

## **MANİSA VATANDAŞ KARNESİ 2011 MANİSA’DA KAMU HİZMETLERİ PERFORMANSI**

### **RAPOR ÖZETİ**

#### **Vatandaş Karnesi Nedir?**

Vatandaş Karneleri 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 vermelerine ve değişim için motive edebilmelerine imkân sağlar.

Vatandaş karneleri 1994’te Hindistan’da bağımsız bir Sivil Toplum Kuruluşu’nun bir çalışması sonucu ortaya çıkmış ve dünyanın değişik coğrafyalarında uygulanan iyi bir yönetim aracı haline gelmiştir.

Tıpkı bir öğretmenin okul karnelerini hazırlarken öğrencileri çeşitli konulardaki başarısına göre notlandırması gibi, vatandaş karnesi de sağlık, eğitim, emniyet, vb. alanlarında vatandaşların hizmete ilişkin memnuniyetini karne notuna dökerken hizmetlerin kullanılabilirliği, ulaşılabilirliği, kalitesi ve güvenilirliği gibi konulardaki başarısını da değerlendirmektedir.

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.

#### **Türkiye’de bir ilk: Manisa’da Vatandaş Karnesi**

TEPAV tarafından 2010 yılında Dünya Bankası işbirliğiyle gerçekleştirilen ve Türkiye’nin farklı bölgelerinden sekiz kent konseyinin katılımıyla gerçekleştirilen eğitim çalışmasının ardından Manisa Kent Konseyi Genel Kurulu’nda çalışmanın yapılması kararlaştırılmış, konuyla ilgili Belediye Başkanı, Vali ve Celal Bayar Üniversitesi Rektörü’nün desteğini almış ve Manisa’da vatandaş karnesi gerçekleştirileceğine ilişkin medyayı bilgilendirmiştir.

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 vermiştir. 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.

## Vatandaşın Hizmet Karnesi

Çalışma kapsamında Manisa Merkez bölgesi sayıları 3 ile 8 arasında değişen mahallelerden oluşan 12 bölgeye ayrılmış ve bu bölgelerden alınan tesadüfi örneklem ile 2500 hanede yaşları 18-65 yaş arasında değişen vatandaşlarla görüşülmüştür. Çalışma Mayıs ayında gerçekleştirilmiştir.

Halkın son 1 yıl içinde hizmetlerle ilgili tecrübelerine dayalı olarak yaptığı değerlendirmeye göre hizmetlere verdikleri karne notları 100 üzerinden aşağıdaki gibidir:

| HİZMETİN ADI                                           | KARNE NOTU |
|--------------------------------------------------------|------------|
| MEZARLIK VE CENAZE HİZMETLERİ                          | 83         |
| SAĞLIK                                                 | 81         |
| İTFAİYE HİZMETLERİ                                     | 80         |
| DOĞALGAZ HİZMETLERİ                                    | 77         |
| SABİT TELEFON HİZMETLERİ                               | 76         |
| İNTERNET HİZMETLERİ                                    | 74         |
| EMNİYET-ASAYİŞ                                         | 74         |
| EĞİTİM (İLKÖĞRETİM – LİSE)                             | 74         |
| TOPLU TAŞIMA                                           | 73         |
| MUHTAR HİZMETLERİ                                      | 73         |
| ELEKTRİK AYDINLATMA                                    | 72         |
| SOSYAL SİGORTA VE EMEKLİLİK HİZMETLERİ                 | 70         |
| ZABITA HİZMETLERİ                                      | 69         |
| ENGELLİLERE YÖNELİK HİZMETLER                          | 69         |
| YAŞLILARA YÖNELİK SOSYAL HİZMETLER                     | 68         |
| SU-KANALİZASYON                                        | 68         |
| YOKSULLARA YÖNELİK HİZMETLER                           | 67         |
| ÜNİVERSİTEDEKİ EĞİTİM HİZMETLERİ                       | 67         |
| GENÇLERE YÖNELİK SOSYAL HİZMETLER                      | 67         |
| TEMİZLİK-ÇEVRE SAĞLIĞI                                 | 66         |
| TAPU HİZMETLERİ                                        | 66         |
| PARK-BAHÇE-YEŞİL ALAN                                  | 63         |
| KADINLARA YÖNELİK SOSYAL HİZMETLER                     | 63         |
| İMAR-İNŞAAT RUHSAT, İZİN, DENETİM VE BENZERİ HİZMETLER | 63         |
| YOL-KALDIRIM                                           | 62         |
| MESLEKİ BECERİ GELİŞTİRME VE İŞ BULMA                  | 61         |

