep olacak.

Sivil toplum öne çıkmadan, yurttaş yönetime katılmadan, demokrasinin işleyemeyeceği görülüyor.

Yönetim yerine yönetişim diyenler çoğalıyor.

Müdahaleci niteliği ve hantallaşmış, ağır işleyen yapısıyla, geleneksel yönetim biçiminin, iletişim ve bilişim çağında ihtiyaçlarımıza yanıt vermediği bilinen bir gerçek. Yönetimden, yönetişime geçiş tartışmaları da bu nedenle yapılıyor.

Etkin yurttaş'la katılım birlikte tartışılıyor.

Etkin yurttaş, yönetimi ve hizmet kalitesini sorgulayarak isteklerinin karşılanması sürecinde etkin rol oynayarak, sorunların çözümünde ve kalitenin artırılmasında etkili olmak istiyor. Etkin yurttaş için Kent Konseyleri katılımcı demokrasinin en etkili aracı olarak değerlendirilmelidir.

Kim ne derse desin, yönetsel yapı halen Tanzimat'tan gelen özelliklerini koruyor. 1923'te Cumhuriyet yönetimine geçilmesine karşın kamu yönetimindeki direnme aşılamıyor. Değişmek gereklilikten öte artık bir zorunluluktur. % 70'i kentleşen ve yurttaşları etkinleşen bu ülke, tanzimattan gelen ağır hantal merkezi öne çıkaran anlayışla yönetilemez. Çekilen sancılarının nedeni, demokrasimizin işlemezliğidir.

Yurttaşın katılımına ve denetimine kapalı bir sistemle atılım yapılamaz.

Yetkileri bir elde toplama anlayışının ürünü olan kırtasiyecilik devam ediyor. Eskiden mevzuat izin vermiyor denilirken, iletişim ve bilişim çağında "sistem izin vermiyor" denilerek yine vatandaşın yolu tıkanıyor. Yönetenler paylaşmak, yurttaşlar katılmak istemedikçe, kırtasiyecilik ve geleneksel yönetim anlayışı değişmiyor. Etkin yurttaş katılmak isteyecek, kapıları zorlayacak, yöneten yetkilerini paylaşmaya rıza gösterecek ve yönetim yerine yönetişim etkin olacak. Yönetenler yetkilerini paylaşmadan, yurttaş yönetime katılmadan atılım olmaz.

Gizlilik kuşku yaratır, kuşku gelişmeyi önler. Yönetimdeki, bilgi, belge ve diğer verilerin açıklanmaması, yurttaşın bunlara ulaşamaması gizlilik sürüyor anlamındadır. Ülkemizde kamu

bürokrasisi, “gizlilik” ve vatandaşa karşı “kapalılık” felsefesine göre yapılandırılmıştır. Yönetim sistemi halka güven esasına dayalı olmayıp, onun suç işleyeceği veya devleti aldatacağı anlayışına dayalı olarak kurulmuştur. Dolayısıyla yönetim yapısı ve işleyiş süreçleri, halkın yakından kontrol edilmesini esas alan ayrıntılı kurallara bağlanmıştır. Kamu görevlileri sorumluluktan kurtulmak için halka hizmet etmek yerine bu kurallara uygun davranmaya özen göstermektedir. Bu durum, bir taraftan işlerin ağır yürütmesine neden olurken; diğer taraftan kamu görevlilerinin bir hizmeti yerine getirmek istemedikleri zaman, mevzuata dayalı mazeretler üretmeye yönelmektedir. Bunun sonucunda, yönetim mekanizması tıkanmakta, işler durma noktasına gelmekte, halk, işini gördürebilmek için memura rüşvet vermek ya da aracı bulmak durumunda kalmaktadır.

Kamu hizmetlerinde kalite sorunu, özel sektörün kalite sorunları konusunda odaklanmasından sonra oldukça önemli bir konu haline gelmiş ve kamusal hizmetlerin yurttaş beklentilerini sağlayacak kalitede sunulması için çalışmaların yapılması tartışılmaya başlanmıştır.

Yönetimde etkinliğin sağlanması ve kamu hizmetlerinin kalitesi; bürokrasinin işlerliği, kamu çalışanlarının siyasi baskılardan uzak olmaları ve hükümetin beyanlarına bağlı kalınması gibi unsurları içermektedir. Burada yapılan düzenlemelerin kalitesi, izlenen politikaların etkinliği ve hizmet sunumunda gösterilen performans çok önemli noktaları oluşturmaktadır. Özellikle kamu yönetimindeki bürokratik yapının hantallığı nedeniyle, çoğu zaman tek bir iş niteliğindeki bir faaliyet çeşitli birimler arasında bölünmüş bulunuyor. Dolayısıyla bu tür örnekler, işleri yavaşlatan, maliyeti artırıp hizmet kalitesini düşüren hantal bir bürokrasi yaratmaktadır. Katılımın önünde aşılmaz bir kale gibi ağır hantal ve paslanmış bürokrasi...

Bilim adımları ve sivil toplum yöneticileri arasında bile yeterince tartışılmayan katılımcılık ne zaman ülkeyi yönetenlerin ve TBMM'nin gündemine gelecek bilemiyorum. Bunu hızlandırmak için Kent Konseyleri'ni harekete geçirebiliriz. Hukukun üstünlüğü, saydamlık, hesap sorma, hesap verme, eşitlik, etkinlik tartışılıyor tartışılmasına da, söylemden eyleme geçilemiyor bir türlü.

Devletle vatandaş arasındaki ilişki politika oluşturma ve uygulama sürecinin her aşamasında varsa katılımcı demokrasiden ve etkin yurttaştan söz edilebilir.

Yerel Yönetim ve Yönetişim kavramlarını birlikte tartışıyoruz. Yerel yönetimlerin, vatandaşa daha yakın olması Yönetişimi hayata geçirmeyi kolaylaştıracaktır.

Klasik devlet örgütü, giderek işlevselliğini yitiriyor. Giderek artan ve karmaşık bir hale gelen taleplerin karşılanması zorlaşıyor. Bu aşamada, yeniden yapılanma bir gereklilik olmanın ötesinde zorunluluk olarak duruyor karşımızda. Zorunluluk durumuna gelen yeniden yapılanmada Kent Konseyleri aracılığı ile yurttaşın katılımı ve katkısı mutlaka sağlanmalıdır.

Türkiye çok hızlı bir dönüşüme hazır olmalı. Dönüşümün hızı başımızı döndürüp hata yaptırmamalı. Kimse, ülke bu hantal yapı ile yönetilebilir diyemez artık. Yetkiye belli ellerde tutma isteğinden doğan kırtasiyecilik kaldırılmadan etkinliğin sağlanamayacağı bilindiğine göre, soruna mutlaka kalıcı bir çözüm bulunmalı. Genellikle yukarıdakiler otoriteyi paylaşmak istemiyor, temel sorun burada yatıyor. Yetki paylaşımı olmayınca da ne katılım oluyor, ne de katılımcı demokrasiye kapı aralanabiliyor.

İnsan, Kent Konseyi'nde görev alınca, demokrasi, yerel demokrasi, katılım, açıklık, hesap sorma ve hesap verme gibi konuları daha çok duyar, daha çok konuşur ve daha çok tartışır oluyor. Konuşmakla da kalmayıp, söylemi eyleme dönüştürmek için çaba gösteriyor. Manisa'da gerçekleştirdiğimiz Vatandaş Karnesi çalışması da böyle bir çabanın ürünü olarak çıktı ortaya.

Vatandaş Karnesi uygulamasını Manisa'da gerçekleştirmeye karar verdiğimizde, böyle geniş kapsamlı bir iş için, işbirliği ve dayanışmanın gerekli olduğunu görerek, Manisa Valiliği, Manisa Belediye Başkanlığı, Celal Bayar Üniversitesi, Manisa Ticaret ve Sanayi Odası ve Tepav arasında bir İşbirliği Protokolü imzalayarak başladık işe. İşbirliği Protokolü imzalanmasaydı, Manisa

Belediye Başkanı Sayın Cengiz Ergün'ün ve protokole imza koyan kurumların yöneticilerinin umutlarımızı güçlendiren destekleri ve TEPAV adına çalışmalara katılan Sayın Emre Koyuncu'nun yoğun çabaları olmasaydı, sanırım böyle bir çalışma gerçekleştirilemezdi. Saha çalışmasını A&G araştırma şirketinin yapmış olmasını ve çalışmanın Dünya Bankası tarafından desteklenmiş olmasını, şansımız olarak görüyorum.

Ticaret ve Sanayi Odası Başkanı Sayın Bülent Koşmaz, çalışmanın her aşamasında, ihtiyaç duyduğumuz her anda yanımızda oldu. Vatandaş Karnesi çalışmasının kitap haline getirilmesi, çoğaltılıp dağıtılması Ticaret ve Sanayi Odası tarafından yapıldı.

Kentlerinde Vatandaş Karnesi uygulaması yapmak isteyenlerin, Manisa deneyiminden yararlanacaklarını düşünüyorum. Vatandaş Karnesi deneyimini yaşayan birisi olarak, ben ve arkadaşlarımla bu deneyimi paylaşmaktan keyif alacağımızın bilinmesini isteriz. Bizim önümüzde yapılmış bir çalışma ve böyle bir kitap olsaydı işimiz daha kolay olurdu. Kolay olurdu olmasına da ilk olmanın keyfini bu denli coşkulu yaşayamazdık...

Vatandaş Karnesi çalışmasında emeği geçen herkese, bu çalışmasının duyurulmasına yardımcı olanlara ve olacak olanlara yürekten teşekkür ediyorum...

Mustafa Pala

Manisa Kent Konseyi Başkanı

GİRİŞ

Kamu sektörünün kaliteli, etkin ve verimli bir şekilde hizmet sunabilmesi için temel ihtiyaçlardan bir tanesi vatandaşların karar alma süreçlerine katılmaları ve sivil toplum örgütleri aracılığıyla kamu idarelerinin kullandığı kamusal kaynaklarla sunduğu hizmetlere ilişkin hesap vermesini teşvik etmektir.

Geçtiğimiz 10-15 yıllık dönemdeki kamu reformları önceki reform girişimlerinden farklı olarak demokratikleşmeye daha çok ağırlık vermiş ve aşağıdan yukarı bir dönüşümü teşvik etmiştir. Aynı dönemde Türkiye’de sivil toplum da hareket kazanmış öğrenmeye, örgütlenmeye ve katılıma daha hevesli hale gelmiştir. Değişik sektörler ve temalar çerçevesinde çeşitli düzeylerde örgütlenen vatandaşlar Türkiye’nin hemen her yerinde daha iyi hizmet sunumunu talep etmeye başlamışlardır. 2005-2006 yıllarında baştan aşağıya değişen yerel yönetim kanunları da yerel yönetimlerin vatandaşları anketler, hizmetlere gönüllü katılım, ortaklık mekanizmaları ve benzeri araçlar ile yönetimin her aşamasına dâhil etmelerini teşvik etmektedir.

Bazı yerel yönetimler son dönemlerde vatandaşlara erişme ve onları planlama ve yönetim süreçlerine dahil etmede başarılı örnekler göstermişlerdir. Ancak bu başarılı örnekler halen az sayıdadır ve katılım süreçlerinin olgunlaşmasında kat edilmesi gereken mesafeler bulunmaktadır. Gerek merkezi ve yerel yönetimler olmak üzere kamu yönetiminin gerekse de sivil toplum kuruluşlarının (dolaylı olarak vatandaşların) yapıcı bir şekilde nasıl sağlıklı bir etkileşim kurulabileceği konusunda kapasite gelişimine ihtiyacı vardır. Yerel düzeyde kamu yönetimi ve vatandaşlar arasında hizmet sunumu üzerinden kurulacak bir ilişki kapasite gelişiminin konusu olmalıdır.

Sıradan vatandaşların yerel düzeyde kamu yönetimi tarafından (veya denetiminde) sunulan hizmetlere ilişkin memnuniyetlerini ve diğer geri bildirimlerini iletebilmeleri açısından Vatandaş Karneleri önemli bir araçtır. İlk kez Hindistan’da geliştirilen ve pek çok ülkede kullanılan Vatandaş Karnelerinin yerel düzeyde kamu yönetiminin hizmet sunumunun iyileştirilmesinde etkili bir araç olduğu kanıtlanmıştır.

Vatandaş karneleri (VK), kamu hizmetlerinin performansı hakkında hizmet kullanıcılarının değerlendirmelerine dayanan katılımcı anketlerdir. *Vatandaş karneleri, salt bir veri toplama çalışması değil, sürece eşlik eden yaygın medya ve sivil toplum savunuculuğu aracılığıyla, kamunun hesap verme yükümlülüğünü yerine getirmesini teşvik eden bir araçtır.* Vatandaş karneleri, halkın geribildirimlerini sistematik bir şekilde toplayarak ve yayınlayarak, hizmet kullanıcısı olarak vatandaşların kamu hizmeti sağlayan kuruluşlara performansları hakkında güvenilir ve toplu bir şekilde sinyal verebildikleri ve değişim için motive edebildikleri yararlı bir araçtır.

Vatandaş karneleri 1994’te Hindistan, Bangalore’da bağımsız bir Sivil Toplum Kuruluşu’nun (STK) – Public Affairs Center – bir çalışması sonucu ortaya çıkmış ve dünyanın değişik coğrafyalarında uygulanan iyi bir yönetim aracı haline gelmiştir. Çalışmanın ortaya çıkışında, özel sektörün tüketicilerden geribildirim toplama çalışmalarını, kamu malları ve kamu hizmetlerine uyarlama fikri yer almıştır. Tıpkı bir öğretmenin okul karnelerini hazırlarken öğrencileri çeşitli konulardaki performansına göre notlandırması gibi, vatandaş karnesi de sağlık, eğitim, emniyet, vb. alanlardaki farklı hizmetlerin kullanıcıları tarafından hizmete ilişkin kalite ve memnuniyeti ile ilgili değerlendirmelerini veya sunulan bir hizmetin kullanılabilirliği, ulaşılabilirliği, kalitesi ve güvenilebilirliği gibi konulardaki performanslarını verilen puanlar aracılığıyla

toplamaktadır. Böylece bulgular, bir dizi gösterge üzerinden hizmetlerden genel memnuniyeti ve kalitenin toplu bir sayısal ölçütünü temsil etmektedir.

Türkiye’de de vatandaş karneleri uygulamasının niteliksel ve niceliksel bulgulara dayalı sistematik yöntem aracılığıyla 1) yerel hizmetlere ilişkin hizmet kullanıcıları olarak vatandaşların algılarının ortaya çıkarılması 2) yerel düzeyde sivil toplum örgütlerinin hizmet sunumunun kalitesi üzerinden kamu yöneticileriyle diyaloga girmesine yardımcı olması konusunda fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

Türkiye’de Kent Konseyleri merkezi yönetim, yerel yönetim ve sivil toplum kuruluşlarını çözümde ortaklığa dayalı olarak bir araya getirmesi ve vatandaş katılımını teşvik eden kurumsal anlayış ve yapılanmasıyla Vatandaş Karnesi uygulamaları için ideal bir ortam sunmaktadır.

Manisa Vatandaş Karnesi Arka Planı

Bu anlayış doğrultusunda Türkiye’nin çeşitli kentlerinden kent konseyi temsilcilerinin katılımıyla TEPAV tarafından 27-31 Mart 2010 tarihleri arasında Ankara’da Vatandaş Karneleri Eğitim Programı Dünya Bankası ve yöntemi dünyaya tanıştıran ve 1994 yılından bu yana uygulayan Public Affairs Centre (Hindistan) işbirliğinde gerçekleştirilmiştir.

Eğitim programının katılımcıları arasında yer alan Manisa Kent Konseyi programın ardından Manisa’da vatandaş karnesi çalışmasının yapılması konusunda çeşitli girişimlerde bulunmuştur. Kent Konseyi Genel Kurulu’nda çalışmanın yapılması kararlaştırılmış, konuyla ilgili Belediye Başkanı, Vali ve Celal Bayar Üniversitesi Rektörü’nün desteği alınmış ve Manisa’da vatandaş karnesi gerçekleştirileceğine ilişkin yerel medya bilgilendirilmiştir.

Çalışmanın gerçekleştirilmesi, kamuoyuna açıklanması ve sürdürülebilirliğinin sağlanması için Manisa Valiliği, Manisa Belediyesi, Celal Bayar Üniversitesi, Manisa Ticaret ve Sanayi Odası, Manisa Kent Konseyi ve TEPAV arasında bir ortaklık protokolü imzalanmıştır.

TEPAV, Manisa Kent Konseyi’nin talebi üzerine vatandaş karnesi çalışmasının tasarlanmasına ve yürütülmesine teknik destek vermektedir. TEPAV, vatandaş karnesi çalışmasını Manisa Ticaret ve Sanayi Odası öncülüğünde yürüttüğü Manisa 2023 strateji geliştirme çalışması kapsamında ele almış ve gönüllü destek vermiştir. Çalışmanın saha maliyetleri Dünya Bankası tarafından karşılanmıştır. Çalışma kapsamında TEPAV hane halkına anketlerin uygulanması için saygın bir araştırma kuruluşu olan A&G araştırma şirketi ile çalışmıştır. A&G araştırma çalışmayı sosyal sorumluluk kapsamında ele alarak kar amacı gütmeksizin gerçekleştirmiştir.

Amaçlar

Manisa 2011 Vatandaş Karnesinin amaçları

- Manisa’da merkezi yönetim, yerel yönetim ve özel hizmet sağlayıcılar tarafından sunulan çeşitli kamu hizmetlerinin erişim, kullanım, kalite ve memnuniyet açısından değerlendirilmesi.

- Merkezi yönetim, yerel yönetim, akademi ve sivil toplum kuruluşlarını bir ortaklık platformu altında daha iyi bir kent arayışı için kucaklayan bir mekanizma olarak Kent Konseyi'nin bir bütün olarak kamu hizmetlerinin izlenmesinde ve değerlendirilmesinde kapasitesinin geliştirilmesi
- Manisa'da Kamu hizmetlerini sunan kuruluşlar ve vatandaşlar arasında hizmet kalitesi temelinde diyalog ortamını geliştirmek
- Çalışmayı Manisa'da belli periyotlarla tekrarlayarak yıllar içindeki değişimlerin takip edilebileceği sürekli bir kamusal hesap verebilirlik faaliyeti haline getirmek için ilk adımı atmak
- Çalışmanın bir öğrenme deneyimi olarak diğer kentlere duyurulmasını ve tekrar edilebilmesini sağlamak

Kapsam

Vatandaş karnesi çalışması; hane halkının kullandığı hizmetleri ele alan, hizmetin kalitesini belirleyen, memnuniyet, erişim, kullanım gibi parametreleri kent içindeki mekânsal farklılaşmaya dayalı olarak ölçen bir çerçevede ele alınmıştır.

Vatandaş karnesi çalışması sadece hane halkı anketiyle sınırlı tutulmamış, çalışmada kentsel hizmetlerle ilgili kent içi mekânsal farklılaşmaların izlenebileceği üç temel izleme verisi oluşturulmuştur.

- 1) 2010 yılı Manisa Belediyesi Çözüm Merkezi'ne Gelen Talep ve Şikâyetlerin Konularına ve Mahallelere Göre Dağılımı
- 2) Manisa Kent Konseyi Muhtarlar Meclisi – Muhtarların Mahalle Düzeyinde Hizmet Önceliklendirmesi
- 3) Vatandaş Karnesi Hane halkı Anket Sonuçlarının Mahallelere Göre Dağılımı

Metodoloji

Manisa Vatandaş Karnesi 2011 çalışması kapsamında izlenilen adımlar ve kullanılan metodoloji aşağıda açıklanmaktadır

1. Paydaş görüşmeleri

Vatandaş karnesi kapsamında incelenecek hizmetlerin belirlenmesi ve hizmet özelliklerinin anlaşılması için; merkezi yönetim, yerel yönetim ve özel hizmet sağlayıcılarla görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşülen kurum ve birimler aşağıdaki gibidir:

- Manisa Belediyesi Zabıta Müdürlüğü,
- Manisa Belediyesi Su ve Kanalizasyon Müdürlüğü ,
- Manisa Belediyesi Temizlik İşleri Müdürlüğü
- Manisa Belediyesi Sağlık İşleri Müdürlüğü
- Manisa Belediyesi Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü
- Manisa Belediyesi İmar ve Şehircilik Müdürlüğü
- Manisa Belediyesi Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü
- Manisa Belediyesi Park ve Bahçeler Müdürlüğü

- Manisa Valiliği İl Emniyet Müdürlüğü
- Manisa Valiliği İl Sağlık Müdürlüğü
- Manisa Valiliği İl Milli Eğitim Müdürlüğü
- Manisa Valiliği İl Planlama Müdürlüğü
- Manisa Doğal Gaz Dağıtım A.Ş

Görüşmelerde hizmetlerin sunulduğu ölçek, hizmet büyüklükleri, hizmetlere ilişkin hedefler, şikâyetlerin yoğunlaştığı konular ele alınmıştır. Görüşmelere Manisa Kent Konseyi yürütme kurulu üyelerinin de katılımı teşvik edilmiş yarısından fazlasına bazı yürütme kurulu üyeleri katılmıştır.

Çalışma kapsamına alınacak hizmetler ve hizmetlere ilişkin bildirimler ayrıca Kent Konseyi yürütme kurulu üyeleri ile yapılan toplantılarda ve Kent Konseyi Genel Kurulu'nda alınmış ve değerlendirilmiştir.

2. Belediye Çözüm Merkezi'ne Gelen Talep ve Şikâyetlerin Analizi

Manisa Belediyesi Çözüm Merkezi'nin talep ve şikâyetlerin yönetilmesinde kullanılan bilgi sistemi bu bildirimlere ilişkin mahalle, ilgili birim, içerik ve yönlendirildiği birim bilgilerini tutmaktadır.

Manisa Belediyesi Çözüm Merkezi'ne 2010 yılında internet mesajı, telefon çağrısı ve yazılı olarak gelen 5236 talep ve şikâyet bildirimi tek tek gözden geçirilmiştir. Mahalle bilgisi sisteme girilmemiş yaklaşık 1500 bildirim; bildirimin içeriğindeki mekan tariflerinden tespit edilmiş, bildirimler şikâyetin niteliğine göre oluşturulan 10 hizmet başlığı ve alt başlıklar halinde gruplandırılmıştır. Ana hizmet başlıkları şöyledir:

- Elektrik Ve Aydınlatma
- Esnaf Ve Seyyar Satıcılar
- Hayvanlarla İlgili Şikâyetler
- Kirlilik
- Park, Bahçeler Ve Yeşil Alanlar
- Su Ve Kanalizasyon
- Ulaşım - Trafik
- Yol, Kaldırım
- Diğer

Analiz sonuçları ve sınıflandırmanın ayrıntıları 1. Bölümde verilmektedir.

Manisa Vatandaş Karnesi çalışmasının kapsamına sadece belediye hizmetleri girmemektedir. Belediyenin sunduğu hizmetler çalışmanın bir kısmını oluşturmaktadır. Vatandaş Karnesi önümüzdeki yıllarda tekrar edilirse talep ve şikâyet analizlerinde merkezi yönetim hizmetlerinin de yer alması gerekmektedir. Bu konuda büyük ölçüde merkezi yönetim hizmetlerine ilişkin bildirimleri içeren Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)¹ verilerine de erişimin sağlanması için çaba gösterilmelidir.

¹ Vatandaşlar, yerel yönetimler dahil tüm kamu kuruluşları ile ilgili istek ve şikâyetlerini Başbakanlıkta kurulu merkezi bir sistem olan BİMER'e iletebilmektedir. Telefonla, mektupla veya şahsen müracaat Valilikteki halka ilişkiler bürolarına iletilmekte ve merkezi sisteme girişi yapılmaktadır. Başvurularla ilgili yapılan işlemler ve vatandaşa verilen cevaplar takip edilmekte ve sisteme girilmektedir.

3. İstatistiki Bölgelerin Belirlenmesi

Vatandaş kartesi çalışmasının evrenini Manisa merkez ilçe belediye alanında ikamet eden 18 yaş ve üzeri hane halkı oluşturmaktadır. Bu alanda 57 mahalle bulunmaktadır. Soruların alt kırılımları da dikkate alındığında (ör. hizmeti kullanıcılarına deneyimleriyle ilgili sorulacak ilave sorular) mahalle düzeyinde temsili bir örneklem çalışmanın maliyetini büyük oranda artıracaktır. Diğer yandan mahallelerin küçüklüğü ve benzer özellikler göstermesi mahalle düzeyinde yapılacak bir analizi de çok gerekli kılmamaktadır. Bununla birlikte analiz biriminin sayıca artması sonuçların analizinde mekânsal farklılaşmaların algılanmasını azaltmaktadır. Örneğin 10-15 birim arasındaki farklılıkların gösterimleri 50-60 birim arasındaki farklılıklara göre daha iyi algılanabilmektedir. Bu nedenlerden dolayı çalışmada en az 3 en fazla 8 mahalleyi içeren istatistiki bölgeler oluşturulmuştur. Bu bölgelerin ekonomik ve sosyal özellikleri itibarıyla temsil kabiliyeti yüksek bir biçimde belirlenebilmesi için aşağıdaki verilerden yararlanılmıştır.

- 2009 Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi'ne (ADNKS) göre mahalleler bazında nüfusun bitirdiği okul verisi
- Manisa Belediyesi Çözüm Merkezi'ne 2010 yılında internet mesajı, telefon çağrısı ve yazılı olarak gelen talep ve şikâyetlerin hizmetin niteliğine ve şikâyet sahibinin mahallesine göre analizinden elde edilen veriler
- Hizmet sunan birimlerle yapılan görüşmelerde hizmetin mekânsal olarak farklılaşmasına ilişkin elde edilen nitel veriler
- Kent Konseyi yönetim kurulu ve hizmet birimleriyle yapılan görüşmelerde mahallelerin sosyo-kültürel özelliklerine ilişkin elde edilen nitel veriler.
- A&G Araştırma tarafından Manisa Belediyesi ile 2008 yılında gerçekleştirilen hizmet memnuniyet anketi verileri

Bu veri ve bilgilerin incelenmesiyle vatandaş kartesi çalışmasının yürütüleceği, nüfusu 18 bin ile 31 bin arasında değişen 12 bölge belirlenmiştir. Yapılan çalışma verilere dayalı olsa da belli bir formül uygulanmamış sezgisel olarak belirlenmiştir. Tekrarlanan bir şekilde verilerin incelenmesiyle yapılan gruplamalar her bir veri setindeki sapmalara göre gözden geçirilmiş ve gerekli görülen durumlarda mahalleler bölgeler arasında kaydırılmıştır. Nihai olarak belirlenen 12 bölge Kent Konseyi Yürütme Kurulu üyeleriyle paylaşılarak teyit edilmiştir. Bununla birlikte örneklem çekimi mahallelere göre yapıldığı için gerekli durumlarda bölgelerin buradakinden farklı tanımlanması mümkündür.

Belirlenen bölgelerin, içerdikleri mahalleler ve nüfusları Tablo 1'de, haritası Şekil 1'de verilmektedir.

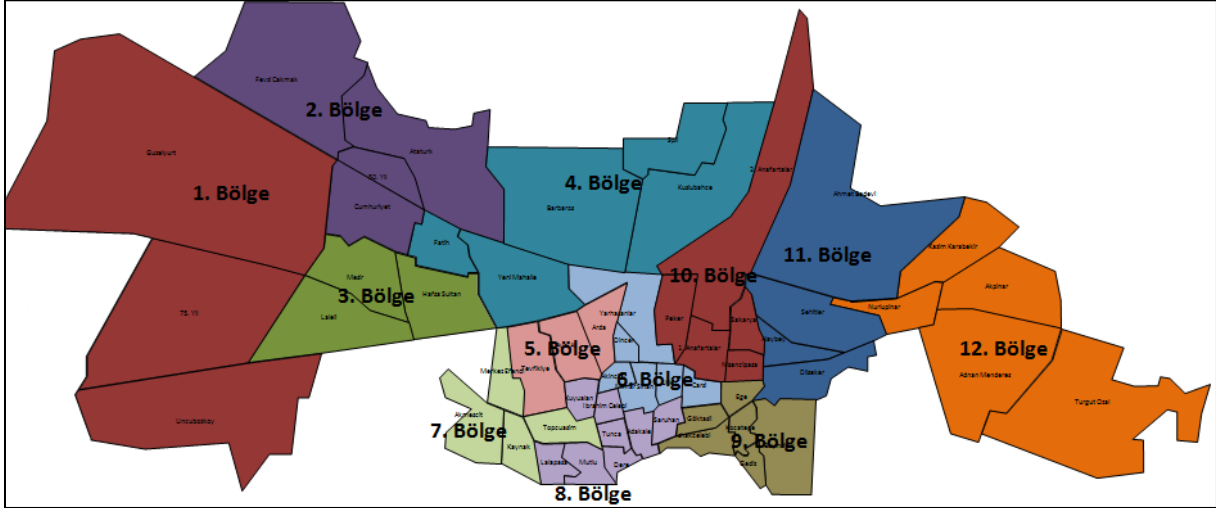
Tablo 1 İstatistiki Bölgeler: Bileşen Mahalleler ve Nüfusları

1. Bölge		8. Bölge	
75.YIL	6.802	ADAKALE	3.678
GÜZELYURT	9.446	DERE	1.226
UNCUBOZKÖY	8.577	İBRAHİMÇELEBİ	3.410
	24.825	KUYUALAN	5.014
2. Bölge		LALAPAŞA	2.791
50.YIL	2.299	MUTLU	3.618
ATATÜRK	4.858	SARUHAN	2.613
MAREŞALFEVZİÇAKMAK	10.815	TUNCA	3.039

CUMHURİYET	6.864
	24.836
3. Bölge	
HAFSASULTAN	9.803
LALELİ	6.571
MESİR	5.825
	22.199
4. Bölge	
BARBAROS	10.430
KUŞLUBAHÇE	2.661
SPİL	2.310
FATİH	3.898
YENİMAHALLE	11.941
	31.240
5. Bölge	
AYNIALI	7.102
ARDA	5.258
TEVFİKİYE	10.667
	23.027
6. Bölge	
AKINCILAR	3.400
ÇARŞI	1.441
DİNÇER	3.213
MİMARŞINAN	4.017
UTKU	3.258
YARHASANLAR	10.089
	25.418
7. Bölge	
AKMESCİT	4.932
KAYNAK	3.725
MERKEZEFENDİ	11.187
TOPÇUASIM	6.580
	26.424

	25.389
9. Bölge	
BAYINDIRLIK	3.393
EGE	4.786
GEDİZ	1.507
GÖKTAŞLI	3.896
İSHAKÇELEBİ	3.055
KOCATEPE	1.989
	18.626
10. Bölge	
1.ANAFARTALAR	3.211
2.ANAFARTALAR	4.068
NİŞANCIPAŞA	3.109
PEKER	7.442
SAKARYA	4.864
	22.694
11. Bölge	
ALAYBEY	8.703
DİLŞEKER	4.935
ŞEHİTLER	8.301
AHMETBEDEVİ	3.673
	25.612
12. Bölge	
ADNANMENDERES	2.384
AKPINAR	5.656
KAZIMKARABEKİR	5.937
NURLUPINAR	2.560
TURGUTÖZAL	3.716
	20.253

Şekil 1 Manisa İstatistiki Bölgeler



4. Muhtarlar Tarafından Mahalleleri İçin Yapılan Hizmet Önceliklendirmesi

Muhtarlar hizmet sağlayan kuruluşlar ve vatandaşlar arasında hizmet ihtiyaçlarının belirlenmesinde bir köprü görevi görmektedirler.

Manisa Kent Konseyi bünyesinde oluşturulan Muhtarlar Meclisi, vatandaş kartesi çalışmalarına entegre edilmiş ve muhtarlar meclisinin ilk toplantısında muhtarların mahallelerin hizmet önceliklerini aşağıdaki hizmet başlıkları çerçevesinde belirlemişlerdir.

- Çevre Koruma ve Çevre Sağlığı
- Eğitim Hizmetleri
- Emniyet ve Asayiş Hizmetleri
- Kentsel Altyapı Hizmetleri
- Ortak Kullanım Alanları (park, sosyal tesis vb)
- Sağlık Hizmetleri
- Sosyal Hizmetler, Sosyal Yardımlar, Kültürel Hizmetler
- Ulaşım Hizmetleri

Önceliklendirme için muhtarlardan sabit bir bütçeleri olduğunu varsaymaları istenerek bütçelerini hizmetlere tayinlaştırmaları istenmiştir. Çalışmanın ayrıntıları 2. Bölümde anlatılmaktadır.

5. Hane halkı Araştırması için Örneklem Seçimi ve Saha Çalışması

Örneklem çalışması tabakalı örnekleme yöntemi ile yapılmıştır. Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi 2009 yılı verilerine göre Manisa merkez ilçe belediye sınırları içinde ikamet eden 290.543 kişi kitle olarak kabul edilmiştir. Bu büyüklükteki kitleden yüzde 95 güven düzeyinde yüzde 1,9 hata payı ile 2502 büyüklüğünde bir örneklem belirlenmiştir.

Örnekleme kapsamında Manisa il merkezi; belediye sınırlarını mahallelerin bir araya getirilerek oluşturulduğu 12 bölgeye ayrılmış ve toplam örneklemin mahallelere dağılımı belirlenmiştir.

Bölgelere göre hata payları aşağıdaki gibidir:

• 1. Bölge	6,7%	• 7. Bölge	6,5%
• 2. Bölge	6,7%	• 8. Bölge	6,6%
• 3. Bölge	7,1%	• 9. Bölge	7,7%
• 4. Bölge	5,9%	• 10. Bölge	7,0%
• 5. Bölge	6,9%	• 11. Bölge	6,6%
• 6. Bölge	6,6%	• 12. Bölge	7,4%

Örnekleme çekimi TÜİK tarafından rastsal olarak Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sisteminden ve her bir hane için 1 asil 2 ikame olacak şekilde yapılmıştır.

27.05.2011 günü anketör eğitimi yapılmış ve TÜİK'in verdiği adreslerde 28 Mayıs 2011 günü sahaya çıkmıştır. Gidilen hanelerde kiminle görüşüleceğinin belirlenmesi için cinsiyet ve yaş kotası uygulanmıştır. Cinsiyet ve yaş kotaları belirlenirken Manisa merkezde yaşayan 18 yaş ve üzeri yetişkin nüfusa ait resmi veriler kullanılmıştır. (Cinsiyet – Yaş). Nüfus sayımları ve seçmen listeleri dikkate alınarak, hanede ankete kimin cevap vereceği konusunda kadın – erkek ve yaş dağılımlarında bu veriler kota olarak kullanılmıştır.

TÜİK'ten alınan tüm adres listeleri 28-29 Mayıs ve 4-5 Haziran 2011 tarihli tüm deneklerin evde bulunabileceği hafta sonlarında taranmasına – ziyaret edilmesine rağmen ancak 1.628 anket – görüşme yapılabilmektedir. Görüşmelerin eksik kalmasında TÜİK tarafından verilen adreslerin doğru olmaması (ör. o sokakta o numarada belirtilen kapı numaralı hane yok) ve asillerle birlikte yedeklerinde ziyaret edilen günlerde evde olmaması etkili olmuştur.

Eksik olan görüşmelerin tamamlanması için hangi bölgede hangi mahallede eksik kalan kaç görüşmenin yapılması gerektiği dikkate alınarak eksik haneler rastsallığı temin eden metodoloji ile seçilmiştir. Bu metodolojiye göre; ilgili mahallede gidilecek sokakların belirlenmesinde Maliye Bakanlığı Arsa Arazi Birim değerleri kitapçığından faydalanılarak gidilmesi gereken sokaklar belirlenmiştir. Bu sokaklardan yola çıkılarak bir sokakta 3'ten fazla, bir binada 1'den fazla görüşme yapılması engellenerek saha çalışması yürütülmüştür.

Sokak listelerinden yola çıkılarak sokakta en düşük çift numaralı haneden başlayarak 3'er numara atlayarak gidilecek haneler tespit edilmiştir. Örneğin en küçük çift numaralı hane 2 ise öncelikle 2-5-8 numaralı hanelere müracaat edilmiştir. Şayet gidilen hane müstakil bir ev olmayıp apartman ise, anketör doğduğu aya karşılık gelen daireye gitmektedir. Anketörün doğduğu aya karşılık gelen daire yok ise (anketör 12. ayda doğmuş, apartman 10 daireli gibi) veya gittiği dairede kimseyi bulamamış veya reddedilmiş ise, bir alt veya üst numaralı daireye müracaat etme imkanı tanınmıştır.

Tek katlı müstakil ev de bir hane, 10 daireli bir apartman da bir hane kabul edilmiş, apartmanlarda birden fazla görüşme yapılması engellenmiştir. (Şayet 20 daireden fazla bir apartman ise en fazla 2 anket yapabilmelerine izin verilmiştir.)

Eksik anketler 6 – 10 Haziran 2011 günleri çalışanların da evde bulunabileceği saat 18.00'den sonra tamamlanmıştır.

I. BÖLÜM: TALEP VE ŞİKÂyetLERİN ANALİZİ

Hizmet kalitesini belirleyen unsurlardan bir tanesi de vatandaşlardan hizmet sağlayıcı kurumlara gelen talep ve şikâyetlerdir. Hizmet sunumunda vatandaş odağının önem kazanmasıyla Türkiye belediyelerinde talep ve şikâyetlerin tek bir merkezden koordine edilmesi, gelen bildirimlerin sorumlu birimlere iletilmesi ve sonuçlarla ilgili olarak vatandaşların bilgilendirilmesine dayanan “beyaz masa hizmetleri” günümüzde büyük ölçekli belediyelerin hemen hepsinde sunulmaktadır. Manisa Belediyesi de bu hizmeti Çözüm Merkezi adı altında sunmaktadır.

Manisa Belediyesi Çözüm Merkezi'ne 2010 yılında internet mesajı, telefon çağrısı ve yazılı olarak gelen 5236 talep ve şikâyet bildirimini tek tek gözden geçirilmiş, mahallelerine ve niteliğine göre gruplandırılmıştır.

Burada incelenen talep ve şikâyet bildirimlerinin bütün kamu hizmetleriyle ilgili olmadığı yalnızca belediye hizmetleri ile ilgili olduğunu hatırlatmak gerekir. Dolayısıyla vatandaş karnesi kapsamında konu edilen hane halkının kullandığı kamu hizmetlerinin bir kısmına ışık tutmaktadır.

Talep ve şikâyetlerin analizinin amacı kentte ve kent altı ölçekte vatandaşların hangi hizmetlere yoğunlaştığı ve mekansal olarak nasıl farklılaştığını anlamak ve yıllar içindeki değişimlerini izleyebilmek için bir altyapı oluşturabilmektir.

Talep ve şikâyet bildirimlerinin hizmet ihtiyacının belirlenmesinde önemli bir yeri bulunmaktadır. Ancak üç nedenle bu bildirimlerin hizmet ihtiyacının doğrudan bir göstergesi olarak yorumlamamak gerekir:

- 1) Talep ve şikâyetle bulunmak bir farkındalık meselesidir. İyi kamu hizmetinden faydalanmanın hizmet sunanların gösterdiği bir lütuf değil, demokratik sorumluluk gereği olduğu ve onun da ötesinde insan hakkı olduğunun bilincinde olan kişiler talep ve şikâyetlerini yönetimlere bildirmektedirler.
- 2) Vatandaşlardan gelen talep ve şikâyetler genellikle bireyin, hanenin menfaatine olan konularda yapılmakta, vatandaşların kolektif menfaati ile ilgili konular geri planda kalabilmektedir. Örneğin şikâyetin konusu sokağın bir bütün olarak temiz olmadığı değil, evin önündeki kirliliğin giderilebilmesi olmaktadır.
- 3) İlgili kentte veya mahallede sunulmayan veya vatandaşın bilgi sahibi olmadığı hizmetler talep konusu olmamaktadır. Örneğin vatandaş belediyenin evlerde ilaçlama yaptığını bilmiyorsa, ihtiyacı olsa bile bu hizmeti talep etmemektedir veya toplu taşımada sadece dolmuş türü araçlar kullanılıyorsa vatandaş otobüs talep etmeyebilir.

Vatandaşlardan gelen talep ve şikâyet bildirimlerinin işaret ettiği ihtiyaçlar yukarıda belirtilen özellikler dikkate alınarak ele alınmalıdır.

Tablo 2 talep ve şikâyetin türüne göre kent düzeyinde şikâyetlerin yoğunluğunu göstermektedir. Buna göre en çok bildirimin alındığı dört alan su ve kanalizasyon işleri

(%23), yol ve kaldırım işleri (%19), kirlilik (%17) ve hayvanlarla ilgili şikayetlerdir (%13) ve toplam şikayetlerin %72'sini oluşturmaktadır.

Tablo 2 Talep ve şikayetin türüne göre sonuçlar

TALEP VE ŞİKAYET BİLDİRİMİNİN TÜRÜ	SAYISI	YÜZDESİ
ELEKTRİK VE AYDINLATMA	101	2%
AYDINLATMA İHTİYACI, BAKIMI	85	84%
TEHLİKE YARATAN KABLOLAR, MADDELER, AĞAÇLARA DEĞMESİ	12	12%
Z.DİĞER	4	4%
ESNAF VE SEYYAR SATICILAR	206	4%
YOL, KALDIRIMI İŞGAL ETMEK	114	55%
SEYYAR SATICILARIN VERDİĞİ RAHATSIZLIKLAR	33	16%
SAĞLIKSIZ GIDA, ÜRÜN SATILMASI	18	9%
Z.DİĞER	39	19%
HAYVANLARLA İLGİLİ ŞİKAYETLER	657	13%
BAŞİBOŞ HAYVANLAR	515	78%
MUHTAÇ HAYVANLAR	81	12%
EVDE, BAHÇEDE HAYVAN BESLEME	28	4%
Z.DİĞER	33	5%
KİRLİLİK	868	17%
ÇÖPLERİN ALINMASI, KONTEYNER VE KALDIRILMASI	199	23%
HAŞERE	136	16%
İNŞAAT ATIKLARININ KALDIRILMASI	136	16%
YOL VE SOKAK KİRLİLİĞİ	120	14%
GERİ DÖNÜŞÜM	113	13%
BOŞ ALAN ISLAHI	47	5%
GÜRÜLTÜ KİRLİLİĞİ	31	4%
KOKU	25	3%
Z.DİĞER	61	7%
PARK, BAHÇELER VE YEŞİL ALANLAR	363	7%
PARK, BAHÇELERİN VE YEŞİL ALANLARIN BAKIMINA, İYİLEŞTİRİLMESİNE YÖNELİK TALEP VE ŞİKÂYETLER	198	55%
AĞAÇLARIN BUDANMASI, BAKIMI	71	20%
PASİF YEŞİL ALANLARIN BAKIMINA, İYİLEŞTİRİLMESİNE YÖNELİK TALEP VE ŞİKAYETLER	64	18%
REFÜJ VE KALDIRIMLARIN BAKIMI	17	5%
Z.DİĞER	13	4%
SU VE KANALİZASYON	1168	23%
KANALİZASYON ALTYAPISI BAKIM TAMİR İHTİYACI	1065	91%
SU ALTYAPISI BAKIM TAMİR İHTİYACI	72	6%
SU KESİNTİSİ	11	1%
Z.DİĞER	20	2%
ULAŞIM – TRAFİK	401	8%
OTOPARK İHTİYACI, OTOPARKI, DÜKKAN YA DA APARTMAN ÖNÜNÜ İŞGAL ETME	162	40%
TRAFİK İŞARET, SİNYALİZASYON, KASIS, YOL DÜZELTME	108	27%
TOPLU TAŞIMA ESNAFININ DAVRANIŞLARI	75	19%
TOPLU TAŞIMA, GÜZERGAH, DURAK	29	7%
Z.DİĞER	27	7%
YOL , KALDIRIM	939	19%
YOL YAPILMASI, BAKIMI, ASFALTLANMASINA YÖNELİK TALEPLER	590	63%
KALDIRIM YAPILMASI, BAKIMINA YÖNELİK TALEPLER	331	56%
Z.DİĞER	18	5%
Z.DİĞER	333	7%

İMAR, EMLAK, İNŞAAT, İSTİMLAK, YIKIM TALEP, İHBAR VE ŞİKAYETLER	69	21%
SOSYAL YAŞAM İÇİNDE VATANDAŞLAR ARASINDAKİ SORUNLARA İLİŞKİN TALEP VE İSTEKLER	46	14%
BELEDİYE PERSONELİNE YÖNELİK ŞİKAYETLER	39	12%
E-BELEDİYECİLİK HİZMETLERİNE İLİŞKİN TALEP ŞİKAYET	27	8%
KAZI, YAPIM İŞLERİNİN VERDİĞİ RAHATSIZLIĞA İLİŞKİN ŞİKAYETLER	21	6%
ŞİKAYETLERE TATMİN EDİCİ BİR ŞEKİLDE GERİ DÖNÜLMEMESİ	18	5%
SOSYAL HİZMETLER	11	3%
Z.DİĞER	102	31%
Genel Toplam	5034	100%

Tablo 3 her bir talep ve şikâyet türüne göre bölgelerin dağılımını göstermektedir. Buna göre Elektrik ve Aydınlatma konusunda 1,5,6,10. Bölgeler; Esnaf ve Seyyar Satıcılar konusunda 5,6,ve10.bölgeler; Hayvanlar konusunda 1. Bölge; Kirlilik konusunda 1, 1,3,6,10. Bölgeler, Park,Bahçe,Yeşil Alan konusunda 1, 3, 6,7,10. Bölgeler; Su ve Kanalizasyon konusunda 1,4,5, ve 6. Bölgeler; Ulaşım Trafik konusunda 1, 6, 7 ve 10. Bölgeler; Yol, Kaldırım konusunda 1,6 ve 10. Bölgeler öne çıkmaktadır.

