



ANTALYA KAMU HİZMETLERİ VATANDAŞ KARNESİ 2012

O R T A K L A R



Antalya
Büyükşehir
Belediyesi



STRATEJİK YEREL YÖNETİŞİM

Sunum

Antalya kentinin geleceğinin bütüncül bir yaklaşımla planlanarak, sağlıklı kentleşme ve kentlileşme doğrultusunda ortak çalışmaları kolaylaştıracak, kent düzeyinde demokratik katılımı esas alan ortak bir oluşum ihtiyacı üzerine kurulan Antalya Kent Konseyinin amaçları ve çalışma ilkelerinde 1) Yerel yönetimlerde yerel düzeyde katılım, şeffaflık ve hesap sorulabilirlik sağlanması; 2) Sivil toplum örgütlerinin ve yerel halkın daha iyi hizmetler istemesi, 3) Hizmet politikalarında keyfiyete göre değil, kentin öncelikli sorunlarına göre hizmet üretme, 4) Kentlilik bilinci ile yerel demokratik katılımın kökleşmesi, 5) Kentsel gelişmenin herkes için sağlanması, 6) Kamu hizmetlerine erişimde eşitsizliğin ve yoksulluğun giderilmesi, 7) Her türlü şiddetin ve istismarın önlenmesi, 8) Katılımcılığı ve ortak akla dayanan uzlaşmayı esas almak, 9) Değişimi ve yenilikleri önceden fark ederek sonuç odaklı çalışma kültürünü benimsemek özel önem taşımaktadır.

Kent Konseyi; 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 mekanizmadır. Katılımcılığı ve ortak akla dayanan uzlaşmayı esas alarak sürdürdüğümüz çalışmalarda olduğu gibi Antalya 2012 Vatandaş Karnesi çalışmasında kurumların çekinmeden sürece katılmasından duyduğumuz memnuniyeti belirtirken, ortaya çıkan durumun bir yansıma veya vatandaş algısı olduğunu ve belirli zamanlarda tekrarlanması gerektiğini düşünüyoruz.

Vatandaş Karnesi çalışması bağlamında; Kent Konseyi'nin semsiyesi altında, Valilik, Belediyeler, Üniversite, Stratejik Yönetişimin Geliştirilmesi Projesi Teknik Destek Ekibi ve ilgili kurum temsilcilerimizle, görüş alışverişi, ortak çalışmalar ile vatandaş karnesinin verimli ve etkili uygulanmasını sağlayacak bir çalışma grubu oluşturulmuştur. Tüm hazırlık adımları bu grupta ele alındığı gibi sonuçlar da ilk olarak bu çalışma grubunda tartışılmış ve ardından hizmet sağlayıcı merkezi ve yerel yönetim kurumlarına iletilerek değerlendirmeleri istenmiştir.

Kamu hizmetlerinde vatandaş memnuniyetini ve hizmete erişimi ölçmek için araştırma kapsamında; toplu taşıma, elektrik ve aydınlatma, su ve kanalizasyon, yol ve kaldırım, temizlik ve çevre sağlığı, park-bahçe ve yeşil alan, eğitim, sağlık, emniyet ve asayiş hizmetleri alt sorularla ayrıntılı olarak incelenmiş bunun yanında merkezi yönetim ve yerel yönetimlerin sundukları çeşitli hizmetlere ilişkin memnuniyet algısı ölçülmüştür. Anket aynı zamanda kentin ve alt bölgelerin sosyo-ekonomik durumuna ilişkin veriler de sağlamaktadır.

Antalya Vatandaş karnesi kapsamında en yüksek puanları alarak halkın takdir etmiş olduğu Sanatsal ve Kültürel Etkinlikler, Festivaller Hizmetleri ile Sağlık Hizmetlerini sunan merkezi ve yerel yönetim kuruluşlarını tebrik ediyoruz. Bununla birlikte bir sonraki anketimizde tüm hizmet alanlarına ilişkin daha iyi sonuçlar beklemekteyiz.

Vatandaş karnesi çalışması kent düzeyinde sonuçlar vermekle birlikte, Antalya'nın 29 bölgesinde de ayrıntılı sonuçlar sunmakta, hizmetlere ilişkin ortaya koyulan mevcut durumda kent içi farklılıklar da göze çarpmaktadır. Gerek merkezi gerek yerel gerekse de özel olsun kamu hizmeti sağlayan tüm kuruluşların daha iyi bir Antalya için hizmetlere ilişkin sonuçlardaki bölgesel farklılıkları dikkate almaları gerektiğinin altını çizmek isteriz.

Bu çalışmanın devamı olarak, kentsel gelişimin toplum yararı doğrultusunda dengeli dağılımı sağlanarak, kentsel hizmetlere erişimdeki eşitsizlikler en alt düzeye indirilmelidir. Bu bağlamda, çok merkezli kentsel gelişme ile birlikte kentsel yaşam kalitesinin gereği olan tüm hizmetlere ulaşılabilirliğin herkes için sağlanması ve kent içi bütünsel bir yaklaşımla ele alınması önemlidir.

Vatandaş Karnesi çalışmalarının sonuçlarının yönetimlerimizce ve Antalyalılarca iyi değerlendirilerek, yönetimlerin plan ve programlarında dikkate alınacağı ve halkımız tarafından da takip edileceği beklentimizi ifade ederek, sürece emeği geçen tüm paydaşlarımıza, Yürütme Kurulu üyelerimize ve çalışanlarımıza teşekkürlerimizi sunuyoruz.

Semanur KURT
Antalya Kent Konseyi Başkanı

Teşekkür

Bu rapor Antalya kenti için oluşturulan bir işbirliğinin ürünüdür. Antalya Valiliği, Antalya Büyükşehir Belediyesi, Akdeniz Üniversitesi, Antalya Kent Konseyi ve Stratejik Yerel Yönetişim Projesi Teknik Destek Ekibi ile ortak çalışma çerçevesinde Antalya Kent Konseyi için gerçekleştirilmiştir.

Çalışmanın teknik koordinasyonunu Stratejik Yerel Yönetişim Projesi ¹Teknik Destek Ekibi adına Emre Koyuncu (TEPAV), Gökhan Menteş ve Metehan Gültaşlı yürütmüştür. Burçin Yeşiltepe ve Asmin Kavas proje tarafında çalışmaya destek olmuştur.

Antalya Kent Konseyi planlama, değerlendirme ve duyuru toplantılarının eşgüdümünü yürütmüş raporun yorumlanmasına çalışma grupları aracılığıyla destek vermiştir. Bu çerçevede Semanur Kurt, Semra Yeniova, Ebru Manavoğlu, Necati Ateş, Gülser Avar, Salih Yön, Tunç Tarımcı, Ahmet Çiçek, Nazif Alp, Yusuf Örnek, Recep Şengün çalışmalara katkı sağlamıştır.

Antalya Büyükşehir Belediyesi'nden Merih Taşkaya, Pelin Şahin, Volkan Sepetçi ve Tuğçe İlbaşı anket çerçevesinin oluşturulmasına ve büyükşehir belediyesi hizmet birimlerinin anket sonuçlarıyla ilgili yorumlarının rapora entegre edilmesine katkı sağlamış, belediye birimleriyle gerçekleştirilen öngörüşmeleri koordine etmiştir.

Antalya İl Milli Eğitim Müdürlüğü'nden Ayşe Yönden, Antalya İl Sağlık Müdürlüğü'nden Ahmet Çiçek; Antalya İl Emniyet Müdürlüğü'nden Sedat Akyürek ve Ufuk Deliktaş anket çerçevesinin tasarlanması, sonuçların değerlendirmesi süreçlerine ve ilgili kurumların yorumlarının rapora entegre edilmesine katkı vermiştir.

Akdeniz Üniversitesi'nden Coşku Çelik ve Deniz Parlak anket çerçevesinin belirlendiği ve anket sonuçlarının tartışıldığı çalışma grubu toplantılarında görüşlerini paylaşarak katkı sağlamıştır.

Kurumsal varlıkları ve üstendikleri kolaylaştırıcı roller ile çalışmanın örnek bir iyi yönetim aracı haline gelmesini sağlayan Antalya Valiliği, Antalya Büyükşehir Belediyesi, Akdeniz Üniversitesi ve Antalya Kent Konseyi'nin yöneticilerine şükranlarımızı sunarız.

¹ T.C. İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü'nün ana yararlanıcısı olduğu Katılımcı Stratejik Yönetişimin Geliştirilmesi için Teknik Destek Projesi Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti ortak finansmanı ile Türkiye genelinde Antalya Büyükşehir Belediyesi'nin de dahil olduğu 26 belediyede yürütülmektedir.

² Ağırlıklandırmanın analizlerde kullanımı ile ilgili tavsiye edebileceğimiz iki makale: *Weighting, Hector Maletta Universidad del Salvador, Buenos Aires, Argentina .www.spsstools.net/tutorials/weighting.pdf

*Weighting: Why When, and How?, Leslie Kish, The University of Michigan, Ann Arbor
www.amstat.org/sections/srms/proceedings/papers/1990_018.pdf

İçindekiler

Giriş	6
Açıklamalar	7
Süreç	8
Metodoloji	10
Analiz Bölgelerinin Belirlenmesi	10
Örnekleme Tasarımı	14
Ağırlıklandırma	16
Saha Çalışması	16
I. BÖLÜM SOSYO-EKONOMİK YAPI	18
Nüfus	18
Eğitim	20
Gelir ve Varlık	21
İstihdam	22
II. KAMU HİZMETLERİ PERFORMANSI	25
Antalya’da yaşamak	25
İyi Yönetişim	26
Sorun Algısı	28
Antalya’nın En Önemli Sorunları	29
Mahallenin Sorun Algısı	38
Vatandaş Karnesi 2012	46
Toplu Taşıma Hizmetleri	50
Toplu Taşımaya Erişim	50
Toplu Taşıma Hizmetinin Kalitesine İlişkin Değerlendirmeler	52
Toplu Taşıma Kullanımı	54
Elektrik ve Aydınlatma Hizmetleri	58
Su ve Kanalizasyon Hizmetleri	61
Su Kesintileri	61
Su – Kanalizasyon Hizmetinin Kalitesine İlişkin Değerlendirmeler	64
Yol-Kaldırım Hizmetleri	67
Temizlik ve Çevre Sağlığı Hizmetleri	76
Park, Bahçe Yeşil Alan Hizmetleri	81
Devlet Okullarında Eğitim Hizmetleri	86
Sağlık Hizmetleri	93
Güvenlik ve Asayiş Hizmetleri	96
Güvenlik Algısı	97
Güvenlik Birimindeki Tecrübe	99
Güvenlik Birimlerine Başvurmama Nedenleri	101
EKLER	103
EK 1. Vatandaş Karnesi Araştırması Soru Kağıdı	103
EK 2. Medyaya Yansımalar	111
EK 3: Antalya Kent Konseyi Aksu Değerlendirme Toplantısı	122

Tablolar Dizini

Tablo 1 Analiz Bölgelerinde Yer Alan Mahalleler ve Nüfusları.....	12
Tablo 2 Bölgelere göre tahminlerin hata payları	15
Tablo 3 Gözlem Yüzdelere Göre Hata Payları	15
Tablo 4 Antalya’da yaşamak	26
Tablo 5 İyi yönetim sorularına verilen cevaplar, ...	27
Tablo 6 Antalya Sorun Sıralaması	30
Tablo 7 Mahalle Düzeyinde 1. veya 2. Sırada Belirtilen Soruna Göre Sıralama	39
Tablo 8 11. Bölge (<i>Doğuyaka, Gebizli, Topçular, Yeşildere, Yeşilova mahalleleri suç istatistikleri</i>)	44
Tablo 9 Zeytinköy Bölgesi 2003-2012 Dönemi Uyuşturucu Madde Ticareti ile ilgili Olaylar	45
Tablo 10 Bölgelere Göre Son 1 Yılda Elektrik Kesintisi Sıklığı	58
Tablo 11 İlçelere Göre Son 1 Yılda Elektrik Kesintisi Sıklığı	59
Tablo 12 Bölgelere Göre Elektrik Aydınlatma Hizmeti İle İlgili İfadelere Katılma Oranları	60
Tablo 13 İlçelere Göre Elektrik Aydınlatma Hizmeti İle İlgili İfadelere Katılma Oranları.....	60
Tablo 14 Bölgelere Göre Son 1 Yılda Su Kesintisi Sıklığı	61
Tablo 15 İlçelere Göre Son 1 Yılda Su Kesintisi Sıklığı	62
Tablo 16 Bölgelere Göre Su Kanalizasyon Hizmeti İle İlgili İfadelere Katılma Oranları	65
Tablo 17 İlçelere Göre Su Kanalizasyon Hizmeti İle İlgili İfadelere Katılma Oranları	65
Tablo 18 Yaşanılan mahalledeki sokaklarda araç yolu ve kaldırımlara ilişkin görüşlere katılma oranları	68
Tablo 19 Şehirdeki cadde ve bulvarda yer alan araç yolu ve kaldırımlara ilişkin görüşlere katılma oranları	68
Tablo 20 Temizlik ve çevre sağlığı ile ilgili önermelere katılma oranları	77
Tablo 21 Bölgelere Göre Evin Yakınında Park Olması ve Kullanımı	82
Tablo 22 İlçelere Göre Evin Yakınında Park Olması ve Kullanımı	82
Tablo 23 Evinin Yanındaki Parkı Kullananların Parkın Durumu İle İlgili İfadelere Katılma Oranları	83
Tablo 24 Park ve Yeşil Alan Yeterliliğine İlişkin Görüşler	85
Tablo 25 Devlet Okulunda İlgili eğitim veya Liseye Devam Eden Öğrenci Olan Hanelerin Dağılımı	87
Tablo 26 Devlet ilköğretim okullarında öğrenci olan hanelerin eğitim hizmetleriyle ilgili önermelere katılma oranları	87
Tablo 27 Devlet ortaöğretim okullarında öğrenci olan hanelerin eğitim hizmetleriyle ilgili önermelere katılma oranları	88
Tablo 28 Son 1 yılda sağlık kurumlarının kullanımı.....	93
Tablo 29 Aile Hekimliği Hizmetinin Kalitesiyle İlgili Önermelere Katılım Oranları	94
Tablo 30 Muayene Olmak için Sıra Bekleme	96
Tablo 31 Yaşanılan Mahalleye İlişkin Güvenlik Algısı	97
Tablo 32 Güvenli olmadığı düşünüldüğü için gidilmek istenmeyen mahalle/semtler	98

Şekiller Dizini

Şekil 1 Analiz Bölgeleri Haritası.....	14
Şekil 2 Mahallelere Göre Nüfus	18
Şekil 3 Analiz Bölgelerinde Ortalama Hane Nüfusu	18
Şekil 4 Mahallelere Göre 15 Yaş Altı Nüfusun Toplam Nüfusa Oranı	19
Şekil 5 Mahallede 65 Yaş Üstü Nüfusun Toplam Nüfusa Oranı	20
Şekil 6 65 Yaş Üstü Nüfus	20
Şekil 7 Okuma Yazma Bilmeyen Nüfusun Mahalle Nüfusuna Oranı	20
Şekil 8 Okuma Yazma Bilmeyen Kadının Nüfusun Mahalledeki Kadın Nüfusa Oranı.....	20
Şekil 9 Mahallelerde 25 yaş üstü nüfus içinde üniversite mezunlarının oranı.....	21
Şekil 10 Ortalama eğitim yılı	21
Şekil 11Kişi başı gelirin 290 TL olduğu hanelerin bölge içindeki oranı	22
Şekil 12 Aylık hanehalkı nakdi gelir ortalaması	22
Şekil 13 Ne konutu ne de otomobili olmayan hanelerin oranı	22
Şekil 14 Bölgelere Göre İşsizlik Oranı.....	23
Şekil 15 1’den Fazla İşsiz Olan Hane Oranı	23
Şekil 16 Çalışan nüfus içinde sigortasız çalışanların oranı	23
Şekil 17 En az 1 kadın çalışan hanelerin oranı	23
Şekil 18 Koruma Altındaki Çocuk Sayısı)	24
Şekil 19 Sosyal Yardım Alan Aileler)	24
Şekil 24 Kamu Hizmetlerine verilen notların ortalamaları	47
Şekil 25 Deneyime Dayalı Algı ve Genel Algı Karşılaştırması.....	48
Şekil 26 En yakın toplu taşıma ağına erişim	51
Şekil 27 En yakın toplu taşıma ağına erişim	52
Şekil 28 Toplu Taşıma Hizmetine İlişkin Kullanıcıların Değerlendirmeleri, İlçelere Göre Geçerli Yüzdelere	53
Şekil 29 Toplu taşıma kullanımı	55
Şekil 30 Son 1 Yıl içinde Toplu Taşıma Araçlarını Kullanmayanların ya da Nadiren Kullananların Toplu Taşımayı Tercih Etmeme Nedenleri	56
Şekil 31 Son 1 Yıl içinde Toplu Taşıma Araçlarını Kullanmayanların ya da Nadiren Kullananların Toplu Taşımayı Tercih Etmeme Nedenleri.....	56
Şekil 32 Toplu taşıma hizmetini yetersiz bulduğu için tercih etmeyenlerin toplu taşıma hizmetiyle ilgili kalite değişkenlerine verdikleri cevaplar	57
Şekil 33 Aile hekimine başvuru nedenleri.....	94
Şekil 34 Antalya Genelinde Son 1 Yılda En Son Gidilen Hastaneye Göre Değerlendirmeler.....	95
Şekil 35 Emniyet veya Jandarmaya Son 1 Yıl içinde Trafik Dışında Bir Mağduriyet Nedeniyle Başvuru Yapımların Değerlendirmeleri.....	100
Şekil 36 Polis/Jandarmamaya Başvurmama Nedenleri.....	102

Giriş

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 Karnesi'nin diğer araştırmalardan farkı; (1) araştırmanın vatandaşlar ve hizmet sağlayıcılarının etkileşimleri yoluyla tasarlanması; (2) hizmet performansının mekânsal farklılıklarını paydaşlarla işbirliği içerisinde analiz edilmesi ve yetersiz performansın sebeplerinin araştırılması ve (3) araştırma sürecinin koordine edilmesi ve zaman içinde değişen sonuçların kıyaslanabilmesi için araştırmanın periyodik olarak tekrarlanması başka bir ifadeyle sürdürülebilirliğini garanti edecek bir yönetim mekanizmasının oluşturulması şeklinde özetlenebilecek katılımcılık perspektifidir.

Antalya Vatandaş Karnesi 2012 Çalışması Antalya kenti için oluşturulan bir işbirliğinin ürünüdür. Çalışma, Antalya Kent Konseyi'nin eşgüdümünde Antalya Valiliği, Antalya Büyükşehir Belediyesi, Akdeniz Üniversitesi ortaklığında gerçekleştirilmiştir. Çalışmaya "Yerel Düzeyde Katılımcı Stratejik Yönetişimin Geliştirilmesi Projesi" kapsamında teknik destek sağlanmıştır.

T.C. İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü'nün ana yararlanıcısı olduğu söz konusu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti ortak finansmanıya Türkiye genelinde Antalya Büyükşehir Belediyesi'nin de dahil olduğu 26 belediyede yürütülmektedir. Proje, Yerel yönetimlerin stratejik planlama kapasitesinin arttırılması, Kent Konseyleri'nin verimliliğinin ve etkililiğinin geliştirilmesi ve yerel düzeyde katılımcı karar alma kültürünün geliştirilmesini amaçlamaktadır.

Antalya 2012 Vatandaş Karnesi hane halkının kullandığı ya da etkilendiği kamu hizmetlerini ele alan, hizmetin kalitesini belirleyen memnuniyet, erişim, kalite ve kullanım gibi parametreleri kent içindeki mekânsal farklılaşmaya dayalı olarak ölçen bir çerçevede ele alınmıştır.

Bu çerçevede Antalya 2012 Vatandaş Karnesi'nin amaçları

- Antalya'da merkezi yönetim, yerel yönetim ve özel hizmet sağlayıcılar tarafından sunulan çeşitli kamu hizmetlerinin erişim, kullanım, kalite ve memnuniyet açısından değerlendirilmesi,
- Kentin sosyo-ekonomik yapısının ve kent içindeki farklılaşmaların mekan üzerine yansıtılması ve anlaşılması,
- Antalya'da kamu hizmetlerini sunan kuruluşlar ve vatandaşlar arasında hizmet kalitesi temelinde diyalog ortamının geliştirilmesi,
- Merkezi yönetim, yerel yönetim, akademi ve sivil toplum kuruluşlarını bir ortaklık platformu altında daha iyi bir kent arayışı içinde kucaklayan bir mekanizma olarak Kent Konseyi'nin kamu hizmetlerinin izlenmesinde ve değerlendirilmesindeki rolünün pekiştirilmesi
- Çalışmayı Antalya'da belli periyotlarla tekrarlayarak yıllar içindeki değişimlerin takip edilebileceği sürekli bir kamusal hesap verebilirlik faaliyeti haline getirmek için ilk adımı atmaktır.

Açıklamalar

Raporun değerlendirilmesinde aşağıdaki hususların dikkate alınması gerekmektedir.

- Bu rapor sadece vatandaş karnesi saha araştırmasının sonuçlarını içermemektedir. Çalışmanın süreç ve metodoloji kısımlarını takip eden ilk bölümünde ankette yer alan sosyo-ekonomik durum sorularıyla birlikte TÜİK Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi'nden elde edilen nüfus, yaş, eğitim verilerine ait haritalar yer almakta ikinci bölümde ise kamu hizmet performansı ile ilgili anket sonuçlarına odaklanılmaktadır.
- Gerek sosyo-ekonomik haritalar gerekse de ankete konu edinilen kamu hizmetlerine ilişkin soruların sonuçları paydaşlarla paylaşılmış ve ilgili bölümlerde paydaşların yorumlarına yer verilmiştir. Anket sonuçlarının ve sonuçlara ilişkin özellikle hizmet sunan paydaşların yorumları "taraf" anlayışıyla değerlendirilmemeli, kentin sorunlarının anlaşılmasında ve çözümünde "ortaklık" anlayışıyla ele alınmalıdır.
- Anket sonuçları istatistik biliminin kullanıldığı tüm çalışmalarda olduğu gibi yanıtları kontrol altında tutmaya çalışır ve örneklemden yola çıkarak tahminler üretir. Gerçeğin anlaşılmasında en az anket sonuçları kadar paydaşların deneyimlerine dayalı değerlendirmeleri de önemlidir. Her şeyden önce vatandaş karnesi daha iyi bir kent için bir diyalog sürecidir. Bu diyalog sürecinin geliştirilmesi veriye bağlı olduğu kadar ortaklık anlayışının geliştirilmesine de bağlıdır. Bunun için yönetimler bu tür çalışmaları özellikle mahalleler gibi kent düzeyi altındaki ölçeklerde üretilecek yeni verilerle zenginleştirilmeli, hizmet sunan kurumların hizmete ilişkin ürettikleri verileri şeffaflaştırması ve politika geliştirme süreçlerini katılımcılığı daha anlamlı kılacak şekilde yeniden tasarlamalıdır.
- Raporda sonuçlar genellikle hizmetlerle ilgili değişkenler ve bölgelerin bir araya getirildiği tablolar şeklinde özetlenmektedir. . Bu tablolar, aksi belirtilmediği sürece, geçerli gözlemlere (soruya cevap verenler) dayanmaktadır. 30 ve altındaki gözlem sayıları için herhangi bir istatistik hesaplanmamıştır. Diğer yandan, tablolarda yer alan önermeler olumsuz ifadeler halinde standardize edilmiştir. 5'li ölçekte sorulan (tamamen katılıyorum, katılıyorum, ne katılıyorum ne katılmıyorum, katılmıyorum, kesinlikle katılmıyorum) önermeler eğer ankette olumlu anlamda sorulduysa (Ör. Sokaklarımız düzenli temizleniyor) katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum; olumsuz anlamda sorulduysa (Ör. Araçlar kalabalık) katılıyorum ve tamamen katılıyorum cevapları toplanarak yüzde değerler hesaplanmıştır. "Ne katılıyorum ne katılmıyorum" olarak ifade edilen ara değeri içeren seçenek dağıtılmamıştır. Bu nedenle örneğin örneklemin %20'si herhangi bir ifadeye katılmıyor ise %80'i katılıyor anlamına gelmez, %80 "Ne katılıyorum ne katılmıyorum" cevabını da içerir. Evet-Hayır türü sorularda da aynı yöntem takip edilmiştir. Ancak evet-hayır tipi sorularda ara değer yoktur. Tablo kullanımında yukarıda açıklanan yöntemi benimseme nedenimiz 1) olumsuz ifadeler halinde standardizasyonla farklı değişkenler ya da hizmetler arasındaki ilişkilerin anlaşılmasını kolaylaştırmak 2) hizmetlerdeki sorunlara odaklanarak sorunun anlaşılır olmasını sağlamak 3) aynı konuyla ilgili değişkenlere ait sonuçları bir arada sunabilmek 4) tüm soruların tek tek tablollaştırıldığı uzun bir rapordan kaçınmaktır.
- Vatandaş karnesi araştırması Antalya merkezindeki 5 ilçeyi (Muratpaşa, Kepez, Döşemealtı, Aksu, Konyaaltı) 29 bölge halinde analiz etmektedir. Örneklem bu bölgeleri temsil edecek şekilde hazırlanmıştır. Antalya geneli veya ilçe düzeyindeki ortalamaların hesaplanması için nüfus

oranlarına dayanan ağırlıklandırmalar kullanılmaktadır. Bu nedenle ağırlıkların kullanıldığı düzeylerde çok değişkenli analizler ve hipotez testlerinin kullanılması tavsiye edilmez.²

- Sürecin şeffaflığı esastır Ayrıntılı incelemeler için veri dosyası Antalya Kent Konseyi'nden temin edilebilir. Anket sonuçları SPSS dosyası halinde Antalya Kent Konseyi'nde bulunmaktadır. Dileyen kişi ve kurumlar sonuçları Antalya Kent Konseyi'nden temin edebilirler.

Süreç

Antalya Vatandaş Karnesi 2012 çalışmasında takip edilen adımlar aşağıda özetlenmiştir.

Antalya'da çalışmalar 16 Şubat 2012 tarihinde yapılan ve Stratejik Yerel Yönetişim Projesi'ne katılan kentlerin yer aldığı bölgesel bilgilendirme toplantısıyla başlamıştır. Toplantıda proje kapsamındaki diğer faaliyetlerle birlikte (ayrıntılı bilgi için bkz. www.yerelyonetisim.org.tr) Vatandaş Karnesi çalışması aktarılmıştır.

27 Mart 2012 tarihinde yapılan ikinci toplantı Antalya Valiliği, Antalya İl Emniyet Müdürlüğü, Antalya İl Aile ve Sosyal Politikalar Müdürlüğü, Antalya Büyükşehir Belediyesi ve Antalya Kent Konseyi temsilcileriyle birlikte gerçekleştirilmiştir. Toplantıda Vatandaş Karnesi çalışmasının çerçevesi ve önerilen süreç hakkında bilgi verilirken çalışmanın Antalya'da yapılabilirliği tartışılmıştır.



Hazırlık çalışmaları devam ederken Antalya Kent Konseyi, Antalya Valiliği, Antalya Büyükşehir Belediyesi, Akdeniz Üniversitesi, Antalya Kent Konseyi ve Stratejik Yerel Yönetişim Projesi Teknik Destek Ekibi arasında vatandaş karnesi çalışmasına yönelik olarak 1) çalışmanın sonuçlarının her ne olursa olsun şeffaf bir şekilde paylaşılacağı 2) çalışmanın ileriki yıllarda da tekrar edilip sonuçların karşılaştırılması ve 3) paylaşılmış kurum temsilcilerinin çalışmalara katılarak katkı sunmaları konusunda ortak bir anlayış geliştirilmiştir.

12 Nisan 2012 tarihinde yapılan üçüncü toplantı Kent Konseyi eşgüdümünde İl Milli Eğitim Müdürlüğü, İl Emniyet Müdürlüğü, İl Sağlık Müdürlüğü, Büyükşehir Belediyesi, Akdeniz Üniversitesi ve Kent Konseyi temsilcileri ile gerçekleştirilmiştir. Toplantıda şablon soru formu üzerinden gidilmiş, hangi hizmetlerin ve hizmetlere ait hangi kalite parametrelerinin ele alınabileceği tartışılmış ve toplantı sonrasında da gelen öneriler entegre edilerek soru formu tamamlanmıştır.



² Ağırlıklandırmaların analizlerde kullanımı ile ilgili tavsiye edebileceğimiz iki makale: *Weighting, Hector Maletta Universidad del Salvador, Buenos Aires, Argentina .www.spsstools.net/tutorials/weighting.pdf

*Weighting: Why When, and How?, Leslie Kish, The University of Michigan, Ann Arbor www.amstat.org/sections/srms/proceedings/papers/1990_018.pdf

26-27 Nisan 2012 tarihinde Antalya'daki belli başlı hizmet birimlerinin yöneticileri Kent Konseyi'nin eşgüdümünde ziyaret edilmiş ve çalışmanın içeriği hakkında bilgi verilirken, ilgili hizmet alanındaki güncel durum ve uygulamalar hakkında soru formunu geliştirmeye ve kentin mahalleler bazında sosyo-ekonomik haritasını hazırlamaya yönelik bilgi toplanmıştır. Bu kapsamda görüşmelerin gerçekleştirildiği kurum ve birimler aşağıdaki gibidir:

- Antalya Valiliği
- Antalya İl Sağlık Müdürlüğü
- Antalya İl Milli Eğitim Müdürlüğü
- Antalya İl Emniyet Müdürlüğü
- Antalya İl Aile ve Sosyal Politikalar Müdürlüğü
- Antalya Büyükşehir Belediye Başkanlığı
 - Fen İşleri Dairesi
 - İmar ve Şehircilik Dairesi
 - Sosyal Hizmetler Dairesi
 - Kültür ve Sosyal İşler Dairesi
 - Çevre Koruma ve Kontrol Dairesi
 - Ulaşım Dairesi
 - Strateji Geliştirme Şube Müdürlüğü
- Antalya Su ve Kanalizasyon İdaresi (ASAT)



Nisan-Mayıs 2012 tarihlerinde Vatandaş karnesi çalışmasının esas alacağı 29 analiz bölgesi TÜİK ADNKS 2010 yılı nüfus ve eğitim düzeyi verileri kullanılarak mahallelerin gruplandırılması suretiyle belirlenmiştir.

Saha çalışması 26 Mayıs- 10 Haziran 2012 tarihleri arasında Cumartesi ve Pazar günleri gerçekleştirilmiştir. Veri girişleri 15 Haziran 2012 tarihinde tamamlanmıştır.

Veri analizleri, sonuçların bölgelere göre tablollaştırılması ve haritalanması çalışmaları 15 Haziran – 1 Temmuz 2012 tarihleri arasında tamamlanmıştır.

Sonuçların paylaşılması, yorumlanması, tutarsızlıkların anlaşılması amacıyla 6 Temmuz 2012 tarihinde çalışma grubu toplantısı gerçekleştirilmiştir. Toplantıda sadece anketin sonuçları değil TÜİK'ten elde edilen nüfus ve eğitim verilerinden oluşturulan tematik haritalar da değerlendirilmiştir. Bu toplantının ardından sonuçlar Kent Konseyi eşgüdümünde ilgili kamu kurumlarına gönderilmiş ve değerlendirme istenmiştir. Kent Konseyi aynı zamanda çeşitli bileşenleri aracılığıyla sonuçlar hakkında değerlendirmelerini oluşturmuştur.

Nihai sonuçların alınan geri bildirimlerin gözden geçirilmesini takiben 7 Eylül 2012 tarihindeki basın toplantısında merkezi yönetim, belediyeler ve sivil



toplum kuruluşları temsilcilerinin katıldığı bir toplantı aracılığıyla basınla paylaşılmış ve yerel medyada önemli bir yer tutmuştur.

Çalışma sonuçları aynı zamanda söz konusu proje kapsamında 7 Eylül 2012 tarihinde Büyükşehir Belediyesi bütçe taslağı ile ilgili gerçekleştirilen çalışma toplantısında 8-9 Ekim 2012 tarihlerinde Büyükşehir Belediyesi stratejik planı ve plan uygulamasının değerlendirildiği çalışma toplantısında ilgili hizmetlerin durumuyla ilgili temel referans verilerden biri olarak ele alınmıştır.

Metodoloji

Vatandaş karnesi çalışmasının kapsamını Antalya merkez ilçelerinde (Muratpaşa, Konyaaltı Kepez, Aksu ve Döşemealtı) ikamet eden 18 yaş ve üzeri hanehalkı oluşturmaktadır. Kurumsal nüfus olarak tanımlanan okul, yurt, otel, çocuk yuvası, huzurevi, hastane ve hapisanede bulunanlar ile kışla ve ordu evlerinde ikamet edenler kapsamamıştır. Ayrıca TÜİK'ten temin edilen 2010 Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi'nde olup da mahalle coğrafi sınırları temin edilemeyen 14 mahalle kapsam dışında bırakılmıştır. Bu çerçevede kapsama alınan Antalya merkez ilçelerini oluşturan kentsel alanda 168 mahallede 990.224 kişi yaşamaktadır. Bu mahalleler sosyo ekonomik özelliklerine göre 29 bölgede gruplanmış, örneklem büyüklükleri bu bölgeler düzeyinde tahmin üretecek şekilde tasarlanmış, Antalya düzeyinde tahminler elde edebilmek için bölgeler nüfuslarına göre ağırlıklandırılmıştır. Çalışma her hanede bir kişi olmak üzere 29 bölgeye ayrılmış 135 mahallede 3064 kişiyle yüzyüze görüşme yöntemiyle 26-27 Mayıs, 2-3 Haziran ve 9-10 Haziran 2012 (Cumartesi-Pazar) tarihinde gerçekleştirilmiştir.

Analiz Bölgelerinin Belirlenmesi

Vatandaş karnesi çalışmasının temel amaçlarından biri önceki bölümde de aktarıldığı gibi kamu hizmetlerine dair sonuçları ve sosyo-ekonomik durumu kent içindeki farklılaşmalarıyla birlikte ortaya çıkarabilmektir. Buradaki temel kaygımız politika tedbirlerinin doğru alanlara yönlendirilebilmesi için yerel paydaşlara bilgi sağlamaktır.

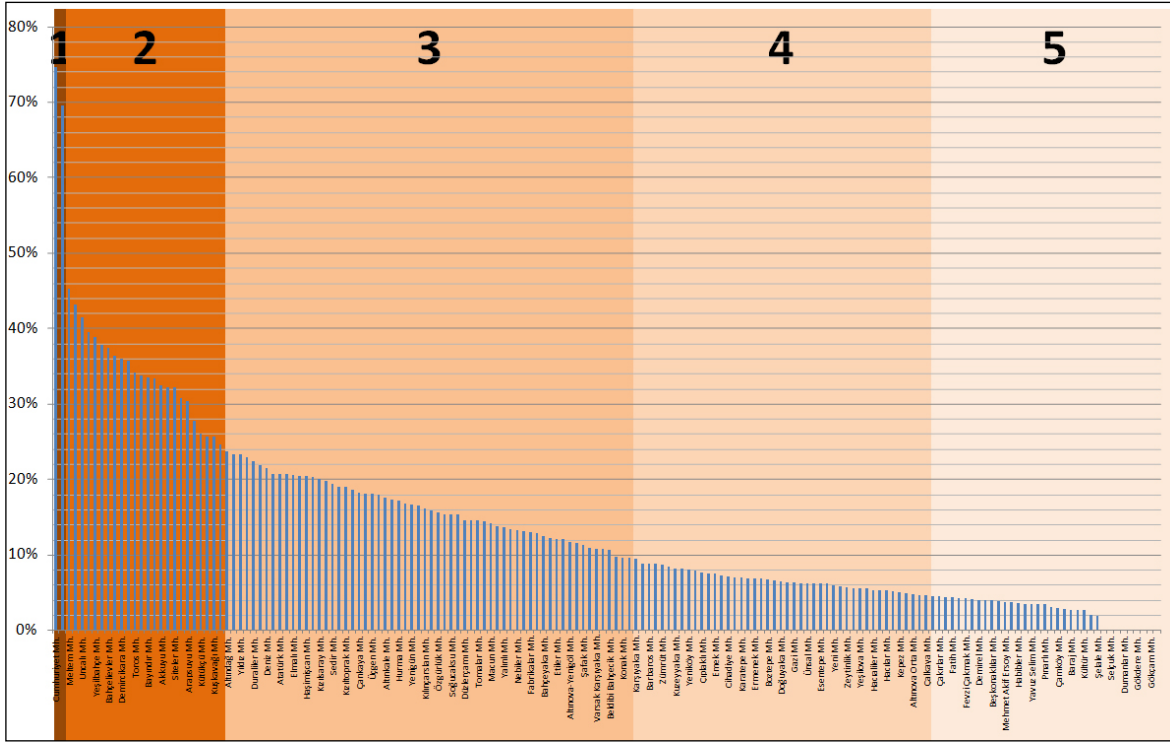
İdeal olarak böyle bir çalışmanın en küçük yönetim birimi olan mahalleler düzeyinde tahmin üretecek şekilde tasarlanması gerekir. Bununla birlikte bu çalışmada 5 ilçeye dağılmış 166 mahalle, 29 bölgede toplanarak analiz edilmiş ve bu bölgeler düzeyinde tahminler üretilmiştir. Mahalle ve ilçe düzeyi arasında mahallelerin gruplanarak bölgeler elde edilmesinin iki temel gerekçesi bulunmaktadır. Birincisi, mahalleler nüfus açısından büyük farklılıklar göstermektedir. En küçük mahalle nüfusu 53 iken en büyük mahalle nüfusu 20.494'tür. Bu durum doğal olarak bazı mahallelerin bir arada ele alınmasını gerektirmektedir. İkincisi, çalışmanın mali kısıtlarıdır. Analiz ölçeği küçüldükçe (tahmin üretebilme açısından mahalle düzeyine indikçe) gerekli örneklem sayısı ve saha araştırmasının maliyetleri artmaktadır.

Mahallelerin nasıl gruplanacağını, hangi mahallenin hangi bölgede olacağını belirlemek için TÜİK 2010 Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi'ne göre mahallelerin eğitim ve nüfus verileri, mülki idare bölümlenmesi (ilçe sınırları) ve yerel paydaşların gözlemlerine dayalı nitel değerlendirmeleri kullanılmıştır.

Buna göre izlenen adımlar şöyledir:

- 1) TÜİK 2010 verilerine göre 5 ilçede 182 mahallede 1.001.308 kişi ikamet etmektedir. 14 mahallenin coğrafi sınırları tespit edilememiştir. Bu mahallelerin birleşme ve katılmalarla kapatıldığı düşünülmektedir. Mahallelerin nüfusları Aksu Atatürk (2358) ve Aksu Murtuna Mh.(1943) dışında 222 ile 840 arasında değişmektedir. Bu mahalleler araştırma kapsamından çıkarılmış ve 990.224 nüfusa sahip 168 mahalle araştırmanın evreni oluşturmuştur.

- 2) 166 mahallede “üniversite mezunlarının 25 yaş üstü nüfus içindeki oranı” mahallenin sosyo-ekonomik durumunu tanımlayan temel değişken olarak ele alınmıştır. Birbiriyle aynı veya benzer (homojen) sosyo-ekonomik özellik gösteren mahallelerin aynı bölgelerde yer almasına dikkat edilmiştir. Bu çerçevede mahalleler üniversite mezunlarının 25 yaş üstü nüfus içindeki oranına göre en büyükten en küçüğe doğru sıralanmış ve veri setinin doğal kırılımlarına, başka bir ifadeyle iki mahallenin verisi arasında gözle tespit edilen sıçramalara göre 5 sosyo-ekonomik gruba ayrılmıştır. Aşağıdaki grafik mahallelerin eğitim değişkenine göre dizilimini ve kırılımlarına göre ayıllmasını göstermektedir.



- 3) Benzer veya aynı sosyo ekonomik gruplarda yer alan mahalleler bağlı oldukları ilçeler dikkate alınarak coğrafi yakınlıklarına göre bir araya getirilmiş ve kendi içinde homojen bölgeler elde edilmiştir. Etrafındaki mahallelerden çok farklı sosyo-ekonomik niteliğe sahip ve bu nedenle komşuluğunda bulunan hiçbir bölgeye entegre edilmesi mümkün olmayan bir mahalle eğer nüfusu düşükse civarındaki bölgelerden birine sosyo-ekonomik grubu dikkate alınmadan dahil edilmiştir. Eğer bu tür bir mahallenin nüfusu ortalama mahalle nüfusundan³ büyükse tek başına bir bölge olarak ele alınmıştır.(Ör. 14.476 nüfuslu Varsak Karşıyaka mahallesi ve 18.544 nüfuslu Güzeloba Mh. 9.823 nüfuslu Cumhuriyet Mh. etrafındaki mahallelerle sosyo-ekonomik farklılaşmasından dolayı ayrı bir bölge olarak değerlendirilmiştir.) Oluşturulan bölgelerin ise ortalama mahalle nüfusundan az olmamasına dikkat edilmiştir. Buna göre oluşturulan en düşük bölge nüfusu 4221, en yüksek bölge nüfusu 84.185'tir. Bölgelerin içinde yer alan mahalle sayıları 1 ile 12 arasında değişmektedir.
- 4) Elde edilen bölge tabloları Antalya Büyükşehir Belediyesi'ne iletilmiş ve tutarlılığı açısından değerlendirilmesi istenmiştir ve alınan görüşler doğrultusunda gerekli güncellemeler yapılmıştır.

³ Çalışma kapsamına alınan 5 ilçeye ait mahallelerin ortalama nüfusu yaklaşık 5900'dür.

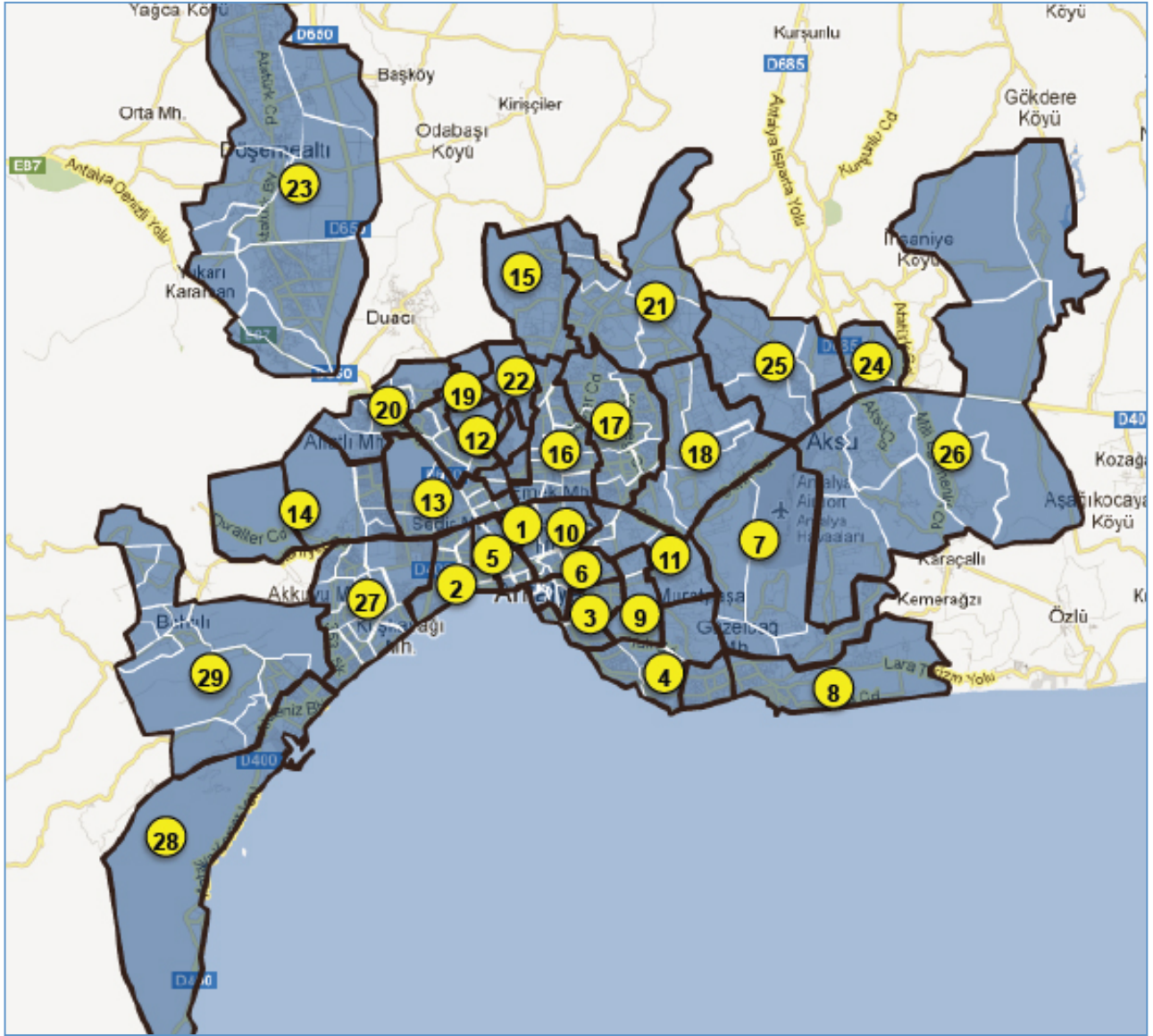
Tablo 1 Analiz Bölgelerinde Yer Alan Mahalleler ve Nüfusları

BÖLGE	İLÇE	MAHALLE	NÜFUS	BÖLGE	İLÇE	MAHALLE	NÜFUS
0101	Muratpaşa	Cumhuriyet Mh.	9823	1701	Kepez	Baraj Mh.	8470
0201	Muratpaşa	Bahçelievler Mh.	6504	1702	Kepez	Beşkonaklılar Mh.	3624
0202	Muratpaşa	Bayındır Mh.	7850	1703	Kepez	Düdenbaşı Mh.	9804
0203	Muratpaşa	Meltem Mh.	12169	1704	Kepez	Güneş Mh.	10876
0204	Muratpaşa	Soğuksu Mh.	9759	1705	Kepez	Habibler Mh.	12904
0205	Muratpaşa	Varlık Mh.	10400	1706	Kepez	Hüsnü Karakaş Mh.	11122
0301	Muratpaşa	Demircikara Mh.	5175	1801	Kepez	Altınova Düden Mh.	3607
0302	Muratpaşa	Gençlik Mh.	6799	1802	Kepez	Altınova Orta Mh.	3052
0303	Muratpaşa	Meydankavağı Mh.	20494	1803	Kepez	Altınova Sinan Mh.	4284
0304	Muratpaşa	Yeşilbahçe Mh.	16493	1804	Kepez	Göksu Mh.	4586
0401	Muratpaşa	Fener Mh.	16359	1805	Kepez	Menderes Mh.	2676
0402	Muratpaşa	Güzeloluk Mh.	6523	1901	Kepez	Barış Mh.	3715
0403	Muratpaşa	Şirinyalı Mh.	18052	1902	Kepez	Çamlıbel Mh.	6350
0404	Muratpaşa	Zümrütova Mh.	1643	1903	Kepez	Erenköy Mh.	7139
0501	Muratpaşa	Altındağ Mh.	8524	1904	Kepez	Esentepe Mh.	4595
0502	Muratpaşa	Deniz Mh.	7374	1905	Kepez	Kanal Mh.	6387
0503	Muratpaşa	Elmalı Mh.	714	2001	Kepez	Fatih Mh.	7257
0504	Muratpaşa	Güvenlik Mh.	13694	2002	Kepez	Göçerler Mh.	4401
0505	Muratpaşa	Kışla Mh.	3271	2003	Kepez	Kepez Mh.	8161
0506	Muratpaşa	Kızılsaray Mh.	4674	2004	Kepez	Santral Mh.	5308
0507	Muratpaşa	Memurevleri Mh.	7700	2005	Kepez	Ünsal Mh.	6553
0508	Muratpaşa	Sedir Mh.	8483	2101	Kepez	Altıayak Mh.	2283
0509	Muratpaşa	Üçgen Mh.	11129	2102	Kepez	Demirel Mh.	1148
0510	Muratpaşa	Yıldız Mh.	9569	2103	Kepez	Şelale Mh.	10805
0601	Muratpaşa	Barbaros Mh.	345	2104	Kepez	Varsak Menderes Mh.	1062
0602	Muratpaşa	Çaybaşı Mh.	6808	2105	Kepez	Zeytinlik Mh.	4151
0603	Muratpaşa	Haşimişcan Mh.	1649	2201	Kepez	Fevzi Çakmak Mh.	7624
0604	Muratpaşa	Kılınçarslan Mh.	516	2202	Kepez	Kazım Karabekir Mh.	2247
0605	Muratpaşa	Kızıltoprak Mh.	14504	2203	Kepez	Yavuz Selim Mh.	2745
0606	Muratpaşa	Sinan Mh.	7934	2301	Döşemealtı	Altinkale Mh.	2124
0607	Muratpaşa	Zerdalilik Mh.	8520	2302	Döşemealtı	Bahçeyaka Mh.	3971
0608	Muratpaşa	Selçuk Mh.	142	2303	Döşemealtı	Düzlerçamı Mh.	1030
0609	Muratpaşa	Tuzcular Mh.	53	2304	Döşemealtı	Nebiler Mh.	1246
0701	Muratpaşa	Çağlayan Mh.	19740	2305	Döşemealtı	Tomalar Mh.	723
0702	Muratpaşa	Ermenek Mh.	6793	2306	Döşemealtı	Yalınlı Mh.	1183
0703	Muratpaşa	Güzelbağ Mh.	3363	2307	Döşemealtı	Yeşilbayır Mh.	3456
0704	Muratpaşa	Altınova-Yenigöl Mh.	1842	2308	Döşemealtı	Çıplaklı Mh.	2634
0705	Muratpaşa	Yeşilköy Mh.	535	2309	Döşemealtı	Yeniköy Mh.	8264
0801	Muratpaşa	Güzeloba Mh.	18344	2401	Aksu	Barbaros Mh.	1426
0901	Muratpaşa	Kırcami Mh.	2168	2402	Aksu	Konak Mh.	465
0902	Muratpaşa	Mehmetçik Mh.	1408	2403	Aksu	Macun Mh.	1360
0903	Muratpaşa	Tarım Mh.	1887	2404	Aksu	Soğucaksu Mh.	970

BÖLGE	İLÇE	MAHALLE	NÜFUS	BÖLGE	İLÇE	MAHALLE	NÜFUS
1001	Muratpaşa	Dutlubahçe Mh.	8231	2501	Aksu	Çamköy Mh.	3668
1002	Muratpaşa	Etiler Mh.	11484	2502	Aksu	Cihadiye Mh.	2980
1003	Muratpaşa	Kızılalık Mh.	8727	2503	Aksu	Fatih Mh.	1060
1004	Muratpaşa	Konuksever Mh.	16760	2504	Aksu	Hacılar Mh.	803
1005	Muratpaşa	Muratpaşa Mh.	10030	2505	Aksu	Pınarlı Mh.	6380
1006	Muratpaşa	Tahıl pazarı Mh.	1892	2601	Aksu	Altıntaş Mh.	3351
1007	Muratpaşa	Yenigün Mh.	15259	2602	Aksu	Boztepe Mh.	1299
1008	Muratpaşa	Yüksekalan Mh.	7793	2603	Aksu	Çalkaya Mh.	1967
1009	Muratpaşa	Balbey Mh.	1084	2604	Aksu	Dumanlar Mh.	951
1101	Muratpaşa	Doğuyaka Mh.	2012	2605	Aksu	Güzelyurt Mh.	5656
1102	Muratpaşa	Gebizli Mh.	4205	2606	Aksu	Hacıaliler Mh.	3701
1103	Muratpaşa	Topçular Mh.	796	2607	Aksu	Mandırlar Mh.	1182
1104	Muratpaşa	Yeşildere Mh.	5324	2608	Aksu	Solak Mh.	651
1105	Muratpaşa	Yeşilova Mh.	3253	2609	Aksu	Yurtpınar Mh.	2701
1201	Kepez	Atatürk Mh.	6785	2701	Konyaaltı	Akkuyu Mh.	2427
1202	Kepez	Kütükçü Mh.	3722	2702	Konyaaltı	Altinkum Mh.	7560
1203	Kepez	Zafer Mh.	7585	2703	Konyaaltı	Arapsuyu Mh.	6152
1204	Kepez	Çankaya Mh.	6534	2704	Konyaaltı	Gürsu Mh.	10085
1301	Kepez	Fabrikalar Mh.	5441	2705	Konyaaltı	Kuşkavağı Mh.	2232
1302	Kepez	Özgürlük Mh.	12204	2706	Konyaaltı	Molla Yusuf Mh.	4744
1303	Kepez	Ulus Mh.	12944	2707	Konyaaltı	Öğretmenevleri Mh.	7925
1304	Kepez	Yeni Mh.	5378	2708	Konyaaltı	Pınarbaşı Mh.	9017
1305	Kepez	Yeşiltepe Mh.	10173	2709	Konyaaltı	Siteler Mh.	12940
1306	Kepez	Yükseliş Mh.	7681	2710	Konyaaltı	Toros Mh.	7511
1307	Kepez	Yeni Doğan Mh.	11431	2711	Konyaaltı	Uluç Mh.	5118
1308	Kepez	Ahatlı Mh.	6466	2712	Konyaaltı	Uncalı Mh.	8474
1309	Kepez	Kültür Mh.	8054	2801	Konyaaltı	Beldibi Bahçecik Mh.	2076
1401	Kepez	Gülveren Mh.	4898	2802	Konyaaltı	Beldibi Ç.çeşmeler Mh.	758
1402	Kepez	Duraliler Mh.	2679	2803	Konyaaltı	Liman Mh.	10631
1403	Kepez	Şafak Mh.	8342	2901	Konyaaltı	Hurma Mh.	6933
1404	Kepez	Yeşilyurt Mh.	8189	2902	Konyaaltı	Sarısu Mh.	1112
1405	Kepez	Avni Tolunay Mh.	6276	2903	Konyaaltı	Çakırlar Mh.	1323
1501	Kepez	Varsak Karşıyaka Mh.	14476	2904	Konyaaltı	Gökdere Mh.	55
1601	Kepez	Emek Mh.	5508	2905	Konyaaltı	Suiçecek Mh.	331
1602	Kepez	Karşıyaka Mh.	8386	2906	Konyaaltı	Zümrüt Mh.	280
1603	Kepez	Teomanpaşa Mh.	9539	2907	Konyaaltı	Aydınlık Mh.	907
1604	Kepez	Ayanoğlu Mh.	3574	2908	Konyaaltı	Demircilik Mh.	176
1605	Kepez	Gazi Mh.	5984	2909	Konyaaltı	Doyran Mh.	612
1606	Kepez	Gündoğdu Mh.	11930	2910	Konyaaltı	Gökçam Mh.	426
1607	Kepez	Kuzeyyaka Mh.	15508	2911	Konyaaltı	Karatepe Mh.	831
1608	Kepez	Meh. Akif Ersoy Mh.	8479	2912	Konyaaltı	Kuruçay Mh.	177
1609	Kepez	Sütçüler Mh.	4844				
1610	Kepez	Yeni Mh.	7687				

Not: Bölge kodlarında il iki basamak bölge numarasını son iki basamak bölge içindeki mahalle sıralamasını verir

Şekil 1 Analiz Bölgeleri Haritası



Örnekleme Tasarımı

Örneklemin belirlenmesinde önceki başlıkta açıklanan 29 analiz bölgesi bazında çok aşamalı, tabakalı yöntem kullanılmıştır. Örnek sokaklar tesadüfi yöntemle, örnek haneler ise sistematik olarak , sokak – dış kapı - daire numarası – cinsiyet ve yaş kotası uygulanarak belirlenmiştir.

Her bir bölge için önce %95 güven aralığında ve 0.1 hata payı ile örneklem çapı belirlenmiştir. Nüfusu 60.000 üstü olan bölgelerde 0.09 hata payı ile örneklem tasarlanmıştır. Saha uygulamasında bazı bölgelerde planlanandan az bazılarında planlanandan fazla gözlem gerçekleşmiştir. (Örneklem için belirlenen seçim kuralları çerçevesinde) Aşağıdaki tabloda bölgelerdeki nihai gözlem sayılarına göre düzenlenmiş hata payları bulunmaktadır.

Tablo 2 Bölgelere göre tahminlerin hata payları (%95 güven aralığında ve p=0.5 ise, YÜZDE DEĞERLER)

BÖLGE	HATA PAYI %	UYGULANAN ÖRNEKLEM	BÖLGE	HATA PAYI %	UYGULANAN ÖRNEKLEM
1	10	96	16	8.2	144
2	10.1	94	17	9.4	108
3	9.4	109	18	9.8	99
4	10	96	19	10	96
5	8.9	121	20	10	95
6	10	96	21	10.4	88
7	10	96	22	10	96
8	10	96	23	10	96
9	9.9	95	24	9.9	95
10	8.9	121	25	10	96
11	10	96	26	10	96
12	9.4	108	27	8.5	133
13	6.8	209	28	10	96
14	10	96	29	10	96
15	9.7	101			

Yukarıdaki tablodaki hata payları tablosu hata payının en yüksek değeri aldığı, yani herhangi bir değişkenin sonucunun %50 olduğu (p=0.5) durumları ifade etmektedir. Bölge düzeyindeki herhangi bir değişkenin yüzdesi %0'a doğru veya %100'e doğru yaklaştıkça hata payları azalmaktadır. Aşağıdaki tabloda bölgelerin büyük bir kısmında kullanılan örneklem büyüklüğünün 96, anakütlenin çalışmadaki bölge nüfusları aralığında olduğu duruma göre çeşitli gözlem frekanslarına göre (ör.bölge düzeyinde herhangi bir soruya verilen cevabın yüzdesi) hata payına etkisi görülmektedir.

Tablo 3 Gözlem Yüzdelere Göre Hata Payları (n=96 için)

	Gözlem yüzdeleri					
	%5 veya	%10 veya	%20 veya	%30 veya	%40 veya	%50
	%95	%90	%80	%70	%60	
Hata payları	%4.3	%6	%8	%9.1	%9.8	%10

Analiz bölgelerinde yer alan mahallelerde yapılacak anket sayısının belirlenmesi için mahallenin nüfusunun bölge nüfusu içindeki oranı esas alınmıştır. Mahalle başına düşen anket sayıları cinsiyet ve yaş kotasının uygulanabilmesi için bir anketörün 1 günde yapabileceği anket sayısı olan 12 ve katlarına aşağıya ve yukarıya doğru yuvarlanmıştır. Nüfus ağırlıklarına göre örneklem evreni içinde belirlenen 168 mahalleden 135'inde anket uygulanmıştır.

Örneklem için mahallede gidilecek sokakların belirlenmesinde, sokakların metrekare arazi birim değerlerinin yer aldığı Maliye Bakanlığı "Arsa Arazi Birim Değerleri" kitapçığından elde edilen metrekare birim değerleri kullanılmıştır. Bir mahallede anket yapılacak sokaklar o mahalledeki sokakların değerlerinin ağırlığına göre seçilmiştir. Örneğin, mahalle nüfuslarına göre yapılan örneklem dağıtımında bir mahalleye 10 görüşme düşmüşse ve mahallede kabaca 100 sokak/cadde varsa, bu sokakların 30'unun metre kare değeri 2500 TL ise 3 sokak/cadde, 50'sinin metrekare değeri 5000 TL ise 5 sokak/cadde, 20'sinin metrekare değeri 7500 TL ise 2 sokak/cadde görüşmeler için tesadüfi yöntemle rassal sayılar tablosu kullanılarak belirlenmiştir. Bir mahalledeki tüm sokakların metrekare birim değeri aynı ise kitapçıktan değil yine rassal sayılar tablosu

kullanılarak seçilmiş 3 sokakta görüşmeler yapılmıştır. Bu sokaklardan yola çıkılarak, bir sokakta 3'ten fazla, bir binada 1'den fazla görüşme yapılması engellenerek saha çalışması yürütülmüştür.

Sokak listelerinden hareketle, 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 gitmiştir. 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 imkânı 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'den fazla daireli bir apartman ise anketörlerin en fazla 2 anket yapabilmelerine izin verilmiştir.

Görüşülecek kişilerin belirlenmesinde cinsiyet ve yaş kotası uygulanmıştır. Anket yapılan mahallerde 12 ve katları kadar kişiyle görüşme yapılmıştır. 12 kişinin 6'sı erkek, 6'sı kadın; 4'ü 18-27 yaş arasında, 4'ü 28-43 yaş arasında; 4'ü 44 ve üstü yaştadır. Kotanın sağlanabilmesi için bölge içindeki nüfusuna oranla mahalle başına düşen anketler 12 ve katlarına aşağıya ya da yukarıya doğru yuvarlanmıştır. Bu dağıtım sonucu bazı mahallerde bölgesine göre nüfus oranı düşük kaldığı, yani 0'a yuvarlandığı için anket uygulanmamıştır. Bu şekilde mahalle statüsünde anket uygulanmayan 33 mahallenin nüfusu 53 ile 2427 arasındadır ve ortalama nüfusu 1036'dır.

