



2016

*Personel ve Hizmet Alan  
Memnuniyeti Değerlendirme  
Raporu*

STRATEJİ GELİŞTİRME BAŞKANLIĞI





## **ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI**

### **MİSYON**

Hayat kalitesi yüksek şehirler ve sürdürülebilir çevreyi temin etmek üzere; planlama, yapım, dönüşüm ve çevre yönetimine ilişkin iş ve işlemleri düzenleyici, denetleyici, katılımcı ve çözüm odaklı bir anlayışla yapmak.

### **VİZYON**

Yaşanabilir çevre ve marka şehirler.

### **KALİTE POLİTİKASI**

Sürdürülebilir kalkınma ilkeleri kapsamında çevreyi korumak ve yaşam kalitesi yüksek mekânlar oluşturmak; yerleşmeye, çevreye ve yapılaşmaya dair yönetim planları hazırlayarak uygulamaları izlemek ve denetlemek, kalite yönetim sistemi standardının şartlarına uyarak etkinliğini sürekli iyileştirmek, yasal şartlar doğrultusunda hizmet alanların beklenti ve ihtiyaçlarını karşılayarak memnuniyetlerini arttırmaktır.



## ***İÇİNDEKİLER***

GİRİŞ.....	1
PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARI.....	3
MERKEZ TEŞKİLATI PERSONEL MEMNUNİYET ORANI VERİLERİ .....	7
TAŞRA TEŞKİLATI PERSONEL MEMNUNİYET ORANI VERİLERİ .....	13
HİZMET ALAN MEMNUNİYETİ ANKETİ SONUÇLARI.....	25
MERKEZ TEŞKİLATI HİZMET ALAN MEMNUNİYET SONUÇLARI.....	27
TAŞRA TEŞKİLATI HİZMET ALAN MEMNUNİYET SONUÇLARI .....	33



## GİRİŞ

Kurumlarının gelişmemesinin önündeki en önemli engellerden biri başarısız örneklerden kaçınılmasıdır.

Oysa, risk almadan ve hata yapmadan yenilikçi ve değer yaratıcı faaliyetler geliştirmek mümkün değildir. Bu bakış açısından, hata ve eksikliklerin tespiti kuruma bir gelişim fırsatı sunmaktadır.

Kurumsal yaratıcılık düzeyinin yükseltmek isteyenler kurumlar belirli sınırlar dâhilinde hata yapılmasını ve hatalardan ders alınmasını teşvik etmek zorundadırlar. Yeterince küçük hatalar yapmayan organizasyonlar, yeterince risk almayarak öğrenme ve geliştirme yeteneklerini kaybederler.

Yaratıcılığı teşvik etmek ve hatalardan ders almak için elverişli bir ortam yaratmak ve kaynak ayırmak, hataların bir an önce ortaya çıkarılmasını teşvik etmek, hataların detaylı analizinin yapılmasını, kök nedenlerin bulunmasını teşvik etmek ve tekrarını önleyecek sistem yatırımlarını yapmak kurum yöneticilerinin en önemli görevleri arasındadır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetiminde kullanılması, vatandaşların kamu yönetiminden kaliteli hizmet taleplerinin artması, yönetimde açıklık, kamu hizmetlerinden yararlananların karar alma sürecine daha çok katılmak istemesi gibi gelişmeler kamu yönetimlerini, vatandaş odaklı bir yaklaşımı benimsemeye yöneltmektedir.

Bu açıdan yönetimin kamu hizmetlerinde kaliteyi hedef alması artık bir zorunluluk olarak ortaya çıkmaktadır.

Bu amaçla, hizmet verilen kitle ile bu hizmeti sunan kurum personelinin, faaliyet alanlarına ilişkin görüş değerlendirmelerini almak çok farklı ve faydalı bakış açılarının yakalanması sağlamaktadır. Değerlendirme sonuçları ise yeni değişim ve dönüşüm fırsatları sunmaktadır.

Aynı zamanda, çalışanlarımızın motivasyonunu ve kuruma bağlılıklarını yüksek tutmak Bakanlığımızın öncelikli hedefleri arasındadır. Bu amaçla, Personelin çalışırken ihtiyaç duydukları imkanlar tanınmalı, İşin etkin ve verimli yürütülmesi amacıyla gerekli ortamın sağlanmasına azami gayret gösterilmektedir.