Gelen talep ve şikâyet bildirimlerinin bölge nüfusuna oranı şikâyet yoğunluğunu göstermektedir. Buna göre talep ve şikâyet bildirimlerinin en yoğun olduğu bölgeler 1, 6. Ve 10. Bölgelerdir.

Tablo 3 Talep ve Şikâyet Türlerine Göre Bölgelerin Dağılımı (%)

BÖLGE	ELEKTRİK VE AYDINLATMA	ESNAF VE SEYYAR SATC.	HAYVANLAR	KİRLİLİK	PARK, BAHÇE, YEŞİL ALAN	SU VE KANALİZASYON	ULAŞIM - TRAFİK	YOL , KALDIRIM	Z.DİĞER	Genel Toplam	ŞİKAYET YOĞUNLUĞU*
01. BÖLGE	11,9	2,5	24,2	13,7	14,0	10,5	10,0	11,8	6,3	12,7	2,58
02. BÖLGE	0,0	0,5	6,5	4,4	2,2	7,2	1,0	5,6	1,8	4,7	0,95
03. BÖLGE	11,9	5,9	10,8	5,1	11,3	5,4	3,7	2,9	4,2	5,9	1,35
04. BÖLGE	4,0	4,4	7,3	6,7	1,9	10,1	2,2	6,2	9,3	6,8	1,09
05. BÖLGE	12,9	13,2	4,6	6,3	8,3	10,2	7,2	7,2	4,2	7,6	1,67
06. BÖLGE	10,9	17,6	5,8	13,2	14,9	9,9	13,7	16,7	5,7	11,9	2,36
07. BÖLGE	3,0	5,9	11,3	10,6	12,1	9,3	9,5	9,2	6,6	9,5	1,82
08. BÖLGE	8,9	7,4	5,8	8,4	6,6	8,0	2,7	8,2	5,7	7,1	1,41
09. BÖLGE	1,0	2,0	1,7	3,0	1,7	4,5	0,5	4,2	1,5	2,9	0,79
10. BÖLGE	10,9	16,2	6,8	12,7	12,9	8,9	15,0	10,5	8,1	10,6	2,36
11. BÖLGE	8,9	5,4	4,0	5,9	2,8	6,4	3,7	7,6	4,8	5,6	1,11
12. BÖLGE	3,0	0,0	5,2	2,6	3,0	6,0	0,5	2,1	1,8	3,4	0,83
BELİRSİZ/ GENEL	11,9	19,1	4,7	7,0	7,4	3,3	29,9	7,1	39,9	10,5	2,58
TOPLAM	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

Tablo 4'te her bir bölge içinde bildirimlerin dağılımı görülebilmektedir. Dikkat çekici yığılmalar şu şekildedir:

- Şikâyet yoğunluğunun en çok olduğu 1. Bölgede en çok hayvanlar konusunda (%25)talep ve şikâyet gelmektedir. 3. Ve 12. Bölgelerin şikâyetlerinin

dağılımında yine hayvanlar konusunun ortalamaların üstünde talep ve şikayet olarak belirtildiği görülmektedir.

- 2,4 ve 9. ve 12. Bölgelerde su ve kanalizasyon diğer bölgelere göre sorunların dağılımında önemli bir yer tutmaktadır.
- 5. Bölge esnaf ve seyyar satıcılar konusunda 3. Bölge park, bahçe konusunda, 9. Bölge yol kaldırım konusunda şikayetlerin bölge içinde dağılımlarına göre öne çıkmaktadır.

Tablo 4 Bölgelerde talep ve şikayetlerin dağılımları (%)

BÖLGE	ELEKTRİK VE AYDINLATMA	ESNAF VE SEYYAR SATIC.	HAYVANLAR	KİRLİLİK	PARK, BAHÇE, YEŞİL ALAN	SU VE KANALİZASYON	ULAŞIM - TRAFİK	YOL , KALDIRIM	Z.DİĞER	Genel Toplam	ŞİKAYET YÖĞÜNLÜĞÜ*
01. BÖLGE	1,9	0,8	24,8	18,6	8,0	19,2	6,2	17,3	3,3	100	2,58
02. BÖLGE	0,0	0,4	18,1	16,0	3,4	35,4	1,7	22,4	2,5	100	0,95
03. BÖLGE	4,0	4,0	23,7	14,7	13,7	21,1	5,0	9,0	4,7	100	1,35
04. BÖLGE	1,2	2,6	14,0	17,0	2,0	34,5	2,6	17,0	9,1	100	1,09
05. BÖLGE	3,4	7,0	7,8	14,3	7,8	30,9	7,5	17,7	3,6	100	1,67
06. BÖLGE	1,8	6,0	6,3	19,1	9,0	19,3	9,2	26,1	3,2	100	2,36
07. BÖLGE	0,6	2,5	15,4	19,2	9,2	22,7	7,9	17,9	4,6	100	1,82
08. BÖLGE	2,5	4,2	10,6	20,3	6,7	25,9	3,1	21,4	5,3	100	1,41
09. BÖLGE	0,7	2,7	7,5	17,7	4,1	36,1	1,4	26,5	3,4	100	0,79
10. BÖLGE	2,1	6,2	8,4	20,5	8,8	19,4	11,2	18,5	5,0	100	2,36
11. BÖLGE	3,2	3,9	9,2	18,0	3,5	26,4	5,3	25,0	5,6	100	1,11
12. BÖLGE	1,8	0,0	20,1	13,6	6,5	41,4	1,2	11,8	3,6	100	0,83
BELİRSİZ/ GENEL	2,3	7,4	5,9	11,6	5,1	7,2	22,7	12,7	25,2	100	
TOPLAM	2,0	4,1	13,1	17,2	7,2	23,2	8,0	18,7	6,6	100	

* Şikayet sayısı / bölge nüfusu

2. BÖLÜM: MUHTARLARIN HİZMET ÖNCELİKLENDİRMESİ

Kökleri Osmanlı dönemine dayanan muhtarlık kurumuna 2006 yılında yenilenen Belediye Kanunu oldukça çağdaş bir yorum getirmiştir. Kanun muhtarların görevlerini; mahallenin ortak ihtiyaçları belirlemeleri, mahalle ile ilgili görüş vermeleri, diğer kurumlarla işbirliği yaparak mahallenin yaşam kalitesinin geliştirmeleri olarak belirlemiş ve bunları yaparken de mahalle sakinlerinin gönüllü katılımını vurgulamıştır.

Muhtarların hem merkezi yönetim hem yerel yönetim hem de TEDAŞ, Doğalgaz gibi özel hizmet sağlayıcılar tarafından sunulan hizmetleri, hizmet ihtiyaçlarını bütüncül olarak mahalle düzeyinde görebilmesi, mahalledeki hizmet ihtiyaçlarının belirlenmesinde vatandaş ve yönetimler arasında bilgi köprüsü olabilmesini sağlamaktadır. Aynı zamanda muhtarların herhangi bir parti aracılığıyla değil kendi kişisel kimlikleriyle seçilmeleri ve yurttışa en yakın kamu yönetimi birimi olmaları vatandaşı karşı demokratik sorumluluk açısından oldukça önemli olarak kabul edilmektedir.

Manisa Kent Konseyi bünyesinde oluşturulan Muhtarlar Meclisi vatandaş karnesi çalışmalarına entegre edilmiş ve muhtarlar meclisinin ilk toplantısında muhtarların mahallelerin hizmet önceliklerini özel bir yöntemle göre belirlemeleri istenmiştir.

Uygulanan yöntemle göre her bir muhtara mahallelerinin hizmet ihtiyaçlarını karşılamak için 20 birim paraları olduğu belirtilmiş ve muhtarlardan bu paranın hangi hizmete ne kadar dağıtılacağını muhtarların belirleyeceğini varsaymaları istenmiştir. Muhtarlar kendilerine dağıtılan 1'er paralık 20 kartı 8 hizmet sandığına paylaştırmışlardır. Ayrıca bu dağılım her bir mahalle için bir form aracılığıyla da toplanmıştır. Hizmet önceliklendirmesi için oluşturulan hizmet sınıflandırması şu şekildedir:

1) Kentsel Altyapılar: -İçme suyu şebekesi , -Suyun kesintilerinin önlenmesi , -Suyun sağlıklı olmasının sağlanması, -Kanalizasyon-yağmur suyu şebekesi, -Su basmalarının önlenmesi için tedbirler alınması, -Sokak aydınlatması yapımı bakımı, -Doğalgaz şebekesine erişim ve benzerleri

2) Ortak Kullanım Alanları: -Parkların yapım ve bakımı, -Çocuk parklarının yapım ve bakımı, -Sosyal tesislerin yapımı, bakımı, içinde sunulan hizmetin kalitesi, -Spor alanlarının yapımı ve bakımı, -Semt pazarlarının oluşturulması, temiz ve sağlıklı olmasının sağlanması ve benzerleri

3) Ulaşım: -Araç yollarının yapım ve bakımı; -Trafik düzenleme, sinyalizasyon; -Otopark oluşturulması; -Asfaltlama, sathi kaplama, parke kaplama; -Yaya yolları ve kaldırımların yapımı ve bakımı; -Yeni güzergahlar ve durakların oluşturulması; -Toplu taşıma araçlarının temizliği, yeterliliği; -Toplu taşıma esnafının vatandaşı davranışları ve benzerleri

4) Çevre koruma ve halk sağlığı: -Çöplerin toplanması; -Çöp konteynırlarının / kutularının yerleştirilmesi, toplanması vb; -Geri dönüşüm çöplerinin alınması; -Başboş hayvanlarla mücadele; -Haşere, sinek vb ile mücadele; -Gıda ürünlerinin sağlıklı üretilmesi ve sunulmasına ilişkin denetimler; -Gıda güvenliğine yönelik hizmetler ve benzerleri

5) Sosyal Hizmetler, sosyal yardımlar ve kültürel hizmetler: -Beceri, iş gücü kazandırma kurslarının oluşturulması/geliştirilmesi; -Gençlik merkezi, kadın merkezi

vb sosyal hizmet merkezlerinin oluşturulması; -Çocuklara yönelik hizmetler; -Gençlere yönelik hizmetler; -Yaşlılara yönelik hizmetler; -Kadınlara yönelik hizmetler; -Ayni ve nakdi yardımlar; -Psikolojik danışma hizmetleri; -Bilinçlendirme kampanyaları; -Kültürel kurs, konser türü hizmetler; -İhtiyaç sahibi öğrencilere burslar ve benzerleri

6) Eğitim Hizmetleri: -İlk, orta lise okullarında eğitimin kalitesinin artırılması; Kalabalık sınıfların önüne geçilmesi; -Öğretmen kalitesinin artırılması; - Okulların güzelleştirilmesi; -Eğitim materyallerinin temin edilmesi ve benzerleri

7) Sağlık hizmetleri: -Aile hekimi, aile sağlık merkezlerinin hizmetlerinin geliştirilmesi;- Devlet hastanelerindeki hizmetlerin iyileştirilmesi; -Eczanelerdeki hizmetlerin iyileştirilmesi; -Daha iyi hekimlik, hemşirelik hizmetinin verilmesi ve benzerleri

8) Emniyet ve Asayiş: -Mahalle ve sokakların daha güvenli hale getirilmesi; -Şahsa ve mala karşı işlenen suçların azaltılması, suçluların yakalanmasının sağlanması; -Okullar etrafında güvenliğin sağlanması; -Emniyet ve asayiş konularında bilinçlendirmeler yapılması ve benzerleri

Yapılan çalışmaya Manisa'daki 57 muhtarın 38'i katılmıştır. Yapılan dağılım sonucunda kent düzeyinde her bir hizmet başlığı için kaç para ayrıldığı temsili bir bütçe şeklinde oluşturulmuştur. Bu temsili bütçe muhtarların gözünden kentin hizmet önceliklerinin nasıl görüldüğünü ifade etmektedir. Buna göre kent ölçeğinde öncelik sıralaması ve tahsis edilen temsili kaynak aşağıdaki gibidir.

• Eğitim Hizmetleri	134
• Sağlık Hizmetleri	107
• Kentsel Altyapılar	105
• Sosyal Hizmetler	87
• Çevre Koruma	85
• Ortak Kullanım Alanları	85
• Emniyet ve Asayiş	83
• Ulaşım	75

Tablo 5 önceliklendirme çalışmasına katılan mahallelerin hizmet önceliklendirmelerini göstermektedir.

Tablo 5 Mahallelerin Öncelikleri

Mahalle	Katılan Mah.Say.sı	Kentsel Altyapılar	Ortak Kul. Alanları	Ulaşım	Çevre Koruma	Sosyal Hizmetler	Eğitim	Sağlık
1.Anafartalar	0	5	3	3	2	2	3	2
2.Anafartalar	0	4	0	4	0	4	4	4
75.yıl	2	2	1	3	1	4	3	4
Adakale	2	2	2	2	2	4	4	2
Adnan Menderes	0	0	1	3	5	6	5	0
Ahmet Bedevi	4	3	2	3	2	2	2	2
Akıncılar	2	2	2	2	2	4	3	3
Akmescit	4	3	2	3	2	2	2	2
Akpınar	5	0	2	2	2	2	3	5
Alaybey	3	5	0	3	3	1	4	1

Arda	1	8	2	2	1	3	2	1
Ayni Ali	0	5	5	0	5	2	0	3
Barbaros	2	1	2	1	3	5	4	2
Dilşeker	4	2	3	1	2	3	2	3
Dinçer	1	1	5	0	3	5	0	5
Fatih	4	1	3	2	2	4	2	2
Güzelyurt	1	2	2	4	1	3	4	3
Hafsasultan	1	2	1	1	3	7	3	2
İbrahim Çelebi	2	2	2	2	3	3	4	2
Kaynak	5	1	2	2	2	4	3	1
Keçiliköy	5	1	1	2	3	4	3	1
Kocatepe	1	1	2	2	5	4	3	2
Kuyualan	8	1	1	3	1	3	2	1
Lalapaşa	4	3	2	3	2	2	2	2
Laleli	2	3	2	3	3	4	2	1
Mesir	3	2	3	2	2	4	2	2
Mimar Sinan	1	1	2	2	4	4	3	3
Mutlu	2	1	1	3	3	4	4	2
Nişancıpaşa	2	0	0	1	2	5	5	5
Nurlupınar	5	5	4	1	0	4	1	0
Sakarya	4	1	3	2	2	4	2	2
Şehitler	3	5	0	3	3	1	4	1
Tevfikiye	4	1	2	3	2	3	3	2
Turgut Özal	3	2	2	3	1	5	3	1
Yarhasanlar	3	2	2	3	2	2	3	3
Yenimahalle	3	2	2	2	3	4	2	2

Tablo 6 bölgelere göre hizmet önceliklerini göstermektedir. 2. Bölgeden hiçbir muhtar Önceliklendirme çalışmasına katılmamış, 9. Bölgeden ise yalnızca 1 muhtar katılmıştır. En az 2 muhtarın çalışmaya katılmış olduğu bölgelere aşağıdaki tabloda yer verilmektedir. Buna göre mahalleler için verilen puanların ortalamaları bölgelere yansıtılmıştır. Değerler yüzde olarak verilmektedir. Kentsel sıralamada ilk ikiyi oluşturan Eğitim ve Sağlık hizmetleri tüm bölgelerin öncelikleri arasında yer almaktadır. Bunun dışında aşağıdaki bölgeler ve hizmetler öne çıkmaktadır:

- 1. Bölgede Çevre Koruma ve Emniyet-Asayiş
- 3.Bölgede Sosyal Hizmetler
- 4. Bölgede Kentsel Altyapılar ve Sosyal Hizmetler
- 5. Bölgede Ortak Kullanım Alanları ve Ulaşım
- 6. Bölgede Emniyet-Asayiş, Sosyal Hizmetler ve Ulaşım
- 7. Bölgede Kentsel Altyapılar
- 8. Bölgede Kentsel Altyapılar
- 10. Bölgede Emniyet - Asayiş
- 12. Bölgede Kentsel Altyapılar

Tablo 6 Bölgelere göre hizmet öncelikleri (%)

BÖLGELER	Katılan Mah.Say.sı	Kentsel Altyapılar	Ortak Kul. Alanları	Ulaşım	Çevre Koruma	Sosyal Hizmetler	Eğitim	Sağlık	Emniyet ve Asayiş
01. BÖLGE	2	7,5	10,0	7,5	17,5	5,0	17,5	17,5	17,5
03. BÖLGE	3	10,0	11,7	10,0	10,0	13,3	25,0	11,7	8,3
04. BÖLGE	3	15,0	6,7	11,7	8,3	13,3	21,7	13,3	10,0
05. BÖLGE	3	8,3	23,3	15,0	8,3	13,3	13,3	8,3	10,0
06. BÖLGE	4	8,8	7,5	13,8	8,8	13,8	18,8	11,3	17,5
07. BÖLGE	2	22,5	10,0	10,0	12,5	10,0	15,0	12,5	7,5
08. BÖLGE	5	18,0	9,0	8,0	13,0	11,0	16,0	16,0	9,0
10. BÖLGE	4	7,5	12,5	7,5	12,5	7,5	18,8	17,5	16,3
11. BÖLGE	4	17,5	18,8	6,3	12,5	12,5	8,8	15,0	8,8
12. BÖLGE	4	16,3	8,8	11,3	11,3	10,0	21,3	15,0	7,5
	Ort	13,8	11,2	9,9	11,2	11,4	17,6	14,1	10,9

3. BÖLÜM: VATANDAŞ KARNESİ HANE HALKI ARAŞTIRMASI

Manisa Vatandaş Karnesi 2011 çalışması merkezi yönetim, yerel yönetim ve özel hizmet sağlayıcılar tarafından sunulan 27 kamu hizmetini içermektedir. Bu hizmetlerin 9'u (Toplu Taşıma, Elektrik-Aydınlatma, Su-Kanalizasyon, Yol-Kaldırım, Temizlik-Çevre Sağlığı, Park-Bahçe-Yeşil Alan, Eğitim, Sağlık, Emniyet-Asayiş) ankette ayrıntılı olarak ele alınmış vatandaşların hizmete erişimi, hizmetin sıklığı, uygun olan durumlarda fiyatı gibi hizmet kalitesini belirleyen etmenler incelenmiştir. Ankete konu olan tüm hizmetler için hizmeti kullanan ve tecrübesi olanların algısıyla genel algılar ayrıştırılmıştır.

Çalışmanın en önemli yanı sonuçların 12 alt bölge bazında verilebilmesidir. Böylece anket sonuçlarındaki mekânsal farklılaşmanın hizmet sağlayıcılar tarafından daha net görülebilmesi ve hizmetler için gerekli iyileştirmelerin doğru bir önceliklendirmeye daha etkili olarak yapılabilmesi mümkün olabilecektir.

Manisa Vatandaş Karnesi 2011 Sonuçları

Manisa Vatandaş Karnesi 2011 Sonuçlarına göre (Bkz Tablo 7)² en yüksek notu Sağlık Hizmetleri (80) almıştır. İkinci sırada Mezarlık ve Cenaze Hizmetleri (79) ve üçüncü sırada Emniyet ve Asayiş Hizmetleri (78) yer almaktadır. Son sırayı ise Trafik Düzenleme ve Otopark Hizmetleri (52) önemli bir kırılma ile almıştır. Bu hizmetin bir üstünde yer alan Mesleki Beceri Geliştirme ve İş Bulma Hizmeti 60'tır.

Deneyime dayalı algı sıralaması bazı değişiklikler göstermektedir. Buna göre Mezarlık ve Cenaze Hizmetleri 1.sırada (83) Sağlık Hizmetleri 2.sırada (81) ve İtfaiye Hizmetleri 3.sırada (80).

Tablo 7 Vatandaş Karnesi Notları (100 üzerinden)

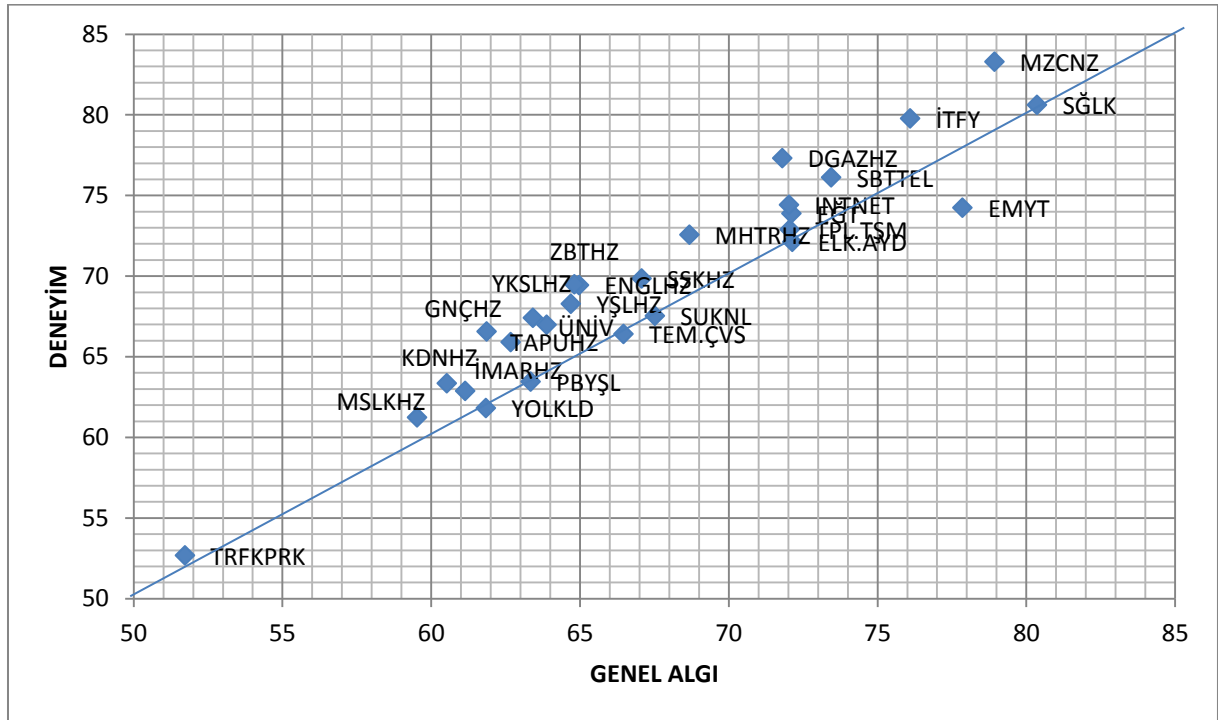
G.ALGI SIRA	D.ALGI SIRA	HİZMETİN ADI	GENEL ALGI	DENEYİME DAYALI ALGI
1	2	SAĞLIK	80	81
2	1	MEZARLIK VE CENAZE HİZMETLERİ	79	83
3	7	EMNİYET-ASAYİŞ	78	74
4	3	İTFAİYE HİZMETLERİ	76	80
5	5	SABİT TELEFON HİZMETLERİ	73	76
6	11	ELEKTRİK AYDINLATMA	72	72
7	8	EĞİTİM	72	74
8	9	TOPLU TAŞIMA	72	73
9	6	İNTERNET HİZMETLERİ	72	74
10	4	DOĞALGAZ HİZMETLERİ	72	77
11	10	MUHTAR HİZMETLERİ	69	73
12	16	SU-KANALİZASYON	68	68
13	12	SOSYAL SİGORTA VE EMEKLİLİK HİZMETLERİ	67	70
14	20	TEMİZLİK-ÇEVRE SAĞLIĞI	66	66
15	14	ENGELLİLERE YÖNELİK HİZMETLER	65	69
16	13	ZABITA HİZMETLERİ	65	69

² Değerlendirme ankette 5 üzerinden yapılmıştır. Gösterimin daha iyi anlaşılabilmesi kaygısıyla ortalamalar 100 üzerinden verilmektedir.

17	15	YAŞLILARA YÖNELİK SOSYAL HİZMETLER	65	68
18	18	ÜNİVERSİTEDEKİ EĞİTİM HİZMETLERİ	64	67
19	17	YOKSULLARA YÖNELİK HİZMETLER	63	67
20	22	PARK-BAHÇE-YEŞİL ALAN	63	63
21	21	TAPU HİZMETLERİ	63	66
22	19	GENÇLERE YÖNELİK SOSYAL HİZMETLER	62	67
23	25	YOL-KALDIRIM	62	62
24	24	İMAR-İNŞAAT RUHSAT, İZİN, DENETİM VE BENZERİ HİZMETLER	61	63
25	23	KADINLARA YÖNELİK SOSYAL HİZMETLER	61	63
26	26	MESLEKİ BECERİ GELİŞTİRME VE İŞ BULMA HİZMETLERİ	60	61
27	27	TRAFİK DÜZENLEME VE OTOPARK HİZMETLERİ	52	53

Aşağıdaki şekil genel algı ile deneyime dayalı algı arasındaki değişimi göstermektedir. Buna göre köşegen çizgisinin üstünde kalan hizmetler deneyime dayalı algının genel algıdan yüksek olduğu hizmetleri, çizginin altında kalan hizmetler ise deneyime dayalı algının genel algıdan düşük olduğu hizmetleri göstermektedir. İki tür hizmet arasında ciddi sapmalar bulunmamakta, verilen puanlar köşegen çizgisi üzerine yığılmaktadır. Çizginin altında sadece Emniyet-Asayiş Hizmetleri yer almaktadır. Çizginin üzerinde yer alan hizmetler arasında deneyimin algıya en olumlu etkilediği hizmetlerden önde gelenler Doğalgaz Hizmetleri, Zabıta Hizmetleri, Gençlere Yönelik Sosyal Hizmetler, Engellilere Yönelik Sosyal Hizmetler ve Mezarlık-Cenaze Hizmetleri'dir.

Şekil 2 Deneyime Dayalı Algı ve Genel Algı Karşılaştırması



Tablo 8 genel algı puanlarının bölgelere göre dağılımını vermektedir. Tabloda her bir hizmet için bölgelerde verilen notlar değerlendirildiğinde son 3 sırayı alan bölgelerin notları sarı ile işaretlenmiştir. Buna göre çalışma kapsamında yer verilen 27 hizmetin 3.bölge 17'sinde; 8.bölge ve 11.bölge 11'inde; 5.bölge 10'unda düşük not olan hizmet grubunda yer almaktadır. 6.bölge sadece 1 hizmet için 3; 8 ve 10.bölgelerde 2 hizmet için verilen notta diğer bölgelere kıyasla son 3'te yer almaktadır.

Tablo 8 Bölgelere Göre Vatandaş Karnesi

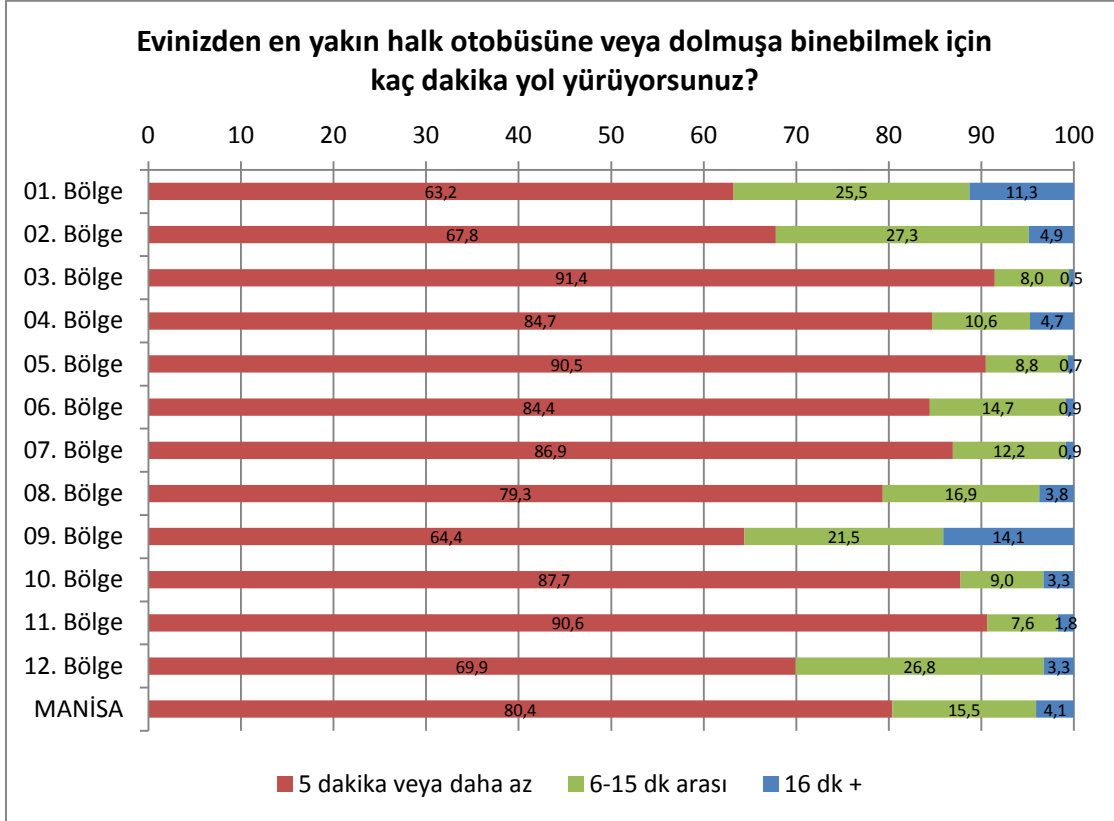
HİZMET	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	MNS
SAĞLIK HİZMETLERİ	79	86	81	81	78	79	82	81	81	80	78	77	80
MEZARLIK VE CENAZE HİZ.	73	84	85	77	71	79	86	78	79	76	80	88	79
EMNİYET-ASAYİŞ	83	75	79	77	72	80	77	83	78	80	70	78	78
İTFAİYE HİZMETLERİ	77	74	81	75	71	73	85	70	76	76	72	84	76
SABİT TELEFON HİZ.	75	67	79	70	63	75	77	76	68	77	73	77	73
ELKTRİK-AYDINLTMA HİZ.	77	69	75	71	68	75	71	74	68	76	68	69	72
EĞİTİM HİZMETLERİ	74	75	71	69	71	73	71	74	71	72	73	74	72
TOPLU TAŞIMA HİZ.	70	82	72	75	63	71	69	70	70	72	73	76	72
İNTERNET HİZMETLERİ	67	61	77	72	61	74	76	77	73	79	71	69	72
DOĞALGAZ HİZMETLERİ	82	49	82	52	69	75	85	78	67	80	74	45	72
MUHTAR HİZMETLERİ	68	77	64	66	71	75	66	72	59	68	63	71	69
SU-KANALİZASYON HİZ.	72	62	73	67	65	68	66	70	61	73	67	63	68
S.SİGORTA VE EMEKLİ. HİZ.	66	59	68	72	64	68	67	67	65	68	67	68	67
TEMİZLİK-ÇEV. SAĞLIĞI H.	71	58	69	61	64	72	68	72	62	76	66	54	66
ENGELLİLERE SOSYAL HİZ.	53	59	73	69	61	57	58	65	81	63	72	66	65
ZABITA HİZMETLERİ	76	73	71	74	61	61	65	59	62	57	52	73	65
YAŞLILARA SOSYAL HİZ.	58	55	67	72	64	67	63	65	67	66	66	55	65
ÜNİVERSİTE EĞİTİM HİZ.	66	60	65	68	65	65	67	61	56	62	59	62	64
YOKSULLARA SOSYAL HİZ.	53	45	69	72	66	63	59	63	66	66	70	52	63
PARK-BAHÇE-YEŞİL ALAN	78	39	69	40	71	75	73	74	55	78	64	38	63
TAPU HİZMETLERİ	72	58	68	68	61	59	65	59	53	61	54	72	63
GENÇLERE SOSYAL HİZ.	57	54	57	70	63	62	61	67	59	62	59	57	62
YOL-KALDIRIM HİZ.	63	53	65	61	60	69	57	63	48	73	65	59	62
İMAR HİZMETLERİ	70	55	66	65	63	61	64	61	50	58	54	60	61
KADINLARA SOSYAL HİZ.	48	49	64	67	63	64	64	56	56	65	56	56	61
MESLEKİ EĞT. VE İŞ BULMA H.	43	61	61	69	61	56	56	56	59	58	56	61	60
TRAFİK VE OTOPARK HİZ.	63	43	55	67	53	48	42	53	45	45	37	61	52
SON 3'TE YER ALMA SAYISI	8	17	2	4	10	1	5	2	11	2	11	8	

Toplu Taşıma Hizmetleri

Manisalıların %80'i evlerinden en yakın halk otobüsü veya dolmuşa binebilmek için 5 dakika veya daha az yol yürümektedir. %16'sı 6-15 dk yol yürüdüğünü belirtirken toplu taşımaya erişmek için 15 dakikadan fazla yol yürüdüklerini belirtenlerin oranı %4'tür.

- 1., 2., 9. ve 12. bölgeler toplu taşıma erişim açısından kent ortalamasının gerisindedir. Toplu taşımaya erişim için 5 dakikadan fazla yol yürüdüklerini belirtenlerin oranı 1. Bölgede %36, 2. Bölgede %32, 9. Bölgede %35 ve 12. Bölgede %30'dur.

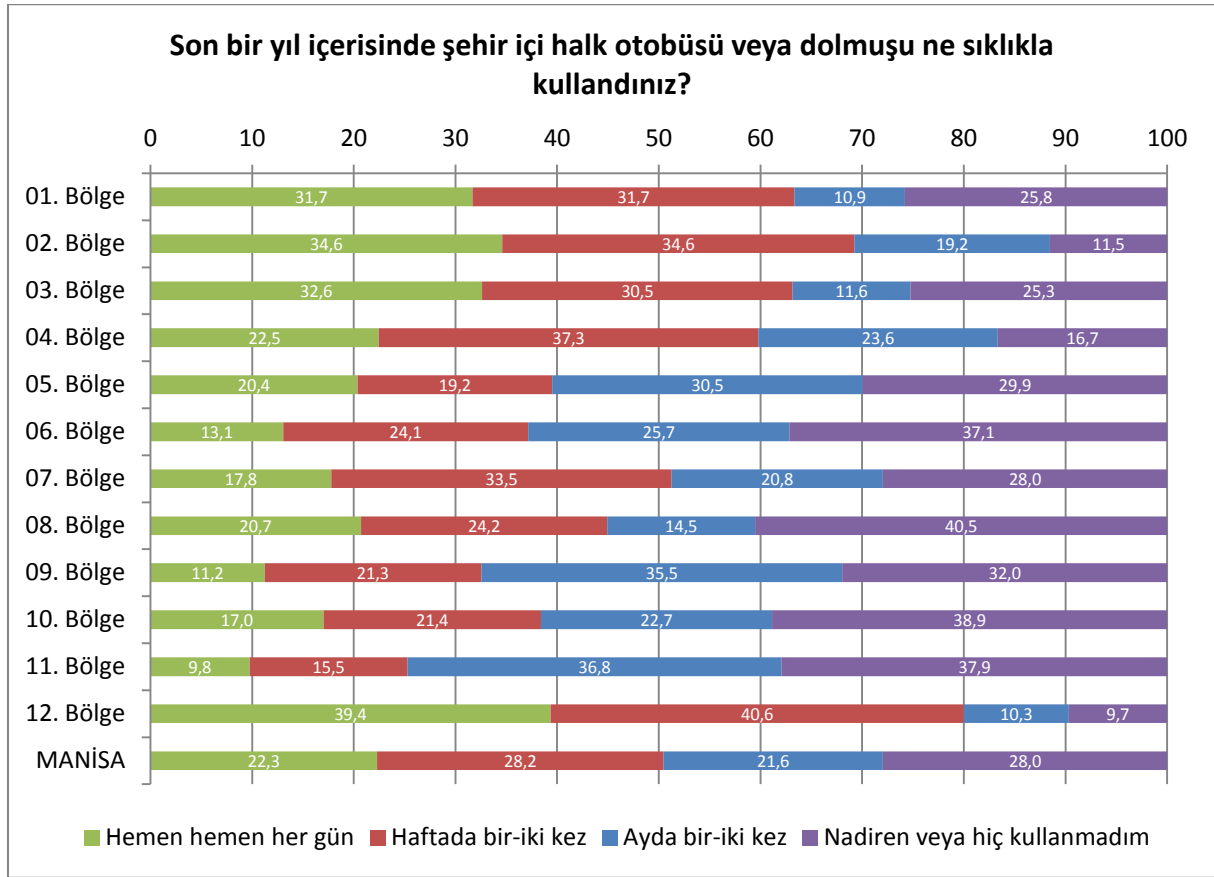
Şekil 3 Toplu taşımaya olan mesafe (yürüme süresi, dakika)



Manisalıların %28'i halk otobüsü veya dolmuşu son 1 yılda hiç kullanmadığını ya da nadiren kullandığını belirtmektedir. Bununla birlikte toplu taşıma araçlarını hemen hemen her gün kullandığını belirtenlerin oranı % 22'dir. Bu da örneklemin seçildiği belediye sınırları içindeki mahallelerden hemen hemen her gün düzenli olarak yaklaşık 65.000 civarında toplu taşıma aracı yolcusu yolcu olduğunu göstermektedir. Haftada 1-2 kez kullanıyorum diyen %28'lik kesimle birlikte toplu taşıma araçlarını "sıklıkla" kullananların oranı %50'ye çıkmaktadır.

- 6.8.10. ve 11. Bölgeler toplu taşıma araçlarını diğer bölgelere göre çok daha az kullanmamaktadır. Bu bölgelerde nadiren kullanıyorum veya hiç kullanmıyorum diyenlerin oranı 6. Bölge için %37, 8. Bölge için %41, 10. Bölge için %39 ve 11. Bölge için %38'dir.
- Toplu taşıma en yoğun olarak 12. Bölgede kullanılmakta (Hemen hemen her gün, %39), bu bölgeyi 2. Bölge (%35), 3.bölge (%33) ve 1. Bölge (%32) izlemektedir.

Şekil 4 Toplu taşıma kullanım sıklığı



Son 1 yıl içinde halk otobüsü veya dolmuşu nadiren veya hiç kullanmadım diyenlerin %28'lik kesime toplu taşımanın neden kullanmadıklarının ya da nadiren kullandıklarının sebebi sorulmuştur. Nedenler aşağıda sıralanmaktadır. Örneklemin %45'i "İhtiyacım olmuyor, şehir içi uzak mesafelere gitmiyorum" cevabını verirken %14'ü araçların kalabalık olmasından şikâyet etmektedir.

Tablo 9 Toplu taşıma araçlarının kullanılmamasının nedenleri

Neden	Yüzde
İhtiyacım olmuyor, şehiriçinde uzak mesafelere gitmiyorum	45
Otobüsler/Dolmuşlar çok kalabalık	14
Diğer	9
Şehiriçinde gideceğim yere varmak çok uzun sürüyor	7
Fiyatları çok yüksek	6
Otobüse/dolmuşa binmek için çok beklemek zorunda kalıyorum	5
Şoförler araçları güvenli kullanmıyorlar	4
Otobüslerde/dolmuşlarda kendimi güvenli hissetmiyorum	3
Otobüse/dolmuşa binmek için çok yol yürümek zorunda kalıyorum	2
Otobüslerin/dolmuşların ne zaman geçeceği belli olmuyor	2
Gitmek istediğim yere genellikle otobüs/dolmuş olmuyor	2

Manisalıların toplu taşıma araçları ile ilgili en çok şikâyet ettikleri konuların başında araçların kalabalık olması %62 ve aktarma ihtiyacı gelmektedir (%35). Son 1 yıl içinde halk otobüsü veya dolmuşu en az ayda 1-2 kez kullanıyorum diyenlere toplu taşıma araçlarının kalitesi ile ilgili bazı ifadelerle katılıp katılmadıkları sorulmuştur. Tablo 10 ifadelerle katıldıklarını belirtenlerin yüzdelerini göstermektedir.

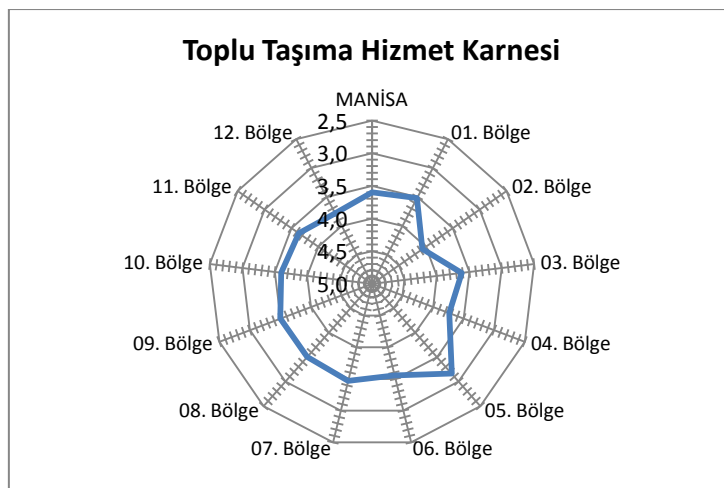
- Araçların kalabalık olmasından en çok 1. Bölge (%73) ve 5.Bölge (%74) şikâyet emektedir. 2.Bölge ve 12. Bölgede araç kalabalıklığından şikâyet oranları (sırasıyla %40 ve %45)kent ortalamasının oldukça gerisinde kalmaktadır.
- Aktarma ihtiyacı en çok şehrin iki ucunda yer alan 1. Bölge (%57) 12. Bölge (%51) için söz konusudur. Bu bölgeleri 8. Bölge (%45) ve 4. Bölge (%44) takip etmektedir. En az aktarma ihtiyacını 7. Bölge(%19) ve 9. Bölge (%20) belirtmektedir.
- Toplu taşıma aracına binmek için çok yol yüründüğünü kent ortalamasına (%10) kıyasla en çok 9. Bölge (%24) ardından 1. ve 5. Bölge belirtmektedir (%18).
- Şoförlerin saygılı olmadığını en çok 1.bölge düşünürken (%33) en az 2. Bölge (%10) düşünmektedir.
- Araçların temiz ve düzenli olmadığı konusunda en çok şikâyet bildirimi 1. Bölgeden (%30) gelirken en az 2. Bölgeden gelmektedir.
- Fiyatların makul olmadığı konusunda 1. Bölge (%43) kent ortalamasının (%22) oldukça üstünde yer almaktadır.
- Araçların ne zaman harekete edeceği, ne zaman geçeceğini belli olmaması konusunda en çok olumsuz görüş 6.bölgeden(%32) en az 2.Bölgeden (%7) gelmektedir.
- Her istenilen yere toplu taşıma araçlarıyla gidemeyeceğini düşünenler en çok 1. Bölgede (%35)ve 12. Bölgede (%22)ikamet etmektedir.