Ağırlıklandırma

Nüfusları farklı olan bu bölgelerden kent ya da ilçe bazında sonuç elde etmek için nüfusla oranlı hücresel ağırlıklar kullanılmıştır. Örnek vermek gerekirse; kent içindeki nüfusuna oranla örneğin 3064 anket içinden 48 anket düşmesi gereken bir bölgeyi ele alalım. Çalıştığımız nüfus aralıklarında (4000 ile 85.000 diyebiliriz) bir bölgenin yapılan hesap sonucu %10 hata payı teslim edilebilmesi için 100 gözlem yapılması gerekmektedir. 100 gözlem (anketörün bir günde yapabileceği anket sayısı olan) 12'nin katları olarak 96 gözlem (veya 108 gözlem) olarak alınmıştır. Kentsel düzeyde tahmin üretebilmek için aslında nüfusuna göre 60 gözlemin yapılması gereken ama öncelikli olarak bölgesel düzeyde tahmin üretmek hedeflendiği için 96 anket yapılan bu bölgedeki sonuçlar $60 \div 96 = 0,625$ ile çarpılmaktadır. Antalya genelindeki ve ilçe düzeyinde sonuçlar tüm bölgelerin ağırlıklandırılmış ortalamaları şeklinde verilmektedir.

Saha Çalışması

Anketörlerin koordinasyonu ve veri girişleri A&G araştırma şirketince gerçekleştirilmiştir. Saha çalışmasında 330 anketörle çalışılmıştır. Anketörler büyük ölçüde üniversite öğrencilerinden oluşmaktadır. Kontroller şöyle yapılmıştır: Her günün sonunda toplanan anketler öncelikle teslim alınırken “doğru kodlanmış mı?”, “atlanan sorulmayan soru var mı?” gibi kriterler dikkate alınarak anketörden teslim alınırken kontrol edilmiştir. Gözle yapılan kontrollerde gerekli kriterlere uymayan anketler iptal edilerek ertesi gün tekrar yaptırılmıştır. Ertesi sabahdan başlayarak bir önceki gün sahada görev alan anketörlerin tamamı, yapmış oldukları anketlerin ise %35-40'ı (12 anketten 4-5'i) görev yaptığı mahalleye ve haneye gidilerek yerinde yüz yüze kontrol edilmiştir. Kontrol sırasında anketin yapılıp yapılmadığı, yapıldıysa kimle yapıldığı, görüşülen kişinin cinsiyet ve yaşının doğru olup olmadığı, anketin kaç dakika sürdüğü, anket formunda pilot olarak seçilen ve cevabının değişmeyeceği toplu ulaşım aracı kullanıyor mu, ilköğretim veya liseye giden çocuğu var mı gibi 5-6 soru tekrar sorulmuş anket formu ile karşılaştırılmıştır. Anketörün 1 anketini dahi yapmadan yapmış gibi gösterdiği, cinsiyet ve yaş kotalarına uymadığı, soruları sormadan atladığının tespit edilmesi durumunda, sadece o anketleri değil, yapmış olduğu tüm anketler iptal edilerek başka anketörlere yeniden

yaptırılmıştır. Yapılan kontroller sonucu 16 anketörün yaptığı 312 anket iptal edilerek yenilenmiştir. Veri girişleri saha operasyonunu yöneten hizmet sağlayıcı şirketin İstanbul'daki merkezinde gerçekleştirilmiştir.

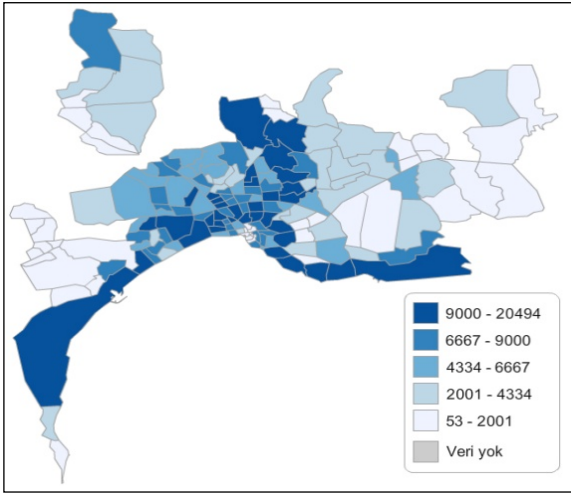
I. BÖLÜM SOSYO-EKONOMİK YAPI

Vatandaş Karnesi çalışması kapsamında kentin sosyo-ekonomik durumunu kent içindeki farklılaşmalarını dikkate alarak paydaşlarla birlikte değerlendirebilmek için tematik haritalar hazırlanmıştır. Bu haritaların hazırlanmasında 1) Vatandaş Karnesi anketi aracılığıyla toplanan veriler 2) Merkezi ve yerel yönetim kuruluşlarından temin edilen veriler kullanılmıştır. Oluşturulan haritalar kamu hizmetlerine dair anket sonuçları değerlendirilmeden önce Vatandaş Karnesi çalışma grubunda ele alınmış ve kentin mahalleler ya da bölgeler bazında sosyo-ekonomik durum değişkenlerine göre farklılaşmaları yorumlanmıştır. Bu bölümde haritalarla birlikte Kent Konseyi'nin ilgili bileşenlerinin haritalarla ilgili yorumları ele alınmaktadır.

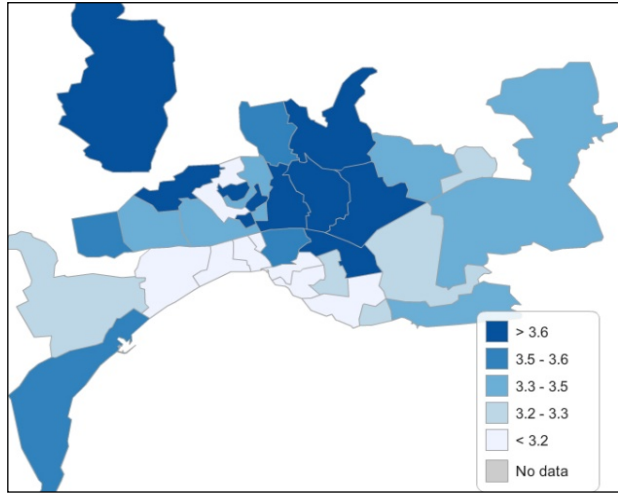
Nüfus

Antalya'da nüfus körfez etrafındaki mahallelerde, merkezde ve Kepez ilçesini içeren kuzey güney aksında yoğunlaşmaktadır. Haritada nüfusu en kalabalık (9000 ve üzeri) mahallelerin dağılımı en koyu renkle işaretlenmiştir. Hane nüfus yoğunlukları (ortalama hanehalkı büyüklüğü) Vatandaş Karnesi Araştırması sonuçları çerçevesinde analiz bölgeleri bazında verilmiştir. Antalya genel ortalamasına göre bir hanede 3.4 kişi yaşarken Kepez ilçesi içindeki analiz bölgelerinin hemen hepsinde ve Döşemealtı bölgesinde hane başına nüfusun 3.6'dan daha yukarıda olduğu görülebilmektedir.

Şekil 2 Mahallelere Göre Nüfus
(TÜİK ADNKS 2010)

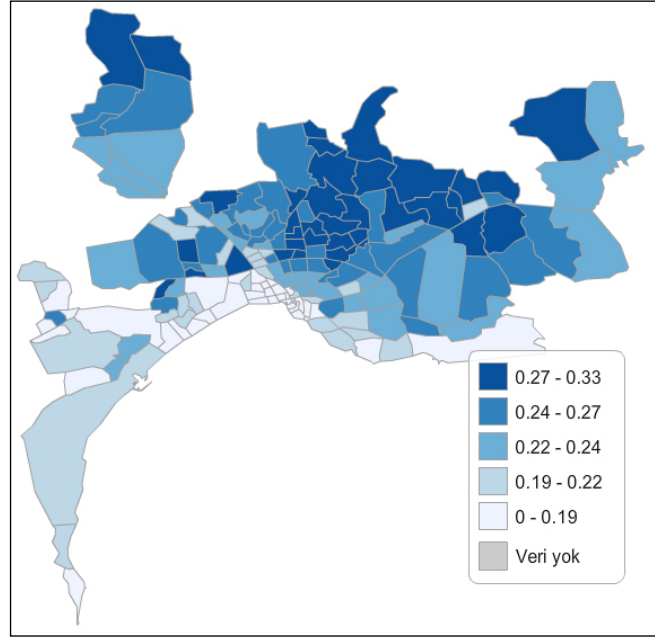


Şekil 3 Analiz Bölgelerinde Ortalama Hane Nüfusu
(VATANDAŞ KARNESİ ARAŞTIRMASI 2012)



15 yaş altı nüfusun mahalle nüfusu içinde yüksek olduğu mahalleler genellikle Antalya'nın kuzeyinde Döşemealtı, Aksu ve Kepez ilçelerinde yer almaktadır. En yüksek genç nüfusuna sahip mahalleler (%27 ile %33 arası değişmektedir) haritada en koyu renkle gösterilmektedir. Antalya genelinde 15 yaş altı nüfusun toplam nüfusa oranı ise %23'tür.

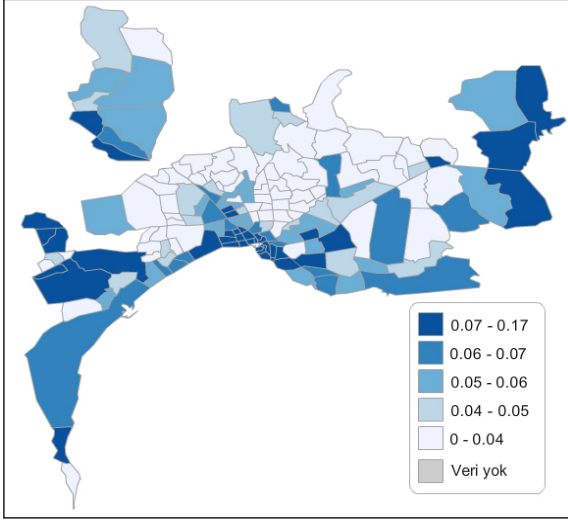
Şekil 4 Mahallelere Göre 15 Yaş Altı Nüfusun Toplam Nüfusa Oranı (TÜİK ADNKS 2010)



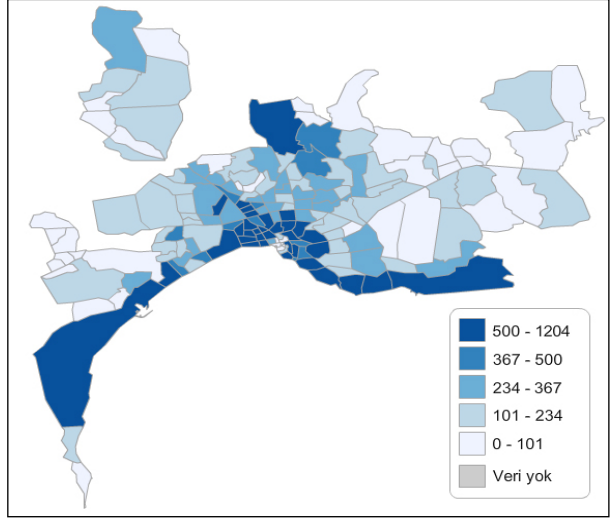
Gerek hanehalkı büyüklüğü gerekse de 15 yaş altı nüfus oranına göre mahallelerin Kepez ilçesinde olması dikkat çekmektedir. Bu mahalleler son 20 yıl içinde değişik zamanlarda birbirini izleyen üç göç dalgası sonucunda oluşmuş gecekondü bölgeleridir. *Antalya Kent Konseyi Toplum Çalışma Grubu*'nun 2000 yılı verilerine dayalı olarak hazırladığı nüfus ve göç raporuna göre bunda özellikle Doğu ve Güneydoğu Anadolu'dan göç rol oynamıştır ve bu bölgelerde nüfusu çok çocuklu hanehalkları oluşturmaktadır. *Antalya Kent Konseyi Toplum Çalışma Grubu* vatandaş kartesi çalışmasıyla ilgili değerlendirmesinde, 2009 yılında Akdeniz Üniversitesi öğretim üyelerince yürütülen araştırmaya dayanarak göç profilinin değiştiğine vurgu yapmaktadır. "Antalya Kent Merkezi Sosyo ekonomik, Demografik Yapı, İstihdam ve Yaşam Memnuniyeti Araştırması" başlıklı çalışmada, Antalya'nın demografik yapısı incelenirken göç olgusunun araştırıldığı kent merkezinde son 10 yılda kentin Doğu ve Güneydoğu illerinden değil, en çok Akdeniz Bölgesi'nden göç aldığı belirtilmiştir. Ankete katılanların yüzde 34,3'ünün beş yıldan daha az süredir Antalya'da yaşadığı, yüzde 55,6'sının ise 10 yıldan daha az süredir Antalya kent merkezinde olduğu kaydedilmiş. 21 yıl ve üstünde Antalya'da yaşayanların oranının yüzde 15,8 olduğuna dikkat çekilmiştir.

65 yaş üstü nüfusun mahallenin toplam nüfusu içindeki oranına baktığımızda, kıyı bölgeleri olan Aksu ve Döşemealtı ilçelerinin bir bölümünün yoğunlaşma olduğunu görmekteyiz. Bununla birlikte 65 yaş üstü nüfusun toplam nüfusa oranı %5'tir. Yaşlı nüfusun oranı değil de sayısı dikkate alındığında kıyı şeridinin içerde yer alan mahallelere göre yüksek sayıda yaşlı nüfus barındırdığı anlaşılmaktadır. Kepez'in kuzey mahallelerinde yaşlı nüfusu mahalle içindeki oranı düşük olmasına rağmen yüksektir.

Şekil 5 Mahallede 65 Yaş Üstü Nüfusun Toplam Nüfusa Oranı (TÜİK ADNKS 2010)



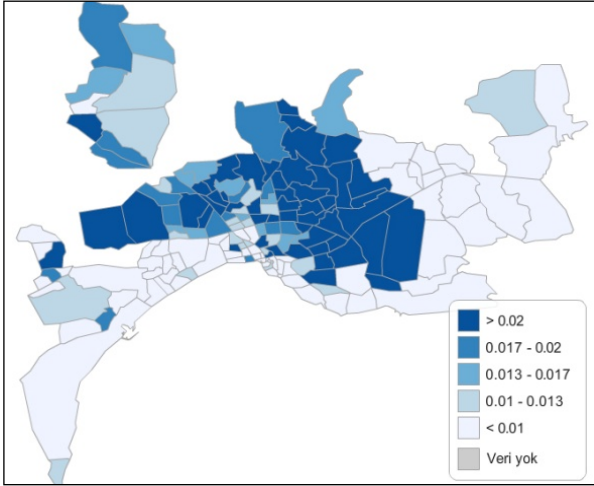
Şekil 6 65 Yaş Üstü Nüfus (TÜİK ADNKS 2010)



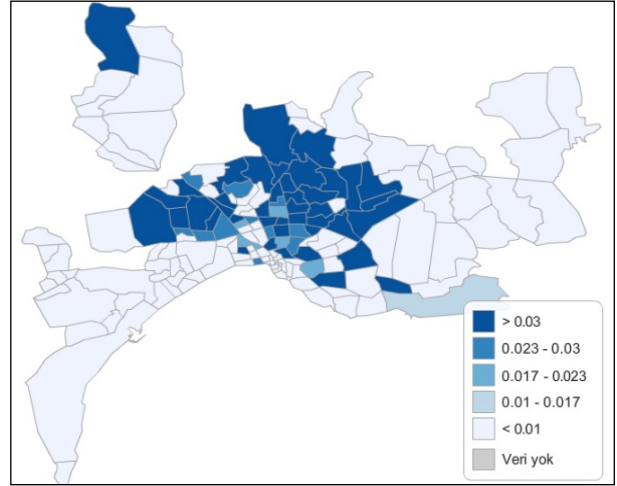
Eğitim

Okuma yazma bilmeyen nüfusun Antalya genelindeki oranı %2 iken ve okuma yazma bilmeyen kadın nüfusun Antalya'daki kadın nüfus içindeki oranı %4'tür. Bu oranlar yüksek olmamakla birlikte Kepez bölgesinin bazı bölgelerinin ve Döşemealtı bölgesinin bir kısım alanlarında diğer bölgelere göre daha yoğunlukta olduğunu söyleyebiliriz. Aşağıdaki ilk haritada okuma yazma bilmeyen nüfus oranının %2'den büyük olduğu mahalleler ikinci haritada okuma yazma bilmeyen nüfus oranının %3'ten büyük olduğu mahalleler en koyu renklerde gösterilmektedir.

Şekil 7 Okuma Yazma Bilmeyen Nüfusun Mahalle Nüfusuna Oranı (TÜİK ADNKS 2010)



Şekil 8 Okuma Yazma Bilmeyen Kadının Nüfusun Mahalledeki Kadın Nüfusa Oranı (TÜİK ADNKS 2010)

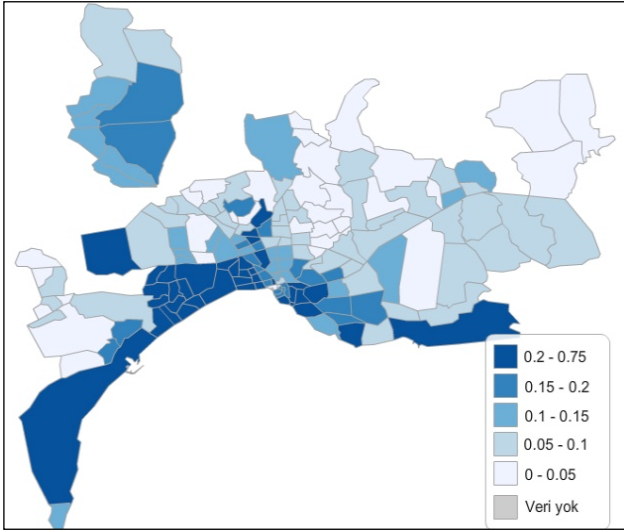


Antalya Kent Konseyi Toplum Çalışma Grubu analiz bölgeleri bazında yaptığı değerlendirmede okuma yazma bilmeyen nüfus oranının yüksek olduğu Muratpaşa ilçesindeki 9 ve 11. Bölgeyi işaret etmekte, 9. Bölgenin tarım işiyle ve seracılıkla uğraşan kişilerin ikamet ettiği bir bölge olduğu, 11. Bölge'nin ise Muratpaşa ilçesinde çok çeşitli alanlarda sorun yaşayan uyuşturucu ve madde bağımlılığının yoğun olarak yaşandığı bir bölge olarak anıldığı belirtilmektedir. 18-17-22-21-16-19 ve Çalışma Grubu, 15. Bölgelerin Kepez ilçesinde olup göçle gelenlerin ağırlıklı olduğu bölgeler olduğunu ifade etmektedir.

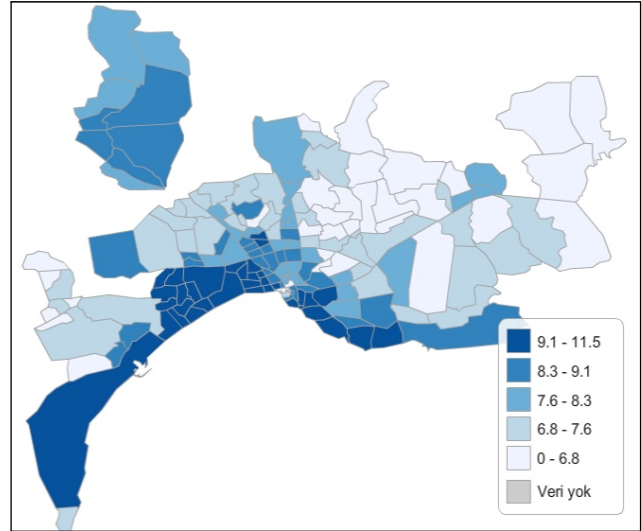
Kadın okuryazarlığı ile ilgili olarak ise, *Antalya Kent Konseyi Toplum Çalışma Grubu* (11. ve 10. Bölgeler hariç) Kepez ilçesinde gecekondu mahallelerinin oluşturduğu bölgelerde okuma yazma bilmeyen kadın nüfus oranının yüksek olduğunu belirtmekte, bu bölgelerde Kent Konseyinin okula giden çocuklar aracılığıyla yaptığı çalışmalarda hanelerin çok kalabalık ve kadınların Türkçe bilmedikleri tespitini yaptıklarını ifade etmektedir.

Mahallelerin eğitim düzeyleri aşağıdaki iki haritada ise üniversite mezuniyeti ve ortalama eğitim yılı değişkenleriyle verilmektedir. Buna göre 25 yaş üstü nüfus içinde üniversite mezunlarının mahalle içindeki oranını gösteren birinci haritada ve ortalama eğitim yılını gösteren ikinci haritada eğitim düzeyi yüksek mahallelerin (25 yaş üstü üniversite mezunlarının oranı %20'den büyük ve ortalama eğitim yılı 9.1 yıldan büyük) kıyı boyunda konumlandığı görülmektedir. (Not: Ortalama eğitim yılı TÜİK verisine dayalı olarak ilköğretim mezunlarının 5, ilköğretim mezunlarının 8, lise mezunlarının 11 ve üniversite mezunlarının 15 yıl okuduğu varsayımıyla hesaplanmıştır.)

Şekil 9 Mahallelerde 25 yaş üstü nüfus içinde üniversite mezunlarının oranı (TÜİK ADNKS 2010)



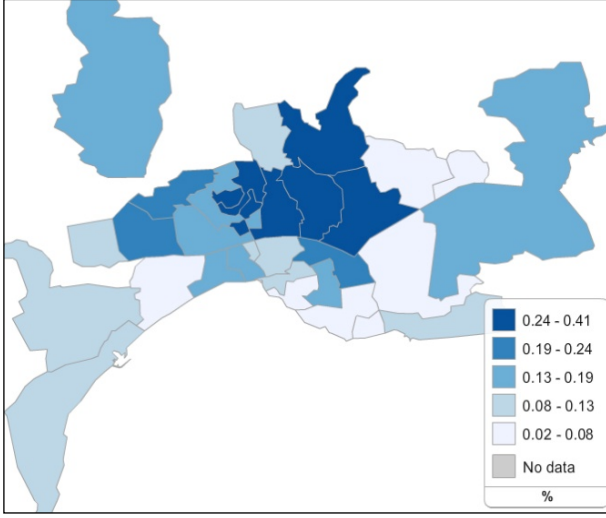
Şekil 10 Ortalama eğitim yılı (TÜİK ADNKS 2010)



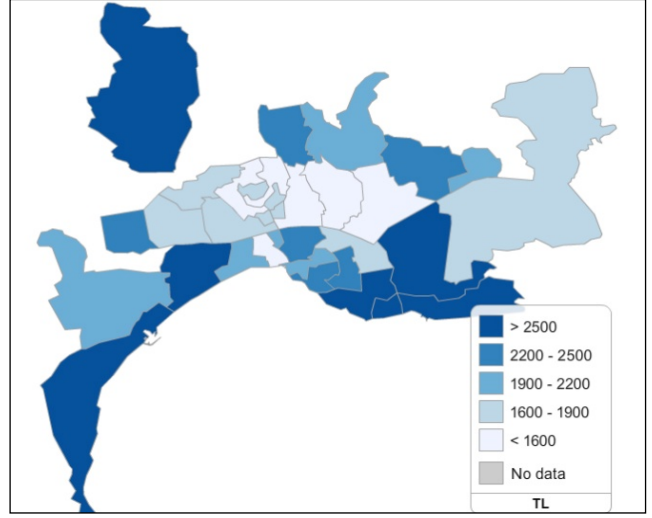
Gelir ve Varlık

Vatanda karnesi araştırmasına göre hanenin aylık nakdi geliri iki göstergede incelenmiştir. Buna göre birinci harita aylık geliri hanede yaşayanlara bölmekte ve kişi başı gelirin 290 TL altında olan haneleri incelemektedir. Bu göstergenin seçilmesinde genel sağlık sigortası politikası çerçevesinde belirlenen eşik değer dikkate alınmıştır. Bilindiği üzere kişi başı geliri aylık 295 TL'nin altında olan bireylerin genel sağlık sigortası primleri devlet tarafından ödenmektedir. Çalışmanın yapıldığı dönemde bu eşik 290 TL idi. Buna göre, Kepez ilçesinde yer alan analiz bölgelerinde kişi başı geliri aylık 290 TL'nin altında olan hanelerin oranı en yoğundur ve %24 ile %41 arasında değişmektedir. İkinci harita aylık gelir ortalamalarını göstermektedir. En koyu renkli analiz bölgeleri aylık gelir ortalamasının 2500 TL'den fazla olduğu analiz bölgelerini göstermektedir. Merkezin doğusu ve batısında kalan kıyı bölgeleri ile Döşemealtı bölgesinde gelir ortalamasının 2500 TL üzerinde olduğu anlaşılmaktadır.

Şekil 11 Kişi başı gelirin 290 TL olduğu hanelerin bölge içindeki oranı (VATANDAŞ KARNESİ ARAŞTIRMASI 2012)

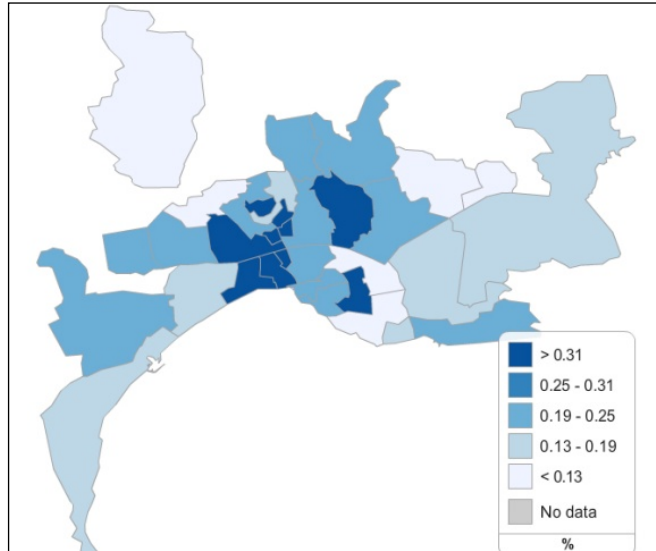


Şekil 12 Aylık hanehalkı nakdi gelir ortalaması (VATANDAŞ KARNESİ ARAŞTIRMASI 2012)



Bir varlık göstergesi olarak Vatandaş Karnesi araştırmasında otomobil ve konut sahipliği sorulmuştur. Buna göre ne konutu ne otomobili olmayan hanelerin oranı aşağıda haritaya dökülmektedir. Buna göre Muratpaşa 1-2-5-9. Bölgeler ile Kepez 12-13-17.bölgelerde konutu ve aynı zamanda otomobili olmayanların oranı yüksektir. Sonuç merkezde yer alan 12.-5. bölgelerde bir varlık sorununa doğrudan işaret etmeyebilir, özellikle ekonomik hayatın canlı olduğu merkez bölgelerde kiracıların yoğunlaşması ve çok hareketli olmayan yaşlı nüfusun yine merkez bölgelerinde yoğunlaşması nedeniyle otomobil sahipliğinin düşük olması da rol oynayabilir. *Antalya Kent Konseyi Toplum Çalışma Grubu* ise değerlendirmesinde kiracı ve öğrenci nüfusa dikkat çekmiştir, sosyo-ekonomik yapılanmayla ilgili belirlemelerde farklı değişkenlerin sorulmasında gelirin niteliği ile diğer bilgilere de ihtiyaç olduğunu belirtmiştir.

Şekil 13 Ne konutu ne de otomobili olmayan hanelerin oranı (VATANDAŞ KARNESİ ARAŞTIRMASI 2012)

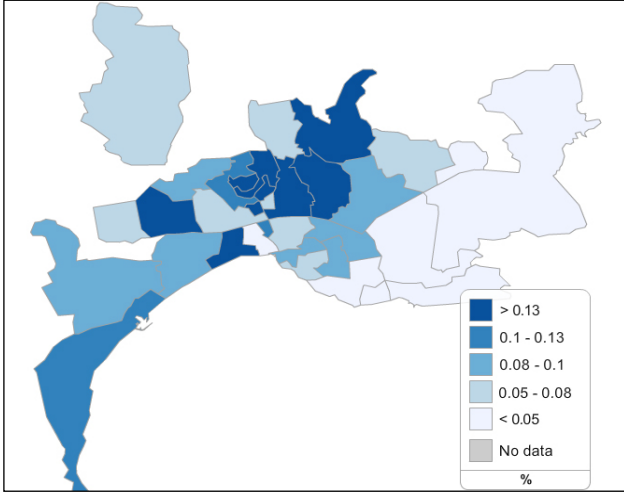


İstihdam

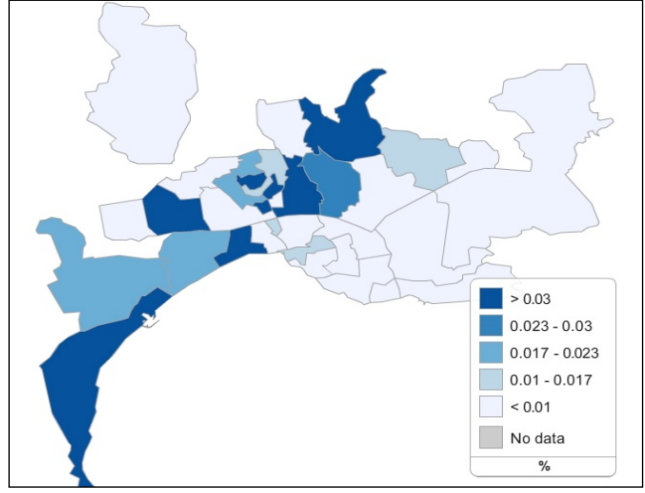
15 yaş üstü nüfus içinde işsizlik oranı Antalya genelinde %9.1'dir. Analiz her hanede doldurulan ve tüm hanehalkının istihdam/meslek durumunun kodlandığı tablolar üzerinden yapılmıştır. (Vatandaş Karnesi

Araştırması 2012). Bölgelere göre bakıldığında işsizliğin %13'ün üzerinde olan bölgeleri Kepez ilçesindeki analiz bölgelerinin büyük bir kısmı ile Muratpaşa 2. Bölge oluşturmaktadır. Hanede birden fazla işsiz olduğu durumlara bakıldığında ise yine Kepez ilçesinin 12-14-16-21. Bölgeleri, Muratpaşa 2. Bölge ve Konyaaltı 28. Bölgeler ön plana çıkmaktadır.

Şekil 14 Bölgelere Göre İşsizlik Oranı (VATANDAŞ KARNESİ ARAŞTIRMASI 2012)

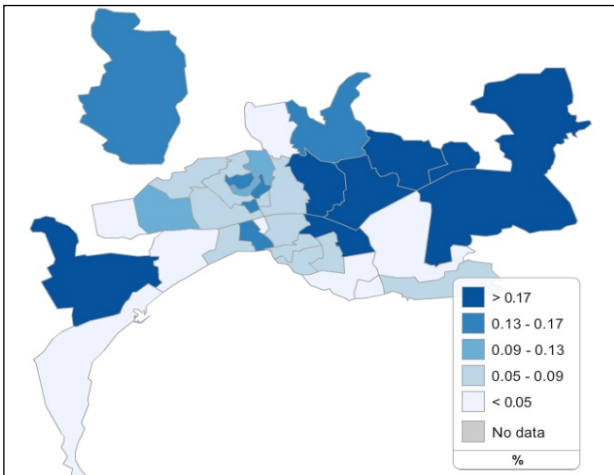


Şekil 15 1'den Fazla İşsiz Olan Hane Oranı (VATANDAŞ KARNESİ ARAŞTIRMASI 2012)

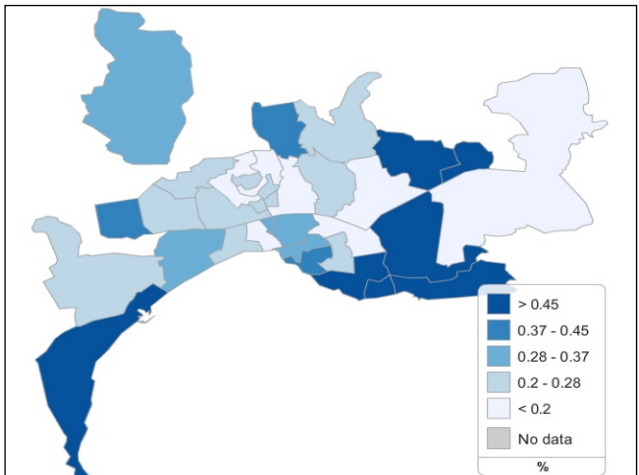


Çalışan nüfus içinde sigortasız çalışanların oranı Antalya'nın doğusu ile (Muratpaşa 11, Kepez 17-18 ve Aksu bölgeleri) ile Konyaaltı 29. Bölgede en yüksek gruptadır (%17'nin üzerinde). En az 1 kadın çalışan hanelerin bölge içindeki oranını resimleyen aşağıdaki ikinci haritaya göre ise Konyaaltı 29, Muratpaşa 4-7-8 ve Aksu 24-25. Bölgeler yer almaktadır. Özellikle Aksu bölgesinde tarımsal istihdamın çalışan kadın nüfusunu artırdığı söylenebilir.

Şekil 16 Çalışan nüfus içinde sigortasız çalışanların oranı (VATANDAŞ KARNESİ ARAŞTIRMASI 2012)



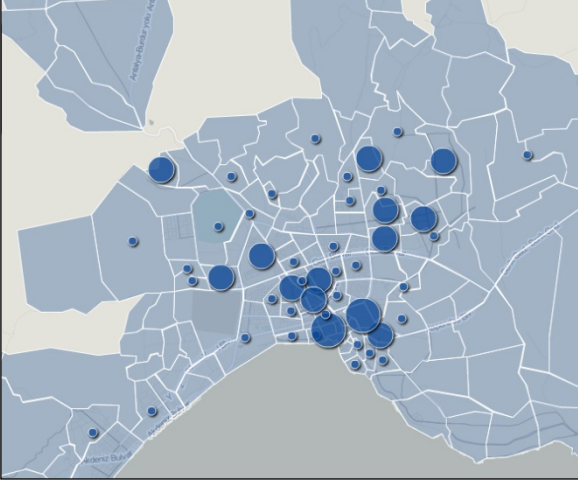
Şekil 17 En az 1 kadın çalışan hanelerin oranı (VATANDAŞ KARNESİ ARAŞTIRMASI 2012)



Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü'nün koruma altındaki çocuk sayısı ve sosyal yardımlara ait verileri mahallelere dağılımlarına göre incelenmiştir. Buna göre 2012 yılı verilerine göre koruma altındaki çocuk sayısı 5 merkez ilçede 233'tür. Bu çocukların hanelerinin dağılımını aşağıdaki harita göstermektedir. Buna

göre Muratpaşa'nın Kışla, Çaybaşı, Yüksekalan, Üçgen Cumhuriyet mahalleri ile Kepez'in Baraj, Santral, M.Akif Ersoy, Teomanpaşa, Gazi, Kültür, Fabrikalar mahallelerinde bir yoğunlaşmadan söz edebiliriz. Sosyal yardım alan hane sayısı ise 2012 yılında 187'dir. Bu haneler birkaç istisna dışında Muratpaşa ve Kepez ilçelerinde yer almaktadır. Muratpaşa merkez mahallelerinin yanı sıra Kızıltoprak mahallesi ve Kepez'de Yeşilyurt, Güzelyaka, Düdenbaşı, Fevziçakmak mahalleleri dikkat çekmektedir.

Şekil 18 Koruma Altındaki Çocuk Sayısı (Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü, 2012)



Şekil 19 Sosyal Yardım Alan Aileler (Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü, 2012)



II. KAMU HİZMETLERİ PERFORMANSI

Antalya’da yaşamak

Bu bölümde anketin 45. Sorusuna verilen cevaplar incelenecektir. Anket sorusu aşağıdaki kutu içinde verilmektedir.

45.Antalya’da yaşamakla ilgili aşağıdaki ifadeler hakkındaki görüşlerinizi soracağım, lütfen

1. Tamamen katılıyorum 2. Katılıyorum 3. Ne katılıyor ne katılmıyorum

4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle katılmıyorum 0.Fikrim yok

şeklinde verir misiniz ?

- ☐ Antalya çocuk büyütmek için iyi bir şehirdir
- ☐ Antalya yaşlılık dönemini geçirmek için iyi bir şehirdir
- ☐ Antalya engellilerin rahat edebilecekleri bir şehirdir
- ☐ Antalya’da yaşamaktan memnunum
- ☐ Mahallemde yaşamaktan memnunum

Sonuçların tabloya aktarılmasında olumsuz durumlar dikkate alınmıştır. Örneğin “Antalya çocuk büyütmek için iyi bir şehirdir” olarak verilen ifade, tabloda “Antalya çocuk büyütmek için iyi bir şehir **değildir**” olarak verilmiştir. Tabloda sonuçlar yüzde olarak verilmektedir. Yüzdelerin hesaplanmasında olumlu ifade içeren sorudaki olumsuz seçeneklerin (katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum cevapları) oranları hesaplanmıştır. Tablo cevap verenlerin oranını göstermektedir. Herhangi bir bölgede 30 gözlemin altındaki cevaplar dikkate alınmamıştır.

Tablo 4 Antalya’da yaşamak (GEÇERLİ YÜZDE DEĞERLER)

	Antalya çocuk büyötmek için iyi bir şehir değil	Antalya yaşlılık dönemi geçirmek için iyi bir şehir değil	Antalya engellilerin rahat edebilecekleri bir şehir değil	Antalya’da yaşamaktan memnun deęilim	Mahalleimde yaşamaktan memnun deęilim
1. Bölge	20	26	31	3	14
2. Bölge	21	23	31	11	12
3. Bölge	27	26	35	10	10
4. Bölge	9	12	50	2	0
5. Bölge	30	32	40	13	17
6. Bölge	13	12	17	4	7
7. Bölge	38	33	4	1	2
8. Bölge	25	21	4	2	4
9. Bölge	24	34	38	12	27
10. Bölge	36	37	25	7	12
11. Bölge	28	26	22	14	47
12. Bölge	33	46	35	11	9
13. Bölge	34	36	42	5	12
14. Bölge	46	46	43	13	10
15. Bölge	24	20	17	5	14
16. Bölge	18	29	29	8	9
17. Bölge	34	54	51	19	44
18. Bölge	16	13	7	6	21
19. Bölge	33	34	42	3	8
20. Bölge	17	29	21	1	14
21. Bölge	14	27	24	8	15
22. Bölge	26	34	54	3	5
23. Bölge	16	23	25	9	14
24. Bölge	28	27	29	25	41
25. Bölge	10	17	20	13	21
26. Bölge	20	23	34	6	7
27. Bölge	6	12	11	2	3
28. Bölge	10	28	31	9	9
29. Bölge	10	8	16	5	3
ANTALYA	24	28	29	7	12

“Antalya’da yaşamaktan memnun değilim” diyenlerin dağılımına baktığımızda 1. Sırada 24. Bölge, 2. 17. Bölge ve 3. Sırada 5. ve 14. Bölgenin yer aldığını bunu 25. Bölge ve 12. Bölgenin takip ettiğini görmekteyiz. Antalya’da yaşamaktan memnun değilim diyenlerin dağılımında en az oranı 7. Bölge almakta, sıralama 20. Bölge, 27. Bölge, 8. Bölge ve 4. Bölge olarak devam etmektedir.

“Mahalleimde yaşamaktan memnun değilim” sorusunun cevaplarının dağılımına baktığımızda, en yüksek değeri 11. Bölge almakta, bunu ikinci sırada 17. Bölge, üçüncü 24. Bölge bunları ise 9. ve 18. Bölge takip etmektedir. Mahalleimde yaşamaktan memnun değilim düşük oranı 4. Bölge vermekte, bunu sırasıyla 7. Bölge, 29. Bölge ve 27. Bölge ve 8. Bölge izlemektedir. Antalya’da yaşamaktan en yüksek oranda memnun olmayan 24. Bölge ve 17. Bölge ortak olarak mahallede yaşamaktan da memnun olmadıklarını çoğunlukla ifade etmişlerdir. Bu bölgelerde memnuniyet durumunun yetersizliği ile ilgili hizmetlere erişim, park, bahçe yeşil alan hizmetleri ve diğer faaliyetlerle beraber çapraz sorgulamalarla memnuniyet eksikliğinin nedenlerinin saptanması mümkün olabilmektedir.

Antalya’da yaşamaktan en az oranda memnun olmayan bölgeler ile mahallesinde yaşamaktan en az oranda memnun olmayan bölgeler de ortak gözükmeaktadır. 4. Bölge, 7. Bölge ve 8. Bölge’de yaşayanların Antalya’da ve mahallesinde yaşamaktan memnun olmama oranları düşüktür. Bir başka deyişle, Antalya’da ve mahallelerinde yaşamaktan memnuniyet duyuyorlar da denilebilir.

İyi Yönetişim

Bu bölümde anketin 40, 41 ve 42. Soruları ele alınmaktadır.

40. Diyelim ki, belediyeniz, bütçesinde yer alan gelirlerin hangi hizmetlere harcanacağını halka danışıp karar vermek istedi. Böyle bir toplantıya katılır mıydınız?	
1. Evet	2. Hayır
41. Son 1 yıl içinde herhangi bir belediye ya da valilik kurumuna aldığınız hizmetle ilgili herhangi bir talep, şikayet, öneride veya bilgi talebinde bulundunuz mu?	
1. Evet	2. Hayır
42. Antalya Kent Konseyi'ni hiç duymuş muydunuz?	
1. Evet	2. Hayır

Sonuçların tabloya aktarılmasında “EVET” cevapları dikkate alınmış ve evet cevaplarının yüzdeleri verilmiştir. Tablo cevap verenlerin oranını göstermektedir. Herhangi bir bölgede 30 gözlemin altındaki cevaplar dikkate alınmamıştır.

Tablo 5 İyi yönetim sorularına verilen cevaplar, GEÇERLİ YÜZDE DEĞERLER

	Bütçeye katılım	Dilekçe	Kent Konseyi tanıma
1. Bölge	56	19	44
2. Bölge	65	19	38
3. Bölge	61	17	55
4. Bölge	67	10	60
5. Bölge	65	18	47
6. Bölge	57	26	47
7. Bölge	81	10	33
8. Bölge	71	4	35
9. Bölge	68	8	32
10. Bölge	68	16	57
11. Bölge	68	4	27
12. Bölge	73	7	33
13. Bölge	55	19	43
14. Bölge	41	10	32
15. Bölge	70	9	35
16. Bölge	74	10	44
17. Bölge	56	7	30
18. Bölge	35	12	31
19. Bölge	67	8	37
20. Bölge	70	25	45
21. Bölge	79	28	36
22. Bölge	36	4	26
23. Bölge	68	24	29
24. Bölge	28	15	23
25. Bölge	90	33	30
26. Bölge	48	4	24
27. Bölge	59	16	52
28. Bölge	68	41	67
29. Bölge	67	14	30
ANTALYA	63	15	43

Bu bölümde ilk soru varsayımsal bir toplantıya katılımı sorgulamaktadır. Buna göre belediyenin bütçedeki önceliklerini belirmesi için vatandaşların katılımıyla bir karar alma mekanizması oluşturulmaktadır. Soru oy verme aracılığıyla gerçekleştirilen ve seçimden seçime olan katılım ilişkisine göre çok daha aktif olan bir yönetime katılım biçimini sorgulayarak vatandaşın yönetime katılım konusundaki ilgisini anlamaya çalışmaktadır. Buna göre Antalya genelindeki örneklemin %63'ü böyle bir toplantıya katılacağını belirtmektedir. Bu ilgi 7-21-25.bölgelerde %75'in üzerindedir. 14-18-22-24-26.bölgelerde ise ilgi %50'nin altında kalmaktadır.

İkinci soru vatandaşların kamu kuruluşlarıyla fiili iletişimine odaklanmakta ve yereldeki herhangi bir devlet ya da belediye kuruluşundan talep, şikâyet, öneride veya bilgi talebinde bulunup bulunmadığını araştırmaktadır. Örneklemin %15'i böyle bir deneyimi olduğunu belirtirken, 6-21-25-28. Bölgelerin bu soruya verdiği evet cevapları %25'in üzerindedir. 8-11-22-26. Bölgeler ise %5'in altında evet cevabı vermişlerdir.

Üçüncü soru bir yönetime katılma modeli olan Kent Konseyi'nin tanınırlığını araştırmaktadır. Tanınırlığın iki boyutundan bahsetmek mümkündür. 1) Kent Konseyi modeli Antalya'da iyi işlemiş ise vatandaş bunun farkında olacaktır. 2) Vatandaşın yönetime katılım bilinci yüksekse kent konseyinin varlığının farkında olacaktır. Antalya geneli açısından örneklemin %43'ü Kent Konseyi'ni duyduğunu belirtirken, bu oran 4 ve 28. Bölgelerde %60'ın üzerindedir.

Sorun Algısı

Vatandaşların şehirle ilgili sorun algıları iki ölçekte sorulmaktadır. Birincisi Antalya geneline ilişkin (43. Soru) ikincisi yaşadığı mahalleye ilişkindir (44.soru). Bunun sebebi günlük yaşamımızda mahalle sınırlarına bağlı kalmadan kentin geneliyle bir ilişki içinde olmamızdır. Temel altyapı konuları ile ekonomik ve sosyal sorunlar Antalya geneli ile ilgili sorun algılarında öne çıkarken, mahalle düzeyindeki sorun algıları çok daha yerel ve uygulayıcıların çok daha çabuk müdahale edebileceği kamu hizmet alanlarını ortaya çıkarmaktadır.

43. Sizce, Antalya'nın **en önemli** iki sorunu nedir? Lütfen önem sırasına göre sıralayınız.

..... /

44. Sizce, yaşadığınız mahallenin **en önemli** iki sorunu nedir? Lütfen önem sırasına göre sıralayınız.

..... /

Aşağıdaki tablolarda Antalya geneline ilişkin ve yaşanan mahalleye ilişkin sorun algıları ayrı ayrı verilmiştir. Sorular açık uçlu olarak sorulmuş, cevaplar sınıflandırılarak tablolar oluşturulmuştur. Tablolar ilgili sorunu birinci **veya** ikinci sırada belirtenlerin yüzdesine gösterir. Bu nedenle sütunların toplamının maksimum değeri %200'dür. Tablolar Antalya genelinin sırasına göre en çok ifade edilen sorun ilk sırada olacak şekilde sıralanmıştır. Antalya geneline göre %1'in altında yer alan cevaplara yer verilmemiştir. Her bölgenin ilk beş sorunu (yukarıdan aşağıya) sarıya boyanmış ve böylelikle kentin geneli açısından üst sıralarda yer almasa da bölgenin kendi özgün sorunlarının görünür olmasına gayret edilmiştir.

Antalya'nın En Önemli Sorunları

Antalya'nın en önemli iki sorununa göre yapılan sıralamada Antalya genelinde birinci sırada %63 ile "trafik-ulaşım" yer almaktadır.⁴ İkinci sırada %16 ile "altyapı-kanalizasyon" gelmekte, üçüncü sırayı "işsizlik", "göç" ve "çöp temizlik hizmeti" %6 ile paylaşmaktadır.

Tabloya bölgeler açısından bakıldığında bazı bölgelerin özgün sorunlarının öne çıktığı görülmektedir. Buna göre 6-11.bölgelerde "nüfus kalabalığı"; 24-25.bölgelerde "çarpık kentleşme", 9-11-22.bölgelerde "eğitim", 28.bölgede "doğalgaz", 16. Bölgede "otopark" gibi sorunlar göze çarpmaktadır.

⁴ Trafik-ulaşım başlığına ait sorun bildirimlerinin bu kadar yüksek olduğu bir ortamda bu konuların ayrıştırılması beklenir. Ancak bu iki nedenle mümkün olmamıştır. 1) Anketler kodlanırken sınıflandırmalar sıralı bir şekilde yeni bir sorun geldikçe eğer ondan önceki kategorilerden birine uymuyorsa ayrı bir kategori açılarak bilgisayara kategorilerine göre kodlanmış olarak girilmektedir 2) Bazı bildirimlerde işaret edilenin trafik mi toplu taşıma mı olduğu anlaşılamamaktadır. Örneğin otobüsler geç geliyor şeklinde vatandaşın belirttiği gibi ankete yazılmış bir ifade trafik sorunu olarak yorumlanabileceği gibi otobüs sayısına/işletme biçimine bağlı nedenlerle toplu taşıma sorunu olarak da yorumlanabilir.

Tablo 6 Antalya Sorun Sıralaması (1. veya 2. sırada belirtilen soruna göre, GEÇERLİ YÜZDE DEĞERLER

Antalya Sorun Sıralaması (1. veya 2. soruna göre, %)																															
SORUNLAR - KENT	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	ANT	
Trafik-Ulaşım	61	67	58	71	55	65	50	56	65	58	55	71	65	73	58	72	66	59	67	67	72	88	78	60	68	71	50	47	61	63	
Altyapı-Kanalizasyon	23	21	6	16	3	9	38	28	12	20	11	14	10	35	30	26	19	21	22	18	25	4	11	7	7	22	3	15	5	16	
Güvenlik	4	7	7	11	17	4	5	5	8	18	3	7	10	6	1	8	6	7	6	1	2	1	5	7	6	5	8	7	14	8	
İşsizlik	7	16	8	8	7	10	2	8	2	7	2	6	7	7	2	8	4	4	5	6	2	1	2	5	2	1	3	5	11	6	
Göç	8	3	5	1	3	3	9	6	4	4	15	8	6	1	15	7	24	8	1	3	2	0	11	12	0	0	1	0	5	6	
Çöp ve temizlik hizmeti	16	0	0	7	1	1	33	9	2	14	2	0	2	9	21	2	1	0	0	1	0	1	0	2	0	0	8	9	20	6	
Yol kaldırım yapım ve bakımı	5	3	4	7	6	2	13	16	11	2	0	5	10	2	11	4	4	6	5	0	3	0	9	0	0	19	2	1	5	5	
İmar-İşkan	6	2	8	0	9	4	1	0	5	1	4	4	5	2	2	13	6	2	1	2	11	1	6	3	0	3	2	2	0	4	
İlem	2	7	7	5	5	1	1	0	4	4	3	3	4	2	1	1	5	7	5	3	1	4	13	3	2	6	4	4	3	4	
Çarpık kentleşme	0	0	0	0	1	5	5	0	4	3	1	0	2	8	0	1	0	4	14	0	0	0	16	46	0	14	1	1	4		
Park bahçe yapım ve bakımı	4	6	3	3	2	4	1	2	3	1	5	4	4	2	0	5	0	3	0	7	5	1	1	5	1	7	6	3	3	4	
Eğitim	1	2	0	2	2	5	4	1	17	1	21	6	1	8	2	2	3	4	11	4	0	29	2	1	0	10	0	0	0	3	
Uygunurucu-Fuhuş	1	1	3	5	7	4	0	2	2	3	3	6	1	5	3	1	7	1	1	0	0	2	0	4	2	2	5	2	1	3	
Su sorunu	0	3	9	5	2	1	0	1	2	3	0	8	2	2	0	3	5	9	0	1	2	2	4	2	0	0	2	0	5	3	
Geçim sıkıntısı	0	0	6	0	1	3	7	2	1	4	19	0	1	1	3	0	0	1	1	12	0	1	3	12	14	0	2	5	1	3	
Sağlık hizmetlerinin yetersizliği	3	1	0	1	3	1	0	0	2	10	0	2	3	2	13	3	1	1	1	0	9	0	1	4	2	1	0	11	5	3	
Deniz-sahil sorunu	4	0	0	1	0	0	0	2	1	1	0	2	3	2	0	1	0	3	0	0	0	2	3	1	15	1	6	22	1	2	
Belediyenin yetersiz çalışması	3	1	2	6	2	1	0	0	1	0	1	2	0	2	1	2	1	3	0	1	6	0	7	5	1	10	5	2	2	2	
Otopark	6	0	0	7	1	2	0	0	3	3	0	0	3	0	1	13	9	0	0	1	0	1	2	0	0	2	0	1	2	3	
Sosyal hizmetler	1	2	7	1	0	0	0	0	3	1	1	0	0	0	0	0	2	11	0	3	7	1	4	3	0	1	3	3	1	2	
İnsan ilişkileri	1	0	5	1	1	1	0	1	0	0	6	2	3	4	0	0	3	1	2	1	1	0	3	7	2	0	3	4	0	2	
Nüfus kalabalığı	2	0	1	0	0	11	0	0	1	2	14	0	4	1	0	0	0	0	1	2	0	1	3	0	1	1	2	0	2	2	
Gürültü	2	4	1	0	2	1	1	1	3	1	7	1	3	3	0	0	1	0	8	1	0	2	0	0	0	0	0	5	0	2	
Hava kirliliği	0	1	2	1	4	0	0	0	3	2	0	0	2	1	0	0	0	3	4	1	0	0	1	3	0	2	2	0	0	1	
Doğalgaz	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	3	6	0	2	15	0	1
Hırsızlık	0	3	1	1	5	4	0	0	0	1	2	4	0	0	1	0	2	0	1	1	0	0	0	1	2	0	0	1	0	1	
İlaçlama	0	0	0	0	2	0	4	4	3	0	0	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3	0	2	1
Elektrik sorunu	0	1	1	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	3	0	5	0	1	0	0	0	0	2	5	1	

Antalya Kent Konseyi İmar ve Planlama Çalışma Grubu Yorumları

Antalya'nın ilk sorunu olan Trafik ve Ulaşım tüm bölgelerin ortak sorunu olması açısından önem taşımaktadır. Nazım İmar Planlarında alınan kararları ulaşımdan ayrı düşünmek mümkün gözükmemektedir. Sorunların giderilmesinde Ulaşım Master Planı çalışmalarının Nazım İmar Planı çalışmalarıyla bir bütünlük teşkil etmesi büyük önem taşımaktadır.

Antalya genelinde vatandaş karne sonuçları incelendiğinde yüksek gecekondulaşma ve imara açık olmayan bölgelerde kentsel hizmetlere erişimde, kullanım, kalite ve memnuniyette sorunlar bulunmaktadır. Bu alanlara yasa gereği altyapı hizmeti verilememesi nedeniyle altyapı ve ulaşım sorunlarının olumsuz olarak çıktığını, bu alanlardaki vatandaşların Antalya'da ve mahallesinde yaşamaktan memnuniyetsizlik duyduklarını ifade etmişlerdir. Gecekondulaşmayı önleyecek politikaların oluşturulması ve bu sağlıklı alanların nitelikli ve sağlıklı mekanlar haline dönüştürülmesi, kentin parçacıl değil bütüncül, kapsamlı planlanması sorunların çözümü için bir zorunluluk teşkil etmektedir.

Kentimizin ikinci sorunu olan altyapı sorunlarının kaynaklandığı bir başka neden kurumların birbirleriyle koordinasyon sağlayamamasıdır. Kazı ruhsatları düzenlenirken ve diğer kurumların kazı çalışmalarında ortak hareket edilerek çalışmaların bir bütünlük içerisinde yapılması gerekmektedir. Bu çalışmalar yapılırken kurumlar birbirlerinin çalışmalarına da zarar vermesi, hem maddi hem de manevi zararlara neden olmakta vatandaşın hizmetlerden memnuniyetsizliğini arttırmaktadır. Ayrıca kent bilgi sistemi oluşturularak altyapı çalışmalarına dahil diğer kurumlarla koordineli çalışmalar yapılarak sürekli şantiye görünümünden kurtulması sağlanmalıdır.

Antalya Kent Konseyi Altyapı Çalışma Grubu Yorumları

Vatandaş Karnesi çalışmaları sonucunda kentin en önemli iki sorunu ulaşım ve alt yapı çalışmaları olduğu görülmüştür.

Alt yapı çalışmaları temel yatırımlar olup kentin 20-25 yıllık ihtiyacını karşılayacak şekilde planlanır. Genelde master plan olarak adlandırılan bu projeler içme suyu, yağmursuyu drenajı, kanalizasyon, yollar, parklar, enerji hatları gibi çok pahalı olup doğru hazırlanıp ve uygulanması gerekir.

Bu yatırımların hepsi bir anda yapılamayacağı gibi belediyeler, kamu kurumları ve özel sektör gibi değişik kuruluşlar tarafından yapılmaktadır. Bu nedenle caddeler birkaç defa kazılmakta veya bir kurumun yaptığı işi diğeri bozmaktadır.

Büyükşehir Belediyeleri kurulduktan sonra alt yapı yatırımlarını ekonomik ve koordineli bir şekilde yapılması için İçişleri Bakanlığı tarafından 15 Nisan 1985 ve 15.06.2006 tarihlerinde iki defa Büyükşehir Belediyeleri Koordinasyon Merkezleri Yönetmeliği çıkarılmıştır. (İçişleri Bakanlığı Koordinasyon Merkezi Yönetmeliği 15.06.2006 tarih ve 26199 sayılı resmi gazete)

Bu yönetmelikte, Alt yapı yatırımlarının koordinasyonu için gerekli yasa ve yönetmelikler ile mali kaynak sağlandığı görülmektedir.

Büyükşehir Belediyelerinin kurulması ile 1985 yılında yılın da başlayan Aykome çalışmaları 2006 da büyükşehir yasasının değişmesinden sonra tekrar düzenlenmiş günümüzde de uygulanmaktadır.

Vatandaş karnesi sonuçlarında kentin en önemli sorunlarının başında ulaşım ve alt yapı çalışmalarının gelmesi bu yönetmeliğe göre Aykome ve Ukome çalışmalarında bir eksiklik olduğunu göstermektedir.

Belediye yetkililerinden aldığımız bilgilere ve grupta yapılan değerlendirmeler sonucunda Alt yapı yatırımlarını;

1. Ulaşım, kanalizasyon, içme suyu, yağmur suyu drenajı gibi büyük bütçeli ve uzun vadeli işler,
2. Yollar, kaldırımlar, parklar, su ve kanalizasyon bağlantıları gibi küçük çaplı ve kısa vadeli işler,
3. Gelişen teknolojiyi getirdiği doğal gaz, kablolu TV, fiber optik kablo ve internet gibi işler, olmak üzere üç gurup ta toplayabiliriz.

İkinci Grupta yapılmakta olan işlerin Aykome tarafından kontrol altına alındığı ve kurallara bağlandığı görülmektedir.

Birinci ve Üçüncü grupta yapılan işlerde ise önemli sorunlar bulunmaktadır, Bu sorunlar aşağıda sıralanmıştır.

1. Alt yapı projeleri imar planına uygun olarak 25 yıl sonraki ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde hazırlanır ve uygulanır.
2. Kentimiz kısa sürede çok hızla gelişmekte, nüfus artmakta ve diğer nedenlerle imar planları kısa süreler içinde devamlı değiştirilmektedir. Yoğunluk artıran kararlar ihtiyaçları artırmakta plansız yatırımlar yapılmaktadır.
3. Ulaşım master planı hazırlanmadan ulaşım ile ilgili tramvay ve alt geçitler gibi önemli kararlar uygulamaya konmaktadır.
4. Alt yapı yatırımlarında tünel sistemi uygulanmaması aynı sorunların çıkmasına neden olmaktadır.
5. Projelerin mali kaynakları dünya bankası, hazine ve değişik fonlardan sağlandığı ve DSİ, TCK, ASAT ve özel sektör gibi değişik kurumlar tarafından uygulandığı için koordinasyon sağlanmasında zorlanılmaktadır.

SONUÇ olarak, Gerçekçi ve sık sık değişmeyecek bir imar planı yapılmalı, Bu plana göre alt yapı master planları yeniden değerlendirmeli, eksik olanlar hızla hazırlanmalıdır. Master planlar hazırlandıktan sonra alt yapı çalışmaları başarıya ulaşabilecektir.

Antalya Büyükşehir Belediyesi Yorumları

Trafik-Ulaşım

Vatandaşlar, trafik-ulaşım ve alt yapı-kanalizasyon olarak yüksek oranda sorun olarak işaret etmişlerdir. Bu iki sorunun temelini teşkil eden göç ve çarpık kentleşmenin sorun olarak işaret edilme oranının daha düşük olması, vatandaşların sorun algılarının basit gözlemlerle beslendiğini ve nedensel bağlamdan yoksun olduğunu göstermektedir.

Cevapların çok çeşitli olması ve bunların farklı düzeydeki yönetim önlemleri ve uygulamalarına bağımlı olması (Büyükşehir Belediyesi, İlçe Belediyesi, İl Özel İdaresi, Valilik, Merkezi Yönetim gibi) değerlendirme yapılmasını zorlaştırmaktadır. Bunun yanı sıra, trafik ve ulaşım konularının hizmet alanları sürekli bir çakışma halinde olduğundan anket uygulanan kitleye bu ayrımın net ifade edilmesi büyük önem arz etmektedir. Bu nedenle anket sonuçları trafik-ulaşım konusunda değerlendirilirken takip eden soruların cevaplarının göz önünde tutulması değerlendirmeyi daha sağlıklı kılacaktır.

Altyapı-Kanalizasyon

Antalya'nın en önemli iki sorunu nedir sorusuna vatandaşların verdiği yanıtlara göre altyapı ve kanalizasyon %16lık bir oranla ikinci sırada yer almaktadır. Bu durum %84 gibi yüksek bir oranla, yaygın bir memnuniyetin işaretidir. Buna karşın, ASAT tarafından yapılan değerlendirmeler bölgelere göre, görece memnuniyet oranı dağılımını açıklayıcı niteliktedir.