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| HİZMETLERİ                             |    |
| TRAFİK DÜZENLEME VE OTOPARK HİZMETLERİ | 53 |

**Çalışma; sosyo-ekonomik durum ve yaşam kalitesi konusunda çeşitli veriler sağlamaktadır:**

Aslen nerelisiniz sorusuna verilen cevaplara göre Manisa Merkez'deki hanelerin %65'i merkeze bağlı köyler, Manisa'nın diğer ilçeleri veya diğer illerden olduklarını belirtmişlerdir.

Hane halkı aylık gelir ortalaması 1282 TL'dir.

Aile reislerinin %43'ü işçi, %25'i emeklidir.

Adrese dayalı nüfus kayıt sistemine göre anketin yapıldığı Manisa Merkez'de okuma yazma bilmeyen veya okuma yazma bilse de herhangi bir okul bitirmeyenlerin oranı %20'dir.

Halkın %78 i Manisa'da yaşamaktan mutlu olduğunu beyan etmiştir.

Manisalıların %19'u yaşadıkları mahalleyi güvenli bulmamaktadır.

Vatandaşlar kentin en önemli sorunları konusunda ilk üç sırayı Trafik-Ulaşım, İşsizlik, Otopark konularına verirken mahallelerinin en önemli sorunları ile ilgili ilk üç sırada yollar-kaldırımlar, park-bahçe-yeşil alan ve çevre kirliliği-çöple ilgili sorunları dile getirmişlerdir.

**Çalışma hizmetlere erişim ve kalite konusunda ayrıntılı bir içerik sunarak kamuoyunu bilgilendirmektedir. Buna göre öne çıkan bazı konular şöyledir:**

Ankete katılanların yaklaşık %5'i aslında polisin ilgilenmesi gereken bir durumla karşılaştığını ve polise başvurmamayı tercih ettiğini belirtmiştir. Bu durumla karşılaşanların yarısı polisin ilgilenmeyeceğini düşündüklerini belirtmişlerdir.

Ankete katılanların %77'si son bir yıl içinde aile hekimine %48'i ise devlet hastanesine başvurduğunu belirtmektedir.

Hanelerin %64'ünde devlet okulunda ilköğretim veya liseye giden öğrenci bulunmaktadır. İlkokul veya lisede çocuğu olan hanelerin okullardaki eğitim hizmetleriyle belirttikleri sorunların başında okulun çeşitli giderleri için velilerden para istenmesi gelmektedir. Bu görüşe katılan velilerin oranı ilköğretimde %74 ortaöğretimde %63'tür.

Manisalıların %28'i halk otobüsü veya dolmuşu son 1 yılda hiç kullanmadığını ya da nadiren kullandığını belirtmektedir. Toplu taşımaya kullanan Manisalıların toplu taşıma araçları ile ilgili en çok şikayet ettikleri konuların başında araçların kalabalık olması gelmektedir. (%62)

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.