Tablo 10 Toplu Taşıma Hizmetine İlişkin Sorun Algısı (Bölgelere göre)

	ARAÇLAR KALABALIK	ŞOFÖRLER SAYGISIZ	ARAÇLAR TEMİZ DEĞİL	SAATLER BELİRSİZ	FİYATLAR MAKUL DEĞİL	İSTENİLEN YERE GİDİLEMİYOR	AKTARMA İHTİYACI VAR	BİNMEK İÇİN ÇOK YÜRNÜYOR
MANİSA	62	22	15	23	22	14	35	10
01. Bölge	73	33	30	24	43	35	57	18
02. Bölge	40	10	8	7	25	7	31	13
03. Bölge	65	19	18	25	16	9	33	9
04. Bölge	66	18	11	17	18	13	44	8
05. Bölge	74	19	15	24	15	17	25	18
06. Bölge	66	24	19	32	24	8	32	8
07. Bölge	62	30	13	25	15	14	19	6
08. Bölge	65	21	13	27	16	11	45	6
09. Bölge	67	21	11	25	23	9	20	24
10. Bölge	56	19	19	29	21	12	35	5
11. Bölge	66	26	11	17	18	4	26	2
12. Bölge	45	24	13	24	24	22	51	9

Şekil 5 Manisa’da sunulan toplu taşıma hizmetinin karnesini “hedef tahtasında” göstermektedir. Çizgilerin merkeze yakınlığı her bir bölge için hedefe ne kadar yaklaşıldığını göstermektedir. Buna göre hizmete en yüksek notu ikinci bölge verirken (4,06) en düşük notu 5. Bölge (3,16) vermektedir. Kent ortalaması 3,60’tır.

Şekil 5 Toplu Taşıma Hizmet Karnesi

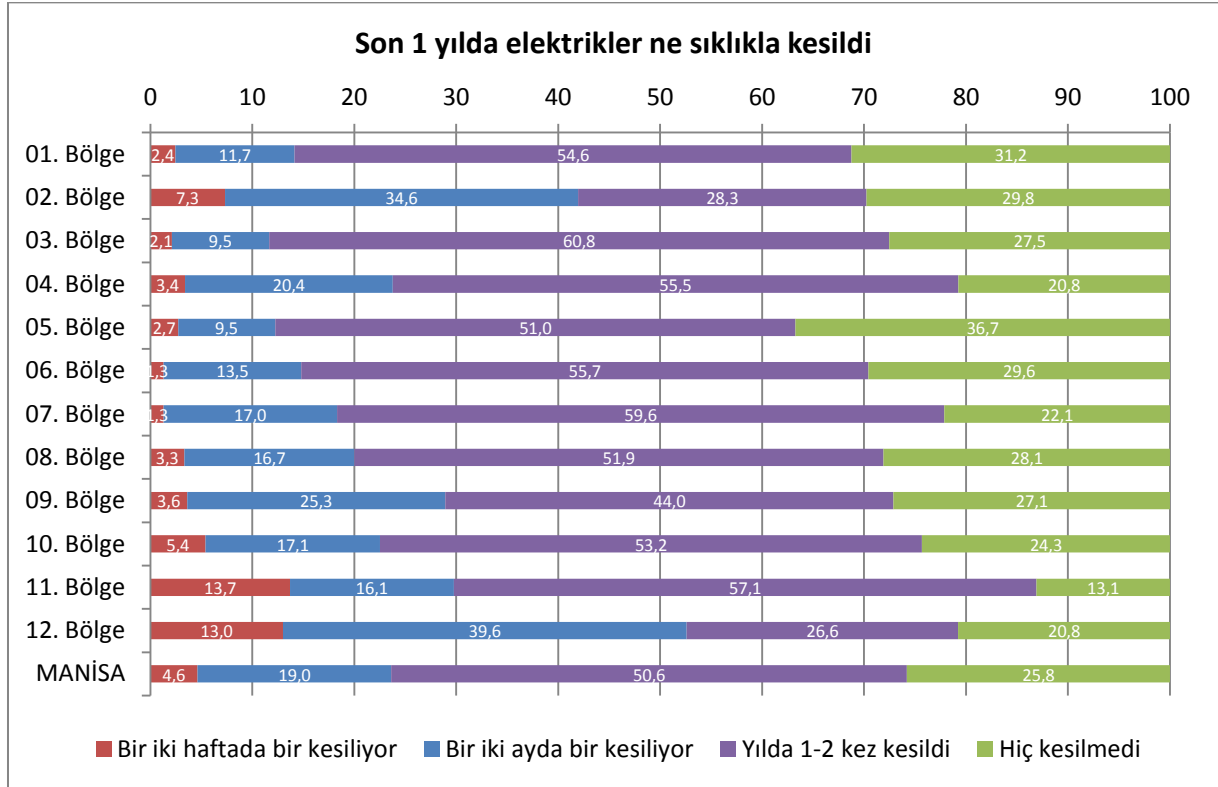


Elektrik Ve Aydınlatma Hizmetleri

Görüşülen hanelerin %24'ü son bir yılda elektriklerin bir iki ayda bir veya daha sık kesildiğini belirtmektedir.

- 2. ve 12. Bölgelerde bu oran kent ortalamasının oldukça üstündedir (sırasıyla %42 ve %53)
- 11. ve 12. Bölgelerde bir iki haftada bir elektrikler kesiliyor cevabı verenlerin oranı (sırasıyla %14 ve %13) kent ortalamasına göre (%5) dikkat çekicidir.

Şekil 6 Elektrik kesinti sıklığı



Manisalıların elektrik aydınlatma hizmetleri ile ilgili olarak şikayet ettikleri konuların başında şebeke fiyatlarının makul olmayışı (%58) gelmektedir. Araştırmada Manisalıların elektrik ve aydınlatma hizmetlerinin kalitesi ile ilgili bazı ifadeler katılıp katılmadıkları sorulmuştur. Tablo 11; bu kalite değişkenlerini ve katılma oranlarını göstermektedir.

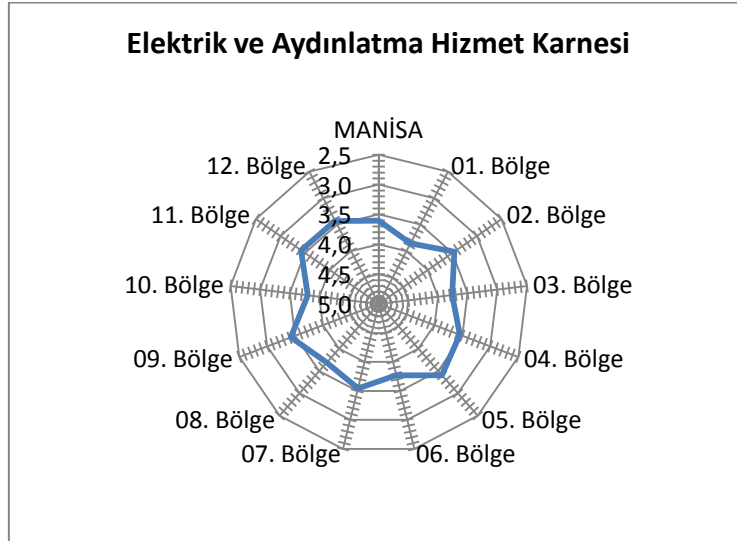
- Evdeki elektrikte voltaj düşüklüğü, elektriğin bir zayıflayıp bir güçlenmesi gibi sorunları sık sık yaşadığını belirtenlerin oranı 2. 5. ve 12. Bölgelerde kent ortalamasına (%29) göre yüksektir. Bu bölgelerin oranları sırasıyla %35, %44 ve %37'dir.
- Sokağındaki aydınlatmanın yeterli olmadığını düşünenler 2. 9. Ve 12. Bölgelerde kent ortalamasına (%29) göre yüksektir. Bu bölgelerin oranları sırasıyla %63, %38 ve %42'dir.
- Mahallesindeki elektrik hatlarında açık, sarkık, kopuk tamir gerektiren veya ağaçlara değdiği için tehlike yaratan kablolar olduğunu belirtenlerin oranı 2. Bölgede (%44) kent ortalamasının (%19) oldukça üstündedir. 12. Bölgede bu konuda sorun bildiriminde bulunanların oranı ayrıca dikkat çekicidir. (%30)

Tablo 11 Elektrik Hizmetine İlişkin Sorun Algısı (Bölgelere göre)

	VOLTAJ DÜŞÜKLÜĞÜ VAR	SOKAK AYDINLATMASI YETERSİZ	TEHLİKE YARATAN KABLOLAR	FİYATLAR MAKUL DEĞİL	TEDAŞTA İŞİ ÇOK UZUN SÜRDÜ	TEDAŞ PERSONELİNİN DAVRANIŞI SAYGILI DEĞİLDİ
MANİSA	29	29	19	58	30	14
01. Bölge	19	26	19	58	20	14
02. Bölge	35	63	44	44	16	6
03. Bölge	25	22	16	47	41	11
04. Bölge	31	32	20	61	38	13
05. Bölge	44	15	19	68	37	31
06. Bölge	26	19	9	59	34	15
07. Bölge	24	30	11	66	26	9
08. Bölge	31	23	24	50	25	14
09. Bölge	27	38	18	64	37	12
10. Bölge	24	22	14	60	33	18
11. Bölge	28	21	15	70	22	15
12. Bölge	37	42	30	48	25	8

Şekil 7 Manisa mahallelerinde sunulan elektrik ve aydınlatma hizmetinin karnesini “hedef tahtası” üzerinde göstermektedir. Çizgilerin merkeze yakınlığı her bir bölge için hedefe ne kadar yaklaşıldığını göstermektedir. Buna göre hizmete en yüksek notu 1. bölge verirken (3,86) en düşük notları 5. Bölge (3,40) vermektedir. Kent ortalaması 3,61’dir.

Şekil 7 Elektrik ve Aydınlatma Hizmet Karnesi

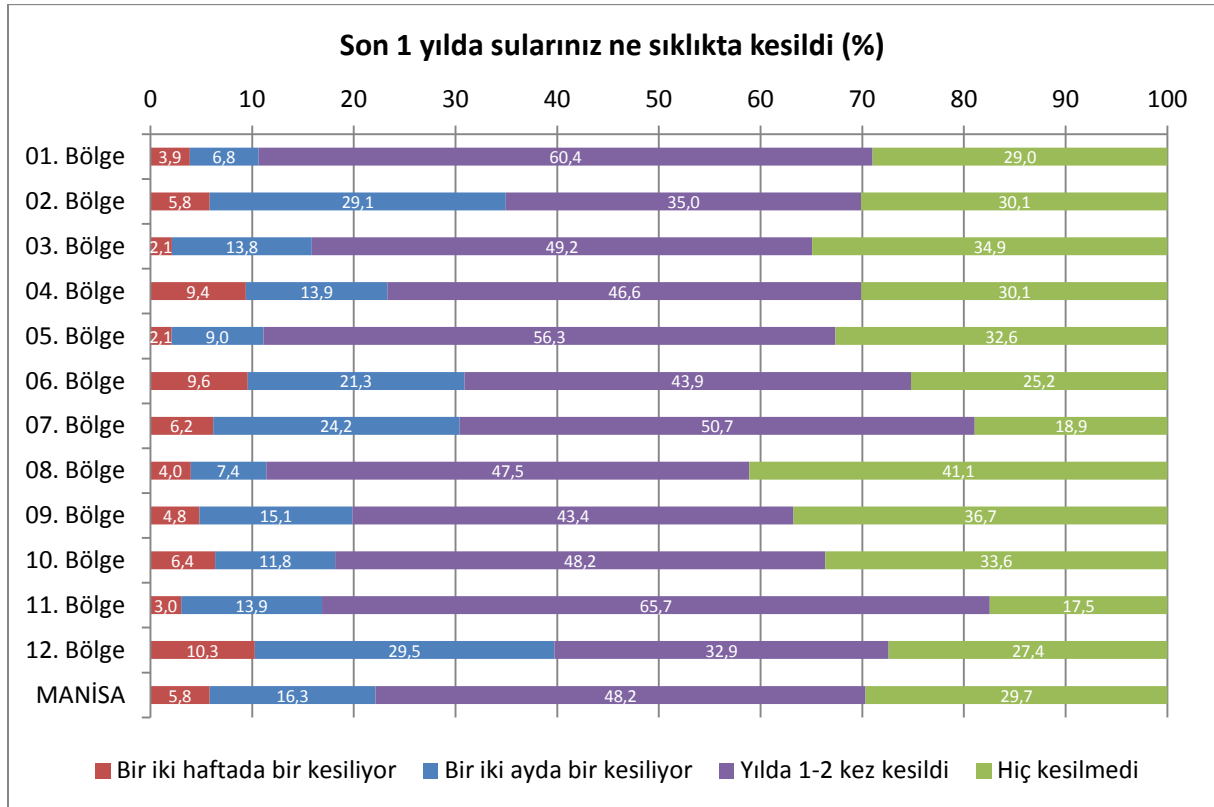


Su ve Kanalizasyon Hizmetleri

Görüşülen hanelerin %22'si son bir yılda suların bir iki ayda bir veya daha sık kesildiğini belirtmektedir.

- 2., 6., 7. ve 12. Bölgelerde bu oran kent ortalamasının oldukça üstündedir (sırasıyla %35, %31, %30 ve %40)
- 4., 6. ve 12. Bölgelerde bir iki haftada bir sular kesiliyor cevabı verenlerin oranı (sırasıyla %9, %10, %10) kent ortalamasına göre (%6) dikkat çekicidir.

Şekil 8 Su kesintisi sıklığı



Manisalıların su ve kanalizasyon hizmetleri ile ilgili olarak şikayet ettikleri konuların başında şebeke suyunun tadı gelmektedir. Görüşülen hanelerin %62'si suyun tadında sorun olduğunu belirtmektedir. Araştırmada Manisalıların su ve kanalizasyon hizmetlerinin kalitesi ile ilgili bazı ifadelerle katılıp katılmadıkları sorulmuştur. Tablo 12 bu kalite değişkenlerini ve katılma oranlarını göstermektedir.

- Suyun tadında sorun olduğunu belirtenler en çok 6. (%71) ve 11. Bölgede (%75) bulunmaktadır. Aynı bölgeler suyun rengi ve kokusu konusunda da kent ortalamasının üzerinde görüş bildirmişlerdir.
- Su fiyatlarının makul olmadığı görüşüne en çok 11. Bölge katılmaktadır (%73)
- Yağmur yağınca kanal taşması sorunu olduğunu belirten hanelerin oranı kent ortalamasına göre (%39) en çok 2. Bölgede (%69) ve 12. Bölgede (%54) yaşanmaktadır.
- Kanalizasyondan kötü kokular geliyor şeklindeki ifadeye en çok 2. Bölge (%71), 4. Bölge (%60), 11. Bölge (%66) ve 12. Bölgedeki (%64) haneler katılmaktadır.
- Su Kanalizasyon Müdürlüğü'ne işi düşenler arasında işinin makul bir süre için halledilmediğini belirtenlerin oranı kent ortalamasına (%26) göre en çok 9. Bölgede

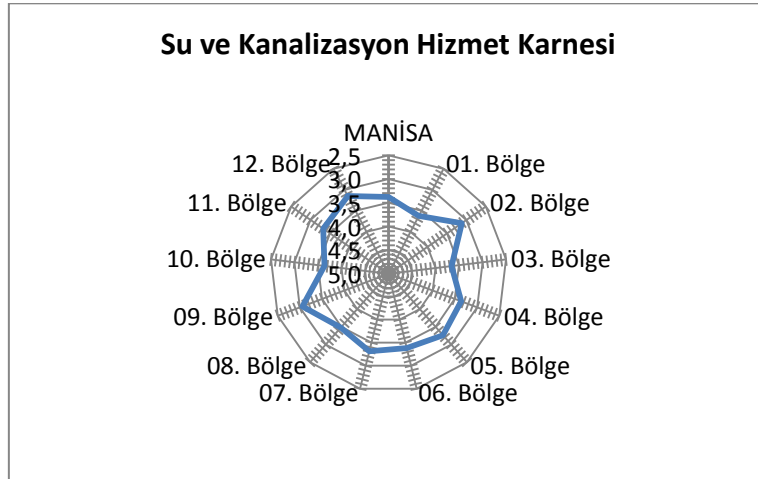
(%40), müdürlük personelinin vatandaşa davranışının saygılı olmadığını düşünenlerin oranı kent ortalamasına göre (%14) en çok 5.Bölgededir.

Tablo 12 Su ve Kanalizasyon Hizmetine İlişkin Sorun Algısı (Bölgelere göre)

	SUYUN KOKUSU SORUNLU	SUYUN RENGİ SORUNLU	SUYUN TADI SORUNLU	SU FİYATI MAKUL DEĞİL	YAĞMURDA KANAL TAŞMASI	KANALİZASYONDA KOKU	S.K. MÜDÜRLÜKTE İŞİ ÇOK UZUN SÜRDÜ	S.K. MÜDÜRLÜK PERSONELİ SAYGILI DEĞİLDİ
MANİSA	59	50	62	45	39	50	26	14
01. Bölge	57	48	58	50	26	31	19	14
02. Bölge	56	54	56	30	69	71	17	3
03. Bölge	53	40	56	27	23	35	32	12
04. Bölge	63	60	66	44	37	60	32	13
05. Bölge	71	55	68	53	35	40	27	27
06. Bölge	62	56	71	48	38	52	29	14
07. Bölge	55	48	59	47	44	50	22	8
08. Bölge	55	49	54	43	41	47	27	15
09. Bölge	57	42	61	50	29	31	40	22
10. Bölge	57	45	65	43	31	46	26	11
11. Bölge	74	49	75	73	45	66	26	17
12. Bölge	55	54	59	31	54	64	22	12

Şekil 9, Manisa mahallelerinde sunulan su ve kanalizasyon hizmetinin karnesini “hedef tahtası” üzerinde göstermektedir. Çizgilerin merkeze yakınlığı her bir bölge için hedefe ne kadar yaklaşıldığını göstermektedir. Buna göre hizmete en yüksek notu 3. bölge verirken (3,66) en düşük notları 2. Bölge (3,12) ve 9.Bölge (3,05) ve 12. Bölge (3,15) vermektedir. Kent ortalaması 3,38’dir.

Şekil 9 Su ve Kanalizasyon Hizmet Karnesi



Yol Kaldırım Hizmetleri

Manisalıların yol kaldırım hizmetleri ile ilgili olarak şikayet ettikleri konuların başında yolların bakımı gelmektedir. Görüşülen hanelerin %61'i mahallesindeki araç yollarında tamir gerektiren çukur, kırık ve benzeri hasarlar olduğunu belirtmektedir. Araştırmada Manisalıların yol ve kaldırım hizmetlerinin kalitesi ile ilgili bazı ifadelerle katılıp katılmadıkları sorulmuştur. Tablo 13 bu kalite değişkenlerini ve katılma oranlarını göstermektedir.

- Tamir gerektiren hasarlı yollar olduğunu yani yollarda bakım ihtiyacı olduğunu belirten hanelerin oranı en çok 7. ve 9. Bölgededir. (Sırasıyla %77 ve %71)
- Kaldırımların bakımı konusunda ise 2 bölge (%76), 4. Bölge (%72), 7. Bölge (%77) ve 9. Bölge (%76) kent ortalamasının oldukça üzerinde yer almaktadır.
- Yol ve kaldırımlarda oluşan hasarların makul bir süre içinde tamir edilmediğini düşünen hanelerin oranı 7.Bölgede (%71) ve 9. Bölgede (%76) kent ortalamasına (%55) göre yüksektir.

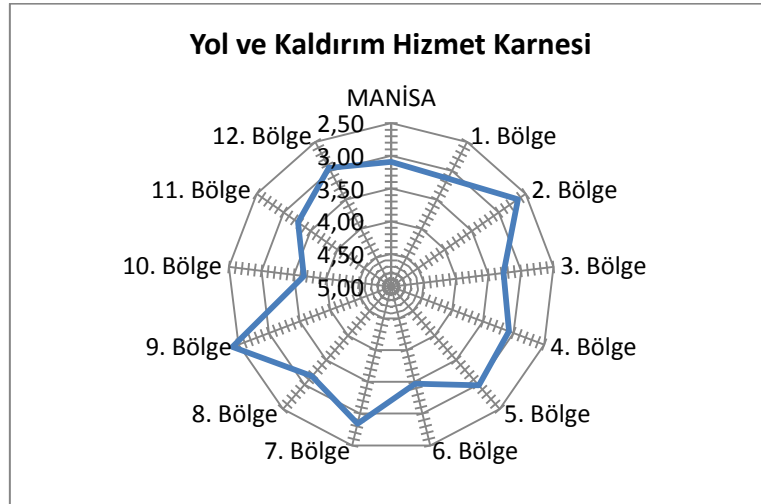
- Mahallesinde asfalt, beton vb ile kaplı olmayan yollar olduğunu belirtenlerin oranı Manisa’da %47’dir. Bu oran en çok 2. Bölgede (%71), 7. Bölgede (%59), 9. Bölgede (%59) ve 12. Bölgededir (%60).
- Mahallesindeki sokaklarda yeterli kaldırım olmadığını belirtenlerin oranı kent düzeyinde %30’dur. 2. Bölge (%49) ve 9. Bölge (%56) bu konuda başta gelmektedir.

Tablo 13 Yol ve Kaldırım Hizmetine İlişkin Sorun Algısı (Bölgelere göre)

	YETERLİ KALDIRIM YOK	HASARLI KALDIRIMLAR VAR	HASARLI ARAÇ YOLLARI VAR	YOL KALDIRIMLAR ZAMANINDA TAMİR EDİLMİYOR	KAPLAMASIZ YOLLAR VAR
MANİSA	30	58	61	55	47
01. Bölge	37	64	62	48	54
02. Bölge	49	72	76	62	71
03. Bölge	26	56	60	54	32
04. Bölge	39	73	72	61	51
05. Bölge	15	45	67	44	44
06. Bölge	12	42	37	42	30
07. Bölge	35	73	77	71	59
08. Bölge	24	63	62	44	36
09. Bölge	56	61	71	76	59
10. Bölge	16	42	45	41	29
11. Bölge	20	40	51	56	48
12. Bölge	38	56	53	55	60

Şekil 10 Manisa mahallelerinde sunulan yol ve kaldırım hizmetinin karnesini “hedef tahtası” üzerinde göstermektedir. Çizgilerin merkeze yakınlığı her bir bölge için hedefe ne kadar yaklaşıldığını göstermektedir. Buna göre hizmete en yüksek notu 3. bölge verirken (3,66) en düşük notları 2. Bölge (3,12) ve 9.Bölge (3,05) vermektedir. Kent ortalaması 3,38’dir.

Şekil 10 Yol ve Kaldırım Hizmet Karnesi



Temizlik ve Çevre Sağlığı Hizmetleri

Manisalıların temizlik ve çevre sağlığı hizmetleri ile ilgili olarak şikâyet ettikleri konuların başında düzenli ilaçlama yapılmaması (%67) ve buna bağlı olarak sivrisinek, sinek sorunundan şikâyet (%66) gelmektedir. Mahallelerde rahatsızlık yaratan başıboş hayvanların bulunması (%59) yine yüksek oranda yapılan bir sorun bildirimidir. Araştırmada Manisalıların temizlik ve çevre sağlığı hizmetlerinin kalitesi ile ilgili bazı ifadelerle

katılıp katılmadıkları sorulmuştur. Tablo 14 bu kalite değişkenlerini ve katılma oranlarını göstermektedir.

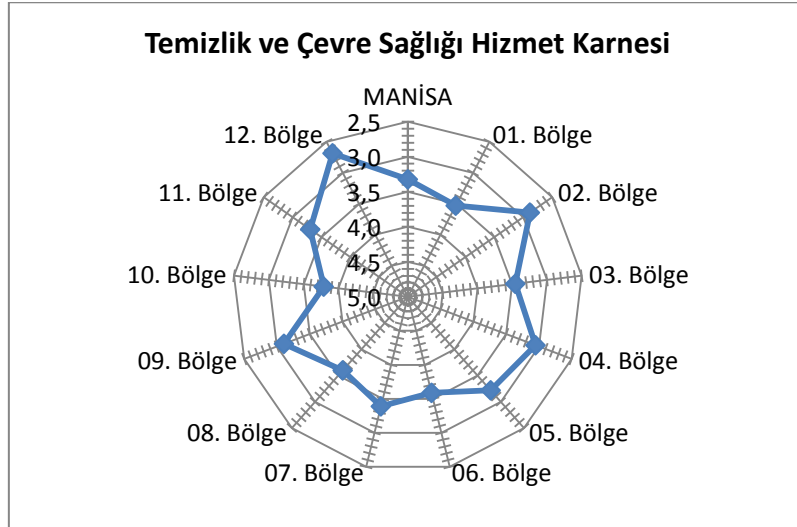
- İlaçlama yapılmaması ile sivrisinek, sinek sorunu olması şikâyetleri paralellik göstermektedir. Sinek şikâyeti en yüksek 12. Bölgedir (%85)
- Sokağımızda veya evimizde fare sorunu var diyen hanelerin oranı 2. Bölge (%54) 4. Bölge (%60) ve 12. Bölgede (%77) kent ortalamasının (%38) oldukça üzerindedir. Özellikle 12. Bölge dikkat çekicidir.
- Mahallesinde rahatsızlık yaratan başıboş hayvanlar olduğunu belirtenlerin oranı kent için %59'dur. Bu oran 5.,6.,8. Ve 9. Bölgelerde %50 ve altındayken diğer bölgelerde %63 ve üzerindedir.
- Sokakların düzenli olarak temizlenmediğini belirtenlerin oranı kentte %35 iken 2.bölge (%67) ve 12. Bölge (%63) kent ortalamasının oldukça üzerindedir.
- "Sokağımızdaki çöp konteynerlerinin boşaltılmadığı, atıldığı çok oluyor" şeklindeki ifadeye katıldıklarını belirtenlerin oranı Manisa genelinde %26'dır. 12. Bölgede bu oran (%50) dikkat çekici bir şekilde ortalamanın üstünde yer almaktadır.
- Çöp konteynerlerinin boşaltıldıktan sonra etrafının temizlenmediği, pis bırakıldığı çok oluyor şeklindeki ifadeye katılıyorum diyenlerin oranı kentte %33 iken 2. Bölgede %44, 12. Bölgede %51'dir.
- Çöp alım sırasında rahatsız edici şekilde gürültü oluyor diyen hanelerin oranı kentte %31'dir. Bu oran 1.Bölgede %40, 5.Bölgede %52 ve 8. Bölgede %41'dir.
- Çöp alımıyla ilgili iki uygulama önerisi sorulmuştur. Buna göre
 - "Çöp alımının gündüz yerine akşam yapılması daha iyi olur" şeklindeki önermeye katılım oranı %62'dir. Bu ifadeye en çok 5., 6. Ve 7. Bölgeler katılırken (sırasıyla %71, %73, %78) en düşük talep 9. Bölge (%39) ve 11. Bölgeden (%42) gelmektedir.
 - "Çöp alımında konteynerlerin kaldırılarak herkesin belli bir saatte çöpünü çıkarması daha iyi olur" önermesine kentin %50'si katılmaktadır. En çok talep 2.Bölgeden gelirken (%64) en az 9. Bölge (%36) ve 11. Bölgedir (%35).

Tablo 14 Temizlik ve Çevre Sağlığı Hizmetine İlişkin Sorun Algısı (Bölgelere göre)

	ÇÖPÜN ALINMAMASI	ÇÖP ALIMININ İTİNALI OLMAMASI	ÇÖP ALIMINDA GÜRÜLTÜ	AKŞAM ÇÖP ALINMASI	KONTEYNERLERİN KALDIRILMASI SAAT SİSTEMİ	SOKAKLAR DÜZENLİ TEMİZLENMİYOR	SOKAKTA DÜZENLİ İLAÇLAMA YAPILMIYOR	SOKAKTA SİVRİSİNEK, SİNEK SORUNU VAR	SOKAKTA EVDE FARE SORUNU VAR	RAHATSIZLIK YARATAN BAŞIBOŞ HAYVANLAR VAR
MANISA	26	33	31	62	50	35	67	66	38	59
01. Bölge	30	37	40	60	39	28	50	49	28	63
02. Bölge	31	44	32	66	64	67	80	73	54	69
03. Bölge	16	22	18	55	48	24	59	57	29	67
04. Bölge	25	28	22	61	45	39	72	75	60	70
05. Bölge	32	29	52	71	41	30	65	60	32	47
06. Bölge	21	31	31	73	61	28	60	63	21	42
07. Bölge	17	27	31	78	55	27	67	65	27	68
08. Bölge	29	29	41	66	56	26	50	52	34	50
09. Bölge	27	36	14	39	36	46	75	73	34	41
10. Bölge	21	37	32	66	56	18	63	61	21	41
11. Bölge	22	36	29	42	35	28	82	73	39	72
12. Bölge	50	51	29	60	59	63	83	85	77	79

Şekil 11, Manisa mahallelerinde sunulan temizlik ve çevre sağlığı hizmetinin karnesini "hedef tahtası" üzerinde göstermektedir. Çizgilerin merkeze yakınlığı her bir bölge için hedefe ne kadar yaklaşıldığını göstermektedir. Buna göre hizmete en yüksek notu 10. bölge verirken (3,79) en düşük notları 2. Bölge (2,88) ve 12. Bölge (2,69) vermektedir. Kent ortalaması 3,32'dir.

Şekil 11



Park, Bahçe, Yeşil Alan Hizmetleri

Manisalıların %55'i mahallelerinde yeterli sayı ve büyüklükte park ve yeşil alan olmadığını belirtmektedir. Görüşülen hanelerin %31'i evlerinin yakınında park olduğunu belirtmekte ve bu hanelerin %74'ü de bu parkı kullandıklarını belirtmektedir.

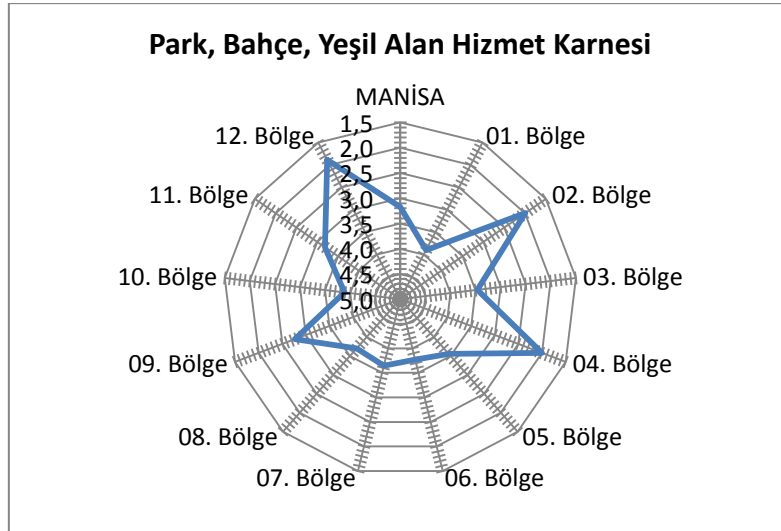
- Evlerinin yakınında park olmadığını söyleyenler en çok 2. Bölge (%61), 4. Bölge (%59), 9. Bölge (%52) ve 12. Bölgedir (%60).
- Evlerinin yakınında park olduğunu belirtenler arasında park kullanımı en düşük 4.Bölgededir. (%54)
- Evlerinin yakınında park olduğunu belirtenler arasında ister parkı kullansınlar ister kullanmasınlar
 - Parktaki oturma yerleri, oyun veya spor araçlarının sağlam olmadığını düşünenlerin kent ortalaması %29'dur. Bu oran 2. Bölgede %70, 4. Bölgede %61 ve 12. Bölgede %69 ile ortalamanın bir hayli üzerindedir.
 - Parkın temiz ve bakımlı olmadığını belirtenlerin oranı kentte %25'tir. Bu oran park mobilyaları ile ilgili önermeye paralel olarak 2. Bölgede %70, 4. Bölgede %61 ve 9. Bölgede %77 ile ortalamanın bir hayli üzerindedir.
- Mahallelerinde yeterli sayı ve büyüklükte park olmadığını düşünenlerin oranı 2. Bölge (%91), 4. Bölge (%89), 9.Bölge (%77) ve 12. Bölgede (%86) oldukça yüksektir.
- Mahallelerinde yeterli sayı ve büyüklükte yeşil alan olmadığını düşünenlerin oranı bir önceki önerme ile paralel olarak 2. Bölgede %93, 4. Bölgede %83, 9.Bölgede (%79) ve 12. Bölgede %86 ile oldukça yüksektir. 11. Bölge yeterli park olmadığı konusunda ortalamaya yakın görüş bildirirken yeterli yeşil alan olmadığı konusunda ortalamanın dikkat çekici bir şekilde üstüne çıkmaktadır.

Tablo 15 Park, Bahçe, Yeşil Alan Hizmetine İlişkin Sorun Algısı (Bölgelere göre)

	EVİMİN YAKININDA PARK YOK	PARK KULLANIMI	PARK MOBİLYALARININ DURUMU İYİ DEĞİL	PARK TEMİZ VE BAKIMLI DEĞİL	MAHALLEDE YETERLİ PARK YOK	MAHALLEDE YETERLİ YEŞİL ALAN YOK
MANİSA	31	74	29	25	55	55
01. Bölge	22	86	11	6	37	32
02. Bölge	61	69	70	70	91	93
03. Bölge	25	73	28	15	52	44
04. Bölge	59	54	72	61	89	83
05. Bölge	17	78	25	19	43	35
06. Bölge	17	82	19	18	31	35
07. Bölge	13	74	22	25	31	35
08. Bölge	13	73	20	10	40	43
09. Bölge	52	70	32	29	77	79
10. Bölge	13	78	14	16	29	39
11. Bölge	27	69	29	29	60	70
12. Bölge	60	70	67	69	86	86

Şekil 12; Manisa mahallelerindeki park, bahçe, yeşil alan hizmetinin karnesini “hedef tahtası” üzerinde göstermektedir. Çizgilerin merkeze yakınlığı her bir bölge için hedefe ne kadar yaklaşıldığını göstermektedir. Buna göre hizmete en yüksek notu 1. Bölge (3,90) ve 10. Bölge verirken (3,89) en düşük notları 2. Bölge (1,99), 5.Bölge (2,00) ve 12. Bölge (1,88) vermektedir. Kent ortalaması 3,17’dir.

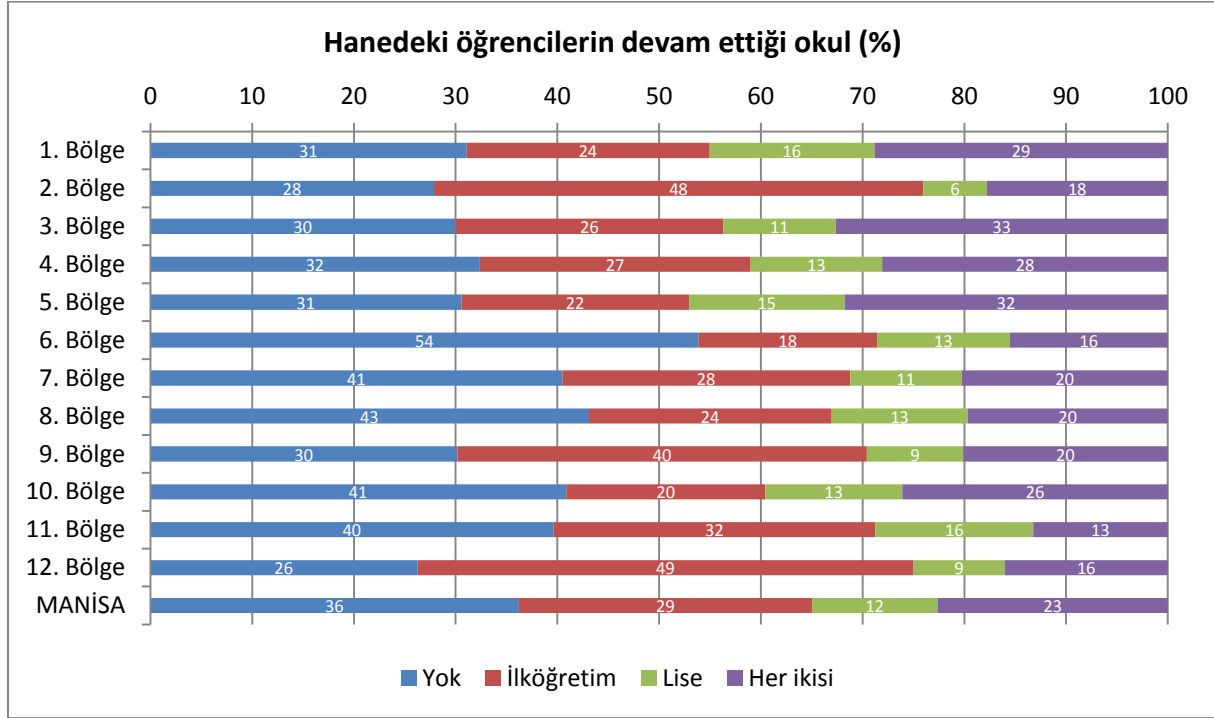
Şekil 12 Park, Bahçe, Yeşil Alan Hizmet Karnesi



Eğitim Hizmetleri

Manisa'daki hanelerin %64'ünde devlet okulunda ilköğretim veya liseye giden öğrenci bulunmaktadır. Hanelerin %52'sinde ilköğretime giden öğrenciler bulunurken %35'inde liseye devam eden öğrenci ikamet etmektedir. Öğrenci olan hane sayısının en az olduğu bölge 6. Bölge (%54'ünde öğrenci yok) iken hanede öğrenci bulunma oranı en çok 12. Bölgededir. İlköğretim öğrencilerinin bulunduğu hanelerin oranı en çok 2. Bölge (%66) ve 12. Bölgede iken (%65) lise öğrencileri bulunan hanelerin oranı en çok 1.Bölge (%45), 3.Bölge (%44), 4.Bölge (%41), 5.Bölge (%47), ve 10. Bölgededir.(%40).

Şekil 13 Hanedeki öğrencilerin devam ettiği okul



Öğrenci velilerine çocuklarının devam ettikleri okulda verilen eğitim hizmetlerinin kalitesi ile ilgili çeşitli ifadelerle katılıp katılmadıkları sorulmuştur.

Tablo 16 ilköğretim öğrencisi velilerin değerlendirmelerini bölgelere göre göstermektedir.

- Araştırılan konular içinde en başta velilerden para istenmesi gelmektedir. Bu görüşe katılan ilköğretim velilerinin oranı kentte %74'tür. 3.Bölge, 4. Bölge 9.Bölge ve 11. Bölgede bu oran kent ortalamasının üzerine çıkmaktadır.
- Sınıfların kalabalık olması kentte en çok belirtilen şikayetlerde ikinci sıradadır. (%59). 10. Ve 11. Bölgede bu doğrultuda görüş belirtenlerin oranı kent ortalamasının oldukça üzerindedir. (Sırasıyla %72 ve %81)
- Okullarda ders dışı kültür, spor, bilim ve benzeri faaliyetlerin yeterli olmadığını düşünen velilerin yüzdesi kentte %44 iken bu oran 9. Bölgede %54, ve 12. Bölgede %57 ile kent ortalamasının anlamlı bir şekilde üstünde kalmaktadır. 7. Ve 8. Bölgelerdeki veliler bu konuda daha olumlu görüş belirtmişlerdir.
- İkamet adresine göre öğrenci alımı yapan devlet okullarında okulun uzak olduğunu velilerin %34'ü belirtmiştir. 8.9. ve 12. Bölgeler (sırasıyla %45, %45 ve %47) kent ortalamasının üzerinde yer almaktadır.
- Okulun güvenliğinin yeterince sağlanmadığına ilişkin önermeye velilerin %28'i katılırken 3. 9. ve 12. Bölgeler (sırasıyla %42, %39 ve %37) ortalamanın üzerindedir.

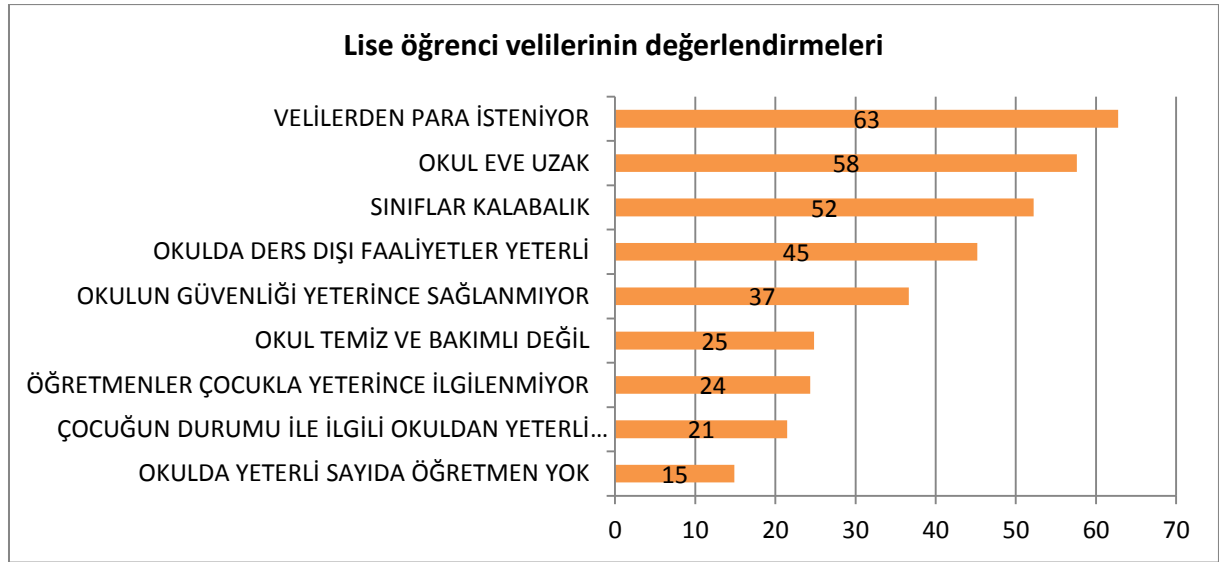
- Okullarda yeterli sayıda öğretmenin olmadığı (%7), okuldan çocuğun durumu ile ilgili yeterli bilgi verilmediği (%15), öğretmenlerin çocukla yeterince ilgilenmediği (%16), okulların temiz ve bakımlı olmadığı (%24) diğer önermelere oranla düşüktür. Bununla birlikte sayılan ilk üç önermede 1. Bölgenin oranları kent ortalamasının üzerindedir. Okulların temiz ve bakımlı olmadığı konusunda ise 12. Bölge öne çıkmaktadır.