- **1.Bölgeyi** oluşturan Cumhuriyet mahallesinde içme suyu şebeke sisteminde sorun bulunmamaktadır. Bu bölgede yapılmış olan TEDAŞ'ın elektrik altyapı çalışmalarından dolayı anket sonucunun yüksek çıktığı düşünülmektedir. Kanalizasyon şebekesi mevcut ve faal durumdadır. Kanalizasyon hizmetleri sorunsuz devam etmektedir.
- **2. Bölgeyi** oluşturan Bahçelievler mahallesindeki içme suyu şebekesini oluşturan eski borular en geç 2013 yılı sonuna kadar yenileri ile değiştirilecek ve sistemin rehabilitasyonu sağlanacaktır. Bayındır, Meltem, Soğuksu ve Varlık mahallelerinde içme suyu şebeke sisteminde sorun yoktur. Burada yakın zamana kadar yaşanan yağmursuyu drenaj problemi, yapılan yeni yağmursuyu iletim hattı imalatları ile giderilmiştir. Yaşanan yağmursuyu problemi nedeniyle anket sonucunun yüksek çıktığı düşünülmektedir. Bu bölgede, kanalizasyon şebekesi mevcut ve faal durumdadır. Kanalizasyon hizmetleri sorunsuz devam etmektedir.
- Fener, Güzeloluk ve Şirinyalı mahallelerinden oluşan **4. bölgede;** yakın zamanda başlayıp halen devam etmekte olan ve Büyükşehir Belediyesince yapılan Bülent Ecevit bulvarı - Kardeş Kentler yolu bağlantısından dolayı mevcut içme suyu boruları ve yağmursuyu iletim hatları yenilenmekte ve su kesintileri yaşanmaktadır.

Yeni altyapı imalatlarından dolayı anket sonucunun yüksek çıktığı düşünülmektedir. Bu bölgede kanalizasyon şebekesi mevcut ve faal durumdadır. Kanalizasyon hizmetleri sorunsuz devam etmektedir. Güzeloluk mahallesinde, mahallenin %50' si şebekeye bağlıdır. Kalan kısım 2012 yılı imalat programında olup, 2013 yılında işletmeye alınacaktır.

- **7. Bölgeyi** oluşturan Çağlayan, Ermenek ve Güzelbağ mahallelerinde; yakın zamanda başlayıp halen devam etmekte olan ve Büyükşehir Belediyesince yapılan Bülent Ecevit bulvarı - Kardeş Kentler yolu bağlantısından dolayı mevcut içme suyu boruları ve yağmursuyu iletim hatları yenilenmekte ve su kesintileri yaşanmaktadır. Yeni altyapı imalatlarından dolayı anket sonucunun yüksek çıktığı düşünülmektedir. Çağlayan'da kanalizasyon şebekesi mevcut ve faal durumdadır. Kanalizasyon hizmetleri sorunsuz devam etmektedir. Ermenek ve Güzelbağ, bölgedeki imar uygulamaları sonuçlandıktan sonra yatırım programına alınacaktır.
- Güzeloba mahallesinden oluşan **8. bölgede**; yakın zamanda başlayıp halen devam etmekte olan ve Büyükşehir Belediyesince yapılan Bülent Ecevit bulvarı - Kardeş Kentler yolu bağlantısından dolayı mevcut içme suyu boruları ve yağmursuyu iletim hatları yenilenmekte ve su kesintileri yaşanmaktadır. Yeni altyapı imalatlarından dolayı anket sonucunun yüksek çıktığı düşünülmektedir. Bölgenin % 60'lık kısmı kanalizasyon şebekesine bağlı olup, kalan kısım 2012–2013 imalat programındadır.
- Kırcami, Mehmetçik ve Tarım mahallelerinin oluşturan **9. bölgede**; bölgenin büyük bir kısmının henüz imara açık olmamasından dolayı bazı altyapı problemleri yaşanabilmektedir. Bu nedenle anket sonucunun yüksek çıktığı düşünülmektedir. Kırcami, Mehmetçik ve Tarım mahallelerinde kanalizasyon şebekesi yoktur. İmar uygulamaları sonuçlandıktan sonra yatırım programına alınacaktır.
- **10. Bölgeyi** oluşturan Dutlubahçe, Etiler ve Konuksever mahallelerinde halen devam etmekte olan yeni yağmursuyu iletim hattı imatları ile bu bölgede yaşanmakta olan yağmursuyu sorununun giderilmesi planlanmaktadır. Yaşanan bu yağmursuyu probleminden ötürü anket sonucunun yüksek çıktığı düşünülmektedir. Muratpaşa, Yenigün ve Yüksekalan mahallelerinde ise herhangi bir içmesuyu problemi bulunmamaktadır. Ancak bu mahallelerde çalışmakta olan DTC Turkcell Superonline kazı çalışmaları esnasında diğer tüm altyapı hatlarına zarar verilmekte ve ASAT ile ilgili olarak, kırılan içme suyu borularının tamir edilmesi için su kesintileri mecburen yapılmaktadır. Anket sonuçlarının bu sebepten ötürü yüksek çıktığı düşünülmektedir. Dutlubahçe, Etiler de kanalizasyon şebekesi mevcut ve faal durumdadır. Kanalizasyon hizmetleri sorunsuz devam etmektedir. Kızılark' ta kanalizasyon şebekesi 2012–2013 yılı imalat programındadır. Konuksever, Muratpaşa, Yenigün ve Yüksekalan mahallelerinde kanalizasyon şebekesi mevcut ve faal durumdadır. Kanalizasyon hizmetleri sorunsuz devam etmektedir.
- **11. Bölge'de** Gebizli ve Doğuyaka mahallelerinde çalışmakta olan DTC Turkcell Superonline kazı çalışmaları esnasında diğer tüm altyapı hatlarına zarar verilmekte ve ASAT ile ilgili olarak, kırılan içme suyu borularının tamir edilmesi için su kesintileri mecburen yapılmaktadır. Gebizli ve Doğuyaka mahallelerinde kanalizasyon şebekesi mevcut ve faal durumdadır. Kanalizasyon hizmetleri sorunsuz devam etmektedir. Yeşilova ve Yeşildere mahallelerinin ise henüz imara açık olmamasından dolayı bazı altyapı problemleri yaşanabilmektedir. Anket sonuçlarının bu sebepten ötürü yüksek çıktığı düşünülmektedir. Yeşildere, kanalizasyon şebekesi 2012–2013 yılı imalat programındadır. Yeşilova imar uygulamaları sonuçlandıktan sonra yatırım programına alınacaktır.
- **12. Bölgede** yer alan Atatürk, Kütükçü, Zafer ve Çankaya mahallelerinde içme suyu şebeke sisteminde sorun bulunmamaktadır. Ancak yağmursuyu problemleri yaşanabilmektedir. Ayrıca Çankaya ve Kütükçü mahallelerinin bir kısmının henüz imara açık olmamasından dolayı bazı altyapı problemleri yaşanabilmektedir. Anket sonuçlarının bu sebepten ötürü yüksek çıktığı düşünülmektedir. Atatürk ve Zafer mahallelerinde kanalizasyon şebekesi mevcut ve faal durumdadır. Kanalizasyon hizmetleri sorunsuz devam etmektedir. Kütükçü ve Çankaya mahallelerinde kanalizasyon şebekesi 2013–2014 yılı yatırım programına alınmıştır.
- **13. Bölgede** yer alan Yeşiltepe, Özgürlük, Yükseliş, Ulus, Yenidoğan, Kültür ve Ahatlı mahallelerinde çalışmış olan Olympos Gaz doğalgaz altyapı çalışmaları esnasında diğer tüm altyapı hatlarına zarar verilmekte ve ASAT ile ilgili olarak, kırılan içme suyu borularının tamir edilmesi için su kesintileri mecburen yapılmaktadır. Ayrıca

Yeşiltepe, Özgürlük ve Ulus mahallelerindeki içme suyu şebekesini oluşturan eski borular en geç 2013 yılı sonuna kadar yenileri ile değiştirilecek ve sistemin rehabilitasyonu sağlanacaktır. Fabrikalar mahallesinin bir kısmının henüz imara açık olmamasından dolayı bazı altyapı problemleri yaşanabilmektedir. Yeni mahallede ise içmesuyu şebeke sisteminde sorun bulunmamaktadır. Ancak oluşan yağmursuyu problemleri ise yapılan lokal yeni iletim hatları ile çözülmeye devam etmektedir. Yeşiltepe, Özgürlük, Yükseliş, Ulus, Kültür mahallelerinde kanalizasyon şebekesi mevcut ve faal durumdadır. Kanalizasyon hizmetleri sorunsuz devam etmektedir. Yenidoğan ve Ahatlı mahallelerinde mahallenin bir kısmında kanalizasyon şebekesi mevcut ve faal durumda olup, kalan kısım 2012-2013 yılı imalat programındadır.

- **14. Bölgede** yer alan Şafak, Gülveren ve Yeşilyurt mahallelerinde çalışmış olan Olympos Gaz doğalgaz altyapı çalışmaları esnasında diğer tüm altyapı hatlarına zarar verilmekte ve ASAT ile ilgili olarak, kırılan içme suyu borularının tamir edilmesi için su kesintileri mecburen yapılmaktadır. Ayrıca doğalgaz altyapı çalışmaları nedeniyle tahrip olan cadde ve sokaklarda içme suyu şebekesinin yenilenmesi ve eksik olan kısımlarına yeni imalat yapılması işlemleri İdareміz tarafından bitirilmiştir. Yapılan yeni altyapı çalışmaları ve tahrip olan asfaltın yenilenmesinin gecikmesi nedeniyle anket sonuçlarının bu kadar yüksek çıktığı düşünülmektedir. Şafak, Gülveren ve Yeşilyurt mahallelerinde kanalizasyon şebekesi mevcut ve faal durumdadır. Kanalizasyon hizmetleri sorunsuz devam etmektedir. Duraliler ve Avni Tolunay mahallelerinin bir kısmının henüz imara açık olmamasından dolayı bazı altyapı problemleri yaşanabilmektedir. Duraliler ve Avni Tolunay mahalleleri, imar uygulamaları sonuçlandıktan sonra yatırım programına alınacaktır.
- **15. Bölgede** yer alan Varsak-Karşıyaka Mahallesi çok büyük bir mahalledir. Büyük bir kısmında içme suyu şebeke sisteminde sorun bulunmamaktadır. Ancak hızlı yapılaşma nedeniyle zaman zaman altyapı problemi yaşanabilmekte ve yeni aboneliklerde içme suyu hizmetinin verilebilmesi biraz gecikebilmektedir. Anket sonuçlarının bu nedenlerle yüksek çıktığı öngörülmektedir. Mahallenin %70'inde kanalizasyon şebekesi mevcut ve faal durumdadır. Kalan kısım 2012-2013 yılı imalat programındadır
- **16. Bölgede** yer alan Karşıyaka, Emek ve Yeni mahallede içme suyu şebeke sisteminde sorun bulunmamaktadır. Sütçüler mahallesinde Büyükşehir Belediyesinin yapmış olduğu yeni yağmursuyu iletim hattı nedeniyle anket sonucunun yüksek çıktığı düşünülmektedir. Mehmet Akif, Teomanpaşa ve Gazi mahallelerinde ise hızlı yapılaşma nedeniyle zaman zaman altyapı problemi yaşanabilmekte ve yeni aboneliklerde içme suyu hizmetinin verilebilmesi biraz gecikebilmektedir. Anket sonuçlarının bu nedenlerle yüksek çıktığı öngörülmektedir. Kuzeyyaka ve Gündoğdu mahallelerinde içme suyu şebekesinin yenilenmesi ve eksik olan kısımlarına yeni imalat yapılması işlemleri İdareміz tarafından bitirilmiştir. Karşıyaka, Emek ve Yeni ve Gündoğdu mahallelerinde kanalizasyon şebekesi mevcut ve faal durumdadır. Kanalizasyon hizmetleri sorunsuz devam etmektedir. Teomanpaşa'da kanalizasyon şebekesi 2012-2013 yılı imalat programındadır. Gazi, Mehmet Akif ve Sütçüler mahallelerinde kanalizasyon şebekesi 2014 yılı yatırım programındadır.
- **17. Bölgede** yer alan Habibler, Hüsnü Karakaş, Beşkonaklılar ve Baraj mahallelerinde Büyükşehir Belediyesinin yapmış olduğu yeni yağmursuyu iletim hattı nedeniyle anket sonucunun yüksek çıktığı düşünülmektedir. Güneş ve Düdenbaşı mahallelerinde ise gecekondulaşmadan imara dönülmesinden dolayı bazı altyapı problemleri yaşanabilmekte ve yeni aboneliklerde içme suyu hizmetinin verilebilmesi biraz gecikebilmektedir. Baraj, Beşkonaklılar, Habibler, Hüsnü Karakaş ve Güneş mahalleleri kanalizasyon şebekesi 2014 yılı yatırım programındadır. Düdenbaşı'nda kanalizasyon şebekesinin bir kısmı mevcut ve faal durumdadır. Kalan bölüm 2012-2013 yılı imalat programındadır.
- **18. Bölgede** yer alan Altınova Düden, Orta, Sinan ve Menderes mahalleleri ile Göksu mahallesinin büyük bir kısmında henüz imar olmamasından dolayı bazı altyapı problemleri yaşanabilmektedir. Anket sonuçlarının bu sebepten ötürü yüksek çıktığı düşünülmektedir. Kanalizasyon şebekesi 2015 yılı yatırım programındadır.
- **19. Bölgede** yer alan Çamlıbel, Erenköy ve Kanal mahallelerinde herhangi bir içme suyu ve yağmursuyu problemi bulunmamaktadır. Barış ve Esentepe mahallelerinin kuzey kısımlarında ise henüz imar olmamasından ve gecekondulaşmadan dolayı bazı altyapı problemleri yaşanabilmektedir. Esentepe'de mahallenin bir kısmında kanalizasyon şebekesi mevcut ve faal durumdadır. Kalan kısım 2015 yılı yatırım

programındadır. Anket sonuçlarının bu sebepten ötürü yüksek çıktığı düşünülmektedir. Barış, Çamlıbel, Erenköy ve Kanal mahallelerinde kanalizasyon şebekesi mevcut ve faal durumdadır. Kanalizasyon hizmetleri sorunsuz devam etmektedir.

- **20. Bölgede** yer alan Fatih, Göçerler, Kepez ve Santral mahallelerinde henüz imar olmamasından ve gecekondulaşmadan dolayı bazı altyapı problemleri yaşanabilmektedir. Anket sonuçlarının bu sebepten ötürü yüksek çıktığı düşünülmektedir. Kanalizasyon şebekesi 2016 yılı yatırım programındadır. Ünsal mahallesinde ise hızlı yapılaşma nedeniyle zaman zaman altyapı problemi yaşanabilmekte ve yeni aboneliklerde içme suyu hizmetinin verilebilmesi biraz gecikebilmektedir. Mahallenin imara uygun kısımları 2012-2013 yılı imalat programındadır.
- **21. Bölgede** yer alan Altıayak, Zeytinlik mahalleleri ile Şelale mahallesinin büyük bir kısmında imar yoktur. Tarım arazisi olarak gözükmektedir. Ancak buna rağmen ana yollara içme suyu şebeke boruları döşenmiştir. İmar problemi ve gecekondulaşmadan dolayı bazı altyapı problemleri yaşanabilmekte ve anket sonuçlarının bundan dolayı yüksek çıktığı düşünülmektedir. Nüfusu yoğun bölgelerde kanalizasyon şebekesi mevcut ve faal durumdadır. Kalan kısımlar 2012–2013 yılı imalat programındadır.
- **23. Bölgede** yer alan Döşemealtı ilçesini oluşturan mahallelerin içme suyu şebeke sistemini oluşturan boruların büyük bir kısmı 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ile mücavir alan sınırlarına dahil olduktan sonra İdaremiz tarafından yenilenmiştir. Ancak hızlı yapılanma ve bahçe aboneliğinden dolayı zaman zaman altyapı problemi yaşanabilmekte ve yeni aboneliklerde içme suyu hizmetinin verilebilmesi biraz gecikebilmektedir. Altınkale, Bahçeyaka, yeşilbayır ve Yeniköy’de Döşemealtı bölgesini Hurma Atıksu Arıtma Tesisi’ne bağlayacak olan kolektör hattı 2012-2013 yılı imalat programındadır. Akabinde nüfusu yoğun bölgelerde kanalizasyon şebekesi işletmeye alınacaktır. Yalınlı ve Çıplaklı kanalizasyon şebekesi 2016 yılı yatırım programındadır.
- **26. Bölgede** yer alan Eski Çalkaya Belediyesini oluşturan tüm mahallelerde ana yollara içme suyu şebeke boruları döşenmiştir. Ancak kılçık hatlar, yaşanmakta olan imar problemi nedeniyle bazı yerlerde döşenememiş bazı yerlerde ise yenilememiştir. Tarlalardan, sera altlarından geçmekte olan borular mevcuttur. Bu bölge 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ile mücavir alan sınırlarına dâhil olduktan sonra İdaremiz tarafından elimizden geldiğince yenilenmiştir. Boztepe Mahallesi ise köy statüsünden mahalle statüsüne yeni geçmiştir. Anket sonuçlarının tüm bu nedenlerden dolayı yüksek çıktığı düşünülmektedir. Bu bölgelerin taşıyacak kollektör hattını ve Lara atıksu arıtma tesisinin 2.etabının yapımını takiben kanalizasyon şebeke yapımı yatırım programına dahil edilecektir.
- **28. Bölgede** yer alan Beldibi Bahçeçik mahallesinin altyapı hizmetleri GATAB tarafından yürütülmekte ve bu bölgede İdaremizin herhangi bir hizmeti bulunmamaktadır. Liman mahallesinde yakın zamanda bitmiş olan ve Karayollarına ait yeni yağmursuyu iletim hattı çevre yolu geçişleri nedeniyle anket sonuçlarının yüksek çıkabileceği düşünülmektedir.
- İlimiz genelinde yüksek gecekondulaşma ve imara açık olmayan bölgelerde yasa gereği altyapı hizmeti verilememesi nedeniyle bu bölgelerde anket sonuçlarının olumsuz çıkabileceği öngörülmektedir. İmara yeni açılan bölgelerde çok hızlı bir şekilde oluşan yapılanma sonucu nadiren altyapı problemi yaşanabilmekte ve yeni aboneliklerde içme suyu hizmetinin verilebilmesi az da olsa gecikebilmektedir.
- Ayrıca yeni yapılan doğalgaz, Superonline ve elektrik altyapı çalışmaları esnasında içme suyu şebekemize zarar verilmekte ve abonelerimize vermiş olduğumuz kesintisiz su hizmeti irademiz dışında aksayabilmektedir. Oluşan hasar bedelini zarar verene rücu etmemize ve 365 gün 24 saat arıza tamir işlerine devam etmemize rağmen bu durum bazen vatandaşlarımıza olumsuz olarak yansıyabilmektedir. Tüm bu nedenlerden dolayı anket sonuçlarının yüksek çıkabileceği düşünülmektedir.

Çöp ve Temizlik Hizmetleri

Vatandaşlara sorulan “Sizce Antalya’nın en önemli sorunu nedir?” sorusuna karşılık bölgelerden gelen cevaplar doğrultusunda Antalya Büyükşehir Belediyesi Atık Yönetimi ve İşletme Şube Müdürlüğü tarafından yapılan değerlendirmelerine göre 1., 2.,3.,4.,5.,6.,8. ve 10. bölgelerin çöp toplama ve temizlik işi Muratpaşa Belediyesi Sorumluluğundadır. 13.,14. ve 16. bölgelerin çöp toplama ve temizlik işi Kepez Belediyesi sorumluluğundadır. 29. bölgenin çöp toplama ve temizlik işi Konyaaltı Belediyesi Sorumluluğundadır.

Bu kapsamda; Vatandaş Karnesi Hizmet Sonuçları Listesinden de anlaşılacağı gibi “Çöp toplama ve temizlik hizmeti” kapsamında yüksek yüzdeli sorunlar olmamakla beraber listelenen bölgelerde **çöp toplama işi ilçe belediyeler sorumluluğundadır.**

Vatandaş Karnesi ve Sosyo-Ekonomik Haritalama Bölümünde “Bölgeler” başlıklı çizelgede numaralandırılmış bölgeler altında verilen mahalle isimleri değerlendirilmeye alındığında, adı geçen bölgeler kapsamında bulunan **sokaklar, mahalleler ve ara caddelerdeki temizlik hizmeti işinin de ilçe belediyeler sorumluluğunda olduğu anlaşılmaktadır.**

Antalya Büyükşehir Belediyesi sadece ana cadde ve bulvarların temizliğinden sorumlu olup; ana cadde ve bulvarlarda sürekli olarak temizlik elamanı bulundurmakta; gerekli araç ve ekipmanlarla düzenli ve kontrollü olarak temizlik hizmetini gerçekleştirmektedir.

Yol kaldırım yapım ve bakımı

- **4. Bölge:** Bölgede Büyükşehir Belediye sorumluluk sahamızda B.Ecevit Bulvarı, Tekelioğlu Caddesi, Barınaklar Bulvarı, İsmet Gökşen Cad. bulunmaktadır. Söz konusu bölgede Doğalgaz, Süperonline çalışmalar yapmaktadır. Araç yolu üzerinde tamir gerektiren çukur, kırık ve benzeri hasarlar, Kaldırımda tamir gerektiren çukur kırık ve benzeri hasarlar ilgili çalışma yapan kurumlar tarafından yapılması ve yaptırılması konusunun takibi yapılacaktır. Bölgede kaldırımlarda tamir gerektiren çukur kırık ve benzeri hasarlar, söz konusu caddeler için bulunmamaktadır. Antalya’nın en önemli iki sorunu arasında söz konusu caddeler çerçevesinde Büyükşehir Belediyesi hizmetleri kapsamında bir eksiklik bulunmamaktadır.
- **7. Bölge:** Bölgede Büyükşehir Belediye sorumluluk sahamızda Barınaklar Bulvarı B.Ecevit Bulvarı, Kardeş Kentler Caddesi bulunmaktadır. Söz konusu bölgede Doğalgaz ve Süperonline tarafından çalışmalar yapmaktadır. Araç yolu üzerinde tamir gerektiren çukur, kırık ve benzeri hasarlar, kaldırımda tamir gerektiren çukur kırık ve benzeri hasarların, çalışma yapan ilgili kurumlar tarafından onarılması ve/veya yeniden yapılması konusunun takibi yapılacaktır. Bölgede Bülent Ecevit Bulvarı Kardeş Kentler Caddesi arası (Çağlayangil Caddesi) yol asfalt kaldırım düzenlemesi yapılıp çalışmalar devam etmektedir. Yolun Kardeş kentlere bağlanıp Havaalanına ulaşımın daha rahat bir şekilde yapılması sağlanacaktır. Ayrıca bölge üzerinde kısım kısım istisnâ sorunları çıkmış olup bu sorunlar giderilmiştir. Antalya’nın en önemli iki sorunu arasında söz konusu caddeler çerçevesinde Büyükşehir Belediyesinin hizmetleri temelinde bir eksiklik bulunmamaktadır.
- **8. Bölge:** Bölgede Büyükşehir Belediye sorumluluk sahamızda Kardeş Kentler Caddesi, PTT Caddesi, Lara Turizm Yolu bulunmaktadır. Söz konusu bölgede TEDAŞ, Doğalgaz ve Süperonline çalışmalar yapmaktadır. Araç yolu üzerinde tamir gerektiren çukur, kırık ve benzeri hasarlar, kaldırımda tamir gerektiren çukur kırık ve benzeri hasarların, çalışma yapan ilgili kurumlar tarafından onarılması ve/veya yeniden yaptırılması konusunun takibi yapılacaktır. Lara Turizm yolunda ise İmar planında ki sorunlar nedeniyle yer yer kaldırım ve yol genişliklerinde sıkıntılar yaşanmaktadır. Antalya’nın en önemli iki sorunu arasında söz konusu caddeler çerçevesinde Büyükşehir Belediyesinin hizmetleri temelinde bir eksiklik bulunmamaktadır.
- **9.Bölge:** Bölgede Büyükşehir Belediye sorumluluk sahamızda Sinanoğlu Caddesi Aspendos Bulvarı, Termesos Bulvarı bulunmaktadır. Söz konusu bölgede TEDAŞ çalışmalar yapmaktadır. Araç yolu üzerinde tamir gerektiren çukur, kırık ve benzeri hasarlar, kaldırımda tamir gerektiren çukur kırık ve benzeri hasarların, çalışma yapan ilgili kurumlar tarafından onarılması ve/veya yeniden yaptırılması konusu, AYKOME şube Müdürlüğümüz tarafından takip edilecektir. Antalya’nın en önemli iki sorunu arasında söz konusu caddeler çerçevesinde Büyükşehir Belediyesinin hizmetleri temelinde bir eksiklik bulunmamaktadır.

- **13. Bölge:** Bölgede Büyükşehir Belediye sorumluluk sahasımızda Namık Kemal Bulvarı, Hürriyet Bulvarı, Sakarya Bulvarı, Y.Beyazıt Caddesi, Ulusoy Caddesi, Adnan Selekler Cad. bulunmaktadır. Söz konusu bölgede TEDAŞ, Telekom, Doğalgaz çalışmaları yapmaktadır. Araç yolu üzerinde tamir gerektiren çukur, kırık ve benzeri hasarlar, kaldırımda tamir gerektiren çukur kırık ve benzeri hasarların, çalışma yapan ilgili kurumlar tarafından onarılması ve/veya yeniden yaptırılması konusu, AYKOME şube Müdürlüğümüz tarafından takip edilecektir. Namık Kemal Bulvarı kaldırımı eksikliği 2012 yılı çalışma programımız kapsamında olup yapımına başlanacaktır. Antalya'nın en önemli iki sorunu arasında söz konusu caddeler çerçevesinde Büyükşehir Belediyesinin hizmetleri temelinde bir eksiklik bulunmamaktadır
- **15. Bölge:** Bölgede Büyükşehir Belediye sorumluluk sahasımızda Süleyman D. Bulvarı bulunmaktadır. Söz konusu bulvar 2013 yılı çalışma programımız kapsamındadır.
- **23. Bölge:** Bölgede Büyükşehir Belediye sorumluluk sahasımızda herhangi bir bulvar ve cadde bulunmamaktadır.
- **26. Bölge:** Bölgede Büyükşehir Belediye sorumluluk sahasımızda Lara Turizm yolu bulunmakta olup yol İmar planında ki sorunlar nedeniyle yer yer kaldırım ve yol genişliklerinde sıkıntılar yaşanmaktadır.

Park bahçe yapım ve bakımı

Vatandaşlara sorulan "Sizce Antalya'nın en önemli sorunu nedir?" sorusuna karşılık bölgelerden gelen cevaplar doğrultusunda Büyükşehir Belediyesi'nin sorumluluğu kapsamında bulunan alanlar Antalya Büyükşehir Belediyesi tarafından bölge bölge değerlendirilmiştir.

- **3. Bölgede** bulunan Karaalioğlu Parkı Belediyemizin sorumluluk alanı içerisinde kalmaktadır. Düzenli olarak bakımı ve temizliği yapılmaktadır.
- **4. Bölgede** bulunan Düden Parkı Belediyemizin sorumluluk alanı içerisinde kalmaktadır. Düzenli olarak bakımı ve temizliği yapılmaktadır.
- **16 ve 21. Bölgelerde** Park bahçe yapımı ve bakımı **Kepez Belediyesi** sorumluluğundadır.

Antalya İl Emniyet Müdürlüğü Yorumları

Kamuoyu araştırması anket formunun 43. Sorusunda Sizce Antalya' nın en önemli iki sorunu nedir? Sorusuna; anket katılımcılarının, birinci sırada (%63'ünün) Trafik-Ulaşım, ikinci sırada (%16' sının) Altyapı-kanalizasyon sorunlarına en önemli iki sorun arasında yer verdiği görülmektedir. Üçüncü sırada ise % 8 ile Güvenlik Hizmetlerini Antalya'nın sorunu arasında gördükleri belirlenmiştir.

Tablonun birinci sırasında yer alan Trafik-Ulaşım başlığının içeriği ankette Toplu Taşıma Hizmetleri başlığı altında bulunan 16. Sorudan başlayıp 21. Soruda sona eren Toplu Taşıma Hizmetlerini kapsamaktadır. Sorulara göre, tabloda 1. Sırada bulunan Trafik-Ulaşım başlığının ankette bulunan soruların karşılığı olmadığı düşünülmektedir. Trafik terimi geniş kavramlar içermektedir. Trafik kavramı içerisinde araç yolu, insan, yaya, trafik lambaları, toplu taşıma araçları vb. gibi kavramlar yer almaktadır. Toplu taşıma hizmetlerinin trafik başlığını genelleyecek şekilde ele alınması doğru değildir.

Katılımcıların yalnızca %8'inin Antalya'da güvenlik sorunu olduğunu beyan etmelerine rağmen; %92' sinin güvenliği en önemli iki sorun arasında saymadıkları belirlenmiştir.

- **10. Bölge** (Dutlubahçe, Etiler, Kızılarık, Konuksever, Muratpaşa, Tahıl pazarı, Yenigün, Yüksekalan, Balbey Mahalleleri) nin %18'i,
- **5. Bölge** (Altındağ, Deniz, Elmalı, Güvenlik, Kışla, Kızılsaray, Memurevleri, Sedir, Üçgen, Yıldız, mahalleleri)nin %17' si,

- **29. Bölge** (Hurma, Sarısu, Çakırlar, Gökdere, suiçecek, zümrüt, Aydınlık, Demircilik, Doyran, Gökçam, Karatepe, Kuruçay mahalleri) nde %14 oranı ile en yüksek oranda **güvenliği sorun olarak görmüşlerdir**.

Diğer taraftan;

- **15. Bölge** (Varsak) %1,
- **20. Bölge** (Fatih, Göçerler, Kepez, Santral, Ünsal mahalleleri) %1,
- **22. Bölge** (Fevzi Çakmak, Kazım Karabekir, Yavuz Selim mahalleri) %1

*oranında yanıt vererek katılımcıların %99' u **güvenliği sorun olarak görmemişlerdir**.*

Mahallenin Sorun Algısı

Sorunların sıralaması mahalle ölçeğinde inildiğinde çok değişmemekle birlikte, Antalya geneli için belirtilen trafik-ulaşım içerikli sorun bildiriminin azaldığını (ya da mahalle açısından en önemli iki sorun arasına girmediğini) buna karşılık ve park-bahçe, ilaçlama, yol-kaldırım gibi yerel nitelikli sorunların öne çıktığını görmekteyiz. Buna göre sonuçları Antalya genelinde ele alırsak birinci sırada %26 ile trafik ulaşım, ikinci sırada %17 ile altyapı-kanalizasyon, üçüncü sırada %16 ile park-bahçe ve aynı yüzde ile çöp-temizlik ve 4.sırada %14 ile güvenlik gelmektedir.

Bölgeler kendi içinde değerlendirildiğinde, üst sıralarda yer almayan bazı sorun bildirimlerinin öne çıktığı görülmektedir. Buna göre 11. Bölgede “uyuşturucu-fuhuş”, 15. Bölgede “belediyenin yetersiz çalışması”, 16-25.bölgelerde “su sorunu”, 14-27-28. Bölgelerde “insan ilişkileri” öne çıkan sorunlar arasında sayılabilir.

Tablo 7 Mahalle Düzeyinde 1. veya 2. Sırada Belirtilen Soruna Göre Sıralama, GEÇERLİ YÜZDE DEĞERLER

Mahalle Sorun Sıralaması (1. veya 2. soruna göre, %)																														
SORUNLAR - MAHALLE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	ANT
Trafik-Ulaşım	17	22	8	19	8	15	32	14	20	17	18	34	15	40	50	21	13	22	27	46	50	75	46	39	82	38	10	23	27	26
Atıyapı-Kanalizasyon	22	17	4	8	4	6	14	13	11	36	17	5	8	24	10	29	28	25	15	24	20	5	11	21	8	15	5	16	6	17
Park bahçe yapım ve bakımı	19	5	23	10	13	9	1	8	9	11	15	12	12	13	29	27	25	26	4	8	24	6	21	42	8	18	9	15	9	16
Çöp ve temizlik hizmeti	25	28	18	5	12	14	6	27	4	21	5	11	12	25	10	15	10	17	17	25	9	1	13	23	42	3	4	4	8	16
Güvenlik	13	13	10	15	21	15	15	5	20	21	20	15	12	16	4	13	29	16	4	4	1	0	2	9	1	7	4	14	8	14
ilaçlama	7	1	6	18	5	7	70	42	20	4	5	6	6	6	1	8	5	5	4	18	0	4	5	0	0	26	0	0	20	10
Yol kaldırım yapım ve bakımı	4	4	4	7	2	11	3	9	18	1	15	14	13	6	21	8	12	29	13	0	11	1	17	4	0	31	5	2	26	9
Gürültü	11	10	3	11	16	10	11	9	11	3	10	1	6	6	0	6	1	4	10	1	2	0	2	0	0	0	8	11	5	7
İmar-İskan	0	1	0	3	0	3	4	0	26	0	18	9	0	21	0	1	13	2	29	14	3	39	2	1	0	18	2	2	9	6
Işıklandırma	1	4	11	3	7	4	4	2	3	4	5	1	2	0	3	3	5	7	0	0	1	3	14	11	8	4	7	15	14	5
Su sorunu	1	1	2	0	2	3	3	9	1	7	1	0	1	1	3	13	4	1	0	4	9	0	4	2	16	2	2	11	4	4
Sokak hayvanları	11	2	9	13	3	6	0	4	2	4	0	11	2	1	6	0	0	0	3	12	1	3	1	0	0	0	4	4	3	4
İnsan ilişkileri	8	1	1	14	1	3	0	0	2	4	2	5	3	0	1	3	0	1	3	0	1	1	4	2	5	1	10	17	0	4
Hırsızlık	6	2	2	2	7	5	0	1	12	1	14	4	3	1	5	1	10	1	5	12	1	1	0	1	0	0	2	2	0	4
Otopark	9	2	3	13	2	5	0	1	3	1	0	3	9	0	0	8	3	1	0	0	1	0	1	0	0	0	3	2	2	4
Eğitim	1	2	1	4	1	1	1	0	1	1	8	6	5	1	0	4	0	3	2	4	9	1	2	6	8	3	3	3	4	3
Elektrik sorunu	0	3	2	0	1	1	0	0	2	0	0	3	0	1	5	8	2	0	0	5	0	4	2	1	4	2	5	9	3	3
Çarpık kentleşme	1	2	3	0	2	2	0	0	2	3	0	1	0	1	1	1	0	0	7	4	0	2	4	2	2	0	5	0	0	2
Belediyenin yetersiz çalışması	0	3	2	0	0	1	1	2	1	4	2	2	0	0	14	1	2	0	1	0	2	2	3	7	2	1	2	0	2	2
Uyuşturucu-Fuhuş	0	0	2	0	4	2	0	1	2	0	23	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	2	0	0	0	0	2	1	0	1
Sağlık hizmetlerinin yetersizliği	0	0	0	5	1	0	0	0	1	0	0	3	0	1	3	0	5	0	5	0	2	1	1	2	2	5	2	2	3	1
Sosyal hizmetler	0	0	5	0	0	0	0	0	1	2	0	3	0	1	5	0	1	0	3	0	2	0	2	1	1	0	2	6	1	1
Pazarıyeri	0	0	0	5	2	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	9	0	1	2	0	0	0	1
Geçim sıkıntısı	0	1	1	0	3	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	1	1	2	3	0	1
Hava kirliliği	2	0	1	0	3	1	0	1	0	2	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Sosyal aktivite eksikliği	0	0	2	0	1	0	0	0	0	2	1	2	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1

Trafik-Ulaşım

"Sizce mahallenizin en önemli iki sorunu nedir?" sorusunun cevabında "trafik-ulaşım" konusunun önemi mahalleler ortalamasında %24'e düşmektedir. Bu oran Antalya'nın en önemli sorununun sorulduğu birinci soru ile tutarlılık göstermeyen bir durum arz etmektedir. Kişiler kentteki ulaşım sorununu %63 oranı ile vurgularken kendi çevrelerindeki ulaşım ve trafik sorununu sadece %24 düzeylerinde öne çıkarmaktadırlar. Bu cevabın anlamı, ya kişiler mahalleleri dışında trafik sorunları yaşamaktadır ki böyle olması durumunda o sorunların yaşandığı mahallelerde bu sorunun öne çıkarılması gerekmektedir, ya da kişiler kendi mahallelerinde sorun yaşamaları bile diğer söylemlerden etkilenmekte, kentteki sorunu öne çıkarmaktadır.

Bu cevaplarda dikkat edilmesi gereken bir başka nokta kent genelinde "trafik-ve ulaşım" konusunda en yüksek şikayet düzeylerine ulaşan bölgelerin kendi mahallelerinde çok daha düşük oranlarda bu sorunu vurgulamasıdır. Kentteki trafik-ulaşım sorunundan en üst düzeyde şikayetçi olan bölgelerden sadece bir tanesi (22 nolu bölge) mahalle düzeyinde bu şikayeti ile öne çıkmıştır. Diğer bir deyişle kişilerin kent ve mahalle düzeyindeki trafik-ulaşım şikayetleri birbirleri ile tutarlı değildir. Benzer şekilde mahallelerindeki trafik-ulaşım sorununu en üst düzeyde vurgulayanlar kent düzeyinde bunu vurgulamamıştır.

Bölgeler itibariyle kentte ve kendi mahallelerinde trafik-ulaşım sorunlarını öne çıkaran ilk on bölgede;

- kent düzeyinde sorunu vurgulayanlar sırasıyla 22, 23, 14, 16, 21, 4, 12, 26, 25 ve 2 nolu bölgeler,
- mahalle düzeyinde sorunu vurgulayanlar sırasıyla 25, 22, 21, 15, 23, 20, 14, 24, 26 ve 12 nolu bölgelerdir.

Her iki değerlendirmede de ilk ona girmeyen bölgeler 2, 4, 15, 16, 20 ve 24 numaralı bölgelerdir. Bu bölgelerin iki düzeydeki cevapları birbirleri ile tutarlılığı bulunmamaktadır.

Her iki düzeyde de ilk ona giren bölgeler 12, 14, 22, 24, 25 ve 26 numaralı bölgelerde sorunun vurgulanması dikkate alınmalıdır.

Bu bölgeler incelendiğinde bölge tanımlarında ciddi sorunlar olduğu ve bu nedenle cevapların yanılgıya götürebileceği ortaya çıkmaktadır. Örneğin 12. Bölge birbirleriye benzerlik göstermeyen ve bir uçtan diğer uca dört kilometreyi aşan bir uzaklıkta farklı imar, yol yapısı, eğitim ve yolculuk üretim özelliklerine sahip mahalleler (Atatürk, Kütükçü, Zafer, Çankaya) bulunmakta olduğundan sorunların analizi yapılması mümkün olamamaktadır. Benzer şekilde 14 bölgedeki Gülveren, Duraliler, Şafak, Yeşilyurt, Avni Tolunay Mahalleleri de farklı erişilebilirliğe sahip alanlar bulunmaktadır. 22, 24, 25 ve 26 numaralı bölgeler ise yoğunluğu seralardan oluşan ve sadece yerleşim olan koridorlarda toplu ulaşım hizmeti verilen bölgelerdir. Bu bölgelerin bir kısmı tarımsal nitelikli olduğundan yol altyapısı bile gelişmemiştir. Bu bölgelerdeki düşük nüfus oranlarına karşılık sorunların öne çıkmasının temel sebebi olarak genele değil kendi içindeki değerlere göre yüzde olarak orantılandırılmış olması muhtemeldir.

Park bahçe yapım ve bakımı

Vatandaşlara sorulan "Sizce Mahallenizin en önemli sorunu nedir?" sorusuna karşılık bölgelerden gelen cevaplar doğrultusunda Büyükşehir Belediyesi'nin sorumluluğu kapsamında bulunan alanlar Antalya Büyükşehir Belediyesi tarafından bölge bölge değerlendirilmiştir.

- **1. Bölgenin** Park ve bahçe yapım ve bakımı **Muratpaşa Belediyesi** sorumluluğundadır.
- **3. Bölgede** Büyükşehir Belediyesine ait Karaalioğlu Parkı bulunmaktadır. Bakımı ile ilgili şikâyet bulamamaktadır.
- **5. Bölgede** Büyükşehir Belediyesine ait Büklüdere Parkı bulunmaktadır. Bakımı ve temizliği düzenli olarak yapılmaktadır.
- **10. Bölgenin** Park ve bahçe yapım ve bakımı **Muratpaşa Belediyesi** sorumluluğundadır.
- **12, 13, 15,16, 17, 18 ve 21. Bölgelerde** Park ve bahçe yapım ve bakımı **Kepez Belediyesi** sorumluluğundadır.
- **23. Bölgenin** Park ve bahçe yapım ve bakımı **Döşemealtı Belediyesi** sorumluluğundadır.
- **24. ve 26. Bölgelerin** Park ve bahçe yapım ve bakımı **Aksu Belediyesi** sorumluluğundadır.

- **28. Bölgenin** Park ve bahçe yapımı ve bakımı **Konyaaltı Belediyesi** sorumluluğundadır.

Altyapı-Kanalizasyon

“Mahallenizin en önemli iki sorunu nedir?” sorusuna vatandaşların verdiği yanıtlara göre altyapı ve kanalizasyon %14'lük bir oranla ikinci sırada yer almaktadır. Bu durum %86 gibi yüksek bir oranla, yaygın bir memnuniyetin işaretidir. Buna karşın, ASAT tarafından yapılan değerlendirmeler bölgelere göre, görece memnuniyet oranı dağılımını açıklayıcı niteliktedir

- **1.Bölgeyi** oluşturan Cumhuriyet mahallesinde içme suyu şebeke sisteminde sorun bulunmamaktadır. Bu bölgede yapılmış olan TEDAŞ'ın elektrik altyapı çalışmalarından dolayı anket sonucunun yüksek çıktığı düşünülmektedir. Kanalizasyon şebekesi mevcut ve faal durumdadır. Kanalizasyon hizmetleri sorunsuz devam etmektedir.
- **2. Bölgeyi** Bahçelievler mahallesindeki içme suyu şebekesini oluşturan eski borular en geç 2013 yılı sonuna kadar yenileri ile değiştirilecek ve sistemin rehabilitasyonu sağlanacaktır. Bayındır, Meltem, Soğuksu ve Varlık mahallelerinde içme suyu şebeke sisteminde sorun yoktur. Burada yakın zamana kadar yaşanan yağmursuyu drenaj problemi, yapılan yeni yağmursuyu iletim hattı imalatları ile giderilmiştir. Yaşanan yağmursuyu problemi nedeniyle anket sonucunun yüksek çıktığı düşünülmektedir. Bu bölgede, kanalizasyon şebekesi mevcut ve faal durumdadır. Kanalizasyon hizmetleri sorunsuz devam etmektedir.
- **7. Bölgeyi** oluşturan Çağlayan, Ermenek ve Güzelbağ mahallelerinde; yakın zamanda başlayıp halen devam etmekte olan ve Büyükşehir Belediyesince yapılan Bülent Ecevit bulvarı - Kardeş Kentler yolu bağlantısından dolayı mevcut içme suyu boruları ve yağmursuyu iletim hatları yenilenmekte ve su kesintileri yaşanmaktadır. Yeni altyapı imalatlarından dolayı anket sonucunun yüksek çıktığı düşünülmektedir. Çağlayan'da kanalizasyon şebekesi mevcut ve faal durumdadır. Kanalizasyon hizmetleri sorunsuz devam etmektedir. Ermenek ve Güzelbağ, bölgedeki imar uygulamaları sonuçlandıktan sonra yatırım programına alınacaktır.
- Güzeloba mahallesinden oluşan **8. bölgede;** yakın zamanda başlayıp halen devam etmekte olan ve Büyükşehir Belediyesince yapılan Bülent Ecevit bulvarı - Kardeş Kentler yolu bağlantısından dolayı mevcut içme suyu boruları ve yağmursuyu iletim hatları yenilenmekte ve su kesintileri yaşanmaktadır. Yeni altyapı imalatlarından dolayı anket sonucunun yüksek çıktığı düşünülmektedir. Bölgenin % 60'lık kısmı kanalizasyon şebekesine bağlı olup, kalan kısım 2012–2013 imalat programındadır
- Kırcami, Mehmetçik ve Tarım mahallelerinin oluşturan **9. bölgede;** bölgenin büyük bir kısmının henüz imara açık olmamasından dolayı bazı altyapı problemleri yaşanabilmektedir. Bu nedenle anket sonucunun yüksek çıktığı düşünülmektedir. Kırcami, Mehmetçik ve Tarım mahallelerinde kanalizasyon şebekesi yoktur. İmar uygulamaları sonuçlandıktan sonra yatırım programına alınacaktır.
- **10. Bölgeyi** oluşturan Dutlubahçe, Etiler ve Konuksever mahallelerinde halen devam etmekte olan yeni yağmursuyu iletim hattı imalatları ile bu bölgede yaşanmakta olan yağmursuyu sorununun giderilmesi planlanmaktadır. Yaşanan bu yağmursuyu probleminden ötürü anket sonucunun yüksek çıktığı düşünülmektedir. Muratpaşa, Yenigün ve Yüksekalan mahallelerinde ise herhangi bir içmesuyu problemi bulunmamaktadır. Ancak bu mahallelerde çalışmakta olan DTC Turkcell Superonline kazı çalışmaları esnasında diğer tüm altyapı hatlarına zarar verilmekte ve ASAT ile ilgili olarak, kırılan içme suyu borularının tamir edilmesi için su kesintileri mecburen yapılmaktadır. Anket sonuçlarının bu sebepten ötürü yüksek çıktığı düşünülmektedir. Dutlubahçe, Etiler de kanalizasyon şebekesi mevcut ve faal durumdadır. Kanalizasyon hizmetleri sorunsuz devam etmektedir. Kızılark'ta kanalizasyon şebekesi 2012–2013 yılı imalat programındadır. Konuksever, Muratpaşa, Yenigün ve Yüksekalan mahallelerinde kanalizasyon şebekesi mevcut ve faal durumdadır. Kanalizasyon hizmetleri sorunsuz devam etmektedir.

- **11. Bölge’de** Gebizli ve Doğuyaka mahallelerinde çalışmakta olan DTC Turkcell Superonline kazı çalışmaları esnasında diğer tüm altyapı hatlarına zarar verilmekte ve ASAT ile ilgili olarak, kırılan içme suyu borularının tamir edilmesi için su kesintileri mecburen yapılmaktadır. Gebizli ve Doğuyaka mahallelerinde kanalizasyon şebekesi mevcut ve faal durumdadır. Kanalizasyon hizmetleri sorunsuz devam etmektedir. Yeşilova ve Yeşildere mahallelerinin ise henüz imara açık olmamasından dolayı bazı altyapı problemleri yaşanabilmektedir. Anket sonuçlarının bu sebepten ötürü yüksek çıktığı düşünülmektedir. Yeşildere, kanalizasyon şebekesi 2012–2013 yılı imalat programındadır. Yeşilova imar uygulamaları sonuçlandıktan sonra yatırım programına alınacaktır.
- **14. Bölgede** yer alan Şafak, Gülveren ve Yeşilyurt mahallelerinde çalışmış olan Olympos Gaz doğalgaz altyapı çalışmaları esnasında diğer tüm altyapı hatlarına zarar verilmekte ve ASAT ile ilgili olarak, kırılan içme suyu borularının tamir edilmesi için su kesintileri mecburen yapılmaktadır. Ayrıca doğalgaz altyapı çalışmaları nedeniyle tahrip olan cadde ve sokaklarda içme suyu şebekesinin yenilenmesi ve eksik olan kısımlarına yeni imalat yapılması işlemleri İdareміz tarafından bitirilmiştir. Yapılan yeni altyapı çalışmaları ve tahrip olan asfaltın yenilenmesinin gecikmesi nedeniyle anket sonuçlarının bu kadar yüksek çıktığı düşünülmektedir. Şafak, Gülveren ve Yeşilyurt mahallelerinde kanalizasyon şebekesi mevcut ve faal durumdadır. Kanalizasyon hizmetleri sorunsuz devam etmektedir. Duraliler ve Avni Tolunay mahallelerinin bir kısmının henüz imara açık olmamasından dolayı bazı altyapı problemleri yaşanabilmektedir. Duraliler ve Avni Tolunay mahalleleri, imar uygulamaları sonuçlandıktan sonra yatırım programına alınacaktır.
- **15. Bölgede** yer alan Varsak-Karşıyaka Mahallesi çok büyük bir mahalledir. Büyük bir kısmında içme suyu şebeke sisteminde sorun bulunmamaktadır. Ancak hızlı yapılaşma nedeniyle zaman zaman altyapı problemi yaşanabilmekte ve yeni aboneliklerde içme suyu hizmetinin verilebilmesi biraz gecikebilmektedir. Anket sonuçlarının bu nedenlerle yüksek çıktığı öngörülmektedir. Mahallenin %70’inde kanalizasyon şebekesi mevcut ve faal durumdadır. Kalan kısım 2012–2013 yılı imalat programındadır.
- **16. Bölgede** yer alan Karşıyaka, Emek ve Yeni mahallede içme suyu şebeke sisteminde sorun bulunmamaktadır. Sütçüler mahallesinde Büyükşehir Belediyesinin yapmış olduğu yeni yağmursuyu iletim hattı nedeniyle anket sonucunun yüksek çıktığı düşünülmektedir. Mehmet Akif, Teomanpaşa ve Gazi mahallelerinde ise hızlı yapılaşma nedeniyle zaman zaman altyapı problemi yaşanabilmekte ve yeni aboneliklerde içme suyu hizmetinin verilebilmesi biraz gecikebilmektedir. Anket sonuçlarının bu nedenlerle yüksek çıktığı öngörülmektedir. Kuzeyyaka ve Gündoğdu mahallelerinde içme suyu şebekesinin yenilenmesi ve eksik olan kısımlarına yeni imalat yapılması işlemleri İdareміz tarafından bitirilmiştir. Karşıyaka, Emek ve Yeni ve Gündoğdu mahallelerinde kanalizasyon şebekesi mevcut ve faal durumdadır. Kanalizasyon hizmetleri sorunsuz devam etmektedir. Teomanpaşa’da kanalizasyon şebekesi 2012–2013 yılı imalat programındadır. Gazi, Mehmet Akif ve Sütçüler mahallelerinde kanalizasyon şebekesi 2014 yılı yatırım programındadır.
- **17. Bölgede** yer alan Habibler, Hüsnü Karakaş, Beşkonaklılar ve Baraj mahallelerinde Büyükşehir Belediyesinin yapmış olduğu yeni yağmursuyu iletim hattı nedeniyle anket sonucunun yüksek çıktığı düşünülmektedir. Güneş ve Düdenbaşı mahallelerinde ise gecekondulaşmadan imara dönülmesinden dolayı bazı altyapı problemleri yaşanabilmekte ve yeni aboneliklerde içme suyu hizmetinin verilebilmesi biraz gecikebilmektedir. Baraj, Beşkonaklılar, Habibler, Hüsnü Karakaş ve Güneş mahalleleri kanalizasyon şebekesi 2014 yılı yatırım programındadır. Düdenbaşı’nda kanalizasyon şebekesinin bir kısmı mevcut ve faal durumdadır. Kalan bölüm 2012-2013yılı imalat programındadır.
- **18. Bölgede** yer alan Altınova Düden, Orta, Sinan ve Menderes mahalleleri ile Göksu mahallesinin büyük bir kısmında henüz imar olmamasından dolayı bazı altyapı problemleri yaşanabilmektedir. Anket sonuçlarının bu sebepten ötürü yüksek çıktığı düşünülmektedir. Kanalizasyon şebekesi 2015 yılı yatırım programındadır.
- **19. Bölgede** yer alan Çamlıbel, Erenköy ve Kanal mahallelerinde herhangi bir içme suyu ve yağmursuyu problemi bulunmamaktadır. Barış ve Esentepe mahallelerinin kuzey kısımlarında ise henüz imar olmamasından ve gecekondulaşmadan dolayı bazı altyapı problemleri yaşanabilmektedir. Esentepe’de mahallenin bir kısmında kanalizasyon şebekesi mevcut ve faal durumdadır. Kalan kısım 2015 yılı yatırım

programındadır. Anket sonuçlarının bu sebepten ötürü yüksek çıktığı düşünülmektedir. Barış, Çamlıbel, Erenköy ve Kanal mahallelerinde kanalizasyon şebekesi mevcut ve faal durumdadır. Kanalizasyon hizmetleri sorunsuz devam etmektedir.

- **20. Bölgede** yer alan Fatih, Göçerler, Kepez ve Santral mahallelerinde henüz imar olmamasından ve gecekondulaşmadan dolayı bazı altyapı problemleri yaşanabilmektedir. Anket sonuçlarının bu sebepten ötürü yüksek çıktığı düşünülmektedir. Kanalizasyon şebekesi 2016 yılı yatırım programındadır. Ünsal mahallesinde ise hızlı yapılaşma nedeniyle zaman zaman altyapı problemi yaşanabilmekte ve yeni aboneliklerde içme suyu hizmetinin verilebilmesi biraz gecikebilmektedir. Mahallenin imara uygun kısımları 2012–2013 yılı imalat programındadır.
- **21. Bölgede** yer alan Altıayak, Zeytinlik mahalleleri ile Şelale mahallesinin büyük bir kısmında imar yoktur. Tarım arazisi olarak gözükmektedir. Ancak buna rağmen ana yollara içme suyu şebeke boruları döşenmiştir. İmar problemi ve gecekondulaşmadan dolayı bazı altyapı problemleri yaşanabilmekte ve anket sonuçlarının bundan dolayı yüksek çıktığı düşünülmektedir. Nüfusu yoğun bölgelerde kanalizasyon şebekesi mevcut ve faal durumdadır. Kalan kısımlar 2012–2013 yılı imalat programındadır.
- **23. Bölgede** yer alan Döşemealtı ilçesini oluşturan mahallelerin içme suyu şebeke sistemini oluşturan boruların büyük bir kısmı 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ile mücavir alan sınırlarına dâhil olduktan sonra İdaremiz tarafından yenilenmiştir. Ancak hızlı yapılanma ve bahçe aboneliğinden dolayı zaman zaman altyapı problemi yaşanabilmekte ve yeni aboneliklerde içme suyu hizmetinin verilebilmesi biraz gecikebilmektedir. Altınkale, Bahçeyaka, Yeşilbayır ve Yeniköy’de Döşemealtı bölgesini Hurma Atıksu Arıtma Tesisi’ne bağlayacak olan kolektör hattı 2012–2013 yılı imalat programındadır. Akabinde nüfusu yoğun bölgelerde kanalizasyon şebekesi işletmeye alınacaktır. Yalınlı ve Çıplaklı kanalizasyon şebekesi 2016 yılı yatırım programındadır.
- **24. Bölgede** Eski Aksu Belediyesini oluşturan tüm mahallelerde ana yollara içme suyu şebeke boruları döşenmiştir. Ancak imar geçmiş olmasına rağmen yollar açık durumda değildir ve içme suyu boruları hala ekili arazilerin ve derelerin içinde kalmaktadır. Bu borularda irademiz dışında meydana gelen arızaların tamiri güç olmakta ve bu nedenle anket sonuçlarının yüksek çıktığı düşünülmektedir.
- **26. Bölgede** yer alan Eski Çalkaya Belediyesini oluşturan tüm mahallelerde ana yollara içme suyu şebeke boruları döşenmiştir. Ancak kılçık hatlar, yaşanmakta olan imar problemi nedeniyle bazı yerlerde döşenememiş bazı yerlerde ise yenilememiştir. Tarlalardan, sera altlarından geçmekte olan borular mevcuttur. Bu bölge 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ile mücavir alan sınırlarına dâhil olduktan sonra İdaremiz tarafından elimizden geldiğince yenilenmiştir. Boztepe Mahallesi ise köy statüsünden mahalle statüsüne yeni geçmiştir. Anket sonuçlarının tüm bu nedenlerden dolayı yüksek çıktığı düşünülmektedir. Bu bölgelerin taşıyacak kollektör hattını ve Lara Atıksu Arıtma Tesisi’nin 2.etabının yapımını takiben kanalizasyon şebeke yapımı yatırım programına dâhil edilecektir.
- **28. Bölgede** yer alan Beldibi Bahçeçik mahallesinin altyapı hizmetleri GATAB tarafından yürütülmekte ve bu bölgede İdaremizin herhangi bir hizmeti bulunmamaktadır. Liman mahallesinde yakın zamanda bitmiş olan ve Karayollarına ait yeni yağmursuyu iletim hattı çevre yolu geçişleri nedeniyle anket sonuçlarının yüksek çıkabileceği düşünülmektedir.
- İlimiz genelinde yüksek gecekondulaşma ve imara açık olmayan bölgelerde yasa gereği altyapı hizmeti verilememesi nedeniyle bu bölgelerde anket sonuçlarının olumsuz çıkabileceği öngörülmektedir. İmara yeni açılan bölgelerde çok hızlı bir şekilde oluşan yapılanma sonucu nadiren altyapı problemi yaşanabilmekte ve yeni aboneliklerde içme suyu hizmetinin verilebilmesi az da olsa gecikebilmektedir.
- Ayrıca yeni yapılan doğalgaz, Superonline ve elektrik altyapı çalışmaları esnasında içme suyu şebekemize zarar verilmekte ve abonelerimize vermiş olduğumuz kesintisiz su hizmeti irademiz dışında aksayabilmektedir. Oluşan hasar bedelini zarar verene rücu etmemize ve 365 gün 24 saat arıza tamir işlerine devam etmemize rağmen bu durum bazen vatandaşlarımıza olumsuz olarak yansıyabilmektedir. Tüm bu nedenlerden dolayı anket sonuçlarının yüksek çıkabileceği düşünülmektedir.

Çöp ve temizlik hizmeti

Vatandaşlara sorulan “Sizce Mahallenizin en önemli sorunu nedir?” sorusuna karşılık bölgelerden gelen cevaplar doğrultusunda Antalya Büyükşehir Belediyesi tarafından yapılan değerlendirmelerine göre; **1., 2., 3., 5., 6. ve 8. Bölgelerde yer alan mahallelerin çöp toplama ve temizlik işi Muratpaşa Belediyesi Sorumluluğundadır.** 10., 12., 13., 14., 16.,18.,19. ve 20. **Bölgelerde yer alan mahallelerin çöp toplama ve temizlik işi Kepez Belediyesi Sorumluluğundadır,** 23. Bölgede yer alan mahallelerin çöp toplama ve temizlik işi **Döşemealtı Belediyesi,** 24. ve 25. Bölgelerde yer alan mahallelerin çöp toplama ve temizlik işi **Aksu Belediyesi Sorumluluğundadır.**

Vatandaş Karnesi Hizmet Sonuçları Listesi incelendiğinde mahalle bazlı “Çöp toplama ve temizlik hizmeti” sorun yüzdelерinin il bazındaki sorun yüzdelерinden daha yüksek olduğu görülmektedir. **Ancak; mahallelerin çöp toplama ve temizlik hizmeti işi, ilçe belediyeler sorumluluğunda olup; konu ile ilgili olarak mahallelerin çöp toplama ve temizlik hizmeti işi Antalya Büyükşehir Belediyesi görev alanı kapsamında değildir.**

Antalya İl Emniyet Müdürlüğü Yorumları

Tablo 8 incelendiğinde anket katılımcılarının 5. (beşinci) sırada %13’ ünün kendi mahalleleri ile ilgili **güvenlik hizmetlerini** sorun olarak gördükleri;

- **17. Bölge** (Baraj, Beşkonak, Düdenbaşı, Güneş, Habibler, Hüsnü Karakaş mahallerin) de %29 oranında mahallelerinde **güvenlik sorunu olduğunu,**
- **22. Bölge** (Fevzi Çakmak, Kazım Karabekir, Yavuz Selim mahalleri) de ise %0 yanıtı verilerek en düşük oranda mahallelerinde **güvenliği sorun olarak görmedikleri** belirlenmiştir.

Uyuşturucu-Fuhuş suçları ile ilgili **11. Bölge** (Doğuyaka, Gebizli, Topçular, Yeşildere, Yeşilova mahallerin) de yaşayan vatandaşlarımız %23 oranı ile en yüksek oranda **Uyuşturucu ve fuhuşu mahallenin en önemli sorunu olarak** belirtmişlerdir.

Tablo 8 11. Bölge (Doğuyaka, Gebizli, Topçular, Yeşildere, Yeşilova mahalleleri suç istatistikleri)

	MERKEZ MAHALLELER		% ARTIŞ-AZALIŞ
	2011 İLK 6 AYLIK	2012 İLK 6 AYLIK	
	KONUM Sayısı	KONUM Sayısı	
MALA KARŞI İŞLENEN SUÇLAR	236	177	-25%
MİLLETE-DEVLETE KARŞI İŞL. SUÇLAR	14	8	-43%
ŞAHSA KARŞI İŞLENEN SUÇLAR	175	167	-5%
TAKİBİ ŞİKAYETE BAĞLI KONULAR	98	71	-28%
TOPLUMA KARŞI İŞLENEN SUÇLAR	21	31	48%
GENEL TOPLAM	544	454	-17%

Not: EKKM Şube Müdürlüğü 2011-2012 yılı istatistik kayıtlarıdır.

