

## → Vatandaş şikayet işleminin uygulanması

**Ülke** Türkiye

**Proje Başlığı** Bergama'da şikayet işleminin uygulanması

**Kardeş şehir ilişkisi** Alkmaar Belediyesi (Hollanda)  
Bergama Belediyesi (Türkiye)

**Proje dönemi** 1 Haziran 2008 - 30 Kasım 2009

**Proje Bütçesi** € 63.163,16

### Proje Hedefi

Vatandaşların şikayetleri ve isteklerini kaydetme ve yönetmek için sürdürülebilir ve sistem sağlayacak olan Bergama'da bir şikayet işlemi uygulayarak vatandaş memnuniyetini artırmak ve kamu hizmetlerinin kalitesini geliştirmek.

### Proje özeti

LOGO Doğu programının ilk safhasında, Vatandaş istekleri ve şikayetleri için standart bir işlem geliştirildi. Bir takip projesi olarak, yeterli bir vatandaş şikayet işlemleri, bir hizmet bürosunun kurulmasıyla ve yerel toplumdaki daha yakın dikkat sinyalleri sağlayarak ve vatandaş memnuniyet farkındalığını artırarak uygulandı.

### Öz Bilgiler

Bergama muhtelif tarihi ve arkeolojik hazineleriyle 55,000 nüfuslu eski bir Türk kasabasıdır. Tarım, ticaret ve turizm yerel ekonominin ana sütunlarıdır. Bergama belediyesi özellikle alt yapı alanları, şehir planlama ve sosyal hizmetler alanlarında vatandaşlara hizmet veren yerel idaredir. Vatandaş İstekleri ve Şikayetler Ofisi belediyenin bir bölümüdür.

### Problem analizi

Halkın belediyeye olan güveni zayıf görüldü. Çeşitli problemlerin sık sık bahsedilmesine rağmen, müracaatlar yazılı değil sözlü yapıldı. Vatandaşlar isteklerine ve şikayetlerine ilişkin işlemlerden haberdar değildiler ve vatandaşlardan gelen şikayetlerden alınan yetersiz bilgilere ilişkin olarak aşırı çalışma süresi ve işlem süresine varan bu karmaşık bürokrasiyle karşılaştı. Yetersiz bilgi kullanımı ve iletişim de bu problemin tuzu biberi oldu.

### Projenin uygulanması

Şikayet işlemlerinin uygulanması hakkında bir iletişim planının geliştirilmesinin arkasından Belediye içinde bir farkındalığı artırma toplantısı yapıldı. Proje belediyenin web sitesi ve basın aracılığıyla tanıtıldı. Müracaatların alınması için

hizmet bürosu açıldı. Vatandaşların isteklerinin işlenmesi ve kayda alınıp doğru şekilde ve etkin şekilde rapor edilmesini sağlayan, hizmet merkezinin kurulması ve yeni işlemlerin önemi hakkında IT personeli ve muhtarlara, Hizmet merkezi personeline çeşitli eğitim programları geliştirildi ve verildi. Benzer bir hizmet masası ünitesiyle tecrübelerinden yararlanmak için Lileburgaz'a bir inceleme ziyareti düzenlendi. Mevcut şikayetlere cevap olarak belediye tarafından sağlanacak hizmetler ve şikayet işlemi hakkında 18 çevre bölgede ayda 2 kere mahalle ve ev toplantıları düzenlendi. Şikayet işleminin başarısını tayin etmek ve memnuniyeti ölçmek için vatandaşlarla anketler yapıldı. Projenin sürdürülebilirliğini sağlamak için önlemleri ve tavsiyeleri içine alan bir sürdürülebilirlik raporu ve eylem planı geliştirildi.

### Sürecin İdaresi

Proje aktif olarak vatandaşları, muhtarları ve belediye personelinin kapsadı. Kamu seviyesinde keza belediye içinde farkındalığı artırmak, vatandaş memnuniyetini artırmada pozitif işlem etkisi ve belediye hizmetlerinin etkin teslimi için standart bir işlemin yararları hakkında bir anlayış yaratmak için gerekli oldu. Projenin promosyonu vatandaşlar ve belediye arasında iletişimi güçlendirdi. Hizmet bürosu kanalıyla, bir bilgisayar destekli kayıt sistemi tanıtıldı, yazılım ve elektronik kayıt sistemini kullanmada personelin kapasitesi ve bu nedenle şikayet işlem süreci vatandaşlar için tatmin edici bir seviyeye getirildi.

### Tavsiyeler: 'Yap' ve 'Yapma' lar

- Son durumun derinlemesine bir analizini yapmak.
- Analizde ilgili risk taşıyanları içine almak.
- Potansiyel çözümler sunmak; gerekirse örnekler gözlemek.
- İstenilen işlemi geliştirmek.
- Gereklikçe gerekli destek teçhizatı ve personeli sağlamak.
- İşlemi test etmek, optimize etmek için geçici sonuçları değerlendirmek.
- Belediyenin stratejik planında şikayetleri almak ve siyasi seviyede aktif katılım sağlamak.