Tablo 16 Resmi İlköğretim Kurumlarında Verilen Hizmete İlişkin Sorun Algısı (Bölgelere göre)

	OKULDA YETERLİ SAYIDA ÖĞRETMEN YOK	ÖĞRETMENLER ÇOCUKLA YETERİNCE İLGİLENMİYOR	ÇOCUĞUN DURUMU İLE İLGİLİ OKULDAN YETERLİ BİLGİ VERİLMİYOR	OKUL TEMİZ VE BAKIMLI DEĞİL	SINIFLAR KALABALIK	VELİLERDEN PARA İSTENİYOR	OKULDA DERS DIŞI FAALİYETLER YETERLİ DEĞİL	OKUL EVE UZAK	OKULUN GÜVENLİĞİ YETERİNCE SAĞLANMIYOR
01. Bölge	13	27	31	25	55	72	50	34	27
02. Bölge	5	9	11	25	61	72	49	39	24
03. Bölge	5	22	15	20	48	83	39	28	42
04. Bölge	4	23	13	29	64	81	44	36	28
05. Bölge	6	13	10	21	57	67	45	23	10
06. Bölge	10	15	18	27	62	67	48	21	20
07. Bölge	7	12	9	18	44	70	28	25	27
08. Bölge	4	13	13	14	53	78	31	45	18
09. Bölge	7	13	20	31	55	84	54	45	39
10. Bölge	5	20	24	13	72	69	44	25	20
11. Bölge	8	19	5	22	81	83	39	20	30
12. Bölge	10	15	11	34	53	66	57	47	37
MANİSA	7	16	15	24	59	74	44	34	28

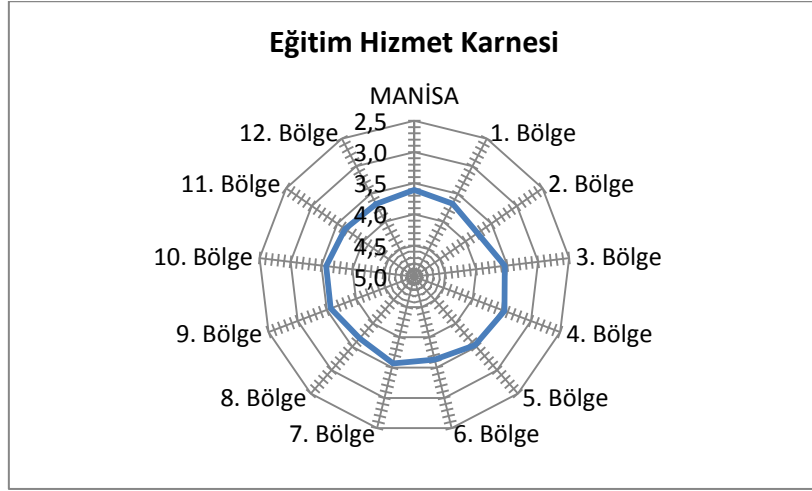
Şekil 14 ise lise öğrencisi velilerin görüşlerini yansıtmaktadır. Cevap veren örneklem sayısı bölgelere inildikçe anlamlı sonuçlar vermeyecek derece küçüldüğü için kent düzeyindeki oranlar verilmektedir. Buna göre velilerden para istenmesi %63 ile hizmetin olumsuz özellikleri açısından birinci sırada yer alırken bunu okulun uzak olması (%58) ve sınıfların kalabalık olması (%52) izlemektedir.

Şekil 14 Resmi Ortaöğretim Kurumlarında Verilen Hizmete İlişkin Sorun Algısı (Bölgelere göre)



Şekil 15 Manisa’da devlet okullarında verilen eğitim hizmetine ilişkin verilen notları “hedef tahtası” üzerinde göstermektedir. Çizgilerin merkeze yakınlığı her bir bölge için hedefe ne kadar yaklaşıldığını göstermektedir. Eğitim hizmetlerine verilen notlar bölgeler arasında kayda değer bir sapma göstermemektedir. Buna göre hizmete en yüksek notu 2. Bölge (3,77) verirken en düşük notu 4. Bölge (3,46) vermektedir. Kent ortalaması 3,61’dir.

Şekil 15 Eğitim Hizmet Karnesi



Sağlık Hizmetleri

Son 1 yıl içinde Manisalıların %77'si aile hekimine, %48'i devlet hastanelerine, %14'ü özel hastanelere, %11'i üniversite hastanesine gitmiştir.

- Kent genelindeki orana göre aile hekimlerini 3.,4. Ve 8. Bölgede ikamet edenler ortalamanın üzerinde 1. 5. ve 10. Bölgelerde ikamet edenler ortalamanın altında ziyaret etmişlerdir.
- Özel hastane kullanımı en yaygın olarak 5., 6. ve 10.bölgelerdedir. 2. ve 12. Bölgeler bu konuda ortalamanın oldukça altındadır.
- Devlet hastanesi kullanımı ise en yaygın olarak 2.,4.,6. ve 9. Bölgelerdedir.
- Üniversite hastanelerinin kullanımı 8.,9. ve 12. Bölgelerde kent ortalamasının altında kalmaktadır.
- Son bir yıl içinde Manisa'da sayılan sağlık kuruluşlarının hiçbirine gitmeyenler 1., 5. ve 10. Bölgelerde öne çıkmaktadır. Bu bölgelerde sağlık kuruluşuna başvurma ihtiyacının diğerlerine oranlar daha az olduğu anlamına gelmemektedir. Zira bu cevapların içinde Manisa'yı tercih etmeyenlerin de olabileceği göz önünde bulundurulmalıdır.

Tablo 17 Manisa'da sağlık kurumu kullanımı

	AİLE HEKİMİ	ÖZEL HASTANE	DEVLET HASTANESİ	ÜNİVERSİTE HASTANESİ	HİÇBİRİ	TOPLAM
01. Bölge	68	18	37	11	9	100
02. Bölge	75	5	57	12	1	100
03. Bölge	86	16	47	15	4	100
04. Bölge	87	9	57	12	2	100
05. Bölge	71	20	36	14	8	100
06. Bölge	80	24	55	11	4	100
07. Bölge	78	16	45	12	5	100
08. Bölge	85	10	54	7	5	100
09. Bölge	80	9	57	4	4	100
10. Bölge	63	20	35	15	10	100
11. Bölge	76	11	43	10	3	100
12. Bölge	75	4	51	4	3	100
MANİSA	77	14	48	11	5	100

Örneklemin %94'ü aile hekimini değiştirmediyi veya bu konuda bir bilgisi olmadığını belirtirken %3'ü bulunduğu yerin uzak olması nedeniyle değiştirdiğini belirtmektedir. Aşağıdaki tabloda aile hekimliği hizmetine ilişkin çeşitli ifadelerle Manisalıların bölgeler itibarıyla katılım oranlarını vermektedir. Araştırmada sorulan ve sağlık hizmetinin kalitesine katkı yaptığı düşünülen 7 kritere ilişkin olumsuz cevapların oranı düşük olup %4-12 bandında seyretmektedir.

- 12. Bölge gebelik veya bebek gelişiminin takip edilmesi dışındaki tüm olumsuz önermelerde kent ortalamasının bir hayli üzerindedir.
- Gebelik veya bebek gelişiminin takibi konusunda 3.6. ve 10. Bölgeler ortalamaların üzerinde olumsuz görüş belirtmişlerdir.
- Muayene olmak için sıra beklendiği önermesine 12. Bölge ile birlikte 7. ve 9. Bölgeler de ortalamanın üzerinde katıldıklarını belirtmişlerdir.

Tablo 18 Aile Hekimliği Hizmetine İlişkin Sorun Algısı (Bölgelere göre)

	HEKİM ŞİKAYETİMİ DİKKATLİCE DİNLEMEDİ	HEKİM DURUMUMLA İLGİLİ YETERİNCE BİLGİ VERMEDİ	HEKİM BANA SAYGILI DAVRANMADI	MUAYENE OLMAK İÇİN ÇOK SIRA BEKLEDİM	MERKEZ TEMİZ VE BAKIMLI DEĞİLDİ	MERKEZDEKİ YÖNLENDİRME HİZMETİNDEN MEMNUN KALMADIM	HEKİM GEBELİK VEYA BEBEK GELİŞİMİNİ TAKİP ETMİYOR
01. Bölge	3	5	2	6	4	5	7
02. Bölge	5	6	5	13	6	7	9
03. Bölge	4	5	1	9	2	11	19
04. Bölge	4	8	3	14	6	7	10
05. Bölge	4	8	4	10	4	6	12
06. Bölge	3	7	0	11	2	7	28
07. Bölge	4	5	2	22	5	7	4
08. Bölge	0	4	2	3	1	3	8
09. Bölge	5	4	4	21	4	5	6
10. Bölge	3	6	4	13	4	14	18
11. Bölge	7	6	4	11	1	5	6
12. Bölge	16	18	8	20	8	16	9
MANİSA	4	7	3	12	4	7	11

Gebe ve bebek takibi dışındaki kriterler aynı zamanda devlet hastanelerindeki sağlık hizmetinin kalitesini belirleyen çeşitli unsurları sorgulamak için de kullanılmıştır. Burada tıbbi personel tarafından verilen tanılama, bakım, tıbbi müdahale gibi hizmetlerin sağlık hizmetinin genel kalitesi açısından belirleyici olduğunu ancak hizmetin bu niteliğinin hane halkı görüşleriyle anlaşılmasının mümkün olmaması nedeniyle dışarıda bırakıldığının altını çizmekte fayda görülmektedir.

Tablo 19 vatandaşların son 1 yıl içindeki deneyimleri çerçevesinde devlet hastanelerine ilişkin yapılan önermelere katılım oranlarını bölgeler itibarıyla göstermektedir. Muayene olmak için çok sıra beklenmesi olumsuz görüş verilen konuların başında gelmektedir. (%50). Bunu Hastanedeki kayıt, başvuru, danışma, yönlendirme ve benzeri hizmetlerden memnun kalmadığını belirtenler (%23) izlemektedir.

- Hekimin hastanın şikâyetini dinlemediğini ve hekimin hastanın durumuyla ilgili yeterince bilgilendirme yapmadığını düşünenlerin oranı 11. Bölgede (sırasıyla %18 ve %26) ve özellikle 12. Bölgede (%30) öne çıkmaktadır.
- Hekimin hastaya saygılı davranmadığını düşünenler 1. Bölgede (%16) ortalamanın (%10) üstüne çıkmaktadır
- Hastanenin temiz ve bakımlı olmadığını düşünenler yine 1. Bölgede (%20) ortalamanın (%13) üzerindedir.
- Hastanedeki kayıt, başvuru, danışma, yönlendirme ve benzeri hizmetlerden memnun kalmayanlar en çok 6. Bölgede iken (%34) onu 1. Bölge (%30) izlemektedir.

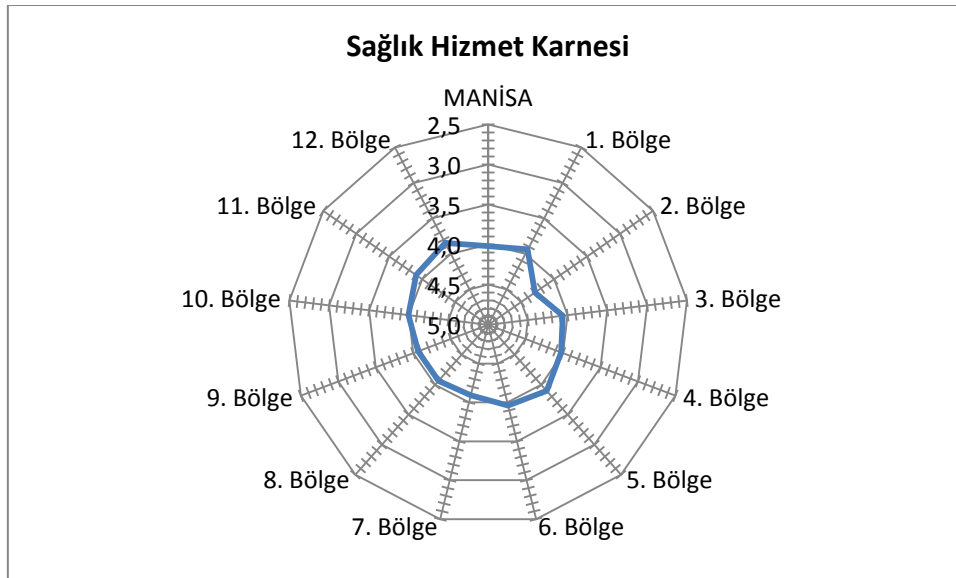
- Muayene olmak için çok sırada beklediğini belirtenler en çok 6., 7. Ve 11. Bölgede ikamet ederken en az 1. Bölge (%37) ve 2. Bölgededir (%38).

Tablo 19 Devlet Hastanesinde Verilen Sağlık Hizmetine İlişkin Sorun Algısı (Bölgelere göre)

	HEKİM ŞİKAYETİMİ DİKKATLİCE DİNLEMEDİ	HEKİM DURUMUMLA İLGİLİ YETERİNCE BİLGİ VERMEDİ	HEKİM BANA SAYGILI DAVRANMADI	MUAYENE OLMAK İÇİN ÇOK SIRA BEKLEDİM	HASTANE TEMİZ VE BAKIMLI DEĞİLDİ	HASTANEDEKİ YÖNLENDİRME HİZMETİNDEN MEMNUN KALMADIM
01. Bölge	12	17	16	37	20	30
02. Bölge	10	11	9	38	6	16
03. Bölge	9	14	9	51	16	22
04. Bölge	17	22	11	42	15	15
05. Bölge	7	13	9	46	17	27
06. Bölge	7	15	6	62	15	34
07. Bölge	7	7	6	64	13	17
08. Bölge	5	12	8	46	9	18
09. Bölge	16	18	12	54	14	16
10. Bölge	13	22	10	48	14	29
11. Bölge	18	26	10	60	11	26
12. Bölge	30	30	13	56	10	28
MANİSA	12	17	10	50	13	23

Şekil 16 Manisa’da sunulan sağlık hizmetine ilişkin verilen notları “hedef tahtası” üzerinde göstermektedir. Çizgilerin merkeze yakınlığı her bir bölge için hedefe ne kadar yaklaşıldığını göstermektedir. Sağlık hizmetine en yüksek notu 2. Bölge (4,29) verirken en düşük notu 12. Bölge (3,84) vermektedir. Kent ortalaması 4,02’dir.

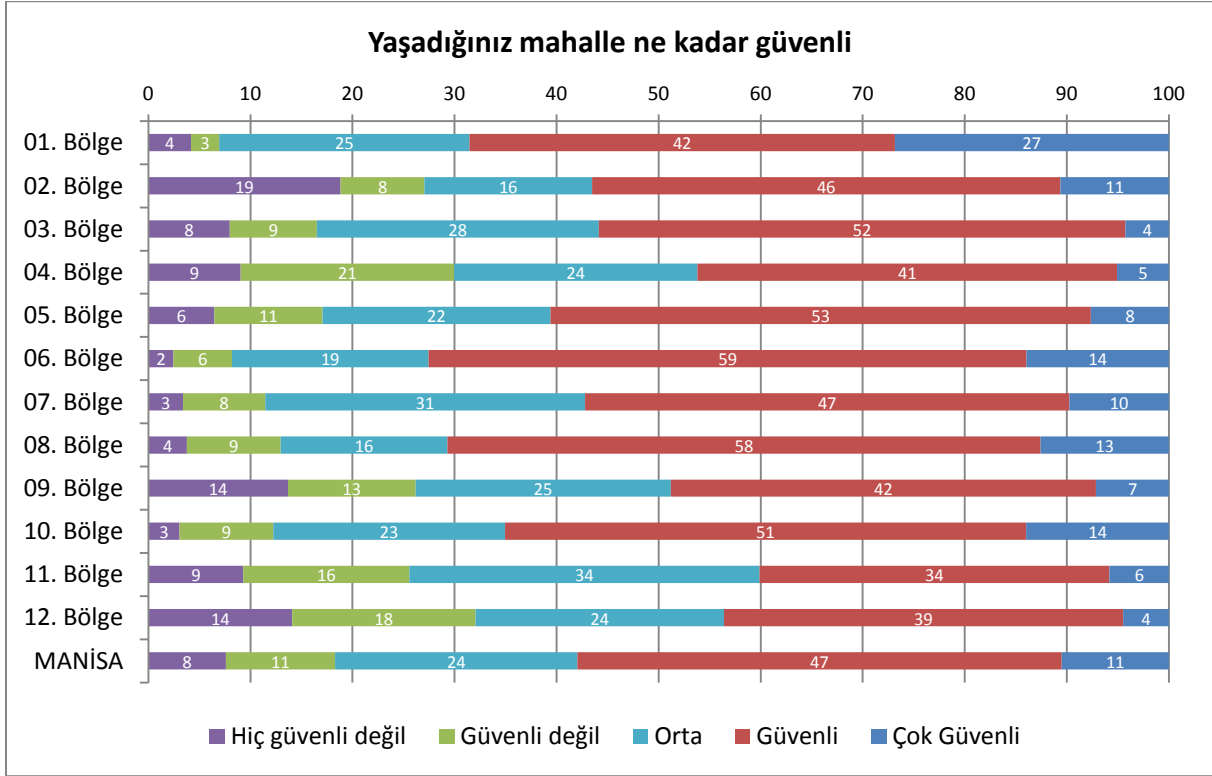
Şekil 16 Sağlık Hizmet Karnesi



Emniyet ve Asayiş Hizmetleri

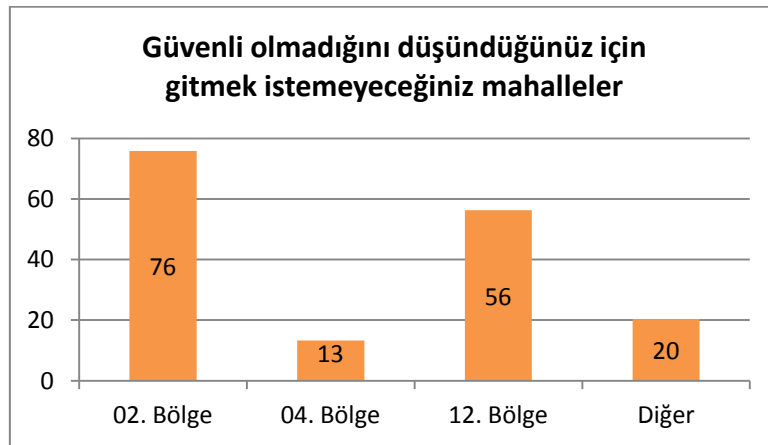
Manisalıların %19'u yaşadığı mahalleyi güvenli bulmamaktadır. Güvensizlik oranı (Hiç güvenli değil veya güvenli değil diyenler) en yüksek 12. Bölgede (%32), 4. Bölgede (%30), 2. Bölge ve 9. Bölgededir (%27). 1., 6. Ve 8. Bölgeler ise yaşadıkları mahallenin çok güvenli veya güvenli olduğunu düşünenler arasında öne çıkmaktadır. (Sırasıyla %69, %73 ve %71)

Şekil 17 Güven algısı (Bölgelere göre)



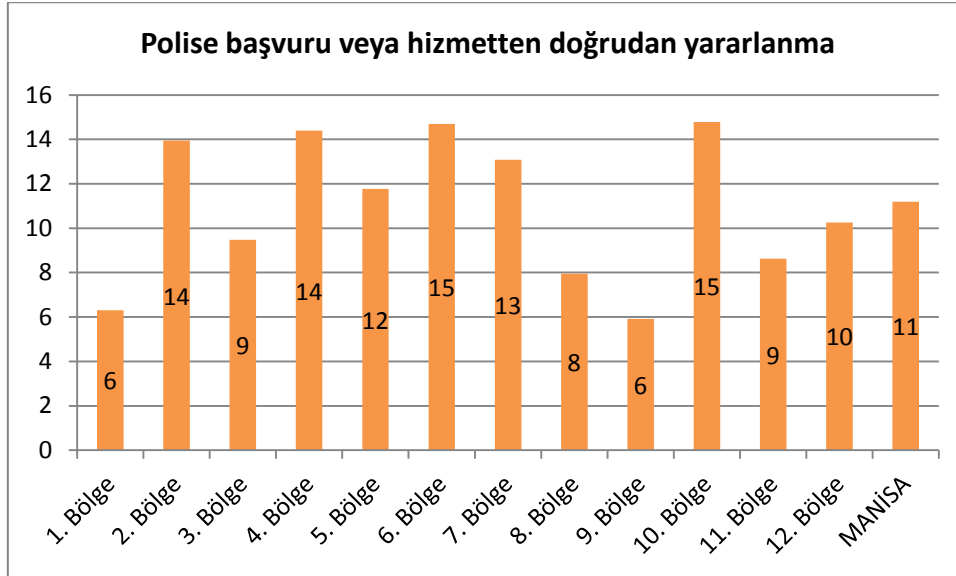
Örnekleme güvenli olmadığı için gitmek istemeyecekleri mahalleler sorulmuş en fazla iki mahalle ismi belirtmeleri istenmiştir. Soruya cevap verenlerin %76'sı ikinci bölgedeki mahalleleri (özellikle Horozköy belirtilmiştir), %56'sı 12. Bölgedeki mahalleleri (özellikle Nurlupınar), %13'ü ise 4. Bölgedeki mahalleleri (özellikle Barbaros) belirtmektedir.

Şekil 18 Güvenli olmadığı düşünülen bölgeler



Örneklemin %11'i son 1 yıl içinde trafik dışında polise başvurduğunu ya da polisin verdiği hizmetten yararlandığını belirtmektedir. Aşağıdaki şekil bölgeler itibariyle hizmet kullanımını göstermektedir. Yararlandığını belirtenlerin oranı 1.Bölgede (%6) ve 6.Bölgede (%15) en az iken 6. Bölge (%15) ve 10. Bölgede (%15) en yüksektir.

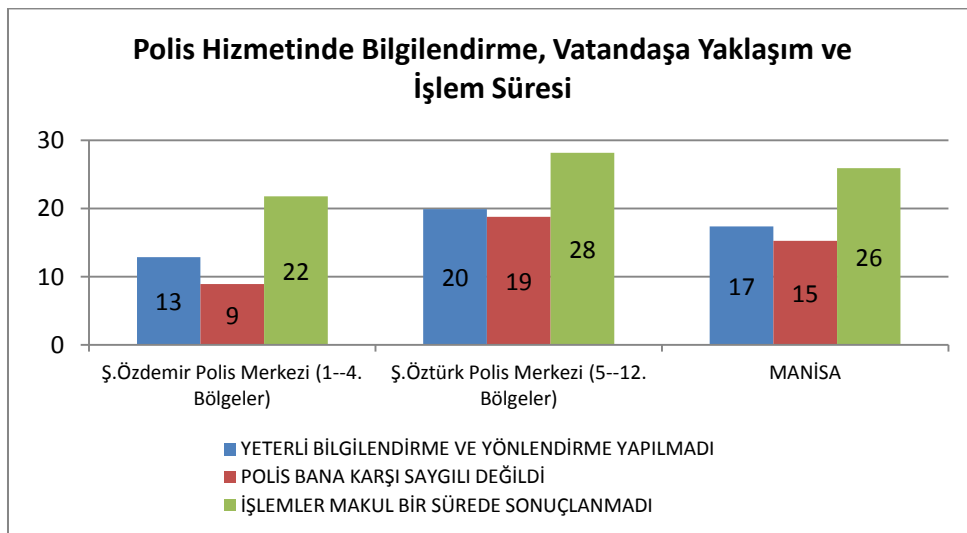
Şekil 19 Polis hizmeti kullanımı (Bölgelere göre)



Son 1 yıl içinde polise başvuran veya verdiği hizmetten yararlananlara yaşadıkları tecrübe ile ilgili bazı ifadelerle katılıp katılmadıkları sorulmuştur. Cevap oranının düşüklüğü nedeniyle sonuçlar bölge bazında değil Manisa'daki iki polis merkezinin sorumlu olduğu bölgeler bazında verilmektedir. Buna göre:

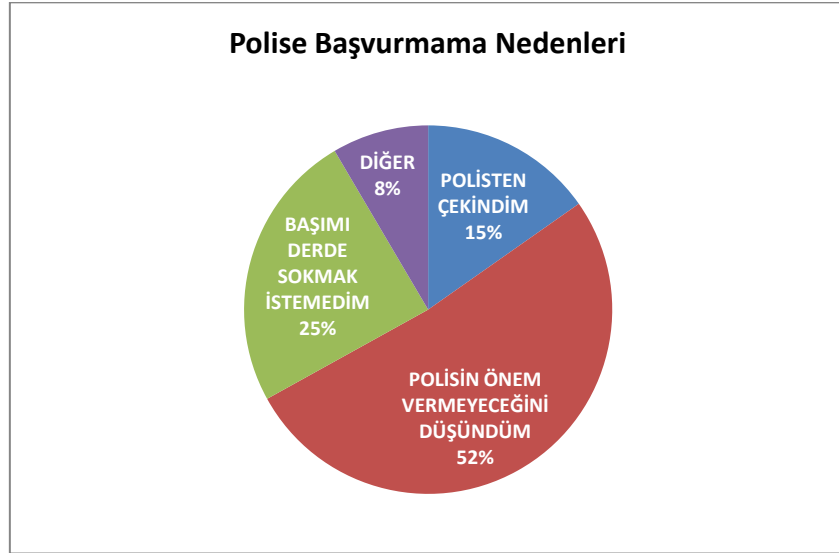
- Hizmet faydalanıcılarının %26'sı işlemlerin makul bir süre içinde sonuçlanmadığını; %17'si vatandaşın başvurusu veya yapılan işlemle ilgili yeterli bilgilendirme ve yönlendirme yapılmadığını; %15'i ise polisin vatandaşa karşı kibar ve saygılı olmadığını düşünmektedir.
- Ş.Öztürk Polis Merkezi'nin sorumluluk bölgesinde(1-4.bölgeler) ikamet edenlerin hizmete ilişkin şikayetlerinin Ş.Özdemir Polis Merkezi sorumluluk bölgesinde (5-12.bölgeler) ikamet edenlere göre daha yüksek olduğu anlaşılmaktadır.

Şekil 20 Polis Hizmetine İlişkin Sorun Algısı (karakol bölgelerine göre)



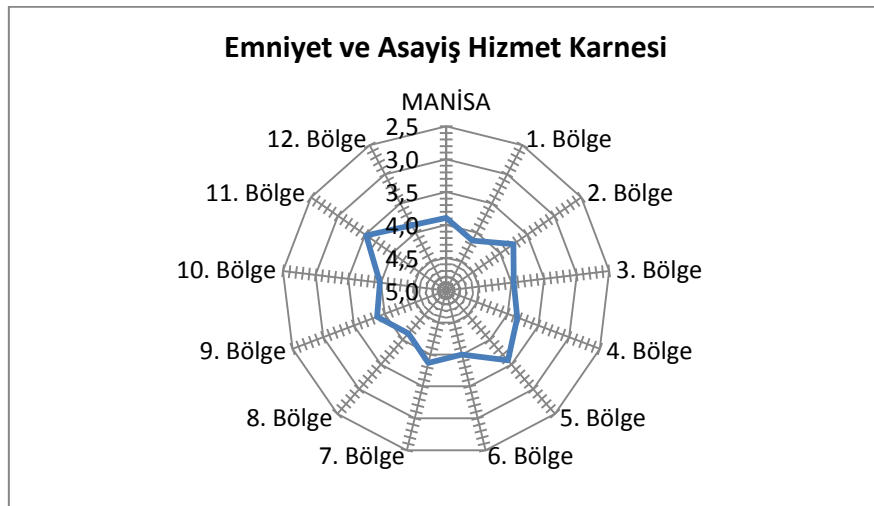
Araştırmada vatandaşlara kendilerinin veya hanelerinden herhangi birinin aslında polisin ilgilenmesi gereken bir iş olup da polise başvurmadıkları bir durum yaşayıp yaşamadıkları ve bunun nedenleri sorulmuştur. Örneklemin %4,7'si böyle bir durum yaşadığını belirtmiştir. Polise başvurulmamasının en başta gelen nedeni polisin önem vermeyeceğini düşünülmesidir (%52).

Şekil 21 Polise Başvurmama Nedenleri



Şekil 22 Manisa’da sunulan sağlık hizmetine ilişkin verilen notları “hedef tahtası” üzerinde göstermektedir. Çizgilerin merkeze yakınlığı her bir bölge için hedefe ne kadar yaklaşıldığını göstermektedir. Emniyet ve asayiş hizmetine en yüksek notu 1. ve 8. Bölge (4,14 ve 4,13) verirken en düşük notu 11. Bölge (3,52) vermektedir. Kent ortalaması 3,89’dur’dır.

Şekil 22 Emniyet ve Asayiş Hizmet Karnesi

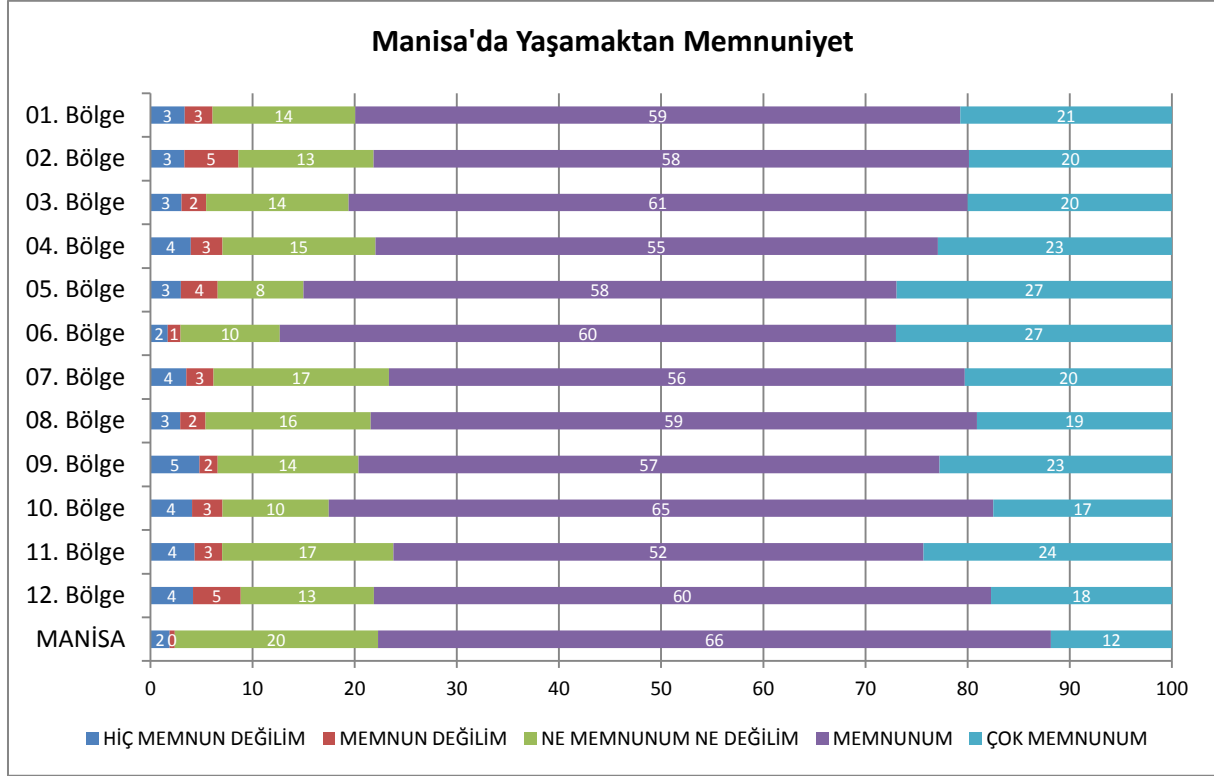


BÖLGELERİN EKONOMİK VE SOSYAL ÖZELLİKLERİ

Manisa'da Yaşamaktan Memnuniyet

Manisalıların %66'sı Manisa'da yaşamaktan memnun olduğunu %12'si ise çok memnun olduğunu belirtmektedir. Memnuniyetsizlik çok düşük bir ortanda kalmakla birlikte 12. Bölgede en yüksektir (%9)

Şekil 23 Manisa'da yaşamaktan memnuniyet



Sorun Algıları

Araştırmada vatandaşlara Manisa'nın ve mahallelerinin en önemli iki sorunun ne olduğu sorulmuştur. Bu ayrıştırmanın nedeni 1) hanehalkının kent içinde iş, alışveriş ve çeşitli hizmetlere ulaşım (ör.devlet hastanesi) nedeniyle hareket halinde olması, dolayısıyla mahalle sınırlarını aşan bir ölçekte kamu hizmetiyle ilişkiye girmesi 2) hanehalkının kendi mahallesinde mahalleden kaynaklı olmayan sorunlardan etkilenebiliyor olmasıdır (örneğin otopark, hava kirliliği, çöp depolama)

Tablo 20 Manisa'nın Tablo 21 mahallelerin en önemli sorunlarını listelemektedir. Tablolarda sıralama sorun bildirimlerinin toplamına göre yapılmıştır. Her bir bölge için yer yüz bildiriminin 20'sini oluşturan sorunlar renklendirilmiştir. 20 bildirimin altında kalan sorunlar diğer başlığı altında toplanmıştır. Tablodaki renklendirmedeki düzensizlikler bölgelerde sorunların farklılaşmasını göstermektedir.

Manisa'nın en önemli sorunları 1. sırada Ulaşım-Trafik, 2. sırada İşsizlik, 3.sırada Otopark ve 4.sırada Park, Bahçe, Yeşil Alan'dır.

- Ulaşım-trafik sorunu 12.Bölge dışında tüm bölgelerin öncelikli sorunları arasında yer almaktadır.

- 12. Bölgeye göre Manisa'nın öncelikli sorunları işsizlik, park-bahçe, çevre kirliliği ve sosyal aktivitelerdir.
- İşsizlik sorunu 10.Bölge dışında tüm bölgelerin öncelikli sorunları arasında yer almaktadır
 - 10.Bölgeye göre Manisa'nın öncelikli sorunları otopark, ulaşım-trafik, park-bahçe ve güvenlidir.
- Otopark sorunu 2.bölge, 4.bölge, 9.bölge ve 12.bölgenin belirttiği kentsel öncelikler arasında yer almamaktadır.
- Park-bahçe-yeşil alan sorunu 1-2-6-7-8.bölgelerin belirttiği kentsel öncelikler arasında yer almamaktadır.
- Yollar ve kaldırımlar sadece 7-8-9.bölgelerin belirttiği öncelikler arasındadır.
- Altyapı sadece 2. ve 4. bölgelerin belirttiği öncelikler arasındadır
- Çevre kirliliği ve çöpler sadece 2. ve 12. bölgelerin belirttiği öncelikler arasındadır.
- Güvenlik 10.bölge açısından, Eğitim 1.bölge açısından önemli bir kentsel sorundur

Tablo 20 Manisa'nın En Önemli Sorunları

	SORUNLAR - KENT	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	TOPLAM	%
1	Ulaşım-Trafik	32	25	59	52	78	49	57	39	33	47	39	6	516	24%
2	İşsizlik	31	94	19	34	46	26	31	38	39	6	33	79	476	23%
3	Otopark sorunu	35	2	27	18	36	84	62	53	9	70	20	2	418	20%
4	Park-bahçe-yeşil alan	16	10	19	44	22	11	25	9	16	26	33	20	251	12%
5	Yollar Kaldırımlar	14	11	12	23	16	16	37	26	25	20	16	11	227	11%
6	Altyapı	6	23	9	38	8	16	24	11	14	12	18	10	189	9%
7	Çevre kirliliği ve çöp	7	26	10	23	17	15	9	15	5	13	13	15	168	8%
8	Sosyal aktiviteler	10	19	17	12	6	15	12	14	10	15	13	15	158	7%
9	Hava kirliliği	8	4	12	20	2	26	8	14	13	5	9	3	124	6%
10	Alışveriş merkezi-eğlence	25	8	8	5	9	8	7	11	5	7	11	8	112	5%
11	Güvenlik	9	1	14	13	4	7	14	5	4	21	8	10	110	5%
12	Çarpık kentleşme	6	10	8	11	3	24	13	2	12	7	4	7	107	5%
13	Eğitim	30	2	8	7	3	7	3	8	6	8	4	8	94	4%
14	Pazaryeri sorunu	4	1	3	6	0	4	4	7	14	14	9	1	67	3%
15	Su-elektrik-doğalgaz sorunu	0	4	3	13	3	10	5	6	3	8	5	1	61	3%
16	Sağlık	22	2	4	12	1	3	2	2	2	4	0	1	55	3%
17	Göç-Nüfus yoğunluğu	3	0	4	4	2	11	9	4	1	4	2	0	44	2%
18	Ekonomi	3	5	1	8	7	5	3	3	1	1	1	1	39	2%
19	Gürültü	3	0	3	3	3	5	1	4	1	7	2	0	32	2%
20	Sokak hayvanları	7	0	0	2	1	1	0	1	2	6	1	1	22	1%
	Diğer	10	7	6	7	3	6	6	7	2	8	10	8	80	4%
	TOPLAM (Cevaplayanlar)	186	168	158	224	155	223	201	174	135	192	158	135	2109	

Mahallelerin sorunlarına göre Manisa'nın en önemli sorunları 1.sırada yollar ve kaldırımlar 2. Sırada park-bahçe-yeşil alan 3.sırada çevre kirliliği ve çöptür. İşsizlik, eğitim, hava kirliliği, göç gibi kent sıralamasında yer bulan sorunlar mahalle sorunları arasındaki sıralamada yer bulamamıştır.

- Yollar ve Kaldırımlar 2. ve 11. Bölgeler dışında mahallelerin öncelikli sorunları arasında yer almaktadır.
 - 2.bölgenin sorun öncelikleri park-bahçe-yeşil alan, çevre kirliliği ve çöp ve altyapıdır.
 - 11.Bölgenin sorun öncelikleri park-bahçe-yeşil alan, otopark ve güvenlidir.
- Altyapı sadece 2.ve 4.bölgeler tarafından önceliklendirilmiştir.
- Sokak hayvanları sadece 3.bölge tarafından önceliklendirilmiştir.
- Gürültü sadece 10.bölge tarafından önceliklendirilmiştir.
- Pazaryeri sadece 1.ve 9.bölgeler tarafından önceliklendirilmiştir.

- Alışveriş merkezi-eğlence sadece 1.bölge tarafından önceliklendirilmiştir.

Tablo 21 Mahallelerin En Önemli Sorunları

	SORUNLAR - MAHALLE	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	TOPLAM	%
1	Yollar ve Kaldırımlar	37	34	22	48	29	36	79	42	61	24	20	36	468	24%
2	Park-bahçe-yeşil alan	25	81	25	74	28	17	27	12	17	19	31	56	412	21%
3	Çevre kirliliği ve çöp	11	65	17	44	26	24	15	26	18	22	16	57	341	18%
4	Otopark sorunu	10	6	5	22	22	71	49	18	7	42	28	0	280	15%
5	Altyapı	5	55	20	49	10	20	20	14	12	13	23	13	254	13%
6	Güvenlik	12	14	13	22	13	11	12	13	10	12	29	22	183	10%
7	Sokak hayvanları	14	12	24	12	5	6	25	11	0	18	7	10	144	8%
8	Gürültü	8	9	10	20	11	17	9	11	4	30	3	4	136	7%
9	Pazaryeri sorunu	29	0	12	11	0	10	4	7	20	4	8	2	107	6%
10	Ulaşım-Trafik	13	2	8	13	4	11	16	1	5	9	6	4	92	5%
11	Sokak lambaları	3	6	15	7	4	5	3	11	8	8	3	2	75	4%
12	Su-elektrik-doğalgaz sorunu	4	6	2	13	1	9	1	8	3	5	8	4	64	3%
13	Sosyal aktiviteler	16	7	6	3	1	1	1	2	7	1	3	8	56	3%
14	Çarpık kentleşme	3	4	4	4	1	2	2	1	16	3	4	2	46	2%
15	Alışveriş merkezi-eğlence	27	0	1	1	9	1	1	0	1	1	0	3	45	2%
16	Sağlık	16	3	5	8	0	1	0	1	1	1	0	4	40	2%
17	İlaçlama	1	8	2	4	10	0	2	1	0	0	0	0	28	1%
	Diğer	23	11	8	16	7	9	9	7	13	11	11	5	130	7%
	TOPLAM (Cevaplayanlar)	171	202	136	229	127	185	184	131	129	151	133	141	1919	

Göç

Aslen nerelisiniz sorusuna verilen cevapların analizine göre örneklemin %35'i Manisa merkezden %22'si Doğu Anadolu'dan, %11'i Manisa ilçelerinden olduğunu belirtmektedir. Cevapların bölgelere göre dağılımı Tablo 22'de verilmektedir.

Tablo 22 Manisa sakinlerinin memleketleri

BÖLGELER	1. Bölge	2. Bölge	3. Bölge	4. Bölge	5. Bölge	6. Bölge	7. Bölge	8. Bölge	9. Bölge	10. Bölge	11. Bölge	12. Bölge	MANISA
AKDENİZ	1	0	2	1	2	3	1	1	1	4	1	1	1
DOĞU ANADOLU	13	66	18	14	6	5	5	13	50	8	12	75	22
EGE	14	1	13	6	9	7	11	4	3	10	10	4	8
GÖÇMEN	0	0	1	3	4	1	2	3	2	2	2	0	2
GÜNEYDOĞU	5	9	2	2	0	2	1	0	2	1	1	8	3
İÇ ANADOLU	9	2	7	5	8	5	5	3	1	6	5	2	5
KARADENİZ	5	0	4	3	2	2	2	3	1	4	5	1	3
MANISA İLÇE	13	1	13	13	18	10	16	16	6	12	14	3	11
MANISA KOYBELDE	1	4	2	9	9	7	5	5	11	4	14	0	6
MANISA MERKEZ	31	14	31	41	39	55	45	49	20	42	27	5	35
MARMARA	8	2	9	3	3	3	6	3	2	7	9	2	5
TOPLAM	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Memleketlerinin Manisa Merkez olduğunu belirtenlerin "Aileniz kaç yıldır Manisa Merkez'de yaşıyor" sorusuna verdikleri cevapların ortalaması 36 yıldır. Aynı soruya verilen cevapların ortalaması memleketi Manisa merkez köy ve beldeleri olanlar için 26 yıl, Manisa ilçeleri için 18 yıl, Doğu Anadolu için 22 yıl, Ege için 16 yıl, İç Anadolu için 18 yıl, Güneydoğu Anadolu için 18 yıl, Marmara için 15 yıldır.

Eğitim durumu

Örneklemin eğitim durumu 2009 Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi verileri ile tablo 23'te verilmektedir. Buna göre:

- Yüksekokul ve üzeri mezunların oranı en çok 1. Bölgede (%18) ve 10.Bölgededir (%19)

- Okuma yazma bilmeyenlerin oranının en yüksek olduğu bölgeler 2.Bölge(%11), 9.Bölge(%9) ve 12.Bölge(%9) ve 12.Bölge(%9) ve 12.Bölge(%9)

Tablo 23 Bölgelere göre eğitim durumu

Bölgeler	Okuma yazma bilmeyen	Okuma yazma bilen fakat bir okul bitirmeyen	İlkokul mezunu	İlköğretim mezunu	Ortaokul veya dengi okul mezunu	Lise veya dengi okul mezunu	Yüksekokul ve üzeri
1. Bölge	1%	14%	18%	8%	4%	24%	18%
2. Bölge	11%	25%	25%	12%	2%	6%	1%
3. Bölge	2%	12%	28%	8%	4%	24%	9%
4. Bölge	5%	15%	35%	11%	3%	13%	3%
5. Bölge	2%	14%	29%	10%	4%	20%	10%
6. Bölge	2%	12%	28%	9%	5%	23%	13%
7. Bölge	2%	13%	27%	9%	4%	22%	11%
8. Bölge	3%	14%	32%	10%	4%	20%	7%
9. Bölge	9%	23%	27%	12%	2%	10%	3%
10. Bölge	1%	13%	20%	8%	5%	25%	19%
11. Bölge	4%	15%	31%	10%	4%	18%	5%
12. Bölge	10%	24%	27%	13%	2%	7%	1%
MANİSA	4%	16%	28%	10%	4%	18%	8%

Hanehalkı Geliri

Kentte hanehalkı gelirinin ortalaması 1282 TL'dir. Örneklemin %54'ü 501-1000 TL arası gelire sahipken %34'ü 1001-2500 TL arasında gelire sahiptir.