Yukarıdaki görüldüğü gibi sadece Topluma Karşı işlenen suçlarda artış bulunmaktadır. Topluma Karşı İşlenen Suçlar tasnifi ;

- Genel Güvenliğin Tehlikeye sokulması,
- Tehlikeli maddelerin izinsiz olarak bulundurulması,
- Trafik güvenliğini tehlikeye sokmak,
- Çevreye karşı işlenen suçlar,

- Kamunun sağığına karşı işlenen suçlar, Kamu güvenine karşı işlenen suçlar,
- Ulaşım araçlarının kaçırılması veya alıkonulması,
- Hayasızca hareketler,
- Müstehcenlik,
- Fuhşa teşvik, aracılık veya zorlama,
- Kumar Oynanması için yer ve imkan sağlama,
- Dilendirmek,
- Aile Düzenine Karşı suçlar, girmektedir.

Antalya Emniyet Müdürlüğü olarak Antalya Dost Eli Madde Bağımlılığını Önleme Ve Sağlıklı Yaşam Bilinci Projesi 2010 yılında uygulamaya konulmuş ve Antalya Valiliğimiz tarafından uygulanan “Zeytinköy Sosyal Kültürel Ekonomik Geliştirme Projesi” uygulamaya konulmuştur.

Antalya’nın Zeytinköy (Yeşildere-Doğuyaka-Gebizli mahalleleri) olarak adlandırılan bölgesinde 2003 yılı ile 2012 yılları arasındaki Dönemde meydana gelen Uyuşturucu madde ticareti ile ilgili olayların detaylı yıllık istatistiği aşağıdaki tabloda görülebilmektedir.

Tablo 9 Zeytinköy Bölgesi 2003-2012 Dönemi Uyuşturucu Madde Ticareti ile ilgili Olaylar

YILI	OLAY	YAKALANA N	TUTUKLU	ESRAR (kg)	EROİN(kg)	KOKAİN (Gram)	UYARICI HAP(ECSTASY- CAPTAGON) (Adet)
2003	13	21	15	2,7			4
2004	14	28	20	10,5			11
2005	17	37	18	14	1,1	30	16
2006	39	157	83	44	0,6	128	5175
2007	157	221	28	120	1,2	195	1785
2008	130	218	58	125	3,5	75	1279
2009	32	227	116	253	0,57	85.9	3619
2010	230	371	93	179	6	83	-
2011	252	453	88	208	23	172	-
2012	32	103	37	27	1,5	50	-

Kaynak: Antalya İl Emniyet Müdürlüğü

Yukarıdaki tablo incelendiğinde 2011 yılında diğer yıllara oranla olay sayısının arttığı görülmektedir. Ancak yapılan operasyonlar neticesinde 2012 yılında olay sayısında ve buna bağlı olarak yakalanan kişi, tutuklu sayısı, esrar, eroin ve kokain ile uyarıcı hap konularında düşüş meydana geldiği görülmektedir. 11. Bölge (**Doğuyaka, Gebizli, Topçular, Yeşildere ve Yeşilova**) ile ilgili bir önceki tabloda da bulunan veriler kontrol edildiğinde; yapılan operasyonlarda topluma karşı işlenen suçlar haricinde diğer suç türlerinde de ciddi oranda düşüş olduğu tespit edilmiştir. Suç türlerindeki düşüş vatandaşın 11. Bölge ile ilgili algısının değişeceğini göstermektedir.

Vatandaş Karnesi 2012

Antalya Vatandaş Karnesi araştırması 31 hizmetle ilgili vatandaşların değerlendirmelerini almaktadır. Bu değerlendirmeler alınırken 9 hizmet başlığında (Eğitim, Sağlık, Toplu Taşıma, Su-Kanalizasyon, Park-Bahçe-Yeşil Alan, Temizlik-Çevre Sağlığı, Elektrik-Aydınlatma, Güvenlik-Asayiş) ayrıntılı sorularla hizmetin çeşitli boyutları ele alındıktan sonra vatandaşın genel değerlendirmesine başvurulmuş 22 hizmet başlığında ise değerlendirmeler tek bir soruyla doğrudan yapılmıştır. Hizmetler sorulurken herhangi bir kurumsal yönlendirme yapılmamıştır. Bunun tek istisnası Büyükşehir Belediyesi ve Sağlık Bakanlığı tarafından farklı niteliklerde verilen evde sağlık hizmetidir.

Aşağıdaki tablo bu hizmetleri Antalya genelinde alınan ortalamaya göre sıralamakta ve her bölgenin aldığı puanlar ayrıca belirtilmektedir. Tablo'da sarı ile işaretli kutular her bir bölgede ilgili hizmetin bölge sıralaması içinde son 3 sırada yer aldığı hizmetleri göstermektedir. En sondaki satırda ise ilgili bölgenin 31 hizmet içinde kaç kez son 3 sırada yer aldığını göstermektedir.

31 hizmet için sorulan sorunun ortak şekli aşağıdaki gibidir. Soruda vatandaşların 5 üzerinden bir not vermeleri istenmiştir. Tabloda bu notların bölge ve Antalya ortalaması 100'lük sisteme çevrilerek verilmektedir (yüzde ifadeler değildir). Sıralama değerlendirilirken bölge ve kent düzeyindeki hata oranları dikkate alınmalı ve hizmet sıralamasındaki 1-2 puanlık farklılaşmalar yerine 10-15 puanlık farklılaşmalar esas alınmalıdır.

Genel olarak değerlendirdiğinizde şehrinizde [İLGİLİ HİZMETE] 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?
--

Şekil 20 Kamu Hizmetlerine verilen notların ortalamaları, 5 üzerinden 100'lük puan sisteminde

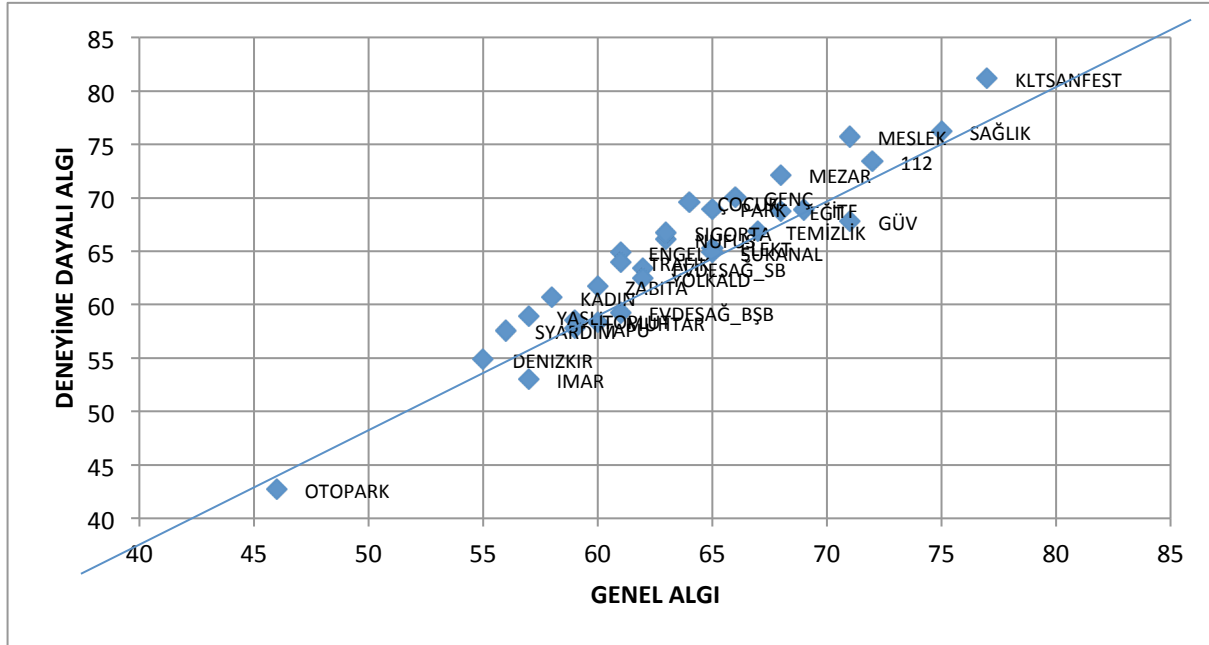
VATANDAŞ KARNESİ 2012																														
(100'lük puan sisteminde 5 üzerinden verilen puan ortalamaları)																														
HİZMETLER	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	ANTALYA
SANATSAL KÜLTÜREL ETKİNLİKLER, FESTİVALER	76	75	82	72	83	77	72	76	79	83	90	86	78	76	77	72	78	68	83	83	76	72	72	76	56	71	76	76	83	77
SAĞLIK HİZMETLERİ	70	76	74	78	73	77	76	78	76	87	78	78	77	76	76	73	71	75	73	80	77	72	68	57	76	77	72	74	75	
112 HİZMETİ	74	69	76	70	72	62	63	74	73	78	95	84	78	63	76	73	71	80	77	80	74	63	67	65	53	68	67	66	78	72
MESLEKİ BECERİ GELİŞTİRME HİZMETLERİ	69	67	74	65	72	68	77	76	68	76	86	75	74	61	83	79	75	64	74	74	64	52	70	49	47	57	68	66	70	71
GÜVENLİK ASAYİŞ HİZMETLERİ	70	72	73	77	71	74	63	70	70	75	63	74	77	76	61	71	54	67	72	75	63	76	71	58	62	63	76	71	72	71
İTFAİYE HİZMETLERİ	71	64	72	66	69	61	78	78	70	73	88	75	68	66	80	74	71	74	57	70	72	53	70	54	54	65	64	67	84	69
DEVLET OKULLARINDAKİ EĞİTİM HİZMETLERİ	68	71	72	73	67	69	71	72	72	70	67	71	70	71	67	65	59	64	68	70	74	67	54	55	68	67	67	65	68	
MEZARLIK HİZMETLERİ	70	69	77	70	68	63	59	49	70	67	95	79	72	60	51	67	71	82	56	63	77	53	75	56	54	63	73	67	74	68
TEMİZLİK VE ÇEVRE HİZMETLERİ	66	69	70	72	70	69	66	67	71	65	61	70	73	67	59	63	52	59	71	67	65	73	66	44	45	59	76	71	65	67
GENÇLERE YÖNELİK EĞİTİM DIŞI HİZMETLER	69	60	64	71	78	68	54	60	69	61	84	78	74	55	65	57	62	59	76	74	61	67	62	65	57	60	69	71	60	66
ELEKTRİK-AYDINLATMA HİZMETLERİ	67	71	66	76	72	65	61	70	72	65	67	67	70	65	48	63	52	58	73	68	58	74	65	47	43	61	68	69	59	65
PARK YEŞİL ALAN HİZMETLERİ	68	70	66	79	61	74	71	82	69	67	65	66	71	69	40	62	44	57	62	66	61	72	68	41	46	42	75	71	63	65
SU VE KANALİZASYON HİZMETLERİ	67	68	71	74	65	69	45	52	70	68	67	71	70	65	50	59	48	63	73	69	64	74	70	42	40	61	71	64	69	65
ÇOCUKLARA YÖNELİK EĞİTİM DIŞI HİZMETLER	67	63	70	67	75	66	53	63	71	56	86	76	71	60	64	54	59	62	65	73	59	58	66	55	64	59	63	69	63	64
NÜFUS VATANDAŞLIK HİZMETLERİ	65	62	62	63	67	57	51	58	70	61	90	74	69	57	46	68	50	68	64	74	70	55	66	62	59	57	66	64	73	63
SOSYAL SİGORTA VE EMEKLİLİK HİZMETLERİ	63	57	62	67	68	61	58	65	70	61	87	70	69	54	53	68	59	57	56	72	59	50	62	50	51	61	69	66	60	63
YOL KALDIRIM YAPIM BAKIM HİZMETLERİ	59	68	67	66	61	73	45	59	60	64	63	64	64	66	40	65	53	61	64	68	54	59	66	50	45	50	68	70	60	62
BAKANLIK EVDE SAĞLIK HİZMETİ	66	57	64	62	69	57	76	77	68	57	91	74	63	50	76	63	53	51	48	77	46	49	64	44	59	59	65	58	39	62
ENGELLİLERE YÖNELİK HİZMETLER	67	61	63	61	68	62	47	61	66	61	86	71	64	64	58	53	63	67	51	69	63	52	63	57	59	64	55	63	61	61
TRAFİK DÜZENLEME VE DENETLEME HİZMETİ	62	64	59	58	67	56	76	73	70	65	82	62	62	52	71	66	57	61	48	60	60	49	62	52	53	50	52	61	60	61
BÜYÜKŞEHİR EVDE SAĞLIK HİZMETİ	63	61	65	53	69	57	71	73	68	63	89	65	61	54	75	61	57	56	55	78	57	51	53	39	59	46	56	55	38	61
ZABITA HİZMETLERİ	61	63	58	63	67	53	56	63	64	55	76	75	68	58	59	61	50	60	56	69	61	50	71	58	51	57	57	65	52	60
MUHTAR HİZMETLERİ	57	64	58	64	68	56	56	58	63	57	56	70	69	56	37	54	46	46	66	77	52	51	71	51	45	57	65	58	61	60
TOPLU TAŞIMA HİZMETLERİ	62	67	61	60	62	64	52	58	64	60	58	62	59	58	48	60	57	55	62	59	47	59	62	49	43	48	58	61	52	59
TAPU HİZMETLERİ	62	64	63	55	64	60	34	65	61	60	55	60	66	49	68	65	48	55	40	61	68	42	60	51	57	46	68	66	76	59
KADINLARA YÖNELİK HİZMETLER	58	61	61	66	69	63	35	46	63	44	88	70	62	54	37	53	65	52	58	68	47	67	59	55	54	53	60	61	50	58
YAŞLI LARA YÖNELİK HİZMETLER	60	60	63	62	69	64	36	57	64	50	86	65	61	54	40	46	56	56	50	64	53	57	58	50	54	54	61	62	52	57
İMAR, İSKAN, RUHSAT HİZMETLERİ	60	61	59	57	67	57	49	65	51	56	39	60	66	38	61	66	46	61	37	54	66	45	59	56	57	45	61	65	71	57
SOSYAL YARDIMLAR	58	65	59	56	74	57	29	64	63	51	87	66	62	47	42	44	45	53	58	64	57	52	64	40	53	52	59	57	52	56
DENİZ KİRLİLİĞİ İLE MÜCADELE HİZMETLERİ	56	56	55	58	63	55	56	53	68	50	86	65	61	59	40	54	50	51	46	63	52	43	55	54	51	50	53	50	47	55
OTOPARK HİZMETLERİ	44	54	42	42	55	46	47	49	59	31	71	46	53	40	36	40	44	53	42	52	51	44	50	45	54	43	47	53	46	46
SON 3'TE YER ALMA SAYISI	1						1	10	1	2	1			3	12	3	6	1	5	2	10		15	14	5			2		

Yukarıdaki şekilde sunulan hizmet değerlendirmelerine göre en yüksek memnuniyet belirtilen ilk beş sıradaki hizmet 1) Sanatsal, Kültürel Etkinlikler, Festivaller 2) Sağlık Hizmetleri 3) 112 Hizmeti 4) Mesleki Beceri Geliştirme Hizmetleri 5) Güvenlik Asayiş Hizmetleri yer almaktadır. Son 5 sırada ise Otopark Hizmetleri, Deniz Kirliliği ile Mücadele Hizmetleri, Sosyal Yardımlar, İmar İskan Ruhsat Hizmetleri ve Yaşlılara Yönelik Hizmetler oluşturmaktadır.

24. Bölge 31 hizmetin 10'unda en düşük puan verilen 3 hizmet arasında yer almaktadır. 25. Bölge bu grup içinde 14 kez, 15. Bölge 12 kez, 7 ve 22. Bölgeler ise 10 kez yer almıştır. Antalya genel ortalamasına göre alınan en düşük notlara bakıldığında 7. Bölgedeki tapu hizmetleri kadınlara yönelik hizmetler, yaşlılara yönelik hizmetler, imar iskan ruhsat hizmetleri ve sosyal yardımlar dikkat çekmektedir. Bu hizmetler Antalya genel ortalamasına göre sonarda yer almaktadır ancak 7. Bölgenin puanları Antalya ortalama puanlarının çok daha altındadır.

Aşağıdaki şekilde genel algı ile deneyime dayalı algı karşılaştırılmaktadır. Değerlendirilen 31 hizmetin 22'sinde değerlendirmeler tek bir soruyla yapılırken katılımcıların bu hizmetle ilgili son 1 yılda bir tecrübesi olup olmadığı sorulmaktadır. Aşağıdaki şekilde yer alan deneyim puanları bu sorulara cevap verenlerin ortalamalarına göre filtrelenmiştir. Ayrıntılı sorular içeren 9 hizmet başlığında (Eğitim, Sağlık, Toplu Taşıma, Su-Kanalizasyon, Park-Bahçe-Yeşil Alan, Temizlik-Çevre Sağlığı, Elektrik-Aydınlatma, Güvenlik-Asayiş) ise eğer hizmetlere ilişkin kullanım/başvuru sorulara varsa bunlara göre yoksa en temel hizmet sorusuna cevap verenlere göre (Ör. Son 1 yılda elektrik/su ne sıklıkla kesildi) yapılmıştır. Aşağıdaki şekilden de görülebileceği üzere genel algı ve deneyime dayalı algı ortalamaları büyük değişiklikler göstermemekte ve köşegene oldukça yakın olarak dizilmektedir. Genel algıya kıyasla deneyime dayalı algılar çocuklara yönelik eğitim dışı hizmetlerde 6 puan, mesleki beceri geliştirme hizmetlerinde 6 puan daha yüksektir.

Şekil 21 Deneyime Dayalı Algı ve Genel Algı Karşılaştırması



Vatandaş kartesi genel sıralamalarına ilişkin görüş bildiren paydaşların değerlendirmeleri aşağıda yer almaktadır.

- *Vatandaş Karnesi anket çalışmalarında kültür sanat, sağlık, 112 hizmeti ilk sıralarda yer almıştır. Vatandaş Karnesi sıralamasında Sosyal Yardımlar 29. sırada yer almaktadır. 7,24,15. bölge, en alt düzeyde görünmekte, başka bir deyimle sosyal yardımdan en az yararlandıklarını ifade edenlerdir. Yaşlılara götürülen hizmetler 27. Sırada, 7,15,16. Bölge hizmetlerin en az götürüldüğünü belirtmişler. Kadınlara götürülen hizmetler 26.sırada, 7, 15,10. Bölgeler hizmetin en az götürüldüğü bölgeler olarak yer almıştır. Engellilere götürülen hizmetler 19. Sırada 7,19,22. Bölge hizmetlerden en az yararlanan bölgeler olarak yer almıştır. Çocuklara götürülen hizmetler 14. Sırada 7,16,24. Bölgeler hizmetin en az götürüldüğünü söyleyenler. Genel olarak bakıldığında bu bölgeler en az hizmet alan bölge olarak görülmekle beraber Vatandaş Karnesindeki sosyal hizmetler ve riskli gruplara yönelik hizmetler alt sıralarda yer almaktadır.*
- *7. Bölge Muratpaşa ilçesinde okuma yazma bilmeyen nüfus %1 okuma yazma bilmeyen kadın nüfus %1, ortalama eğitim süresi 29 bölge içinde 5. Sırada yer almakta olduğu görünmekte. Ancak özel gruplara yönelik hizmetlerle ilgili erişim sorunu olduğu ve mahalleler bazında ele alınması daha doğru olacaktır.*
- *15. bölge Varsak Karşıyaka Kepez ilçesinde, gecekonduyla beraber betonarme sitelerin var olduğu, okuma yazma oranının %2.0 kadınlarda ise %3 olduğu bir bölge olup hizmetlere erişimde sorun yaşandığı görülmektedir. Bu bölge Toplum Merkezi oluşturulması gereken bir bölgedir. Gecekondu toplu konutlara geçiş kentliliğe uyum sağlanması için gerekli. Bölge halkı kent merkezlerinde yapılan etkinliklere çok kolay katılamayabilir, evinden çok rahat dışarı çıkamayan kadın mahallesinde bölgesinde yapılacak hizmetlere daha kolay ulaşabilecektir. Bu nedenle bölgesel olarak hizmet alabilecekleri sosyal donatı alanlarının oluşturulması gerekmektedir.*
- *Yaşlılıkla birlikte özür oranı ve var olan özürlü oranı da artmaktadır. 2000 yılında %20 olan 60 yaş üzeri nüfusun da ileriki yıllarda daha da artacağı gerçeğini ortaya koymaktadır.*
- *Yaşlıların ve emeklilerin maaş almaları, elektrik, su ve çeşitli, ödemeleri kolayca yapmaları doğrultusunda çalışmalar yapılmasına öncülük ederek, onların bu gereksinimlerinin karşılanmasına yönelik tedbirlerin alınması, onların toplumdan kopmamalarına yönelik her türlü çalışmanın içinde olmaları için olanaklarının zenginleştirilmesi, kentlilerle iç içe yaşamalarının sağlandığı yaşlılara ve emeklilere yönelik mekânların oluşturulması, belediyeler ve STK lar tarafından oluşturulmalıdır. Bilgi birikimi ve hünelerinden toplumun yararlanmasını sağlayacak kanallar açık tutulması, üretebilmelerine, hobilerini sürdürerek geliştirmelerine olanak verilecek doğa içinde toprakla ilişki kurma olanakları sağlanmalıdır.*
- *Çalışan kadının işe gitme olanakları ve çalışma olanaklarının geliştirilmesinin yanı sıra, ev kadınlarının evlerinde ailesinde aile bütçesine katkı koyabileceği iş olanakları geliştirilmelidir. Okuma yazma öğrenmeleri ve ilköğretimden sonra eğitime ara veren kızların, örgün meslek eğitimine katılmalarına fırsat veren önlemlerin alınmasını sağlamalı, Kadın danışma ve dayanışma merkezleri oluşturulmalı sivil toplum örgütlerinden destek sağlanmalı, belediyeler tarafından sosyal hizmet uzmanı, psikolog ve hukuk danışmanı sağlanmalıdır.*
- *Engellilere yönelik eğitim olanaklarının çoğaltılması, çeşitlendirilmesi ve eğitimlerinin kalitelerinin artırılması kent içinde engellilerin toplumla entegre olabilmesi için çeşitli planlamalar yapılması gerekmektedir. Diğer taraftan engelli ailelerine yönelik eğitim ve destek hizmetlerinin planlanıp uygulamaya konulması, meslek edindirme ve istihdamı konusunda politikalar geliştirilmesi yerel bazda yerel yönetimleri, özel sektörü ve STK ları ilgilendiren ortak konulardır. Engellilik özel bir durum olup bireyin normal yaşamını sürdürebilmesi diğer bireylerin desteğine bağlıdır. Bu nedenle engelli bireyin ailesi de engellisine sürekli bakım ve destek konusunda zaman ayırmak durumundadır. Engelli bireyin durumu gereği çalışamaması ve en az bir aile bireyinin kendisine bağımlı olması aile içi üretime katılımı olumsuz etkilemektedir. Bu durum dikkate alınarak engelli ve ailelerinin her alanda desteklenmesi yönünde çalışmalar yapılması uygun olacaktır.*

- Engellilerin toplumla iç içe ve diğer insanlar gibi yaşamasında imar ve planlamayla ilgili her türlü tedbiri almak alt yapı çalışmalarında, sosyal donatı alanlarının oluşturulmasında ve kent mobilyalarının seçiminde engellilerle ilgili ölçü, norm ve standartlara dikkat etmek yerel yönetimlerin ana görevi olmalıdır. Zorunluluklar nedeniyle özürllüler için özel alanlar ve tesisler yapmak da yerel yönetimlerin en önemli görevlerindendir.
- Alt gelir gruplarının yaşadığı mahalle ve gecekondu bölgelerindeki çocuklara bilgi ve becerilerini geliştirecekleri program ve mekanlar, ilgili kurumların katkısıyla belediyeler tarafından oluşturulmalıdır. Ayrıca ekonomik durumu yeterli olmayan ailelerin çocuklarının yetiştirilmelerindeki sorunlarını çözmeye yönelik çalışmalar belediyeler tarafından yürütülmelidir. Bu bağlamda yeterince çocuk oyun alanları, çocuk bahçeleri, parklarını hayata geçirmeli çocukların kültürel bilgilenme becerilerini geliştirmeye yönelik merkezler oluşturmalı, semt ve mahalle çocuk kulüplerinin kurulmasına öncülük etmelidir.

Antalya İl Emniyet Müdürlüğü Yorumları

- Çalışma Antalya'nın merkezinde bulundan 5 ilçeyi mahalleleri 29 bölgeye ayırmıştır. Analize konu edinilen 168 mahalleden 163 tanesi Polis sorumluluk alanında, 5 tanesi ise jandarma sorumluluk alanında bulunmaktadır.
- Anket katılımcılarının Emniyet Müdürlüğü hizmetlerine 71 puan verdiği, 31 farklı alan değerlendirmesinde 5. Sırada yer alması, Güvenlik ve Asayiş hizmetlerini başarılı bulduğu, genel memnuniyetin yüksek oranda olduğu değerlendirilmektedir.
- Kamuoyu araştırması anket formunun Genel Hizmetler başlığı altında bulunan Antalya'daki çeşitli kamu hizmetleri hakkında sorulan Trafik düzenleme ve Denetleme hizmeti sorusu ile ilgili; Antalya Emniyet Müdürlüğü olarak Trafik düzenleme ve Denetleme konusunda Uygulanmakta olan Projelerimiz;
- 2012 yılı ilk altı ay trafik kaza sayısı 6229'dir. Trafik Denetleme Şube Müdürlüğü olarak vatandaşlarımızın trafikte daha dikkatli araç kullanmaları için 1 (bir) tanesi AB Leonardo da vinci programları çerçevesinde kabul edilen, diğerleri kurumsal ve yerel bazda uygulanan toplam 5 (beş) adet proje çalışmaları mevcuttur, bunlar:
 - Yaşam Tüneli Projesi
 - Renklerin Dili Projesi
 - Yaya Öncelikli Kent; Antalya (Ab Projesi)
 - Şaka Ceza Makbuzu Uygulaması

Antalya İl Sağlık Müdürlüğü Yorumları

- Nüfusun yoğun olduğu (yaşlı nüfus) ve trafik yoğunluğunun yaşandığı bir bölge olmasından dolayı vakaya ulaşımında gecikmeler yaşanmaktadır. Türkiye genelinde 50.000 kişiye bir ambulans düşmesi beklenirken Antalya kent merkezinde 90.000 kişiye bir ambulans düşmektedir. Büyükşehir Belediye sınırları içerisinde mevcut faal durumda olan 13 Acil Sağlık Hizmetleri İstasyon sayısının 2012 yılı sonuna kadar 20'ye çıkarılması planlanmaktadır.

Toplu Taşıma Hizmetleri

Toplu Taşımaya Erişim

Toplu taşıma ile ilgili ilk soru erişim sorusudur. Aşağıda anket formundaki biçimi verilen soruda vatandaşların en yakın toplu taşıma aracına kaç dakikada yürüdüğü sorulmakta ve toplu taşıma ağının yaygınlığı öğrenilmeye çalışılmaktadır.

16. Evinizden en yakın toplu taşıma aracına (yani belediye-halk otobüsü, minibüs, tramvay) binebilmek için kaç dakika yol yürüyorsunuz?

1. 5 dakika ve a d ha az 3. 16-30 dk 0. Bilmiyorum/Fikrim yok
2. 6-15 dk arası 4. 30 dk'dan fazla

Şekil 22 En yakın toplu taşıma ağına erişim (BÖLGELER, GEÇERLİ YÜZDE DEĞERLER)

BÖLGE	5 dakika veya daha az	6-15 dk arası	16-30 dk	30 dk'dan fazla
1. Bölge	58	35	5	1
2. Bölge	69	17	11	3
3. Bölge	55	37	3	5
4. Bölge	54	41	5	0
5. Bölge	73	13	10	4
6. Bölge	58	24	16	3
7. Bölge	77	16	7	0
8. Bölge	88	7	4	1
9. Bölge	51	43	6	0
10. Bölge	52	39	6	4
11. Bölge	37	49	13	1
12. Bölge	68	26	3	3
13. Bölge	59	27	12	3
14. Bölge	24	58	15	4
15. Bölge	57	41	0	2
16. Bölge	37	52	8	2
17. Bölge	42	39	14	5
18. Bölge	43	35	13	9
19. Bölge	44	48	6	2
20. Bölge	25	52	22	1
21. Bölge	32	31	27	10
22. Bölge	33	63	3	0
23. Bölge	53	32	13	3
24. Bölge	4	28	56	12
25. Bölge	1	58	21	19
26. Bölge	33	36	28	2
27. Bölge	53	30	12	5
28. Bölge	25	46	25	3
29. Bölge	57	29	13	1
ANTALYA	51	34	11	3

Cevaplar değerlendirilirken yürüme süresi kişiden kişiye değişebileceğini göz önünde bulundurmak gerekmektedir, örneğin yaşlılar gençlere göre daha yavaş yürüyebilir. Bu nedenle 5-dk'dan daha az yürüme 6-15 dk arası yürüme ile 6-15 dk arası yürüme 15-30 dk yürümeyle ve 15-30 dk yürüme süresi ise 30 dk ve üzeri ile birlikte değerlendirilmelidir. Soru yürüme mesafesi olarak da sorulabilirdi ancak mesafenin süreye göre çok daha subjektif olduğu değerlendirilmiş ve yapılan pilotlarda ve saha çalışması ile ilgili süpervizörlerden alınan geri bildirimlerde süre algısı konusunda bir sorun yaşanmadığı gözlenmiştir.

Bununla birlikte tabloya göre yürüme süresi arttıkça düzenli bir şekilde cevap frekansının azaldığı gözlenmektedir. Antalya'da % 51 oranında en yakın toplu taşıma aracına erişim 5 dak. veya daha az gözükmemektedir. % 34 oranında 6-15 dak. arası, % 10 oranında 16-30 dak. arası , % 3 oranında 30 dak'dan daha fazla zaman aralığında toplu taşımaya erişebilmektedir. 11,14,16,19,20,22,28 Bölgeler çoğunlukla 6-

15 dak. arası, 24. Bölge 16-30 dak arası diğer bölgeler 5 dakika ve daha az sürede olarak toplu taşıma aracına erişilebilmektedir.

Aşağıdaki tablo sonuçları ilçeler düzeyinde toplu olarak vermektedir.

Şekil 23 En yakın toplu taşıma ağına erişim (İLÇELER, GEÇERLİ YÜZDE DEĞERLER)

İLÇE	5 dakika veya daha az	6-15 dk arası	16-30 dk	30 dk'dan fazla
MURATPASA	62	27	8	3
KEPEZ	43	42	12	3
DOSEMEALTI	53	32	13	3
AKSU	19	43	29	9
KONYAALTI	50	32	14	5

Antalya Büyükşehir Belediyesi Yorumları

En yakın toplu taşıma aracına erişim için yürüme süresinin bölgelere göre dağılımının yer aldığı tabloyu oluşturan cevaplarda kişilerin en yakın toplu taşıma aracına erişim için yürüme süresinin bölgelere göre dağılımı yüzde olarak verilmekte; “beş dakika altında”, “6-15 dakika arasında”, “16-30 dakika arasında” ve “30 dakikadan fazla” cevap şıkları bulunmaktadır. Bölgeler itibariyle yapılan ayrıntılı değerlendirmede cevaplardaki süre değerlendirmelerinin genel olarak doğruluğunun tartışılması gerekir. Cevap vermeyenlerin toplu ulaşımı kullanmadıkları genel olarak kabul edilebilir. Söz konusu yüzdeler kümülatif olarak değerlendirildiğinde toplu ulaşım hattına erişimde vatandaşların %51’inin beş dakika altında, %85’sinin 15 dakika altında bir toplu ulaşım hattına ulaşabildikleri görülmektedir ki bu dünyanın pek çok kentinde belirlenen standartlara uygundur. Geriye kalan 16-30 dakika arası ve 30 dakika üzeri olarak verilen cevaplar ayrıntılı olarak incelendiğinde ya bu alanların seralardan ve diğer kırsal alanlardan oluştuğu, ya da çok daha yakında otobüs hattı bulunmasına karşılık cevapların doğru olmadığı anlaşılmıştır. Bu değerlendirmede de nüfusu az kırsal bölgelerin kendi içinde alınan yüzde oranları sonuçların çarpılmasına yol açmaktadır. Örneğin kırsal bir bölge olan 24. bölgede yerleşimlerden toplu ulaşım hizmeti geçmesine karşılık tarımsal alanlardan daha seyrek hatlar bulunmaktadır.

Toplu Taşıma Hizmetinin Kalitesine İlişkin Değerlendirmeler

Toplu taşıma hizmetleriyle ilgili değerlendirilen ikinci konu toplu taşıma hizmetinin kalitesine ilişkin çeşitli değişkenlerle ilgili vatandaşların değerlendirmelerine odaklanmaktadır.

20. Şehir içi toplu taşıma araçları (belediye-halk otobüsü, minibüs, tramvay) ile ilgili olarak çeşitli ifadeler hakkındaki görüşlerinizi soracağım. Lütfen son 1 yıl içindeki tecrübenizi düşünerek

**1. Tamamen katılıyorum 2. Katılıyorum 3. Ne katılıyor ne katılmıyorum
4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle katılmıyorum 0.Fikrim yok**

şeklinde verir misiniz ?

- ☐ Araçlar temiz ve düzenli
- ☐ Toplu taşıta binmek için çok beklemek zorunda kalıyorum
- ☐ Fiyatlar makul
- ☐ Toplu taşıta binmek için çok yol yürümek zorunda kalıyorum
- ☐ Şehir içinde gideceğim yere çok dolaşmadan varıyorum
- ☐ Araçların ne zaman geçeceği/kalkacağı belli olmuyor
- ☐ Araçlar rahat yolculuk yapılamayacak derecede kalabalık
- ☐ Şoförler araçları iyi kullanmıyor, kurallara uymuyorlar
- ☐ Araçlarda kendimi güvende hissetmiyorum (KAPKAÇ VS.)
- ☐ Sürücüler vatandaşa karşı yeterince saygılı değil
- ☐ Şehir içinde çok fazla araç değiştirmeden istediğim yere gidebiliyorum
- ☐ Şehir içinde istediğim saatte istediğim yere toplu taşıma araçları ile gidebiliyorum

Aşağıdaki tabloda sonuçlar toplu olarak ilçeler bazında verilmektedir. Sonuçlar yalnızca toplu taşımayı hemen hemen hergün, haftada 1-2 kez ve ayda 1-2 kez kullananların değerlendirmelerini içermektedir. Değerlendirmenin kolaylaştırılması için ifadeler sorunu işaret edecek şekilde olumsuz ifadeler şeklinde standardize edilmiştir. Tablodaki yüzdeler eğer soru olumlu olarak sorulmuş ise (örneğin araçlar temiz ve düzenli) katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum cevaplarının geçerli yüzdelerini eğer soru olumsuz olarak sorulmuş ise (örneğin Toplu taşıta binmek için çok beklemek zorunda kalıyorum) katılıyorum ve tamamen katılıyorum cevaplarının geçerli yüzdelerini gösterir.

Şekil 24 Toplu Taşıma Hizmetine İlişkin Kullanıcıların Değerlendirmeleri, İlçelere Göre Geçerli Yüzdeler

	Araçlar temiz ve düzenli değil	Binmek için çok bekliyorum	Fiyatlar makul değil	Toplu taşıta binmek için çok yürüyorum	Gideceğim yere çok dolaşarak gidiyorum	Araçların ne zaman geçeceği belli olmuyor	Araçlar kalabalık	Şoförler trafik kurallarına uymuyorlar	Araçlarda kendimi güvende hissetmiyorum	Sürücüler saygılı değil	İstediğim yere giderken çok araç değiştiriyorum	İstediğim saatte istediğim yere gidemiyorum
Muratpaşa	18	47	67	28	44	51	72	37	46	44	54	50
Kepez	16	46	77	34	52	52	74	41	38	40	53	52
Döşemealtı	13	64	49	30	79	68	66	38	45	40	83	71
Aksu	56	76	88	70	76	73	72	51	59	58	79	83
Konyaaltı	36	55	73	32	50	59	64	27	39	54	55	54
ANTALYA	20	49	72	32	50	53	72	40	43	44	55	53

Antalya geneline ilişkin sonuçlara bakıldığında araçların kalabalık olması ve fiyatların makul olmaması %72 ile öne çıkmaktadır. Aksu ilçesindeki bölgelerde tüm değişkenler açısından bir memnuniyetsizliğin hakim olduğu göze çarpmaktadır. Bunun dışında Döşemealtı'ndaki örneklemin "binmek için çok bekliyorum", "gideceğim yere çok dolaşarak gidiyorum", "çok araç değiştiriyorum", "istediğim yere istediğim saatte gidemiyorum" konularındaki cevapları kent ortalamasının üzerindedir.

Yukarıdaki tabloda toplu ulaşım hizmetleri ile ilgili on iki farklı şikâyet konusu tek cevap altında toplanmaktadır. Bu şikâyetler temelde a) hat ve güzergâhla ilgili sorunlar, b) işletme tarife planlama ile ilgili sorunlar ve c) sürücü davranışları ile ilgili sorunlar başlıklarında toplanabilir.

Bölgeler toplu ulaşım hizmetleri dikkate alınarak homojen bölgeler olarak tanımlanmamış olduğu için, oranların belirlenmesindeki yöntem net olmadığı için ve cevapların ağırlıkları ve önemleri farklı olduğu için ayrıntılı değerlendirmeler yapılması doğru sonuçlara götürmeyebileceğinden sadece kent genelindeki sonuçlar dikkate alınmıştır. Bu sonuçlara göre en yüksek şikâyet oranı %72 oranı ile yüksek fiyatlar, %71 ile kalabalık araçlar olarak görünmektedir. Daha düşük oranlarda (%57) araç değiştirmek, %54 tarifesiz işletmecilik, %54 yetersiz zaman tarifeleri, %52 dolaşan güzergahlar ve %50 durakta çok beklemek olarak ortaya çıkmaktadır. Değerlendirmeler toplu ulaşım hizmetlerinin ücret, tarife ve eşgüdüm konusunda sorunlar yaşadığını vurgulamaktadır.

Toplu Taşıma Kullanımı

Toplu taşıma bölümündeki üçüncü alan toplu taşımanın kullanımı tercih edilmemesinin sebeplerine odaklanmaktadır. Bu sorudan önce şehir içi toplu taşıma aracının kullanım sıklığı sorulmuş, bu soruya toplu taşıma aracını nadiren kullandım ya da hiç kullanmadım diyenlere kullanmama nedenlerine ilişkin soru yöneltmiştir.

17. Son bir yıl içerisinde şehir içi toplu taşıma aracını (yani belediye-halk otobüsü, minibüs, tramvay) ne sıklıkla kullandınız?

- | | |
|--|--|
| 1. Hemen hemen her gün → 19. soruya geçin ! | 4. Nadiren → 18. soruyla devam et ! |
| 2. Haftada bir-iki kez → 19. soruya geçin ! | 5. Hiç kullanmadım → 18. soruyla devam et |
| 3. Ayda bir-iki kez → 19. soruya geçin ! | |

18. Toplu taşıma araçlarını nadiren kullandığınızı / hiç kullanmadığınızı söylediniz. Neden şehir içi seyahatlerinizde toplu taşıma araçlarını tercih etmediğinizi söyler misiniz?

1. Kendi aracım ile seyahat etmeyi tercih ediyorum → **21. soruya geç!**
2. Şehir içinde uzak mesafelere gitmiyorum → **21. soruya geç!**
3. Toplu taşıma hizmetlerini yetersiz buluyorum → **20. soruyla devam et!**

Şekil 25 Toplu taşıma kullanımı (GEÇERLİ YÜZDE DEĞERLER)

BÖLGE	Hemen hemen her gün	Haftada bir-iki kez	Ayda bir-iki kez	Nadiren	Hiç kullanmadım
1. Bölge	33	26	14	17	11
2. Bölge	34	35	11	10	11
3. Bölge	31	31	6	25	6
4. Bölge	26	26	7	24	17
5. Bölge	20	37	16	19	9
6. Bölge	24	11	16	29	20
7. Bölge	21	17	4	33	24
8. Bölge	38	17	11	16	19
9. Bölge	33	17	10	35	5
10. Bölge	28	23	8	34	8
11. Bölge	18	13	13	39	19
12. Bölge	25	25	9	26	15
13. Bölge	23	33	8	29	7
14. Bölge	23	22	18	23	14
15. Bölge	27	15	18	24	17
16. Bölge	25	24	17	18	17
17. Bölge	29	12	21	30	8
18. Bölge	17	31	9	26	17
19. Bölge	20	33	10	33	4
20. Bölge	18	18	23	37	4
21. Bölge	26	31	6	23	14
22. Bölge	37	28	12	21	2
23. Bölge	20	23	14	37	7
24. Bölge	21	17	15	40	7
25. Bölge	40	3	18	28	11
26. Bölge	16	12	11	46	16
27. Bölge	38	16	5	21	20
28. Bölge	28	27	5	32	8
29. Bölge	19	27	11	32	12
ANTALYA	26	24	12	26	12

Antalya geneli açısından değerlendirildiğinde örneklemin %26'sı hemen hemen her gün bir toplu taşıma aracını kullandığını, kümülatif olarak %50'si hafta en az 1-2 kez kullandığını, %62 ise ayda 1-2 kez kullandığını belirtmektedir. Nadiren kullananlar %26, hiç toplu taşıma aracını kullanmadığını belirtenler ise %12'dir.

Aşağıdaki tablo ise sonuçları ilçeler düzeyinde vermektedir.

İLÇE	Hemen hemen her gün	Haftada bir-iki kez	Ayda bir-iki kez	Nadiren	Hiç kullanmadım
MURATPASA	27	26	10	25	12
KEPEZ	24	25	14	26	11
DOSEMEALTI	20	23	14	37	6
AKSU	25	9	14	39	13
KONYAALTI	34	18	6	24	18

Şekil 26 Son 1 Yıl içinde Toplu Taşıma Araçlarını Kullanmayanların ya da Nadiren Kullananların Toplu Taşımayı Tercih Etmeme Nedenleri (BÖLGELER, GEÇERLİ YÜZDELER)

	Kendi aracım ile seyahat etmeyi tercih ediyorum	Şehir içinde uzak mesafelere gitmiyorum	Toplu taşıma hizmetini yetersiz buluyorum
1. Bölge	54	11	35
2. Bölge	43	9	48
3. Bölge	59	18	23
4. Bölge	75	5	20
5. Bölge	33	27	39
6. Bölge	40	36	23
7. Bölge	70	26	4
8. Bölge	84	16	0
9. Bölge	53	21	26
10. Bölge	63	24	14
11. Bölge	42	53	5
12. Bölge	61	20	18
13. Bölge	53	16	31
14. Bölge	74	20	7
15. Bölge	66	24	10
16. Bölge	65	20	14
17. Bölge	42	32	26
18. Bölge	40	34	26
19. Bölge	55	36	8
20. Bölge	64	20	15
21. Bölge	52	29	19
22. Bölge	64	23	14
23. Bölge	62	20	18
24. Bölge	38	45	17
25. Bölge	91	3	6
26. Bölge	54	22	24
27. Bölge	71	13	16
28. Bölge	81	11	8
29. Bölge	46	29	24
ANTALYA	59	22	19

Ankete katılan kişilerin % 59 oranında toplu taşıma tercih etmeme sebeplerini kendi aracıyla seyahat etmeyi tercih ettiklerini belirtmişlerdir. %22 Uzak mesafelere gitmediklerini, % 19 toplu taşıma hizmetinin yetersiz olduğunu ifade etmiştir. 4-8-25-28. Bölgelerde özel araç tercihi %75’in üzerindedir. 11-24. Bölgeler şehir içinde uzak mesafelere gitmediklerini %50’ye yakın oranlarda belirtmektedirler. 1-2-5. Bölgelerde ise toplu taşıma hizmetinin yetersiz bulunmasından dolayı toplu taşımanın tercih edilmediği ifade edilmektedir.

Aşağıdaki tablo ise toplu taşıma araçlarını tercih etmeme nedenlerini ilçeler düzeyinde vermektedir.

Şekil 27 Son 1 Yıl içinde Toplu Taşıma Araçlarını Kullanmayanların ya da Nadiren Kullananların Toplu Taşımayı Tercih Etmeme Nedenleri (İLÇELER, GEÇERLİ YÜZDELER)

İLÇE	Kendi aracım ile seyahat etmeyi tercih ediyorum	Şehir içinde uzak mesafelere gitmiyorum	Toplu taşıma hizmetini yetersiz buluyorum
MURATPASA	56	23	21
KEPEZ	57	23	19
DOSEMEALTI	62	21	18
AKSU	63	19	18
KONYAALTI	69	14	16

Bir önceki bölümde ele alınan ve toplu taşıma hizmetinin kalitesiyle ilgili değişkenlere ilişkin soru toplu taşıma hizmetini tercih etmeme nedeni olarak “toplu taşıma hizmetini yetersiz bulduğunu” belirtenlere de

yöneltmiştir. Buna göre alınan cevaplar aşağıda örneklemin tümü için verilmektedir. Buna göre hizmeti yeteriz bulduğu için toplu taşımayı tercih etmediğini belirtenler hizmeti kullananlarla benzer olarak araçların kalabalık olmasını ve fiyatların makul olmamasını önceliklendirmektedir.

Şekil 28 Toplu taşıma hizmetini yetersiz bulduğu için tercih etmeyenlerin toplu taşıma hizmetiyle ilgili kalite değişkenlerine verdikleri cevaplar (GEÇERLİ YÜZDE DEĞERLER)

İFADELER	KATILMA ORANLARI (%)
Araçlar temiz ve düzenli değil	25
Binmek için çok bekliyorum	55
Fiyatlar makul değil	67
Toplu taşıta binmek için çok yürüyorum	38
Gideceğim yere çok dolaşarak gidiyorum	54
Araçların ne zaman geçeceği belli olmuyor	60
Araçlar kalabalık	67
Şoförler trafik kurallarına uymuyorlar	50
Araçlarda kendimi güvende hissetmiyorum	47
Sürücüler saygılı değil	44
İstediğim yere giderken çok araç değiştiriyorum	57
İstediğim saatte istediğim yere gidemiyorum	55

Antalya Büyükşehir Belediyesi Yorumları

Toplu taşıma ulaşımlarının tercih edilmeme nedenlerinin bölgelere göre dağılımının yer aldığı tabloda yanıtları görülen soru, özel oto kullanımının bölgelere göre tercih edilme sebeplerini üç cevapta toplamaya çalışmaktadır. Söz konusu sorunun cevabı olarak konulan üç şık da doğru cevap değildir. Birinci şık olan “kendi aracım ile seyahat etmeyi tercih ediyorum” cevabı net bir bilgi vermemektedir; sorulması gereken neden kendi otomobilini tercih ettiğidir. İkinci şık olan “şehir içinde uzun mesafe gitmiyorum” cevabı da doğru bir çıkarım sağlamaktan uzaktır çünkü otomobil de toplu ulaşım da hem uzun ve hem de kısa mesafelerde kullanılabilir. Yolculuk uzunluğu bir toplu ulaşım tercih belirleyicisi değildir. Üçüncü şık olan “toplu ulaşım hizmetini yetersiz buluyorum” cevabı da çok geniş bir cevaptır. Cevapta nelerin yetersiz bulunduğu gösterilmesi gerekir. Cevaplar tercih konusunda yeterli açıklamalar getirmediği ve anlamlı sonuçlar ortaya koymadığı için bu sorunun cevapları değerlendirilmemiştir.

Elektrik ve Aydınlatma Hizmetleri

Elektrik ve aydınlatma hizmetine ilişkin soruların ilki hizmetin en temel kalite göstergesi olan elektrik kesintilerine ilişkindir.

22. Son 1 yılı düşündüğünüzde elektrikleriniz ne sıklıkta kesildi?

- | | | |
|------------------------------|------------------------------|--------------------------|
| 1. Haftada 1-2 kez kesiliyor | 3. Yılda 1-2 kez kesiliyor | 5. Hiç kesilmedi |
| 2. Ayda 1-2 kez kesiliyor | 4. Son 1 yılda hiç kesilmedi | 0. Bilmiyorum/Fikrim yok |

Bölgeler bazında yapılan analize göre kesinti sıklıklarına ilişkin geçerli yüzdeler aşağıdaki tabloda verilmektedir.

Tablo 10 Bölgelere Göre Son 1 Yılda Elektrik Kesintisi Sıklığı (GEÇERLİ YÜZDE DEĞERLER)

Bölge	Haftada 1-2 kez	Ayda 1-2 kez	Yılda 1-2 kez	Son 1 yılda hiç kesilmedi	Hiç kesilmedi
1. Bölge	2	25	68	1	4
2. Bölge	1	14	27	2	55
3. Bölge	4	12	59	10	15
4. Bölge	0	8	36	21	34
5. Bölge	3	9	47	3	39
6. Bölge	7	14	38	2	38
7. Bölge	16	11	46	10	18
8. Bölge	1	18	41	25	15
9. Bölge	0	16	58	12	14
10. Bölge	1	16	72	6	5
11. Bölge	6	11	51	12	20
12. Bölge	5	20	35	7	34
13. Bölge	8	23	33	5	31
14. Bölge	4	14	55	5	21
15. Bölge	55	20	21	4	0
16. Bölge	11	34	44	1	10
17. Bölge	12	41	25	2	19
18. Bölge	25	25	38	1	11
19. Bölge	1	1	33	2	63
20. Bölge	0	2	36	16	45
21. Bölge	15	14	42	2	26
22. Bölge	0	4	38	1	57
23. Bölge	20	38	38	0	3
24. Bölge	10	16	34	14	27
25. Bölge	8	21	46	19	5
26. Bölge	22	29	28	7	13
27. Bölge	21	36	33	3	7
28. Bölge	3	16	49	3	28
29. Bölge	6	49	33	10	2
ANTALYA	8	20	42	6	24

İlçeler düzeyinde elektrik kesintileri ise şöyledir:

Tablo 11 İlçelere Göre Son 1 Yılda Elektrik Kesintisi Sıklığı (GEÇERLİ YÜZDE DEĞERLER)

	Haftada 1-2 kez	Ayda 1-2 kez	Yılda 1-2 kez	Son 1 yılda hiç kesilmedi	Hiç kesilmedi
MURATPASA	3	13	49	8	27
KEPEZ	10	23	37	4	27
DÖŞEMEALTI	20	38	38	0	3
AKSU	16	25	35	12	11
KONYAALTI	17	35	35	4	9

Tablolara göre 15-17-18-23-26-27-29. Bölgelerde haftada 1-2 kez ve ayda 1-2 kez şeklinde belirtilen kesinti sıklıklarının toplamı %50'yi geçmektedir. Aynı şekilde Döşemealtı, Aksu, Konyaaltı ilçelerinde bu cevapların toplamı %50'nin üzerindedir. Son 1 yılda kesintilerin sıklığını soran sorunun seçenekleri arasında bir yılı da geçen "hiç kesilmedi" cevabı da bulunmaktadır. Şüphesiz ki elektrik kesintileri önceki yıllarda olmuştur ancak bu cevabı verenler açısından kesintinin bir sorun algısı oluşturmadığı söylenebilir.

İkinci grup sorular elektrik hizmetinin kalitesini fiyat, bakım, elektrik akımı, sokak aydınlatmasının yeterliliği ve elektrik şirketindeki deneyim açısından incelemektedir.

23.Şehrinizdeki elektrik ve aydınlatma hizmetleri ile ilgili olarak aşağıdaki ifadeler hakkındaki görüşlerinizi soracağım. Lütfen son 1 yıl içindeki tecrübenizi düşünerek

1. Tamamen katılıyorum 2. Katılıyorum 3. Ne katılıyor ne katılmıyorum
4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle katılmıyorum 0.Fikrim yok

şeklinde verir misiniz ?

- ☐ Evime gelen elektrikte voltaj düşüklüğü, elektriğin zayıflayıp/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
- ☐ (TEDAŞ işi düştüyse) isim çok sıra beklemeden makul bir süre içinde halloldu.
- ☐ (TEDAŞ işi düştüyse) işletme personelinin vatandaşa davranışı saygılıydı

Aşağıdaki iki bölgeye ve ilçelere göre dağılan örneklemin ifadeler katılma oranları verilmektedir. Cevaplar olumsuz ifadeler şeklinde standardize edilmiş ve eğer ifade olumlu olarak sorulduysa (Ör. Sokağımdaki aydınlatma yeterli) sonuçlar katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum; eğer ifade olumsuz olarak verildiyse (Ör. Evime gelen elektrikte voltaj düşüklüğü, elektriğin zayıflayıp/güçlenmesi sorunları sık sık yaşıyorum) sonuçlar katılıyorum ve tamamen katılıyorum cevaplarının toplamı şeklinde sunulmaktadır.

Tablo 12 Bölgelere Göre Elektrik Aydınlatma Hizmeti İle İlgili İfadelere Katılma Oranları (GEÇERLİ YÜZDE DEĞERLER)

	Puan	Evime gelen elektrikte voltaj düşüklüğü, elektriğin zayıflayıp/güçlenmesi sorunları sık sık yaşıyorum	Sokağımdaki aydınlatma yetersiz	Mahallemdeki elektrik hatlarında açık, sarkık, kopuk tamir gerektiren veya ağaçlara değdiği için tehlike yaratan kablolar var.	Elektrik şebeke fiyatları makul değil	Elektrik şirketinde çok sıra bekledim işimin hallolması çok uzun sürdü	Elektrik şirketinde, şirket personelinin vatandaşla davranışı saygılı değildi
1. Bölge	67	28	23	18	77	50	21
2. Bölge	71	10	24	10	78	22	10
3. Bölge	66	21	45	28	75	46	25
4. Bölge	76	13	15	6	75	23	5
5. Bölge	72	28	22	21	88	45	30
6. Bölge	65	36	27	33	84	34	17
7. Bölge	61	38	36	39	100	53	5
8. Bölge	70	11	7	11	71		
9. Bölge	72	20	24	8	61	28	22
10. Bölge	65	32	34	11	96	44	19
11. Bölge	67	30	41	9	65	30	16
12. Bölge	67	17	18	12	80	14	12
13. Bölge	70	28	25	7	79	24	14
14. Bölge	65	26	31	15	71	7	9
15. Bölge	48	77	79	5	96	83	10
16. Bölge	63	33	35	23	94	37	21
17. Bölge	52	29	59	40	92	34	24
18. Bölge	58	32	41	34	83	37	24
19. Bölge	73	9	13	5	90	14	20
20. Bölge	68	11	26	17	92	23	10
21. Bölge	58	27	46	16	92	41	40
22. Bölge	74	5	11	6	86	2	1
23. Bölge	65	35	47	29	77	25	14
24. Bölge	47	63	82	53	94	55	27
25. Bölge	43	55	78	87	91	60	28
26. Bölge	61	50	56	19	85	31	15
27. Bölge	68	46	32	14	79	28	17
28. Bölge	69	20	40	6	86	18	13
29. Bölge	59	50	51	9	91	45	23
ANTALYA	65	29	34	20	85	34	17

Tablo 13 İlçelere Göre Elektrik Aydınlatma Hizmeti İle İlgili İfadelere Katılma Oranları

	Evime gelen elektrikte voltaj düşüklüğü, elektriğin zayıflayıp/güçlenmesi sorunları sık sık yaşıyorum	Sokağımdaki aydınlatma yetersiz	Mahallemdeki elektrik hatlarında açık, sarkık, kopuk tamir gerektiren veya ağaçlara değdiği için tehlike yaratan kablolar var.	Elektrik şebeke fiyatları makul değil	(Elektrik şirketine işi düştüyse) isim çok sıra beklemeden makul bir süre içinde hallolmadı	(Elektrik şirketedüştüyse) işletme personelinin vatandaşla davranışı saygılı değildi
MURATPAŞA	25	28	18	84	38	18
KEPEZ	27	34	18	87	28	17
DÖŞEMEALTI	35	47	29	77	25	14
AKSU	53	67	44	88	46	20
KONYAALTI	43	35	13	81	28	17

Elektrik-Aydınlatma hizmetlerinde sorulan sorular arasında temel sorun elektrik-şebeke fiyatlarının makul olmadığı olarak ortaya çıkmaktadır. Bu ifadeye Antalya genelinde %85 oranında katılım ifade edilmektedir. Sokaklarındaki aydınlatmanın yetersiz olduğunu söyleyenler ve elektrik şirketindeki işi sırasında çok uzun süre beklediğini ifade edenler %34'tür. Elektrik akımında sorun yaşayanlar açısından 15. Bölge, sokak aydınlatmasının yetersiz olduğunu belirtenler açısından 15-24-25. Bölgeler, elektrik hatlarında bakımla ilgili sorunlar açısından 25. Bölge öne çıkmaktadır.

Su ve Kanalizasyon Hizmetleri

Su Kesintileri

Su ve kanalizasyon hizmetleri ile ilgili ilk soru su kesintilerinin sıklığı ile ilgilidir. Buna göre anket katılımcılarına hanelerindeki su kesintilerinin son 1 yılda haftada 1-2 kez, ayda 1-2 kez, yılda 1-2 kez periyotlarında ya da son 1 yılda hiç kesilip kesilmediği sorulmaktadır. Ayrıca “hiç kesilmedi” seçeneği de eklenmiş ve su kesintisine ilişkin bir sorun algısının olup olmadığı anlaşılmaya çalışılmıştır.

25. Son 1 yılı düşündüğünüzde sularınız ne sıklıkta kesildi?

- | | | |
|------------------------------|------------------------------|--------------------------|
| 1. Haftada 1-2 kez kesiliyor | 3. Yılda 1-2 kez kesiliyor | 5. Hiç kesilmedi |
| 2. Ayda 1-2 kez kesiliyor | 4. Son 1 yılda hiç kesilmedi | 0. Bilmiyorum/Fikrim yok |

Sonuçlar bölgeler ve ilçeler bazında aşağıdaki iki tabloda verilmektedir.

Tablo 14 Bölgelere Göre Son 1 Yılda Su Kesintisi Sıklığı (GEÇERLİ YÜZDE DEĞERLER)

Bölge	Haftada 1-2 kez	Ayda 1-2 kez	Yılda 1-2 kez	Son 1 yılda hiç kesilmedi	Hiç kesilmedi
1. Bölge	1	6	69	2	21
2. Bölge	0	2	29	5	63
3. Bölge	0	6	53	12	29
4. Bölge	0	1	39	20	40
5. Bölge	2	6	38	5	50
6. Bölge	0	3	34	5	57
7. Bölge	2	13	34	17	34
8. Bölge	0	16	34	24	26
9. Bölge	0	5	35	18	42
10. Bölge	2	5	30	23	40
11. Bölge	1	6	22	10	61
12. Bölge	1	6	31	10	52
13. Bölge	5	19	35	9	32
14. Bölge	9	9	29	3	50
15. Bölge	0	5	69	6	20
16. Bölge	1	5	58	5	31
17. Bölge	0	1	34	13	52
18. Bölge	9	16	37	7	32
19. Bölge	0	1	25	2	72
20. Bölge	0	8	25	12	56
21. Bölge	1	5	36	2	55
22. Bölge	0	4	34	0	62
23. Bölge	6	15	55	7	17
24. Bölge	9	15	36	16	24
25. Bölge	8	21	52	19	0
26. Bölge	11	23	28	14	25
27. Bölge	8	19	37	8	29
28. Bölge	5	2	49	11	32
29. Bölge	0	20	48	22	9
ANTALYA	2	8	38	10	41

Tablo 15 İlçelere Göre Son 1 Yılda Su Kesintisi Sıklığı (GEÇERLİ YÜZDE DEĞERLER)

	Haftada 1-2 kez kesiliyor	Ayda 1-2 kez kesiliyor	Yılda 1-2 kez kesiliyor	Son 1 yılda hiç kesilmedi	Hiç kesilmedi
MURATPASA	1	6	36	13	44
KEPEZ	2	8	39	7	44
DÖŞEMEALTI	6	15	55	7	17
AKSU	10	22	37	16	15
KONYAALTI	6	17	40	10	27

Buna göre su kesintisi açısından temel bir sorun yaşanmadığı Antalya genelinde örneklemin %51'inin su kesintisinin son 1 yılda ve daha öncesinde hiç yaşanmadığını ifade ettikleri anlaşılmaktadır. Haftada 1-2 kez ya da ayda 1-2 kez kesinti olduğunu belirtenler %10 civarındadır. 8-13-18-23-24-25-26-27-29. Bölgelerde ise su kesintisinin sık yaşanması sorunu kent ortalamasının üzerindedir.

