

MİARGEM Başkanı Memiş: Belediyelerde Vatandaş Memnuniyetinin Ölçülmesi Önemlidir

Mahalli İdareler Araştırma ve Geliştirme Merkezi Başkanı Halil Memiş, sosyal medyadan yaptığı değerlendirmelerde, belediyelerde hizmet etkinliğinin ve vatandaş memnuniyetinin sağlanması konusunda kamuoyu araştırmalarının neden önemli olduğunu ortaya koydu. - 20.11.2018



Halil Memiş

@HalilMemisTR



1- Belediyelerde kamuyu araştırmaları neden önemlidir? Veya belediyelerde kamuoyu araştırmaları gerekli midir? Söylemeliyiz ki; yapılan hizmetlerin etkinliği, vatandaş beklentilerinin karşılanıp karşılanmadığı ve memnuniyeti ancak tarafsız kamuoyu araştırmaları ile ölçülebilir.

03:36 - 20 Kas 2018



1



Halil Memiş @HalilMemisTR · 6 dk.



2- Belediyeler, çalışmalarının vatandaş tarafından memnuniyet derecesini, yapılan projeler ve çalışmaların vatandaş beklentilerini karşılama düzeyini takip etmeli ve ölçmelidirler. Bu, yapılan hizmetlerin etkinliğinin sağlanması açısından da çok gereklidir.



1



<https://twitter.com/HalilMemisTR>

Memiş'in açıklamaları řu şekildedir:

1- Belediyelerde kamuyu araştırmaları neden önemlidir? Veya belediyelerde kamuoyu araştırmaları gerekli midir? Söylemeliyiz ki; yapılan hizmetlerin etkinliği, vatandaş beklentilerinin karşılanıp karşılanmadığı ve memnuniyeti ancak tarafsız kamuoyu araştırmaları ile ölçülebilir.

2- Belediyeler, çalışmalarının vatandaş tarafından memnuniyet derecesini, yapılan projeler ve çalışmaların vatandaş beklentilerini karşılama düzeyini takip etmeli ve

ölçmelidirler. Bu, yapılan hizmetlerin etkinliğinin sağlanması açısından da çok gereklidir.

3- Ancak, vatandaş memnuniyetinin ölçülmesi konusu, rastgele yapılabilecek bir iş değildir. Belediye başkanlarının yanında, kral çıplak diyenlerin sayısı yok denecek kadar azdır. Bu nedenle, vatandaş memnuniyeti ölçümleri, kesinlikle profesyonel ekiplerce yapılmalıdır.

4- Vatandaş memnuniyeti ölçümleri, bazı durumlarda tek başına anlam ifade etmeyebilir. Bunun yanında, belediye içinde çalışan memnuniyeti ölçümleri de yapılmalı, sonuçlar bir çok değişkene göre ve süreçlerin yönetimi ile birlikte analiz edilerek sonuca gidilmelidir.

5- Bu şekilde yapılacak çalışmalar, esas itibariyle "muayene" ve "teşhis" aşaması olarak adlandırılabilir. Muayene ve teşhisten sonra, gerekiyorsa "tedavi" yöntemi belirlenmeli, pansuman tedbirlerden ziyade yine gerekiyorsa cerrahi müdahalelerle tedavi süreci tamamlanmalıdır.

6- Tedavi süreci bir çok hususu kapsayabilir. Öncelikle, belediyeler, feedback (geribildirim) kanallarını kendi bünyelerinde oluşturmalıdır. Bunun yanında, hizmet etkinliğinin üst düzeye çıkarılabilmesi için, hizmetlere hızlı erişim odaklı idari yapılanma oluşturulmalıdır.

7- İdari yapılanmanın sağlıklı oluşturulması, vatandaşın hizmetlere en kısa sürede ulaşımının sağlanmasının yanında, gelir ve gider dengesinin iyi kurulması, mali yapılanmanın iyi kurgulanması ve mali disiplinin sağlanması da ihmal edilmeyecek bir unsur olarak durmaktadır.

Telefon: +90 (312) 473 84 23

E-Posta: mts@mevzuattakip.com.tr

Adres: Çetin Emeç Bulvarı Hürriyet Cad. No: 2/12 Çankaya ANKARA