- En yüksek hane geliri 1.bölgededir. (1714 TL). Bu bölgedeki örneklemin %13'ünün geliri 2500 TL'nin üzerindedir.
- En düşük gelir ortalaması 2. Bölge (872 TL), 4.bölge (967 TL), 9.bölge(957 TL) ve 12.bölge(906 TL)
- Gelir farklılıklarının en yüksek olduğu bölge 6. Bölgedir (std. Sapma 1307 TL)

Tablo 24 Hanehalkı geliri (Bölgelere göre, yüzde)

Bölgeler	0-500 TL	501-1000 TL	1001-2500 TL	2501-5000 TL	5000TL +	Ortalama (TL)	Std. Sapma
1. Bölge	3,5	34,7	49,0	11,9	1,0	1687,8	1129,5
2. Bölge	13,0	67,0	19,0	1,0		872,1	453,0
3. Bölge	2,7	47,8	41,4	8,1		1420,5	908,5
4. Bölge	5,4	69,9	23,9	0,7		967,1	500,5
5. Bölge	3,0	53,7	36,6	4,9	1,8	1385,7	1134,7
6. Bölge	4,1	46,3	38,4	9,5	1,7	1520,8	1186,3
7. Bölge	1,7	44,5	43,2	9,6	0,9	1495,8	1051,0
8. Bölge	3,8	56,0	34,2	5,1	0,9	1305,3	1023,5
9. Bölge	17,2	59,5	19,0	4,3		957,0	637,1
10. Bölge	2,6	39,5	43,9	13,6	0,4	1595,9	1000,1
11. Bölge	6,0	65,1	27,1	1,8		1037,3	522,6
12. Bölge	11,3	64,2	23,8	0,7		906,4	460,5
MANİSA	5,9	53,6	33,7	6,1	0,6	1277,6	933,9

Meslek

Görüşme yapılan hanelerde aile reisinin mesleği Tablo 25'te bölgelere göre verilmektedir. Buna göre:

- kamu sektöründe çalışanlar 1. Bölge ve 10.Bölgede yoğunluk göstermektedir.
- Mesleği işçi olanlar 2. Bölgede ve 4. Bölgede diğer bölgelere göre daha yüksektir.
- İşsiz ya da çalışmayanların oranı 2.bölgede 5.bölgede ve 12. Bölgede yüksektir.

- Özel sektörde işçi statüsü dışında çalışanlar 1. Bölge ve 10. Bölgede diğer bölgelere göre yüksektir.
- Diğer başlıklı meslekler 12.bölgede önce çıkmaktadır. Bu grubu büyük ölçüde düzenli işi olmayan işportacı, gündelikçi türü vasıfsız işler oluşturmaktadır.

Tablo 25 Aile reisinin mesleği

Bölgeler	Kamu sektörü	Emekli	Esnaf	İşçi	İşsiz / Çalışmıyor	Öğrenci	Özel sektör	Diğer
1. Bölge	19,2	25,6	10,5	23,7	3,2	2,3	10,5	5,0
2. Bölge	2,4	14,1	2,4	65,9	5,9	1,0	1,0	7,3
3. Bölge	9,6	30,5	2,7	43,9	1,6	2,7	5,9	3,2
4. Bölge	2,7	19,1	8,2	62,3	1,9	1,2	0,8	3,9
5. Bölge	7,8	25,9	8,4	44,6	2,4	3,6	2,4	4,8
6. Bölge	9,0	27,3	12,2	32,2	3,3	6,1	6,1	3,7
7. Bölge	9,6	28,7	8,3	40,9	3,9	1,3	5,7	1,7
8. Bölge	8,9	30,7	6,7	37,3	2,2	4,4	5,3	4,4
9. Bölge	5,1	20,3	5,7	44,3	5,1	3,8	1,9	13,9
10. Bölge	15,9	27,7	11,8	25,0	3,2	4,5	7,3	4,5
11. Bölge	6,9	23,7	4,6	51,4	1,7	4,0	2,9	4,6
12. Bölge	1,3	19,0	4,6	45,8	7,2	2,0	0,0	20,3
MANISA	8,4	24,6	7,5	42,8	3,4	3,1	4,3	5,9

BÖLGE ÖZET TABLOLARI

		1. Bölge Güzelyurt, 75. Yıl, Uncubozköy	
Ekonomik, Sosyal ve Demografik Özellikler			
Nüfus:	24.825		
Hanehalkı büyüklüğü:	3,7 kişi		
Eğitim durumu (ADNKS):	%1 Okuryaz. değil, %14 Diplomasız okuryaz., %18 İlkokul mez., %12 İlköğretim/ortaokul mez., %24 Lise mez., %18 Yüksekokul ve üzeri		
Aylık hane gelir ortalaması:	1688 TL		
Aile reisinin mesleği:	%19 Kamu sektörü, %26 Emekli, %10 Esnaf, %24 İşçi, %10 Özel sektör, %10 Diğer		
Bölge sakinlerinin memleketleri:	%13 Doğu Anadolu, %14 Ege, %9 İç Anadolu, %13 Manisa İlçe, %31 Manisa Merkez, %8 Marmara, %12 Diğer		
Manisa'da yaşamaktan memnuniyet:	%3 Hiç memnun değilim, %3 Memnun değilim, %14 Ne memnunum ne değilim, %59 Memnunum, %21 Çok memnunum		
Talep, şikayet ve hizmet/sorun öncelikleri			
En çok yapılan talep-şikayet (belediye çözüm merkezi)	%25 Sokak Hayvanları, %19 Su ve kanalizasyon, %19 Kirlilik, %17 Yollar ve kaldırımlar		
En öncelikli hizmet (muhtarların yaptığı önceliklendirme)	%17 Çevre Koruma, %17 Eğitim, %17 Sağlık, %17 Emniyet Asayiş		
Mahallenin en önemli sorunları (vatandaş karnesi anket)	1- Yollar ve Kaldırımlar 2- Alışveriş merkezi eğlence 3-Pazaryeri		
Kentin en önemli sorunları (vatandaş karnesi anket)	1-Otopark 2-Ulaşım-trafik 3-İşsizlik		
Vatandaş Karnesi (100 üzerinden)			
Doğalgaz Hizmetleri	82	Sabit Telefon Hizmetleri	75
Eğitim Hizmetleri	74	Sağlık Hizmetleri	79
Elektrik-Aydınlatma Hizmetleri	77	Sosyal Sigorta Ve Emeklilik Hizmetleri	66
Emniyet-Asayiş Hizmetleri	83	Su-Kanalizasyon Hizmetleri	72
Engellilere Yönelik Sosyal Hizmetler	53	Tapu Hizmetleri	72
Gençlere Yönelik Sosyal Hizmetler	57	Temizlik ve Çevre Sağlığı Hizmetleri	71
İmar, İnşaat Ruhsat, İzin Denetim vb. Hizmetler	70	Toplu Taşıma Hizmetleri	70
İnternet Hizmetleri	67	Trafik Ve Otopark Hizmetleri	63
İtfaiye Hizmetleri	77	Üniversitedeki Eğitim Hizmetleri	66
Kadınlara Yönelik Sosyal Hizmetler	48	Yaşlılara Yönelik Sosyal Hizmetler	58
Mesleki Beceri Geliştirme Ve İş Bulma Hizmetleri	43	Yoksullara Sosyal Hizmetleri	53
Mezarlık ve Cenaze Hizmetleri	73	Yol-Kaldırım Hizmetleri	63
Muhtar Hizmetleri	68	Zabıta Hizmetleri	76
Park-Bahçe-Yeşil Alan Hizmetleri	78		

Hizmetlere İlişkin Vatandaş Görüşleri			
Toplu Taşıma		Temizlik ve Çevre Sağlığı Hizmetleri	
Evden en yakın halk otobüsüne /dolmuşa yürüme mesafesi	%63 0-5 dk, %25 6-15 dk, %11 16 dk ve üstü	Çöp konteynerlerinin boşaltılmaması	%30
Halk otobüsü veya dolmuşun kullanım sıklığı	%32 Hemen her gün %32 Haftada 1-2, %11 Ayda 1-2 , %26 Nadiren / hiç	Çöp alımı yapıldıktan sonra etrafının temiz bırakılmaması	%37
Araçların kalabalık olması	%73	Çöp alımı sırasında gürültü olması	%40
Şoförlerin vatandaşa karşı saygılı olmaması	%33	Çöp alımının akşam yapılmasının tercih edilmesi	%60
Araçların temiz ve bakımlı olmaması	%30	Konteynerlerin kaldırılıp,saat sistemiyle çöp çıkarılmasının tercih edilmesi	%39
Araçların ne zaman hareket edeceğinin, ne zaman geçeceğinin belli olmaması	%24	Sokakların düzenli temizlenmemesi	%28
Fiyatların makul olmaması	%43	Sokaklarda düzenli ilaçlama yapılmaması	%50
Her istenilen yere otobüsle/dolmuşla gidilememesi	%35	Sokaklarda sivrisinek,sinek sorununun olması	%49
Bir yerden diğerine gitmek için aktarma ihtiyacının çok olması	%57	Sokaklarda ve evlerde fare sorunun olması	%28
Evden otobüse/dolmuşa binmek için çok yol yürünmesi	%18	Mahallelerde rahatsızlık yaratan başıboş hayvanların olması	%63
Yol ve Kaldırım Hizmetleri		Elektrik ve Aydınlatma Hizmetleri	
Sokaklarda yeterli kaldırımın olmaması	%37	Elektrik kesintisi sıklığı (son 1 yılda)	%2 1-2 haftada bir, %12 1-2 ayda bir, %55 Yılda 1-2 kez, %31 Hiç kesilmedi
Sokaklardaki kaldırımların hasarlı olması	%64	Evlere giden elektrikte voltaj düşüklüğü olması	%19
Sokaklardaki araç yollarının hasarlı olması	%62	Sokak aydınlatmasının yeterli olmaması	%26
Yol ve kaldırım tamirlerinin zamanında olmaması	%48	Sokaktaki elektrik hatlarında tehlike yaratan kabloların olması	%19
Sokaklarda kaplamasız yolların olması	%54	Elektrik şebeke fiyatlarının makul olmaması	%58
Su ve Kanalizasyon Hizmetleri		TEDAŞ'ta çok sıra beklenmesi, işlerin uzun sürmesi	%20
Su kesintisi sıklığı (son 1 yıl)	%4 1-2 haftada bir, %7 1-2 ayda bir, %60 yılda 1-2 kez, %29 Hiç kesilmedi	TEDAŞ personelinin olumsuz davranışlarda bulunması	%14
Evlerdeki musluk suyunun kokusunda sorun olması	%57		
Evlerdeki musluk suyunun renginde sorun olması	%48	Park, Bahçe, Yeşil Alan Hizmetleri	
Evlerdeki musluk suyunun tadında sorun olması	%58	Evlerin yakınında park olmaması	%22
Su fiyatlarının makul olmaması	%50	Park mobilyalarının sağlam olmaması	%11

Yağmurda sokaklarda kanal taşması olması	%26	Parkların temiz ve bakımlı olmaması	%6
Sokaklardaki kanalizasyondan kokular gelmesi	%31	Mahallede yeterli sayı ve büyüklükte park olmaması	%37
Su ve Kanalizasyon Müdürlüğünde çok sıra beklenmesi, işlerin uzun sürmesi	%19	Mahallede yeterli sayı ve büyüklükte yeşil alan olmaması	%32
Su ve Kanalizasyon Müdürlüğünde personelin olumsuz davranışlarda bulunması	%14		
Sağlık Hizmetleri		Eğitim Hizmetleri (İlköğretim okulları)	
Aile hekiminin şikayetleri dikkatlice dinlememesi	%3	Okullarda yeterli sayıda öğretmen olmaması	%13
Aile hekiminin hasta durumuyla ilgili yeterli bilgiyi vermemesi	%5	Öğretmenlerin öğrencilere karşı ilgisiz olması	%27
Aile hekiminin saygılı olmaması	%2	Okuldan ,öğrencilerin durumu hakkında yeterli bilgi alınamaması	%31
Muayene olmak için çok sıra beklenilmesi	%6	Okulların temiz ve bakımlı olmaması	%25
Aile sağlığı merkezinin temiz ve bakımlı olmaması	%4	Sınıfların kalabalık olması	%55
Aile hekiminin olduğu merkezdeki yönlendirme hizmetinden memnun olunmaması	%5	Velilerden okulun ihtiyaçları için para istenmesi	%72
Aile hekiminin gebelik veya bebek gelişimini takip etmemesi	%7	Okullarda ders dışı faaliyetlerin yeterli olmaması	%50
Devlet Hastanesinde doktorun şikayeti dikkatlice dinlememesi	%12	Okulun eve uzak olması	%34
Devlet Hastanesindeki doktorun hasta durumuyla ilgili yeterli bilgiyi vermemesi	%17	Okulun güvenliğinin yeterince sağlanmaması	%27
Devlet Hastanesindeki doktorun saygılı olmaması	%16	Emniyet ve Asayiş	
Devlet Hastanesinde muayene olmak için çok sıra beklenilmesi	%37	Mahallenin güvenilirliğine ilişkin görüşler	%4 Hiç güvenli değil, %3 Güvenli değil, %25 Orta, %42 Güvenli, %27 Çok güvenli
Devlet Hastanesinin temiz ve bakımlı olmaması	%20		
Devlet Hastanesindeki yönlendirme hizmetinden memnun olunmaması	%30		



2. Bölge

50.yıl, Atatürk, Mareşal Fevzi Çakmak, Cumhuriyet

Ekonomik, Sosyal ve Demografik Özellikler

Nüfus:	24.836
Hanehalkı büyüklüğü:	6.2 kişi
Eğitim durumu (ADNKS):	%11 Okuryaz. değil, %25 Diplomasız okuryaz., %25 İlkokul mez., %14 İlköğretim /Ortaokul mez., %6 Lise mez., %1 Yüksekokul ve üzeri
Aylık hane gelir ortalaması:	872 TL
Aile reisinin mesleği:	%14 Emekli, %66 İşçi, %6 İşsiz
Bölge sakinlerinin memleketleri:	%66 Doğu Anadolu, %9 Güneydoğu, %4 Manisa Köy-Belde, %14 Manisa Merkez
Manisa'da yaşamaktan memnuniyet:	%3 Hiç memnun değilim, %5 Memnun değilim, %13 Ne memnunum ne değilim, %58 Memnunum, %20 Çok memnunum

Talep, şikayet ve hizmet/sorun öncelikleri

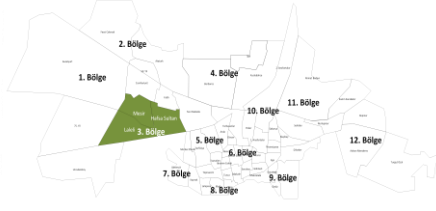
En çok yapılan talep-şikayet (belediye çözüm merkezi)	%22 Yollar ve kaldırımlar, %35 Su ve kanalizasyon, %18 Sokak Hayvanları, %16 Kirlilik
En öncelikli hizmet (muhtarların yaptığı önceliklendirme)	Yok
Mahallenin en önemli sorunları (vatandaş kartesi anket)	1-Park,bahçe,yeşil alan 2-Çevre Kirliliği 3-Altyapı
Kentin en önemli sorunları (vatandaş kartesi anket)	1-İşsizlik 2-Çevre Kirliliği 3-Ulaşım

Vatandaş Kartesi (100 üzerinden)

Doğalgaz Hizmetleri	49	Sabit Telefon Hizmetleri	67
Eğitim Hizmetleri	75	Sağlık Hizmetleri	86
Elektrik-Aydınlatma Hizmetleri	69	Sosyal Sigorta Ve Emeklilik Hizmetleri	59
Emniyet-Asayiş Hizmetleri	75	Su-Kanalizasyon Hizmetleri	62
Engellilere Yönelik Sosyal Hizmetler	59	Tapu Hizmetleri	58
Gençlere Yönelik Sosyal Hizmetler	54	Temizlik ve Çevre Sağlığı Hizmetleri	58
İmar, İnşaat Ruhsat, İzin Denetim vb. Hizmetler	55	Toplu Taşıma Hizmetleri	82
İnternet Hizmetleri	61	Trafik Ve Otopark Hizmetleri	43
İtfaiye Hizmetleri	74	Üniversitedeki Eğitim Hizmetleri	60
Kadınlara Yönelik Sosyal Hizmetler	49	Yaşlılara Yönelik Sosyal Hizmetler	55
Mesleki Beceri Geliştirme Ve İş Bulma Hizmetleri	61	Yoksullara Sosyal Hizmetleri	45
Mezarlık ve Cenaze Hizmetleri	84	Yol-Kaldırım Hizmetleri	53
Muhtar Hizmetleri	77	Zabıta Hizmetleri	73
Park-Bahçe-Yeşil Alan Hizmetleri	39		

Hizmetlere İlişkin Vatandaş Görüşleri			
Toplu Taşıma		Temizlik ve Çevre Sağlığı Hizmetleri	
Evden en yakın halk otobüsüne /dolmuşa yürüme mesafesi	%68 0-5 dk, %27 6-15 dk, %5 16 dk ve üstü	Çöp konteynerlerinin boşaltılmaması	%31
Halk otobüsü veya dolmuşun kullanım sıklığı	%35Hemen her gün, %35 Haftada 1-2 , %19 Ayda 1-2 , %11 Nadiren/ hiç	Çöp alımı yapıldıktan sonra etrafının temiz bırakılmaması	%44
Araçların kalabalık olması	%40	Çöp alımı sırasında gürültü olması	%32
Şoförlerin vatandaşa karşı saygılı olmaması	%10	Çöp alımının akşam yapılmasının tercih edilmesi	%66
Araçların temiz ve bakımlı olmaması	%8	Konteynerlerin kaldırılıp,saat sistemiyle çöp çıkarılmasının tercih edilmesi	%64
Araçların ne zaman hareket edeceğinin, ne zaman geçeceğinin belli olmaması	%7	Sokakların düzenli temizlenmemesi	%67
Fiyatların makul olmaması	%25	Sokaklarda düzenli ilaçlama yapılmaması	%80
Her istenilen yere otobüsle/dolmuşla gidilememesi	%7	Sokaklarda sivrisinek,sinek sorununun olması	%73
Bir yerden diğerine gitmek için aktarma ihtiyacının çok olması	%31	Sokaklarda ve evlerde fare sorunun olması	%54
Evden otobüse/dolmuşa binmek için çok yol yürünmesi	%13	Mahallelerde rahatsızlık yaratan başıboş hayvanların olması	%69
Yol ve Kaldırım Hizmetleri		Elektrik ve Aydınlatma Hizmetleri	
Sokaklarda yeterli kaldırımın olmaması	%49	Elektrik kesintisi sıklığı (son 1 yılda)	%7 1-2 haftada bir, %35 1-2 ayda bir, %28 Yılda 1-2 kez , %30 Hiç kesilmedi
Sokaklardaki kaldırımların hasarlı olması	%72	Evlere giden elektrikte voltaj düşüklüğü olması	%35
Sokaklardaki araç yollarının hasarlı olması	%76	Sokak aydınlatmasının yeterli olmaması	%63
Yol ve kaldırım tamirlerinin zamanında olmaması	%62	Sokaktaki elektrik hatlarında tehlike yaratan kabloların olması	%44
Sokaklarda kaplamasız yolların olması	%71	Elektrik şebeke fiyatlarının makul olmaması	%44
Su ve Kanalizasyon Hizmetleri		TEDAŞ'ta çok sıra beklenmesi, işlerin uzun sürmesi	%20
Su kesintisi sıklığı (son 1 yıl)	%6 1-2 haftada bir, %30 1-2 ayda bir, %35 Yılda 1-2 , %30 Hiç	TEDAŞ personelinin olumsuz davranışlarda bulunması	%6
Evlerdeki musluk suyunun kokusunda sorun olması	%56		
Evlerdeki musluk suyunun renginde sorun olması	%54	Park, Bahçe, Yeşil Alan Hizmetleri	
Evlerdeki musluk suyunun tadında sorun olması	%56	Evlerin yakınında park olmaması	%61
Su fiyatlarının makul olmaması	%30	Park mobilyalarının sağlam olmaması	%70

Yağmurda sokaklarda kanal taşması olması	%69	Parkların temiz ve bakımlı olmaması	%70
Sokaklardaki kanalizasyondan kokular gelmesi	%71	Mahallede yeterli sayı ve büyüklükte park olmaması	%91
Su ve Kanalizasyon Müdürlüğünde çok sıra beklenmesi, işlerin uzun sürmesi	%17	Mahallede yeterli sayı ve büyüklükte yeşil alan olmaması	%93
Su ve Kanalizasyon Müdürlüğünde personelin olumsuz davranışlarda bulunması	%3		
Sağlık Hizmetleri		Eğitim Hizmetleri (İlköğretim okulları)	
Aile hekiminin şikayetleri dikkatlice dinlememesi	%5	Okullarda yeterli sayıda öğretmen olmaması	%5
Aile hekiminin hasta durumuyla ilgili yeterli bilgiyi vermemesi	%6	Öğretmenlerin öğrencilere karşı ilgisiz olması	%9
Aile hekiminin saygılı olmaması	%5	Okuldan ,öğrencilerin durumu hakkında yeterli bilgi alınamaması	%11
Muayene olmak için çok sıra beklenilmesi	%13	Okulların temiz ve bakımlı olmaması	%25
Aile sağlığı merkezinin temiz ve bakımlı olmaması	%6	Sınıfların kalabalık olması	%61
Aile hekiminin olduğu merkezdeki yönlendirme hizmetinden memnun olunmaması	%7	Velilerden okulun ihtiyaçları için para istenmesi	%72
Aile hekiminin gebelik veya bebek gelişimini takip etmemesi	%9	Okullarda ders dışı faaliyetlerin yeterli olmaması	%49
Devlet Hastanesinde doktorun şikayeti dikkatlice dinlememesi	%10	Okulun eve uzak olması	%39
Devlet Hastanesindeki doktorun hasta durumuyla ilgili yeterli bilgiyi vermemesi	%11	Okulun güvenliğinin yeterince sağlanmaması	%24
Devlet Hastanesindeki doktorun saygılı olmaması	%9	Emniyet ve Asayiş	
Devlet Hastanesinde muayene olmak için çok sıra beklenilmesi	%38	Mahallenin güvenilirliğine ilişkin görüşler	%19 Hiç güvenli değil, %8 Güvenli değil, %16 Orta, %46 Güvenli, %11 Çok güvenli
Devlet Hastanesinin temiz ve bakımlı olmaması	%6		
Devlet Hastanesindeki yönlendirme hizmetinden memnun olunmaması	%16		



3. Bölge

Hafsasultan, Laleli, Mesir

Ekonomik, Sosyal ve Demografik Özellikler

Nüfus:	22.199
Hanehalkı büyüklüğü:	3,5 kişi
Eğitim durumu (ADNKS):	%5 Okuryaz. değil, %15 Diplomasız okuryazar, %35 İlkokul mez., %12 İlköğretim / Ortaokul mez., %13 Lise mez., %3 Yüksekokul ve üzeri
Aylık hane gelir ortalaması:	1420 TL
Aile reisinin mesleği:	%10 Kamu sektörü, %30 Emekli, %44 İşçi, %6 Özel sektör
Bölge sakinlerinin memleketleri:	%18 Doğu Anadolu, %13 Ege, %7 İç Anadolu, %13 Manisa İlçe, %31 Manisa Merkez, %9 Marmara
Manisa'da yaşamaktan memnuniyet:	%3 Hiç memnun değilim, %2 Memnun değilim, %14 Ne memnunum ne değilim, %61 Memnunum, %20 Çok memnunum

Talep, şikayet ve hizmet/sorun öncelikleri

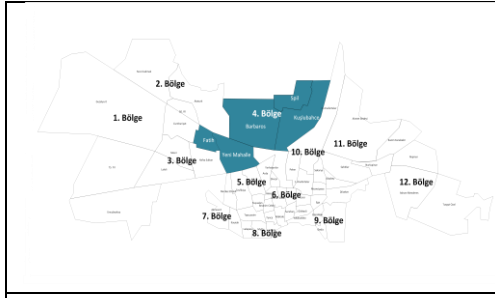
En çok yapılan talep-şikayet (belediye çözüm merkezi)	%24 Sokak Hayvanları, %21 Su ve kanalizasyon, %15 Kirlilik, %14 Park ve Yeşil alan
En öncelikli hizmet (muhtarların yaptığı önceliklendirme)	%25 Eğitim, %13 Sosyal Hizmet
Mahallenin en önemli sorunları (vatandaş karnesi anket)	1-Park,bahçe,yeşil alan 2-Sokak Hayvanları 3-Yollar ve Kaldırımlar
Kentin en önemli sorunları (vatandaş karnesi anket)	1-Ulaşım 2-Otopark sorunu 3-Park,bahçe,yeşil alan / İşsizlik

Vatandaş Karnesi (100 üzerinden)

Doğalgaz Hizmetleri	82	Sabit Telefon Hizmetleri	79
Eğitim Hizmetleri	71	Sağlık Hizmetleri	81
Elektrik-Aydınlatma Hizmetleri	75	Sosyal Sigorta Ve Emeklilik Hizmetleri	68
Emniyet-Asayiş Hizmetleri	79	Su-Kanalizasyon Hizmetleri	73
Engellilere Yönelik Sosyal Hizmetler	73	Tapu Hizmetleri	68
Gençlere Yönelik Sosyal Hizmetler	57	Temizlik ve Çevre Sağlığı Hizmetleri	69
İmar, İnşaat Ruhsat, İzin Denetim vb. Hizmetler	66	Toplu Taşıma Hizmetleri	72
İnternet Hizmetleri	77	Trafik Ve Otopark Hizmetleri	55
İtfaiye Hizmetleri	81	Üniversitedeki Eğitim Hizmetleri	65
Kadınlara Yönelik Sosyal Hizmetler	64	Yaşlılara Yönelik Sosyal Hizmetler	67
Mesleki Beceri Geliştirme Ve İş Bulma Hizmetleri	61	Yoksullara Sosyal Hizmetleri	69
Mezarlık ve Cenaze Hizmetleri	85	Yol-Kaldırım Hizmetleri	65
Muhtar Hizmetleri	64	Zabıta Hizmetleri	71
Park-Bahçe-Yeşil Alan Hizmetleri	69		

Hizmetlere İlişkin Vatandaş Görüşleri			
Toplu Taşıma		Temizlik ve Çevre Sağlığı Hizmetleri	
Evden en yakın halk otobüsüne /dolmuşa yürüme mesafesi	%91 0-5 dk, %8 6-15 dk, %1 16 dk ve üstü	Çöp konteynerlerinin boşaltılmaması	%16
Halk otobüsü veya dolmuşun kullanım sıklığı	%33 Hemen her gün, %30 Haftada 1-2, %11 Ayda 1-2, %25 Nadiren/hiç	Çöp alımı yapıldıktan sonra etrafının temiz bırakılmaması	%22
Araçların kalabalık olması	%65	Çöp alımı sırasında gürültü olması	%18
Şoförlerin vatandaşa karşı saygılı olmaması	%19	Çöp alımının akşam yapılmasının tercih edilmesi	%55
Araçların temiz ve bakımlı olmaması	%18	Konteynerlerin kaldırılıp,saat sistemiyle çöp çıkarılmasının tercih edilmesi	%48
Araçların ne zaman hareket edeceğinin, ne zaman geçeceğinin belli olmaması	%25	Sokakların düzenli temizlenmemesi	%24
Fiyatların makul olmaması	%16	Sokaklarda düzenli ilaçlama yapılmaması	%59
Her istenilen yere otobüsle/dolmuşla gidilememesi	%9	Sokaklarda sivrisinek,sinek sorununun olması	%57
Bir yerden diğerine gitmek için aktarma ihtiyacının çok olması	%33	Sokaklarda ve evlerde fare sorunun olması	%29
Evden otobüse/dolmuşa binmek için çok yol yürünmesi	%9	Mahallelerde rahatsızlık yaratan başıboş hayvanların olması	%67
Yol ve Kaldırım Hizmetleri		Elektrik ve Aydınlatma Hizmetleri	
Sokaklarda yeterli kaldırımın olmaması	%26	Elektrik kesintisi sıklığı (son 1 yılda)	%2 1-2 haftada bir, %10 1-2 ayda bir, %61 Yılda 1-2 kez, %27 Hiç kesilmedi
Sokaklardaki kaldırımların hasarlı olması	%56	Evlere giden elektrikte voltaj düşüklüğü olması	%25
Sokaklardaki araç yollarının hasarlı olması	%60	Sokak aydınlatmasının yeterli olmaması	%22
Yol ve kaldırım tamirlerinin zamanında olmaması	%54	Sokaktaki elektrik hatlarında tehlike yaratan kabloların olması	%16
Sokaklarda kaplamasız yolların olması	%32	Elektrik şebeke fiyatlarının makul olmaması	%47
Su ve Kanalizasyon Hizmetleri		TEDAŞ'ta çok sıra beklenmesi, işlerin uzun sürmesi	%41
Su kesintisi sıklığı (son 1 yıl)	%2 1-2 haftada bir, %14 1-2 ayda bir, %49 Yılda 1-2 kez, %35 Hiç kesilmedi	TEDAŞ personelinin olumsuz davranışlarda bulunması	%11
Evlerdeki musluk suyunun kokusunda sorun olması	%53		
Evlerdeki musluk suyunun renginde sorun olması	%40	Park, Bahçe, Yeşil Alan Hizmetleri	
Evlerdeki musluk suyunun tadında sorun olması	%56	Evlerin yakınında park olmaması	%25
Su fiyatlarının makul olmaması	%27	Park mobilyalarının sağlam olmaması	%28

Yağmurda sokaklarda kanal taşması olması	%23	Parkların temiz ve bakımlı olmaması	%15
Sokaklardaki kanalizasyondan kokular gelmesi	%35	Mahallede yeterli sayı ve büyüklükte park olmaması	%52
Su ve Kanalizasyon Müdürlüğünde çok sıra beklenmesi, işlerin uzun sürmesi	%32	Mahallede yeterli sayı ve büyüklükte yeşil alan olmaması	%44
Su ve Kanalizasyon Müdürlüğünde personelin olumsuz davranışlarda bulunması	%12		
Sağlık Hizmetleri		Eğitim Hizmetleri (İlköğretim okulları)	
Aile hekiminin şikayetleri dikkatlice dinlememesi	%4	Okullarda yeterli sayıda öğretmen olmaması	%5
Aile hekiminin hasta durumuyla ilgili yeterli bilgiyi vermemesi	%5	Öğretmenlerin öğrencilere karşı ilgisiz olması	%22
Aile hekiminin saygılı olmaması	%1	Okuldan ,öğrencilerin durumu hakkında yeterli bilgi alınamaması	%15
Muayene olmak için çok sıra beklenilmesi	%9	Okulların temiz ve bakımlı olmaması	%20
Aile sağlığı merkezinin temiz ve bakımlı olmaması	%2	Sınıfların kalabalık olması	%48
Aile hekiminin olduğu merkezdeki yönlendirme hizmetinden memnun olunmaması	%11	Velilerden okulun ihtiyaçları için para istenmesi	%83
Aile hekiminin gebelik veya bebek gelişimini takip etmemesi	%19	Okullarda ders dışı faaliyetlerin yeterli olmaması	%39
Devlet Hastanesinde doktorun şikayeti dikkatlice dinlememesi	%9	Okulun eve uzak olması	%28
Devlet Hastanesindeki doktorun hasta durumuyla ilgili yeterli bilgiyi vermemesi	%14	Okulun güvenliğinin yeterince sağlanmaması	%42
Devlet Hastanesindeki doktorun saygılı olmaması	%9	Emniyet ve Asayiş	
Devlet Hastanesinde muayene olmak için çok sıra beklenilmesi	%51	Mahallenin güvenilirliğine ilişkin görüşler	%8 Hiç güvenli değil, %9 Güvenli değil, %28 Orta, %52 Güvenli, %4 Çok güvenli
Devlet Hastanesinin temiz ve bakımlı olmaması	%16		
Devlet Hastanesindeki yönlendirme hizmetinden memnun olunmaması	%22		



4. Bölge

Barbaros, Kuşlubahçe, Spil, Fatih, Yenimahalle

Ekonomik, Sosyal ve Demografik Özellikler

Nüfus:	31.240
Hanehalkı büyüklüğü:	4 kişi
Eğitim durumu (ADNKS):	%11 Okuryaz. değil, %25 Diplomasız okuryaz., %25 İlkokul mez., %12 İlköğretim/Ortaokul mez., %6 Lise mez., %1 Yüksekokul ve üzeri
Aylık hane gelir ortalaması:	967 TL
Aile reisinin mesleği:	%19 Emekli, %8 Esnaf, %62 İşçi
Bölge sakinlerinin memleketleri:	%14 Doğu Anadolu, %6 Ege, %5 İç Anadolu, %13 Manisa İlçe, %9 Manisa Köy-Belde, %41 Manisa Merkez
Manisa'da yaşamaktan memnuniyet:	%4 Hiç memnun değilim, %3 Memnun değilim, %15 Ne memnunum ne değilim, %55 Memnunum, %23 Çok memnunum

Talep, şikayet ve hizmet/sorun öncelikleri

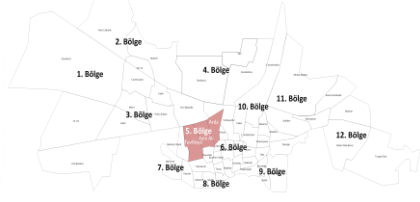
En çok yapılan talep-şikayet (belediye çözüm merkezi)	%14 Sokak Hayvanları, %34 Su ve kanalizasyon, %17 Kirlilik, %17 Yollar ve kaldırımlar
En öncelikli hizmet (muhtarların yaptığı önceliklendirme)	%22 Eğitim, %15 Kentsel Altyapılar, %13 Sosyal Hizmet %13 Sağlık
Mahallenin en önemli sorunları (vatandaş karnesi anket)	1-Park,bahçe,yeşil alan 2-Altyapı 3-Yollar ve Kaldırımlar
Kentin en önemli sorunları (vatandaş karnesi anket)	1-Ulaşım 2-Park,bahçe,yeşil alan 3-Altyapı

Vatandaş Karnesi (100 üzerinden)

Doğalgaz Hizmetleri	52	Sabit Telefon Hizmetleri	70
Eğitim Hizmetleri	69	Sağlık Hizmetleri	81
Elektrik-Aydınlatma Hizmetleri	71	Sosyal Sigorta Ve Emeklilik Hizmetleri	72
Emniyet-Asayiş Hizmetleri	77	Su-Kanalizasyon Hizmetleri	67
Engellilere Yönelik Sosyal Hizmetler	69	Tapu Hizmetleri	68
Gençlere Yönelik Sosyal Hizmetler	70	Temizlik ve Çevre Sağlığı Hizmetleri	61
İmar, İnşaat Ruhsat, İzin Denetim vb. Hizmetler	65	Toplu Taşıma Hizmetleri	75
İnternet Hizmetleri	72	Trafik Ve Otopark Hizmetleri	67
İtfaiye Hizmetleri	75	Üniversitedeki Eğitim Hizmetleri	68
Kadınlara Yönelik Sosyal Hizmetler	67	Yaşlılara Yönelik Sosyal Hizmetler	72
Mesleki Beceri Geliştirme Ve İş Bulma Hizmetleri	69	Yoksullara Sosyal Hizmetleri	72
Mezarlık ve Cenaze Hizmetleri	77	Yol-Kaldırım Hizmetleri	61
Muhtar Hizmetleri	66	Zabıta Hizmetleri	74
Park-Bahçe-Yeşil Alan Hizmetleri	40		

Hizmetlere İlişkin Vatandaş Görüşleri			
Toplu Taşıma		Temizlik ve Çevre Sağlığı Hizmetleri	
Evden en yakın halk otobüsüne /dolmuşa yürüme mesafesi	%85 5dk, %10 6-15 dk, %5 16 dakika ve üstü	Çöp konteynerlerinin boşaltılmaması	%25
Halk otobüsü veya dolmuşun kullanım sıklığı	%23Hemen her gün, %37 Haftada 1-2, %24 Ayda 1-2, %16 Nadiren/hiç	Çöp alımı yapıldıktan sonra etrafının temiz bırakılmaması	%28
Araçların kalabalık olması	%66	Çöp alımı sırasında gürültü olması	%22
Şoförlerin vatandaşa karşı saygılı olmaması	%18	Çöp alımının akşam yapılmasının tercih edilmesi	%61
Araçların temiz ve bakımlı olmaması	%11	Konteynerlerin kaldırılıp,saat sistemiyle çöp çıkarılmasının tercih edilmesi	%45
Araçların ne zaman hareket edeceğinin, ne zaman geçeceğinin belli olmaması	%17	Sokakların düzenli temizlenmemesi	%39
Fiyatların makul olmaması	%18	Sokaklarda düzenli ilaçlama yapılmaması	%72
Her istenilen yere otobüsle/dolmuşla gidilememesi	%13	Sokaklarda sivrisinek,sinek sorununun olması	%75
Bir yerden diğerine gitmek için aktarma ihtiyacının çok olması	%44	Sokaklarda ve evlerde fare sorunun olması	%60
Evden otobüse/dolmuşa binmek için çok yol yürünmesi	%8	Mahallelerde rahatsızlık yaratan başıboş hayvanların olması	%70
Yol ve Kaldırım Hizmetleri		Elektrik ve Aydınlatma Hizmetleri	
Sokaklarda yeterli kaldırımın olmaması	%39	Elektrik kesintisi sıklığı (son 1 yılda)	%31 1-2 haftada bir, %32 1-2 ayda bir, %61 Yılda 1-2 kez, %38 Hiç kesilmedi
Sokaklardaki kaldırımların hasarlı olması	%73	Evlere giden elektrikte voltaj düşüklüğü olması	%31
Sokaklardaki araç yollarının hasarlı olması	%72	Sokak aydınlatmasının yeterli olmaması	%32
Yol ve kaldırım tamirlerinin zamanında olmaması	%61	Sokaktaki elektrik hatlarında tehlike yaratan kabloların olması	%20
Sokaklarda kaplamasız yolların olması	%51	Elektrik şebeke fiyatlarının makul olmaması	%61
Su ve Kanalizasyon Hizmetleri		TEDAŞ'ta çok sıra beklenmesi, işlerin uzun sürmesi	%38
Su kesintisi sıklığı (son 1 yıl)	%9 1-2 haftada bir, %14 1-2 ayda bir, %47 Yılda 1-2 kez, %30 Hiç kesilmedi	TEDAŞ personelinin olumsuz davranışlarda bulunması	%13
Evlerdeki musluk suyunun kokusunda sorun olması	%63		
Evlerdeki musluk suyunun renginde sorun olması	%60	Park, Bahçe, Yeşil Alan Hizmetleri	
Evlerdeki musluk suyunun tadında sorun olması	%66	Evlerin yakınında park olmaması	%59
Su fiyatlarının makul olmaması	%44	Park mobilyalarının sağlam olmaması	%72

Yağmurda sokaklarda kanal taşması olması	%37	Parkların temiz ve bakımlı olmaması	%61
Sokaklardaki kanalizasyondan kokular gelmesi	%60	Mahallede yeterli sayı ve büyüklükte park olmaması	%89
Su ve Kanalizasyon Müdürlüğünde çok sıra beklenmesi, işlerin uzun sürmesi	%32	Mahallede yeterli sayı ve büyüklükte yeşil alan olmaması	%83
Su ve Kanalizasyon Müdürlüğünde personelin olumsuz davranışlarda bulunması	%13		
Sağlık Hizmetleri		Eğitim Hizmetleri (İlköğretim okulları)	
Aile hekiminin şikayetleri dikkatlice dinlememesi	%4	Okullarda yeterli sayıda öğretmen olmaması	%4
Aile hekiminin hasta durumuyla ilgili yeterli bilgiyi vermemesi	%8	Öğretmenlerin öğrencilere karşı ilgisiz olması	%23
Aile hekiminin saygılı olmaması	%3	Okuldan ,öğrencilerin durumu hakkında yeterli bilgi alınamaması	%13
Muayene olmak için çok sıra beklenilmesi	%14	Okulların temiz ve bakımlı olmaması	%29
Aile sağlığı merkezinin temiz ve bakımlı olmaması	%6	Sınıfların kalabalık olması	%64
Aile hekiminin olduğu merkezdeki yönlendirme hizmetinden memnun olunmaması	%7	Velilerden okulun ihtiyaçları için para istenmesi	%81
Aile hekiminin gebelik veya bebek gelişimini takip etmemesi	%10	Okullarda ders dışı faaliyetlerin yeterli olmaması	%44
Devlet Hastanesinde doktorun şikayeti dikkatlice dinlememesi	%17	Okulun eve uzak olması	%36
Devlet Hastanesindeki doktorun hasta durumuyla ilgili yeterli bilgiyi vermemesi	%22	Okulun güvenliğinin yeterince sağlanmaması	%28
Devlet Hastanesindeki doktorun saygılı olmaması	%11	Emniyet ve Asayiş	
Devlet Hastanesinde muayene olmak için çok sıra beklenilmesi	%42	Mahallenin güvenilirliğine ilişkin görüşler	%9 Hiç güvenli değil, %21 Güvenli değil, %24 Orta, %41 Güvenli, %5 Çok güvenli
Devlet Hastanesinin temiz ve bakımlı olmaması	%15		
Devlet Hastanesindeki yönlendirme hizmetinden memnun olunmaması	%15		



5. Bölge

Ayniali, Arda, Tefikiye

Ekonomik, Sosyal ve Demografik Özellikler

Nüfus:	23.027
Hanehalkı büyüklüğü:	3,4 kişi
Eğitim durumu (ADNKS):	%2 Okuryaz. değil, %14Diplomasız okuryazar, %29 İlkokul mez., %14 İlköğretim / Ortaokul mez., %20 Lise mez., %10 Yüksekokul ve üzeri
Aylık hane gelir ortalaması:	1386 TL
Aile reisinin mesleği:	%8 Kamu sektörü, %26 Emekli, %8 Esnaf, %45 İşçi
Bölge sakinlerinin memleketleri:	%9 Ege, %8 İç Anadolu, %18 Manisa İlçe, %9 Manisa Köy-Belde, %39 Manisa Merkez
Manisa'da yaşamaktan memnuniyet:	%3 Hiç memnun değilim, %4 Memnun değilim, %8 Ne memnunum ne değilim, %58 Memnunum, %27 Çok memnunum

Talep, şikayet ve hizmet/sorun öncelikleri

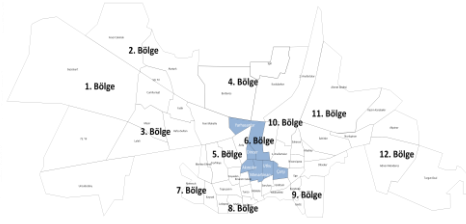
En çok yapılan talep-şikayet (belediye çözüm merkezi)	%31 Su ve kanalizasyon, %18 Yollar ve kaldırımlar, %14 Kirlilik,
En öncelikli hizmet (muhtarların yaptığı önceliklendirme)	%23 Ortak Kullanım Alanları, %15 Ulaşım, %13 Sosyal Hizmet
Mahallenin en önemli sorunları (vatandaş karnesi anket)	1-Yollar ve Kaldırımlar 2-Park,bahçe,yeşil alan 3-Çevre Kirliliği
Kentin en önemli sorunları (vatandaş karnesi anket)	1-Ulaşım 2-İşsizlik 3-Otopark sorunu

Vatandaş Karnesi (100 üzerinden)