Antalya Büyükşehir Belediyesi Yorumları

Haftada 1-2 kez su kesintisi yaşanan bölgeler açısından

- 13. Bölgede; Yeşiltepe, Özgürlük, Yükseliş, Ulus, Yenidoğan, Kültür ve Ahatlı mahallelerinde çalışmış olan Olympos Gaz doğalgaz altyapı çalışmaları esnasında diğer tüm altyapı hatlarına zarar verilmiş ve kırılan içme suyu borularının tamir edilmesi için su kesintileri mecburen yapılmıştır.
- 14. Bölgede; Şafak, Gülveren ve Yeşilyurt mahallelerinde çalışmış olan Olympos Gaz doğalgaz altyapı çalışmaları esnasında diğer tüm altyapı hatlarına zarar verilmiş ve İdaremiz ile ilgili olarak, kırılan içme suyu borularının tamir edilmesi için su kesintileri mecburen yapılmıştır.
- 18. Bölgede; Altınova Düden, Orta, Sinan ve Menderes ile Göksu mahallelerinde gecekondulaşma esnasında vatandaşlarımızın kendi imkânları ile sağlamış oldukları abone şube yollarının; montaj ve imalat kurallarına uygun olarak döşenmemiş olmasından dolayı, nispeten daha fazla arıza meydana gelmekte ve bu arızaların tamir edilebilmesi için su kesintisi yapılmak zorunda kalınmaktadır.
- 23. Bölgede; Döşemealtı ilçesini oluşturan bu mahallelerde; şebekede irademiz ve inisiyatifimiz dışında oluşan arızaların tamir edilebilmesi ve yeni abonelik işlemi sırasında polietilen boru dışındaki borularda bağlantı yapılınca kadar borudaki suyun kesilmesinin teknik olarak zaruri olmasından dolayı yaşanmaktadır.
- 24. Bölgede; Eski Aksu Belediyesini oluşturan tüm mahallelerde gecekondulaşma esnasında vatandaşlarımızın kendi imkânları ile sağlamış oldukları abone şube yollarının; montaj ve imalat kurallarına uygun olarak döşenmemiş olmasından dolayı, nispeten daha fazla arıza meydana gelmekte ve bu arızaların tamir edilebilmesi için su kesintisi yapılmak zorunda kalınmaktadır.
- 25. Bölgede; Eski Pınarlı Belediyesini oluşturan mahallelerde gecekondulaşma esnasında vatandaşlarımızın kendi imkânları ile sağlamış oldukları abone şube yollarının; montaj ve imalat kurallarına uygun olarak döşenmemiş olmasından dolayı, nispeten daha fazla arıza meydana gelmekte ve bu arızaların tamir edilebilmesi için su kesintisi yapılmak zorunda kalınmaktadır. Ayrıca bu bölgede yol kaplamasının parke taşıyla yapılması da ayrıca arıza sayısını ve dolayısıyla kesinti sıklığının etkilemektedir.
- 26. Bölgede; Eski Çalkaya Belediyesini oluşturan tüm mahallelerde gecekondulaşma esnasında vatandaşlarımızın kendi imkânları ile sağlamış oldukları abone şube yollarının; montaj ve imalat kurallarına uygun olarak döşenmemiş olmasından dolayı, nispeten daha fazla arıza meydana gelmekte ve bu arızaların tamir edilebilmesi için su kesintisi yapılmak zorunda kalınmaktadır.
- 27. Bölgede; Bu bölgede çok yakın bir zamanda çalışmış olan DTC Superonline ve Olympos Gaz doğalgaz altyapı çalışmaları esnasında diğer tüm altyapı hatlarına oldukça büyük bir sıklıkta zarar verilmiştir. Kırılan içme suyu borularının tamir edilmesi için su kesintileri mecburen yapılmaktadır. Planlı ve bakım amaçlı herhangi bir kesintimiz olmamıştır.

Ayda 1-2 kez su kesintisi yaşanan bölgeler açısından

- 7. Bölgede; Çağlayan, Ermenek ve Güzelbağ mahallelerinde yakın zamanda başlayıp halen devam etmekte olan ve Büyükşehir Belediyesince yapılan Bülent Ecevit bulvarı - Kardeş Kentler yolu bağlantısından dolayı mevcut içme suyu boruları ve yağmursuyu iletim hatları yenilenmekte ve su kesintileri yaşanmaktadır.
- Güzeloba mahallesinden oluşan 8. bölgede; yakın zamanda başlayıp halen devam etmekte olan ve Büyükşehir Belediyesince yapılan Bülent Ecevit bulvarı - Kardeş Kentler yolu bağlantısından dolayı mevcut içme suyu boruları ve yağmursuyu iletim hatları yenilenmekte ve su kesintileri yaşanmaktadır.
- 13. Bölgede; Yeşiltepe, Özgürlük, Yükseliş, Ulus, Yenidoğan, Kültür ve Ahatlı mahallelerinde çalışmış olan Olympos Gaz doğalgaz altyapı çalışmaları esnasında diğer tüm altyapı hatlarına zarar verilmiş ve ASAT ile ilgili olarak, kırılan içme suyu borularının tamir edilmesi için su kesintileri mecburen yapılmıştır.
- 18. Bölgede; Altınova Düden, Orta, Sinan ve Menderes ile Göksu mahallelerinde gecekondulaşma esnasında vatandaşlarımızın kendi imkânları ile sağlamış oldukları abone şube yollarının; montaj ve imalat kurallarına uygun olarak döşenmemiş olmasından dolayı, nispeten daha fazla arıza meydana gelmekte ve bu arızaların tamir edilebilmesi için su kesintisi yapılmak zorunda kalınmaktadır.
- 23. Bölgede; Döşemealtı ilçesini oluşturan bu mahallelerde; şebekede irademiz ve inisiyatifimiz dışında oluşan arızaların tamir edilebilmesi ve yeni abonelik işlemi sırasında polietilen boru dışındaki borularda bağlantı yapılınca kadar borudaki suyun kesilmesinin teknik olarak zaruri olmasından dolayı yaşanmaktadır.
- 24. Bölgede; Eski Aksu Belediyesini oluşturan tüm mahallelerde gecekondulaşma esnasında vatandaşlarımızın kendi imkânları ile sağlamış oldukları abone şube yollarının; montaj ve imalat kurallarına uygun olarak döşenmemiş olmasından dolayı, nispeten daha fazla arıza meydana gelmekte ve bu arızaların tamir edilebilmesi için su kesintisi yapılmak zorunda kalınmaktadır.
- 25. Bölgede; Eski Pınarlı Belediyesini oluşturan mahallelerde gecekondulaşma esnasında vatandaşlarımızın kendi imkânları ile sağlamış oldukları abone şube yollarının; montaj ve imalat kurallarına uygun olarak döşenmemiş olmasından dolayı, nispeten daha fazla arıza meydana gelmekte ve bu arızaların tamir edilebilmesi için su kesintisi yapılmak zorunda kalınmaktadır. Ayrıca bu bölgede yol kaplamasının parke taşıyla yapılması da ayrıca arıza sayısını ve dolayısıyla kesinti sıklığının etkilemektedir.
- 26. Bölgede; Eski Çalkaya Belediyesini oluşturan tüm mahallelerde gecekondulaşma esnasında vatandaşlarımızın kendi imkânları ile sağlamış oldukları abone şube yollarının; montaj ve imalat kurallarına uygun olarak döşenmemiş olmasından dolayı, nispeten daha fazla arıza meydana gelmekte ve bu arızaların tamir edilebilmesi için su kesintisi yapılmak zorunda kalınmaktadır.
- 27. Bölgede; çok yakın bir zamanda çalışmış olan DTC Superonline ve Olympos Gaz doğalgaz altyapı çalışmaları esnasında diğer tüm altyapı hatlarına oldukça büyük bir sıklıkta zarar verilmiştir. Kırılan içme suyu borularının tamir edilmesi için su kesintileri mecburen yapılmaktadır. Planlı ve bakım amaçlı herhangi bir kesintimiz olmamıştır.
- 29. Bölgede; Hurma ve Sarısu mahallelerinde çalışmış olan DTC Superonline altyapı çalışmaları esnasında diğer tüm altyapı hatlarına zarar verilmiş ve ASAT ile ilgili olarak, kırılan içme suyu borularının tamir edilebilmesi için su kesintileri mecburen yapılmıştır.

Yılda 1–2 kez su kesintisi yaşanan bölgeler açısından

- ASAT Genel Müdürlüğü olarak imarlı tüm bölgelerde %100 oranında içme suyu şebeke varlığına sahip ve sorunsuz işletmekte olan bir kurumuz. İçme suyu şebekesine meydana gelen ve işletme mantığı içinde izah edilebilecek tüm arızalar; İdareimizin inisiyatifi dışında meydana gelmekte ve 365 gün 24 saat

müdahale edilmektedir. Bu arızaların tamir edilebilmesi için arızanın olduğu hat içindeki suyun tahliyesi teknik olarak zorunludur. Dolayısıyla vatandaşlarımıza kesintisiz su hizmeti sağlıyor iken yaşanan su kesintileri; planlı ve bakım amaçlı kesintiler değil, şebekeye 3. şahısların verdiği hasarlar ve kendiliğinden oluşan arızalar sonucu yapılması zaruri olan kesintilerdir.

Su – Kanalizasyon Hizmetinin Kalitesine İlişkin Değerlendirmeler

Su-kanalizasyon hizmetiyle ilgili ikinci alan hizmetin kalitesini etkilediği düşünülen çeşitli değişkenleri ele almaktadır. Bunlar musluk suyunun içilip içilmediği, suyun kokusu, rengi tadıyla ilgili ifadeler, su fiyatı, kanalizasyon kokusu şikayeti ve Antalya Su ve Atıksu İdaresi-ASAT'ta yaşanan deneyimlere ilişkindir.

26. Şehrinizdeki su ve kanalizasyon hizmetleri ile ilgili olarak aşağıdaki ifadelerle hakkındaki görüşlerinizi soracağım. Lütfen son 1 yıl içindeki tecrübenizi düşünerek

**1. Tamamen katılıyorum 2. Katılıyorum 3. Ne katılıyorum ne katılmıyorum
4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle katılmıyorum 0.Fikrim yok**

şeklinde verir misiniz ?

- ☐ Evde musluk suyunu içiyorum
- ☐ 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
- ☐ ASAT (Antalya Su ve Atıksu İdaresi) evimdeki veya sokağımdaki su ve kanalizasyon arızalarına zamanında müdahale ediyor.
- ☐ (ASAT'a işi düştüyse) çok sıra beklemeden işlemim makul bir süre içinde tamamlandı.
- ☐ (ASAT'a işi düştüyse) müdürlük personelinin vatandaşla davranışı saygılıydı

Aşağıdaki iki tabloda soruda belirtilen ifadelere katılma oranları geçerli yüzde değerler halinde verilmiştir. Tabloda ifadeler sorunu tanımlayacak şekilde olumsuz ifadeler olarak standardize edilmiştir ve katılma oranları verilmiştir. Buna göre eğer olumsuz bir ifade sorulmuş ise (ör. Evimdeki musluktan akan suyun tadında sorun var) katılıyorum ve tamamen katılıyorum cevaplarının toplamı, eğer olumlu bir ifade sorulmuş ise (Ör. ASAT evimdeki veya sokağımdaki su ve kanalizasyon arızalarına zamanında müdahale ediyor.) katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum cevaplarının toplamı tabloda sunulmaktadır.

Tablo 16 Bölgelere Göre Su Kanalizasyon Hizmeti İle İlgili İfadelere Katılma Oranları (GEÇERLİ YÜZDE DEĞERLER)

	Puan	Musluk suyunu içmiyorum	Evimdeki musluktan akan suyun kokusunda sorun var	Evimdeki musluktan akan suyun renginde sorun var	Evimdeki musluktan akan suyun tadında sorun var	Şebeke suyunun fiyatları yüksek	Yağmurlarda sokağımda kanalizasyon taşıyor	Sokağımdaki kanalizasyon şebekesinden kötü kokular geliyor	ASAT'ta çok sıra bekledim, işim uzun sürede tamamlandı	ASAT'ta personelin vatandaşla davranışı saygısızdı	Evimdeki veya sokağımdaki su kanalizasyon arızalarına zamanında müdahale ediliyor
1. Bölge	67	52	41	28	52	46	31	49	35	23	18
2. Bölge	68	66	59	53	63	70	38	52	10	10	19
3. Bölge	71	61	32	20	31	56	21	26	20	17	23
4. Bölge	74	75	55	46	60	67	35	30	16	9	9
5. Bölge	65	61	57	48	55	62	51	50	27	26	30
6. Bölge	69	66	70	64	73	60	65	66	19	14	21
7. Bölge	45	100	85	97	100	78	15	15			
8. Bölge	52	92	82	78	84	57	33	29			
9. Bölge	70	43	41	36	42	45	14	26	19	14	11
10. Bölge	68	72	62	37	72	66	26	28	16	13	14
11. Bölge	67	34	64	62	70	43	38	67	8	10	5
12. Bölge	71	35	38	37	40	78	13	15	6	5	3
13. Bölge	70	53	54	45	66	64	27	39	11	8	10
14. Bölge	65	48	46	47	49	76	9	11	8	10	6
15. Bölge	50	74	55	81	90	84	15	14	12	9	7
16. Bölge	59	52	59	51	64	72	19	45	13	7	9
17. Bölge	48	56	73	71	77	74	59	77			
18. Bölge	63	39	44	33	53	64	46	53	13	3	12
19. Bölge	73	33	24	24	22	82	12	10	12	23	5
20. Bölge	69	25	40	22	55	65	32	52	13	5	16
21. Bölge	64	50	56	49	72	79	64	67	31	31	29
22. Bölge	74	5	12	9	10	90	8	19	2	2	3
23. Bölge	70	55	51	48	58	63	35	47	14	9	11
24. Bölge	42	15	74	72	73	93	92	97	64	35	57
25. Bölge	40	7	96	96	96	98	95	94			
26. Bölge	61	17	38	29	44	79	37	31	22	12	21
27. Bölge	71	73	39	32	57	76	18	20	18	13	20
28. Bölge	64	74	66	47	78	71	50	57	16	16	17
29. Bölge	69	48	39	31	45	75	31	23			
ANTALYA	65	57	54	47	61	69	34	40	14	11	13

Tablo 17 İlçelere Göre Su Kanalizasyon Hizmeti İle İlgili İfadelere Katılma Oranları (GEÇERLİ YÜZDE DEĞERLER)

	Musluk suyunu içmiyorum	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 değil	Yağmurlarda sokağımda kanalizasyon taşıyor	Sokağımdaki kanalizasyon şebekesinden kötü kokular geliyor	ASAT'ta çok sıra bekledim, işim uzun sürede tamamlandı	ASAT'ta personelin vatandaşla davranışı saygılı değildi	Evimdeki veya sokağımdaki su kanalizasyon arızalarına zamanında müdahale ediliyor
MURATPAŞA	68	60	50	64	63	36	39	19	15	18
KEPEZ	47	51	46	59	72	28	41	13	10	11
DOŞEMEALTI	55	51	48	58	63	35	47	14	9	11
AKSU	13	63	58	66	87	66	63	44	24	39
KONYAALTI	70	42	34	58	76	24	25	19	14	18

Su-Kanalizasyon hizmetiyle ilgili belirtilen en önemli olumsuzluk şebeke fiyatının makul olmamasına ilişkindir. Antalya geneline ilişkin örneklem ortalaması %69'dur. Bunu %61 ile suyun tadında %54 suyun renginde soru olduğuna ilişkin ifadeler takip etmektedir. Musluk suyunu içmediğini belirtenler %57'dir. Gerek suyun tadı ve kokusu gerekse de musluk suyunun içilmemesinin suyun sağlıklı olmadığı anlamına gelmediğini ancak yine de kalite algısını etkileyebileceğini belirtmek gerekir.

Musluk suyunu içmediğini belirtenler Muratpaşa ve Konyaaltı bölgelerinde yüksektir. Suyun renk, koku ve tadında sorun olduğunu 6-7-8. Bölgeler ortalamaya oranla yüksek düzeyde ifade etmektedir. 6-24-25.bölgeler kanalizasyon taşması konusunda ortalamanın oldukça üzerindedir. ASAT'ın arızalara zamanında müdahale etmediğine dair ifadeler kent ortalaması açısından düşük (%13) olmakla birlikte 5-21 ve 24.Bölgelerde nispeten yüksektir.

Antalya Büyükşehir Belediyesi Yorumları

Vatandaşlarımızın musluklarından akan su ile ilgili olarak belirtmiş oldukları şikâyetler, binalara ait su depolarının kirliliğinden kaynaklanmaktadır. İdaremiz; "Kuruluş, Görev, Yetki ve Teşkilat Yönetmeliği" doğrultusunda, Büyükşehir Belediyesi mücavir alan sınırları içindeki tüm abonelerine sağlıklı ve sürekli su temini sağlamakla yükümlü olup; bu amaçla tesis edilmiş içme suyu şebeke boruları, sondaj kuyuları, pompa istasyonları, depolar ve diğer tüm tesislerin işletilmesi ile bunların her türlü bakım ve onarımını yapmak suretiyle sürekli olarak çalışır halde bulunmasını sağlamakla görevlendirilmiştir.

Bu kapsamda "ASAT Genel Müdürlüğü Tarifeler Yönetmeliği"nde mülkiyeti İdaremize ait olan "Su Şebeke Hattı" ile "Su Abone Hattı"nın tanımları yapılmış ve özel mülkiyet vanasının girişinden sayacın çıkışındaki bağlantı rekoruna kadar su taşıyan boru olan "Su Şube Yolu"nun mülkiyetinin, işletme ve bakımının ise faydalanan aboneye ait olduğu ve burada yapılacak tadilat ve ıslahın, İdareimizden müsaade alınmak ve masrafları kendilerine ait olmak şartıyla, aboneler tarafından yapılmasının esas olduğu açıkça belirlenmiştir.

En önemli görevi Antalya halkının sağlıklı su içmesini ve bu durumun sorunsuz devam ettirilmesini sağlamak olan İdaremize ait Su Kalitesi Laboratuvarında; 118 noktadan numune alınarak içme ve yüzey sularında fiziksel, kimyasal ve mikrobiyolojik analizler olmak üzere toplam 34 parametrenin analizi yapılmakta, suyumuzun "Sağlık Bakanlığı İnsani Tüketim Amaçlı Sular Hakkındaki Yönetmeliğe" uygun olduğu ve yapılan bu analizlerden 17 tanesinin Türk Akreditasyon Kurumunun standartlarında yapıldığı verilen Akreditasyon Sertifikası ile ispatlanmaktadır.

Tüm bu şartlar dahilinde vatandaşlarımızın şikayetlerinde belirtmiş oldukları koku, renk ve tat problemlerini yaşamadan ilgili yönetmeliğe uygun sağlıklı su tüketmeleri için yapmaları gereken; abone mülkiyetinde olan hidrofor su depolarının en az altı aylık periyotlar halinde temizliklerinin yapılarak depo giriş borusundaki su kalitesinin, depo içinde ve çıkışında da aynı olmasını sağlamaktır. Kirlenmiş ve insan sağlığını tehdit eden su depolarının periyodik temizliklerinin ve izolasyonlarının yapılması abonelerimizin yükümlülüğünde olup, İdareimizin depoya kadar getirmiş olduğu suyun kirlenmeden musluğa ulaşması için yapılması gereken en önemli işlemdir.

ASAT içme suyu fiyatları ile ilgili olarak aşağıdaki sıralamaya bakılacak olursa, 16 Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi içinde ASAT Genel Müdürlüğünün fiyat sıralamasında 12 inci sırada olduğu görülmektedir.

16 Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi Su Fiyatları (Pahalıdan ucuza)

1. İZSU - İzmir
2. BUSKİ - Bursa
3. GASKİ - Gaziantep
4. MESKİ - Mersin
5. İSKİ - İstanbul
6. ASKİ - Ankara
7. İSU - Kocaeli
8. ASKİ - Adana
9. ESKİ - Eskişehir
10. SASKİ - Samsun
11. SASKİ - Sakarya
- 12. ASAT - Antalya**
13. KASKİ - Kayseri
14. DİSKİ - Diyarbakır
15. KOSKİ - Konya
16. ESKİ – Erzurum

Yol-Kaldırım Hizmetleri

Yol kaldırım hizmetleriyle ilgili anket katılımcılarının değerlendirilmesine sunulan önermeler araç yolu ve kaldırımlarının kalitesine odaklanmaktadır. Önermeler vatandaşların 1) **mahallelerindeki** yol, kaldırım hizmetleri 2) **şehirdeki** cadde bulvarlar olarak ayrı ayrı sorulmaktadır. Cadde ve bulvarların mahalle kapsamında değerlendirilmemesinin sebebi ölçekle ilgilidir. Cadde ve bulvarlar şehrin temel ulaşım akslarını oluşturarak çok sayıda mahalleyi kesen hatta birden fazla ilçe sınırını kesen bir nitelik göstermektedir. Bununla birlikte anket katılımcılarının yakın çevresindeki ana cadde ve bulvarların katılımcıların cevaplarını etkilemiş olabileceğini göz önünde bulundurmak gerekmektedir.

28. Mahallenizdeki sokaklar ve şehir genelindeki cadde ve bulvarlardaki yol, kaldırım hizmetleri ile ilgili olarak aşağıdaki ifadeler hakkındaki görüşlerinizi ayrı ayrı soracağım. Lütfen son 1 yıl içindeki tecrübenizi düşünerek

1. Tamamen katılıyorum 2. Katılıyorum 3. Ne katılıyor ne katılmıyorum
4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle katılmıyorum 0.Fikrim yok

şeklinde verir misiniz ?

	Mahalleni zdeki sokaklar	Şehirde ki cadde bulvarla r
Araç yolu üzerinde tamir gerektiren çukur, kırık ve benzeri hasarlar var.		
Yeterli genişlikte ve yükseklikte kaldırım, yaya yolu var		
Kaldırımlar, yaya yolları park eden araçlar tarafından işgal ediliyor		
Yeteri kadar araç otopark yeri bulunuyor.		
Kaldırımlarda tamir gerektiren çukur, kırık ve benzeri hasarlar var.		
Kaldırımların kenarlarında, engellilerin, yaşlıların ve bebek arabalıların kullanabileceği uygun rampa düzenlemeleri bulunuyor		
Şehrimizdeki işlek caddelerde yani Işıklar, Güllük, Atatürk, ve benzerlerinde yapılan düzenlemeler Antalya'yı güzelleştirmiştir.		

Aşağıdaki iki tablo mahalledeki sokaklar ve şehir genelindeki cadde ve bulvarlarla ilgili sonuçları göstermektedir. Sonuçlar örneklemin olumsuz önermeye katılma oranlarını göstermektedir, önermeler olumsuz ifadeler şeklinde standardize edilmiştir. Buna göre eğer ifade olumlu olarak sorulduysa (Ör. Yeteri kadar araç otopark yeri bulunuyor.) sonuçlar katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum; eğer ifade olumsuz olarak verildiyse (Ör. Araç yolu üzerinde tamir gerektiren çukur, kırık ve benzeri hasarlar var.) sonuçlar katılıyorum ve tamamen katılıyorum cevaplarının toplamaları şeklinde sunulmaktadır.

Tablo 18 Yaşanılan mahalledeki sokaklarda araç yolu ve kaldırımlara ilişkin görüşlere katılma oranları (BÖLGELER VE İLÇELER DÜZEYİNDE, GEÇERLİ YÜZDE DEĞERLER)

	Puan	Araç yolu üzerinde tamir gerekiren çukur, kırık ve benzeri hasarlar var	Kaldırım, yaya yolu genişlik ve yüksekliği yetersiz	Kaldırımlar, yaya yolları park eden araçlar tarafından işgal ediliyor	Araç otoparkları yetersiz	Kaldırımlarda tamir gerekiren çukur, kırık ve benzeri hasarlar var	Mahalledeki kaldırımların kenarlarında, engellilerin, yaşlıların ve bebek arabalarının kullanabileceği uygun rampa düzenlemeleri
1. Bölge	59	73	34	86	55	77	29
2. Bölge	68	73	34	76	46	73	36
3. Bölge	67	77	29	75	64	78	48
4. Bölge	66	71	36	73	64	68	39
5. Bölge	61	66	41	86	71	69	46
6. Bölge	73	58	24	58	42	46	34
7. Bölge	45	55	59	82	50	42	51
8. Bölge	59	30	28	87	42	31	17
9. Bölge	60	77	61	66	47	76	57
10. Bölge	64	77	53	86	72	72	38
11. Bölge	63	77	91	84	57	84	97
MURATPASA (1-11.BLG)	64	68	42	79	60	66	42
12. Bölge	64	65	60	77	66	73	46
13. Bölge	64	76	48	72	64	74	51
14. Bölge	66	67	67	62	61	76	73
15. Bölge	40	70	94	54	47	72	88
16. Bölge	65	66	49	81	76	64	40
17. Bölge	53	90	81	59	79	85	74
18. Bölge	61	82	79	62	73	82	77
19. Bölge	64	74	60	61	74	73	59
20. Bölge	68	70	63	70	84	83	39
21. Bölge	54	92	80	64	74	79	84
22. Bölge	59	90	76	73	74	92	77
KEPEZ (12-22.BLG)	61	75	63	69	71	75	58
DÖŞEMEALTI (23. BLG)	66	68	61	72	61	64	53
24. Bölge	50	91	84	67	83	79	81
25. Bölge	45	95	84	84	84	84	74
26. Bölge	50	94	88	71	64	84	69
AKSU (24-26.BLG)	48	94	86	76	73	84	72
27. Bölge	68	68	27	70	48	56	45
28. Bölge	70	48	29	61	58	37	32
29. Bölge	60	78	52	38	32	74	62
KONYAALTI (27-29.BLG)	68	67	30	65	48	56	45
ANTALYA	62	72	52	73	63	69	51

Tablo 19 Şehirdeki cadde ve bulvarda yer alan araç yolu ve kaldırımlara ilişkin görüşlere katılma oranları (BÖLGELER VE İLÇELER DÜZEYİNDE, GEÇERLİ YÜZDE DEĞERLER)

	Puan	Araç yolu üzerinde tamir gerekiren çukur, kırık ve benzeri hasarlar var	Kaldırım, yaya yolu genişlik ve yüksekliği yetersiz	Kaldırımlar, yaya yolları park eden araçlar tarafından işgal ediliyor	Araç otoparkları yetersiz	Kaldırımlarda tamir gerekiren çukur, kırık ve benzeri hasarlar var	Mahalledeki kaldırımların kenarlarında, engellilerin, yaşlıların ve bebek arabalarının kullanabileceği uygun rampa düzenlemeleri yok	Şehrimizdeki işlek caddelerde yapılan düzenlemeler Antalya'yı güzelleştirmiyor
1. Bölge	59	78	32	90	55	79	23	10
2. Bölge	68	64	31	64	45	61	35	2
3. Bölge	67	58	26	72	70	57	32	20
4. Bölge	66	82	42	86	75	77	49	11
5. Bölge	61	68	40	83	74	64	42	7
6. Bölge	73	52	24	62	41	51	27	4
7. Bölge	45	82	49	92	63	80	49	16
8. Bölge	59	80	41	80	58	74	37	10
9. Bölge	60	69	23	77	53	63	41	15
10. Bölge	64	78	43	88	79	72	36	12
11. Bölge	63	34	6	61	43	38	5	2
MURATPASA (1-11.BLG)	64	69	36	79	65	66	37	10
12. Bölge	64	61	48	80	68	69	38	23
13. Bölge	64	71	28	69	63	66	38	9
14. Bölge	66	56	44	68	73	60	49	27
15. Bölge	40	84	45	83	58	82	50	9
16. Bölge	65	77	36	90	81	71	44	26
17. Bölge	53	86	45	86	76	86	51	14
18. Bölge	61	76	31	63	60	79	28	23
19. Bölge	64	41	33	64	71	54	34	6
20. Bölge	68	57	51	76	86	72	28	2
21. Bölge	54	67	39	65	53	71	48	7
22. Bölge	59	80	66	78	71	79	65	1
KEPEZ (12-22.BLG)	61	71	39	77	72	71	42	15
DÖŞEMEALTI (23. BLG)	66	67	36	71	58	63	36	17
24. Bölge	50	48	24	49	33	42	30	14
25. Bölge	45	84	76	86	81	72	40	26
26. Bölge	50	77	50	84	74	69	48	6
AKSU (24-26.BLG)	48	77	57	82	73	68	44	15
27. Bölge	68	67	30	74	59	64	37	20
28. Bölge	70	44	24	62	57	43	31	15
29. Bölge	60	76	26	81	76	66	23	3
KONYAALTI (27-29.BLG)	68	65	29	73	61	62	35	17
ANTALYA	62	69	38	77	67	67	39	13

Yaşanılan mahalledeki sokaklara göre yapılan değerlendirmelere göre (Tablo 18) araç yollarındaki sorunlar (%72) ve kaldırım, yaya yollarının araçlar tarafından işgal ediliyor olmasıdır (%73). 8. Bölge araç yollarındaki sorunları en az dile getiren bölge olarak dikkat çekerken Aksu ilçesinde bu oran kent ortalamasına göre oldukça yüksektir (%94). Kaldırım, yaya yolu genişlik ve yüksekliğinin yetersizliği konusunda 11-15-17-18-21. Bölgeler ve Aksu ilçesinde ortalamanın (%52) oldukça üzerinde yanıtlar alınmıştır. Kaldırım ve yaya yolu

konusunda özellikle Aksu gibi kırsal nitelikli bölgelerde olumsuz yanıtların yüksekliği mevcut kaldırım yaya yolundan ziyade kaldırım/yaya yolunun olmamasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Aynı şekilde bu bölgede araç otoparklarının yetersiz olduğu konusundaki yüksek katılım oranları yol-kaldırım altyapısı konusunda genel bir memnuniyetsizliğin ifadesi olabilir. Nitekim yol-kaldırım hizmetinin genel olarak değerlendirildiği “karne notu” sorusunda Aksu bölgesi yüz üzerinden 48’lik bir ilçe ortalamasına sahiptir.

Değerlendirmelerin ölçeği mahalledeki sokaklardan şehirdeki cadde ve bulvarlara genişlediğinde (Tablo 19) kaldırım kalitesine ilişkin olumsuz görüşlerin (kaldırım genişlik/yüksekliği yetersiz ve kaldırımlarda yeterli rampa düzenlemeleri yok) büyük oranda azaldığı görülmektedir. Bununla birlikte araç yolları ve kaldırımlarda bakım ihtiyacının olduğu vurgulanmaktadır. Diğer yandan kaldırım işgalleri mahallelerdeki sokaklara göre şehirdeki caddelerle ilgili önermede bir sorun olarak küçük bir artışla öne çıkmaktadır. Kaldırım işgalleri aynı zamana cadde ve bulvarlar hakkında yapılan önermelerde en çok olumsuz görüşün (%77) alındığı ifadedir.

Antalya Kent Konseyi Ortak Grup Çalışmaları

Kaldırım işgalleri, tabela ve gün ısı ile ilgili kirliliklerin önlenmesi hakkında Antalya Kent Konseyinin en yaygın katılımı oluşturulan görüşü aşağıda sunulmaktadır:

Kaldırımları işyeri yayılma alanı, otopark ve motosiklet-bisiklet yolu olarak işgal edenlere karşı, kaldırımların aslında yayalara ait olduğu dikkate alınıp, yaya can güvenliği ve kullanım hakkı titizlikle korunmalıdır.

Ayrıca, toplu taşıma duraklarına park etme, trafiğin yoğun olduğu saatlerde büyük araçlarla işyerlerine mal teslimi, semt pazarlarındaki yollara aşırı sarkan tezgâhlar başta olmak üzere yaya hakkı ve trafik akışı ihlallerinin önlenmesine gereken önem verilmelidir.

Diğer taraftan, kent estetiğini dikkate almayan, yeşil dokuya bile zarar vermek pahasına, hatta trafikte dikkat dağınıklığına yol açacak yerlerde ve bilgilendirme işlevini aşacak boyutlardaki sabit ve seyyar tabelalar, billboard vb. ile düzensiz yerleştirilen günısı tesisatlarının yol açtığı görsel kirliliğin önlenmesi ihmal edilmemelidir.

Sırf ticari hırs ile kentlilik bilincinden yoksun tek taraflı dayatmaların, kente karşı işlenen suçlar bağlamında yeniden düzenlenip, kentte yaşayan herkesin ortak çıkarları için toplum yararını esas alan tedbirlere, etkin ve yaygın bir şekilde işlerlik ve süreklilik kazandırılmalıdır.

Bu tedbirlerin düzenlenmesi, uygulanması ve denetlenmesine ilişkin her aşamada toplumsal duyarlılık ile demokratik katılım ve aktif kentlilik girişimlerini ön plana çıkarmak, bu bağlamda çevre ve zabıta hizmetlerine gönüllülerin katkısını sağlamak üzere, Kent Konseyi ve sivil toplum örgütleri ile işbirliğine özel önem verilmelidir.

Antalya Büyükşehir Belediyesi Yorumları

Vatandaş Karnesi Hizmet Sonuçlarına göre Antalya Büyükşehir Belediyesi, Fen İşleri Dairesi’ni ilgilendiren konular Fen İşleri Dairesince değerlendirilmiş olup uygulamaya konu olan toplam 29 bölge içinde sorunlar incelenmeye alınmıştır. Büyükşehir Belediyemiz sorumluluk ağının dayanağı olarak 15.10.2004 tarih ve 213 sayılı Karar ile 13.03.2012 tarih ve 135 sayılı Büyükşehir Belediyesi Meclis Kararları mevcuttur.

Ayrıca alınan bu iki karar neticesinde oluşturulan listeye ilave olarak Belediyemiz ulaşım ağına TCK yazıları, Yargı kararları ve konumu gereği dâhil olan bulvar ve caddeler de göz önünde bulundurulmuştur.

Vatandaş Karnesi ve sosyo-ekonomik harita incelendiğinde 29 bölgenin içerdiği mahalleler bazında araç yollarındaki ve kaldırımlardaki çukur, kırık ve benzeri hasarların bulunduğu oranlar oldukça yüksek görünmektedir. Katılımcılar, soruları her ne kadar mahallesinde bulunan bulvar ve caddeleri düşünerek yanıtlamış olsa da katılımcının mahallesinin genelinde bulunan sokaklar ile caddeleri bütünleşik olarak düşündüğü aşikârdır.

Söz konusu katılımcıların mahalle bazında değerlendirilmesinin yerine mahallesindeki bulvar ve cadde isimleriyle değerlendirmesini talep etmek daha doğru ve kesin sonuçlara ulaşmamızı sağlayacaktır.

Tabloya göre mahallenizin en önemli iki sorunu sonucunda oluşan istatistiksel rakamlarla çok yüksek oranlarda çıkan araç ve kaldırım yollarındaki sıkıntılar birbirleriyle örtüşmediği görülmektedir.

Vatandaş anketine göre mevcut yol ve kaldırımlarda çukur, kırık vb. hasarların oluşmasında ki en büyük problem ise ruhsatlı kazı yapan özel veya tüzel (Tedaş, Telekom vb.) kişi veya kurumların yaptığı çalışmalardan kaynaklanmaktadır. Sıkıntının giderilmesi için Büyükşehir Belediyesi Fen İşleri Dairesi Başkanlığı'na bağlı AYKOME müdürlüğünün işlevselliğinin ve yetkilerinin artırılması, İlçe Belediyelerinin de kazı ruhsatları düzenlerken ve diğer kurumların kazı çalışmalarında ortak hareket edilerek çalışmaların bir bütünlük içerisinde yapılması gerekmektedir. Sorumluluk bölgemiz dışındaki yollarda müdahale şansımız olmamakla beraber kaldırım ve yollardaki kırılma ve çökmelerin tamirinin ilgili ilçe Belediyesinin hizmeti ile gerçekleştirmesi gerekmektedir.

AYKOME Müdürlüğümüz bünyesinde acil asfalt ve kaldırım müdahale ekibi hâlihazırda bulundurulurken vatandaşın yazılı veya sözlü talebi doğrultusunda her türlü asfalt bakım ve onarım çalışması anında müdahale ile yapılmaktadır.

Vatandaş karnesi sonuçlarına göre sonuçlar sorumluluk ağımda gözüken bulvar ve caddeler bazında yeniden değerlendirilecek tespit edilen eksiklikler mevcut bütçemiz ve ödeneğimiz dâhilinde giderilecektir.

Vatandaş Karnesi Hizmet Sonuçları, Antalya Büyükşehir Belediyesi Fen İşleri Dairesi'ni ilgilendiren konular Fen İşleri Dairesince değerlendirilmiş olup uygulamaya konu olan toplam 29 bölge için aşağıda rapor olarak sunulmuştur.

- 1. Bölge:** Bölgede Büyükşehir Belediye sorumluluk sahamızda Fatih Caddesi bulunmaktadır. Araç yolu üzerinde tamir gerektiren çukur, kırık ve benzeri hasarlar, Kaldırım, yaya yolu genişlik ve yüksekliği yetersizlik durumu, Kaldırımda tamir gerektiren çukur kırık ve benzeri hasarlar söz konusu cadde için bulunmamaktadır.
- 2. Bölge:** Bölgede Büyükşehir Belediye sorumluluk sahamızda Pınar Caddesi, Meltem Caddesi, Tarık Akıltopu Caddesi, K.Karabekir Caddesi, 100.Yıl Caddesi Konyaaltı Caddesi, Defterdarlık Bulvarı, Piri Reis Caddesi, Hızırreis Caddesi bulunmaktadır. Söz konusu bölgede TEDAŞ, Superonline çalışmalar yapmış bulunmaktadır. Araç yolu üzerinde tamir gerektiren çukur, kırık ve benzeri hasarlar, Kaldırımda tamir gerektiren çukur kırık ve benzeri hasarlar ilgili çalışma yapan kurumlar tarafından yapılması ve yaptırılması konusunda AYKOME şube Müdürlüğümüzce takibi yapılacaktır. Kaldırım kot seviyesinin standartlara uygun olması konusunda bölgede Kaldırım düzenleme çalışmalarımız yapılması halinde değerlendirilecek olup ancak yıpranmamış kaldırımlar gereksiz yere sökülüp milli gelire zarar verecek şekilde yeniden yapılmayacaktır.
- 3. Bölge:** Bölgede Büyükşehir Belediye sorumluluk sahamızda Işıklar Caddesi, Avni Tolunay Caddesi, B.Onat Caddesi, Narenciye Caddesi, M.Kasapoğlu Caddesi, Tevfik Işık Caddesi, Perge Bulvarı, Aspendos Bulvarı, Sinanoğlu Caddesi bulunmaktadır. Söz konusu bölgede ASAT, Süperonline, Metronet, Doğalgaz çalışmaları yapılmaktadır. Araç yolu üzerinde tamir gerektiren çukur, kırık ve benzeri hasarlar, Kaldırımda tamir gerektiren çukur kırık ve benzeri hasarlar ilgili çalışma yapan kurumlar tarafından yapılması ve yaptırılması konusunda AYKOME şube Müdürlüğümüzce takibi yapılacaktır. Bölgede Işıklar Caddesi Antalya şehrine yakışır bir şekilde düzenlenmiştir. Bu sene içinde Burhanettin Onat Caddesi vatandaşlarımızı mağdur bırakmamak adına kısım kısım sıcak asfalt serimi yapılmıştır. Narenciye caddesi üzeri Narenciye duvarı TEDAŞ direklerini geri çekmesi sonucunda kaldırım düzenlemesi ve gerektiği yerde sıcak asfalt serimi yapılacaktır.
- 4. Bölge:** Bölgede Büyükşehir Belediye sorumluluk sahamızda B.Ecevit Bulvarı, Tekelioğlu Caddesi, Barınaklar Bulvarı, İsmet Gökşen Cad. bulunmaktadır. Söz konusu bölgede Doğalgaz, Superonline çalışmalar yapmaktadır. Araç yolu üzerinde tamir gerektiren çukur, kırık ve benzeri hasarlar, Kaldırımda tamir gerektiren çukur kırık ve benzeri hasarlar ilgili çalışma yapan kurumlar tarafından yapılması ve yaptırılması konusunda AYKOME şube

Müdürlüğümüzce takibi yapılacaktır. Bölgede kaldırımlarda tamir gerektiren çukur kırık ve benzeri hasarlar söz konusu caddeler için bulunmamaktadır. Antalya'nın en önemli iki sorunu arasında söz konusu caddeler çerçevesinde Büyükşehir Belediyesi hizmet alanları kapsamında bir eksiklik bulunmamaktadır.

5. **Bölge:** Bölgede Büyükşehir Belediye sorumluluk sahamızda Güllük Caddesi, Y.Ulusoy Bulvarı, A.İpekçi Caddesi, Tonguç Caddesi, Turgutreis Caddesi, Milli Egemenlik Caddesi, Şarampol Caddesi, Yıldız Caddesi bulunmaktadır. Söz konusu bölgede TEDAŞ çalışmalar yapmaktadır. Araç yolu üzerinde tamir gerektiren çukur, kırık ve benzeri hasarlar, Kaldırımda tamir gerektiren çukur kırık ve benzeri hasarlar ilgili çalışma yapan kurumlar tarafından yapılması ve yaptırılması konusunda AYKOME şube Müdürlüğümüzce takibi yapılacaktır. Kaldırımda tamir gerektiren çukur kırık ve benzeri hasarlar söz konusu caddeler için bulunmamaktadır. Bölgede Güllük Caddesi, Gül heykeli Avrupa standartlarına uygun şekilde sıcak asfalt, kaldırım düzenlemesi, yol çizgi boyası, kaldırım peyzaj çalışması yapımı tamamlanmış şehir merkezinin çehresi değiştirilmiştir. Antalya şehrine yakışır bir vaziyete getirilmiştir.
6. **Bölge:** Bölgede Büyükşehir Belediye sorumluluk sahamızda Cebesoy Caddesi Ali Çetinkaya Caddesi, Atatürk Caddesi, Arık Caddesi bulunmaktadır. Söz konusu bölgede TEDAŞ çalışmalar yapmaktadır. Araç yolu üzerinde tamir gerektiren çukur, kırık ve benzeri hasarlar, Kaldırımda tamir gerektiren çukur kırık ve benzeri hasarlar ilgili çalışma yapan kurumlar tarafından yapılması ve yaptırılması konusunda AYKOME şube Müdürlüğümüzce takibi yapılacaktır. Bölgede Cebesoy Caddesi sıcak asfalt serimi tamamlanmış olup Etüd Proje Şube Müdürlüğümüzün Ali Çetinkaya Caddesi kaldırım düzenleme proje çalışmaları bitimine müteakip proje uygulamasına geçilecektir. Bölgede kaldırımlarda tamir gerektiren çukur kırık ve benzeri hasarlar söz konusu caddeler için bulunmamaktadır.
7. **Bölge:** Bölgede Büyükşehir Belediye sorumluluk sahamızda Barınaklar Bulvarı B.Ecevit Bulvarı, Kardeş Kentler Caddesi bulunmaktadır. Söz konusu bölgede Doğalgaz, Superonline çalışmalar yapmaktadır. Araç yolu üzerinde tamir gerektiren çukur, kırık ve benzeri hasarlar, Kaldırımda tamir gerektiren çukur kırık ve benzeri hasarlar ilgili çalışma yapan kurumlar tarafından yapılması ve yaptırılması konusunda AYKOME şube Müdürlüğümüzce takibi yapılacaktır. Bölgede Bülent Ecevit Bulvarı Kardeş Kentler Caddesi arası (Çağlayangil Caddesi) yol asfalt kaldırım düzenlemesi yapıp çalışmalar devam etmektedir. Yol, Kardeş kentlere bağlanıp Havaalanına ulaşımın daha rahat bir şekilde yapılması sağlanacaktır. Ayrıca bölge üzerinde kısım kısım istimlâk sorunları çıkmış olup ancak sorunların İmar ve Şehircilik Dairesi Başkanlığımızca ortak çözümü neticesinde giderilmiştir. Antalya'nın en önemli iki sorunu arasında söz konusu caddeler çerçevesinde Büyükşehir Belediyesi hizmet alanları kapsamında bir eksiklik bulunmamaktadır.
8. **Bölge:** Bölgede Büyükşehir Belediye sorumluluk sahamızda Kardeş Kentler Caddesi, PTT Caddesi, Lara Turizm Yolu bulunmaktadır. Söz konusu bölgede TEDAŞ, Doğalgaz, Superonline çalışmalar yapmaktadır. Araç yolu üzerinde tamir gerektiren çukur, kırık ve benzeri hasarlar, Kaldırımda tamir gerektiren çukur kırık ve benzeri hasarlar ilgili çalışma yapan kurumlar tarafından yapılması ve yaptırılması konusunda AYKOME şube Müdürlüğümüzce takibi yapılacaktır. PTT Caddesi Sera otel kavşak çalışması Ulaşım Dairesi Başkanlığımızca yapılmıştır. Lara Turizm yolunda ise İmar planında ki sorunlar nedeniyle yer yer kaldırım ve yol genişliklerinde sıkıntılar yaşanmaktadır. Antalya'nın en önemli iki sorunu arasında söz konusu caddeler çerçevesinde Büyükşehir Belediyesi hizmet alanları kapsamında bir eksiklik bulunmamaktadır.

9. **Bölge:** Bölgede Büyükşehir Belediye sorumluluk sahamızda Sinanoğlu Caddesi Aspendos Bulvarı, Termesos Bulvarı bulunmaktadır. Söz konusu bölgede TEDAŞ çalışmalar yapmaktadır. Araç yolu üzerinde tamir gerektiren çukur, kırık ve benzeri hasarlar, Kaldırımda tamir gerektiren çukur kırık ve benzeri hasarlar ilgili çalışma yapan kurumlar tarafından yapılması ve yaptırılması konusunda AYKOME şube Müdürlüğümüzce takibi yapılacaktır. Antalya'nın en önemli iki sorunu arasında söz konusu caddeler çerçevesinde Büyükşehir Belediyesi hizmet alanları kapsamında bir eksiklik bulunmamaktadır.
10. **Bölge:** Bölgede Büyükşehir Belediye sorumluluk sahamızda Kızılırmak Caddesi, Karacaoğlu Caddesi, Köroğlu Caddesi, Mevlana Caddesi, Evliya Çelebi Caddesi, F.Altaş Caddesi, Fatih Caddesi bulunmaktadır. Söz konusu bölgede ASAT, TEDAŞ, Superonline çalışmalar yapmaktadır. Araç yolu üzerinde tamir gerektiren çukur, kırık ve benzeri hasarlar, Kaldırımda tamir gerektiren çukur kırık ve benzeri hasarlar ilgili çalışma yapan kurumlar tarafından yapılması ve yaptırılması konusunda AYKOME şube Müdürlüğümüzce takibi yapılacaktır. Bölgede Mevlana Caddesi, Kızılırmak caddesi sıcak asfalt çalışmaları yapıpı tamamlanmıştır. Büyükşehir Belediyesi hizmet alanları kapsamında kaldırım, yaya yolu genişlik ve yüksekliği yetersizlik durumu, Kaldırımda tamir gerektiren çukur kırık ve benzeri hasarlar söz konusu caddeler için bulunmamaktadır.
11. **Bölge:** Bölgede Büyükşehir Belediye sorumluluk sahamızda Âşık Veysel Caddesi, Termesos Bulvarı bulunmaktadır. Söz konusu bölgede TEDAŞ çalışmalar yapmaktadır. Araç yolu üzerinde tamir gerektiren çukur, kırık ve benzeri hasarlar, Kaldırımda tamir gerektiren çukur kırık ve benzeri hasarlar ilgili çalışma yapan kurumlar tarafından yapılması ve yaptırılması konusunda AYKOME şube Müdürlüğümüzce takibi yapılacaktır. Bölgede Âşık Veysel Caddesi, asfalt ve kaldırım düzenleme çalışması yapıpı devam etmektedir. Büyükşehir Belediyesi hizmet alanları kapsamında kaldırım, yaya yolu genişlik ve yüksekliği yetersizlik durumu, Kaldırımda tamir gerektiren çukur kırık ve benzeri hasarlar söz konusu caddeler için bulunmamaktadır.
12. **Bölge:** Bölgede Büyükşehir Belediye sorumluluk sahamızda Sakarya Bulvarı Y.Beyazıt Caddesi, M. Akif Caddesi, Mithatpaşa Caddesi bulunmaktadır. Söz konusu bölgede TEDAŞ, Doğalgaz çalışmalar yapmaktadır. Araç yolu üzerinde tamir gerektiren çukur, kırık ve benzeri hasarlar, Kaldırımda tamir gerektiren çukur kırık ve benzeri hasarlar ilgili çalışma yapan kurumlar tarafından yapılması ve yaptırılması konusunda AYKOME şube Müdürlüğümüzce takibi yapılacaktır. Etüd Proje Şube Müdürlüğümüzün MithatPaşa Caddesi kaldırım düzenleme proje çalışmaları bitimine müteakip proje uygulamasına geçilecektir. Sakarya Bulvarı asfalt düzenlemesi 2012 yılı çalışma programımız içinde bulunmaktadır. Büyükşehir Belediyesi hizmet alanları kapsamında kaldırım, yaya yolu genişlik ve yüksekliği yetersizlik durumu, Kaldırımda tamir gerektiren çukur kırık ve benzeri hasarlar söz konusu caddeler için bulunmamaktadır.
13. **Bölge:** Bölgede Büyükşehir Belediye sorumluluk sahamızda Namık Kemal Bulvarı, Hürriyet Bulvarı, Sakarya Bulvarı, Y.Beyazıt Caddesi, Ulusoy Caddesi, Adnan Selekler Cad. bulunmaktadır. Söz konusu bölgede TEDAŞ, Telekom, Doğalgaz çalışmalar yapmaktadır. Araç yolu üzerinde tamir gerektiren çukur, kırık ve benzeri hasarlar, Kaldırımda tamir gerektiren çukur kırık ve benzeri hasarlar ilgili çalışma yapan kurumlar tarafından yapılması ve yaptırılması konusunda AYKOME şube Müdürlüğümüzce takibi yapılacaktır. Namık Kemal Bulvarı kaldırım eksikliği 2012 yılı çalışma programımız kapsamında olup yapımına başlanacaktır. Antalya'nın en önemli iki sorunu arasında

söz konusu caddeler çerçevesinde Büyükşehir Belediyesi hizmet alanları kapsamında bir eksiklik bulunmamaktadır..

- 14. Bölge:** Bölgede Büyükşehir Belediye sorumluluk sahamızda Şehit Binbaşı Erdoğan C., 75.Yıl Caddesi, Hürriyet Bulvarı araç yolu üzerinde tamir gerektiren çukur, kırık ve benzeri hasarlar, Kaldırım, yaya yolu genişlik ve yüksekliği yetersizlik durumu, Kaldırımda tamir gerektiren çukur kırık ve benzeri hasarlar söz konusu caddeler için bulunmamaktadır.
- 15. Bölge:** Bölgede Büyükşehir Belediye sorumluluk sahamızda Süleyman D. Bulvarı bulunmaktadır. Söz konusu bulvar 2013 yılı çalışma programımız kapsamındadır.
- 16. Bölge:** Bölgede Büyükşehir Belediye sorumluluk sahamızda Yeşilirmak Caddesi, Sütçüler Caddesi, Sakarya Bulvarı, Necip Fazıl Kısakürek Caddesi, Mehmet Atay Caddesi, Seyhan Caddesi, Göksu Caddesi bulunmaktadır. Bölgede ki Yeşilirmak Bulvarı, Necip Fazıl Kısakürek Caddesi 2012 yılı çalışma programımızda sıcak asfalt kaplama çalışmaları yapılacaktır.
- 17. Bölge:** Bölgede Büyükşehir Belediye sorumluluk sahamızda Kırçiçeği Caddesi Toptancı hal Caddesi bulunmaktadır. Bölgede ki Kırçiçeği Caddesi 2012 yılı çalışma programımızda sıcak asfalt kaplama çalışmaları yapılacaktır.
- 18. Bölge:** Bölgede Büyükşehir Belediye sorumluluk sahamızda Altınova Caddesi DSİ Su Kanal Yolu bulunmaktadır. Bölgede İmar sorunu mevcuttur.
- 19. Bölge:** Bölgede Büyükşehir Belediye sorumluluk sahamızda Sakarya Bulvarı bulunmaktadır. Sakarya Bulvarı asfalt düzenlemesi 2012 yılı çalışma programımız içinde bulunmaktadır.
- 20. Bölge:** Bölgede Büyükşehir Belediye sorumluluk sahamızda Hurdacılar Caddesi bulunmaktadır. Müdürlüğümüz bazında Kaldırım, yaya yolu genişlik ve yüksekliği yetersizlik durumu, Kaldırımda tamir gerektiren çukur kırık ve benzeri hasarlar söz konusu caddeler için bulunmamaktadır.
- 21. Bölge:** Bölgede Büyükşehir Belediye sorumluluk sahamızda herhangi bir bulvar ve cadde bulunmamaktadır.
- 22. Bölge:** Bölgede Büyükşehir Belediye sorumluluk sahamızda Süleyman D. Bulvarı bulunmaktadır. Söz konusu bulvar 2013 yılı çalışma programımız kapsamındadır.
- 23-24-25. Bölgeler:** Bu bölgelerde Büyükşehir Belediye sorumluluk sahamızda herhangi bir bulvar ve cadde bulunmamaktadır.
- 26. Bölge:** Bölgede Büyükşehir Belediye sorumluluk sahamızda Lara Turizm yolu bulunmakta olup yol İmar planında ki sorunlar nedeniyle yer yer kaldırım ve yol genişliklerinde sıkıntılar yaşanmaktadır.
- 27. Bölge:** Bölgede Büyükşehir Belediye sorumluluk sahamızda Atatürk Bulvarı, Gazi Mustafa Kemal Blv. Uncalı Caddesi, 24. Cadde, 15. Cadde, 17.Cadde, 20. Cadde, 22. Cadde, 23. Cadde, 25.Cadde,32. Cadde,35. Cadde, 5.Cadde, 6.Cadde, 7.Cadde, 10.Cadde, 1325. Sok24. Cadde'de sıcak asfalt kaplamaları ekiplerimizce yapılmıştır. 5.19.20.35. caddelerde 2013 yılı asfalt çalışma programımız dâhilinde yapılacaktır.

28. Bölge: Bölgede Büyükşehir Belediye sorumluluk sahasımızda 1. Cadde, 2. Cadde bulunmaktadır. Araç yolu üzerinde tamir gerektiren çukur, kırık ve benzeri hasarlar, Kaldırım, yaya yolu genişlik ve yüksekliği yetersizlik durumu, kaldırımda tamir gerektiren çukur kırık ve benzeri hasarlar söz konusu caddeler için bulunmamaktadır.

29. Bölge: Bölgede Büyükşehir Belediye sorumluluk sahasımızda herhangi bir bulvar ve cadde bulunmamaktadır

Kaldırım İşgalleri

- 1. Bölge'de malzeme indirme-bindirme, yükleme yapıldığı, park alanı olmadığı; 2. Bölge'de yol kenarında park için cep olmadığı, apartmanlara ait yeterli otoparkın olmadığı; 3. Bölge'de apartman otoparklarının yeterli olmadığı, ticari faaliyetten dolayı araç sirkülasyonunun fazla olduğu, bazı caddelerde kaldırım olmadığı; 4. Bölge'de yeterli apartman otoparkı olmadığı, ticari faaliyetten dolayı araç sirkülasyonunun fazla olduğu, ticari otopark olmadığı; 5. Bölge'de oto galerilerinin fazla olduğu, yeterli otopark olmadığı, ticari faaliyet fazla olduğu için araç park ceplerinin yetersiz olduğu; 6. Bölge'de bazı caddelerde kaldırım olmaması ticari faaliyetten dolayı, fazla araç sirkülasyonu olduğu, yeterli otopark olmadığı; 7. Bölge'de kaldırım olmadığı, araç park cebi olmadığı; 8. ve 9. Bölge'de araç park ceplerinin yetersiz olduğu, ortak kullanım alanlarını park olarak kullandıkları; 10. Bölge'de ticari faaliyetten dolayı araç sirkülasyonunun fazla olduğu, indirme bindirmenin çok yapıldığı, ortak kullanım alanlarını kullandıkları, otopark olmadığı; 11. Bölge'de bazı bölgelerde kaldırım olmadığı, ticari faaliyet çok olduğundan araç sirkülasyonu fazla olduğu, malzeme indirme bindirme yapıldığı; 12. Bölge'de araç park cebi olmadığı, ticari faaliyetten dolayı araç sirkülasyonunun fazla olduğu; 13. Bölge'de yolların dar olması, araç park cebi olmaması, ticari işletmeler fazla olduğundan araç sirkülasyonunun fazla olduğu, bazı caddelerde kaldırım olmadığı, kaldırım yükseklik kotunun düşük olmasından dolayı araçların rahat çıkarak park etmesine sebep olduğu; 16. Bölge'de işyeri fazla olması cadde üzerinde park ceplerinin olmaması, yeteri kadar ticari otoparkın olmayışı ve yaya kaldırım kotlarının düşük olmasından dolayı araç parklarının kolaylaştığı gerekleri ile kaldırım işgalleri yaşanmaktadır.
- Yukarıda saydığımız bölgelerde yaşanan kaldırım işgalleri, kentin yapısal gelişimi ile ilgili olup, kentleşmenin hızlandığı 1980'lerin ikinci yarısından itibaren yürütülen plansız gelişimle bağlantılıdır. Kentin yeni gelişen bölgelerinde kaldırım işgallerini önceleyecek önlemler alınmakta, ayrıca kültürel davranış değişimi yaratacak kampanyalar Büyükşehir Belediyesi tarafından sürdürülmektedir.
- 17. Bölge'de bahse konu caddelerden zabıtaya şikâyet gelmemektedir. Sadece Gazi Bulvarı üzerindeki işyerlerinin kaldırım işgalleri ile ilgili gelmektedir.18. Bölge'den herhangi bir şikâyet gelmemektedir. 19. Bölge'de bahse konu caddelerden Barış Manço Bulvarı ile Antalya Bulvarı sorumluluk alanımızda olup, araç park şikâyeti merkezimize fazlaca gelmektedir. Antalya Bulvarı Kepezaltı bölgesinde, 14. Bölge'de Hürriyet Caddesi ve 75.Yıl Caddesi üzerinde yaya kaldırımı bulunmamaktadır. 15. Bölge sorumluluk alanımızda değildir.

Araç Otoparkları

- Araç Otoparklarının yetersizliği ile ilgili veriler Sokaklar /Cadde ve Bulvarlar bazında karşılaştırıldığında en yüksek şikâyet oranlarına sahip olan bölgeler aşağıdaki tablodaki gibidir.

Sokaklar		Cadde ve Bulvarlar	
Bölge No	Yüzde	Bölge No	Yüzde
20	84	20	86
25			
24	83	16	81
17	79	25	80
16	76	10	78
19	74	29	76
21			
22			

- Otopark yetersizliğinden şikâyet eden bölgelerin hepsi (hem sokaklar ve hem de caddelerdeki en yüksek beş yüzde oranına ulaşanlar) dar gelirli, otomobil sahipliği en düşük ve alt gelir düzeylerinde kentlilerin yaşadığı seralar, kırsal ve yarı kırsal alanlar olup pek çoğunda kaldırım bile bulunmamaktadır. Cevap verenler kaldırımların ve yolların yetersizliği kadar yüksek oranlarda otopark yetersizliğinden de memnuniyetsizliklerini dile getirmiştir ancak bölgenin şartları dikkate alındığında bu cevapların tutarlı olmadığı ortaya çıkmaktadır. Fatih ve Santral mahallelerinin bulunduğu (20. Bölge) yollardaki kaldırımların yetersizliğinin otopark yetersizliğinden kaynaklandığı algısı hakim olabilir ancak seraların bulunduğu bölgelerden de aynı cevabın gelmesini açıklamak olanaklı görünmemektedir.

Temizlik ve Çevre Sağlığı Hizmetleri

Ankette konu edilen temizlik ve çevre sağlığı hizmetleri çöp toplama, sokak/cadde temizliği, haşere ile mücadele ve başıboş hayvanların kontrolü konularına odaklanmaktadır. Bu çerçevede aşağıdaki soruda yer alan önermelere vatandaşların ne düzeyde katıldıkları veya katılmadıkları araştırılmaktadır.

11.Şehrinizdeki temizlik hizmetleri ile ilgili olarak çeşitli ifadeler hakkındaki görüşlerinizi soracağım. Lütfen son 1 yıl içindeki tecrübelerinizi düşünerek

**1. Tamamen katılıyorum 2. Katılıyorum 3. Ne katılıyor ne katılmıyorum
4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle katılmıyorum 0.Fikrim yok**

şeklinde verir misiniz ?

- ☐ Sokağımdaki çöplerin alınmadığı, atlandığı çok oluyor.
- ☐ Çöpler alındıktan sonra etrafının temizlenmediği, pis bırakıldığı çok oluyor
- ☐ Çöp alım sırasında rahatsız edici derecede gürültü oluyor
- ☐ Sokağımız düzenli olarak temizlenmektedir
- ☐ Şehrimizdeki cadde ve bulvarlar düzenli olarak temizlenmektedir.
- ☐ Sokağımızda sivrisinek, sinek sorunu var
- ☐ Sokağımızda veya evimizde fare sorunu var
- ☐ Mahallemizde rahatsızlık yaratan başıboş hayvanlar var

Aşağıdaki tablo bölge ve ilçe düzeyinde sonuçları göstermektedir.. Sonuçlar örneklemin olumsuz önermeye katılma oranlarını göstermektedir, önermeler olumsuz ifadeler şeklinde standardize edilmiştir. Buna göre eğer ifade olumlu olarak sorulduysa (Ör. Sokağımız düzenli olarak temizlenmektedir) sonuçlar katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum; eğer ifade olumsuz olarak verildiyse (Ör. Sokağımızda sivrisinek, sinek sorunu var) sonuçlar katılıyorum ve tamamen katılıyorum cevaplarının toplamaları şeklinde sunulmaktadır.