**Vatandaş Karnesi ile sadece kent ortalamasına sonuçlar elde edilmemiş aynı zamanda sonuçların kent içindeki bölgelere göre farklılaşmaları tespit edilmiştir. Buna göre öne çıkan bazı konular şöyledir:**

En yüksek hane geliri 1714 TL ile 1.bölgededir. (Güzelyurt, 75. Yıl, Uncubozköy Mh.) en düşük gelir ortalaması 872 TL ile 2. Bölgededir (50.yıl, Atatürk, Mareşal Fevzi Çakmak, Cumhuriyet Mahalleleri) 2. Bölge aynı zamanda anket kapsamında araştırılan 27 hizmetin ortalama puanları en düşük olduğu bölgedir. “Karne notları” en yüksek 3. Bölgededir (Hafsa Sultan, Laleli, Mesir Mahalleleri)

Sokakların düzenli olarak temizlenmediğini belirtenlerin oranı kentte %35 iken 2.bölgede %67 ve 12. Bölgede (Adnanmenderes, Akpınar, Kazım Karabekir, Nurlupınar, Turgutözal Mahalleri) %63 ile kent ortalamasının oldukça üzerindedir.

11.Bölgedeki (Alaybey, Dilşeker, Şehitler, Ahmetbedevi Mahalleleri) ilköğretim velilerinin %81’i sınıfların kalabalık olduğunu belirtirken 7. Bölgede (Akmescit, Kaynak, Merkezefendi, Topçuasım) bu oran %44’tür.

Toplu taşıma aracına binmek için çok yol yüründüğünü kent ortalamasına (%10) kıyasla en çok %24 ile 9. Bölgedekiler (Bayındırlık, Ege, Gediz, Göktaşlı, İshahçeşme, Kocatepe Mh.) belirtmektedir.

**Vatandaş Karnesi kapsamında sadece anket uygulaması gerçekleştirilmemiş muhtarlarla hizmet önceliklendirmesi çalışması ve belediye çözüm merkezi şikayetlerinin analizi de yapılmıştır.**

Muhtarlar meclisinde yapılan hizmet önceliklendirmesinde muhtarların öncelikli gördüğü hizmetler belirlenmiştir. 25 Mayıs tarihinde TEPAV’ın kolaylaştırıcılığında yapılan katılımcı uygulamada muhtarlar “bütçeniz olsaydı hangi hizmete ne kadar kaynak ayırırdınız” sorusuyla yaptıkları önceliklendirmede ilk üç sırayı eğitim, sağlık ve kentsel altyapı hizmetlerine vermişlerdir.

Manisa Belediyesi çözüm merkezine gelen dilek ve şikayetleri vatandaş karnesi çalışmasının kullanımına açmıştır. Manisa Belediyesi Çözüm Merkezi’ne 2010 yılında internet mesajı, telefon çağrısı ve yazılı olarak gelen 5236 talep ve şikâyet bildirimi tek tek gözden geçirilerek şikâyetin niteliğine ve mahallesine göre sınıflandırılmıştır.

Buna göre en çok talep ve şikâyet bildiriminin alındığı dört alan su ve kanalizasyon işleri (%23), yol ve kaldırım işleri (%19), kirlilik (%17) ve hayvanlarla ilgili şikâyetlerdir (%13) ve toplam şikâyetlerin %72’sini oluşturmaktadır.

Nüfuslarına göre en çok talep ve şikâyet bulunan bölgeler 1. Bölge (Güzelyurt, 75. Yıl, Uncubozköy Mh.), 6. Bölge (Akıncılar, Çarşı, Dinçer, Mimarşinan, Utku, Yarhasanlar) ve 10.Bölgedir (1.Anafartalar, 2.Anafartalar, Nişancıpaşa, Peker, Sakarya). Bu bölgelerin aynı zamanda eğitim düzeyi ve gelir düzeyi en yüksek bölgeler arasında yer almaktadır.

Vatandaş Karnesi Raporunda yaklaşık 30 hizmet grubunda 12 bölge bazında onlarca değerlendirme bulunmaktadır. Rapor <http://manisa.crowdmap.com> adresinden erişilebilmektedir. Bir tür sosyal medya uygulaması olarak tasarlanan bu site üzerinden vatandaşlar sonuçlar hakkındaki yorumlarını iletebilmektedirler.