Doğalgaz Hizmetleri	69	Sabit Telefon Hizmetleri	63
Eğitim Hizmetleri	71	Sağlık Hizmetleri	78
Elektrik-Aydınlatma Hizmetleri	68	Sosyal Sigorta Ve Emeklilik Hizmetleri	64
Emniyet-Asayiş Hizmetleri	72	Su-Kanalizasyon Hizmetleri	65
Engellilere Yönelik Sosyal Hizmetler	61	Tapu Hizmetleri	61
Gençlere Yönelik Sosyal Hizmetler	63	Temizlik ve Çevre Sağlığı Hizmetleri	64
İmar, İnşaat Ruhsat, İzin Denetim vb. Hizmetler	63	Toplu Taşıma Hizmetleri	63
İnternet Hizmetleri	61	Trafik Ve Otopark Hizmetleri	53
İtfaiye Hizmetleri	71	Üniversitedeki Eğitim Hizmetleri	65
Kadınlara Yönelik Sosyal Hizmetler	63	Yaşlılara Yönelik Sosyal Hizmetler	64
Mesleki Beceri Geliştirme Ve İş Bulma Hizmetleri	61	Yoksullara Sosyal Hizmetleri	66
Mezarlık ve Cenaze Hizmetleri	71	Yol-Kaldırım Hizmetleri	60
Muhtar Hizmetleri	71	Zabıta Hizmetleri	61
Park-Bahçe-Yeşil Alan Hizmetleri	71		

Hizmetlere İlişkin Vatandaş Görüşleri			
Toplu Taşıma		Temizlik ve Çevre Sağlığı Hizmetleri	
Evden en yakın halk otobüsüne /dolmuşa yürüme mesafesi	%90 5dk, %9 6-15 dk, %1 16 dk ve üstü	Çöp konteynerlerinin boşaltılmaması	%32
Halk otobüsü veya dolmuşun kullanım sıklığı	%20Hemen her gün, %19 Haftada 1-2, %30 Ayda 1-2, %30 Nadiren/hiç	Çöp alımı yapıldıktan sonra etrafının temiz bırakılmaması	%29
Araçların kalabalık olması	%74	Çöp alımı sırasında gürültü olması	%52
Şoförlerin vatandaşa karşı saygılı olmaması	%19	Çöp alımının akşam yapılmasının tercih edilmesi	%71
Araçların temiz ve bakımlı olmaması	%15	Konteynerlerin kaldırılıp,saat sistemiyle çöp çıkarılmasının tercih edilmesi	%41
Araçların ne zaman hareket edeceğinin, ne zaman geçeceğinin belli olmaması	%24	Sokakların düzenli temizlenmemesi	%30
Fiyatların makul olmaması	%15	Sokaklarda düzenli ilaçlama yapılmaması	%65
Her istenilen yere otobüsle/dolmuşla gidilememesi	%17	Sokaklarda sivrisinek,sinek sorununun olması	%60
Bir yerden diğerine gitmek için aktarma ihtiyacının çok olması	%25	Sokaklarda ve evlerde fare sorunun olması	%32
Evden otobüse/dolmuşa binmek için çok yol yürünmesi	%18	Mahallelerde rahatsızlık yaratan başıboş hayvanların olması	%47
Yol ve Kaldırım Hizmetleri		Elektrik ve Aydınlatma Hizmetleri	
Sokaklarda yeterli kaldırımın olmaması	%15	Elektrik kesintisi sıklığı (son 1 yılda)	%3 1-2 haftada bir, %10 1-2 ayda bir, %51 Yılda 1-2 kez, %37 Hiç kesilmedi
Sokaklardaki kaldırımların hasarlı olması	%45	Evlere giden elektrikte voltaj düşüklüğü olması	%44
Sokaklardaki araç yollarının hasarlı olması	%67	Sokak aydınlatmasının yeterli olmaması	%15
Yol ve kaldırım tamirlerinin zamanında olmaması	%44	Sokaktaki elektrik hatlarında tehlike yaratan kabloların olması	%19
Sokaklarda kaplamasız yolların olması	%44	Elektrik şebeke fiyatlarının makul olmaması	%68
Su ve Kanalizasyon Hizmetleri		TEDAŞ'ta çok sıra beklenmesi, işlerin uzun sürmesi	%37
Su kesintisi sıklığı (son 1 yıl)	%2 1-2 haftada bir, %9 1-2 ayda bir, %56 Yılda 1-2 kez, %33 Hiç kesilmedi	TEDAŞ personelinin olumsuz davranışlarda bulunması	%31
Evlerdeki musluk suyunun kokusunda sorun olması	%71		
Evlerdeki musluk suyunun renginde sorun olması	%55	Park, Bahçe, Yeşil Alan Hizmetleri	
Evlerdeki musluk suyunun tadında sorun olması	%68	Evlerin yakınında park olmaması	%17
Su fiyatlarının makul olmaması	%53	Park mobilyalarının sağlam olmaması	%25

Yağmurda sokaklarda kanal taşması olması	%35	Parkların temiz ve bakımlı olmaması	%19
Sokaklardaki kanalizasyondan kokular gelmesi	%40	Mahallede yeterli sayı ve büyüklükte park olmaması	%43
Su ve Kanalizasyon Müdürlüğünde çok sıra beklenmesi, işlerin uzun sürmesi	%27	Mahallede yeterli sayı ve büyüklükte yeşil alan olmaması	%35
Su ve Kanalizasyon Müdürlüğünde personelin olumsuz davranışlarda bulunması	%27		
Sağlık Hizmetleri		Eğitim Hizmetleri (İlköğretim okulları)	
Aile hekiminin şikayetleri dikkatlice dinlememesi	%4	Okullarda yeterli sayıda öğretmen olmaması	%6
Aile hekiminin hasta durumuyla ilgili yeterli bilgiyi vermemesi	%8	Öğretmenlerin öğrencilere karşı ilgisiz olması	%13
Aile hekiminin saygılı olmaması	%4	Okuldan ,öğrencilerin durumu hakkında yeterli bilgi alınamaması	%10
Muayene olmak için çok sıra beklenilmesi	%10	Okulların temiz ve bakımlı olmaması	%21
Aile sağlığı merkezinin temiz ve bakımlı olmaması	%4	Sınıfların kalabalık olması	%57
Aile hekiminin olduğu merkezdeki yönlendirme hizmetinden memnun olunmaması	%6	Velilerden okulun ihtiyaçları için para istenmesi	%67
Aile hekiminin gebelik veya bebek gelişimini takip etmemesi	%12	Okullarda ders dışı faaliyetlerin yeterli olmaması	%45
Devlet Hastanesinde doktorun şikayeti dikkatlice dinlememesi	%7	Okulun eve uzak olması	%23
Devlet Hastanesindeki doktorun hasta durumuyla ilgili yeterli bilgiyi vermemesi	%13	Okulun güvenliğinin yeterince sağlanmaması	%10
Devlet Hastanesindeki doktorun saygılı olmaması	%9	Emniyet ve Asayiş	
Devlet Hastanesinde muayene olmak için çok sıra beklenilmesi	%46	Mahallenin güvenilirliğine ilişkin görüşler	%6 Hiç güvenli değil, %11 Güvenli değil, %22 Orta, %53 Güvenli, %8 Çok güvenli
Devlet Hastanesinin temiz ve bakımlı olmaması	%17		
Devlet Hastanesindeki yönlendirme hizmetinden memnun olunmaması	%27		



6. Bölge

Akıncılar, Çarşı, Dinçer,
Mimarsinan, Utku, Yarhasanlar

Ekonomik, Sosyal ve Demografik Özellikler

Nüfus:	25.418
Hanehalkı büyüklüğü:	3,8 kişi
Eğitim durumu (ADNKS):	%2 Okuryaz. değil, %12 Diplomasız okuryazar, %28 İlkokul mez., %14 İlköğretim / Ortaokul mez., %23 Lise mez., %13 Yüksekokul ve üzeri
Aylık hane gelir ortalaması:	1521 TL
Aile reisinin mesleği:	%9 Kamu sektörü, %27 Emekli, %12 Esnaf, %32 İşçi, %6 Öğrenci, %6 Özel sektör
Bölge sakinlerinin memleketleri:	%7 Ege, %10 Manisa İlçe, %7 Manisa Köy-Belde, %55 Manisa Merkez
Manisa'da yaşamaktan memnuniyet:	%2 Hiç memnun değilim, %1 Memnun değilim, %10 Ne memnunum ne değilim, %60 Memnunum, %27 Çok memnunum

Talep, şikayet ve hizmet/sorun öncelikleri

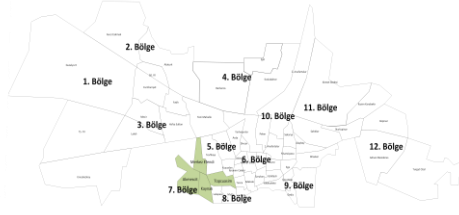
En çok yapılan talep-şikayet (belediye çözüm merkezi)	%26 Yollar ve kaldırımlar , %19 Su ve kanalizasyon, %19 Kirlilik,
En öncelikli hizmet (muhtarların yaptığı önceliklendirme)	%19 Eğitim, %17 Emniyet Asayiş, %14 Ulaşım, %14 Sosyal Hizmet,
Mahallenin en önemli sorunları (vatandaş kartesi anket)	1-Otopark sorunu 2-Yollar ve Kaldırımlar 3-Çevre Kirliliği
Kentin en önemli sorunları (vatandaş kartesi anket)	1- Otopark sorunu 2-Ulaşım 3-İşsizlik/Hava Kirliliği

Vatandaş Kartesi (100 üzerinden)

Doğalgaz Hizmetleri	75	Sabit Telefon Hizmetleri	75
Eğitim Hizmetleri	73	Sağlık Hizmetleri	79
Elektrik-Aydınlatma Hizmetleri	75	Sosyal Sigorta Ve Emeklilik Hizmetleri	68
Emniyet-Asayiş Hizmetleri	80	Su-Kanalizasyon Hizmetleri	68
Engellilere Yönelik Sosyal Hizmetler	57	Tapu Hizmetleri	59
Gençlere Yönelik Sosyal Hizmetler	62	Temizlik ve Çevre Sağlığı Hizmetleri	72
İmar, İnşaat Ruhsat, İzin Denetim vb. Hizmetler	61	Toplu Taşıma Hizmetleri	71
İnternet Hizmetleri	74	Trafik Ve Otopark Hizmetleri	48
İtfaiye Hizmetleri	73	Üniversitedeki Eğitim Hizmetleri	65
Kadınlara Yönelik Sosyal Hizmetler	64	Yaşlılara Yönelik Sosyal Hizmetler	67
Mesleki Beceri Geliştirme Ve İş Bulma Hizmetleri	56	Yoksullara Sosyal Hizmetleri	63
Mezarlık ve Cenaze Hizmetleri	79	Yol-Kaldırım Hizmetleri	69
Muhtar Hizmetleri	75	Zabıta Hizmetleri	61
Park-Bahçe-Yeşil Alan Hizmetleri	75		

Hizmetlere İlişkin Vatandaş Görüşleri			
Toplu Taşıma		Temizlik ve Çevre Sağlığı Hizmetleri	
Evden en yakın halk otobüsüne /dolmuşa yürüme mesafesi	%84 5dk, %14 6-15 dk, %1 16 dk ve üstü	Çöp konteynerlerinin boşaltılmaması	%21
Halk otobüsü veya dolmuşun kullanım sıklığı	%13 Hemen her gün, %24 Haftada 1-2, %26 Ayda 1-2, %37 Nadiren/hiç	Çöp alımı yapıldıktan sonra etrafının temiz bırakılmaması	%31
Araçların kalabalık olması	%66	Çöp alımı sırasında gürültü olması	%31
Şoförlerin vatandaşa karşı saygılı olmaması	%24	Çöp alımının akşam yapılmasının tercih edilmesi	%73
Araçların temiz ve bakımlı olmaması	%19	Konteynerlerin kaldırılıp,saat sistemiyle çöp çıkarılmasının tercih edilmesi	%61
Araçların ne zaman hareket edeceğinin, ne zaman geçeceğinin belli olmaması	%32	Sokakların düzenli temizlenmemesi	%28
Fiyatların makul olmaması	%24	Sokaklarda düzenli ilaçlama yapılmaması	%60
Her istenilen yere otobüsle/dolmuşla gidilememesi	%8	Sokaklarda sivrisinek,sinek sorununun olması	%63
Bir yerden diğerine gitmek için aktarma ihtiyacının çok olması	%32	Sokaklarda ve evlerde fare sorunun olması	%21
Evden otobüse/dolmuşa binmek için çok yol yürünmesi	%8	Mahallelerde rahatsızlık yaratan başıboş hayvanların olması	%42
Yol ve Kaldırım Hizmetleri		Elektrik ve Aydınlatma Hizmetleri	
Sokaklarda yeterli kaldırımın olmaması	%12	Elektrik kesintisi sıklığı (son 1 yılda)	%1 1-2 haftada bir, %13 1-2 ayda bir, %56 Yılda 1-2 kez, %30 Hiç kesilmedi
Sokaklardaki kaldırımların hasarlı olması	%42	Evlere giden elektrikte voltaj düşüklüğü olması	%26
Sokaklardaki araç yollarının hasarlı olması	%37	Sokak aydınlatmasının yeterli olmaması	%19
Yol ve kaldırım tamirlerinin zamanında olmaması	%42	Sokaktaki elektrik hatlarında tehlike yaratan kabloların olması	%9
Sokaklarda kaplamasız yolların olması	%30	Elektirik şebeke fiyatlarının makul olmaması	%59
Su ve Kanalizasyon Hizmetleri		TEDAŞ'ta çok sıra beklenmesi, işlerin uzun sürmesi	%34
Su kesintisi sıklığı (son 1 yıl)	%10 1-2 haftada 1 %21 1-2 ayda bir, %44 Yılda 1-2 kez, %25 Hiç kesilmedi	TEDAŞ personelinin olumsuz davranışlarda bulunması	%15
Evlerdeki musluk suyunun kokusunda sorun olması	%62		
Evlerdeki musluk suyunun renginde sorun olması	%56	Park, Bahçe, Yeşil Alan Hizmetleri	
Evlerdeki musluk suyunun tadında sorun olması	%71	Evlerin yakınında park olmaması	%17

Su fiyatlarının makul olmaması	%48	Park mobilyalarının sağlam olmaması	%19
Yağmurda sokaklarda kanal taşması olması	%38	Parkların temiz ve bakımlı olmaması	%18
Sokaklardaki kanalizasyondan kokular gelmesi	%52	Mahallede yeterli sayı ve büyüklükte park olmaması	%31
Su ve Kanalizasyon Müdürlüğünde çok sıra beklenmesi, işlerin uzun sürmesi	%29	Mahallede yeterli sayı ve büyüklükte yeşil alan olmaması	%35
Su ve Kanalizasyon Müdürlüğünde personelin olumsuz davranışlarda bulunması	%14		
Sağlık Hizmetleri		Eğitim Hizmetleri (İlköğretim okulları)	
Aile hekiminin şikayetleri dikkatlice dinlememesi	%3	Okullarda yeterli sayıda öğretmen olmaması	%10
Aile hekiminin hasta durumuyla ilgili yeterli bilgiyi vermemesi	%7	Öğretmenlerin öğrencilere karşı ilgisiz olması	%15
Aile hekiminin saygılı olmaması	%0	Okuldan ,öğrencilerin durumu hakkında yeterli bilgi alınamaması	%18
Muayene olmak için çok sıra beklenilmesi	%11	Okulların temiz ve bakımlı olmaması	%27
Aile sağlığı merkezinin temiz ve bakımlı olmaması	%2	Sınıfların kalabalık olması	%62
Aile hekiminin olduğu merkezdeki yönlendirme hizmetinden memnun olunmaması	%7	Velilerden okulun ihtiyaçları için para istenmesi	%67
Aile hekiminin gebelik veya bebek gelişimini takip etmemesi	%28	Okullarda ders dışı faaliyetlerin yeterli olmaması	%48
Devlet Hastanesinde doktorun şikayeti dikkatlice dinlememesi	%7	Okulun eve uzak olması	%21
Devlet Hastanesindeki doktorun hasta durumuyla ilgili yeterli bilgiyi vermemesi	%15	Okulun güvenliğinin yeterince sağlanmaması	%20
Devlet Hastanesindeki doktorun saygılı olmaması	%6	Emniyet ve Asayiş	
Devlet Hastanesinde muayene olmak için çok sıra beklenilmesi	%62	Mahallenin güvenilirliğine ilişkin görüşler	%2 Hiç güvenli değil, %6 Güvenli değil, %19 Orta, %59 Güvenli, %14 Çok güvenli
Devlet Hastanesinin temiz ve bakımlı olmaması	%15		
Devlet Hastanesindeki yönlendirme hizmetinden memnun olunmaması	%34		



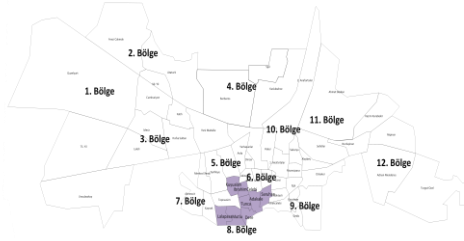
7. Bölge

Akmescit, Kaynak,
Merkezefendi, Topçuasım

Ekonomik, Sosyal ve Demografik Özellikler			
Nüfus:	26.424		
Hanehalkı büyüklüğü:	3,7 kişi		
Eğitim durumu (ADNKS):	%2 Okuryaz. değil, %13 Diplomasız okuryazar, %27 İlkokul mez., %13 İlköğretim /Ortaokul mez., %22 Lise mez., %11 Yüksekokul ve üzeri		
Aylık hane gelir ortalaması:	1496 TL		
Aile reisinin mesleği:	%10 Kamu sektörü, %29 Emekli, %8 Esnaf, %41 İşçi, %6 Özel sektör		
Bölge sakinlerinin memleketleri:	%11 Ege, %16 Manisa İlçe, %45 Manisa Merkez, %6 Marmara		
Manisa’da yaşamaktan memnuniyet:	%4 Hiç memnun değilim, %3 Memnun değilim, %17 Ne memnunum ne değilim, %56 Memnunum, %20 Çok memnunum		
Talep, şikayet ve hizmet/sorun öncelikleri			
En çok yapılan talep-şikayet (belediye çözüm merkezi)	%23 Su ve kanalizasyon, %19 Kirlilik, %18 Yollar ve kaldırımlar, %15 Sokak Hayvanları,		
En öncelikli hizmet (muhtarların yaptığı önceliklendirme)	%22 Kentsel Altyapı, %15 Eğitim,		
Mahallenin en önemli sorunları (vatandaş karnesi anket)	1-Yollar ve Kaldırımlar 2-Otopark sorunu 3-Park,bahçe,yeşil alan		
Kentin en önemli sorunları (vatandaş karnesi anket)	1-Otopark sorunu 2-Ulaşım 3-Yollar ve Kaldırımlar		
Vatandaş Karnesi (100 üzerinden)			
Doğalgaz Hizmetleri	85	Sabit Telefon Hizmetleri	77
Eğitim Hizmetleri	71	Sağlık Hizmetleri	82
Elektrik-Aydınlatma Hizmetleri	71	Sosyal Sigorta Ve Emeklilik Hizmetleri	67
Emniyet-Asayiş Hizmetleri	77	Su-Kanalizasyon Hizmetleri	66
Engellilere Yönelik Sosyal Hizmetler	58	Tapu Hizmetleri	65
Gençlere Yönelik Sosyal Hizmetler	61	Temizlik ve Çevre Sağlığı Hizmetleri	68
İmar, İnşaat Ruhsat, İzin Denetim vb. Hizmetler	64	Toplu Taşıma Hizmetleri	69
İnternet Hizmetleri	76	Trafik Ve Otopark Hizmetleri	42
İtfaiye Hizmetleri	85	Üniversitedeki Eğitim Hizmetleri	67
Kadınlara Yönelik Sosyal Hizmetler	64	Yaşlılara Yönelik Sosyal Hizmetler	63
Mesleki Beceri Geliştirme Ve İş Bulma Hizmetleri	56	Yoksullara Sosyal Hizmetleri	59
Mezarlık ve Cenaze Hizmetleri	86	Yol-Kaldırım Hizmetleri	57
Muhtar Hizmetleri	66	Zabıta Hizmetleri	65
Park-Bahçe-Yeşil Alan Hizmetleri	73		

Hizmetlere İlişkin Vatandaş Görüşleri			
Toplu Taşıma		Temizlik ve Çevre Sağlığı Hizmetleri	
Evden en yakın halk otobüsüne /dolmuşa yürüme mesafesi	%87 5dk, %12 6-15 dk, %1 16 dk ve üstü	Çöp konteynerlerinin boşaltılmaması	%17
Halk otobüsü veya dolmuşun kullanım sıklığı	%18 Hemen her gün, %33 Haftada 1-2, %20 Ayda 1-2, %28 Nadiren/hiç	Çöp alımı yapıldıktan sonra etrafının temiz bırakılmaması	%27
Araçların kalabalık olması	%62	Çöp alımı sırasında gürültü olması	%31
Şoförlerin vatandaşa karşı saygılı olmaması	%30	Çöp alımının akşam yapılmasının tercih edilmesi	%78
Araçların temiz ve bakımlı olmaması	%13	Konteynerlerin kaldırılıp,saat sistemiyle çöp çıkarılmasının tercih edilmesi	%55
Araçların ne zaman hareket edeceğinin, ne zaman geçeceğinin belli olmaması	%25	Sokakların düzenli temizlenmemesi	%27
Fiyatların makul olmaması	%15	Sokaklarda düzenli ilaçlama yapılmaması	%67
Her istenilen yere otobüsle/dolmuşla gidilememesi	%14	Sokaklarda sivrisinek,sinek sorununun olması	%65
Bir yerden diğerine gitmek için aktarma ihtiyacının çok olması	%19	Sokaklarda ve evlerde fare sorunun olması	%27
Evden otobüse/dolmuşa binmek için çok yol yürünmesi	%6	Mahallelerde rahatsızlık yaratan başıboş hayvanların olması	%68
Yol ve Kaldırım Hizmetleri		Elektrik ve Aydınlatma Hizmetleri	
Sokaklarda yeterli kaldırımın olmaması	%35	Elektrik kesintisi sıklığı (son 1 yılda)	%3 1-2 haftada bir, %17 1-2 ayda bir, %60 Yılda 1-2 kez, %22 Hiç kesilmedi
Sokaklardaki kaldırımların hasarlı olması	%73	Evlere giden elektrikte voltaj düşüklüğü olması	%24
Sokaklardaki araç yollarının hasarlı olması	%77	Sokak aydınlatmasının yeterli olmaması	%30
Yol ve kaldırım tamirlerinin zamanında olmaması	%71	Sokaktaki elektrik hatlarında tehlike yaratan kabloların olması	%11
Sokaklarda kaplamasız yolların olması	%59	Elektrik şebeke fiyatlarının makul olmaması	%66
Su ve Kanalizasyon Hizmetleri		TEDAŞ'ta çok sıra beklenmesi, işlerin uzun sürmesi	%26
Su kesintisi sıklığı (son 1 yıl)	%6 1-2 haftada bir, %24 Ayda 1-2 kez, %51 Yılda 1-2 kez, %19 Hiç kesilmedi	TEDAŞ personelinin olumsuz davranışlarda bulunması	%9
Evlerdeki musluk suyunun kokusunda sorun olması	%55		
Evlerdeki musluk suyunun renginde sorun olması	%48	Park, Bahçe, Yeşil Alan Hizmetleri	
Evlerdeki musluk suyunun tadında sorun olması	%59	Evlerin yakınında park olmaması	%13
Su fiyatlarının makul olmaması	%47	Park mobilyalarının sağlam olmaması	%22

Yağmurda sokaklarda kanal taşması olması	%44	Parkların temiz ve bakımlı olmaması	%25
Sokaklardaki kanalizasyondan kokular gelmesi	%50	Mahallede yeterli sayı ve büyüklükte park olmaması	%31
Su ve Kanalizasyon Müdürlüğünde çok sıra beklenmesi, işlerin uzun sürmesi	%22	Mahallede yeterli sayı ve büyüklükte yeşil alan olmaması	%35
Su ve Kanalizasyon Müdürlüğünde personelin olumsuz davranışlarda bulunması	%8		
Sağlık Hizmetleri		Eğitim Hizmetleri (İlköğretim okulları)	
Aile hekiminin şikayetleri dikkatlice dinlememesi	%4	Okullarda yeterli sayıda öğretmen olmaması	%7
Aile hekiminin hasta durumuyla ilgili yeterli bilgiyi vermemesi	%5	Öğretmenlerin öğrencilere karşı ilgisiz olması	%12
Aile hekiminin saygılı olmaması	%2	Okuldan ,öğrencilerin durumu hakkında yeterli bilgi alınamaması	%9
Muayene olmak için çok sıra beklenilmesi	%22	Okulların temiz ve bakımlı olmaması	%18
Aile sağlığı merkezinin temiz ve bakımlı olmaması	%5	Sınıfların kalabalık olması	%44
Aile hekiminin olduğu merkezdeki yönlendirme hizmetinden memnun olunmaması	%7	Velilerden okulun ihtiyaçları için para istenmesi	%70
Aile hekiminin gebelik veya bebek gelişimini takip etmemesi	%4	Okullarda ders dışı faaliyetlerin yeterli olmaması	%28
Devlet Hastanesinde doktorun şikayeti dikkatlice dinlememesi	%7	Okulun eve uzak olması	%25
Devlet Hastanesindeki doktorun hasta durumuyla ilgili yeterli bilgiyi vermemesi	%7	Okulun güvenliğinin yeterince sağlanmaması	%27
Devlet Hastanesindeki doktorun saygılı olmaması	%6	Emniyet ve Asayiş	
Devlet Hastanesinde muayene olmak için çok sıra beklenilmesi	%64	Mahallenin güvenilirliğine ilişkin görüşler	%3 Hiç güvenilir değil %8 Güvenli değil, %31 Orta, %47 Güvenli, %10 Çok güvenli
Devlet Hastanesinin temiz ve bakımlı olmaması	%13		
Devlet Hastanesindeki yönlendirme hizmetinden memnun olunmaması	%17		



8. Bölge

Adakale, Dere, İbrahimçelebi,
Kuyualan, Lalapaşa, Mutlu,
Saruhan, Tunca

Ekonomik, Sosyal ve Demografik Özellikler

Nüfus:	25.389
Hanehalkı büyüklüğü:	3,5 kişi
Eğitim durumu (ADNKS):	%3 Okuryaz. değil, %14 Diplomasız okuryazar, %32 İlkokul mez., %14 İlköğretim / Ortaokul mez., %20 Lise mez., %7 Yüksek okul ve üzeri
Aylık hane gelir ortalaması:	1305 TL
Aile reisinin mesleği:	%9 Kamu sektörü, %31 Emekli, %7 Esnaf, %37 İşçi
Bölge sakinlerinin memleketleri:	%49 Manisa Merkez, %16 Manisa İlçe, %13 Doğu Anadolu, %5 Manisa Köy-Belde,
Manisa'da yaşamaktan memnuniyet:	%3 Hiç memnun değilim, %2 Memnun değilim, %16 Ne memnunum ne değilim, %59 Memnunum, %19 Çok memnunum

Talep, şikayet ve hizmet/sorun öncelikleri

En çok yapılan talep-şikayet (belediye çözüm merkezi)	%26 Su ve kanalizasyon, %20 Kirlilik, %21 Yollar ve kaldırımlar, %11 Sokak Hayvanları,
En öncelikli hizmet (muhtarların yaptığı önceliklendirme)	%18 Kentsel Altyapı, %16 Eğitim, %16 Sağlık
Mahallenin en önemli sorunları (vatandaş kartesi anket)	1-Yollar ve Kaldırımlar 2-Çevre Kirliliği 3-Otopark sorunu
Kentin en önemli sorunları (vatandaş kartesi anket)	1-Otopark sorunu 2-Ulaşım 3-İşsizlik

Vatandaş Kartesi (100 üzerinden)

Doğalgaz Hizmetleri	78	Sabit Telefon Hizmetleri	76
Eğitim Hizmetleri	74	Sağlık Hizmetleri	81
Elektrik-Aydınlatma Hizmetleri	74	Sosyal Sigorta Ve Emeklilik Hizmetleri	67
Emniyet-Asayiş Hizmetleri	83	Su-Kanalizasyon Hizmetleri	70
Engellilere Yönelik Sosyal Hizmetler	65	Tapu Hizmetleri	59
Gençlere Yönelik Sosyal Hizmetler	67	Temizlik ve Çevre Sağlığı Hizmetleri	72
İmar, İnşaat Ruhsat, İzin Denetim vb. Hizmetler	61	Toplu Taşıma Hizmetleri	70
İnternet Hizmetleri	77	Trafik Ve Otopark Hizmetleri	53
İtfaiye Hizmetleri	70	Üniversitedeki Eğitim Hizmetleri	61
Kadınlara Yönelik Sosyal Hizmetler	56	Yaşlılara Yönelik Sosyal Hizmetler	65
Mesleki Beceri Geliştirme Ve İş Bulma Hizmetleri	56	Yoksullara Sosyal Hizmetleri	63
Mezarlık ve Cenaze Hizmetleri	78	Yol-Kaldırım Hizmetleri	63
Muhtar Hizmetleri	72	Zabıta Hizmetleri	59
Park-Bahçe-Yeşil Alan Hizmetleri	74		

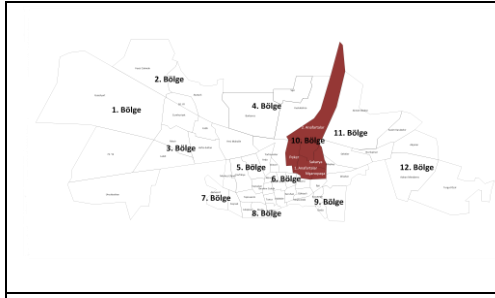
Hizmetlere İlişkin Vatandaş Görüşleri			
Toplu Taşıma		Temizlik ve Çevre Sağlığı Hizmetleri	
Evden en yakın halk otobüsüne /dolmuşa yürüme mesafesi	%79 5 dk, %17 6-15 dk, %4 16 dk ve üstü	Çöp konteynerlerinin boşaltılmaması	%29
Halk otobüsü veya dolmuşun kullanım sıklığı	%21Hemen her gün, %24 Haftada 1-2, %14 Ayda 1-2, %40 Nadiren/hiç	Çöp alımı yapıldıktan sonra etrafının temiz bırakılmaması	%29
Araçların kalabalık olması	%65	Çöp alımı sırasında gürültü olması	%41
Şoförlerin vatandaşa karşı saygılı olmaması	%21	Çöp alımının akşam yapılmasının tercih edilmesi	%66
Araçların temiz ve bakımlı olmaması	%13	Konteynerlerin kaldırılıp,saat sistemiyle çöp çıkarılmasının tercih edilmesi	%56
Araçların ne zaman hareket edeceğinin, ne zaman geçeceğinin belli olmaması	%27	Sokakların düzenli temizlenmemesi	%26
Fiyatların makul olmaması	%16	Sokaklarda düzenli ilaçlama yapılmaması	%50
Her istenilen yere otobüsle/dolmuşla gidilememesi	%11	Sokaklarda sivrisinek,sinek sorununun olması	%52
Bir yerden diğerine gitmek için aktarma ihtiyacının çok olması	%45	Sokaklarda ve evlerde fare sorunun olması	%34
Evden otobüse/dolmuşa binmek için çok yol yürünmesi	%6	Mahallelerde rahatsızlık yaratan başıboş hayvanların olması	%50
Yol ve Kaldırım Hizmetleri		Elektrik ve Aydınlatma Hizmetleri	
Sokaklarda yeterli kaldırımın olmaması	%24	Elektrik kesintisi sıklığı (son 1 yılda)	%3 1-2 haftada bir, %16 1-2 ayda bir, %52 Yılda 1-2 kez, %28 Hiç kesilmedi
Sokaklardaki kaldırımların hasarlı olması	%63	Evlere giden elektrikte voltaj düşüklüğü olması	%31
Sokaklardaki araç yollarının hasarlı olması	%62	Sokak aydınlatmasının yeterli olmaması	%23
Yol ve kaldırım tamirlerinin zamanında olmaması	%44	Sokaktaki elektrik hatlarında tehlike yaratan kabloların olması	%24
Sokaklarda kaplamasız yolların olması	%36	Elektrik şebeke fiyatlarının makul olmaması	%50
Su ve Kanalizasyon Hizmetleri		TEDAŞ'ta çok sıra beklenmesi, işlerin uzun sürmesi	%25
Su kesintisi sıklığı (son 1 yıl)	%4 1-2 haftada bir, %7 1-2 ayda bir, %47 Yılda 1-2 kez, %41 Hiç kesilmedi	TEDAŞ personelinin olumsuz davranışlarda bulunması	%14
Evlerdeki musluk suyunun kokusunda sorun olması	%55		
Evlerdeki musluk suyunun renginde sorun olması	%49	Park, Bahçe, Yeşil Alan Hizmetleri	
Evlerdeki musluk suyunun tadında sorun olması	%54	Evlere yakın park olmaması	%13
Su fiyatlarının makul olmaması	%43	Park mobilyalarının sağlam olmaması	%20

Yağmurda sokaklarda kanal taşması olması	%41	Parkların temiz ve bakımlı olmaması	%10
Sokaklardaki kanalizasyondan kokular gelmesi	%47	Mahallede yeterli sayı ve büyüklükte park olmaması	%40
Su ve Kanalizasyon Müdürlüğünde çok sıra beklenmesi, işlerin uzun sürmesi	%27	Mahallede yeterli sayı ve büyüklükte yeşil alan olmaması	%43
Su ve Kanalizasyon Müdürlüğünde personelin olumsuz davranışlarda bulunması	%15		
Sağlık Hizmetleri		Eğitim Hizmetleri (İlköğretim okulları)	
Aile hekiminin şikayetleri dikkatlice dinlememesi	%0	Okullarda yeterli sayıda öğretmen olmaması	%4
Aile hekiminin hasta durumuyla ilgili yeterli bilgiyi vermemesi	%4	Öğretmenlerin öğrencilere karşı ilgisiz olması	%13
Aile hekiminin saygılı olmaması	%2	Okuldan ,öğrencilerin durumu hakkında yeterli bilgi alınamaması	%13
Muayene olmak için çok sıra beklenilmesi	%3	Okulların temiz ve bakımlı olmaması	%14
Aile sağlığı merkezinin temiz ve bakımlı olmaması	%1	Sınıfların kalabalık olması	%53
Aile hekiminin olduğu merkezdeki yönlendirme hizmetinden memnun olunmaması	%3	Velilerden okulun ihtiyaçları için para istenmesi	%78
Aile hekiminin gebelik veya bebek gelişimini takip etmemesi	%8	Okullarda ders dışı faaliyetlerin yeterli olmaması	%31
Devlet Hastanesinde doktorun şikayeti dikkatlice dinlememesi	%5	Okulun eve uzak olması	%45
Devlet Hastanesindeki doktorun hasta durumuyla ilgili yeterli bilgiyi vermemesi	%12	Okulun güvenliğinin yeterince sağlanmaması	%18
Devlet Hastanesindeki doktorun saygılı olmaması	%8	Emniyet ve Asayiş	
Devlet Hastanesinde muayene olmak için çok sıra beklenilmesi	%46	Mahallenin güvenilirliğine ilişkin görüşler	%4 Hiç güvenli değil, %9 Güvenli değil, %16 Orta, %58 Güvenli, %13 Çok güvenli
Devlet Hastanesinin temiz ve bakımlı olmaması	%9		
Devlet Hastanesindeki yönlendirme hizmetinden memnun olunmaması	%18		

	9. Bölge Bayındırlık, Ege, Gediz, Göktaşlı, İshahçelebi, Kocatepe		
Ekonomik, Sosyal ve Demografik Özellikler			
Nüfus:	18.626		
Hanehalkı büyüklüğü:	5,1 kişi		
Eğitim durumu (ADNKS):	%9 Okumayaz. değil, %23 Diplomasız okuryazar, %27 İlkokul mez., %14 İlköğretim / Ortaokul mez.,%10 Lise mez., %3 Yüksekokul ve üzeri		
Aylık hane gelir ortalaması:	957 TL		
Aile reisinin mesleği:	%5 Kamu sektörü, %20 Emekli, %6 Esnaf, %44 İşçi, %5 İşsiz, %14 Diğer		
Bölge sakinlerinin memleketleri:	%50 Doğu Anadolu, %20 Manisa Merkez, %11 Manisa Köy-Belde, %6 Manisa İlçe,		
Manisa’da yaşamaktan memnuniyet:	%5 Hiç memnun değilim, %2 Memnun değilim, %14 Ne memnunum ne değilim, %57 Memnunum, %23 Çok memnunum		
Talep, şikayet ve hizmet/sorun öncelikleri			
En çok yapılan talep-şikayet (belediye çözüm merkezi)	%36 Su ve kanalizasyon, %18 Kirlilik, %26 Yollar ve kaldırımlar		
En öncelikli hizmet (muhtarların yaptığı önceliklendirme)	Yok		
Mahallenin en önemli sorunları (vatandaş karnesi anket)	1-Yollar ve Kaldırımlar 2-Pazar yeri sorunu 3-Çevre Kirliliği		
Kentin en önemli sorunları (vatandaş karnesi anket)	1-İşsizlik 2-Ulaşım 3-Yollar ve Kaldırımlar		
Vatandaş Karnesi (100 üzerinden)			
Doğalgaz Hizmetleri	67	Sabit Telefon Hizmetleri	68
Eğitim Hizmetleri	71	Sağlık Hizmetleri	81
Elektrik-Aydınlatma Hizmetleri	68	Sosyal Sigorta Ve Emeklilik Hizmetleri	65
Emniyet-Asayiş Hizmetleri	78	Su-Kanalizasyon Hizmetleri	61
Engellilere Yönelik Sosyal Hizmetler	81	Tapu Hizmetleri	53
Gençlere Yönelik Sosyal Hizmetler	59	Temizlik ve Çevre Sağlığı Hizmetleri	62
İmar, İnşaat Ruhsat, İzin Denetim vb. Hizmetler	50	Toplu Taşıma Hizmetleri	70
İnternet Hizmetleri	73	Trafik Ve Otopark Hizmetleri	45
İtfaiye Hizmetleri	76	Üniversitedeki Eğitim Hizmetleri	56
Kadınlara Yönelik Sosyal Hizmetler	56	Yaşlılara Yönelik Sosyal Hizmetler	67
Mesleki Beceri Geliştirme Ve İş Bulma Hizmetleri	59	Yoksullara Sosyal Hizmetleri	66
Mezarlık ve Cenaze Hizmetleri	79	Yol-Kaldırım Hizmetleri	48
Muhtar Hizmetleri	59	Zabıta Hizmetleri	62
Park-Bahçe-Yeşil Alan Hizmetleri	55		

Hizmetlere İlişkin Vatandaş Görüşleri			
Toplu Taşıma		Temizlik ve Çevre Sağlığı Hizmetleri	
Evden en yakın halk otobüsüne /dolmuşa yürüme mesafesi	%64 5 dk, %21 6-15 dk, %14 16 dk ve üstü	Çöp konteynerlerinin boşaltılmaması	%27
Halk otobüsü veya dolmuşun kullanım sıklığı	%11Hemen her gün, %21 Haftada 1-2, %35 Ayda 1-2, %32 Nadiren/hiç	Çöp alımı yapıldıktan sonra etrafının temiz bırakılmaması	%36
Araçların kalabalık olması	%67	Çöp alımı sırasında gürültü olması	%14
Şoförlerin vatandaşa karşı saygılı olmaması	%21	Çöp alımının akşam yapılmasının tercih edilmesi	%39
Araçların temiz ve bakımlı olmaması	%11	Konteynerlerin kaldırılıp,saat sistemiyle çöp çıkarılmasının tercih edilmesi	%36
Araçların ne zaman hareket edeceğinin, ne zaman geçeceğinin belli olmaması	%25	Sokakların düzenli temizlenmemesi	%46
Fiyatların makul olmaması	%23	Sokaklarda düzenli ilaçlama yapılmaması	%75
Her istenilen yere otobüsle/dolmuşla gidilememesi	%9	Sokaklarda sivrisinek,sinek sorununun olması	%73
Bir yerden diğerine gitmek için aktarma ihtiyacının çok olması	%20	Sokaklarda ve evlerde fare sorunun olması	%34
Evden otobüse/dolmuşa binmek için çok yol yürünmesi	%24	Mahallelerde rahatsızlık yaratan başıboş hayvanların olması	%41
Yol ve Kaldırım Hizmetleri		Elektrik ve Aydınlatma Hizmetleri	
Sokaklarda yeterli kaldırımın olmaması	%56	Elektrik kesintisi sıklığı (son 1 yılda)	%3 1-2 haftada bir, %25 1-2 ayda bir, %44 Yılda 1-2 kez, %27 Hiç kesilmedi
Sokaklardaki kaldırımların hasarlı olması	%61	Evlere giden elektrikte voltaj düşüklüğü olması	%27
Sokaklardaki araç yollarının hasarlı olması	%71	Sokak aydınlatmasının yeterli olmaması	%38
Yol ve kaldırım tamirlerinin zamanında olmaması	%76	Sokaktaki elektrik hatlarında tehlike yaratan kabloların olması	%18
Sokaklarda kaplamasız yolların olması	%59	Elektrik şebeke fiyatlarının makul olmaması	%64
Su ve Kanalizasyon Hizmetleri		TEDAŞ'ta çok sıra beklenmesi, işlerin uzun sürmesi	%37
Su kesintisi sıklığı (son 1 yıl)	%5 1-2 haftada bir, %15 1-2 ayda bir, %43 Yılda 1-2 kez, %37 Hiç kesilmedi	TEDAŞ personelinin olumsuz davranışlarda bulunması	%12
Evlerdeki musluk suyunun kokusunda sorun olması	%57		
Evlerdeki musluk suyunun renginde sorun olması	%42	Park, Bahçe, Yeşil Alan Hizmetleri	
Evlerdeki musluk suyunun tadında sorun olması	%61	Evlerin yakınında park olmaması	%52
Su fiyatlarının makul olmaması	%50	Park mobilyalarının sağlam olmaması	%32

Yağmurda sokaklarda kanal taşması olması	%29	Parkların temiz ve bakımlı olmaması	%29
Sokaklardaki kanalizasyondan kokular gelmesi	%31	Mahallede yeterli sayı ve büyüklükte park olmaması	%77
Su ve Kanalizasyon Müdürlüğünde çok sıra beklenmesi, işlerin uzun sürmesi	%40	Mahallede yeterli sayı ve büyüklükte yeşil alan olmaması	%79
Su ve Kanalizasyon Müdürlüğünde personelin olumsuz davranışlarda bulunması	%22		
Sağlık Hizmetleri		Eğitim Hizmetleri (İlköğretim okulları)	
Aile hekiminin şikayetleri dikkatlice dinlememesi	%5	Okullarda yeterli sayıda öğretmen olmaması	%7
Aile hekiminin hasta durumuyla ilgili yeterli bilgiyi vermemesi	%4	Öğretmenlerin öğrencilere karşı ilgisiz olması	%13
Aile hekiminin saygılı olmaması	%4	Okuldan ,öğrencilerin durumu hakkında yeterli bilgi alınamaması	%20
Muayene olmak için çok sıra beklenilmesi	%21	Okulların temiz ve bakımlı olmaması	%31
Aile sağlığı merkezinin temiz ve bakımlı olmaması	%4	Sınıfların kalabalık olması	%55
Aile hekiminin olduğu merkezdeki yönlendirme hizmetinden memnun olunmaması	%5	Velilerden okulun ihtiyaçları için para istenmesi	%84
Aile hekiminin gebelik veya bebek gelişimini takip etmemesi	%6	Okullarda ders dışı faaliyetlerin yeterli olmaması	%54
Devlet Hastanesinde doktorun şikayeti dikkatlice dinlememesi	%16	Okulun eve uzak olması	%45
Devlet Hastanesindeki doktorun hasta durumuyla ilgili yeterli bilgiyi vermemesi	%18	Okulun güvenliğinin yeterince sağlanmaması	%39
Devlet Hastanesindeki doktorun saygılı olmaması	%12	Emniyet ve Asayiş	
Devlet Hastanesinde muayene olmak için çok sıra beklenilmesi	%54	Mahallenin güvenilirliğine ilişkin görüşler	%14 Hiç güvenli değil, %13 Güvenli değil, %25 Orta, %42 Güvenli, %7 Çok güvenli
Devlet Hastanesinin temiz ve bakımlı olmaması	%14		
Devlet Hastanesindeki yönlendirme hizmetinden memnun olunmaması	%16		