Tablo 20 Temizlik ve çevre sağlığı ile ilgili önermelere katılma oranları (BÖLGE VE İLÇELERE GÖRE, GEÇERLİ YÜZDE DEĞERLER)

	Puan	Sokağımdaki çöplerin alınmadığı, atıldığı çok oluyor	Çöpler alındıktan sonra etrafının temizlenmediği çok oluyor	Çöp alımı sırasında rahatsız edici derecede gürültü oluyor	Sokağımda düzenli olarak temizlenmiyor	Şehrimizdeki cadde ve bulvarlar düzenli olarak temizlenmiyor	Sokağımda sivrisinek, sinek sorunu var	Sokağımda veya evimde fare sorunu var	Mahallemizde rahatsızlık yaratan başıboş hayvanlar var
1. Bölge	66	49	54	46	30	25	44	41	48
2. Bölge	69	22	28	30	18	16	43	27	28
3. Bölge	70	17	29	33	25	30	42	7	32
4. Bölge	72	26	44	62	21	19	62	3	52
5. Bölge	70	28	26	30	23	17	61	37	44
6. Bölge	69	36	38	34	22	18	72	40	54
7. Bölge	66	38	39	10	30	19	97	19	38
8. Bölge	67	14	26	30	16	2	59	8	17
9. Bölge	71	39	35	19	32	23	71	37	41
10. Bölge	65	15	28	22	30	16	59	26	58
11. Bölge	61	69	76	40	74	8	80	64	53
MURATPASA (1-11.BLG)	68	27	34	32	26	18	61	26	44
12. Bölge	70	17	18	16	18	21	40	24	61
13. Bölge	73	19	18	36	17	11	43	39	53
14. Bölge	67	25	27	25	46	18	67	32	63
15. Bölge	59	7	29	11	34	18	93	54	69
16. Bölge	63	30	31	42	44	34	66	41	63
17. Bölge	52	31	25	44	60	59	90	84	88
18. Bölge	59	45	41	46	32	20	61	27	48
19. Bölge	71	8	12	17	9	8	44	34	56
20. Bölge	67	39	40	55	31	17	65	12	85
21. Bölge	65	36	32	69	31	18	78	40	74
22. Bölge	73	5	10	39	6	1	16	13	75
KEPEZ (12-22.BLG)	65	25	26	38	33	25	62	41	66
DÖŞEMEALTI (23. BLG)	66	31	40	33	42	22	74	55	54
24. Bölge	44	71	75	77	80	51	71	48	57
25. Bölge	45	99	97	95	91	58	88	47	51
26. Bölge	59	40	46	36	43	38	75	50	67
AKSU (24-26.BLG)	52	65	68	62	64	47	79	49	60
27. Bölge	76	17	17	32	16	12	53	9	37
28. Bölge	71	23	18	36	18	16	44	19	46
29. Bölge	65	32	16	9	34	22	76	38	42
KONYAALTI (27-29.BLG)	74	20	17	30	19	13	55	14	39
ANTALYA	67	28	31	35	31	22	63	32	53

Temizlik ve çevre sağlığı hizmetleri konusunda anket katılımcılarının değerlendirilmesi istenen önermeler içinde “sokağımda sivrisinek, sinek sorunu var” önermesi öne çıkmaktadır. Örneklemenin %63’ü bu sorunun varlığını onaylamıştır. Bu önermeyi %53 ile başıboş hayvanlar takip etmektedir. Bununla birlikte çöplerin alınmaması konusunda 1-11.Bölge; sivrisinek sorunu konusunda 7.Bölge, fare sorunu konusunda 11-17.Bölge, başıboş hayvanlar konusunda ise 17-20.Bölgeler öne çıkmaktadır. Aksu ilçesindeki bölgeler ise tüm önermeler içinde ortalamanın üstünde yer almaktadır.

Antalya Büyükşehir Belediyesi Yorumları

“Temizlik ve Çevre Sağlığı Hizmetleri konusunda Antalya’nın memnuniyet 67 olup; hizmetlerle ilgili önermelere katılma oranlar bölgeler arasında %44 – %73 arasında değişmektedir. Bu bağlamda tabloda Atık Yönetimi ve İşletme Şube Müdürlüğü ile ilgili konularına göre değerlendirme yapıldığında;

- Sokağımdaki çöplerin alınmadığı çok oluyor
- Çöpler alındıktan sonra etrafın temizlenmediği çok oluyor
- Çöp alımı sırasında gürültü oluyor
- Sokağımda düzenli olarak temizlenmiyor
- Şehrimizdeki cadde ve bulvarlar düzenli olarak temizlenmiyor

Başlıklı konulardan ilk dört madde ilçe belediyelerin görev ve sorumluluğundadır.

- Ancak beşinci maddede sözü edilen cadde ve bulvar temizliği genel başlık altında değerlendirildiğinde Antalya Büyükşehir Belediyesi Atık Yönetimi ve İşletme Şube Müdürlüğü tarafınca gerçekleştirildiği anlaşılmakla beraber; Vatandaş Karnesi ve Sosyo-Ekonomik Haritalama Bölümünde “Bölgeler” başlıklı çizelgede

numaralandırılmış bölgeler altında verilen mahalle isimleri değerlendirilmeye alındığında ismi geçen mahallelerin **ilçe belediyeler sorumluluğunda olduğu görülmektedir.**

- Bölgeler arasında genel bir değerlendirme yapıldığında Antalya ili bazında % 78,3'lük bir yoğunluğun memnuniyetinin sağlandığı gözlemlenmektedir.
- Geriye kalan % 22'lik kısmın memnuniyetsizliğinin ise; yoğunluk olarak 17. Bölge, 24. Bölge, 25. Bölge kaynaklı olduğu tespit edilmiştir.

Bu bölgeler incelendiğinde ;

- **Bölge:** Bu bölge Yeni Hal'in arkasında kalan mahalleleri içermekte olup, Kepez Belediyesi sorumluluğundadır. Bölgede özellikle yaz mevsiminde hale giden büyük ve yüklü araç trafiği nedeniyle kirliliğin arttığı gözlemlenmektedir. Yüklü araçlardan yola ve yol kenarlarına dökülen meyve sebze atıkları kirlilik unsurlarının başında gelmektedir. Aynı zamanda bölgeye yerleşmiş olan insanların eğitim ve kültür düzeyleri de merkezde yaşayan insanlara göre daha düşüktür. Bu gerekçeyle çevreyi temiz tutmak adına vatandaşa bireysel olarak düşen sorumlulukların yerine getirilmesinde de sorun yaşanmaktadır. (Çöpleri konteynıra atmak yerine konteynır yanına ya da yol kenarına bırakmak gibi.) Bölgede çarpık bir kentleşmede olduğu için görüntü kirliliği nedeniyle yapılan temizlikte şehrin diğer alanlarında olduğu gibi kendini gösterememektedir. Bu bölgede halkın yoğunluğu hurdacılıkla geçimini sağladı için evlerinin civarlarında hurda atıkları da çevre ve görüntü kirliliğini arttırmaktadır.
- **24. Bölge:** Bu bölge Aksu Belediyesi sorumluluğunda olup; insanların çoğu hayvancılıkla geçimini sağlamaktadır. Evlerinin civarında kurulu olan ahırlar ve meralarda hayvan dışkıları çevre kirliliği yaratmaktadır. Aynı zamanda bölgede insanların evlerinin kat sayısı arttırma eğiliminde olmaları moloz atıklarına sebep olmaktadır.
- **25. Bölge:** Bu bölgede Aksu Belediyesi sorumluluğunda olup; 24. bölgede gözlemlenen sorunların aynısını yaşamaktadır. Aynı zamanda bölge Havaalanı güzergâhında olması ve çevre yolunun yanına kurulu olması ana caddede araç yoğunluğunun ve süratlerinin merkezdeki yollara göre daha fazla olması nedeniyle ana arterlerde çalışan işçilerimizin herhangi bir kazaya sebebiyet vermemek adına çalışmalarını olumsuz etkilediği de bilinmektedir.
- Mahallemizde rahatsızlık yaratan başıboş hayvanlar bulunduğunu söyleyen vatandaşların bölgelere göre dağılımının bulunduğu son sütunda, memnuniyet oranlarının dağılımı konusunda Veteriner İşleri Şube Müdürlüğünü tarafından yapılan değerlendirmeler, bu konuda memnuniyet dağılımlarını açıklayıcı niteliktedir: Veteriner İşleri Şube Müdürlüğü, 5199 sayılı Hayvanları Koruma Kanunu ve Hayvanların Korunmasına Dair Uygulama Yönetmeliği'ne uygun olarak çalışmalarını sürdürmektedir. Hayvanların Korunmasına Dair Uygulama Yönetmeliği'nin 7. maddesinin 'a' bendinde belirtildiği gibi Belediyelerin alacağı tedbirler, sahihsiz hayvanların toplatılması, kısırlaştırılması, aşılanması, gerekli tıbbi bakımlarının yapılması ve işaretlenerek, **alındığı ortama geri bırakılmasıdır.**
- Yine kanunlar çerçevesinde hayvanların ömürleri boyunca barındırılabilircekleri bir hayvan barınağı oluşturulamamakta, kısa süreli olarak barındırılabilirikleri, tıbbi bakım, tedavi, aşılama ve kısırlaştırma operasyonlarının yapıldığı "Geçici Bakımevleri" oluşturulabilmektedir. Sağlık Bakanlığı'nın 2011 yılında yaptığı bir çalışmaya göre 28.975 adet sokak hayvanının bulunduğu belirlenen ilimizde, Büyükşehir, Muratpaşa ve Konyaaltı Belediyelerine bağlı olmak üzere 3 adet 'Sahipsiz Hayvan Geçici Bakımevi' mevcuttur ve bu bakımevlerinin hayvan kapasiteleri sırasıyla 400, 80 ve 300'dür. 2012 yılında hizmete giren **Muratpaşa Belediyesi'ne ait 'Sahipsiz Hayvan Geçici Bakımevi'**, bölgede çıkan kuduz vakalarından dolayı karantina alanı içinde kalmış ve açıldığı günden bu yana kısırlaştırma hizmeti verememiştir. Aksu, Döşemealtı ve Kepez Belediyelerinin ise bu konuda herhangi bir çalışması bulunmamaktadır.
- Müdürlüğümüze ait Sahipsiz Hayvan Geçici Bakımevimizin hayvan kapasitesi doğrultusunda Belediyemiz mücavir alanı içinde yoğun olarak yürüttüğümüz kısırlaştırma çalışmaları ile 2010 yılında 2498, 2011 yılında

ise 1786 sahipsiz hayvan kısırlaştırılmış, gerekli aşı ve tıbbi bakımları yapıldıktan sonra işaretlenerek (kulak küpesi takarak) alındığı ortama geri bırakılmıştır.

- *Sahipsiz Hayvan Geçici Bakımevimiz aynı zamanda, Belediyemiz mücavir alanı içindeki tüm hasta ve yaralı sahipsiz hayvan ihbarlarını da değerlendirmektedir. Bu da Bakımevimizde ayrıca bir hayvan yoğunluğuna neden olduğundan, yapılan kısırlaştırma operasyonu sayılarını da etkilemektedir.*
- *Vatandaşların Müdürlüğümüze Alo 153 Sahipsiz Hayvan Acil Yardım Hattı, telefon, ABİM, e-posta ve dilekçe yoluyla ulaştırdıkları sahipsiz hayvan ihbarları, 7 gün 24 saat çalışan Hayvan Kontrol Ekiplerimiz tarafından değerlendirilmesine karşın bazı bölgelerde daha yoğun olan sahipsiz hayvan sayısı, buralarda daha kolay beslenme alanı bulabilmelerine bağlanmaktadır.*
- *Sonuç olarak Müdürlüğümüz, kısırlaştırılmamış hayvanları toplamakta, kısırlaştırdıktan sonra işaretleyerek kanun gereği alındığı ortama tekrar bırakmaktadır. Ancak üzerinde çalışmakta olduğumuz ve 150.000 m²'lik alana kurulacak olan "Sokak Hayvanları Bakımevi" projemiz hayata geçirildiğinde, saldırgan ve engelli sahipsiz hayvanlar toplanarak ömürleri boyunca barındırılabilir, böylece vatandaş şikâyetleri de azaltılabilecektir.*
- *Tabloda "Sokağımızda sivrisinek sorunu var" başlıklı sütunda yer alan değerler ilaçlama çalışmalarımız kapsamında değerlendirilmiştir.*
- *Antalya ili, coğrafi ve doğal yapısı bakımından vektör olarak tanımlanan karasinek, sivrisinek, hamam böceği, yakarca vb. haşerenin üremesine uygun alanları barındırmaktadır. Bu durumda şehrin tüm alanlarında sera, sulak alan, fosseptik, kanal vb. üreme noktası bulunmaktadır. Bu durum beraberinde şehrin tamamını ilaçlama ve takip zorunluluğunu beraberinde getirmektedir. Bu sebeple ilaçlama konusu yüzölçümü ile direkt ilgilidir. Yukarıda arz edilen konular ışığında Müdürlüğümüz yetki ve sorumluluğunda olan ilaçlama konu başlığındaki açıklamalarımız aşağıda sunulmaktadır. Değerlendirme hakkında Müdürlüğümüzce yapılan seçilmiş bölge nüfusu ve alanına bağlı kıymetlendirme aşağıda tablo halinde verilmiştir. İlgili Tabloda B.B. Sayısı, Bağımsız bölüm sayısını, Şikâyet Sayısı ise Ocak 2012'den Temmuz 2012'ye kadar Müdürlüğümüze ulaşan şikâyetlerin sayısını ifade etmektedir.*

Bölge	Nüfus	Nüfus/ B.B.Sayısı	Şikayet Sayısı	Şikayetin temsil ettiği nüfus	Bölge	Nüfus	Nüfus/ B.B.Sayısı	Şikayet Sayısı	Şikayetin temsil ettiği nüfus
1	10,212	1.506	30	45	16	87,092	2.081	78	162
2	45,392	1.859	180	335	17	58,971	2.173	68	148
3	49,320	1.894	102	193	18	18,205	1.712	14	24
4	39,169	1.691	114	193	19	31,178	1.941	19	37
5	67,960	1.701	306	520	20	29,022	2.441	19	46
6	37,846	1.687	157	265	21	14,032	1.629	11	18
7	60,485	3.317	72	239	22	13,200	2.338	19	44
8	19,428	1.111	73	81	23	24,576	3.31	6	20
9	5,386	1.584	22	35	24	4,349	0.981	3	3
10	83,497	2.061	231	476	25	13,734	6.746	7	47
11	15,603	2.094	24	50	26	20,693	1.703	11	19
12	23,819	2.02	22	44	27	69,490	1.57	179	281
13	78,742	1.852	158	293	28	12,815	1.097	47	52
14	33,254	1.819	37	67	29	13,138	1.063	60	64
15	16,149	1.568	29	45					

Bölge	Bölge Alanı (ha)	Bölge Ağırlığı	Bölge	Bölge Alanı (ha)	Bölge Ağırlığı
1.Bölge	88.7	0.19%	16.Bölge	762.9	1.64%
2.Bölge	448	0.96%	17.Bölge	1190.9	2.56%
3.Bölge	268.1	0.58%	18.Bölge	1681.6	3.61%
4.Bölge	992.4	2.13%	19.Bölge	401	0.86%
5.Bölge	302.7	0.65%	20.Bölge	1542.4	3.31%
6.Bölge	268	0.58%	21.Bölge	1744.3	3.74%
7.Bölge	1122.3	2.41%	22.Bölge	574	1.23%
8.Bölge	1565.5	3.36%	23.Bölge	6866.8	14.74%
9.Bölge	422.1	0.91%	24.Bölge	1185.8	2.55%
10.Bölge	536.7	1.15%	25.Bölge	1562.7	3.35%
11.Bölge	694.5	1.49%	26.Bölge	8240.8	17.68%
12.Bölge	733.3	1.57%	27.Bölge	1610.6	3.46%
13.Bölge	1019	2.19%	28.Bölge	5871.7	12.60%
14.Bölge	1175.8	2.52%	29.Bölge	1887	4.05%
15.Bölge	1839.6	3.95%			

- Görüleceği üzere en küçük bölge alanı 88.7 ha ile toplam çalışma havzasının %0.2'si iken, en büyük bölge alanı 8240.80 ha ile çalışma havzasının %18'idir. Bu durumda bir homojenlik olmadığı açıkça görülmektedir. Bu kapsamda bölge bazındaki nüfus yoğunluğu aşağıdaki tabloda verilmiştir.
- Bu kapsamda yukarıdaki tabloda görüleceği üzere en fazla şikayetin geldiği ifade edilen 7nci bölgede nüfus yoğunluğu hektar başına 54 kişi iken gelen şikayet sayısı hektar başına 0.2'dir. Bu kapsamda rahatsızlık yüzdesinin 5 olduğu 5 inci bölgede hektar başına şikayet sayısı 1.7 seviyesindedir. Konuyu daha net ortaya koyma noktasında 8 inci bölgenin de incelenmesinde son derece fayda olacağı görüşü hasıl olmuştur. 8 inci bölgede hektar başına 12 kişi düşmekte iken şikâyet oranı %42'ler mertebesinde. Ancak hektar başına yapıldığı önceki sayfalarda ifade edilen ilaçlama çalışmaları için 8 inci bölgedeki hektar başına şikayet oranı 0,05 seviyesindedir. Diğer taraftan 27nci bölgede şikâyet oranı %0 iken konuyla ilgili şikayet sayısı 281'dir.
- Yukarıda da ifade edildiği üzere ilaçlama hizmeti alan bazında planlanıp gerçekleştirilmektedir.
- Antalya Büyükşehir Belediyesi Mücavir Alanı içinde çalışmayı yapan kişi/kurum ve benzeri tarafından belirlenen bölgelerde hektar başına 7 kişinin şikâyetçi olduğu görülmektedir. Bu değerinde toplam incelenen nüfusun %0,00075'idir.
- Söz konusu çalışmanın sonuçları, Antalya Büyükşehir Belediyesince yapılan ilaçlama hizmetinden sağlanan memnuniyetle örtüşmemektedir.

Park, Bahçe Yeşil Alan Hizmetleri

Park, bahçe yeşil alan hizmetleriyle ilgili olarak anket önce erişim ve kullanıma odaklanmaktadır. Buna göre ilk soru anket katılımcısının evinin yanında park olup olmadığı, varsa kullanıp kullanılmadığı sorulmaktadır. Ardından park kullanıcılarının parkın kalitesiyle ilgili çeşitli ifadeler (park mobilyaları, temizlik, güvenlik, aydınlatma) katılıp katılmadıkları öğrenilemeye çalışılmaktadır. Tüm anket katılımcılarına ise mahallede yeterli büyüklükte park ve yeşil alan olup olmadığı ve şehirdeki cadde bulvarlardaki ağaçlandırma/çiçeklendirme çalışmalarının yeterli olup olmadığı sorulmaktadır.

13. Şehrinizdeki park, bahçe ve yeşil alan hizmetleri ile ilgili olarak çeşitli ifadeler hakkındaki görüşlerinizi soracağım. Öncelikle evinizin yakınında park var mı, varsa bu parkı kullanıyor musunuz?

1. Evimin yakınında park var ve bu parkı kullanıyoruz → **14. soruyla devam et!**
2. Evimin yakınında park var ama kullanmıyoruz → **14. soruyu oku ve 14.6'dan başla**
3. Evimin yakınında park yok. → **14. soruyu oku 14.6'dan başla**

14. Şimdi lütfen son 1 yıl içindeki tecrübelerinizi düşünerek bu parktaki ve mahallenizdeki park bahçe yeşil alan hizmetleriyle ilgili okuyacağım ifadelere

**1. Tamamen katılıyorum 2. Katılıyorum 3. Ne katılıyor ne katılmıyorum
4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle katılmıyorum 0.Fikrim yok**

şeklinde verir misiniz ?

- | | | |
|------|-----|--|
| 14.1 | [] | Bu parktaki mobilyalar (oyun veya spor araçları, banklar, çöp kutuları) yeterlidir |
| 14.2 | [] | Bu parktaki mobilyalar (oyun veya spor araçları, banklar, çöp kutuları) sağlamdır |
| 14.3 | [] | Bu park temiz ve bakımlıdır |
| 14.4 | [] | Bu park güvenlidir |
| 14.5 | [] | Bu park yeterince aydınlatılmaktadır |
| 14.6 | [] | Mahallemizde yeterli sayı ve büyüklükte park var |
| 14.7 | [] | Mahallemizde yeterli sayı ve büyüklükte yeşil alan var |
| 14.8 | [] | Şehrimizdeki cadde ve bulvarlardaki ağaçlandırma ve çiçeklendirme çalışmaları yeterlidir |

Aşağıdaki iki tablo bölgeler ve ilçelere göre evin yakınında park olup olmadığına ve bu parkın kullanılıp kullanılmadığına ilişkin bilgiler vermektedir.

Tablo 21 Bölgelere Göre Evin Yakınında Park Olması ve Kullanımı (GEÇERLİ YÜZDELER)

Bölge	Evimin yakınında par var ve bu parkı kullanıyoruz	Evimin yakınında park var ama kullanmıyoruz	Evimin yakınında park yok	Bölge	Evimin yakınında par var ve bu parkı kullanıyoruz	Evimin yakınında park var ama kullanmıyoruz	Evimin yakınında park yok
1. Bölge	51	39	10	16. Bölge	35	38	27
2. Bölge	50	42	8	17. Bölge	26	29	44
3. Bölge	58	18	24	18. Bölge	34	18	48
4. Bölge	80	16	4	19. Bölge	30	30	40
5. Bölge	44	22	34	20. Bölge	30	18	52
6. Bölge	42	32	26	21. Bölge	30	3	67
7. Bölge	17	65	18	22. Bölge	60	38	2
8. Bölge	46	52	2	23. Bölge	33	29	38
9. Bölge	28	27	45	24. Bölge	1	4	94
10. Bölge	40	38	22	25. Bölge	33	3	64
11. Bölge	11	20	69	26. Bölge	7	6	86
12. Bölge	51	25	24	27. Bölge	48	44	8
13. Bölge	56	26	18	28. Bölge	52	19	29
14. Bölge	60	20	21	29. Bölge	45	23	32
15. Bölge	20	15	65	ANTALYA	41	29	29

Tablo 22 İlçelere Göre Evin Yakınında Park Olması ve Kullanımı (GEÇERLİ YÜZDELER)

İLÇE	Evimin yakınında par var ve bu parkı kullanıyoruz	Evimin yakınında park var ama kullanmıyoruz	Evimin yakınında park yok
MURATPASA	46	32	22
KEPEZ	40	27	33
DOSEMEALTI	33	29	38
AKSU	16	5	79
KONYAALTI	48	38	13

Yukarıdaki tabloya göre Antalya genel verilerinde evimin yakınında park var ve kullananların oranı % 41 iken, evinin yakınında park olup kullanmayanların oranı % 29, Evinin yakınında park olmayanların oranı % 29'dur. Sonuç olarak % 59 oranında kişilerin evinin yakınındaki park alanı olup kullanmayanlar ve evinin yakınındaki park alanı olmayanların toplam oranıdır ki bu parkların erişme mesafesi içinde etkin olarak kullanılmadığını ifade etmektedir. Park erişimi ve kullanımı en yüksek olan bölgeler Muratpaşa ve Konyaaltı ilçelerinde bulunmaktadır.

11,15,17,18,19,20,21,23,24,25,26 no'lu bölgelerde park alanı yok diyenlerin oranı oldukça yüksek gözükmemektedir. Toplam bölge sayısına göre yorumladığımızda toplam 11 bölgede park alanı yoktur bu da toplam bölge sayısının % 38'ine denk gelmektedir. Bu orandan çıkan bir başka sonuç parkların kent geneline düzensiz olarak dağıldığını ifade etmektedir.

Evinin yakınındaki parkı kullananların bu parkla ilgili yönetilen önermelere katılma oranları aşağıdaki tabloda bölge ve ilçeler düzeyinde verilmektedir. Bazı bölge ve ilçeler yeterli gözlem sayısına (n<30) erişilmediğinden tablodan çıkarılmıştır. Tablodaki önermeler olumsuz ifadeler şeklinde standardize edilmiştir. Tablodaki değerler sorularda yer alan olumlu önermelere (Ör. Bu park temiz ve bakımlıdır) ait katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum cevaplarının geçerli yüzde değerlerinin toplamıdır.

Tablo 23 Evinin Yanındaki Parkı Kullananların Parkın Durumu İle İlgili İfadeler KATILMA Oranları (BÖLGELER VE İLÇELER DÜZEYİNDE, GEÇERLİ YÜZDELER)

BÖLGE	Mobilyalar yetersiz	Mobilyalar sağlam değil	Temiz ve bakımlı değil	Güvenli değil	Yeterince aydınlatılmamaktadır
1. Bölge	17	19	20	39	15
2. Bölge	23	23	23	25	39
3. Bölge	41	30	26	20	19
4. Bölge	24	7	7	13	24
5. Bölge	20	14	20	22	12
6. Bölge	18	18	15	50	12
8. Bölge	2	2	11	5	9
10. Bölge	50	19	24	56	40
MURATPASA (1-11.BLG)	28	17	19	29	23
12. Bölge	16	15	11	40	16
13. Bölge	21	18	16	29	20
14. Bölge	38	33	31	35	25
22. Bölge	16	13	20	16	11
KEPEZ (12-22.BLG)	35	31	23	35	26
27. Bölge	20	26	8	22	12
28. Bölge	19	22	9	40	33
29. Bölge	23	18	30	31	33
KONYAALTI (27-29.BLG)	20	24	11	26	18
ANTALYA	31	25	21	32	24

Yukarıdaki tabloya göre evinin yakınında park olduğu ve bu parkı kullandığını belirten anket katılımcıları değerlendirmeleri istenen önermeler konusunda olumlu bir çizgidedir. En sorunlu alanlar parkın güvenli olmaması (%32) ve park mobilyalarının yetersiz olmasıdır. (%31). 3. ve 10. Bölge park mobilyalarının yetersizliği, 29. Bölge parkın temiz ve bakımlı olmaması 2 ve 10. Bölgeler parkın yeterince aydınlatılmaması konusunda öne çıkmaktadır.

Antalya Büyükşehir Belediyesi Yorumları

Mobilyalar yeterli değil

Antalya Büyükşehir Belediyesi Park ve Bahçeler Şube Müdürlüğü olarak banklarla ilgili olarak şikâyetimiz bulunmamaktadır. Konuyla ilgili ekiplerimizce sürekli olarak kontrol altındadır. Bir hasar tespit edilginde ise tamirati veya değişimi yapılmaktadır. Antalya Büyükşehir Belediyesi parklar dışında okullardan ve camilerden gelen bank taleplerini de karşılamaktadır.

Parklar Güvenli Değil / Yeterince Aydınlatılmıyor

- Antalya Büyükşehir Belediyesi; 5188 Sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanunun Uygulanmasına İlişkin Yönetmelik çerçevesinde “Kuruma ait halka açık alanlara dinlenmeye ve eğlenmeye gelen vatandaşlarımıza yönelik saldırılara ve rahatsız edici davranışlara karşı düzeni sağlamak,” amacıyla sorumluluk alanındaki parklarda güvenlik hizmeti sunmaktadır.
- Araştırmaya göre 2. Bölgede yer alan AKM Park Alanı %25 oranında güvenli bulunmamaktadır. Bu durum %75 oranında güvenli bulunduğunu göstermektedir ki bu memnuniyet vericidir. Şehrin merkezinde yer alan ve içerisinde Cam Piramit, Atatürk Kültür Merkezi ve Konyaaltı Açık hava tiyatrosunun ana giriş kapılarından birini barındıran, AKM Park alanı oldukça geniş bir arazi üzerinde yer almakta parkı çevreleyen duvar vb. bulunmamakta yani her yönden park alanına giriş yapılabilmektedir. AKM park alanı konumu ve ev sahipliği yaptığı etkinlikler açısından özellikle yaz aylarında hem Antalyalılar hem de yerli yabancı turistleri cazibe merkezidir. Bu bilgiler ışığında “%25 oranında güvenli değil” verisi değerlendirildiğinde; bu orana parkın büyüklüğü, her yönden giriş yapılabilmesi, içerisinde bulunan tesisler ile park konumunun yanında kültür sanat etkinliklerine de ev sahipliği yapması katkı koymaktadır.
- Aynı alan için % 39 oranında “Yeterince aydınlatılmamaktadır” verisi de yukarıda sayılan güvenlik bilgileri ile birlikte değerlendirilmelidir. Antalya Büyükşehir Belediyesi Temiz Enerji Şube Müdürlüğü ve Uluslararası İlişkiler Şube Müdürlüğü proje biriminin ortaklaşa hazırlamış olduğu Atatürk Kültür Parkı’nın aydınlatma sistemlerinin LED’li sistemlerle değiştirilmesi ve tüketimin güneş enerjisiyle sağlanması projesi geliştirilmiş ve bu proje Batı Akdeniz Kalkınma Ajansı’nın (BAKA) açtığı 2010 yılı mali destek programından hibe almaya hak

kazanmıştır. Proje çerçevesinde mevcut aydınlatma direklerinin armatürleri değiştirilerek daha yüksek oranda aydınlık sağlayacak led'li sistemlerle değiştirilecektir. 2012 yılı ağustos ayında sonuçlanacak proje bu alandaki aydınlatma yetersizliği nedeni ile oluşan memnuniyetsizliği ortadan kaldıracaktır

- Araştırmaya göre 3. Bölgede yer alan ve %20 oranında güvenli bulunmayan Karaalioğlu Park Alanı; Antalya Büyükşehir Belediyesi yerleşkesini de içine alan ve falezler üzerindeki seyir terasları ile kent merkezini Toros dağlarının manzarasıyla buluşturmaktadır. Karaalioğlu Park Alanı; yürüyüş, dinlenme, çocuk oyun alanı, havuz vb. alanları içermekte olup geniş bir alan üzerine konuşlanmıştır, dinlenme, yürüyüş, spor, sosyal-kültürel etkinlik gibi birçok nedenle Antalyalılar ve turistler tarafından ziyaret edilmektedir. Özellikle yaz aylarında yerli yabancı turistlerin ziyareti ve parklarda ücretsiz olarak gerçekleştirilen festival, gösteri, konser vb. etkinlikler suç işlemeye meyilli olan kişilerin dikkatini bu bölgelere çekmektedir. Etkinlikler için özel olarak alınan güvenlik tedbirlerinin yanında park alanlarımızda özel güvenlik görevlilerimiz sürekli devriye gezerek vatandaşların güvenli bir ortamda dinlenme ve/veya tatil yapmalarını sağlamaya çalışmaktadır.
- Aynı alan için % 19 oranında **“Yeterince aydınlatılmamaktadır”** verisi de yukarıda sayılan güvenlik bilgileri ile birlikte değerlendirilmelidir. Karaalioğlu parkı eski bir park olup elektrik projesi de aynı şekilde eskidir. Zaman içerisinde aydınlatma elemanlarında ortaya çıkan arıza-çalışma vb. durumlar belediyemizin maddi imkânları çerçevesinde sürekli yenilenmektedir.
- Araştırmaya göre 5. Bölgede yer alan ve %22 oranında güvenli bulunmayan Yavuz Özcan Park Alanı; şehrin merkezinde ticari faaliyetlerin, işyerlerinin ve yaya sirkülasyonunun fazla olduğu bir alanda yer alan yeni bir parktır. Yine yaz aylarında sosyal-kültürel etkinliklere sıkça ev sahipliği yapan park, yerli yabancı turistler tarafından da ziyaret edilmektedir.
- Diğer parklar için belirtildiği üzere; suç işlemeye meyilli olan kişilerin dikkatinin bu tür kalabalık alanlara çekilmesi güvenlik yükünü de arttırmaktadır. Yaz aylarında şehrimize gelen yerli ve yabancı turist kadar dilencilik ve hırsızlık suçunu işleyen/işlemeye meyilli vatandaşta gelmektedir. Paralel olarak yaz aylarında park alanlarında en sık yaşanan suç hırsızlık ve dilenciliktir.
- Aynı alan için % 12 oranında **“Yeterince aydınlatılmamaktadır”** verisi de yukarıda sayılan güvenlik bilgileri ile birlikte değerlendirilmelidir. Yavuz Özcan Parkında oranın diğer iki parka göre düşük çıkmasının nedenlerinden biri parkın etrafında ticari işletmelerin yer almasıdır. Ticari işletmelerin oluşturduğu aydınlatma sistemleri park alanına da etki etmektedir.
- Parkların aydınlatma yeterlilikleri değerlendirilirken; yürüyüş yolu ve dinlenme alanlarında aydınlatma oranın parktaki yeşil alandan (çim-çiçek ve ağaçlandırmaya ayrılan) fazla olması gerektiği bunun dışında parkların dinlenme alanı olması sebebi ile zaten gün ışığı ve/veya stadyum gibi bir aydınlatma yapılmasının doğru olmayacağı göz önünde bulundurulmalıdır. Diğer yandan bu parkların bir ayağı falez bandında yer almaktadır ve falezler tarafından herhangi bir aydınlatma yapılmadığından o yönden bir aydınlatma kaybı yaşandığı da değerlendirmeye alınmalıdır. (Falezlerin aydınlatılması Koruma kurulu kararı gereği yapılamamaktadır.)

Aşağıdaki tablo **mahallelerdeki** park ve yeşil alanın yeterliliği ve **Antalya genelinde** cadde ve bulvarlarda ağaçlandırma/çiçeklendirme çalışmalarının yeterliliğine ilişkin önermelere ait sonuçları içermektedir. Bu önermeler evinin yakınında park olsun olmasın tüm anket katılımcılarına yöneltilmiştir. Tablodaki önermeler olumsuz ifadeler şeklinde standardize edilmiştir. Tablodaki değerler sorularda yer alan olumlu önermelere (Ör. Mahallemizde yeterli sayı ve büyüklükte park var) ait katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum cevaplarının geçerli yüzde değerlerinin toplamıdır.

Tablo 24 Park ve Yeşil Alan Yeterliliğine İlişkin Görüşler (BÖLGELER VE İLÇELER DÜZEYİNDE, GEÇERLİ YÜZDE DEĞERLER)

	Puan	Mahallemizde yeterli sayı ve büyüklükte park yoktur	Mahallemizde yeterli sayı ve büyüklükte yeşil alan yok	Cadde-bulvarlarda ağaçlandırma yeterli değil
1. Bölge	68	25	33	23
2. Bölge	70	25	36	28
3. Bölge	66	52	58	38
4. Bölge	79	9	14	21
5. Bölge	61	47	48	49
6. Bölge	74	22	30	25
7. Bölge	71	36	37	26
8. Bölge	82	6	4	6
9. Bölge	69	49	23	12
10. Bölge	67	42	51	22
11. Bölge	65	82	62	26
MURATPAŞA (1-11. BLG)	69	36	40	29
12. Bölge	66	55	59	53
13. Bölge	71	41	41	34
14. Bölge	69	50	48	25
15. Bölge	40	98	58	47
16. Bölge	62	62	69	49
17. Bölge	44	92	89	71
18. Bölge	57	70	70	46
19. Bölge	62	44	51	14
20. Bölge	66	53	49	24
21. Bölge	61	83	68	31
22. Bölge	72	27	24	7
KEPEZ (12-22. BLG)	62	60	59	41
DÖŞEMEALTI (23. BLG)	68	56	41	32
24. Bölge	41	99	99	73
25. Bölge	46	92	90	59
26. Bölge	42	93	73	66
AKSU (24-26. BLG)	44	94	80	65
27. Bölge	75	21	24	24
28. Bölge	71	51	43	33
29. Bölge	63	54	38	24
KONYAALTI (27-29. BLG)	73	29	29	25
ANTALYA	65	48	48	34

Antalya geneline ilişkin sonuçlara göre örneklemin %48'i mahallelerinde park ve yeşil alanın yeterli olmadığı konusunda görüş belirtmektedir. Aksu bölgeleri bu konuda başı çekmektedir. Muratpaşa'daki 4 ve 8. Bölgeler bu konuda en olumlu görüş belirten bölgelerdir. Örneklemin %34'ü Cadde ve bulvarlardaki ağaçlandırma ve çiçeklendirme çalışmalarının yeterli olmadığı konusunda görüş bildirirken 5-12-15-16-17-24-25-26. Bölgeler ortalamanın üzerinde olumsuz görüş bildirmişlerdir.

Antalya Büyükşehir Belediyesi Yorumları

Vatandaşlara sorulan "Park, yeşil alan ve ağaçlandırılmanın yeterliliği" sorusuna karşılık bölgelerden gelen cevaplar doğrultusunda Büyükşehir Belediyesi Park ve Bahçeler Şube müdürlüğü olarak birimizce 5. 12. 15.16.17. bölgelerdeki bu mahallelerin kendi içinden geçen refüjleri bulunmadığından Büyükşehir Belediyesine ait sorumluluk kapsamında kalmamaktadır. 24.25.26.Mahalleleri birleştiren ana yollarda ise Büyükşehir Belediyesine ait alanlarda orta refüj ve kaldırım ağaçlarında eksiklik bulunmamaktadır.

Devlet Okullarında Eğitim Hizmetleri

Eğitim hizmetleriyle ilgili ankette yer alan sorular 1) devlet okullarına 2) ilköğretim ve lise düzeyine odaklanmaktadır. Okuldaki eğitim hizmetinin çeşitli boyutlarıyla ilgili önermeler yalnızca hanesinde devlet okulunda ilköğretim ve lise eğitimi alan öğrenci olan anket katılımcılarına yöneltilmiştir. Bununla ilgili vatandaş kartesi tablosunda yer alan devlet okullarındaki eğitim hizmetine not verildiği soru tüm anket katılımcılarına yöneltilmiştir.

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

1. İlköğretimde var 2. Lisede var 3. Her ikisinde de var 4. Yok → **03. soruya geç!**

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

1. Tamamen katılıyorum 2. Katılıyorum 3. Ne katılıyor ne katılmıyorum

4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle katılmıyorum 0.Fikrim yok

şeklinde verir misiniz ?

(Anketöre: Aynı türde farklı okulda okuyan çocuklar var ise haneye en yakın okulu sor)

	İlköğre time giden	Liseye giden
Okulda her branşta, öğrenci sayısına yetecek kadar öğretmen var		
Okulda derslerin boş geçtiği çok oluyor.		
Öğretmenler çocuğumuzla yeterince ilgileniyor		
Çocuğumuzun durumu ile ilgili okuldan yeterli bilgi veriliyor		
Okul temiz ve bakımlı		
Sınıflar kalabalık		
Okulun ısınması yeterlidir.		
Okulda ders dışı kültür, spor, bilim ve benzeri faaliyetler yeterlidir		
Okulun güvenliği yeterince sağlanıyor		
Okulun fiziki koşulları, çevre düzeni yeterlidir		
Okulda çocuğumu geleceğe hazırlayan iyi bir eğitim veriliyor		

Aşağıdaki tablo örneklemin hanede devlet okulunda lise veya ilköğretim öğrencisi olma durumuna göre dağılımını göstermektedir. Bölgelerin satır toplamı yüzü aşabilir. Bunun sebebi bazı hanelerde hem lise hem de ilköğretime giden öğrenci olmasıdır.

Tablo 25 Devlet Okulunda İlköğretim veya Liseye Devam Eden Öğrenci Olan Hanelerin Dağılımı (BÖLGELERE GÖRE, GEÇERLİ YÜZDE DEĞERLER)

Bölge	İlköğretim	Lise	Yok	Bölge	İlköğretim	Lise	Yok
1. Bölge	23	17	66	16. Bölge	41	14	49
2. Bölge	20	20	65	17. Bölge	32	19	60
3. Bölge	34	17	57	18. Bölge	42	24	50
4. Bölge	24	19	66	19. Bölge	24	14	70
5. Bölge	22	14	71	20. Bölge	39	30	50
6. Bölge	29	24	59	21. Bölge	38	25	53
7. Bölge	23	22	64	22. Bölge	22	13	67
8. Bölge	37	21	54	23. Bölge	45	26	43
9. Bölge	39	24	49	24. Bölge	32	20	58
10. Bölge	40	24	50	25. Bölge	23	18	66
11. Bölge	46	29	41	26. Bölge	32	17	61
12. Bölge	24	21	62	27. Bölge	23	21	64
13. Bölge	33	22	55	28. Bölge	32	33	53
14. Bölge	32	21	53	29. Bölge	27	18	63
15. Bölge	32	21	53	ANTALYA	31	20	58

Yukarıdaki tablodan görülebileceği üzere örneklemin %31'i devlete ait ilköğretim, %20'si ise devlete ait ortaöğretim kurumlarında öğrenci bulunan hanelerden oluşmaktadır. Bölge düzeyine inildikçe öğrenci bulunan hanelerin gözlem sayısı azalmaktadır. Bu nedenle okullarda eğitim hizmetlerinin kalitesine ilişkin anket katılımcılarına yöneltilen önermelere ait sonuçlar ilçeler düzeyinde verilecektir. Aşağıdaki iki tabloda yer alan önermeler olumsuz ifadeler şeklinde standardize edilmiştir. Bu çerçevede tabloda olumlu anlamdaki önermelerin (Ör. Okul temiz ve bakımlı) sonuçları için kesinlikle katılmıyorum ve katılmıyorum cevaplarının geçerli yüzde değerleri toplamı; olumsuz anlamdaki ifadeler için (Ör. Sınıflar kalabalık) katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum cevaplarının geçerli yüzde değerleri sunulmaktadır.

Tablo 26 Devlet ilköğretim okullarında öğrenci olan hanelerin eğitim hizmetleriyle ilgili önermelere katılma oranları (İLÇE DÜZEYİNDE, GEÇERLİ YÜZDE DEĞERLER)

	Puan	Okulda her branşta, öğrenci sayısına yetecek kadar öğretmen yok	Okulda derslerin boş geçtiği çok oluyor.	Öğretmenler çocuğumuzla yeterince ilgilenmiyor	Çocuğumuzun durumu ile ilgili okuldan yeterli bilgi verilmiyor	Okul temiz ve bakımlı değil	Sınıflar kalabalık	Okulun ısınması yeterli değil	Okulda ders dışı kültür, spor, bilim ve benzeri faaliyetler yeterli değil	Okulun güvenliği yeterince sağlanmıyor	Okulun fiziki koşulları, çevre düzeni yeterli değil	Okulda çocuğumu geleceğe hazırlayan iyi bir eğitim verilmiyor
Muratpaşa (1-11)	70	17	27	18	18	16	57	10	28	24	21	21
Kepez (12-22)	67	15	31	22	29	19	53	15	36	27	25	30
Döşemealtı (23)	67	21	29	10	11	14	74	14	21	26	23	24
Aksu (24-26)	62	36	43	38	62	38	56	40	51	54	55	41
Konyaaltı (27-29)	67	21	42	19	19	18	47	24	22	26	31	23
ANTALYA	68	18	31	20	24	18	55	15	31	27	25	26

Devlete ait ilköğretim okullarında öğrencisi olan hanelerin eğitim hizmetleriyle ilgili değerlendirmelere bakıldığında önermelerin hepsinde olumsuz görüşlere katılma oranlarının “sınıfların kalabalık olması” dışında çok yüksek olmadığı görülmektedir. Sınıfların kalabalıklığı ile ilgili olarak hanelerin %55’indeki anket katılımcıları hanedeki öğrencilerin devam ettikleri ilköğretim okullarında sınıfların kalabalık olduğunu belirtmektedir. Tüm önermelerde Aksu ilçesinin ortalamaların üzerinde yer alması dikkat çekmektedir.

Tablo 27 Devlet ortaöğretim okullarında öğrenci olan hanelerin eğitim hizmetleriyle ilgili önermelere katılma oranları (İLÇE DÜZEYİNDE, GEÇERLİ YÜZDE DEĞERLER)

İLÇELER	Puan	Okulda her branşta, öğrenci sayısına yetecek kadar öğretmen yok	Okulda derslerin boş geçtiği çok oluyor.	Öğretmenler çocuğumuzla yeterince ilgilenmiyor	Çocuğumuzun durumu ile ilgili okuldan yeterli bilgi verilmiyor	Okul temiz ve bakımlı değil	Sınıflar kalabalık	Okulun ısınması yeterli değil	Okulda ders dışı kültür, spor, bilim ve benzeri faaliyetler yeterli değil	Okulun güvenliği yeterince sağlanmıyor	Okulun fiziki koşulları, çevre düzeni yeterli değil	Okulda çocuğumu geleceğe hazırlayan iyi bir eğitim verilmiyor
Muratpaşa (1-11)	70	18	31	19	19	16	50	11	26	22	18	22
Kepez (12-22)	67	13	24	20	16	19	30	24	30	22	19	26
Aksu (24-26)	62	28	46	40	39	30	41	38	71	60	68	50
Konyaaltı (27-29)	67	26	36	33	30	25	43	34	27	32	25	45
ANTALYA	68	17	30	22	20	19	43	20	29	25	21	28

Ortaöğretim kurumlarına ait değerlendirmelerde de ilköğretim okullarında olduğu gibi sınıfların kalabalık olması dikkat çekmektedir. Hanelerin %43'ü bu konudaki önermeye katılmaktadır. Döşeme altı ilçesinde yeterli sayıda gözlem olmadığı için yukarıdaki tabloda sonuç gösterilmemektedir. Tabloyu değerlendirirken göz önünde bulundurulması gereken bir konu öğrencilerin ortaöğretim kurumlarına kaydının adres bazlı yapılmamasıdır. Örneğim Muratpaşa ilçesinde ikamet eden bir öğrenci Konyaaltı'ndaki bir okula devam edebilmektedir. Bununla birlikte mesafeler dikkate alınırca soruya cevap veren anket katılımcılarının hanelerindeki lise öğrencilerinin büyük bir kısmının yine aynı ilçe içindeki ortaöğretim kurumlarına devam ettikleri varsayılabilir.

Antalya Kent Konseyi Eğitim Çalışma Grubu Yorumları

Antalya'da eğitim ile ilgili yapılan ankette ortaya çıkan sonuçlara göre ilk (%55) ve orta eğitimde (%43) en önemli görülen sorun sınıfların kalabalıklığıdır (ort: %49). Bu durum Antalya Kent Konseyinin daha önce yaptığı saptamalara uygundur. Bu durum, Antalya'nın hızlı göç almasından olsa gerektir. Ankette ikinci önemli sorun derslerin boş geçmesi olup, ilk (%31) ve orta öğrenimde (%30) benzer yakın yüzdelerde seyretmiştir (ort:%30.5) Bu orana hemen hemen eşdeğer okul dışı sportif, kültürel ve bilimsel faaliyetlerin yetersizliği gerek ilk (%31) gerekse orta (%29) öğretimde ortalama %30 olmuştur. Bu durum ise okul dışı faaliyetler için gerekli tesis, ekipman ve organizasyonun yetersizliğini göstermektedir. Ankette birbirine eşdeğer yakın yüzdelerde seyreden güven ve güvenlik sorunu olmuştur. Okullarda çocuğun geleceği için yeterli iyi bir eğitim verilmediğinin oranı ilköğretim(%26) ve orta öğretimde (%28) ortalama %27 olmuştur. Okulun güvenliğinin yeterince sağlanmadığını düşünenler ilköğretimde %27, orta öğretimde %25 ortalama %26 olmuştur.

Anket sonuçlarına göre %20 ve üzerinde, hem ilköğretim hem de orta öğretimde, görülen diğer sorunlar okulun fiziki koşulları ve çevre düzeni yetersiz diyenler ilköğretimde%25 iken, orta öğretimde %21 ortalama %23 olup, bir diğer sorun ise öğretmenlerin çocuklarıyla yeterince ilgilenmediğini söyleyenler, ilköğretim de %20 orta öğretimde %22 ortalama %21dir.

Anket sonucunda ortaya çıkan en çarpıcı sonuç sınıfların kalabalık oluşudur. Bölgede çok derslikli okulların hızla yapılması problemin çözümü için kaçınılmazdır.

Milli Eğitim Bakanlığı Antalya İl Müdürlüğü Yorumları

Antalya İl Milli Eğitim Müdürlüğü değerlendirmelerini müdürlüğe iletilen ve yeterli gözlem sayısının olduğu bölge bazı sonuçlar üzerinden yapmıştır.

Anketlerden çıkan sonuçlarda "Eğitim" başlığı altında genel olarak değerlendirildiğinde;

- Aksu 24. Ve 26. Bölgenin % 36 sı öğretmen sayısının yeterli olmadığını düşünüyor.
- Aksu 24. Ve 26 . bölgenin % 44 'ü okulda derslerin boş geçtiği çok oluyor düşüncesinde
- Aksu 24. Ve 26. Bölgenin % 38 i öğretmenler çocuğumuzla yeterince ilgilenmiyor düşüncesinde
- Kepez 12 ve 22. Bölge % 13 çocuğumuzun durumu ile ilgili okuldan yeterli bilgi verilmiyor.
- Aksu 24-26.bölge % 38 i okul temiz ve bakımlı değil düşüncesinde
- Konyaaltı 27 ve 29 . bölge % 42 si okulda derslerin boş geçtiği çok oluyor düşüncesinde
- Muratpaşa 1 ve11 . bölge % 57 sınıflar kalabalık düşüncesinde
- Kepez 12. Ve 22 . bölge % 53 sınıflar kalabalık düşüncesinde

- Döşemealtı 23. Bölge % 74 ü sınıflar kalabalık düşüncesinde
- Aksu 24 ve 26. bölge % 56 sınıflar kalabalık düşüncesinde
- Aksu 24 ve 26. bölge % 40 okulun ısınması yeterli değil düşüncesinde
- Aksu 24 ve 26. bölge % 51 okulda ders dışı kültür, spor, bilim vb. faaliyetler yeterli değil düşüncesinde.
- Aksu 24 ve 26. bölge % 54 okulun güvenliği yeterince sağlanmıyor düşüncesinde
- Aksu 24 ve 26. Bölge % 55 okulun fiziki koşulları, çevre düzeni yeterli değil düşüncesinde
- Aksu 24 ve 26. bölge % 41 okulda çocuğumu geleceğe hazırlayan iyi bir eğitim verilmiyor düşüncesinde
- Kepez 12. Ve 22. Bölge % 30 okulda çocuğumu geleceğe hazırlayan iyi bir eğitim verilmiyor.

Yapılan anketlerde vatandaş karnesinde “eğitim” ile ilgili bölümde sorunlu olarak gösterilen 17, 24 ve 25. bölgelerdeki mahalle ve okulların durumları kapsamlı olarak incelendi. Bu bölgeler Kepez ilçesinde olup müdürlüğümüzce yapılan detaylı analiz sonucu aşağıya çıkarılmıştır:

İlçesi Ve Bölgesi	Mahalle adı	Okul Adı	Kadrolu Öğrt. Sayısı	Geçici Görv. Öğrtm. Sayısı	Öğrt İhtiyacı	Derslik Başına Öğrenci Sayısı	Okul Başarı Durumu (Pts Göre)			Personel Sayısı		Öğrencilerin Ulaşımı		
							2010-2011	2011-2012	Fark%	Hizmetli	Memur	Servis	Taşımalı	Yaya
Kepez 17. Bölge	Baraj	Kepez İÖO	25	-	8	25	232.73	245.99	5.7	-	1	-	-	X
	H. Kara.													
	Habibler													
	Habibler	Baraj İ.Ö.O.	47	-	28	29	222.72	252.77	13.5	3	1	X	-	X
	Baraj													
	Baraj	Ş. Kah. Çelikbaş İ.Ö.O	33	-	7	25	226.01	241.19	6.72	2	1	-	-	X
	Beşkonaklı.	Beşkonak İ.Ö.O.	22	-	3	30	233.08	2448.2	6.48	1	1			
	Güneş													
	Düdenbaşı Mah.	Demirgül İ.Ö.O.	68	-	22	30	249.91	233.93	-6.4	3	1	-	-	X
	Güneş													
	Güneş	İ.Hakkı Kaya İÖO	42	-	19	30	240.77	224.38	-6.8	1	1	-	-	X
	Düdenbaşı													
	Güneş	Şerife Tufan İÖO	48	-	17	39	254..19	257.52	1.31	-	-	X	-	X
	H. Kara.													
	Güneş	80. Yıl İÖO	58	-	21	34	211.19	229.24	8.55	2	-	-	-	X
	H. Kara.													
	Habibler	Şeh. J. S. Genç İÖO	22	1	12	32	252.34	255.93	1.42	1	-	X	-	X
	Habibler	Habibler İÖO.	32	1	8	32	228.03	234.09	2.66	2	-	11	-	X
	Habibler	A.Coşkun Bulut İÖO	41	-	13	26	240.95	241.76	0.34	2	-	X	-	X
	H.Kara.													

İlçesi Ve Bölgesi	Mahalle adı	Okul Adı	Kadrolu Öğrtm. Sayısı	Geçici Görv. Öğretmen Sayısı	Öğrt İhtiyacı	Derslik Başına Öğrenci Sayısı	Okul Başarı Durumu (Pts Göre)			Persone l Sayısı		Öğrencilerin Ulaşımı		
							2010-2011	2011-2012	Fark%	Hizmetli	Memur	Servis	Taşımalı	Yaya
Aksu 24. Bölge	Barbaros	Aksu İöo	41	-	3	26	292.08	298.22	2.1	1	-	144	-	591
	Konak													
	Macun													
	Soğucaksu													
	Yurtpınar													
	Soğucaksu	Cihadiye İöo	45	4+2	-	29	246.03	253.84	3.2	2	-	X	-	X
Aksu 25. Bölge	Pınarlı	Cihadiye İ.Ö.O.	45	4+2	-	29	246.03	253.84	3.2	2	-	X	-	X
	Cihadiye													
	Fatih	Kocabelen İ.Ö.O.	12	4	2	20	242.81	264.95	22.1	-	-	48	-	159
	Hacılar													
	Pınarlı	Pınarlı Cumhuriyet İ.Ö.O.	39	4	15	28	247.56	254.34	2.7	-	1	X	-	983
	Hacılar													
	Hacılar	R. Mehmet Ülger İ.Ö.O.	32	-	7	27	239.17	240.08	1.0	1	-	100	-	750

Buradan çıkarılan sonuç, genel olarak başarının düşük olması gibi bir durumun söz konusu olmadığı, aksine başarının arttığı gözlenmektedir. Ancak Kepez 17. bölgede öğretmen ihtiyacının çokluğu sınıfların kalabalık oluşu başarının düşüklüğü bir etken olarak gözlenmektedir. 6. sınıflarda genel olarak bir düşüş söz konusu olup bunun ilkokuldan ortaokula geçişten kaynaklandığı düşünülebilir. Bu konu daha detaylı araştırılacaktır.

Antalya'nın en önemli iki sorunu nedir? Sorusuna 20. Bölgede %7, 27. Bölgede %6 eğitim konusunu işaret etmiştir. "Eğitim" başlığı altında sorunların oluşturduğu mahalle ve okullar incelenmiş. Bu bölgeler, Kepez 20. bölge, Aksu 26. bölge ve Konyaaltı 27. bölgedir. Sorunlu okullar araştırılmış olup müdürlüğümüzce yapılan analiz sonucu aşağıya çıkarılmıştır:

İlçesi Ve Bölgesi	Mahalle adı	Okul Adı	Kadrolu Öğrtm. Sayısı	Geçici Görv. Öğretmen S.	Öğrt İhtiyacı	Derslik Başına Öğrenci Sayısı	Okul Başarı Durumu (Pts Göre)			Personel Sayısı		Öğrencileri n Ulaşımı		
							2010-2011	2011-2012	Fark%	Hizmet li	Memur	Servis	Taşıma li	Yaya
Kepez 20. Bölge	Fatih	Süleyman	31	-	11	27	247.45	236.35	-4.48	2	1	-	-	X
	Göçerler	Demirel İÖO												
	Fatih	Göçerler İÖO.	38	-	11	31	260.76	287.04	10.08	1	1	X	-	X
	Göçerler													
	Kepez	F.H. Saraç-oğlu İÖO	42	-	4	28	266.74	268.99	0.84	2	2	-	-	X
	Santral	Fatma Parıltı İÖO	35	-	5	21	268.36	273.43	1.89	3	-	-	-	X
	Ünsal	Ünsal İÖO	38	-	8	28	255.78	270.91	5.92	2	1	X	-	X
Kepez 20. Bölge	Fatih	Süleyman	31	-	11	27	247.45	236.35	-4.48	2	1	-	-	X
	Göçerler.	Demirel İÖO												
	Fatih	Göçerler İÖO.	38	-	11	31	260.76	287.04	10.08	1	1	X	-	X
	Göçerler.													
	Kepez	F.H. Saraç-oğlu İÖO	42	-	4	28	266.74	268.99	0.84	2	2	-	-	X
	Santral.	Fatma Parıltı İÖO	35	-	5	21	268.36	273.43	1.89	3	-	-	-	X
	Ünsal.	Ünsal İÖO	38	-	8	28	255.78	270.91	5.92	2	1	X	-	X
Konyaaltı 27. Bölge	Pınarbaşı Mah.	Abdur.												X
	Toros Mah.	Neriman Bileydi İÖO	32	-	7	26.4	289,30	289,39	0,003	1	1	X	-	
	Altinkum Mah.	Halit Uluç İÖO	6	-	5	20	258,08	262,48	1,70	1	1	X	-	X
	Gürsu Mah.													
	Arapsuyu Mah.	Z.Marsel-												
	Kuşkavağı Mh.	Z.Denizhan İ.Ö.O	42	-	8		295,77	274,83	7,08					
	Gürsu Mah.													
	Uluç Mah.	Gazi M. Kemal İ.Ö.O	54	-	15	36	281,95	291,97	-3,55	2	1	X	-	X
	Altinkum Mh.													
	Uncalı Mah.	Konyaaltı İÖO	86	-	-	35	284,99	290,35	1,88	2	1	X	-	X
	Öğrt.evleri Mh.													X
	Siteler Mh.	Dr. Cahit Ünver İÖO	74	-	11	35	302,15	283,17	-6,28	2	1	X	-	
	Akkuyu Mh.													
	Toros Mh.													

Bu bölgeler genel olarak incelendiğinde Aksu'da iki, Konyaaltı'nda iki, Kepez'de bir okulun başarısının düştüğü, buna karşın diğer okulların başarılarını arttırdığı görülmektedir. Yine incelen okullarda sınıf mevcutlarının uygunluğu ve öğretmen ihtiyacının olması başarıyı etkileyen faktörler arasındadır. 6. sınıflarda genel olarak bir düşüş söz konusu olup bunun ilkokuldan ortaokula geçişten kaynaklandığı düşünülebilir. Bu konu daha detaylı araştırılacaktır.

Sizce mahallenizin en önemli iki sorunu nedir? (Anket Sorusu No 44) sorusuna 21. Bölgede %9 25.bölgede % 8 ile eğitimi göstermişlerdir. Yine eğitim başlığı altında sorunların oluşturduğu mahalle ve okullar incelenmiş Kepez 21. bölge ve Aksu 25. bölgelerde bulunan sorunlu okullar araştırılmıştır. Müdürlüğümüzce yapılan analiz sonucu aşağıya çıkarılmıştır:

İlçesi Ve Bölgesi	Mahalle adı	Okul Adı	Kadrolu Öğrtm. Sayısı	Geçici Görv. Öğret S.	Öğrt İhtiyacı	Derslik Başına Öğrci S.	Okul Başarı Durumu (Pts Göre)			Personel Sayısı		Öğrencilerin Ulaşımı		
							2010-2011	20112012	Fark%	Hizmetçi	Memur	Servis	Taşıma	Yaya
Kepez 21. Bölge	Altıayak	Varsak Altıayak İÖO	17	3	8	27	249.74	263.85	5.65	-	-	X	-	X
	Şelale													
	Demirel	Varsak İÖO	38	-	10	32	257.90	271.63	5.32	3	-	X	-	X
	Varsak Mend.													
	Şelale	Varsak Şelale İÖO	35	1	13	40,3	248.20	244.82	-1.36	2	-	X	-	X
	Şelale	Varsak Sakarya İÖO	41	-	8	50	247.68	239.67	-3.24	1	-	X	-	X
	Şelale	Habibler İÖO	32	1	8	32	228.03	234.09	2.66	2	-	11	-	X
	Şelale	Ahmet Baydar İÖO	22	-	17	27	231.37	242.51	4.81	1	1	X	-	X
	Zeytinlik													
Aksu 25. Bölge	Pınarlı	Cihadiye İ.Ö.O.	45	4+2	-	29	246	253.8	3.17	2	-	X	-	X
	Cihadiye													
	Fatih	Kocabelen İ.Ö.O.	12	4	2	20	242.8	265	22.1	-	-	48	-	159
	Hacılar													
	Pınarlı	Pınarlı Cumh. İ.Ö.O.	39	4	15	28	247.6	254.3	2.74	-	1	X	-	983
	Hacılar													
	Hacılar	R. Mehmet Ülger İ.Ö.O.	32	-	7	27	239.2	240.1	0.96	1	-	100	-	750

Bu bölgelerin okullarında yapılan araştırmalarda genel olarak başarının arttığı gözlenmektedir. Kepezde iki okulun başarısının düştüğü gözlenmiştir. Bunun sebebinin de yüksek sınıf mevcutlarından kaynaklandığı söylenebilir. 6. sınıflarda genel olarak bir düşüş söz konusu olup bunun ilkokuldan ortaokula geçişten kaynaklandığı düşünülebilir. Bu konu daha detaylı araştırılacaktır.

