

## → Şikâyet sisteminin kurulması

**Ülke** Türkiye

**Projenin adı** Bergama Belediyesinde şikâyet mekanizmasının kurulması

**Eşleştirme** Alkmaar Belediyesi (Hollanda)

**Bergama Belediyesi (Türkiye)**

**Projenin süresi** 1 Aralık 2006 dan 30 Eylül 2007 ye kadar

**Projenin Bütçesi** € 27.918

Yerel yönetimlerin hizmet sunumunda yaptıkları iyileştirmelerden uygulamalı bir örnek

### Projenin Hedefi

Vatandaşların şikâyet ve isteklerini işleme alıp inceleyen standart bir şikâyet prosedürünü uygulamaya sokmak suretiyle Bergama'da kamu hizmetlerinin kalitesinin artırılması amaçlanmaktadır.

### Projenin Özeti

Proje; şikâyet konusunda hem belediye hem de vatandaşlar açısından bir farkındalık yaratma ve bunun için de bir prosedür oluşturmayı hedeflemektedir. Şikâyetlerin etkili bir biçimde kayda alınması, rapor halinde düzenlenmesi ve gereğinin yapılması sonucunda yararlarının herkese duyurulması amaçlanmaktadır.

### Öz Bilgi

Bergama çok sayıda tarihi ve arkeolojik kalıntıların yer aldığı 55.000 nüfuslu çok eski bir Türk yerleşim yeridir. Yerel ekonominin temel uğraş alanları arasında ziraat, ticaret ve turizm önemli bir yer kaplamaktadır. Bergama belediyesi özellikle alt yapı, şehir planlama ve sosyal hizmetler alanında vatandaşlara hizmet veren yerel yönetimdir.

### Problem Analizi

Bergama Belediyesi, verilen hizmetlerin kalitesi, vatandaşların ne düşündüğü ve genelde şikâyet konuları hakkında derinlemesine bilgisi bulunmamakta. Şikâyetler konusunda resmi bir prosedür yok. Yerel yönetimlerin faaliyetleri ile ilgili olarak vatandaşlar arasında hoşnutsuzluğun artmasının nedenleri arasında vatandaşların idareye katılımlarının az olması gösterilmektedir.

### Projenin Uygulamaya Geçirilmesi

Yapılan ilk iş bir iletişim ve halkla ilişkiler planı hazırlamak olmuştur. Sonra anket formları hazırlanarak vatandaşların memnuniyet derecesi ölçülmüş ve

şikâyetlerin nasıl belirtilmekte olduğu belirlenmiştir. 1004 anket formu sonucuna göre bir araştırma raporu hazırlanmıştır. Vatandaşlar ile iletişim için farkındalığının artırılmasına dönük faaliyet planı araştırma raporu sonuçlarına göre hazırlanmıştır. Belediyenin bir birimi ile tek bir mahalle ele alınmak suretiyle yeni şikâyet prosedürünü test etmek için bir pilot proje formüle edilmiştir. Bu pilot uygulama, belediyenin şikâyet prosedürünü uygulamaya geçirilmesi için yararlı veriler oluşturarak yardımcı olmuştur.

### **Süreç Yönetimi**

Belediye departmanları ilaveten, yerel yerleşim ve mahalle yöneticileri ve muhtarlar da vatandaşlar ve üniversiteler gibi bu değişim süreci içinde yer almıştır. Yeni bir şikâyet yönetim prosedürü kapasite artırmak için gerekli önlemlerin belirlenmesine yol açacaktır ve güçlü bir siyasi irade ile örgütlü bir değişim süreci gerektirmektedir.

### **Tavsiyeler: Yapılması ve Yapılmaması Gerekenler**

- İncelemenin araştırma ve hazırlık aşamasında bütün ilişkili tarafların görüşünü alınız. Türkiye için özellikle muhtarların da katılımlarının sağlanması lazım;
- Mevcut durum hakkında derinlemesine bir analiz yapınız ve sistemdeki zayıf yönleri bulup çıkarınız;
- Olası çözümler sununuz;
- Prosedürü belirleyiniz veya tasarlayınız;
- Şikâyet prosedürü uygulamadan önce mutlaka test ediniz;
- Siyasi katılımın faal bir biçimde uygulamaya sokulması lazım ve şikâyet prosedürünün belediyenin stratejik planına dâhil edilmesi gerekir.