10. Bölge

1.Anafartalar, 2.Anafartalar,
Nişancıpaşa, Peker, Sakarya

Ekonomik, Sosyal ve Demografik Özellikler

Nüfus:	22.694
Hanehalkı büyüklüğü:	3,2 kişi
Eğitim durumu (ADNKS):	%1 Okuryaz. değil, %13 Diplomasız okuryazar, %20 İlkokul mez., %13 İlköğretim / Ortaokul mez., %25 Lise mez., %19 Yüksekokul ve üzeri
Aylık hane gelir ortalaması:	1596 TL
Aile reisinin mesleği:	%16 Kamu sektörü, %28 Emekli, %12 Esnaf, %25 İşçi, %7 Özel sektör,
Bölge sakinlerinin memleketleri:	%8 Doğu Anadolu, %10 Ege, %6 İç Anadolu, %12 Manisa İlçe, %42 Manisa Merkez, %7 Marmara
Manisa'da yaşamaktan memnuniyet:	%4 Hiç memnun değilim, %3 Memnun değilim, %10 Ne memnunum ne değilim, %65 Memnunum, %17 Çok memnunum

Talep, şikayet ve hizmet/sorun öncelikleri

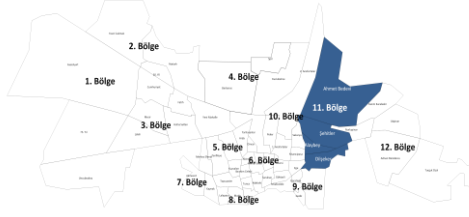
En çok yapılan talep-şikayet (belediye çözüm merkezi)	%20 Kirlilik, %19 Su ve kanalizasyon, %18 Yollar ve kaldırımlar
En öncelikli hizmet (muhtarların yaptığı önceliklendirme)	%19 Eğitim, %17 Sağlık, %16 Emniyet Asayiş
Mahallenin en önemli sorunları (vatandaş karnesi anket)	1-Otopark sorunu 2-Gürültü 3-Yollar ve Kaldırımlar
Kentin en önemli sorunları (vatandaş karnesi anket)	1-Otopark sorunu 2-Ulaşım 3-Park,bahçe,yeşil alan

Vatandaş Karnesi (100 üzerinden)

Doğalgaz Hizmetleri	80	Sabit Telefon Hizmetleri	77
Eğitim Hizmetleri	72	Sağlık Hizmetleri	80
Elektrik-Aydınlatma Hizmetleri	76	Sosyal Sigorta Ve Emeklilik Hizmetleri	68
Emniyet-Asayiş Hizmetleri	80	Su-Kanalizasyon Hizmetleri	73
Engellilere Yönelik Sosyal Hizmetler	63	Tapu Hizmetleri	61
Gençlere Yönelik Sosyal Hizmetler	62	Temizlik ve Çevre Sağlığı Hizmetleri	76
İmar, İnşaat Ruhsat, İzin Denetim vb. Hizmetler	58	Toplu Taşıma Hizmetleri	72
İnternet Hizmetleri	79	Trafik Ve Otopark Hizmetleri	45
İtfaiye Hizmetleri	76	Üniversitedeki Eğitim Hizmetleri	62
Kadınlara Yönelik Sosyal Hizmetler	65	Yaşlılara Yönelik Sosyal Hizmetler	66
Mesleki Beceri Geliştirme Ve İş Bulma Hizmetleri	58	Yoksullara Sosyal Hizmetleri	66
Mezarlık ve Cenaze Hizmetleri	76	Yol-Kaldırım Hizmetleri	73
Muhtar Hizmetleri	68	Zabıta Hizmetleri	57
Park-Bahçe-Yeşil Alan Hizmetleri	78		

Hizmetlere İlişkin Vatandaş Görüşleri			
Toplu Taşıma		Temizlik ve Çevre Sağlığı Hizmetleri	
Evden en yakın halk otobüsüne /dolmuşa yürüme mesafesi	%88 5 dk, %9 6-15 dk, %3 16 dk ve üstü	Çöp konteynerlerinin boşaltılmaması	%21
Halk otobüsü veya dolmuşun kullanım sıklığı	%17 hemen her gün, %21 Haftada 1-2, %23 Ayda 1-2, %39 Nadiren/hiç	Çöp alımı yapıldıktan sonra etrafının temiz bırakılmaması	%37
Araçların kalabalık olması	%56	Çöp alımı sırasında gürültü olması	%32
Şoförlerin vatandaşa karşı saygılı olmaması	%19	Çöp alımının akşam yapılmasının tercih edilmesi	%66
Araçların temiz ve bakımlı olmaması	%19	Konteynerlerin kaldırılıp,saat sistemiyle çöp çıkarılmasının tercih edilmesi	%56
Araçların ne zaman hareket edeceğinin, ne zaman geçeceğinin belli olmaması	%29	Sokakların düzenli temizlenmemesi	%18
Fiyatların makul olmaması	%21	Sokaklarda düzenli ilaçlama yapılmaması	%63
Her istenilen yere otobüsle/dolmuşla gidilememesi	%12	Sokaklarda sivrisinek,sinek sorununun olması	%61
Bir yerden diğerine gitmek için aktarma ihtiyacının çok olması	%35	Sokaklarda ve evlerde fare sorunun olması	%21
Evden otobüse/dolmuşa binmek için çok yol yürünmesi	%5	Mahallelerde rahatsızlık yaratan başıboş hayvanların olması	%41
Yol ve Kaldırım Hizmetleri		Elektrik ve Aydınlatma Hizmetleri	
Sokaklarda yeterli kaldırımın olmaması	%16	Elektrik kesintisi sıklığı (son 1 yılda)	%5 1-2 haftada bir, %17 1-2 ayda bir, %53 Yılda 1-2 kez, %24 Hiç kesilmedi
Sokaklardaki kaldırımların hasarlı olması	%42	Evlere giden elektrikte voltaj düşüklüğü olması	%24
Sokaklardaki araç yollarının hasarlı olması	%45	Sokak aydınlatmasının yeterli olmaması	%22
Yol ve kaldırım tamirlerinin zamanında olmaması	%41	Sokaktaki elektrik hatlarında tehlike yaratan kabloların olması	%14
Sokaklarda kaplamasız yolların olması	%29	Elektrik şebeke fiyatlarının makul olmaması	%60
Su ve Kanalizasyon Hizmetleri		TEDAŞ'ta çok sıra beklenmesi, işlerin uzun sürmesi	%33
Su kesintisi sıklığı (son 1 yıl)	%6 1-2 haftada bir, %12 1-2 ayda bir, %48 Yılda 1-2 kez, %34 Hiç kesilmedi	TEDAŞ personelinin olumsuz davranışlarda bulunması	%18
Evlerdeki musluk suyunun kokusunda sorun olması	%57		
Evlerdeki musluk suyunun renginde sorun olması	%45	Park, Bahçe, Yeşil Alan Hizmetleri	
Evlerdeki musluk suyunun tadında sorun olması	%65	Evlerin yakınında park olmaması	%13
Su fiyatlarının makul olmaması	%43	Park mobilyalarının sağlam olmaması	%14

Yağmurda sokaklarda kanal taşması olması	%31	Parkların temiz ve bakımlı olmaması	%16
Sokaklardaki kanalizasyondan kokular gelmesi	%46	Mahallede yeterli sayı ve büyüklükte park olmaması	%29
Su ve Kanalizasyon Müdürlüğünde çok sıra beklenmesi, işlerin uzun sürmesi	%26	Mahallede yeterli sayı ve büyüklükte yeşil alan olmaması	%39
Su ve Kanalizasyon Müdürlüğünde personelin olumsuz davranışlarda bulunması	%11		
Sağlık Hizmetleri		Eğitim Hizmetleri (İlköğretim okulları)	
Aile hekiminin şikayetleri dikkatlice dinlememesi	%3	Okullarda yeterli sayıda öğretmen olmaması	%5
Aile hekiminin hasta durumuyla ilgili yeterli bilgiyi vermemesi	%6	Öğretmenlerin öğrencilere karşı ilgisiz olması	%20
Aile hekiminin saygılı olmaması	%4	Okuldan ,öğrencilerin durumu hakkında yeterli bilgi alınamaması	%24
Muayene olmak için çok sıra beklenilmesi	%13	Okulların temiz ve bakımlı olmaması	%13
Aile sağlığı merkezinin temiz ve bakımlı olmaması	%4	Sınıfların kalabalık olması	%72
Aile hekiminin olduğu merkezdeki yönlendirme hizmetinden memnun olunmaması	%14	Velilerden okulun ihtiyaçları için para istenmesi	%69
Aile hekiminin gebelik veya bebek gelişimini takip etmemesi	%18	Okullarda ders dışı faaliyetlerin yeterli olmaması	%44
Devlet Hastanesinde doktorun şikayeti dikkatlice dinlememesi	%13	Okulun eve uzak olması	%25
Devlet Hastanesindeki doktorun hasta durumuyla ilgili yeterli bilgiyi vermemesi	%22	Okulun güvenliğinin yeterince sağlanmaması	%20
Devlet Hastanesindeki doktorun saygılı olmaması	%10	Emniyet ve Asayiş	
Devlet Hastanesinde muayene olmak için çok sıra beklenilmesi	%48	Mahallenin güvenilirliğine ilişkin görüşler	%3 Hiç güvenli değil, %9 Güvenli değil, %23 Orta, %51 Güvenli, %14 Çok güvenli
Devlet Hastanesinin temiz ve bakımlı olmaması	%14		
Devlet Hastanesindeki yönlendirme hizmetinden memnun olunmaması	%29		



11. Bölge

Alaybey, Dilşeker, Şehitler,
Ahmetbedevi

Ekonomik, Sosyal ve Demografik Özellikler

Nüfus:	25.612
Hanehalkı büyüklüğü:	3,8 kişi
Eğitim durumu (ADNKS):	%4 Okuryaz. değil, %15 Diplomasız okuryazar, %31 İlkokul mez., %14 İlköğretim/ Ortaokul mez., %18 Lise mez., %5 Yüksekokul veya üzeri
Aylık hane gelir ortalaması:	1037 TL
Aile reisinin mesleği:	%7 Kamu sektörü, %24 Emekli, %51 İşçi
Bölge sakinlerinin memleketleri:	%27 Manisa Merkez, %14 Manisa İlçe, %14 Manisa Köy-Belde %12 Doğu Anadolu, %10 Ege, %9 Marmara
Manisa'da yaşamaktan memnuniyet:	%4 Hiç memnun değilim, %3 Memnun değilim, %17 Ne memnunum ne değilim, %52 Memnunum, %24 Çok memnunum

Talep, şikayet ve hizmet/sorun öncelikleri

En çok yapılan talep-şikayet (belediye çözüm merkezi)	%26 Su ve kanalizasyon, %25 Yollar ve kaldırımlar, %18 Kirlilik
En öncelikli hizmet (muhtarların yaptığı önceliklendirme)	%19 Ortak kullanım alanları, %17 Kentsel Atıyapılar, %15Sağlık
Mahallenin en önemli sorunları (vatandaş kartesi anket)	1-Park,bahçe,yeşil alan 2-Güvenlik 3-Otopark sorunu
Kentin en önemli sorunları (vatandaş kartesi anket)	1-Ulaşım 2-İşsizlik/Park,bahçe,yeşil alan 3-Otopark sorunu

Vatandaş Kartesi (100 üzerinden)

Doğalgaz Hizmetleri	74	Sabit Telefon Hizmetleri	73
Eğitim Hizmetleri	73	Sağlık Hizmetleri	78
Elektrik-Aydınlatma Hizmetleri	68	Sosyal Sigorta Ve Emeklilik Hizmetleri	67
Emniyet-Asayiş Hizmetleri	70	Su-Kanalizasyon Hizmetleri	67
Engellilere Yönelik Sosyal Hizmetler	72	Tapu Hizmetleri	54
Gençlere Yönelik Sosyal Hizmetler	59	Temizlik ve Çevre Sağlığı Hizmetleri	66
İmar, İnşaat Ruhsat, İzin Denetim vb. Hizmetler	54	Toplu Taşıma Hizmetleri	73
İnternet Hizmetleri	71	Trafik Ve Otopark Hizmetleri	37
İtfaiye Hizmetleri	72	Üniversitedeki Eğitim Hizmetleri	59
Kadınlara Yönelik Sosyal Hizmetler	56	Yaşlılara Yönelik Sosyal Hizmetler	66
Mesleki Beceri Geliştirme Ve İş Bulma Hizmetleri	56	Yoksullara Sosyal Hizmetleri	70
Mezarlık ve Cenaze Hizmetleri	80	Yol-Kaldırım Hizmetleri	65
Muhtar Hizmetleri	63	Zabıta Hizmetleri	52
Park-Bahçe-Yeşil Alan Hizmetleri	64		

Hizmetlere İlişkin Vatandaş Görüşleri			
Toplu Taşıma		Temizlik ve Çevre Sağlığı Hizmetleri	
Evden en yakın halk otobüsüne /dolmuşa yürüme mesafesi	%91 5 dk, %7 6-15 dk, %2 16 dk ve üstü	Çöp konteynerlerinin boşaltılmaması	%22
Halk otobüsü veya dolmuşun kullanım sıklığı	%10 Hemen her gün %15 Haftada 1-2, %37 Ayda 1-2, %38 Nadiren/hiç	Çöp alımı yapıldıktan sonra etrafının temiz bırakılmaması	%36
Araçların kalabalık olması	%66	Çöp alımı sırasında gürültü olması	%29
Şoförlerin vatandaşa karşı saygılı olmaması	%26	Çöp alımının akşam yapılmasının tercih edilmesi	%42
Araçların temiz ve bakımlı olmaması	%11	Konteynerlerin kaldırılıp,saat sistemiyle çöp çıkarılmasının tercih edilmesi	%35
Araçların ne zaman hareket edeceğinin, ne zaman geçeceğinin belli olmaması	%17	Sokakların düzenli temizlenmemesi	%28
Fiyatların makul olmaması	%18	Sokaklarda düzenli ilaçlama yapılmaması	%82
Her istenilen yere otobüsle/dolmuşla gidilememesi	%4	Sokaklarda sivrisinek,sinek sorununun olması	%73
Bir yerden diğerine gitmek için aktarma ihtiyacının çok olması	%26	Sokaklarda ve evlerde fare sorunun olması	%39
Evden otobüse/dolmuşa binmek için çok yol yürünmesi	%2	Mahallelerde rahatsızlık yaratan başıboş hayvanların olması	%72
Yol ve Kaldırım Hizmetleri		Elektrik ve Aydınlatma Hizmetleri	
Sokaklarda yeterli kaldırımın olmaması	%20	Elektrik kesintisi sıklığı (son 1 yılda)	%14 1-2 haftada bir, %16 1-2 ayda bir, %57 Yılda 1-2 kez, %13 Hiç kesilmedi
Sokaklardaki kaldırımların hasarlı olması	%40	Evlere giden elektrikte voltaj düşüklüğü olması	%28
Sokaklardaki araç yollarının hasarlı olması	%51	Sokak aydınlatmasının yeterli olmaması	%21
Yol ve kaldırım tamirlerinin zamanında olmaması	%56	Sokaktaki elektrik hatlarında tehlike yaratan kabloların olması	%15
Sokaklarda kaplamasız yolların olması	%48	Elektrik şebeke fiyatlarının makul olmaması	%70
Su ve Kanalizasyon Hizmetleri		TEDAŞ'ta çok sıra beklenmesi, işlerin uzun sürmesi	%22
Su kesintisi sıklığı (son 1 yıl)	%3 1-2 haftada bir, %14 1-2 ayda bir, %66 Yılda 1-2 kez, %17 Hiç kesilmedi	TEDAŞ personelinin olumsuz davranışlarda bulunması	%15
Evlerdeki musluk suyunun kokusunda sorun olması	%74		
Evlerdeki musluk suyunun renginde sorun olması	%49	Park, Bahçe, Yeşil Alan Hizmetleri	
Evlerdeki musluk suyunun tadında sorun olması	%75	Evlerin yakınında park olmaması	%27
Su fiyatlarının makul olmaması	%73	Park mobilyalarının sağlam olmaması	%29

Yağmurda sokaklarda kanal taşması olması	%45	Parkların temiz ve bakımlı olmaması	%29
Sokaklardaki kanalizasyondan kokular gelmesi	%66	Mahallede yeterli sayı ve büyüklükte park olmaması	%60
Su ve Kanalizasyon Müdürlüğünde çok sıra beklenmesi, işlerin uzun sürmesi	%26	Mahallede yeterli sayı ve büyüklükte yeşil alan olmaması	%70
Su ve Kanalizasyon Müdürlüğünde personelin olumsuz davranışlarda bulunması	%17		
Sağlık Hizmetleri		Eğitim Hizmetleri (İlköğretim okulları)	
Aile hekiminin şikayetleri dikkatlice dinlememesi	%7	Okullarda yeterli sayıda öğretmen olmaması	%8
Aile hekiminin hasta durumuyla ilgili yeterli bilgiyi vermemesi	%6	Öğretmenlerin öğrencilere karşı ilgisiz olması	%19
Aile hekiminin saygılı olmaması	%4	Okuldan ,öğrencilerin durumu hakkında yeterli bilgi alınamaması	%5
Muayene olmak için çok sıra beklenilmesi	%11	Okulların temiz ve bakımlı olmaması	%22
Aile sağlığı merkezinin temiz ve bakımlı olmaması	%1	Sınıfların kalabalık olması	%81
Aile hekiminin olduğu merkezdeki yönlendirme hizmetinden memnun olunmaması	%5	Velilerden okulun ihtiyaçları için para istenmesi	%83
Aile hekiminin gebelik veya bebek gelişimini takip etmemesi	%6	Okullarda ders dışı faaliyetlerin yeterli olmaması	%39
Devlet Hastanesinde doktorun şikayeti dikkatlice dinlememesi	%18	Okulun eve uzak olması	%20
Devlet Hastanesindeki doktorun hasta durumuyla ilgili yeterli bilgiyi vermemesi	%26	Okulun güvenliğinin yeterince sağlanmaması	%30
Devlet Hastanesindeki doktorun saygılı olmaması	%10	Emniyet ve Asayiş	
Devlet Hastanesinde muayene olmak için çok sıra beklenilmesi	%60	Mahallenin güvenilirliğine ilişkin görüşler	%9 Hiç güvenli değil, %16 Güvenli değil, %34 Orta, %34 Orta, %6 Çok güvenli
Devlet Hastanesinin temiz ve bakımlı olmaması	%11		
Devlet Hastanesindeki yönlendirme hizmetinden memnun olunmaması	%26		



12. Bölge

Adnanmenderes,
Kazımkarabekir,
Turgutözal

Akpınar,
Nurlupınar,

Ekonomik, Sosyal ve Demografik Özellikler

Nüfus:	20.253
Hanehalkı büyüklüğü:	6 kişi
Eğitim durumu (ADNKS):	%10 Okuryaz.değil, %24 Diplomasız okuryaz., %27 İlkokul mez., %15 İlköğretim / Ortaokul mez., %7 Lise mez., %1 Yüksekokul ve üzeri
Aylık hane gelir ortalaması:	906 TL
Aile reisinin mesleği:	%19 Emekli, %46 İşçi, %7 İşsiz, %21 Diğer
Bölge sakinlerinin memleketleri:	%75 Doğu Anadolu, %8 Güneydoğu, %5 Manisa Merkez
Manisa'da yaşamaktan memnuniyet:	%4 hiç memnun değilim, %5 memnun değilim, %13 ne memnunum ne değilim, %60 memnunum, %18 çok memnunum

Talep, şikayet ve hizmet/sorun öncelikleri

En çok yapılan talep-şikayet (belediye çözüm merkezi)	%20 Sokak Hayvanları, %41 Su ve kanalizasyon, %14 Kirlilik, %12 Yollar ve kaldırımlar
En öncelikli hizmet (muhtarların yaptığı önceliklendirme)	%16 Kentsel Altyapılar, %21 Eğitim, %15 Sağlık
Mahallenin en önemli sorunları (vatandaş kartesi anket)	1-Çevre Kirliliği 2-Park,bahçe,yeşil alan 3-Yollar ve Kaldırımlar
Kentin en önemli sorunları (vatandaş kartesi anket)	1-İşsizlik 2-Park,bahçe,yeşil alan 3-Çevre Kirliliği/Sosyal Aktiviteler

Vatandaş Kartesi (100 üzerinden)

Doğalgaz Hizmetleri	45	Sabit Telefon Hizmetleri	77
Eğitim Hizmetleri	74	Sağlık Hizmetleri	77
Elektrik-Aydınlatma Hizmetleri	69	Sosyal Sigorta Ve Emeklilik Hizmetleri	68
Emniyet-Asayiş Hizmetleri	78	Su-Kanalizasyon Hizmetleri	63
Engellilere Yönelik Sosyal Hizmetler	66	Tapu Hizmetleri	72
Gençlere Yönelik Sosyal Hizmetler	57	Temizlik ve Çevre Sağlığı Hizmetleri	54
İmar, İnşaat Ruhsat, İzin Denetim vb. Hizmetler	60	Toplu Taşıma Hizmetleri	76
İnternet Hizmetleri	69	Trafik Ve Otopark Hizmetleri	61
İtfaiye Hizmetleri	84	Üniversitedeki Eğitim Hizmetleri	62
Kadınlara Yönelik Sosyal Hizmetler	56	Yaşlılara Yönelik Sosyal Hizmetler	55
Mesleki Beceri Geliştirme Ve İş Bulma Hizmetleri	61	Yoksullara Sosyal Hizmetleri	52
Mezarlık ve Cenaze Hizmetleri	88	Yol-Kaldırım Hizmetleri	59
Muhtar Hizmetleri	71	Zabıta Hizmetleri	73
Park-Bahçe-Yeşil Alan Hizmetleri	38		

Hizmetlere İlişkin Vatandaş Görüşleri			
Toplu Taşıma		Temizlik ve Çevre Sağlığı Hizmetleri	
Evden en yakın halk otobüsüne /dolmuşa yürüme mesafesi	%70 5 dk, %27 6-15 dk, %3 16 dk ve üstü	Çöp konteynerlerinin boşaltılmaması	%50
Halk otobüsü veya dolmuşun kullanım sıklığı	%39 hemen her gün, %41 haftada 1-2, %10 ayda 1-2, %10 nadiren/hiç	Çöp alımı yapıldıktan sonra etrafının temiz bırakılmaması	%51
Araçların kalabalık olması	%45	Çöp alımı sırasında gürültü olması	%29
Şoförlerin vatandaşa karşı saygılı olmaması	%24	Çöp alımının akşam yapılmasının tercih edilmesi	%60
Araçların temiz ve bakımlı olmaması	%13	Konteynerlerin kaldırılıp,saat sistemiyle çöp çıkarılmasının tercih edilmesi	%59
Araçların ne zaman hareket edeceğinin, ne zaman geçeceğinin belli olmaması	%24	Sokakların düzenli temizlenmemesi	%63
Fiyatların makul olmaması	%24	Sokaklarda düzenli ilaçlama yapılmaması	%83
Her istenilen yere otobüsle/dolmuşla gidilememesi	%22	Sokaklarda sivrisinek,sinek sorununun olması	%85
Bir yerden diğerine gitmek için aktarma ihtiyacının çok olması	%51	Sokaklarda ve evlerde fare sorunun olması	%77
Evden otobüse/dolmuşa binmek için çok yol yürünmesi	%9	Mahallelerde rahatsızlık yaratan başıboş hayvanların olması	%79
Yol ve Kaldırım Hizmetleri		Elektrik ve Aydınlatma Hizmetleri	
Sokaklarda yeterli kaldırımın olmaması	%38	Elektrik kesintisi sıklığı (son 1 yılda)	%13 1-2 haftada bir, %39 1-2 ayda bir, %27 Yılda 1-2 kez, %21 hiç kesilmedi
Sokaklardaki kaldırımların hasarlı olması	%56	Evlere giden elektrikte voltaj düşüklüğü olması	%37
Sokaklardaki araç yollarının hasarlı olması	%53	Sokak aydınlatmasının yeterli olmaması	%42
Yol ve kaldırım tamirlerinin zamanında olmaması	%55	Sokaktaki elektrik hatlarında tehlike yaratan kabloların olması	%30
Sokaklarda kaplamasız yolların olması	%60	Elektrik şebeke fiyatlarının makul olmaması	%48
Su ve Kanalizasyon Hizmetleri		TEDAŞ'ta çok sıra beklenmesi, işlerin uzun sürmesi	%25
Su kesintisi sıklığı (son 1 yıl)	%10 1-2 haftada bir, %30 1-2 ayda bir, %33 Yılda 1-2 kez, %27 hiç kesilmedi	TEDAŞ personelinin olumsuz davranışlarda bulunması	%8
Evllerdeki musluk suyunun kokusunda sorun olması	%55		
Evllerdeki musluk suyunun renginde sorun olması	%54	Park, Bahçe, Yeşil Alan Hizmetleri	
Evllerdeki musluk suyunun tadında sorun olması	%59	Evlere yakın park olmaması	%60
Su fiyatlarının makul olmaması	%31	Park mobilyalarının sağlam olmaması	%67

Yağmurda sokaklarda kanal taşması olması	%54	Parkların temiz ve bakımlı olmaması	%69
Sokaklardaki kanalizasyondan kokular gelmesi	%64	Mahallede yeterli sayı ve büyüklükte park olmaması	%86
Su ve Kanalizasyon Müdürlüğünde çok sıra beklenmesi, işlerin uzun sürmesi	%22	Mahallede yeterli sayı ve büyüklükte yeşil alan olmaması	%86
Su ve Kanalizasyon Müdürlüğünde personelin olumsuz davranışlarda bulunması	%12		
Sağlık Hizmetleri		Eğitim Hizmetleri (İlköğretim okulları)	
Aile hekiminin şikayetleri dikkatlice dinlememesi	%16	Okullarda yeterli sayıda öğretmen olmaması	%10
Aile hekiminin hasta durumuyla ilgili yeterli bilgiyi vermemesi	%18	Öğretmenlerin öğrencilere karşı ilgisiz olması	%15
Aile hekiminin saygılı olmaması	%8	Okuldan ,öğrencilerin durumu hakkında yeterli bilgi alınamaması	%11
Muayene olmak için çok sıra beklenilmesi	%20	Okulların temiz ve bakımlı olmaması	%34
Aile sağlığı merkezinin temiz ve bakımlı olmaması	%8	Sınıfların kalabalık olması	%53
Aile hekiminin olduğu merkezdeki yönlendirme hizmetinden memnun olunmaması	%16	Velilerden okulun ihtiyaçları için para istenmesi	%66
Aile hekiminin gebelik veya bebek gelişimini takip etmemesi	%9	Okullarda ders dışı faaliyetlerin yeterli olmaması	%57
Devlet Hastanesinde doktorun şikayeti dikkatlice dinlememesi	%30	Okulun eve uzak olması	%47
Devlet Hastanesindeki doktorun hasta durumuyla ilgili yeterli bilgiyi vermemesi	%30	Okulun güvenliğinin yeterince sağlanmaması	%37
Devlet Hastanesindeki doktorun saygılı olmaması	%13	Emniyet ve Asayiş	
Devlet Hastanesinde muayene olmak için çok sıra beklenilmesi	%56	Mahallenin güvenilirliğine ilişkin görüşler	%14 hiç güvenli değil, %18 güvenli değil, %24 orta, %39 güvenli, %4 çok güvenli
Devlet Hastanesinin temiz ve bakımlı olmaması	%10		
Devlet Hastanesindeki yönlendirme hizmetinden memnun olunmaması	%28		

EK 1. SORU FORMU

TOPLU TAŞIMA HİZMETLERİ	
01. Evinizden <u>en yakın</u> halk otobüsüne veya dolmuşa binebilmek için kaç dakika yol yürüyorsunuz? 1. 5 dakika veya daha az 3. 16-30 dk 0. Bilmiyorum/Fikrim yok 2. 6-15 dk arası 4. 30 dk'dan fazla	
02. <u>Son bir yıl içerisinde</u> şehir içi halk otobüsü veya dolmuşu ne sıklıkla kullandınız? 1. Hemen hemen her gün → 4. soruya geçin ! 4. Nadiren → 3. soruyla devam et ! 2. Haftada bir-iki kez → 4. soruya geçin ! 5. Hiç kullanmadım → 3. soruyla devam et ! 3. Ayda bir-iki kez → 4. soruya geçin !	
03. Halk otobüsü veya dolmuşu nadiren kullandığınızı / hiç kullanmadığınızı söylediniz. Neden şehiriçi seyahatlerinizde toplu taşıma araçlarını tercih etmediğinizi söyler misiniz? (ANKETÖRE: Şıkları okumadan deneğin söylediği cevaplara yakın olanı işaretle, 2-3 cevap almaya çalış, arabam-motosikletim var derse de toplu taşıma ile ilgili cevap almaya çalış) 01. İhtiyacım olmuyor, şehiriçinde uzak mesafelere gitmiyorum (UZAĞA GİTMEZ, EVDEN ÇIKMAZ) 02. Otobüse/dolmuşa binmek için çok beklemek zorunda kalıyorum (ÇOK BEKLENİYOR) 03. Otobüse/dolmuşa binmek için çok yol yürümek zorunda kalıyorum (DURAK UZAK) 04. Şehiriçinde gideceğim yere varmak çok uzun sürüyor (YOLCULUK SÜRESİ UZUN) 05. Otobüslerin/dolmuşların ne zaman geçeceği belli olmuyor (SAATİ BELLİ DEĞİL) 06. Otobüslerde/dolmuşlarda kendimi güvenli hissetmiyorum (GÜVENLİ DEĞİL) 07. Otobüsler/Dolmuşlar çok kalabalık (KALABALIK) 08. Şoförler araçları güvenli kullanmıyorlar (ŞOFÖRLER KÖTÜ KULLANIYOR) 09. Fiyatları çok yüksek (PAHALI) 10. Gitmek istediğim yere genellikle otobüs/dolmuş olmuyor (HER YERE ARAÇ YOK) 11. Diğer 5.soruyla devam et !	
04. Şehir içi halk otobüsleri/dolmuşlar ile ilgili olarak çeşitli ifadeler hakkındaki görüşlerinizi soracağım. Lütfen son 1 yıl içindeki tecrübenizi düşünerek 1. Katılıyorum 2. Katılmıyorum 0. Fikri yok şeklinde cevap veriniz. [] Araçlar rahat yolculuk yapılamayacak derecede kalabalık [] Şoförler vatandaşa karşı saygılı [] Araçlar temiz ve düzenli [] Araçların ne zaman hareket edeceği, ne zaman geçeceği belli. [] Fiyatlar makul [] Şehirde her istediğim yere otobüsle/dolmuşla gidebiliyorum [] Bir yerden bir yere gitmek için bir araçtan diğerine aktarma yapma ihtiyacı çok oluyor [] Evimden çok yol yürümeden otobüse/dolmuşa binebiliyorum	
05. Genel olarak, Manisa'daki toplu taşıma hizmetlerine 5 üzerinden bir karne notu verseniz kaç verirsiniz? Yani 5 pekiyi mi 4 iyi mi, 3 orta mı, 2 zayıf mı yoksa 1 çok zayıf yani sınıfta kalır mı? Deneğin verdiği notu kutuya kodlayınız !	

ELEKTRİK VE AYDINLATMA HİZMETLERİ	
06. Son 1 yılı düşündüğünüzde elektrikleriniz ne sıklıkta kesildi? 1. Bir iki haftada bir kesiliyor 3. Yılda 1-2 kez kesildi 0. Bilmiyorum/Fikrim yok 2. Bir iki ayda bir kesiliyor 4. Hiç kesilmedi	☐
07. Mahallenizdeki elektrik ve aydınlatma hizmetleri ile ilgili olarak aşağıdaki ifadeler hakkındaki görüşlerinizi soracağım. Lütfen son 1 yıl içindeki tecrübenizi düşünerek 1. Katılıyorum 2. Katılmıyorum 0. Fikri yok şeklinde cevap veriniz. [] Evime gelen elektrikte voltaj düşüklüğü, elektriğin bir zayıflayıp bir güçlenmesi sorunları sık sık yaşıyorum [] Sokağımdaki aydınlatma yeterli [] Mahallemdeki elektrik hatlarında açık, sarkık, kopuk tamir gerektiren veya ağaçlara değdiği için tehlike yaratan kablolar var. [] Elektrik şebeke fiyatları makul [] (Manisa TEDAŞ işi düştüyse) isim çok sıra beklemeden makul bir süre içinde halloldu. [] (Manisa TEDAŞ işi düştüyse) müdürlük personelinin vatandaşa davranışı saygılıydı	☐
08. Genel olarak düşündüğünüzde <u>mahallenizdeki</u> elektrik ve aydınlatma hizmetlerine 5 üzerinden bir karne notu verseniz kaç verirsiniz? Yani 5 pekiyi mi 4 iyi mi, 3 orta mı, 2 zayıf mı yoksa 1 çok zayıf yani sınıfta kalır mı? Deneğin verdiği notu kutuya kodlayınız !	☐
SU VE KANALİZASYON HİZMETLERİ	
09. Son 1 yılı düşündüğünüzde sularınız ne sıklıkta kesildi? 1. Bir iki haftada bir kesiliyor 3. Yılda 1-2 kez kesildi 0. Bilmiyorum/Fikrim yok 2. Bir iki ayda bir kesiliyor 4. Hiç kesilmedi	☐
10. Mahallenizdeki su ve kanalizasyon hizmetleri ile ilgili olarak aşağıdaki ifadelerle hakkındaki görüşlerinizi soracağım. Lütfen son 1 yıl içindeki tecrübenizi düşünerek 1. Katılıyorum 2. Katılmıyorum 0. Fikri yok şeklinde cevap veriniz. [] Evimdeki musluktan akan suyun kokusunda sorun var [] Evimdeki musluktan akan suyun renginde sorun var [] Evimdeki musluktan akan suyun tadında sorun var [] Şebeke suyunun fiyatları makul [] Yağmur yağdığında sokağımda kanalizasyon taşıyor [] Sokağımdaki kanalizasyon şebekesinden kötü kokular geliyor [] (Manisa Belediyesi Su Kanalizasyon Müdürlüğü'ne işi düştüyse) çok sıra beklemeden isim makul bir süre içinde halloldu. [] (Manisa Belediyesi Su Kanalizasyon Müdürlüğü'ne işi düştüyse) müdürlük personelinin vatandaşa davranışı saygılıydı	☐
11. Genel olarak düşündüğünüzde <u>mahallenizdeki</u> su ve kanalizasyon hizmetlerine 5 üzerinden bir karne notu verseniz kaç verirsiniz? Yani 5 pekiyi mi 4 iyi mi, 3 orta mı, 2 zayıf mı yoksa 1 çok zayıf yani sınıfta kalır mı?	☐

YOL KALDIRIM HİZMETLERİ	
12. Mahallenizdeki yol, kaldırım hizmetleri ile ilgili olarak aşağıdaki ifadeler hakkındaki görüşlerinizi soracağım. Lütfen son 1 yıl içindeki tecrübenizi düşünerek 1. Katılıyorum 2. Katılmıyorum 0. Fikri yok şeklinde cevap veriniz. [] Mahallemdeki sokaklarda yeterince kaldırım var [] Mahallemdeki kaldırımlarda tamir gerektiren çukur, kırık ve benzeri hasarlar var. [] Mahallemdeki araç yollarında tamir gerektiren çukur, kırık ve benzeri hasarlar var [] Mahallemdeki yol ve kaldırımlarda oluşan çukur, kırık vb hasarlar makul bir süre içinde tamir ediliyor. [] Mahallemde asfalt, beton vb ile kaplı olmayan toprak, mıcır yollar var.	
13. Genel olarak değerlendirdiğinizde <u>mahallenizdeki</u> yol, kaldırım yapım, bakım, tamir hizmetlerine 5 üzerinden bir karne notu verseniz kaç verirsiniz? Yani 5 pekiyi mi 4 iyi mi, 3 orta mı, 2 zayıf mı yoksa 1 çok zayıf yani sınıfta kalır mı? Deneğin verdiği notu kutuya kodlayınız !	
TEMİZLİK ve ÇEVRE SAĞLIĞI HİZMETLERİ	
14. Mahallenizdeki temizlik hizmetleri ile ilgili olarak çeşitli ifadeler hakkındaki görüşlerinizi soracağım. Lütfen son 1 yıl içindeki tecrübelerinizi düşünerek 1. Katılıyorum 2. Katılmıyorum 0. Fikri yok şeklinde cevap veriniz. [] Sokağımızdaki çöp konteynırlarının boşaltılmadığı, atlandığı çok oluyor. [] Çöp konteynırlarının boşaltıldıktan sonra etrafının temizlenmediği, pis bırakıldığı çok oluyor [] Çöp alım sırasında rahatsız edici derecede gürültü oluyor [] Çöp alımının gündüz yapılması yerine akşam yapılması daha iyi olur [] Çöp alımında konteynırların kaldırılarak herkesin belli bir saatte çöpünü çıkarması daha iyi olur [] Sokaklarımız düzenli olarak temizlenmektedir [] Sokağımızda düzenli olarak ilaçlama yapılmaktadır [] Sokağımızda sivrisinek, sinek sorunu var [] Sokağımızda veya evimizde fare sorunu var [] Mahallemizde rahatsızlık yaratan başıboş hayvanlar var	
15. Genel olarak düşündüğünüzde <u>mahallenizdeki</u> temizlik ve çevre sağlığı hizmetlerine 5 üzerinden bir karne notu verseniz kaç verirsiniz? Yani 5 pekiyi mi 4 iyi mi, 3 orta mı, 2 zayıf mı yoksa 1 çok zayıf yani sınıfta kalır mı? Deneğin verdiği notu kutuya kodlayınız !	

PARK – BAHÇE YEŞİL ALAN HİZMETLERİ

16. Mahallenizdeki park, bahçe ve yeşil alan hizmetleri ile ilgili olarak çeşitli ifadeler hakkındaki görüşlerinizi soracağım. Lütfen son 1 yıl içindeki tecrübelerinizi düşünerek

1. Katılıyorum

2. Katılmıyorum

0. Fikri yok

şeklinde cevap veriniz.

- [] Evimin yakınında park var
[] Bu parkı kullanıyoruz
[] Bu parktaki oturma yerleri, oyun veya spor araçları sağlam
[] Bu park temiz ve bakımlı
[] Mahallemizde yeterli sayı ve büyüklükte park var
[] Mahallemizde yeterli sayı ve büyüklükte yeşil alan var

17. Genel olarak değerlendirdiğinizde **mahallenizdeki** park, bahçe, yeşil alan yapım, bakım hizmetlerine 5 üzerinden bir karne notu verseniz kaç verirsiniz? Yani 5 pekiyi mi 4 iyi mi, 3 orta mı, 2 zayıf mı yoksa 1 çok zayıf yani sınıfta kalır mı?

Deneğin verdiği notu kutuya kodlayınız !

EĞİTİM HİZMETLERİ

18. Hanenizde devlet okulunda ilkokul, ortaokul veya liseye giden öğrenci var mı?

1. İlköğretimde var 2. Lisede var 3. Her ikisinde de var 3. Yok → **20. soruya geç!**

19. Hanenizde öğrenci olanların devam ettiği okul ile ilgili çeşitli ifadeler hakkındaki görüşlerinizi soracağım. Lütfen son 1 yıl içindeki tecrübelerinizi düşünerek

1. Katılıyorum

2. Katılmıyorum

0. Fikri yok

şeklinde cevap veriniz.

(Anketöre : Birden fazla çocuk var ve farklı okula gidiyorlarsa haneye en yakın okul sorulacak)

	İlköğretime giden	Liseye giden
Okulda yeterli sayıda öğretmen var		
Öğretmenler çocuğumuzla yeterince ilgileniyor		
Çocuğumuzun durumu ile ilgili okuldan yeterli bilgi veriliyor		
Okul temiz ve bakımlı		
Sınıflar kalabalık		
Velilerden okulun ihtiyaçları için para isteniyor		
Okulda ders dışı kültür, spor, bilim ve benzeri faaliyetler yeterli		
Okul evimize uzak		
Okulun güvenliği yeterince sağlanıyor		

20. Genel olarak değerlendirdiğinizde Manisa'da devlet okullarındaki eğitim hizmetlerine 5 üzerinden bir karne notu verseniz kaç verirsiniz? Yani 5 pekiyi mi 4 iyi mi, 3 orta mı, 2 zayıf mı yoksa 1 çok zayıf yani sınıfta kalır mı?

Deneğin verdiği notu kutuya kodlayınız !