Sağlık Hizmetleri

Sağlık hizmetleriyle ilgili sorular aile hekimi ve son gidilen hastaneye ilişkin değerlendirmelere odaklanmaktadır. Bu alanlarda hizmetin kalitesiyle ilgili değerlendirmeler son 1 yıl içinde bu sağlık kuruluşlarını kullanan anket katılımcılarına yöneltilmektedir. Sağlık hizmetleriyle ilgili aşağıda belirtilen ilk soru son 1 yıl içinde hangi sağlık kuruluşlarının kullanıldığına ilişkindir.

04. Son 1 yıl içinde Antalya’da sayacağım sağlık kuruluşlarından hangilerine gittiniz?

(Anketöre: Devlet hastanesine ihtisas, eğitim araştırma hastaneleri dahildir)

- | | | |
|-----------------|---------------------------|-------------------------------------|
| 1. Aile hekimi | 3. Devlet hastanesi | 5. Hiçbiri → 10. soruya geç! |
| 2. Özel hastane | 4. Üniversitesi hastanesi | |

Aşağıdaki tablo ilçeler düzeyinde örneklemin son 1 yılda kullandığı sağlık kurumlarını listelemektedir. Buna göre Antalya genelinde örneklemin %50’si devlete ait hastanelere %41’i aile hekimine %29’u özel hastanelere, %17’si üniversite hastanesine gitmiştir.

Tablo 28 Son 1 yılda sağlık kurumlarının kullanımı

İLÇELER	Aile hekimi	Özel hastane	Devlet hastanesi	Üniversitesi hastanesi	Hiçbiri
MURATPASA	40	33	50	19	21
KEPEZ	45	22	52	14	24
DÖŞEMEALTI	40	18	43	17	19
AKSU	44	29	59	13	18
KONYAALTI	32	40	45	29	22
ANTALYA	41	29	50	17	22

İkinci grup sorular aile hekimliği ile ilgilidir. Bu bölümde öncelikle aile hekimliğinin bugüne kadar hiç değiştirilip değiştirilmediğini ve bunun sebebi ve aile hekimine hangi durumlar için başvurulduğu araştırılmaktadır.

05. Bugüne kadar aile hekiminizi hiç değiştirdiniz mi? Değiştirdiyseniz sebebi şu ifadelerden hangisiyle uygun düşer?

- | | |
|--|---|
| 1. Doktorun verdiği hizmetten memnun kalmadım | 4. Değiştirmedim |
| 2. Başka bir aile hekiminin daha iyi olduğu söylendi | 5. Hiç gitmedim → 8. soruya geç! |
| 3. Bulunduğu yer bana uzaktı | 6. Diğer (.....) |

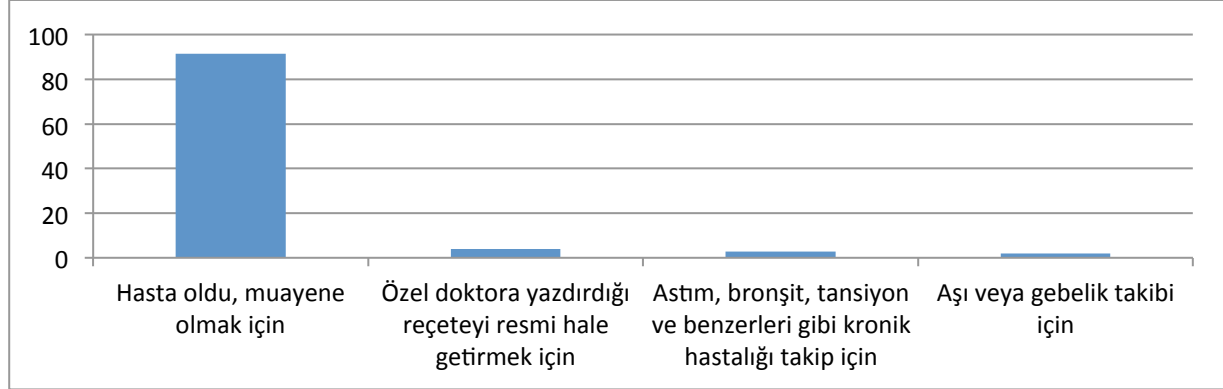
06. Aile hekiminize aşağıdaki hangi durumlar için başvurduunuz?

1. Hasta oldu, muayene olmak için
2. Özel doktora yazdırdığı reçeteyi resmi hale getirmek için
3. Astım, bronşit, tansiyon ve benzerleri gibi kronik hastalığının takibi için
4. Aşı veya gebelik takibi için

Yukarıda yer alan iki soru son 1 yılda herhangi bir sağlık kurumunu kullanan anket katılımcılarına yöneltilmiştir. Amacımız aktif sağlık kurumu kullanıcısı diyebileceğiniz son 1 yılda sağlık kurumu kullanıcılarının aile hekimlerini değiştirme sebeplerini öğrenmektir. Bu grupta yer alan katılımcılar örneklemin %78’ini oluşturmaktadır. Bu grupta yer alan anket katılımcılarının %91’i ise aile hekimini hiç

değiştirmediyi veya hiç gitmediğini belirtmektedir. Bu anlamda hizmet memnuniyetsizliğinden kaynaklanan soruna rastlanmamıştır. Aile hekimlerini kullanma amacına ilişkin sorulan soru (Anket soru 6) son yıl içinde aile hekimlerine başvuran anket katılımcılarına sorulmuştur. Soru aile hekimlerinin rutin bir ilaç tasdik mekanizması haline gelip gelmediğini öğrenmektir. Bu grubun sadece %4'ü "özel doktora yazdırdığı reçeteyi resmi hale getirmek için başvurduğunu belirtirken, %91'i aile hekimine "hasta olduğu ve muayene olmak" için başvurduğunu belirtmektedir.

Şekil 29 Aile hekimine başvuru nedenleri (SON 1 YILDA BŞVURANLAR, GEÇERLİ YÜZDE DEĞERLER)



Aile hekimine son yıl içinde başvuranlara hizmetin kalitesiyle ilgili önermeler içeren aşağıdaki soru sorulmuştur.

07. Aile hekiminizin verdiği hizmetler ile ilgili olarak çeşitli ifadeler hakkındaki görüşlerinizi soracağım. Lütfen son 1 yıl içindeki tecrübelerinizi düşünerek şöyle değerlendir misiniz?

1. Tamamen katılıyorum 2. Katılıyorum 3. Ne katılıyor ne katılmıyorum 4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle katılmıyorum 0.Fikrim yok

- ☐ Aile hekimi şikâyetimi dikkatlice dinledi
- ☐ Aile hekimi durumumla ilgili beni yeterince bilgilendirdi
- ☐ Aile hekimi bana güven verdi
- ☐ 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
- ☐ Aile hekimliği hizmetinden genel olarak memnun kaldım

Aşağıdaki tabloda son 1 yılda aile hekimlerine başvuranların aile hekimliği hizmetinin kalitesine ilişkin çeşitli önermelere katılım oranları verilmektedir. Tabloda önermeler olumsuz ifadeler şeklinde standardize edilmiştir. Bu çerçevede tabloda olumlu anlamdaki önermelerin (Ör. Aile hekimi bana güven verdi) sonuçları için kesinlikle katılmıyorum ve katılmıyorum cevaplarının geçerli yüzde değerleri toplamı şeklinde sunulmaktadır.

Tablo 29 Aile Hekimliği Hizmetinin Kalitesiyle İlgili Önermelere Katılım Oranları (İLÇELERE GÖRE, GEÇERLİ YÜZDE DEĞERLER)

	Aile hekimi şikâyetimi dikkatlice dinlemedi	Aile hekimi durumumla ilgili beni yeterince bilgilendirmedi	Aile hekimi bana güven vermedi	Aile hekimi - Muayene olmak için çok sıra bekledim	Aile hekiminin olduğu merkez temiz ve bakımlı değildi	Aile hekiminin olduğu merkezde kayıt yönlendirme, sekreterlik hizmetinden memnun kalmadım	Aile hekimi - Hanemizin gebelik gelişimini veya bebek gelişimini takip etmiyor	Aile hekimliği hizmetinden genel olarak memnun kalmadım
MURATPASA	6	10	6	11	6	10	29	5
KEPEZ	2	4	4	9	4	6	16	3
DOSEMEALTI	1	6	3	9	1	6	YETERLİ GÖZLEM YOK	1
AKSU	3	10	4	18	7	6	13	1
KONYAALTI	3	11	10	2	10	9	21	7
ANTALYA	4	7	5	10	5	8	22	4

Aile hekimliğine ilişkin olumsuz önermelere katılma oranları oldukça düşüktür. Sadece “aile hekimi hanenin gebelik veya bebek gelişimini takip etmiyor” önermesinin oranı %22’dir. Bu oranı yorumlarken gebelik veya bebek olmayan hanelerdeki de soruya cevap verdiğini (her ne kadar fikrim yok seçeneği sunulsa da) dikkate almak gerekir.

Bu gruptaki son soru son gidilen hastaneye ilişkin değerlendirmelerdir. Son 1 yıl içinde herhangi bir sağlık kurumuna başvuranlara son gittikleri hastaneye ilişkin değerlendirmeler aşağıdaki soruyla sorulmaktadır.

08. Son 1 yıl içinde en son hastalığınız ile ilgili gittiğiniz (yani ziyaretçi olarak değil) hastane ile ilgili olarak çeşitli ifadeler hakkındaki görüşlerinizi soracağım. Özel ya da kamu hastanesi fark etmemektedir. Öncelikle Lütfen bu hastanenin hangisi olduğunu belirtir misiniz?

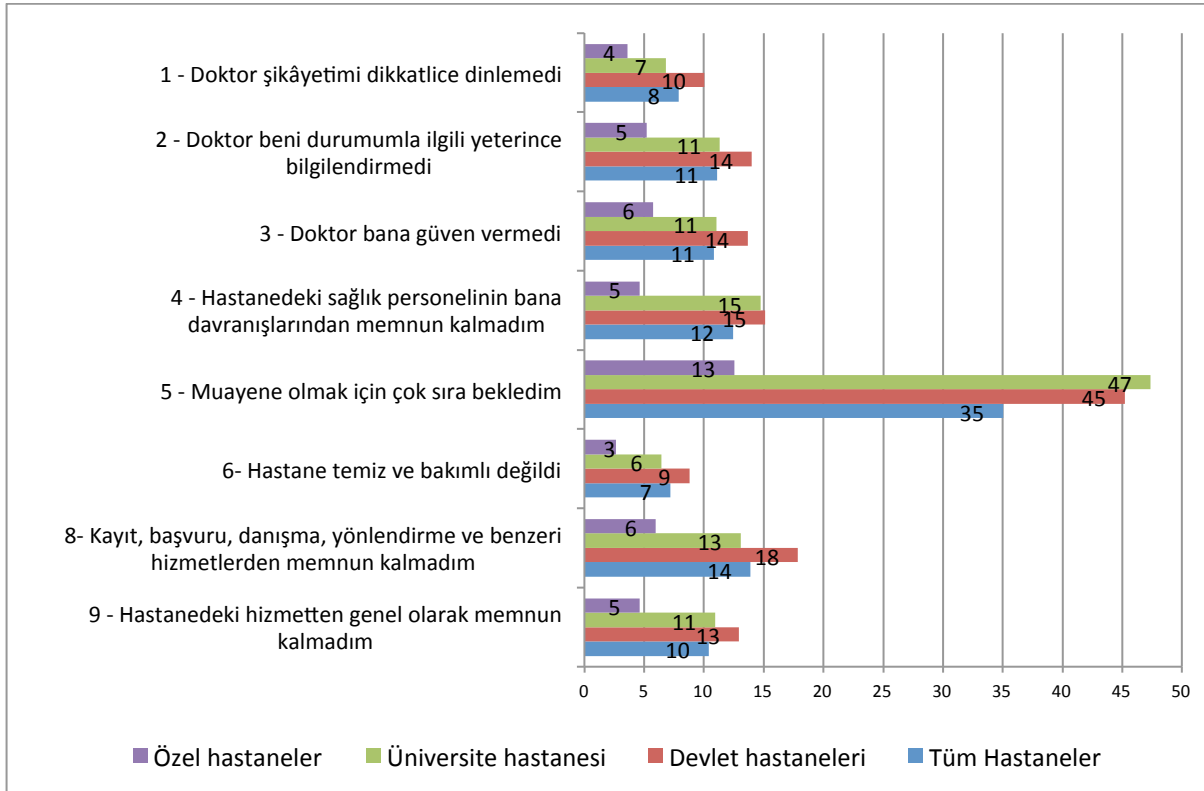
09. Şimdi en son gittiğiniz hastane ile ilgili olarak aşağıdaki ifadeleri şöyle değerlendirir misiniz?

1. Tamamen katılıyorum 2. Katılıyorum 3. Ne katılıyorum ne katılmıyorum 4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle katılmıyorum 0.Fikrim yok

- [] Doktor şikâyetimi dikkatlice dinledi
- [] Doktor beni durumumla ilgili yeterince bilgilendirdi
- [] Doktor bana güven verdi
- [] Hastanedeki sağlık personelinin bana davranışlarından memnun kaldım
- [] Çok sıra beklemeden muayene oldum
- [] Hastane temiz ve bakımlıydı
- [] Kayıt, başvuru, danışma, yönlendirme ve benzeri hizmetlerden memnun kaldım
- [] Hastanedeki hizmetten genel olarak memnun kaldım

Aşağıdaki şekil son 1 yıl içinde devlet hastanesi (eğitim araştırma hastaneleri dahil devletin işlettiği tüm hastaneler), üniversite hastanesi ya da özel hastanelere gidenlere göre filtrelenen sonuçları ve bu hastane tiplerine göre ayrıştırılmış olarak sunmaktadır.

Şekil 30 Antalya Geneline Son 1 Yılda En Son Gidilen Hastaneye Göre Değerlendirmeler (GEÇERLİ YÜZDE DEĞERLER)



Yukarıdaki şekle göre, sağlık hizmet memnuniyetiyle ilgili incelenen konular içinde ilk sırayı “muayene olmak için çok sıra beklenmesi” oluşturmaktadır. Örneklemin %35’i muayene olmak için çok sıra beklediğini ifade etmektedir. Bu konu aynı zamanda özel-devlet-üniversite hastanesi arasındaki ayrışmada da öne çıkmaktadır. Özel hastanelerle ilgili devlet ve üniversite hastanelerine göre sıra bekleme konusunda çok daha az olumsuz görüş ifade edilmektedir. İncelenen diğer önermelerde yüksek bir memnuniyetsizlik olmadığı görülmektedir. Bununla birlikte özel hastanelerde memnuniyetsizliğin diğer hastanelere göre bir miktar daha az olduğu görülmektedir. Bununla birlikte hastane tipleri arasındaki farklılıklar araştırmanın hata payları içinde değerlendirildiğinde çok belirgin değildir.

Muayene olmak için sıra beklenmesi aşağıda ilçelere göre incelenmektedir. Ankette sorulan haliyle “Çok sıra beklemeden muayene oldum” önermesi için verilen katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum cevaplarının toplamı Muratpaşa’da %30, Kepez’de %37, Döşemealtında %37, Aksu’da %57 ve Konyaaltı’nda %40’tır.

Tablo 30 Muayene Olmak için Sıra Bekleme (İLÇELERE GÖRE, GEÇERLİ YÜZDE DEĞERLER)

Çok sıra beklemeden muayene oldum	MURATPASA	KEPEZ	DOSEMEALTI	AKSU	KONYAALTI
Katılıyor	60	52	57	40	50
Ne katılıyor ne katılmıyor	10	11	6	7	9
Katılmıyor	30	37	37	53	40

Sağlık Bakanlığı Antalya İl Müdürlüğü Yorumları

- Doktor beni durumumla ilgili yeterince bilgilendirmedir: Hasta yoğunluğunun olduğu saatlerde doktorun hastaya zaman ayırmada problemlerin yaşandığı ve sağlıklı iletişim kurulamadığı tespit edilmiştir.*
- Muayene olmak için sıra beklemelerin önüne geçmek ve hizmeti yaygınlaştırmak amacıyla Müdürlüğümüzce Kepez bölgesine 200 yataklı ve Aksu bölgesine 100 yataklı Kamu Hastanesi yapılması planlamaya alınmıştır.*
- Vatandaşların hizmet aldığı hastanelerin temizlik ve bakımlarını iyi olduğunu ankette belirtmişlerdir.*
- Hastanede kayıt bekleme sekreterlik hizmetlerinde memnuniyet: Hizmet alan bölge halkının sosyo-kültürel durumu ve hizmet aldığı sağlık kurumunun mahallesine uzaklık ve yakınlığına göre memnuniyet oranları değişmektedir.*
- Hastane hizmetleri ile hastanede çalışan tüm sağlık personelinin hizmet alanlara yönelik davranışlarında vatandaşların memnun kaldığı anket sonuçlarından anlaşılmıştır.*

Güvenlik ve Asayiş Hizmetleri

Güvenlik Algısı

Güvenlik ve Asayiş Hizmetleri ile ilgili sorular mahallenin güvenlik algısı ile başlamaktadır. Bu çerçevede yöneltilen ilk soru mahallenin ne düzeyde güvenli bulunduğu, ikincisi ise güvenli olmadığı düşünüldüğü için gidilmek istenmeyen mahallelere ilişkindir.

30. Yaşadığınız mahalleyi ne kadar güvenli buluyorsunuz?
1. Çok güvenli 2. Güvenli 3. Orta 4. Güvenli değil 5. Hiç güvenli değil
31. Şehrinizde, <u>güvenli olmadığını</u> düşündüğünüz için gitmek istemeyeceğiniz semt ya da mahalleler hangileri?
[] Güvenli olmadığını düşündüğüm semt ya da mahalle yok /

Aşağıdaki tablo bölgeler ve ilçeler düzeyinde mahallenin güvenlik algısını incelemektedir. Buna göre Antalya genelinde örneklemin %22'si yaşadığı mahallenin güvenli olmadığını ya da hiç güvenli olmadığını düşünmektedir. Bu değer Muratpaşa 5-7-11 ve Kepez 15-17-21. Bölgelerde %37 ile %53 arasında değişmektedir.

Tablo 31 Yaşanılan Mahalleye İlişkin Güvenlik Algısı (BÖLGELER VE İLÇELER DÜZEYİNDE, GEÇERLİ YÜZDE DEĞERLER)

BÖLGE/İLÇE	Çok güvenli+Güvenli	Orta	Güvenli değil + Hiç güvenli değil
1	41	35	24
2	57	19	23
3	64	23	13
4	62	20	18
5	34	29	37
6	48	32	20
7	61	2	37
8	63	26	11
9	48	17	35
10	52	29	19
11	26	21	53
MURATPAŞA (1-11)	51	24	25
12	58	23	19
13	56	29	15
14	61	22	17
15	24	38	39
16	57	22	21
17	23	26	50
18	46	16	37
19	61	28	12
20	54	40	5
21	36	19	44
22	66	25	9
KEPEZ (12-22)	50	26	24
DÖŞEMEALTI (23)	50	41	9
24	38	43	19
25	7	76	18
26	52	21	27
AKSU (24-26)	34	43	23
27	70	28	2
28	61	26	13
29	52	33	15
KONYAALTI (27-29)	67	28	5
ANTALYA	52	27	22

Aşağıdaki tablo ilçelere göre güvenli olmadığını için gitmek istenmeyen mahalle ve semtleri listelemektedir.

Tablo 1. veya ikinci sırada belirtilen mahalle semtlerin toplamını içerdiğinden sütun toplamı 100'ü

geçebilir. Antalya geneline ilişkin örneklemin %40'ı güvenli olmadığını düşündüğü semt ya da mahalle bulunmadığını belirtmektedir. Bununla birlikte Antalya genelinde Zeytinköy %39, Teomanpaşa %10 ile 1. veya 2. Sırada belirtilen semtler arasında yer almaktadır.%3'ün altında frekansa sahip semtler tabloda gösterilmemektedir.

Tablo 32 Güvenli olmadığı düşünüldüğü için gidilmek istenmeyen mahalle/semtler (İLÇELERE GÖRE, GEÇERLİ YÜZDE DEĞERLER)

MURATPAŞA	%	KEPEZ	%	DÖŞEMEALTI	%	AKSU	%	KONYAALTI	%	ANTALYA	%
Zeytinköy	48	YOK	45	YOK	44	Zeytinköy	32	YOK	51	YOK	40
YOK	34	Zeytinköy	36	Zeytinköy	34	YOK	31	Zeytinköy	25	Zeytinköy	39
Teom.paşa	6	Teom.paşa	16	Teom.paşa	11	100.yil	13	Kepez	11	Teom.paşa	10
Varsak	6	Şafak	3	Kepez	8	Kepez	12	100.yil	6	Kepez	4
Kepez	4			100.yil	6	Konyaaltı	9	Limon	5	100.yil	4
100.yil	3			Masadağı	5	Güneş	7	Şafak	4	Varsak	4
				Aksu	4	Şafak	5	Teom.paşa	3	Şafak	3
				Sütçüler	4	Teom.paşa	5				
				Dokuma	3	Güllük	4				
				Konyaaltı	3						

Antalya İl Emniyet Müdürlüğü Yorumları

Anket katılımcılarından; yaşadıkları mahalle için güvenli değil yanıtı verenlerin ortalamasının %22 olduğu, buna karşı %88' inin ise **yaşadığı mahalleyi güvenli bulduğu** belirlenmiştir.

Mahallelere bakıldığında;

- %53 oranı ile **11. Bölge** (Doğuyaka, Gebizli, Topçular, Yeşildere, Yeşilova mahalleri) %50 oranında **17. Bölge** (Baraj, Beşkonak, Düdenbaşı, Güneş, Habibler, Hüsnü Karakaş mahallerinde) yaşayan vatandaşlarımızın, **yaşadıkları mahalleyi güvenli bulmadıkları**,
- %98 oranında **27. Bölge** (Akkuyu, Altinkum, Arapsuyu, Gürsu, Kuşkavağı, Molla Yusuf Öğretmenevleri, Pınarbaşı, Siteler, Toros, Uluç, Uncalı mahalleri) de ise; vatandaşlarımızın **yaşadıkları mahalleyi çok güvenli buldukları** belirlenmiştir.
- **11. Bölge** (Doğuyaka, Gebizli, Topçular, Yeşildere, Yeşilova mahallerinde özellikle Yeşildere mahallesinde en önemli sorun olarak **uyuşturucu ve fuhuş** olaylarını görmeleri [Bkz. Mahallenizin en önemli iki sorunu nedir sorusu] bölgede imar sorununa bağlı olarak yerleşkenin gecekondulu tipi evlerden meydana gelmesi ve araç yollarının yetersiz olması ve en önemlisi katılımcıların bu bölgeyi fiziki şartlarından dolayı güvenli bulmadığı,
- **17. Bölge** (Baraj, Beşkonak, Düdenbaşı, Güneş, Habibler, Hüsnü Karakaş) mahalleleri ilimizin çok fazla göç alan yerlerinden olması ve aydınlatmanın yetersiz olmasına bağlı olarak özellikle mahallede ikamet edenlerin gece evlerinden sokağa çıkmaya çekinmeleri nedeni ile vatandaşlarımızın yaşadıkları mahalleyi güvenli bulmadığı, düşünülmektedir. Bu konu ile ilgili TEDAŞ ile yazışma yapılarak sokak aydınlatma

lambalarının faal hale getirilmesi, gece yaya ve motorize devriyelerinin artırılması, bu bölgede Toplum Destekli Polislik faaliyetlerinin yaygınlaştırılması, mahalle polisi marifetiyle vatandaşın polise daha hızlı ve sağlıklı ulaşımının sağlanması vb. kontrollerin sıklaştırılması, metruk binaların tespiti ve yıkılması için büyükşehir belediyesi ile ortak çalışma yürütülmesi, umuma açık park ve bahçelerin güvenliğinin artırılması planlanmaktadır.

- 17. Bölgeyi de içerisinde bulunduran Kepez ilçemizde güvenliğin sağlanması için halen Güvenli Toplumlar Projesi uygulanmaktadır.

Güvenlik Birimindeki Tecrübe

Güvenlik ve asayiş hizmetleriyle ilgili ikinci analiz alanı yaşanan trafik dışında bir mağduriyetle ilgili başvuru güvenlik biriminde yaşanan tecrübeye ilişkindir. Bu çerçevede önce anket katılımcılarının emniyet ya da jandarmaya son 1 yıl içinde başvurup başvurmadıkları öğrenilmiş, takiben ilgili birimde yaşanan tecrübeye (bilgilendirme ve yönlendirme, personel davranışı, işlem süresi) ilişkin değerlendirmeler alınmıştır.

32. Son bir yıl içinde trafik dışında emniyet veya jandarmaya yaşadığınız bir mağduriyetle ilgili başvurduğunuz mu? Evet ise en son başvurduğunuz güvenlik birimi emniyet mi jandarma mıydı?

1. Evet emniyete başvurdum → **33. soruyla devam edin**
2. Evet, jandarmaya başvurdum → **33. soruyla devam edin**
3. Hayır hiçbirine başvurmam → **34. soruya geçin**

33. Son başvurduğunuz güvenlik biriminde yaşadığınız tecrübe ile ilgili çeşitli ifadeler hakkındaki görüşlerinizi soracağım. Lütfen son 1 yıl içindeki tecrübelerinizi düşünerek

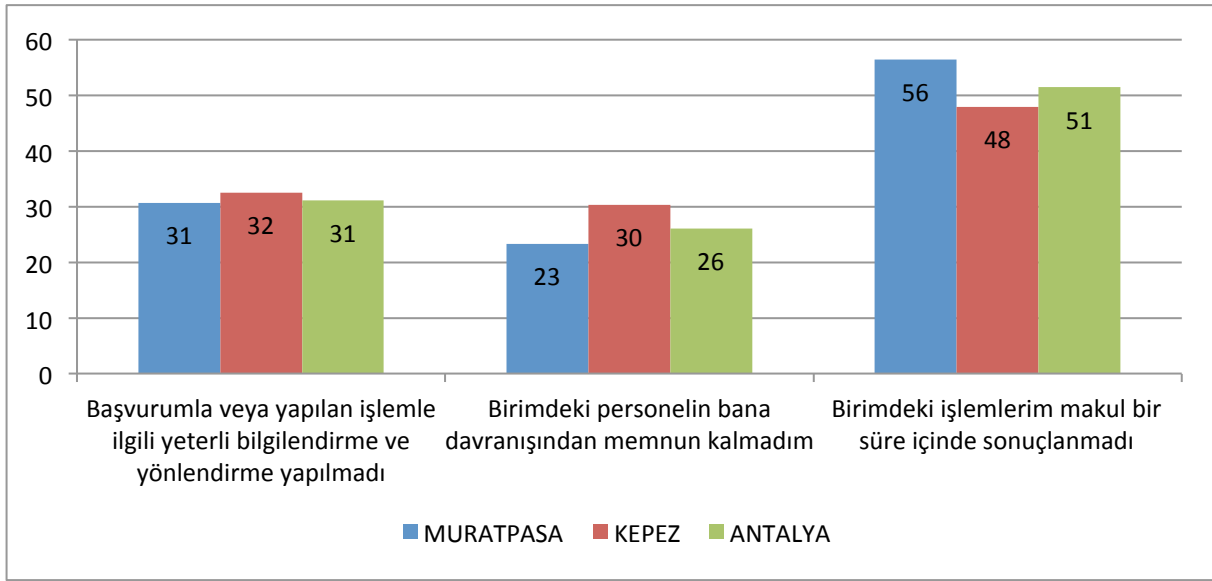
- 1. Tamamen katılıyorum 2. Katılıyorum 3. Ne katılıyor ne katılmıyorum**
4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle katılmıyorum 0. Fikrim yok

şeklinde verir misiniz ?

- | | | |
|--------------------------|--------------------------|--|
| ☐ | ☐ | Başvurumla veya yapılan işlemle ilgili yeterli bilgilendirme ve yönlendirme yaptı. |
| ☐ | ☐ | Birimdeki personelin bana davranışından memnun kaldım |
| ☐ | ☐ | Birimdeki işlemlerim makul bir süre içinde sonuçlandı |

Son 1 yıl içinde yaşadığı mağduriyetle ilgili olarak Antalya genelinde örneklemin %8'i emniyete, %2'si ise jandarmaya başvurduğunu belirtmektedir. Aşağıdaki şekilde başvuru yapanların değerlendirmeleri Antalya genelinde ve Muratpaşa ile Kepez ilçeleri düzeyinde verilmektedir. Diğer ilçelerde yeterli gözlem sayısı olmadığından ayrıca değerlendirilmemiş ancak Antalya ortalamasının hesabında dikkate alınmıştır. İfadeler rapordaki diğer tablolarda olduğu gibi olumsuz ifadeler haline dönüştürülmüş ve yüzdeler hesaplanırken olumlu ifadeler verilen katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum cevapları toplanmıştır. Buna göre değerlendirilen önermeler içinde işlem süresi en belirgin sorun alanıdır. Örneklemin %51'i birimdeki işlemlerin makul bir sürede sonuçlanmadığını düşünmektedir. Bu oran Muratpaşa'da %58 iken Kepez'de %48'dir. Bununla birlikte personel davranışını Antalya örnekleminin %26'sı olumsuz bulurken bu oran Kepez'de %30, Muratpaşa'da ise %23'tür.

Şekil 31 Emniyet veya Jandarmaya Son 1 Yıl İçinde Trafik Dışında Bir Mağduriyet Nedeniyle Başvuru Yapanların Değerlendirmeleri (GEÇERLİ YÜZDELER)



Antalya İl Emniyet Müdürlüğü Yorumları

Son bir yıl içerisinde trafik dışında yaşadığı bir mağduriyetle ilgili emniyete veya jandarmaya başvuru yaptığını beyan eden %10'luk kesimin içerisinde; %31'inin kendilerine yeterli bilgilendirmenin yapılmadığını, %26'sının personelin davranışını olumsuz bulduğunu, %51'inin işlemlerin makul bir sürede tamamlanmadığını belirtmişlerdir.

Katılımcıların %31'i kendilerine yeterli bilgilendirmenin yapılmadığını, %26'sı personelin davranışını olumsuz bulduğunu, belirtmişlerdir. İl Emniyet müdürlüğümüz kadrosunda görevli personelin topluma daha iyi ve kaliteli hizmet sunabilmeleri için eğitim faaliyetleri devam etmektedir. Polis Merkez Amirliklerinin iyileştirilmesi projesinin İnsan Kaynakları başlığı altında bulunan ve genel sıralamada 19. Maddesinde Polis Merkezlerinde görev yapan personelin Polis-halk ilişkileri, iletişim ve empati kurabilme konularında eğitim almasının sağlanmasına istinaden tüm personelin eğitimleri üst düzeye çıkartılmıştır.

Toplumsal hemen her kesimin güvenlikle ilgili talep ve beklentilerini karşılaması yönüyle Polis Merkezlerinde görevli personelin topluma iyi ve kaliteli hizmet sunabilmeleri için, İnsan Hakları, halkla ilişkiler, empati ve iletişim, aile içi şiddet ve kadına karşı şiddet, öfke kontrolü konularında daha da bilinçli hale getirmek için eğitimlerimiz en üst düzeye çıkartılmıştır. Bu bilgilerden yola çıkarak, Antalya Emniyet Müdürlüğü olarak Polise yasalarla verilen güvenlik ve huzuru sağlama hizmetlerini, vatandaşın memnuniyetini, personelimizin değeri ve önemi de göz önünde bulundurularak Antalya'da en kısa sürede, en iyi en verimli şekilde Toplum Destekli Polis Projesi çerçevesinde kendisini sürekli yenileyip geliştirerek, Polis Merkezleri başta olmak üzere tüm personele eğitsel açıdan hizmetteki verimliliklerini artırmak, mesleki gelişmelere uyumları ile bilim ve teknolojide yaşanan hızlı değişimlerden haberdar edilerek çağın şartlarına uyum sağlayabilen, özgüveni yüksek, görev bilinci içerisinde mesleki doyuma ulaşabilmiş, kendisi ile barışık, etkili ve doğru kararlar alabilen, çevresi ile uyumlu ilişkiler kurabilecek üst düzey bireyler olabilmelerini sağlamak amacıyla **"Halkla İlişkiler", "İletişim" ve "İnsan Hakları"** konuları başta olmak üzere eğitim faaliyetleri düzenlenmektedir.

Müdürlüğümüzce Polis Merkez Amirliklerinde görevli (3157) personele 2010 yılı içerisinde

Kabahatler Kanunu", "Halkla İlişkiler" ve "Toplum Destekli Polislik" olmak üzere eğitim verilmiştir.

2011 ve 2012 yıllarında ise başta Polis Merkez Amirlikleri olmak üzere; Poliste Etik Eğitimi, İletişim Becerilerinin Geliştirilmesi Eğitimi, Aile İçi Şiddetin Önlenmesinde Polisin Rolü ve Uygulanacak Prosedürler Semineri Konularında eğitim etkinlikleri düzenlenerek Müdürlüğümüz Merkez Teşkilatındaki (3605) personelin eğitim alması sağlanmıştır. Bu

eğitim etkinliklerimizden “Aile İçi Şiddetin Önlenmesinde Polisin Rolü ve Uygulanacak Prosedürler Semineri” ve “İnteraktif Polis Merkezi Görev Tanımları Eğitim Modülü” eğitimleri devam etmektedir.

Yapılan tüm bu eğitim faaliyetleri sonucunda, Emniyet Müdürlüğünde görevli personelin sürekli kendini yenileyen, gelişen ve değişen teknoloji hakkında bilgi edinen, turizm kenti olan ilimizde “İnsan Merkezli Görev Anlayışı” prensibi doğrultusunda vatandaşa daha iyi hizmet vermesi sağlanması amaçlanmaktadır.

Katılımcıların %51’inin işlemlerin makul bir sürede tamamlanmadığını belirtmişlerdir. Polis Merkez Amirliklerimizde ve vatandaşla direk irtibatlı çalışan tüm birimlerimizde kullanılan Polnet ve internet sisteminden işlemlerin yapılmasına bağlı olarak sistem kaynaklı gecikmelere neden olmaktadır. Altyapı kaynaklarının geliştirilmesi için Türk Telekom ile irtibatlı çalışılmaktadır.

Güvenlik Birimlerine Başvurmama Nedenleri

Güvenlik ve Asayiş Hizmetleri ile üçüncü analiz konusu güvenlik birimlerine başvuru yapmama nedenlerine odaklanmaktadır. Bu çerçevede önce anket katılımcılarına herhangi bir hane üyesinin polis veya jandarmanın ilgilenmesi gereken bir iş olup başvuru yapmadığı bir durum yaşayıp yaşamadığı sorulmuş ardından böyle bir tecrübesi olanlara neden başvuru yapmadıkları ile ilgili bazı seçenekler sunulmuştur.

34. Peki siz veya hanenizden herhangi biri aslında polis veya jandarmanın ilgilenmesi gereken bir iş olduğunu düşündüğünüz ama başvuru yapmadığınız bir durum yaşadınız mı?

1. Evet → **35. soruyla devam edin**

2. Hayır → **36. soruya geçin**

35. Neden başvuru yapmadınız?

1. Polis/Jandarmadan çekindim

4. Kendim hallettim

2. Polis/Jandarmanın önem vermeyeceğini düşündüm

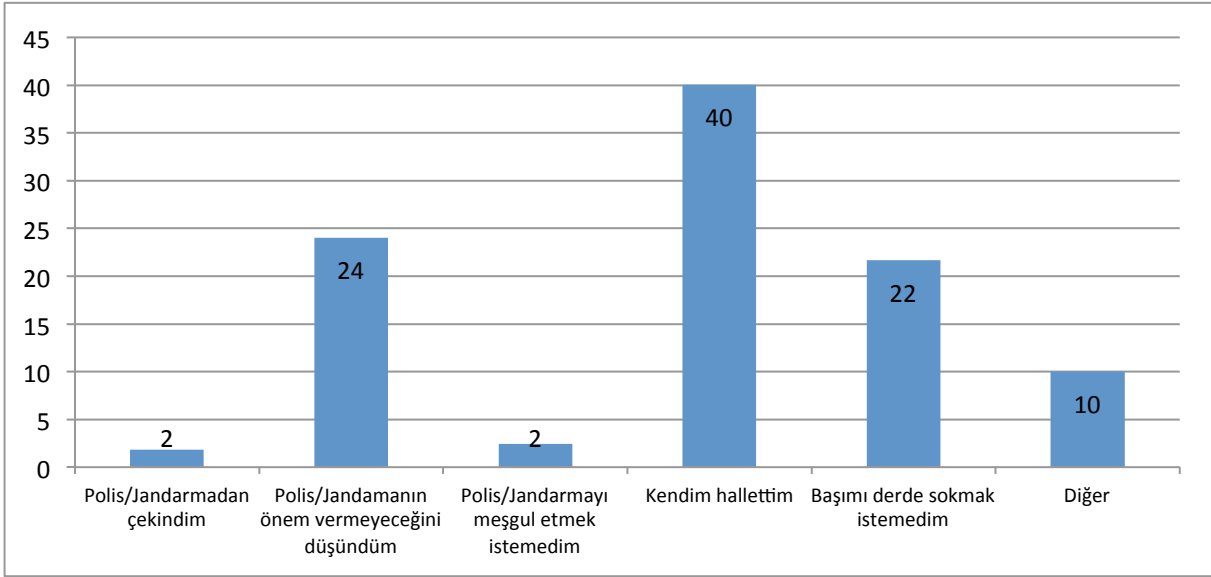
5. Başımı derde sokmak istemedim

3. Polis/Jandarmayı meşgul etmek istemedim

6. Diğer.....

Antalya genelindeki örneklemin %8’i (geçerli yüzde) aslında polis veya jandarmanın ilgilenmesi gereken bir iş olduğunu düşündüğü ama başvuru yapmadığınız bir durum yaşadığını belirtirken başvuru yapmamanın nedenleri Antalya geneli açısından aşağıdaki şekilde gösterilmektedir.

Şekil 32 Polis/Jandarmaya Başvurmama Nedenleri (ANTALYA GENELİ, GEÇERLİ YÜZDELER)



Yukarıda bulunan şekil incelendiğinde polisin veya jandarmanın ilgilenmesi gereken bir durumla karşılaştığı halde polise veya jandarmaya başvurmayan %8'lik kesimin; %40'ı kendisi hallettiğini, %24'ü polisin ve jandarmanın önem vermeyeceğini düşündüğünü %22'si başını derde sokmak istemediğini, %10'u diğer sebepleri belirttiği %2'siü Polisi ve jandarmayı meşgul etmek istemediğini, %1,9'u polisten ve jandarmadan çekinerek başvuruda bulunmadıklarını belirtmektedir. Yukarıdaki şekle göre %40 ile öne çıkan "kendim hallettim" seçeneğinin vatandaşların güvenlik birimlerine paralel bir sorun çözme mekanizmasını kullandığı olarak anlaşılmaması gerekir. Seçeneğin sorun kendi aralarında veya kendiliğinden çözüldüğü için başvuru yapılmadığı önermesini de içerebileceği değerlendirilmelidir.

Antalya İl Emniyet Müdürlüğü Yorumları

İlimizde yaşayan tüm vatandaşlarımızın polisten ve jandarmadan çekinmeden başvuruda bulunmaları için Polis Merkez Amirliklerinin daha modern bir görünüme kavuşturulması ve vatandaşlarımıza daha iyi ve kaliteli hizmet sunma amacı ile il merkez polis amirlikleri ile iç-dış ilçe polis merkez amirliklerinde toplam 28 polis merkez amirliğinde "POLİS MERKEZLERİNİN İYİLEŞTİRİLMESİ PROJESİ" 2009 yılında uygulamaya konulmuştur. Proje halen devam etmektedir. Katılımcılardan %1,9' luk kesimin polis merkezlerinden ve personelden çekinme gerekçeleri ortadan kalkmış olacaktır.

Sonuç olarak; Yerel Düzeyde Katılımcı Stratejik Yönetişimin Geliştirilmesi projesi kapsamında yapılan kamuoyu anket sonuçlarına göre 31 farklı alan ve kurumun değerlendirildiği, yapılan değerlendirmede; en yüksek notun 77 olduğu vatandaş karnesinde, Polis ve Jandarma sorumluluk alanındaki bölgelerde Güvenlik ve Asayiş Hizmetlerine 71 puan verildiği görülmüştür. Güvenlik ve Asayiş Hizmetlerine vatandaşlarımızın pekiyi not verdiği ve Antalya genelinde Güvenlik ve Asayiş hizmetlerinden memnun oldukları, yapılan çalışmaları başarılı buldukları tespit edilmiştir.

☐ Aile hekiminin olduğu merkezdeki kayıt yönlendirme, sekreterlik hizmetinden memnun kaldım ☐ Hanemizin gebelik gelişimini veya bebek gelişimini takip ediyor ☐ Aile hekimliği hizmetinden genel olarak memnun kaldım	
08. Son 1 yıl içinde en son hastalığınız ile ilgili gittiğiniz (yani ziyaretçi olarak değil) hastane ile ilgili olarak çeşitli ifadeler hakkındaki görüşlerinizi soracağım. Özel ya da kamu hastanesi fark etmemektedir. Öncelikle Lütfen bu hastanenin hangisi olduğunu belirtir misiniz? (Anketöre: Hastane özel ise isminin başına 'özel' kelimesini ekleyiniz)	
09. Şimdi en son gittiğiniz hastane ile ilgili olarak aşağıdaki ifadelere 1. Tamamen katılıyorum 2. Katılıyorum 3. Ne katılıyor ne katılmıyorum 4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle katılmıyorum 0.Fikrim yok şeklinde verir misiniz ? ☐ Doktor şikâyetimi dikkatlice dinledi ☐ Doktor beni durumumla ilgili yeterince bilgilendirdi ☐ Doktor bana güven verdi ☐ Hastanedeki sağlık personelinin bana davranışlarından memnun kaldım ☐ Çok sıra beklemeden muayene oldum ☐ Hastane temiz ve bakımlıydı ☐ Kayıt, başvuru, danışma, yönlendirme ve benzeri hizmetlerden memnun kaldım ☐ Hastanedeki hizmetten genel olarak memnun kaldım	
10. Genel olarak değerlendirdiğinizde şehrinizde 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? Katılımcının verdiği notu kutuya kodlayınız !	
TEMİZLİK ve ÇEVRE SAĞLIĞI HİZMETLERİ	
11.Şehrinizdeki temizlik hizmetleri ile ilgili olarak çeşitli ifadeler hakkındaki görüşlerinizi soracağım. Lütfen son 1 yıl içindeki tecrübelerinizi düşünerek 1. Tamamen katılıyorum 2. Katılıyorum 3. Ne katılıyor ne katılmıyorum 4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle katılmıyorum 0.Fikrim yok şeklinde verir misiniz ? ☐ Sokağımdaki çöplerin alınmadığı, atlandığı çok oluyor. ☐ Çöpler alındıktan sonra etrafının temizlenmediği, pis bırakıldığı çok oluyor ☐ Çöp alım sırasında rahatsız edici derecede gürültü oluyor ☐ Sokağımız düzenli olarak temizlenmektedir ☐ Şehrimizdeki cadde ve bulvarlar düzenli olarak temizlenmektedir. ☐ Sokağımızda sivrisinek, sinek sorunu var ☐ Sokağımızda veya evimizde fare sorunu var ☐ Mahallemizde rahatsızlık yaratan başıboş hayvanlar var	
12.Genel olarak düşündüğünüzde şehrinizdeki 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? Katılımcının verdiği notu kutuya kodlayınız !	
PARK – BAHÇE YEŞİL ALAN HİZMETLERİ	

13. Şehrinizdeki park, bahçe ve yeşil alan hizmetleri ile ilgili olarak çeşitli ifadeler hakkındaki görüşlerinizi soracağım. Öncelikle evinizin yakınında park var mı, varsa bu parkı kullanıyor musunuz? 1. Evimin yakınında park var ve bu parkı kullanıyoruz → 14. soruyla devam et! 2. Evimin yakınında park var ama kullanmıyoruz → 14. soruyu oku ve 14.6'dan başla 3. Evimin yakınında park yok. → 14. soruyu oku 14.6'dan başla	
14. Şimdi lütfen son 1 yıl içindeki tecrübelerinizi düşünerek bu parktaki ve mahallenizdeki park bahçe yeşil alan hizmetleriyle ilgili okuyacağım ifadelere 1. Tamamen katılıyorum 2. Katılıyorum 3. Ne katılıyor ne katılmıyorum 4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle katılmıyorum 0.Fikrim yok şeklinde verir misiniz ? 14.1 [] Bu parktaki mobilyalar (oyun veya spor araçları, banklar, çöp kutuları) yeterlidir 14.2 [] Bu parktaki mobilyalar (oyun veya spor araçları, banklar, çöp kutuları) sağlamdır 14.3 [] Bu park temiz ve bakımlıdır 14.4 [] Bu park güvenlidir 14.5 [] Bu park yeterince aydınlatılmaktadır 14.6 [] Mahallemizde yeterli sayı ve büyüklükte park var 14.7 [] Mahallemizde yeterli sayı ve büyüklükte yeşil alan var 14.8 [] Şehrimizdeki cadde ve bulvarlardaki ağaçlandırma ve çiçeklendirme çalışmaları yeterlidir	
15. Genel olarak değerlendirdiğinizde <u>şehrinizdeki</u> 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? Katılımcının verdiği notu kutuya kodlayınız !	
TOPLU TAŞIMA HİZMETLERİ	
16. Evinizden en yakın toplu taşıma aracına (yani belediye-halk otobüsü, minibüs, tramvay) 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	
17. Son bir yıl içerisinde şehir içi toplu taşıma aracını (yani belediye-halk otobüsü, minibüs, tramvay) ne sıklıkla kullandınız? 1. Hemen hemen her gün → 19. soruya geçin ! 4. Nadiren → 18. soruyla devam et ! 2. Haftada bir-iki kez → 19. soruya geçin ! 5. Hiç kullanmadım → 18. soruyla devam et 3. Ayda bir-iki kez → 19. soruya geçin !	
18. Toplu taşıma araçlarını nadiren kullandığınızı / hiç kullanmadığınızı söylediniz. Neden şehir içi seyahatlerinizde toplu taşıma araçlarını tercih etmediğinizi söyler misiniz? 1. Kendi aracım ile seyahat etmeyi tercih ediyorum → 21. soruya geç! 2. Şehir içinde uzak mesafelere gitmiyorum → 21. soruya geç! 3. Toplu taşıma hizmetlerini yetersiz buluyorum → 20. soruyla devam et!	
19. En sık hangi toplu taşıma aracını kullanıyorsunuz? 1. Otobüs 2. Minibüs 3. Tramvay (Antray veya Nostaljik tramvay)	
20. Şehir içi toplu taşıma araçları (belediye-halk otobüsü, minibüs, tramvay) ile ilgili olarak çeşitli ifadeler hakkındaki görüşlerinizi soracağım. Lütfen son 1 yıl içindeki tecrübenizi düşünerek	

1. Tamamen katılıyorum 2. Katılıyorum 3. Ne katılıyor ne katılmıyorum 4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle katılmıyorum 0.Fikrim yok şeklinde verir misiniz ? ☐ Araçlar temiz ve düzenli ☐ Toplu taşıta binmek için çok beklemek zorunda kalıyorum ☐ Fiyatlar makul ☐ Toplu taşıta binmek için çok yol yürümek zorunda kalıyorum ☐ Şehir içinde gideceğim yere çok dolaşmadan varıyorum ☐ Araçların ne zaman geçeceği/kalkacağı belli olmuyor ☐ Araçlar rahat yolculuk yapılamayacak derecede kalabalık ☐ Şoförler araçları iyi kullanmıyor, kurallara uymuyorlar ☐ Araçlarda kendimi güvende hissetmiyorum (KAPKAÇ VS.) ☐ Sürücüler vatandaşa karşı yeterince saygılı değil ☐ Şehir içinde çok fazla araç değiştirmeden istediğim yere gidebiliyorum ☐ Şehir içinde istediğim saatte istediğim yere toplu taşıma araçları ile gidebiliyorum		
21. Genel olarak, şehrinizdeki 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? Katılımcının verdiği notu kutuya kodlayınız !		
ELEKTRİK VE AYDINLATMA HİZMETLERİ		
22. Son 1 yılı düşündüğünüzde elektrikleriniz ne sıklıkta kesildi? 1. Haftada 1-2 kez kesiliyor 3. Yılda 1-2 kez kesiliyor 5. Hiç kesilmedi 2. Ayda 1-2 kez kesiliyor 4. Son 1 yılda hiç kesilmedi 0. Bilmiyorum/Fikrim yok		
23. Şehrinizdeki elektrik ve aydınlatma hizmetleri ile ilgili olarak aşağıdaki ifadeler hakkındaki görüşlerinizi soracağım. Lütfen son 1 yıl içindeki tecrübenizi düşünerek 1. Tamamen katılıyorum 2. Katılıyorum 3. Ne katılıyor ne katılmıyorum 4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle katılmıyorum 0.Fikrim yok şeklinde verir misiniz ? ☐ Evime gelen elektrikte voltaj düşüklüğü, elektriğin zayıflayıp/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 ☐ (TEDAŞ işi düştüyse) işim çok sıra beklemeden makul bir süre içinde halloldu. ☐ (TEDAŞ işi düştüyse) işletme personelinin vatandaşa davranışı saygılıydı		
24. Genel olarak düşündüğünüzde şehrinizdeki 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? Katılımcının verdiği notu kutuya kodlayınız !		
SU ve KANALİZASYON HİZMETLERİ		
25. Son 1 yılı düşündüğünüzde sularınız ne sıklıkta kesildi? 1. Haftada 1-2 kez kesiliyor 3. Yılda 1-2 kez kesiliyor 5. Hiç kesilmedi		

2. Ayda 1-2 kez kesiliyor	4. Son 1 yılda hiç kesilmedi	0. Bilmiyorum/Fikrim yok
---------------------------	------------------------------	--------------------------

26. Şehrinizdeki su ve kanalizasyon hizmetleri ile ilgili olarak aşağıdaki ifadelerle hakkındaki görüşlerinizi soracağım. Lütfen son 1 yıl içindeki tecrübenizi düşünerek

1. Tamamen katılıyorum 2. Katılıyorum 3. Ne katılıyor ne katılmıyorum
4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle katılmıyorum 0.Fikrim yok

şeklinde verir misiniz ?

[] Evde musluk suyunu içiyorum

[] Evimdeki musluktan akan suyun kokusunda sorun var

[] Evimdeki musluktan akan suyun rengine sorun var

[] Evimdeki musluktan akan suyun tadında sorun var

[] Şebeke suyunun fiyatları makul

[] Yağmur yağdığında sokağımda kanalizasyon taşıyor

[] Sokağımdaki kanalizasyon şebekesinden kötü kokular geliyor

[] ASAT (Antalya Su ve Atıksu İdaresi) evimdeki veya sokağımdaki su ve kanalizasyon arızalarına zamanında müdahale ediyor.

[] (ASAT'a işi düştüyse) çok sıra beklemeden işlemim makul bir süre içinde tamamlandı.

[] (ASAT'a işi düştüyse) müdürlük personelinin vatandaşla davranışı saygılıydı

27. Genel olarak düşündüğünüzde **şehrinizdeki** 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?

Katılımcının verdiği notu kutuya kodlayınız !

YOL KALDIRIM HİZMETLERİ

28. Mahallenizdeki sokaklar ve şehir genelindeki cadde ve bulvarlardaki yol, kaldırım hizmetleri ile ilgili olarak aşağıdaki ifadeler hakkındaki görüşlerinizi ayrı ayrı soracağım. Lütfen son 1 yıl içindeki tecrübenizi düşünerek

1. Tamamen katılıyorum 2. Katılıyorum 3. Ne katılıyor ne katılmıyorum
4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle katılmıyorum 0.Fikrim yok

şeklinde verir misiniz ?

	Mahalleniz deki sokaklar	Şehirdeki cadde bulvarlar
Araç yolu üzerinde tamir gerektiren çukur, kırık ve benzeri hasarlar var.		
Yeterli genişlikte ve yükseklikte kaldırım, yaya yolu var		
Kaldırımlar, yaya yolları park eden araçlar tarafından işgal ediliyor		
Yeteri kadar araç otopark yeri bulunuyor.		
Kaldırımlarda tamir gerektiren çukur, kırık ve benzeri hasarlar var.		
Kaldırımların kenarlarında, engellilerin, yaşlıların ve bebek arabalıların kullanabileceği uygun rampa düzenlemeleri bulunuyor		
Şehrimizdeki işlek caddelerde yani Işıklar, Güllük, Atatürk, ve benzerlerinde yapılan düzenlemeler Antalya'yı güzelleştirmiştir.		

29. Genel olarak değerlendirdiğinizde **şehrinizdeki** 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?

Katılımcının verdiği notu kutuya kodlayınız !

GÜVENLİK VE ASAYİŞ HİZMETLERİ

30. Yaşadığınız mahalleyi ne kadar güvenli buluyorsunuz?

1. Çok güvenli 2. Güvenli 3. Orta 4. Güvenli değil 5. Hiç güvenli değil

31. Şehrinizde, <u>güvenli olmadığını</u> düşündüğünüz için gitmek istemeyeceğiniz semt ya da mahalleler hangileri? ☐ Güvenli olmadığını düşündüğüm semt ya da mahalle yok /		
32. Son bir yıl içinde trafik dışında emniyet veya jandarmaya yaşadığınız bir mağduriyetle ilgili başvurduğunuz mu? Evet ise en son başvurduğunuz güvenlik birimi emniyet mi jandarma mıydı? 1. Evet emniyete başvurdum → 33. soruyla devam edin 2. Evet, jandarmaya başvurdum → 33. soruyla devam edin 3. Hayır hiçbirine başvurmam → 34. soruya geçin		
33. Son başvurduğunuz güvenlik biriminde yaşadığınız tecrübe ile ilgili çeşitli ifadeler hakkındaki görüşlerinizi soracağım. Lütfen son 1 yıl içindeki tecrübelerinizi düşünerek 1. Tamamen katılıyorum 2. Katılıyorum 3. Ne katılıyor ne katılmıyorum 4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle katılmıyorum 0. Fikrim yok şeklinde verir misiniz ? ☐ Başvurumla veya yapılan işlemle ilgili yeterli bilgilendirme ve yönlendirme yaptı. ☐ Birimdeki personelin bana davranışından memnun kaldım ☐ Birimdeki işlemlerim makul bir süre içinde sonuçlandı		
34. Peki siz veya <u>hanenizden</u> herhangi biri aslında polis veya jandarmanın ilgilenmesi gereken bir iş olduğunu düşündüğünüz ama başvuru yapmadığınız bir durum yaşadınız mı? 1. Evet → 35. soruyla devam edin 2. Hayır → 36. soruya geçin		
35. Neden başvuru yapmadınız? 1. Polis/Jandarmadan çekindim 4. Kendim hallettim 2. Polis/Jandarmanın önem vermeyeceğini düşündüm 5. Başımı derde sokmak istemedim 3. Polis/Jandarmayı meşgul etmek istemedim 6. Diğer.....		
36. Genel olarak değerlendirdiğinizde <u>şehrinizde</u> sunulan güvenlik 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? Katılımcının verdiği notu kutuya kodlayınız !		
GENEL HİZMETLER		
Şimdi size Antalya'daki çeşitli kamu hizmetleri hakkında birtakım sorular soracağım ve her bir hizmetle ilgili görüşlerinizi alacağım. Önce bu hizmete 5 üzerinden kaç vereceğinizi sonra bu hizmetle ilgili herhangi bir tecrübeniz olup olmadığını, her bir hizmet için tekrarlayacağım.		
	37. Bu hizmete 5 üzerinden bir karne notu olarak kaç vereceğinizi belirtir misiniz? 5. Peki 4. İyi 3. Orta 2. Zayıf 1. Çok zayıf 0. Fikri yok	38. Son 1 yıl içinde siz veya hanenizden biri bu hizmeti kullandı mı, bu hizmete işiniz düştü mü veya bu hizmetle ilgili tecrübeniz oldu mu? 1. Tecrübesi var 2. Tecrübesi yok 0. Fikri yok
Sanatsal ve kültürel etkinlikler, festivaller		
Engellilere yönelik hizmetler		
Çocuklara yönelik eğitim dışı hizmetler		
Gençlere yönelik eğitim dışı hizmetler		
Yaşlılara yönelik sosyal hizmetler		
Kadınlara yönelik sosyal hizmetler		
Sosyal yardımlar		
Mesleki beceri geliştirme hizmetleri		

Zabıta hizmetleri		
Deniz kirliliği ile mücadele		
Nüfus ve vatandaşlık hizmetleri		
112 Acil Sağlık Hizmetleri		
Büyükşehir Belediyesi Evde Bakım Hizmeti		
Sağlık Bakanlığı Evde Sağlık Hizmeti		
Sosyal Sigorta ve Emeklilik Hizmetleri		
Tapu hizmetleri		
İtfaiye hizmetleri		
Mezarlık ve cenaze hizmetleri		
İmar, iskan, ruhsat hizmetleri		
Trafik düzenleme ve denetleme hizmeti		
Otopark hizmetleri		
Muhtarınız tarafından mahallenizde verilen hizmetler		

39. Akdeniz üniversitesi deyince ilk aklınıza ne geliyor?	
40. Diyelim ki, belediyeniz, bütçesinde yer alan gelirlerin hangi hizmetlere harcanacağını halka danışıp karar vermek istedi. Böyle bir toplantıya katılır mıydınız? 1. Evet 2. Hayır	
41. Son 1 yıl içinde herhangi bir belediye ya da valilik kurumuna aldığınız hizmetle ilgili herhangi bir talep, şikayet, öneride veya bilgi talebinde bulundunuz mu? 1. Evet 2. Hayır	
42. Antalya Kent Konseyi'ni hiç duymuş muydunuz? 1. Evet 2. Hayır	
43. Sizce, Antalya'nın <u>en önemli</u> iki sorunu nedir? Lütfen önem sırasına göre sıralayınız. /	
44. Sizce, yaşadığınız mahallenin <u>en önemli</u> iki sorunu nedir? Lütfen önem sırasına göre sıralayınız. /	
45. Antalya'da yaşamakla ilgili aşağıdaki ifadeler hakkındaki görüşlerinizi soracağım, lütfen 1. Tamamen katılıyorum 2. Katılıyorum 3. Ne katılıyor ne katılmıyorum 4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle katılmıyorum 0.Fikrim yok şeklinde verir misiniz ? (Anketöre : Hanede çocuk, yaşlı, engelli olsa da olmasa da katılımcının fikrini al) [] Antalya çocuk büyütme için iyi bir şehirdir [] Antalya yaşlılık dönemini geçirmek için iyi bir şehirdir [] Antalya engellilerin rahat edebilecekleri bir şehirdir [] Antalya'da yaşamaktan memnunuz [] Mahallemde yaşamaktan memnunuz	
46. Aslen nerelisiniz ? İl ve ilçe olarak söyler misiniz ? İL : İLÇE :	
47. Hanenizde <u>siz de dahil</u> olmak üzere toplam kaç kişi yaşıyor ? Katılımcının söylediği rakamı kutuya kodlayın!	
48. Bu kişilerin yaş, cinsiyet, eğitim yani son bitirdikleri okul ve çalışma durumlarını soracağım. Kendinizden başlayarak sırayla belirtir misiniz?	

[illegible]

EK 2. Medyaya Yansımalar

Vatandaş Karnesi Araştırması'nın sonuçları 7 Eylül 2012 tarihinde gerçekleştirilen toplantıyla basına açıklanmıştır. Bu bölümde yerel ve bölgesel gazetelerde çıkan haber ve değerlendirmelere yer verilmektedir.

SABAH ile
AKDENİZ

Bölgenin en iyi gazetesi

CUMARTESİ 8 EYLÜL 2012

CUMARTESİ 8 EYLÜL 2012

SABAH'IN ÖCRETSİZ EKİDİR

Antalya'nın derdi trafik çıktı

Antalya Kent Konseyi'nin kamu kurum ve kuruluşlarıyla işbirliğiyle gerçekleştirdiği Vatandaş Karnesi projesi anketinde, kentin en önemli sorunları trafik, ulaşım ve altyapı olarak belirlendi

Göksel YAPAR/ANTALYA

Antalya'da kamu kurumları ile yerel yönetimlerin verdiği hizmetlere erişimi ve memnuniyeti ölçmek için Antalya Kent Konseyi tarafından hazırlanan 'Vatandaş Karnesi'nin sonuçları açıklandı. Antalya'yı 5 merkez ilçede 29 bölgeye ayıran anket çalışmasında, 3 bin 64 hanede 18-65 yaş aralığındaki insanlarla görüşüldü. Mayıs ayında üç hafta süren ankette vatandaşlara, kendilerine sunulan hizmetlerin performansı, hizmetten memnuniyetleri ve sosyo-ekonomik durumları soruldu. Ankete göre, en önemli iki sorun trafik-ulaşım ile altyapı-kanalizasyon olurken, en beğenilen iki hizmet kültürel-sanatsal etkinlikler ile sağlık hizmetleri oldu.

GELİR ORTALAMASI 2 BİN TL

Hata oranının yüzde 1,8 olduğu açıklanan ankete göre, Antalya'da hane halkı gelir ortalaması 2 bin liranın üzerinde, hanelerin yüzde 62'sinin evi var, yüzde 51 otomobil sahibi. Sadece veri toplamak için değil, kamunun hesap

verme yükümlülüğünü yerine getirmesini teşvik etmek gibi amaçlarla bu çalışmayı yaptıklarını belirten Antalya Kent Konseyi Başkanı Semanur Kurt, Antalya'nın karne notu için "Çok iyi olduğunu söyleyemem" dedi.

ANKET SONUÇLARI

Toplantı sonunda davet edilen kurum ve kuruluş yöneticileri ile vatandaşlara tartışma

zamanı ayrılan anketin sonuçlarını, konseyin yürütme kurulu üyesi olan Ebru Manavoglu açıkladı. Ankette hane halkı aylık gelir ortalamasının 2 bin 116 TL olarak tespit edildi. Kişi başı geliri 290 TL olan hane oranı yüzde 16 olarak ölçüldü. Hanelerin yüzde 5'inde engelli birey olduğu tespit edilirken, işsizlik yüzde 9 ola-

rak kayıtlara yansdı. Okuma-yazma bilmeyen, bilse de hiçbir okul bitirmeyenlerin oranının yüzde 17 olduğu ortaya çıktı.

Memnun olunan ya da beğenilmeyen konuların bölgelere göre büyük farklılık gösterdiği görüldü. En beğenilen hizmetler yüzde 77 ile kültür-sanat etkinlikleri, yüzde 75 ile sağlık hizmetleri oldu. En olumsuz not ise 46 puan alan yetersiz otopark hizmetlerine çıktı. Ardından deniz kirliliğiyle mücadele notu 55, sosyal yardımlar notu 56, imar, iskân ruhsat hizmetleri ile yaşlılara yönelik hizmetler 57, kadınlara yönelik sosyal hizmetler 58, tapu ve toprak taşıma 59 puan aldı.

ÇOCUKLAR İÇİN İYİ DEĞİL

Ankete göre Antalya'da yüzde 57'si şebeke suyu içmiyor, yüzde 28'i ayda 1-2 kez elektrik kesintisi yaşıyor, velilerin yüzde 55'i sınıfların kalabalık olmasından şikayetçi. Bu konuda yüzde 74'le en fazla Döşemealtı şikayetçi. Halkın yüzde 24'ü Antalya'nın çocuk büyütme için, yüzde 28'i yaşlılık dönemini geçirmek için, yüzde 30'u engelliler için rahat bir şehir olmadığını söyledi. Buna karşın yüzde 81 Antalya'da yaşamaktan memnun.



ANTALYALI ŞİKAYETÇİ

■ Antalya Kent Konseyi tarafından açıklanan 'Antalya'da Vatandaş Karnesi' adlı anket sonuçlarına göre kentte yaşayanların en çok trafik, ulaşım, kanalizasyon, altyapı, deniz kirliliği ve otopark hizmetlerinden şikayetçi olduğu açıklandı. - 12 de

Antalyalı şikayetçi

Antalya Kent Konseyi tarafından açıklanan 'Antalya'da Vatandaş Karnesi' adlı anket sonuçlarına göre kentte yaşayanların en çok trafik, ulaşım, kanalizasyon ve altyapı, deniz kirliliği ve otopark hizmetlerinden şikayetçi olduğu açıklandı.

■ Tolga YILDIRIM/(DHA)

ANTALYA Kent Konseyi, valilik, büyükşehir belediyesi ve üniversite tarafından imzalanan protokol çerçevesinde Stratejik Yerel Yönetim Projesi kapsamında Mayıs ayında yapılan 'Antalya'da Vatandaş Karnesi' adlı anket çalışmasından elde edilen veriler açıklandı. Ramada Otel'de gerçekleştirilen toplantıda Kent Konseyi Başkanı Semanur Kurt ile Yürütme Kurulu Üyesi Ebru Manavoglu, araştırmada elde edilen verileri belediye, kamu kurumu, sivil toplum örgütü temsilcilerine anlattı.

Memnuniyet algısı

Semanur Kurt, araştırmanın Muratpaşa, Kepez, Aksu, Konyaaltı ve Doğemealtı ilçelerindeki tesadüfi örneklem yoluyla belirlenen 3 bin 64 hanede 18-65 yaş aralığında değişen vatandaşlarla görüşülerek yapıldığını aktardı. Kurt, "Vatandaş Karnesi" adlı çalışmanın kamu hizmeti ve yerel yönetim önceliklerinin belirlenmesi, politika tercihlerinin netleşmesi için kamu hizmetlerine ilişkin hane halkının erişim ve memnuniyet algısının ortaya konmasını amaçlayan kamuoyu

araştırması olduğunu söyledi.

Rapor tutulacak

Antalya ve ilçelerini 29 bölge oluşturarak mahalle bazında gerçekleştirilen çalışmada vatandaşların en çok kültürel ve sanatsal etkinlikler ile festival hizmetlerinden memnun olduğunu ifade eden Kurt, ulaşım, trafik, deniz kirliliği ve altyapı hizmetlerinin vatandaşların şikayet ettiği konuların başında yer aldığını kaydetti. Kurt, çalışmaların duyurulmasının ardından Ekim ayında hangi önlemlerin alınması gerektiği konusunda kurum ve yönetimlerle fikir alışverişlerinin gerçekleştirileceğini, toplantılar yapılarak sonuçları rapor halinde yayınlanmasını planladıklarını belirtti.

Güvenli bulmuyor

Daha sonra sunum yapan Ebru Manavoglu, çalışmada elde edilen verileri açıkladı. Çalışmanın sonuçlarına göre, Antalya'da kişi başı geliri 290 lira olan hane oranının yüzde 16, işsizlik oranının yüzde 9,

Sokak aydınlatması yetersiz kalıyor

Araştırmada Antalyalıların yüzde 57'sinin musluktan akan suyu içmediği, yüzde 28'inin elektriklerinin ayda 1 veya 2 defa kesildiğini, yüzde 34'ünün de sokağındaki aydınlatmanın yetersiz olduğunu ifade ettikleri belirtildi. Vatandaşların yüzde 62'sinin sokağında sivrisinek, sinek sorunu olduğu, yüzde 53'ü mahallesinde rahatsızlık yaratan başboş hayvan olduğunu ve yüzde 31'inin çöpler alındıktan sonra etrafının kirliliğini söylediği aktarıldı.

Toplu taşımada sıkıntı var

Antalya'da yaşayanların toplu taşıma araçlarıyla ilgili fiyatların makul olmaması ve araçların kalabalık olmasından yakındıkları açıklandı. İlk ve ortaöğretimde çocuğu olan hanelerin kalabalık sınıflardan, devlete ait kurumlarda öğrencisi olan velilerin de derslerin boş geçmesinden şikayetçi olduğu, ayrıca çoğunluğunun da çocuklarını geleceğe hazırlayan iyi bir eğitim verilmediğini düşündükleri belirtildi. Vatandaşların araçların kaldırılma park edilmesine ve bebek arabaları ile engelliler için uygun rampa düzenlenmesinin yeterince yapılmadığını belirttikleri açıklandı.

merkez bölgesinde okuma yazma bilmeyen veya okuma yazma bilse de herhangi bir okul bitirmeyenlerin oranının ise yüzde 17 olduğu açıklandı. Çalışmada Antalyalıların yüzde 22'sinin yaşadıkları mahalleyi güvenli bulmadığı, Doğuyaka, Gebizli, Topçular, Yeşildere, Yüksekova mahallelerinde yaşayanların en büyük sorunlarının da uyuşturucu ve fuhuş olduğu belirtildi.

10 Eylül 2012 **PAZARTESİ**

www.antalyaekspres.com

5

mehmettalay@antalyaekspres.com.tr

Mehmet TALAY**Gündem**

Memnunum, memnunsun, memnun

Kent halkının kamu yönetimlerinin yatırım ve hizmetlerinden ne kadar "memnun" olduğu araştırılmış...

Sonuçları okuyunca güldüm...

Niye mi, çıkan sonuçlara baktığınızda eminim sizde gülmüş, "bu ne perhiz, bu ne lahana turşusu" demişsinizdir.

"Trafikten sıkıntıliyım...

Otoparklarımız yok...

Altyapımız yeterli değil...

Sınıflarda korkunç

sıkışıklık var...

Toplu ulaşım araçları

yeterli değil...

Elektriklerimiz sıkça

kesiliyor...

Antalya çocuk

yetistirmek ve yaşlılık dönemi için uygun değil...

Engelliler için rahat bir

kent değil...

Şimdi bu sonuçlardan sonra bu cevapları verenlerin, "ben bu kentte artık durmam, gidiyorum" demesi gerekmez mi?

Şimdi sıkı durun:

Son soru: "Antalya'da yaşamaktan memnunsunuz mu?"

Cevap: yüzde 81

"EVET"

Şimdi bunu şöyle yorumlayabiliriz:

Ya hu, bu halk ya yalancı, ya konformist, ya da mazoşist...

Ya da son seçenek, yapılan anket sağlıklı yapılmamış, denekler yanlış seçilmiş...

Çünkü yaşam kalitesini doğrudan ilgilendiren sorularda "şikâyetçi" olanların, şikâyetçi oldukları kentte yaşamaması gerekir...

Ya geldikleri kente, köye dönerler; ya da başka bir arayışa girerler...

Şimdi bu sonuçları bir başka -bana göre en gerçekçi olan- bakış açısı ile yorumlayalım:

Aslında bu halk yalancı değil, konformist...

Çünkü hane halkının yüzde 62 si bu kentte ev sahibi olmuş, yüzde 51 inin de arabası var...

Yani kent halkının yarısı o "sihirli 2 anahtara" sahip...

"Tek anahtarı" olanları da buna eklersek sanırım bu oran kent halkının 3 te 2 sini kapsar.

Haliyle sahip oldukları bu 1 ya da 2 anahtarın "hayatı kolaylaştırması" için, diğer bir deyişle konforlu bir yaşamı sağlaması için, suyu-

nun akması, kanalizasyonunun çalışması, elektrikliğini kesilmemesi, aracının yakıtı kalmaması, arabasını güvenli bir yere bırakması, çocuğunun sağlıklı bir eğitim alması, rahat ve kolay toplu ulaşımının sağlanması, hijyenik bir pazar yerine gidebilmesi, sokak suçlarının olmaması gerekmektedir.

Ve haklı olarak da bunları talep ediyor...

İşte bu 2. bakış açısını yerel dinamikerin iyi okuması ve gereğini yapması gerekiyor...

"Siyasetin halkta karşılık bulması" bunların iyi okunup gereğinin yapılması demektir...



Vatandaş Karnesi anket çalışması

ANTALYA'DA "Vatandaş Karnesi" çalışması yapıldı. Stratejik Yerel Yönetimler Projesi kapsamında 3 bin 64 hanede gerçekleştirilen "Vatandaş Karnesi" çalışmasında vatandaşların en çok memnun olduğu ve memnun olmadığı hizmetler belirlendi.

● SAYFA 4'TE.

Vatandaşa karne

Stratejik Yerel Yönetimlerde Projesi kapsamında Antalya'da 3 bin 64 hanede gerçekleştirilen "Vatandaş Karnesi" çalışmasında, vatandaşların en çok memnun olduğu ve memnun olmadığı hizmetler belirlendi.

Antalya Valiliği, Büyükşehir Belediyesi, Akdeniz Üniversitesi ile Kent Konseyi arasında yapılan protokol kapsamında yapılan "Vatandaş Karnesi" anketinin sonuçlarının açıklanması nedeniyle Ramada Otel'de düzenlenen toplantıya Kent Konseyi Başkanı Semanur Kurt ile ilgili kurum ve kuruluşların temsilcileri katıldı. Kurt, toplantının açılışında yaptığı konuşmada, Kent Konseyi'nin merkezi yönetim, yerel yönetim ve sivil toplum kuruluşlarını çözümden ortaklığa dayalı olarak bir araya getirmesi ve vatandaş katılımını teşvik etmesi nedeniyle kentin en geniş katılımı demokratik platformu olduğunu söyledi.

Vatandaş Karnesi çalışmasının kamu hizmet merkezi ve yerel yönetim önceliklerinin belirlenmesi, politika tercihlerinin netleştirilmesi açısından katılımcı bir kamuoyu araştırması olduğunu ifade eden Kurt, çalışma



kapsamında mayıs ayında Antalya'nın 5 merkez ilçesindeki 3 bin 64 hanede anket çalışması yaptıklarını anlattı. Anket çalışması kapsamında vatandaşlara 'en çok hangi hizmetlerden memnunsunuz' sorusunu yönelttiklerini bildiren Kurt, şunları kaydetti: "100 üzerinden yapılan değerlendirmede vatandaşların 77 puanla en çok kente düzenlenen sınırsız, kültürel faaliyetlerden memnun olduğu belirlendi. Bunu 75 puanla sağlık hizmetleri, 72 puanla 112 Acil Sağlık hizmetleri takip etti. Vatandaşların memnun olmadığı hizmetlerin başında ise 46 puanla otopark hizmetleri ile deniz kirliliği ile mücadele hizmeti ve sosyal yardımlar geliyor."

Ankette görüşme yapılan kişilerden belediyelerin, büt-

çesinde yer alan gelirlerin hangi hizmetlere harcandığının halka danışıp karar vermek istediklerini varsaymalarını istediklerini belirten Kurt, Antalyalıların yüzde 62'sinin böyle bir çağrıya olumlu yanıt vereceğinin tespit edildiğini, bunun da Antalyalıların yüzde 62'sinin yönetime fiilen katılmayı talep ettiğini gösterdiğini kaydetti.

Kurt, Vatandaş Karnesi çalışması sonuçlarının ilgili kurumlarca ve Antalyalılarca iyi değerlendirilmesi gerektiğini, hizmetlerin eksikliklerin olduğu alanda yoğunlaştırılması gerektiğini kaydetti.

Sonuçlar

Kent Konseyi Yürütme Kurulu üyesi Ebru Manavoglu da ankette tesadüfi örnek-

lem yöntemiyle seçilen 18-65 yaş aralığındaki vatandaşlara, kendilerine sunulan kamu hizmetlerinin performansını ilgili memnuniyetleri, hizmete erişimleri ve sosyo ekonomik durumları konusunda sorular sorulduğunu kaydetti.

Hanelerin yüzde 51'inde hanelerinde yaşayanlara ait otomobil, yüzde 62'sinde ise hanede yaşayanlara ait ev olduğunu belirlendiği-

ne dikkati çeken Manavoglu, hanelerin yüzde 5'inde ise engelli birey olduğunu tespit edildiğini kaydetti.

Ankette katılanların yüzde 57'sinin musluktan akan suyu içmediğini söylediğini anlatan Manavoglu, şöyle devam etti:

"Katılanların yüzde 28'i elektriklerinin ayda 1-2 kere veya daha sık kesildiğini, yüzde 34'ü ise sokağındaki aydınlatmanın yetersiz olduğunu ifade etti. Temizlik ve çevre sağlığı konusunda ise vatandaşların yüzde 62'si sokağında sivrisinek, sinek sorunu olduğunu, yüzde 53'ü mahallesinde rahatsızlık yaratan başıboş hayvan olduğunu, yüzde 31'i çöpler alınıp diktan sonra etrafının temizlenmediğini, kirli bırakıldığını söyledi."



Körfez

Antalya

Yaşadığın kente sahip çık

www.antalyakorfez.com

8 Eylül 2012 Cumartesi

50 Kuruş

HABER

8 Eylül 2012 Cumartesi

4

Vatandaş böyle diyor

Beş ilçede yapılan araştırmaya göre vatandaşın şikâyet ettiği konuların başında otopark, trafik ve alt yapı geliyor. Ankete katılanların yüzde 28'i Antalya'nın yaşlılığı geçirmek için iyi bir kent olmadığını savunuyor

Antalya Valiliği, Büyükşehir Belediyesi, Akdeniz Üniversitesi ve Kent Konseyi işbirliği ile bağımsız bir araştırma kuruluşuna yaptırılan 'Vatandaş Karnesi' sonuçları açıklandı. Muratpaşa, Kepez, Konyaaltı, Düğemealtı ve Aksu ilçelerinde 3 bin 64 hanede 18-65 yaş grubu ile yapılan anket sonucunda, vatandaşların trafik-ulaşım ile altyapı-kanalizasyon, toplu taşıma, imar, iskân ruhsat hizmetleri, deniz kirliliği konularından şikâyetçi olduğu belirlendi. 5 ilçe 29 bölgeye ayrılarak gerçekleştirilen 'Vatandaş Anketi'nde sanatsal ve kültürel etkinlikler ve festivaller ile sağlık hizmetleri en yüksek, otopark hizmeti ise en düşük notu aldı.

Vatandaş katılımını

Stratejik Yerel Yönetim Projesi olarak geçtiğimiz Mayıs ayında tamamlanan 'Vatandaş Anketi' sonuçları, geniş katılım ile Ramada Otel'de açıklandı. Yerel yönetimlerde, yerel düzeyde katılım, şeffaflık ve hesap sorabilirliğinin sağlanmasının önemine değinen Kent Konseyi Başkanı Semanur Kurt, konseyin merkezî yönetim, yerel yönetim ve sivil toplum kuruluşlarını çözüm için bir araya gelmesi ve vatandaş katılımını teşvik eden kurumsal anlayışla, 'Vatandaş Karnesi' uygulamaları için ideal bir mekanizma olduğunu vurguladı.

Kentsel hizmetlere erişim

Antalya'nın 29 bölgede incelendiği 'vatandaş karnesi' çalışmasında tüm bölgelere ilişkin sonuçlar, kurumların bu sonuçlarla ilgili değerlendirmeleri ve anketin kamuoyuna yansımalarının da yer alacağı rapor, Kent Konseyi tarafından Ekim-Kasım döneminde yayınlanacak. 'Vatandaş Karnesi' çalışmasının sadece kamu hizmetlerine ve sosyo-ekonomik duruma ışık tutmakla kalmayıp, vatandaşların yönetime katılım bilinci ve pratiği konusunda da ay-na tuttuğunun altını çizen Başkan Kurt, kentsel hizmetlere erişimdeki eşitsizliklerin en alt düzeye indirilmesi gerektiğini söyledi.

Aylık gelir ortalaması 2 bin TL

'Vatandaş Karnesi'nin sonuçlarına göre; hane halkı aylık gelir ortalaması 2 bin 116 TL olarak tespit edildi. Kişi başı geliri 290 TL olan hane oranı yüzde 16 olarak ölçüldü. Araştırmaya göre hanede yaşayanların yüzde 51'i otomobil sahibi iken, ev sahibi olanların oranı ise yüzde 62. Hanelerin yüzde 5'inde engelli birey olduğu tespit edilirken, işsizlik yüzde 9 olarak kayıtlara yansıdı.

Her konuda şikâyet var

Halkın yüzde 24'ü, Antalya'nın çocuk büyütmek için iyi bir şehir olmadığını, yüzde 28'i yaşlılık dönemini geçirmek için iyi bir şehir olmadığını, yüzde 30'u engellilerin rahat edebileceği bir şehir olmadığını söyledi. Buna karşın ankete katılanların yüzde 81'i Antalya'da yaşamaktan memnun olduğunu ifade etti. Yaşadığı mahalleyi güvenli bulmayanların oranı yüzde 22 olarak ölçüldü. Kaldırımların araçlar tarafından işgal edildiğini dile getirenlerin oranı yüzde 75 olurken, bozuk yollardan ve çukurlardan şikâyet edenlerin oranı yüzde 70 oldu. Antalya'da yaşayanların yüzde 57'sinin musluklardan akan suyu içmediği belirlendi. ● Abdullah YALÇIN

Vatandaş Karnesi'nin 100 üzerinden verilen not sonuçları şu şekilde:

Hizmetin Adı	Karno Notu
Sanatsal ve Kültürel Etkinlikler, Festivaller	77
Sağlık Hizmetleri	75
112 Acil Sağlık Hizmetleri	72
Mesleki Beceri Geliştirme Hizmetleri	71
Güvenlik Asayiş Hizmetleri	71
İtfaiye Hizmetleri	69
Eğitim Hizmetleri	68
Mezarlık Cenaze Hizmetleri	68
Temizlik Çevre Hizmetleri	67
Gençlere Yönelik Eğitim Dışındaki Hizmetler	66
Elektrik-Aydınlatma Hizmetleri	65
Su ve Kanalizasyon Hizmetleri	65
Çocuklara Yönelik Eğitim Dışındaki Hizmetler	64
Nüfus Vatandaşlık Hizmetleri	63
SGK- Emeklilik Hizmetleri	63
Yol Kaldırım Hizmetleri	62
Sağlık Bakanlığı Erde Sağlık Hizmetleri	62
Engellilere Yönelik Sosyal Hizmetler	61
Trafik Düzenleme-Donatımlar	61
Büyükşehir Belediyesi Erde Sağlık Hizmetleri	61
Zabıta Hizmetleri	60
Mahtar Hizmetleri	60
Toplu Taşıma	59
Toplu Hizmetleri	59
Kadınlara Yönelik Sosyal Hizmetler	58
Yaşlılara Yönelik Sosyal Hizmetler	57
İmar, İskan Ruhsat Hizmetleri	57
Sosyal Yardımlar	56
Deniz Kirliliği ile Mücadele Hizmeti	55
Otopark Hizmetleri	46



Ucu Hoca'ya dayanıyor

Vatandaş karneyi verdi

Antalya'da 'Vatandaş Karnesi' adı verilen anketin sonuçları açıklandı. Şehrin en önemli iki sorununun trafik-ulaşım ile altyapı-kanalizasyon olduğu ortaya çıktı



Karne notu iyi değil

Ankete göre Antalya'da hane halkı gelir ortalaması 2 bin liranın üzerinde, hanelerin yüzde 62'sinin evi var, yüzde 51'i otomobil sahibi. Antalya Kent Konseyi Başkanı Semanur Kurt, Antalya'nın karne notu için "Çok iyi olduğunu söyleyemem" dedi.

Sonuçları açıkladı

Antalya'da kamu kurumları ile yerel yönetimlerin verdiği hizmetlere erişimi ve memnuniyeti ölçmek için Antalya Kent Konseyi tarafından hazırlanan 'Vatandaş Karnesi'nin sonuçları açıklandı. Anketi hazırlamak için 29 bölgeye ayrılan beş merkez ilçede 3 bin 64 hanede 18-65 yaş aralığındaki insanlarla görüşüldü. 5'te



Ucu Hoca'ya dayanıyor

Anket sonuçlarına göre hane halkı aylık gelir ortalaması 2 bin 116 TL olarak tespit edildi. Kişi başı gelir 200 TL olan hane oranı yüzde 16 olarak ölçüldü. Hanelerin yüzde 51'inde yasadışı bir otomobil, yüzde 62 hanede yasadışı alt ev olduğu belirlendi. Hanelerin yüzde 5'inde engelli birey olduğu tespit edilirken, ısıtılık yüzde 9 olarak kayıtlara yansdı. Okuma-yazma bilmeden, bilse de hiçbir okul bitirmeyenlerin oranının yüzde 17 olduğu ortaya çıktı. Memnun olunan ya da beğenilmeyen konuların bölgelere göre büyük farklık gösterdiği tespit edildi. En beğenilen hizmetler yüzde 77 ile sanatsal, kültürel etkinlikleri ile festivaller, yüzde 75 sağlık hizmetleri oldu. Ankete katılanların yüzde 63'ü trafik ve ulaşım, yüzde 16'sı ise alt yapı ve kanalizasyon yetersizliğinden şikayet etti.

Toplu ulaşım kalabalık

Halkın yüzde 24'ü Antalya'nın çok büyük olmak için iyi bir şehir olmadığını, yüzde 28'i yaşlılık dönemini geçirmek için iyi bir şehir olmadığını, yüzde 30'u engellilerin rahat edebileceği bir şehir olmadığını söyledi. Buna karşın ankete katılanların yüzde 81'i Antalya'da yaşamaktan memnun olduğunu ifade etti. Yasadışı mahalle-yi güvenli bulmayanların oranı yüzde 22 olarak ölçüldü. Anket sonuçlarına göre 65 yaş ve üstü nüfusun Konyaaltı ile Muratpaşa gibi sahil ilçelerinde yaşadığı, 15 yaş ve altı nüfusun ise Kepez gibi daha arka bölgelerde yoğunlaştığı ortaya çıktı. Yüzde 38 son bir yıl içinde toplu taşıma araçlarını nadiren ya da hiç kullanmadığını, yüzde 19 toplu taşıma hizmetlerini yeterli bulduğunu, yüzde 71'i toplu ulaşım araçlarının kalitesiz olduğunu söyledi. Kaldırımların araçlar tarafından işgal edildiğini dile getirenlerin oranı yüzde 75 olurken, bozuk yollardan ve cukurlardan şikayet edenlerin oranı yüzde 70 oldu.

Antalya'da yasadışıların yüzde 57'sinin müşkülardan olan suyu içmediği belirlendi. Hanelerin yüzde 28'i elektrikli bir aya bir iki ya da daha sık kesilmesinden, yüzde 34'ü sokağındaki aydınlatmanın yetersizliğinden şikayetçi oldu. Anket sonuçlarının kamuoyuyla paylaşılması için Ramada Otel'de düzenlenen toplantıda yapılan sunumun ardından sorulara cevaplandıran Semanur Kurt, "Sonuçlar hiç şaşırtıcı olmadı. Bu kentin planlanmasından, sorunlarından sürekli habesdediğiz" dedi. Kurt, Antalya'nın karne notu için ise "Genel olarak çok iyi diyemem" değerlendirmesinde bulundu. CHA



Hiç güphestiz ki
Antalya
dünyanın en
güzel yeridir.
K. Atatürk

İLERİ

8 Eylül 2012 Cumartesi

Günlük siyasi gazete

Kuruluş: 1949

FİYATI: 25 KURUŞ

Vatandaş Karnesi

Stratejik Yerel Yönetimler Projesi kapsamında 3 bin 64 hanede gerçekleştirilen "Vatandaş Karnesi" çalışmasında vatandaşların en çok memnun olduğu ve memnun olmadığı hizmetler belirlendi



Kurt, Vatandaş Karnesi çalışmasının kamu hizmet merkezi ve yerel yönetim önceliklerinin belirlenmesi, politika tercihlerinin netleştirilmesi açısından katılımcı bir kamuoyu araştırması olduğunu ifade etti

Stratejik Yerel Yönetimler Projesi kapsamında Antalya'da 3 bin 64 hanede gerçekleştirilen "Vatandaş Karnesi" çalışmasında, vatandaşların en çok memnun olduğu ve memnun olmadığı hizmetler belirlendi. Antalya Valiliği, Büyükşehir Belediyesi, Akdeniz Üniversitesi ile Kent Konseyi arasında yapılan protokol kapsamında yapılan "Vatandaş Karnesi" anketinin sonuçlarının açıklanması nedeniyle Ramada Otel'de düzenlenen toplantıda Kent Konseyi Başkanı Şenur Kurt ile ilgili kurum temsilcileri bir araya geldi. 7'de



Hiç güphestiz ki
Antalya
dünyanın en
güzel yeridir.
K. Atatürk

İLERİ

8 Eylül 2012 Cumartesi

Günlük siyasi gazete

Kuruluş: 1949

FİYATI: 25 KURUŞ

Vatandaş Karnesi

Vatandaş Karnesi çalışmasının kamu hizmet merkezi ve yerel yönetim önceliklerinin belirlenmesi, politika tercihlerinin netleştirilmesi açısından katılımcı bir kamuoyu araştırması olduğunu ifade eden Kurt, çalışma kapsamında mayıs ayında Antalya'nın 5 merkez ilçesindeki 3 bin 64 hanede anket çalışması yaptıklarını anlattı.

Anket çalışması kapsamında vatandaşlara 'en çok hangi hizmetlerden memnunsunuz' sorusunu yönelttiklerini bildiren Kurt, şunları kaydetti:

"100 üzerinden yapılan değerlendirmede vatandaşların 77 puanla en çok kentte düzenlenen sanatsal, kültürel faaliyetlerden memnun olduğu belirlendi. Bunu 75 puanla sağlık hizmetleri, 72 puanla 112 Acil Sağlık hizmetleri takip etti. Vatandaşların memnun olmadığı hizmetlerin başında ise 46 puanla otopark hizmetleri ile deniz kirliliği ile mücadele hizmeti ve sosyal yardımlar geliyor."

Ankette görüşme yapılan kişilerden belediyelerin, bütçesinde yer alan gelirlerin hangi hizmetlere harcandığının halka danışıp karar vermek istediğini varsaymalarını istediklerini belirten Kurt, Antalyalıların yüzde 62'sinin böyle bir çağrıya olumlu yanıt vereceğini tespit edildiğini, bunun da Antalyalıların yüzde 62'sinin yönetime filen katılmayı talep ettiğini gösterdiğini kaydetti.

Kurt, Vatandaş Karnesi çalışması sonuçları-

nın ilgili kurumlarca ve Antalyalılarca iyi değerlendirilmesi gerektiğini, hizmetlerin eksikliklerin olduğu alanda yoğunlaştırılması gerektiğini kaydetti.

ARAŞTIRMA SONUÇLARI

Kent Konseyi Yürütme Kurulu üyesi Ebru Manavoğlu da ankette tesadüfi örneklem yöntemiyle seçilen 18-65 yaş aralığındaki vatandaşlara, kendilerine sunulan kamu hizmetlerinin performansı ile ilgili memnuniyetleri, hizmete erişimleri ve sosyo ekonomik durumları konularında sorular sorulduğunu kaydetti.

Hanelerin yüzde 51'inde hanelerinde yaşayanlara ait otomobil, yüzde 62'sinde ise hane- de yaşayanlara ait ev olduğunun belirlendiğine dikkati çeken Manavoğlu, hanelerin yüzde 5'in- de ise engelli birey olduğunun tespit edildiğini kaydetti.

Ankette katılanların yüzde 57'sinin musluk- tan akan suyu içmediğini söylediğini anlatan Manavoğlu, şöyle devam etti:

"Katılanların yüzde 28'i elektriklerinin ayda 1-2 kere veya daha sık kesildiğini, yüzde 34'ü ise sokağındaki aydınlatmanın yetersiz olduğunu ifade etti. Temizlik ve çevre sağlığı konu- sunda ise vatandaşların yüzde 62'si sokağında sivrisinek, sinek sorunu olduğunu, yüzde 53'ü mahallesinde rahatsızlık yaratan başıboş hay- van olduğunu, yüzde 31'i çöpler alındıktan sonra etrafının temizlenmediğini, kirli bırakıldığını söyledi." AA



55. yıl

GÜNLÜK YEREL GAZETE

HÜRSER

8 EYLÜL 2012 CUMARTESİ

Fiyatı: 25 Krş

VATANDAŞTAN KARNE

Stratejik Yerel Yönetimlerde Projesi kapsamında Antalya'da 3 bin 64 hane-
de gerçekleştirilen 'Vatandaş Karnesi' çalışmasında, vatandaşların en çok
memnun olduğu ve memnun olmadıkları hizmetler belirlendi

Festivalleri sevdik

Anket çalışması kapsamında vatan-
daşlara "en çok hangi hizmetlerden
memnunsunuz" sorusu yöneltildi. 100
üzerinden yapılan değerlendirmede,
vatandaşların 77 puanla, en çok, kent-
te düzenlenen sanatsal, kültürel etkin-
likler ve festivallerden memnun oldu-
ğu belirlendi. Bunu, 75 puanla sağlık
hizmetleri, 72 puanla 112 Acil Sağlık
hizmetleri takip etti. Vatandaşların
memnun olmadığı hizmetlerin başın-
da ise: 46 puanla otopark hizmetleri ile
deniz kirliliği ile mücadele hizmeti ve
sosyal yardımlar geliyor.

Ulaşımdan şikayetçiyiz

Antalyalıların yüzde 51'i, 5 dakika
ya da daha kısa sürede toplu taşıma
araçlarına eriştiklerini söylerken; son
bir yıl içinde toplu taşıma araçlarını
nadiren veya hiç kullanmadıklarını
söyleyenlerin oranı, yüzde 38'i buldu.
Bunun yarıya yakını, toplu taşıma hiz-
metlerini yeterli bulmadığı için tercih
etmediğini söyledi. Toplu ulaşım ile
ilgili olarak Antalyalıların en çok şika-
yet ettikleri konuların başında fiyatla-



rın makul olmaması (yüzde 72) ve
araçların kalabalık olması (yüzde 71)
geldi.

Kaldırımlar işgal altında

Anket çalışması için görüşülen An-

talyalıların, hem ana cadde ve bulvar-
lardaki, hem de sokaklardaki yol kal-
dırım hizmetleri ile ilgili olarak şikayet
ettikleri konuların başında, kaldırımla-
rın, park eden araçlar tarafından işgal
edilmesi geldi. Görüşülenlerin yakla-

sık yüzde 70'i, yollarda tamir gerekti-
ren çukur, kırık ve benzeri hasarlar ol-
duğunu; yüzde 39'u, cadde ve bulvar-
larda bebek arabaları, yaşlılar ve en-
gelliler için uygun rampa düzenleme-
lerinin olmadığını dile getirdi.

SABAH ile Bölgenin en iyi gazetesi

AKDENİZ

CUMARTESİ 8 EYLÜL 2012 SABAH'IN ÖCRETSİZ EKİDİR

ANTALYALILARIN SORUNU 'TRAFİK'

Antalya Kent Konseyi'nin gerçekleştirdiği Vatandaş Karnesi projesi kapsamındaki
ankette, kent in önemli sorunlarının trafik, ulaşım ve altyapı olduğu ortaya çıktı

VATANDAŞ KARNESİ TAMAM

ANTALYA'DA kamu kurumları
ile yerel yönetimlerin verdiği
hizmetlere erişimi ve memnu-
niyeti ölçmek için Antalya Kent Kon-
seyi tarafından hazırlanan 'Vatandaş
Karnesi' nin sonuçları açıklandı.

TRAFİK, ULAŞIM VE ALTYAPI

ANKETTE vatandaşlara, kendileri-
ne sunulan hizmetlerin performansı,
hizmetten memnuniyetleri ve sosyo-
ekonomik durumları soruldu. Anke-
te göre, en önemli iki sorun trafik-
ulaşım ile alt yapı-kanalizasyon oldu.

ANKETİN HATA PAYI DÜŞÜK

HATA oranının yüzde 1,8 olduğu açıl-
lanan ankete göre, Antalya'da hane
gelir ortalaması 2 bin liranın üzerin-
de, hanelerin yüzde 62'sinin evi,
yüzde 51'inin otomobili var. 7'DE

Göksel YAPAR/ANTALYA



Antalyalı 'Kültür' dedi

Valilik, Büyükşehir, Üniversite ve Kent Konseyi destekli yapılan vatandaş araştırmasından, Antalya'da kültürel faaliyetlerden duyulan memnuniyet ortaya çıktı. Vatandaş, sağlık hizmetlerinden memnuniyetini dile getirirken, otopark hizmetlerinin yetersizliğinden yakındı.



■ Stratejik Yerel Yönetimlerde Projesi kapsamında Antalya'da 3 bin 64 hanede gerçekleştirilen "Vatandaş Karnesi" çalışmasında, vatandaşların en çok memnun olduğu ve memnun olmadıkları hizmetler belirlendi. Ankete ilgili düzenlenen toplantıda konuşan Kent Konseyi Başkanı Sema Kurt, Antalya halkının kente yapılacak hizmetlerde kendilerine danışılması konusuna sıcak baktığını belirterek, vatandaşın taleplerinin dikkate alınması gerektiğini vurguladı.

■ Kent Konseyi Yürütme Kurulu üyesi Ebru Manaçoğlu da şu bilgileri verdi: "Ankete katılanların yüzde 28'i elektriklerinin ayda 1-2 kere veya daha sık kesildiğini, yüzde 34'ü ise sokakındaki aydınlatmanın yetersiz olduğunu ifade etti. Temizlik ve çevre sağlığı konusunda ise vatandaşların yüzde 62'si sokaklarda sıvrisinek, sinek sorunu olduğunu, yüzde 53'ü mahallesinde başboş hayvan olduğunu, yüzde 31'i çöpler alındıktan sonra etrafının temizlenmediğini söyledi." **Haber 5'te**

ANTALYA SonHaber

GÜNLÜK SİYASİ BAĞIMSIZ GAZETE 8 EYLÜL 2012 CUMARTESİ Fiyatı: 25 Kuruş (KDV DAHİL) YIL 26 SAYI 7617

En önemli sorun ulaşım En önemli sorun ulaşım

Antalya'da 'Vatandaş Karnesi' adı verilen anketin sonuçları açıklandı. Şehrin en önemli iki sorununun trafik-ulaşım ile altyapı-kanalizasyon olduğu ortaya çıktı. Ankete göre Antalya'da hane halkı gelir ortalaması 2 bin liranın üzerinde, hanelerin yüzde 62'sinin evi var, yüzde 51'i otomobil sahibi. Antalya Kent Konseyi Başkanı Semanur Kurt, Antalya'nın karne notu için "Çok iyi olduğunu söyleyemem" dedi.

Antalya'da kamu kurumları ile yerel yönetimlerin verdiği hizmetlere erişimi ve memnuniyeti ölçmek için Antalya Kent Konseyi tarafından hazırlanan 'Vatandaş Karnesi'nin sonuçları açıklandı. Anketi hazırlamak için 29 bölgeye ayrılan beş merkez ilçede 3 bin 64 hanede 18-65 yaş aralığındaki insanlarla görüşüldü. Mayıs ayında yapılan ve üç hafta süren ankette vatandaşlara kendilerine sunulan hizmetlerin performansı, hizmetten memnuniyetleri ve sosyo-ekonomik durumları soruldu. Ankete göre en önemli iki sorun trafik-ulaşım ile alt yapı-kanalizasyon, en beğenilen iki hizmet kültürel-sanatsal etkinlikler ile sağlık hizmetleri oldu.



Semanur Kurt

Anket sonuçlarına göre hane halkı aylık gelir ortalaması 2 bin 116 TL olarak tespit edildi. Kişi başı gelir 290 TL olan hane oranı yüzde 16 olarak ölçüldü. Hanelerin yüzde 51'inde yaşayanlara alt otomobil, yüzde 62 hanede yaşayanlara alt ev olduğu belirlendi. Hanelerin yüzde 51'inde engelli birey olduğu tespit edildi. Okuma-yazma bilmeyen, bilse de hiçbir okul bitirmeyenlerin oranının yüzde 17 olduğu ortaya çıktı.

Memnun olunan ya da beğenilmeyen konuların bölgelere göre büyük farklılık gösterdiği tespit edildi. En beğenilen hizmetler yüzde 77 ile sanatsal, kültürel etkinlikleri ile festivaler, yüzde 75 sağlık hizmetleri oldu. Ankete katılanların yüzde 63'ü trafik ve ulaşım, yüzde 16'sı ise alt yapı ve kanalizasyon yetersizliğinden şikayet etti.

Halkın yüzde 24'ü Antalya'nın çocuk büyütmek için iyi bir şehir olmadığını, yüzde 28'i yaşlılık dönemini geçirmek için iyi bir şehir olmadığını, yüzde 30'u engellilerin rahat edebileceği bir şehir olmadığını söyledi. Buna karşın ankete katılanların yüzde 81'i Antalya'da yaşamaktan memnun olduğunu ifade etti. Yaşadığı mahalleyi güvenli bulmayanların oranı yüzde 22 olarak ölçüldü.

Anket sonuçlarına göre 65 yaş ve üstü nüfusun Konyaaltı ile Muratpaşa gibi sahil ilçelerinde yaşadığı, 15 yaş ve altı nüfusun ise Kepez gibi daha arka bölgelerde yoğunlaştığı ortaya çıktı. Yüzde 38 son bir yıl içinde toplu taşıma araçlarını nadiren ya da hiç kullanmadığını, yüzde 19 toplu taşıma hizmetlerini yetersiz bulduğunu, yüzde 71'i toplu ulaşım araçlarının kalabalık olduğunu söyledi. Kaldırımların araç

lar tarafından işgal edildiğini dile getirenlerin oranı yüzde 75 olurken, bozuk yollardan ve çukurlardan şikayet edenlerin oranı yüzde 70 oldu. Antalya'da yaşayanların yüzde 57'sinin musluklardan akan suyu içmediği belirlendi. Hanelerin yüzde 28'i elektriklerinin ayda bir iki ya da daha sık kesilmesinden, yüzde 34'ü sokakındaki aydınlatmanın yetersizliğinden şikayetçi oldu.

Anket sonuçlarının kamuoyuyla paylaşılması için Ramada Otel'de düzenlenen toplantıda yapılan sunumun ardından sorular cevaplandırılan Semanur Kurt, "Sonuçlar hiç şaşırtıcı olmadı. Bu kentin plansızlığından, sorunlarından sürekli bahsediyoruz." dedi. Kurt, Antalya'nın karne notu için ise "Genel olarak çok iyi diyemem." değerlendirmesinde bulundu. (CIHAN)



Hilal

"Haber Dostunuz"

8 EYLÜL 2012 CUMARTESİ

GÜNLÜK SÖRELİ YEREL GAZETE

FIYATI: 50 Kuruş

Vatandaş festivalinden memnun

Stratejik Yerel Yönetimlerde Projesi kapsamında Antalya'da 3 bin 64 hanede gerçekleştirilen Vatandaş memnuniyet anketine göre vatandaş en yüksek notu sanatsal ve kültürel faaliyetler ve festivallere verirken, en düşük notu da trafik düzenleme ve denetlemeye verdi



EN GENİŞ KATILIMLI PLATFORM

Antalya Valiliği, Büyükşehir Belediyesi, Akdeniz Üniversitesi ile Kent Konseyi arasında yapılan protokol kapsamında yapılan "Vatandaş Karnesi" anketinin sonuçlarının açıklanması nedeniyle Ramada Otel'de düzenlenen toplantıya Kent Konseyi Başkanı Semanur Kurt ile ilgili kurum ve kuruluşların temsilcileri katıldı. Kurt, toplantının açılışında yaptığı konuşmada, Kent Konseyi'nin merkezi yönetim, yerel yönetim ve sivil toplum kuruluşlarını çözümde ortaklığa dayalı olarak bir araya getirmesi ve vatandaş katılımını teşvik etmesi nedeniyle kentin en geniş katılımlı demokratik platformu olduğunu söyledi.

Murat ŞENTÜRK/Haberi 11'de

Hilal

8 EYLÜL 2012 CUMARTESİ 11

Vatandaş festivalinden memnun

Haberin baş tarafı sayfa 1'de

5 MERKEZ İLÇEDE YAPILDI

Vatandaş Karnesi çalışmasının kamu hizmet merkezi ve yerel yönetim önceliklerinin belirlenmesi, politika tercihlerinin netleştirilmesi açısından katılımcı bir kamuoyu araştırması olduğunu ifade eden Kurt, çalışma kapsamında mayıs ayında Antalya'nın 5 merkez ilçesindeki 3 bin 64 hanede anket çalışması yaptıklarını anlattı. Anket çalışması kapsamında vatandaşlara 'en çok hangi hizmetlerden memnunsunuz' sorusunu yönetliklerini bildiren Kurt, sonuçları kaydetti: "100 üzerinden yapılan değerlendirmede vatandaşların 77 puanla en çok kente düzenlenen sanatsal, kültürel faaliyetlerden memnun olduğu, trafik düzenleme ve denetleme hususunda ise 61 puanla en az memnuniyet duyduğu ortaya çıktı

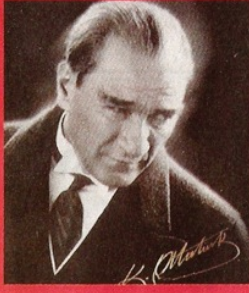
SAĞLIK HİZMETLERİ İKİNCİ SIRADA

etti. Vatandaşların memnun olmadığı hizmetlerin başında ise 46 puanla otopark hizmetleri ile deniz kirliliği ile mücadele hizmeti ve sosyal yardımlar geliyor. Ankette görüşme yapılan kişilerden belediyelerin, bütçesinde yer alan gelirlerin hangi hizmetlere harcadığını halka danışıp karar vermek istediğini varsaymalarını istediklerini belirten Kurt, Antalyalıların yüzde 62'sinin böyle bir çağrıyla olumlu yanıt vereceğini tespit edildiğini, bunun da Antalyalıların yüzde 62'sinin yönetime fiden katılmayı talep ettiğini gösterdiğini kaydetti.

Kurt, Vatandaş Karnesi çalışması sonuçlarının ilgili kurumlarca ve Antalyalıların iyi değerlendirilmesi gerektiğini, hizmetlerin eksikliklerinin olduğu alanda yoğunlaştırılması gerektiğini kaydetti. Kent Konseyi Yürütme Kurulu üyesi Ebru Manavoglu da anketin tesadüfi örneklem yöntemiyle seçilen 18-65 yaş aralığındaki vatandaşlara, ken-

hizmete erişimleri ve sosyo ekonomik durumları konularında sorular sorulduğunu kaydetti.

Hanelerin yüzde 51'inde hanelerinde yaşayanlara ait otomobil, yüzde 62'sinde ise hanede yaşayanlara ait ev olduğunu belirlediğine dikkati çeken Manavoglu, hanelerin yüzde 51'inde ise engelli birey olduğunu tespit edildiğini kaydetti. Ankette katılanların yüzde 57'sinin musluktan akan suyu içmediğini söylediğini anlatan Manavoglu, şöyle devam etti: "Katılanların yüzde 28'i elektrikli aletlerin ayda 1-2 kere veya daha sık kesildiğini, yüzde 34'ü ise sokağındaki aydınlatmanın yetersiz olduğunu ifade etti. Temizlik ve çevre sağlığı konusunda ise vatandaşların yüzde 62'si sokağında sıvrisinek, sinek sorunu olduğunu, yüzde 53'ü mahallesinde rahatsızlık yaratan başböş hayvan olduğunu, yüzde 31'i çöpler alındıktan sonra etrafının temizlenmediğini, kirliliğin kaldığını söyledi."



Antalya

8 EYLÜL 2012 CUMARTESİ YIL : 88 SAYI: 25964 FİYATI: 25 Kr. (KDV dahil)

ANTALYA'NIN İLK YEREL GAZETESİ
www.antalyagazetesi.com.tr

Vatandaş karneyi verdi

Vatandaşların kamu hizmetlerinden memnuniyetini ve hizmet-erisimlerini ölçmek için geçtiğimiz Mayıs ayında Antalya'da gerçekleştirilen 'Vatandaş Karnesi' araştırmasının sonuçları açıklandı.

Stratejik Yerel Yönetimlerde Projesi kapsamında Antalya'da 3 bin 64 hanede gerçekleştirilen 'Vatandaş Karnesi' çalışmasında, vatandaşların en çok memnun olduğu ve memnun olmadıkları hizmetler belirlendi. Antalya Valiliği, Büyükşehir Belediyesi, Akdeniz Üniversitesi ile Kent Konseyi arasında yapılan protokol kapsamında yapılan 'Vatandaş Karnesi' anketinin sonuçlarının açıklanması nedeniyle Ramada Otel'de düzenlenen toplantıda Kent Konseyi Başkanı Semanur Kurt ile ilgili kurum ve kuruluşların temsilcileri katıldı.

Kurt, toplantının açılışında yaptığı konuşmada, Kent Konseyi'nin merkezi yönetim, yerel yönetim ve sivil toplum kuruluşlarını çözümde ortaklığa dayalı olarak bir araya getirmesi ve vatandaş katılımını teşvik etmesi nedeniyle, kent in en geniş katımlı demokratik platformu olduğunu söyledi.

'Vatandaş Karnesi' çalışmasının kamu hizmet merkezi ve yerel yönetim önceliklerinin belirlenmesi, politika tercihlerinin netleştirilmesi açısından katılımcı bir kamuoyu araştırması olduğunu ifade eden Kurt, çalışma kapsamında Mayıs ayında Antalya'nın 5 merkez ilçesindeki 3 bin 64 hanede anket çalışması yaptıklarını anlattı. Kurt, Antalya'nın 29 bölgede incelendiği çalışmada, tüm bölgelere ilişkin sonuçların, kurumların bu sonuçlarla ilgili değerlendirmelerinin, anketin kamuoyuna yansımalarının da yer aldığı raporun, Antalya Kent Konseyi tarafından Ekim-Kasım döneminde yayınlanacağını, gerek merkezi, gerek yerel, gerekse de özel olsun kamu hizmeti sağlayan tüm kuruluşların, daha iyi bir Antalya için, hizmetlere ilişkin sonuçlardaki bölgesel farklılıkları dikkate almalı gerektiğinin altını çizdi.

Anket çalışması kapsamında vatandaşlara "en çok hangi hizmetlerden memnunsunuz" sorusunu yönelttiklerini bildiren Kurt, sonuçları kaydetti: "100 üzerinden yapılan değerlendirilmede, vatandaş-

ların 77 puanla, en çok, kentte bulunan sahil turistik köylerde faaliyetlerden memnurla olduğu belirlendi. Bunu, 75 puanla sağlık hizmetleri, 72 puanla 112 Acil Sağlık hizmetleri takip etti. Vatandaşların memnun olmadığı hizmetlerin başında ise; 46 puanla otomatik park hizmetleri ile deniz kirliliği ile mücadele hizmeti ve sosyal yardımlar geliyor."

Ankette görüşme yapılan kişilerden belediyelerin, bültesinde yer alan gelirlerin hangi hizmetlere harcadığını halka danışıp karar vermek istediğini varsaymalarını istediklerini belirten Kurt, Antalyalılar yüzde 62'sinin böyle bir çağrıya olumlu yanıt verdiğini tespit edildiğini, bunun da Antalyalılarının yüzde 62'sinin yönetime filen katılmayı talep ettiğini gösterdiğini kaydetti.

Kurt, 'Vatandaş Karnesi' çalışması sonuçlarının ilgili kurumlarca ve Antalyalılarca iyi değerlendirilmesi gerektiğini, hizmetlerin eksikliklerinin olduğu alanda yoğunlaştırılması gerektiğini kaydetti. Kent Konseyi Yürütme Kurulu üyesi Ebru Manavoglu da, ankette tesadüf örneklem yöntemiyle seçilen 18-65 yaş aralığındaki vatandaşlara, kendilerine sunulan kamu hizmetlerinin performansı ile ilgili memnuniyetleri, hizmete erişimleri ve sosyo ekonomik durumları konularında sorular sorulduğunu kaydetti. Hane hane aylık gelir ortalamasının 2116 TL, hanelerin yüzde 51'inde hanelerinde yaşayanlara ait otomobil, yüzde 62'sinde ise hanede yaşayanlara ait ev olduğunun belirlendiğine dikkati çeken Manavoglu, hanelerin yüzde 5'inde ise engelli birey olduğunun tespit edildiğini kaydetti.

Ankette katılanların yüzde 57'sinin musluktan akan suyu içmediğini söylediğini anlatan Manavoglu, şöyle devam etti: "Katılanların yüzde 28'i elektriklerinin ayda 1-2 kere veya daha sık kesildiğini, yüzde 34'ü ise sokağındaki aydınlatmanın yetersiz olduğunu ifade etti. Temizlik ve çevre sağlığı konusunda ise, vatandaşların yüzde 62'si sokağında sıvı sinek, sinek sorunu olduğunu, yüzde 53'ü mahallesinde rahatsızlık yaratan başboş hayvan olduğunu, yüzde 31'i çöpler alındıktan sonra etrafının temizlenmediğini, kırı bırakıldığını söyledi." Haber Merkezi

EK 3: Antalya Kent Konseyi Aksu Değerlendirme Toplantısı

Vatandaş karnesi sonuçlarının takibiyle ilgili Antalya Kent Konseyi vatandaş karnesi sonuçlarının genel olarak diğer bölgelerden düşük olduğu Aksu ilçesinde kamu kuruluşlarıyla birlikte bir toplantı yapmıştır. Toplantı sonuçların takibi ve anket çalışmasının verdiği “alarmın” yerinde hizmet sağlayıcı kuruluşlarla doğru olup olmadığının anlaşılması açısından örnek bir çalışmadır.

TOPLANTI TUTANAĞI

Mayıs 2012 tarihinde Antalya Kent Konseyi koordinatörlüğünde yürütülen Vatandaş Karnesi sonuçlarına göre her konuda en çok sorun ileten bölge olarak görülmekte ve birçok alanda memnun olmadığını belirtmektedir. Bu gerekçeden hareketle mahalle muhtarları ve mahalle halkıyla ortak toplantı düzenleyerek sorunlarını dinlemek, ilgili kurum kuruluş temsilcileriyle bir araya getirerek çözüm üretmek amaçlanmaktadır.

Aksu İlçesi Vatandaş Karnesi ve Sosyo ekonomik haritalama çalışmalarında 3 bölgeye ayrılmış, 18 mahalleden oluşmaktadır.

Bölgenin toplam nüfusu 54476 dır. Aksu ilçesi bölgeleri sorunları anket sonuçlarına göre; trafik, ulaşım, alt yapı kanalizasyon, çarpık kentleşme, park bahçe yapım ve bakımı, çöp temizlik hizmeti olarak ilk sıralarda yer almaktadır.

Bölge eğitim alanında da anket sonuçlarına göre en sorunlu bölgeler arasında yer almaktadır. Öğretmen sayısının yeterli olmadığı, okullarda derslerin boş geçtiği, öğretmenlerin çocuklarla yeterince ilgilenmediği, okulun temiz ve bakımlı olmadığı, sınıfların kalabalık olduğu tespit edilmiştir.

Bölge Halkının sağlık alanındaki sorunları ise vatandaşların hastaneden aldığı hizmetlerden genel memnuniyetsizliği dikkat çekmektedir.

17 Aralık 2012 tarihinde Aksu ilçesi mahalle toplantısı Kent Konseyi Başkanlığı koordinatörlüğünde Aksu Bölgesi muhtarları ve 200 kadar vatandaşın katılımıyla yapılmıştır. Toplantıya 12 kamu kurum temsilcisi halkın sorularına cevap vermek üzere katılmışlardır.

Soru cevap şeklinde geçen toplantıda aşağıdaki konular görüşülmüş ve değerlendirilmiştir.

Vatandaşın kullanımında bulunan 2Bdiye tabir edilen arazilerle ilgili sorunların bir an önce çözüme kavuşturulması istenilmektedir. Bu arazilerle ilgili rayiç bedellerinin çok yüksek olduğu, vatandaşın bu bedeli ödeyecek gücünün bulunmadığı, tapulu arazilerin daha düşük değere sahip olduğu 2B sorunu yüzünden tarım işi yapamadıkları bu yüzden mağdur duruma düştükleri belirtilmiştir.

Bölgede imar konusu da vatandaşların karşısına çıkan diğer bir sorundur. Bu sorun yüzünden herhangi bir yapılaşma gerçekleştirilememektedir. Park, su, kanalizasyon gibi alt yapı hizmetlerinin de bu nedenle sağlanamadığı ifade edilmiştir.

Mahalle sakinlerince bölgede yol, su, aydınlatma ve güvenlik sorunları yaşandığı ifade edilmiştir. Özellikle asfaltlanmamış yolların olduğu, ana caddelerde tamir ve bakım işi gerektiği, yağmur yağdığında su birikintileri ve sel oluştuğu bu nedenle ulaşımın zorlaştığı, içme suyu şebekesinin

yenilenmesi gerektiği, içme suyu debisinin yetersiz olduğu belirtilmiştir. Mahalle içi sokak lambalarının yetersiz olduğu veya hiç olmadığı, bazı mahallelerde hırsızlık, madde kullanımı gibi güvenlik sorunları yaşandığı söylenmiştir.

Eğitim ve Sağlık sorunlarıyla ilgili olarak; bölgenin okul ihtiyacı olduğu, bazı okulların mahallelere uzak olduğu, sınıfların kalabalık olduğu, bunun da çocukların başarılarını olumsuz etkilediği söylenmiştir.

Bölgede tam donanımlı bir hastanenin olmaması nedeniyle özellikle mesai saatleri dışında sağlık konusunda vatandaşın mağdur olduğu belirtilmiştir. Bölgede sağlık hizmetleri aile hekimleri tarafından sunulmaktadır. Hafta sonları, tatil zamanları ve mesai saati dışında enjeksiyon pansuman gibi müdahaleler bölgede hizmet veren eczaneler tarafından yapılmaktadır.

Bölgede genç nüfusun çok olduğu ve gençlerin birçoğunun da işsiz olduğu ifade edilmiştir.

Aksu Bölgesinde yaşayan vatandaşların yaşadıkları sorunlar kamu kurum ve temsilcilerince aşağıdaki şekilde değerlendirilmiş ve açıklanmıştır.

Defterdarlık Milli Emlak Müdürü; 2B arazileri konusunda Aksu bölgesinin en sorunlu bölge olduğu, rayiç bedellerinin aşağıya çekildiği, bakanlık olarak bu konu hakkında yoğun bir çalışma içerisinde olduğu söylenmiştir. Vatandaşların bu araziler için mutlaka başvuru yapmalarının önemine değinilerek, ileride hak sahibi olabilmeleri için bunun gerekli olduğu belirtilmiştir. Fiyatların yüksek olması nedeniyle konu ile ilgili olarak bölgede yaşayan vatandaşlar tarafından bakanlığa çok şikayet gittiği bakanlığın rayiç bedellerle ilgili yeni bir çalışma başlattığı söylendi.

İl sağlık müdürlüğü, bölgede bir hastane ihtiyacı olduğunun bilindiğini ve 100 yataklı bir hastane yapılmasının planlandığını söyledi. Bölgede 19 aile hekiminin mesai saatlerinde sağlık hizmeti verdiği, mesai dışında ve tatil zamanlarında ise 12 acil servis ile sağlık hizmeti verildiği belirtildi.

Aksu İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü, Bölgede toplam 19 ilköğretim okulu olduğu 11000(onbirbin) civarında öğrencinin öğrenim gördüğü, 800 kadar milli eğitim personeli ve öğretmenin görev yaptığı, dersliklerde ortalama 26-28 öğrenci ile eğitim verildiği söylendi. Atatürk mahallesinde okul ihtiyacının olduğu, okullarda temizlik sorunu ve personel ihtiyacının olmadığı, okulların sık sık ziyaret edildiği, sorunların yerinde dinlendiği, sorunların çözümü için gerekli çalışmalar yapıldığı ifade edildi.

TEDAŞ Aksu işletmeler şefi, yeni yapılaşmadan dolayı elektrik şebekesinin de yenilenmesi gerektiği, bunun için yeni proje çalışmalarının olduğu, tüm mahallelerde elektrikle ilgili çalışmalara devam edildiği söylendi.

Aksu Belediyesi Başkan Yardımcısı, bölgede ana ve ara yolların sorunlu olduğu, yol ve onarım ve yapımı çalışmaları için her yıl olduğu gibi bu yıl da bütçe imkanları doğrultusunda çalışmalar yapıldığı ifade edildi. Büyükşehir Belediyesinin de sorumluluk alanında olan cadde ve yolların da yapımı ve onarımı için gerekli takiplerin yapıldığı ifade edildi.

ASAT Temsilcisi, içme suyu şebekesi ile kanalizasyon alt yapı çalışmaları için öncelikli olarak imar sorununun halledilmesi gerektiği, bölgenin imar planlarının tamamlanmasının önemli olduğu söyledi.

Buna rağmen bölgede içme suyunun vatandaşa ulaştırılabilmesi için yoğun bir çalışmanın yürütüldüğü, birçok içme suyu şebeke hattının yenilenmesi çalışmalarına başlatıldığı belirtildi.

İlçe Emniyet Amiri, İlçe Emniyet hizmet binasının henüz inşaat aşamasında olması nedeniyle emniyet hizmetleri açısından tam bir verimlilik sağlanamadığı, buna rağmen trafik ile ilgili olarak öncelikle okullar bölgesinde ve küçük motorlu araçlarla ilgili kontrol çalışmaları olduğu söylendi. Hırsızlık ve

diğer benzeri vakalarla ilgili çalışmaları olduğu, suç oranlarında bir düşme görüldüğü, yeni hizmet binasının tamamlanması halinde hizmetlerin daha da iyi olacağının düşünüldüğü ifade edildi.

Kent Konseyinin sorunların ve çözüm önerilerinin takipçisi olacaklarını söyleyerek mahalle muhtarlarına, kurum temsilcilerine ve katılımcı vatandaşlara teşekkür edilerek toplantı sonlandırıldı.

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.

Antalya Vatandaş Karnesi 2012 Çalışması Antalya kenti için oluşturulan bir işbirliğinin ürünüdür. Çalışma, Antalya Kent Konseyi'nin eşgüdümünde Antalya Valiliği, Antalya Büyükşehir Belediyesi, Akdeniz Üniversitesi ortaklığında gerçekleştirilmiştir. Çalışmaya "Yerel Düzeyde Katılımcı Stratejik Yönetişimin Geliştirilmesi Projesi" kapsamında teknik destek sağlanmıştır.

Antalya Kent Konseyi, Konyaaltı Cad. Atatürk Parkıı, No. 55 / ANTALYA
Tel.: 0242 243 69 92 | Fax: 0242 243 67 89
info@antalyakentkonseyi.org.tr