SAĞLIK HİZMETLERİ		
21. Son 1 yıl içinde Manisa'da sayacağım sağlık kuruluşlarından hangilerine gittiniz? 1. Aile hekimi 3. Devlet hastanesi 5. Hiçbiri → 25. soruya geç! 2. Özel hastane 4. Üniversitesi hastanesi	☐ ☐	
22. Aile hekiminizi değiştirdiyseniz sebebi şu ifadelerden hangisiyle uygun düşer? 1. Değiştirmedim 3. Doktorun verdiği hizmetten memnun kalmadım 2. Bulunduğu yer bana uzaktı 4. Başka bir aile hekiminin daha iyi olduğu söylendi 5. Aile hekimi nedir bilmiyorum	☐	
23. Aile hekiminizin verdiği hizmetler ile ilgili olarak çeşitli ifadeler hakkındaki görüşlerinizi soracağım. Lütfen son 1 yıl içindeki tecrübelerinizi düşünerek 1. Katılıyorum 2. Katılmıyorum 0. Fikri yok şeklinde cevap veriniz. (Anketöre : Denek Aile hekimine gitmediyse bu soruyu sormayınız) [] Aile hekimi şikâyetimi dikkatlice dinledi [] Aile hekimi durumumla ilgili beni yeterince bilgilendirdi [] Aile hekimi bana karşı saygılı davrandı [] Çok sıra beklemeden muayene oldum [] Aile hekiminin olduğu merkez temiz ve bakımlıydı [] Aile hekiminin olduğu merkezdeki kayıt yönlendirme, sekreterlik hizmetinden memnun kaldım [] Hanemizin gebelik gelişimini veya bebek gelişimini takip ediyor		
24. Son bir yıl içinde en son hasta olarak gittiğiniz devlet hastanesi ile ilgili olarak çeşitli ifadeler hakkındaki görüşlerinizi soracağım. Lütfen son 1 yıl içindeki tecrübelerinizi düşünerek 1. Katılıyorum 2. Katılmıyorum 0. Fikri yok şeklinde cevap veriniz. (Anketöre : Denek Devlet hastanesine gitmediyse bu soruyu sormayınız) [] Doktor şikâyetimi dikkatlice dinledi [] Doktor beni durumumla ilgili yeterince bilgilendirdi [] Doktor bana karşı saygılı davrandı [] Çok sıra beklemeden muayene oldum [] Hastane temiz ve bakımlıydı [] Kayıt, başvuru, danışma, yönlendirme ve benzeri hizmetlerden memnun kaldım		
25. Genel olarak değerlendirdiğinizde Manisa'da verilen sağlık hizmetlerine 5 üzerinden bir karne notu verseniz kaç verirsiniz? Yani 5 pekiyi mi 4 iyi mi, 3 orta mı, 2 zayıf mı yoksa 1 çok zayıf yani sınıfta kalır mı? Deneğin verdiği notu kutuya kodlayınız !		☐
EMNİYET VE ASAYİŞ HİZMETLERİ		
26. Sizce yaşadığınız mahalle ne kadar güvenli ya da güvensiz? 1. Hiç güvenli değil 3. Orta 5. Çok Güvenli 2. Güvenli değil 4. Güvenli		☐

27. Manisa’da, <u>güvenli olmadığı</u> düşündüğünüz için gitmek istemeyeceğiniz semt ya da mahalleler hangileri? 1. 2.																																																										
28. Son bir yıl içinde trafik dışında polise başvurduğunuz mu ya da polisin verdiği hizmetten bir vatandaş olarak yararlandınız mı? 1. Evet → 29. soruya geçin 2. Hayır → 30. soruya geçin	☐																																																									
29. Polise başvurunuzda yaşadığınız tecrübe ile ilgili çeşitli ifadeler hakkındaki görüşlerinizi soracağım. Lütfen son 1 yıl içindeki tecrübelerinizi düşünerek 1. Katılıyorum 2. Katılmıyorum 0. Fikri yok şeklinde cevap veriniz. [] Polis başvurumla veya yapılan işlemle ilgili yeterli bilgilendirme ve yönlendirme yaptı. [] Polis bana karşı kibar ve saygılıydı [] Polisteki işlemlerim makul bir süre içinde sonuçlandı																																																										
30. Peki siz veya <u>hanenizden</u> herhangi biri aslında polisin ilgilenmesi gereken bir iş olduğunu düşündüğünüz ama polise başvurmadığınız bir durum yaşadınız mı? 1. Evet → 31. soruya geçin 2. Hayır → 32. soruya geçin	☐																																																									
31. Neden polise başvurmadınız? 1. Polisten çekindim 3. Başımı derde sokmak istemedim 2. Polisin önem vermeyeceğini düşündüm 4. Diğer	☐																																																									
32. Genel olarak değerlendirdiğinizde Manisa’da sunulan emniyet ve asayiş hizmetlerine 5 üzerinden bir karne notu verseniz kaç verirsiniz? Yani 5 pekiyi mi 4 iyi mi, 3 orta mı, 2 zayıf mı yoksa 1 çok zayıf yani sınıfta kalır mı?	☐																																																									
GENEL HİZMETLER																																																										
33. Şimdi size Manisa’da kamu kurumları tarafından ya da onların denetiminde sunulan çeşitli hizmetleri sıralayacağım. Her bir hizmet için önce sizin veya hanenizden herhangi birinin son 1 yıl içinde bu hizmetle ilgili bir tecrübeniz olup olmadığını yani bu hizmetten yararlanıp yararlanmadığınızı, başvurup başvurmadığınızı, işiniz düşüp düşmediğini sonra 5 üzerinden karne notu olarak kaç vereceğinizi soracağım. (5 pekiyi, 4 iyi, 3 orta, 2 zayıf, 1 çok zayıf) 1. Tecrübesi var 2. Tecrübesi yok <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;"></th> <th style="width: 20%; text-align: center;">Tecrübe</th> <th style="width: 20%; text-align: center;">Karne notu</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Engellilere yönelik hizmetler</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Gençlere yönelik sosyal hizmetler</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Yaşlılara yönelik sosyal hizmetler</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Kadınlara yönelik sosyal hizmetler</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Yoksullara yönelik hizmetler</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Sosyal Sigorta ve Emeklilik Hizmetleri</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Tapu hizmetleri</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>İtfaiye hizmetleri</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Mezarlık ve cenaze hizmetleri</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Mesleki beceri geliştirme ve iş bulma hizmetleri</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Üniversitedeki eğitim hizmetleri</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>İmar, inşaat ruhsat, izin, denetim ve benzeri hizmetler</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Zabıta hizmetleri</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Trafik düzenleme ve otopark hizmetleri</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Muhtarınız tarafından mahallenizde verilen hizmetler</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Doğalgaz hizmetleri</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Sabit telefon Hizmetleri</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>İnternet Hizmetleri</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>			Tecrübe	Karne notu	Engellilere yönelik hizmetler			Gençlere yönelik sosyal hizmetler			Yaşlılara yönelik sosyal hizmetler			Kadınlara yönelik sosyal hizmetler			Yoksullara yönelik hizmetler			Sosyal Sigorta ve Emeklilik Hizmetleri			Tapu hizmetleri			İtfaiye hizmetleri			Mezarlık ve cenaze hizmetleri			Mesleki beceri geliştirme ve iş bulma hizmetleri			Üniversitedeki eğitim hizmetleri			İmar, inşaat ruhsat, izin, denetim ve benzeri hizmetler			Zabıta hizmetleri			Trafik düzenleme ve otopark hizmetleri			Muhtarınız tarafından mahallenizde verilen hizmetler			Doğalgaz hizmetleri			Sabit telefon Hizmetleri			İnternet Hizmetleri		
	Tecrübe	Karne notu																																																								
Engellilere yönelik hizmetler																																																										
Gençlere yönelik sosyal hizmetler																																																										
Yaşlılara yönelik sosyal hizmetler																																																										
Kadınlara yönelik sosyal hizmetler																																																										
Yoksullara yönelik hizmetler																																																										
Sosyal Sigorta ve Emeklilik Hizmetleri																																																										
Tapu hizmetleri																																																										
İtfaiye hizmetleri																																																										
Mezarlık ve cenaze hizmetleri																																																										
Mesleki beceri geliştirme ve iş bulma hizmetleri																																																										
Üniversitedeki eğitim hizmetleri																																																										
İmar, inşaat ruhsat, izin, denetim ve benzeri hizmetler																																																										
Zabıta hizmetleri																																																										
Trafik düzenleme ve otopark hizmetleri																																																										
Muhtarınız tarafından mahallenizde verilen hizmetler																																																										
Doğalgaz hizmetleri																																																										
Sabit telefon Hizmetleri																																																										
İnternet Hizmetleri																																																										

34. Manisa’da yaşamaktan ne kadar memnunsunuz ya da değilsiniz? 1. Hiç memnun değilim 3. Ne memnunum ne değilim 5. Çok memnunum 2. Memnun değilim 4. Memnunum	☐
35. Sizce, Manisa’nın <u>en önemli</u> iki sorunu nedir? Lütfen önem sırasına göre sıralayın? 1. 2.	
36. Sizce, yaşadığınız mahallenin <u>en önemli</u> iki sorunu nedir? Lütfen önem sırasına göre sıralayın? 1. 2.	
37. Konuşulan kişinin cinsiyeti ? 1. Kadın 2. Erkek	☐
38. Aslen nerelisiniz ? İl ve ilçe olarak söyler misiniz ? İL : İLÇE :	
39. Kaç yaşındasınız ? <i>Deneğin yaşını yandaki kutuya kodlayınız!</i>	
40. Aileniz kaç yıldır Manisa merkez’de yaşıyor? <i>Deneğin söylediği rakamı kutuya kodlayın!</i>	
41. Hanenizde <u>siz de dahil</u> olmak üzere toplam kaç kişi yaşıyor ? <i>Deneğin söylediği rakamı kutuya kodlayın!</i>	
42. Eğitim durumunuz, yani son bitirdiğiniz okul nedir ? 1. Okur yazar değil 4. Ortaokul mezunu 7. Yüksek Lisans / Doktora 2. Diplomasız okur 5. Lise mezunu 3. İlkokul mezunu 6. Üniversite mezunu	☐
43. Mesleğiniz nedir ? Çalışıyor musunuz ? Ne iş yapıyorsunuz ? (Anketöre : Mutlaka yapılan işi açık olarak yazın! Özel okulda – devlet okulunda öğretmen, Kendi adına veya başkasının adına çalışan taksici şoförü, Muayenehanesi olan veya devlet hastanesinde doktor gibi)	
44. Aile reisinin mesleğini öğrenebilir miyim ? (Anketöre : Görüştüğünüz kişi aile reisi ise 43. soruda aldığınız cevabı yazınız)	
45. Size son ve biraz özel bir soru. Anketimiz için çok önemli, evinizin aylık toplam geliri ne kadardır? Herkesin her türlü kazancı dahil evinize ayda ortalama kaç lira giriyor? (Anketöre : Verilen rakamı açıkça YAZINIZ, kodlamayınız)	

EK 2. İŞBİRLİĞİ PROTOKOLÜ

Not: Protokol tek nüsha olarak imzalanmış olup Kent Konseyi tarafından muhafaza edilmektedir. Burada sadece protokol metni verilmektedir.

Madde 1: Protokolün Konusu

Bu protokol Manisa Belediyesi sınırları içinde Vatandaş Karnesi çalışmasını gerçekleştirmek için Manisa Valiliği, Manisa Belediyesi, Celal Bayar Üniversitesi, Manisa Ticaret ve Sanayi Odası, Manisa Kent Konseyi ve TEPAV arasında işbirliğinin çerçevesini düzenlemektedir.

Madde 2: Taraflar

Bu protokolün tarafları, Manisa Valiliği, Manisa Belediyesi, Celal Bayar Üniversitesi, Manisa Kent Konseyi ve TEPAV'dır

Madde 3: Tanımlar

Protokol : Manisa belediye sınırları içinde Vatandaş Karnesi çalışmasını gerçekleştirmek için yapılan İşbirliği Protokolüdür.

Valilik : Manisa Valiliği'dir

Belediye : Manisa Belediyesi'dir.

Vatandaş Karnesi Çalışması:

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

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

Türkiye'de Kent Konseyleri merkezi yönetim, yerel yönetim ve sivil toplum kuruluşlarını çözümde ortaklığa dayalı olarak bir araya getirmesi ve vatandaş katılımını teşvik eden kurumsal anlayış ve yapılanmasıyla Vatandaş Karnesi uygulamaları için ideal bir ortam sunmaktadır.

Vatandaş Karnesi çalışması TEPAV'da 27-31 Mart 2010 tarihlerinde düzenlenen eğitim programının ardından Manisa Kent Konseyi'nin inisiyatifiyle Kent Konseyi Genel Kurulu kararına dayalı olarak başlatılmıştır. Çalışma aynı zamanda Manisa Ticaret ve Sanayi Odası'nın Manisa Valiliği, Manisa Belediyesi, Celal Bayar Üniversitesi, Manisa İl Genel Meclisi ortaklığında TEPAV'ın teknik desteğiyle yürütülen Manisa 2023 Strateji Geliştirme Projesi içinde yer alan araştırma çalışmaları kapsamında desteklenmektedir.

Çalışmanın kapsamını hizmet sağlayıcı birimlerle mülakatlar, yurttaşlarla odak grup çalışmaları, anket tasarımı, örneklemen belirlenmesi, hanehalkı anketinin uygulanması, verilerin

girilmesi/kontrolü, verilerin kent haritası üzerinde mahalle bazında görselleştirilmesi ve hizmet sağlayıcılarla sonuçların birlikte değerlendirilmesini ve sonuçların kamuoyuna duyurulması oluşturmaktadır.

Hedef Bölge: Manisa Belediyesi sınırları içinde kalan bölgedir

Madde 4: Amaç

Bu protokolün amacı; Manisa'da Vatandaş Karnesi çalışmasının gerçekleştirilmesi için Manisa Valiliği, Manisa Belediyesi, Celal Bayar Üniversitesi, Manisa Ticaret ve Sanayi Odası, Manisa Kent Konseyi ve TEPAV arasında bilgi paylaşımını, etkinliklere katılımını, görüş alışverişini sağlamak, ortak çalışmalar yapmayı ve sürdürülebilir işbirliğini geliştirmektir.

Madde 5: Kapsam

Tarafların Vatandaş Karnesi çalışmasının gerçekleştirilmesi, sonuçlarının değerlendirilmesi ve kullanılması konularında bilgi paylaşımı, etkinliklere katılımı, görüş alışverişini sağlamayı ve protokol süresince sürdürülebilir işbirliğinin geliştirilmesi esaslarını kapsar.

Madde 7: Genel Hükümler

- a) Bilgi Paylaşımı: Vatandaş Karnesi çalışmasının gerçekleştirilmesi için tarafların sahip oldukları bilgileri paylaşmaları ve çalışma sonucunda elde edilen bilgilerin kullanılmak üzere kurumların hizmetine sunulmasıdır.
- b) Etkinlikler: Çalışmaya ilişkin basın duyuruları, hizmet sağlayıcılarla mülakatlar, yurttaşlarla odak grup görüşmeleri, anket formunun geliştirilmesi, anketin sahada uygulanması, sonuçların hizmet sağlayıcı birimlerle birlikte değerlendirilmesi ve sonuçların kamuoyuna duyurulmasını içermektedir.
- c) Etkinliklere Katılım: Tarafların karşılıklı görüşmeleri ve ortak yazılı mutabakatı ile sağlanacaktır.

Madde 8: Yükümlülükler

1. Manisa Kent Konseyi;

- a) Vatandaş Karnesi çerçevesinde yapılacak görüşme, toplantı, odak grup görüşmeleri ve benzeri etkinlikleri organize edecektir.
- b) Çalışma için gerekli olabilecek diğer sekreteryaya faaliyetlerini yürütecektir.
- c) Vatandaş karnesi sonuçlarının kamuoyuyla paylaşımını sağlayacaktır
- d) Çalışma ile ilgili basın duyuruları, kamuoyu bilgilendirme çalışmalarından sorumlu olacaktır.
- e) Çalışmanın ileriki yıllarda kent konseyi çatısı altında sürdürülebilirliğinin sağlanması için taraflar arasındaki diyalogu sürdürecektir.

2. Valilik;

- a) Mülakatların gerçekleştirilmesi, anket formu hakkında geri bildirim sağlanması, anket sonuçlarının tartışılması için düzenlenen etkinliklere valiliğe bağlı müdürlüklerden yetkili kişilerin katılımını sağlayacaktır.
- b) Vatandaş karnesi çalışması için araç, toplantı salonu tahsisi gibi uygun görülen aynı katkıları sağlayacaktır.
- c) Saha çalışmasının gerçekleştirilmesi sırasında gerekli emniyet önlemlerinin alınmasını sağlayacaktır.
- d) Çalışmanın sonuçlarının uhdesindeki karar mekanizmalarının gündemine alınmasını sağlayacaktır
- e) Çalışmanın ileriki yıllarda belli periyotlarla kent konseyi çatısı altında yapılması için çalışmanın sürdürülebilirliğini sağlamaya özen gösterecektir.
- f) Çalışmanın sonuçlarının kamuoyuyla paylaşımına yardımcı olacaktır.

- g) Örneklemin Türkiye İstatistik Kurumu'ndan ücretsiz veya makul bir ücretle temin edilmesi konusunda kolaylık gösterecektir.

3. Belediye;

- a) Mülakatların gerçekleştirilmesi, anket formu hakkında geri bildirim sağlanması, anket sonuçlarının tartışılması için düzenlenen etkinliklere belediyeye bağlı müdürlüklerden yetkili kişilerin katılımını sağlayacaktır.
- b) Vatandaş kartesi çalışması için araç, toplantı salonu tahsisı gibi uygun görülen aynı katkıları sağlayacaktır.
- c) Çalışmasının sonuçlarının politikalarına, faaliyet planlamasına yansıtılması konusunda özen gösterecektir.
- d) Çalışmanın ileriki yıllarda belli periyotlarla kent konseyi çatısı altında yapılması için çalışmanın sürdürülebilirliğini sağlamaya özen gösterecektir.
- e) Çalışmanın sonuçlarının kamuoyuyla paylaşımına yardımcı olacaktır .

4. Manisa Ticaret ve Sanayi Odası

- a) Çalışmanın Manisa Ticaret ve Sanayi Odası finansmanı ile yürütülen Manisa 2023 Strateji Geliştirme Projesi ile bütünlüğünü sağlayacaktır.
- b) Çalışmada yer alacak TEPAV uzmanlarının seyahat, konaklama ve uzmanlık ücretlerini Manisa 2023 Projesi çerçevesinde karşılayacaktır.
- c) Çalışmanın ileriki yıllarda belli periyotlarla kent konseyi çatısı altında yapılması için çalışmanın sürdürülebilirliğini sağlamaya özen gösterecektir.

5. Celal Bayar Üniversitesi

- a) Kamu yönetimi bölümünden en az bir öğretim görevlisini çalışmanın hazırlık, saha ve analiz aşamalarındaki akademik çalışmaların TEPAV ile birlikte yürütülmesi için görevlendirecektir.
- b) Anketörlerin üniversite öğrencilerinden temin edilmesi için kolaylık sağlayacaktır.
- c) Çalışma sonuçlarının basılmasını sağlayacaktır
- d) Çalışmanın ileriki yıllarda belli periyotlarla kent konseyi çatısı altında yapılması için çalışmanın sürdürülebilirliğini sağlamaya özen gösterecektir.

6. TEPAV

- a) Celal Bayar Üniversitesi tarafından görevlendirilecek öğretim görevlisi ile işbirliği içinde
 1. Hizmet sağlayıcılarla görüşmeler, vatandaşlarla odak grup görüşmelerini gerçekleştirecektir.
 2. Anketi tasarlayacaktır
 3. Saha çalışmasını koordinasyonunu sağlayacaktır
 4. Veri girişlerinin koordinasyonunu sağlayacaktır
 5. Analiz raporunu hazırlayacaktır
- b) Çalışmanın maliyetlerinin karşılanması için bir proje başvurusu hazırlayarak çeşitli bağışçı kuruluşlarda girişimlerde bulunacaktır.

Madde 9: Süre

Vatandaş Kartesi çalışması maliyetleri karşılayacak bir bağışçı kuruluşun bulunması ile başlar ve analiz raporunun kamuoyuna duyurulması ve basılması ile tamamlanır. Çalışmanın öngörülen süresi 8 aydır. Bu işbirliği protokolü proje süresince geçerlidir. Tarafların ortak kararıyla süre uzatılabilir.

Madde 10: Uyuşmazlık

Vatandaş kartesi çalışmasında taraflardan birinin uygun bulmadığı çalışmaların yapılması durumunda, taraflardan herhangi birinin yazılı bildirimi ile uygun görülmeyen çalışmaların 15 iş

günü içerisinde düzeltilmesi talep edilecek, düzeltilme yapılmadığı takdirde; bu işbirliğini geliştirme protokolü geçersiz sayılacaktır.

Madde 11: Yürürlük Tarihi

11 (onbir) madde ve 3 (üç) sayfadan oluşan iş bu İşbirliği Protokolü imzalandığı tarihten başlayarak yürürlüğe girer./....../2011

**Manisa
Valiliği**

**Manisa
Belediyesi**

**Celal Bayar
Üniversitesi**

**Manisa
Ticaret ve
Sanayi Odası**

**Manisa Kent
Konseyi**

TEPAV

EK 3. VATANDAŞ KARNELERİ EĞİTİM PROGRAMI RAPORU

Not: Bu rapor Mart 2010'da TEPAV ve Dünya Bankası işbirliği ile gerçekleştirilen Vatandaş Karneleri Eğitim Programı'na katılan Manisa Kent Konseyi temsilcileri tarafından eğitim programının ardından Manisa Kent Konseyi Yürütme Kurulu'na hitaben hazırlanmıştır. Raporda, vatandaş karneleri ile ilgili bilgi ve değerlendirmeler verilmekte ve Manisa'da vatandaş karnesi uygulamasının gerçekleştirilmesi tavsiye edilmektedir.

27 – 31 Mart 2010 tarihlerinde Ankara'da Tepav (Türkiye Ekonomi Araştırmaları Vakfı) tarafından düzenlenen Vatandaş Karneleri Eğitim Programı İzleme, Öğrenme ve Diyalog Programına katıldık. Programa ilişkin raporumuzu ve önerilerimizi aşağıda sunuyoruz.

Saygılarımızla

Erdem Kutlar

STK Temsilcisi

Hatice Yurtsever

Yrd. Doç. Dr.

Mustafa Pala

Kent Konseyi Başkanı

Genel Değerlendirme:

Kamu sektörünün kaliteli, etkin ve verimli bir şekilde hizmet sunabilmesi için son yıllarda “**yönetişim**” kavramı ile birlikte vatandaşların karar alma süreçlerine katılmaları ve sivil toplum kuruluşları aracılığıyla kamu idarelerinin kullandığı kamusal kaynaklarla sunduğu hizmetlere ilişkin denetleme, hesap verme ve şeffaflık kavramları da tartışılmaya başlanmıştır.

Geçtiğimiz 10-15 yıllık dönemdeki kamu reformlarında, önceki reform girişimlerinden farklı olarak demokratikleşmeye daha çok ağırlık verilmiş ve aşağıdan yukarı bir dönüşüm teşvik edilmiştir. Aynı dönemde Türkiye’de sivil toplum da hareket kazanmış öğrenmeye, örgütlenmeye ve katılıma daha hevesli hale gelmiştir. Değişik sektörler ve temalar çerçevesinde çeşitli düzeylerde örgütlenen vatandaşlar Türkiye’nin hemen her yerinde daha iyi hizmet sunumunu talep etmeye başlamışlardır. 2005-2006 yıllarında baştan aşağıya değişen yerel yönetim kanunları da yerel yönetimlerin vatandaşları anketler, hizmetlere gönüllü katılım, ortaklık mekanizmaları ve benzeri araçlar ile yönetimin her aşamasına dahil etmelerini teşvik etmektedir. 5393 sayılı Belediyeler Kanununun Kent Konseyi Başlıklı 76’ncı Maddesi ile yerel gündem 21 süreci yeni bir aşamaya taşınarak Kent Konseylerinin oluşturulması zorunlu hale getirilmiştir.

Kent Konseyi başlıklı Madde: “**Kent konseyi, kent yaşamında; kent vizyonunun ve hemşerilik bilincinin geliştirilmesi, kentin hak ve hukukunun korunması, sürdürülebilir kalkınma, çevreye duyarlılık, sosyal yardımlaşma ve dayanışma, saydamlık, hesap sorma ve hesap verme, katılım ve yerinden yönetim ilkelerini hayata geçirmeye çalışır.**

Belediyeler kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının, sendikaların, noterlerin, varsa üniversitelerin, ilgili sivil toplum örgütlerinin, siyasî partilerin, kamu kurum ve kuruluşlarının ve mahalle muhtarlarının temsilcileri ile diğer ilgililerin katılımıyla

oluşan kent konseyinin faaliyetlerinin etkili ve verimli yürütülmesi konusunda yardım ve destek sağlar.

Kent konseyinde oluşturulan görüşler belediye meclisinin ilk toplantısında gündeme alınarak değerlendirilir. Kent konseyinin çalışma usûl ve esasları İçişleri Bakanlığınca hazırlanacak yönetmelikle belirlenir.”

Maddenin içeriğinden de kolayca anlaşıldığı gibi, vatandaşın etkin katılımı ve çözüme ortak olması amaçlanmaktadır.

Bazı yerel yönetimler son dönemlerde vatandaşlara erişimde ve onları planlama ve yönetim süreçlerine dahil etmede başarılı örnekler göstermişlerdir. Ancak bu başarılı örnekler halen az sayıdadır ve katılım süreçlerinin olgunlaşmasında kat edilmesi gereken mesafeler bulunmaktadır. Gerek merkezi gerek yerel yönetimler olmak üzere kamu yönetiminin gerekse de sivil toplum kuruluşlarının (dolaylı olarak vatandaşların) yapıcı bir şekilde nasıl sağlıklı bir etkileşim kurulabileceği konusunda kapasite gelişimine ihtiyacı vardır. Yerel düzeyde kamu yönetimi ve vatandaşlar arasında hizmet sunumu üzerinden kurulacak bir ilişki kapasite gelişiminin konusu olmalıdır.

Vatandaş Karneleri için özet bilgi:

Vatandaş Karneleri uygulaması ilk kez 1994 yılında Hindistan, Bangalore’de bağımsız bir Sivil Toplum Kuruluşu olan (Public Affairs Center) Kamu İşleri Merkezi tarafından yapılmıştır.

Sıradan vatandaşların yerel düzeyde kamu yönetimi tarafından sunulan hizmetlere ilişkin memnuniyetlerini ve diğer geri bildirimlerini iletebilmeleri açısından Vatandaş Karneleri önemli bir araçtır. İlk kez Hindistan’da geliştirilen ve pek çok ülkede kullanılan Vatandaş Karnelerinin yerel düzeyde kamu yönetiminin hizmet sunumunun iyileştirilmesinde etkili bir araç olduğu kanıtlanmıştır. Türkiye’de de vatandaş karneleri uygulamasının niteliksel ve niceliksel bulgulara dayalı sistematik yöntem aracılığıyla,

1. Yerel hizmetlere ilişkin hizmet kullanıcıları olarak vatandaşların algılarının ortaya çıkarılması;
2. Yerel düzeyde sivil toplum örgütlerinin hizmet sunumunun kalitesi üzerinden kamu yöneticileriyle diyaloga girmesine yardımcı olması konusunda fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

Türkiye’de, Kent Konseylerinin merkezi yönetim, yerel yönetim ve sivil toplum kuruluşlarını çözümde ortaklığa dayalı olarak bir araya getirmesi ve vatandaş katılımını teşvik eden kurumsal anlayış ve yapılanmasıyla Vatandaş Karnesi uygulamaları için ideal bir ortam sunduğunu düşünüyoruz. Bu düşüncemiz, 27-31 Mart 2010 tarihleri arasında Ankara’da düzenlenen, bizimde katıldığımız Vatandaş Karneleri Eğitim Programında daha da netleşmiştir.

Eğitim programında katılımcılar arasında yapıcı üretken bir etkileşim sağlanmış, kent konseyi uygulamalarında kazanılan deneyimler ve düşünceler paylaşılmıştır.

Eğitim Programında Dünyanın değişik coğrafyalarından iyi uygulama örnekleri verilmiş ve konuyu derinleştiren analizler yapılmıştır.

Vatandaş karnesi uygulamasının Manisa’da yapılmasına ilişkin görüş ve önerilerimiz de program kapsamı içinde tartışılmıştır.

Beş günlük eğitimin akışı içinde, **Birinci gün**’de katılımcıların vatandaş karnesi yaklaşımı için yönlendirilmesi ve yöntemin kendi kentleri bağlamında faydasını ve etkisini değerlendirmelerini sağlamak amacının gerçekleştirilmesini sağlayacak bilgiler verilmiştir. **İkinci gün** saha araştırmasının yöntemi örneklem seçimi gibi konular uzmanı olmayanların da takip edebileceği

bir biçimde aktarılmıştır. **Üçüncü gün** karnelerin analizinin nasıl gerçekleştirileceği ve sonuçların kamuoyu gündemine nasıl getirileceği ve sonuçlarla ilgili savunuculuğun nasıl yapılabileceğine ilişkin konular görüşülmüştür. **Dördüncü gün** her bir katılımcı iki hane halkı görüşmesi gerçekleştirebilmesi ve bu konuda deneyim yapabilmesi için. Ankara-Mamak ilçesinde saha çalışması yapılmış ve uygulamadaki insan boyutunun ortaya konulması sağlanmıştır.

Beşinci gün de önceki dört günde öğrenilenlerin birleştirilerek katılımcıların kendi şehirleri için bir vatandaş karnesi planı hazırlaması sağlanmıştır.

5 gün süren eğitim programı sonucunda aşağıdaki konular hakkında temel beceri sahibi olduğumuzu düşünmekteyiz:

- Vatandaş karnelerinin bağlamı, gerekçesi ve içeriği
- Vatandaş karnelerinin kapsamının tanımlanması, soru formu tasarımı ve örneklem
- Karnelerin analiz edilmesi
- Bulguların yayılımının sağlanması ve sonuçların savunuculuğunun yapılması
- Karne bulguları temelinde kamu hizmetlerinin iyileştirilmesi için bir stratejinin planlanması
- Kentlerinde vatandaş karneleri uygulamasının gerçekleştirilmesi ve diğer kentlerin uygulamalarına destek olunması

Eğitim Programı sonucunda ulaştığımız ortak görüş **“Manisa’da Vatandaş Karnesi uygulamasının yapılmasının yararlı olacağı, çalışmayı yapacak kadroların oluşturulabileceği, Manisa’da yapılacak bu çalışmanın, kentimizde hizmetlerde iyileştirmeler sağlaması yanında, diğer kentlere örnek teşkil edeceği”** şeklindedir.

Vatandaş Karneleri:

1. Giriş:

Vatandaş karneleri (VK), kamu hizmetlerinin performansı hakkında hizmet kullanıcılarının değerlendirmelerine dayanan katılımcı bir ankettir şeklinde tanımlanabilir. **Vatandaş karneleri, salt bir veri toplama çalışması değil, sürece eşlik eden yaygın medya ve sivil toplum savunuculuğu aracılığıyla, kamunun hesap verme yükümlülüğünü yerine getirmesini teşvik eden bir araçtır.**

Vatandaş karneleri 1994’te Hindistan, Bangalore’da bağımsız bir Sivil Toplum Kuruluşu’nun yaptığı çalışma sonucu ortaya çıkmıştır. Çalışmanın ortaya çıkışında, özel sektörün tüketicilerden geribildirim toplama çalışmalarını, kamu malları ve kamu hizmetlerine uyarlama fikri yer almıştır. Tıpkı bir öğretmenin okul karnelerini hazırlarken öğrencileri çeşitli konulardaki performansına göre notlandırması gibi, vatandaş karnesi de sağlık, eğitim, emniyet, vb. alanlardaki farklı hizmetlerin kullanıcıları tarafından hizmete ilişkin kalite ve memnuniyeti ile ilgili değerlendirmelerini veya sunulan bir hizmetin kullanılabilirliği, ulaşılabilirliği, kalitesi ve güvenilebilirliği gibi konulardaki performanslarını verilen puanlar aracılığıyla toplamaktadır. Böylece bulgular, bir dizi gösterge üzerinden hizmetlerden genel memnuniyetini ve kalitesinin toplu bir sayısal ölçütünü temsil etmektedir. Vatandaş karneleri, halkın geribildirimlerini sistematik bir şekilde toplayarak ve yayınlayarak, hizmet kullanıcısı olarak vatandaşların kuruluşlara performansları hakkında güvenilir ve toplu bir şekilde sinyal verebildikleri ve değişim için motive edebildikleri yararlı bir araçtır.

2. Uygulamanın Kapsamı:

Vatandaş karneleri, kamu hizmetlerinde kalite ve memnuniyet hakkında kullanıcı algısı gibi talep tarafındaki verilerinin olmadığı durumlarda sıklıkla kullanılmaktadır. Bangalore’da kent hizmetlerinin değerlendirilmesi bağlamında başlamasının ardından dünyanın değişik coğrafyalarında çeşitli düzey ve sektörlerde kullanılmaktadır. Bazı güncel uygulamalar şunlardır:

- 1) Vatandaş karnelerini yoksullara yönelik hizmetler için performansa dayalı bütçe tahsisine temel oluşturmak için kullanmak (Filipinler),
- 2) Kamu hizmetlerinin ulaşılabilirliği, kullanılabilirliği, güvenilirliği ve memnuniyeti konularında eyaletler arası karşılaştırmalar (Hindistan),
- 3) Ulusal hizmet sunumu anketleri (Uganda) ve
- 4) Yönetim reformu projelerinde halkın kamu hizmetlere ilişkin görüşlerini almak (Ukrayna ve Bangladeş).

Vatandaş karneleri uygulamalarının başarısı, değişim için müzakere etme yeteneğine, katılım seviyesine ve bir liderin varlığına (ya da yokluğuna) büyük bir şekilde bağlı olarak çeşitlilik göstermektedir. Genel olarak etkin bir vatandaş karnesi girişimi, dört unsurun birleşimini gerektirmektedir:

- 1) Kamu yönetiminin sosyo politik bağlamının kamu finansmanının yapısının anlaşılması,
- 2) Bilimsel uygulama ve anketlerin analizi için teknik yetkinlik,
- 3) Bulguları kamusal alanda yayınlamak için medya desteği ve savunuculuk kampanyası ve
- 4) Uygulamanın tekrar edilebilirliği için kurumsallaşma yönünde atılacak adımlar.

3. Vatandaş Karnelerinde Kilit Aşamalar

Vatandaş karnesi girişimi, bir anket uygulamasının ötesine geçen bir süreçtir. Etkili ve güvenilir bir anket yapmanın teknik yönü itibarıyla yarı '**bilim**'dir; tartışmayı teşvik eden ve sonuçları üreten savunuculuk stratejisini harekete geçirme becerisiyle yarı '**sanat**'tır.

Farklı paydaşların katılımı çeşitli aşamalarda gerçekleşir.

- (a) Performans göstergelerinin ve anahtar konuların vatandaşlarla yapılan odak grup tartışmalarıyla belirlendiği anketlerin tasarımı,
 - (b) Anket verilerini desteklemek amacıyla nitel mülakatların kullanıldığı anketlerin uygulaması sırasında ve
 - (c) Çeşitli STK'ların bir araya getirilerek sonuçların aktarılması, kamuoyu oluşturulması ve savunuculuğa katkı sağlanması aşamasında,
- PAYDAŞ KATILIMI GERÇEKLEŞİR.

Genel olarak, vatandaş karnesi girişimi aşağıda kısaca tarif edilen 6 temel aşamaya dayanmaktadır.

3.1 Kapsamın, Aktörlerin ve Amacın Belirlenmesi

İlk olarak, yapılması gereken değerlendirme çerçevesinin belirlenmesidir. Burada değerlendirmenin hangi sektörlerle veya hangi hizmet sunum birimlerine ilişkin olduğu gibi konular ele alınmaktadır. Kriterler bağlama göre değişir: büyük miktarlarda kamu parası kullanan kuruluşlar, doğrudan yoksullar ile ilgili olan kuruluşlar, emniyet ve asayiş gibi hassas görevlere sahip kuruluşlar, kullanıcıların sürekli sözlü şikâyetleriyle uğraşan kuruluşlar ve benzerleri gibi.

İkinci olarak, bir karne uygulamasının yönetimi önemli bir iştir. Bu nedenle bu uygulamayı gerçekleştirebilecek organizasyon becerileri yüksek güvenilir kuruluşların belirlenmesi gerekmektedir. Aracı örgüt/kişinin saygınlığı, bulguların nihai güvenilirliğini doğrudan

etkilemektedir.

3.2 Anketlerin Tasarlanması

İlk olarak, paydaşların belirlenmesinin ardından, hizmet sağlayanlar ve hizmetten yararlananlarla birlikte anketlerin tasarlanması için girdi sağlayacak görüşmeler gerçekleştirilir. Hizmet sağlayanlar sadece hangi hizmeti sunmakla görevli olduklarını değil, aynı zamanda hizmetlerini iyileştirmelerine yardımcı olacak kullanıcı geribildirim alanlarını da belirtirler. Benzer bir şekilde, kullanıcılar hizmetlerle ilgili ilk izlenimlerini açıklayabilirler. Böylece kapsamlı bir inceleme gerektiren alanlar ortaya çıkarılabilir. Anket tasarımı sona erdiğinde, uygulamaya konmadan önce benzer odak gruplarla ön testten geçirilmesi gerekmektedir. Anketlerin hane halkının çeşitli üyeleri tarafından yanıtlanacak farklı bölümlere ayrılmasına, yanıt verenlerin demografik istatistikleri (cinsiyet, yaş, aile büyüklüğü, vs.) ve gelir/harcama düzenlerinin ele alınmasına anket tasarımında dikkat edilmelidir.

3.3 Örneklem

İlk olarak, örneklem boyutunun belirlenmesi gerekmektedir. Genel olarak, daha büyük bir örneklem düzeyi daha iyidir; ancak bunun bütçe, zaman ve insan kaynağı kısıtlarına bağlı olarak ayarlanması gerekmektedir.

İkinci olarak, uygun bir örneklem saptandıktan sonra, örneklemin çerçevesi belirlenmelidir. Farklı coğrafi bölgelere göre dağıtım yapılması gerekecektir. Tüm alt coğrafi bölgelerin kapsanması önemlidir.

Üçüncü olarak, yanıtlayıcıların niteliklerinin belirlenmesi gerekmektedir. Tipik bir ankette yanıtlar genellikle aile reisi tarafından verilmektedir; fakat farklı cinsiyet ve yaştaki üyelerin de ankete dâhil edilmesi gerekmektedir. Eğer anketler uzun ve bölümlere ayrılmış olursa, ailenin diğer üyelerinin de farklı bölümleri yanıtlaması sağlanabilir. Bu, farklı hane halkı üyelerinin farklı hizmetlerden yararlanması nedeniyle de önemlidir.

3.4 Anketin Uygulanması

İlk olarak, anketi uygulayacak kadrosunun seçilmesi ve eğitilmesi gerekmektedir. Anket personeli veya anketör (**sormen**) projenin amacı hakkında etraflıca bilgilendirilmeli ve soruları nazikçe ve sabırla soracak şekilde donatılmalıdır. Anketler gibi anketörlerin çalışmaları da soruları veya soru sorma taktiklerini değiştirmekte kullanılan hazırlayıcı geribildirimle ön testten geçirilmelidir.

İkinci olarak, hane halkı bilgisinin doğru olarak kaydedilmesi için, mülakatların belirli bir oranı tamamlandıktan sonra belirli aşamalarda rastgele kontrollerden geçirilmesi gerekmektedir. Her bir mülakat sona erince **sormen** toplanan bilgi üzerinden geçmeli ve tutarsızlıkları tespit etmelidir. Kayıtlar tatmin edici olduğunda standartlaştırılmış veri haline getirilir.

3.5 Veri Analizi

Bu aşama, tüm girilen verilerin birleştirildiği ve analiz edildiği aşamadır. Genel olarak, anket katılımcıları kamu hizmetlerini 1’le 5 arası not vererek belirlerler. Ardından temsili hizmet alıcıların çeşitli sorulara verdikleri puanlar toplanır, ortalaması alınır ve ortalama bir memnuniyet puanı ortaya çıkar. “Vatandaş kartesi” olarak adlandırılan şey budur. Tüm veriler aynı zamanda istatistiki analizlere tabi tutulur.

3.6 Yayınlama/Yayma

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

İkinci olarak, anket sonrası tanıtım stratejisi geliştirilmektedir. Sonuçlar geniş kapsamlı üst düzey bir basın toplantısıyla duyurulmaktadır. Bulguların yaygın bir şekilde bilinmesinin sağlanması ve elde edilebilir olması, ilgili kuruluşun bulguları yok saymasını zorlaştırmaktadır.

Üçüncü olarak, karnelerin yayınlanmasının ardından, kullanıcılar ile hizmet sağlayıcılar bir araya getirilmektedirler. Bu sadece iki tarafın kanıtlara dayalı bir karşılıklı diyalogda bir araya gelmelerini sağlamakla kalmaz, aynı zamanda da hizmet sağlayanların sonraki dönemde performanslarını artırmaları için motive eder. Eğer birden fazla kuruluş değerlendirildiyse, o zaman bu ortam, hizmet sağlayıcılar arasında daha iyi hizmet sunumunu teşvik eden sağlıklı bir rekabet ortamı oluşturabilmektedir.

Dördüncü olarak, iletişim ve bilişim teknolojilerindeki yeni gelişmelerden yararlanılmasıdır. İnternetteki web siteleri ve tartışma platformları aracılığıyla karnelerin bulgularına ulaşım olanakları artırılmakla kalınmıyor, aynı zamanda vatandaşların kamu hizmetlerindeki sorunların çözümüne dâhil olmaları teşvik ediliyor.

3.7 Kurumsallaşma

Vatandaş karnesi uygulamaları, özellikle tek seferlik olanlar, eğer süreklilik için kurumsallaşma çabaları ile devam ettirilmezse uzun dönemli amaçlara çok az katkı sağlamaktadır.

Kurumsallaşma, karneleri hizmet sağlayıcılar için bir baskı aracı olmanın ötesine geçirecek, karşılaştırmaların yapılabilmesi için ve sürekliliği sağlandığında daha fazla önem kazanacaktır.

İdeal durumda kamu idareleri, vatandaş karnelerini kamu harcamaları ile performans arasında ilişki kurmak için kullanılmaktadır. Aynı zamanda kamu idareleri ve diğer hizmet sağlayıcıları, vatandaş karneleri bulgularıyla kendi iç yönetim ve teşvik sistemleri arasında bağlantı kurabilir. Çeşitli durumlarda kentteki veya ülkedeki yönetim kalitesini puanlamak için kullanılmaktadır. Kurumsallaşma çabaları politik taahhüde aşırı derecede bağımlıdır. Vatandaş karneleri, çoğu zaman, yenilikçi kamu yöneticilerinin veya belediye başkanı gibi siyasi liderlerin bürokratik eylemsizliğin üstesinden gelmesinde ve kamu hizmeti sunan görevlilerin sundukları hizmetler ile ilgili hesap verebilir kılınmasında yardımcı olmaktadır.

Vatandaş karneleri, daha iyi yönetim talep etmek için sivil katılımın sağlanmasının araçları olarak gittikçe daha fazla kullanılmaktadır. Yine de kendi sınırlamaları yok değildir. Bir kere güçlü bir medya desteğine ve özellikle saha araştırmalarının gerçekleştirilmesi için finansmana ihtiyaç duymaktadır.

Vatandaş karneleri kapsamında hem kamu otoritelerini hem de vatandaşları harekete geçirmek için gerekli olan çaba ve zaman kolayca yıldırıcı bir hal alabilir. Hatta metodolojik olarak, vatandaşların değişen hizmet beklentilerinden dolayı farklı hizmetler ve kentler/bölgeler arasında karşılaştırmaların da sınırları vardır.

Yine de, sivil, politik ve bürokratik aksiyonların etkili bir birleşimi ile vatandaş karneleri, sıradan vatandaşların kamu hizmetinin daha iyi sunulması talep etmesini sağlayarak kamu hizmetlerinin kalitesini geliştirebilmektedir.

Sonuç ve öneri:

5 gün süren eğitim çalışması ve ardından, kendi aramızda yaptığımız değerlendirmeler sonucunda:

1. Manisa’da Vatandaş Karnesi uygulamasının yapılmasının yararlı olacağı;
2. Vatandaş Karnesi uygulamasını yürütebilecek potansiyelin Manisa’da bulunduğu;
3. Manisa’da Manisa Valiliğinin, Manisa Belediyesinin, Manisa Kent Konseyi’nin, Celal Bayar Üniversitesinin, TÜİK’in, STK’ların Yerel Medyanın, diğer ilgili kişi ve kuruluşların, Vatandaş Karnesi uygulamasının paydaşları olabileceği, uygulamanın paydaş katılımına açık olduğu;
4. Raporumuzun, Kent Konseyi Yürütme Kurulu Gündemine alınarak görüşülmesi ve ardından yapılacak ilk Kent Konseyi toplantısına taşınmasının yararlı olacağı;
5. Vatandaş Karneleri eğitim programında edindiğimiz bilgileri Manisa’da Vatandaş Karneleri uygulamasının başlatılması ve sürdürülmesi için, ilgili kurum ve kuruluşlara iletilmesi, isteyen kişi ve grupla paylaşmaya hazır olduğumuzun basın aracılığı ile duyurulması, bu amaçla basın toplantısı düzenlenmesi ve yerel televizyonumuz olan Etv’de program yapılması;
6. Raporumuzun çoğaltılarak ilgili kişi ve kuruluşlara dağıtılmasının ve farklı gruplara sunumlar yapılmasının yararlı olacağı,

GÖRÜŞÜNE VARILMIŞTIR.

MANİSA’DA VATANDAŞ KARNESİ UYGULAMISININ BAŞLATILMASI, YÖNETİME KATILMA VE YEREL DEMOKRASİNİN GELİŞMESİ YOLUNDA YENİ VE ÖNEMLİ BİR AŞAMA OLACAKTIR.

MANİSA ADINI, VATANDAŞ KARNESİ UYGULMASINI BAŞLATAN KENT OLARAK DA DUYURACAK VE ÖRNEK ALINACAKTIR.