Bu sebeple, 2014 yılında başlayan Kalite Yönetim Sistemi çalışmaları kapsamında 2015 yılında hazırlanan Kalite Yönetim Sistemi Performans Raporunda hizmet alan ve personel memnuniyet sonuçları yer almaktaydı. Bu raporda geçmiş yıl verileriyle karşılaştırmalara yer verilerek memnuniyet değişiklikleri görülebilecektir.

Rapor hizmet alan memnuniyet sonuçları ve personel memnuniyet sonuçları halinde iki ana bölümden oluşmaktadır. Her ana bölüm ise merkez ve taşra teşkilatı olarak ayrı iki alt bölümden meydana gelecektir.

Bu kapsamda, raporda yer alan sonuçlar değerlendirildiğinde gelecek yıllarda Bakanlığımızın faaliyetlerinin daha etkin olmasını sağlayacaktır.

Sadi KIZIK  
Strateji Geliştirme Başkanı







## PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARI

Personel memnuniyet anketleri 2016 yılında Personel Daire Başkanlığı'nın hazırlayıp intranet üzerinden Bakanlık merkez ve taşra teşkilatı personeline 52 soru sorularak değerlendirilmiştir. 52 soru içerisinde anketi yanıtlayan personelin soruyla ilgili;

1- Son Derece Memnunum
2- Çok Memnunum
3- Memnunum
4- Memnun Değilim
5- Hiç Memnun Değilim

seçeneklerinden birini işaretlenmesi istenmiştir. Bu sorulara verilen cevapların sonucunda, her soru için memnuniyet oranları hem taşra teşkilatı hem de merkez teşkilatı birimleri için ayrı ayrı çıkarılmıştır. Genel memnuniyet oranlarıyla ilgili bir soru sorulmamış, genel memnuniyet oranı bu 52 sorunun ortalaması alınarak hesaplanmıştır. Her soruya verilen cevaplarda ağırlıklı ortalama katsayıları aşağıda yer almaktadır.

1- Son Derece Memnunum	100
2- Çok Memnunum	80
3- Memnunum	60
4- Memnun Değilim	40
5- Hiç Memnun Değilim	20

Bakanlık genelinde ankete katılanların sayısı 3665'tir. Ankete katılanlara ilişkin genel bilgiler aşağıda yer almaktadır.

Eğitim Düzeyi	Sayısı
Cevap Vermeyenler	48
Doktora	32
Yüksek Lisans	397
Lisans	2273
Önlisans	641
Orta Öğretim	260
İlk Öğretim	14

Yaş	Sayısı
Cevap Vermeyen	43
18-30	585
31-40	1376
41-50	1050
51-60	544
61+	67

Tüm merkez ve taşra teşkilatı dâhil bakanlık çalışanlarının sorulara verdiği cevaplar sonucunda genel memnuniyet oranı %61 olarak hesaplanmıştır. Sorular ve memnuniyetler aşağıda yer almaktadır.



BAKANLIK PERSONEL MEMNUNİYETİ ANKETİ SORULARI	MEMNUNİYET ORANLARI
Aldığım öğrenime uygun bir birimde çalışıyor olmaktan	% 65,0
Astları arasında iş yükü dağılımını adil bir biçimde, açık ve erişilebilir hedefler göstererek yapmasından.	% 58,9
Bakanlığımızın bir mensubu olmaktan	% 72,1
Bakanlığımızın ilke ve değerleri, misyon, vizyon, politika ve stratejilerinden	% 65,9
Bakanlığımızın ilke ve değerleri, misyon, vizyon, politika ve stratejilerinin personele duyurulmasından	% 65,8
Bakanlığımızın paydaş memnuniyetinin esas alınmasından	% 60,9
Bakanlığımızın Türkiye'deki diğer Bakanlıklar içindeki konumundan	% 59,7
Bakanlığımızın yenilikçi çabalarından	% 65,4
Bakanlık içinde ve dışında Bakanlığımızın imajına ve değerlerine uygun davranışlar sergilemesinden	% 66,3
Çalışanlara önerilerini ortaya koyabilme imkanı sağlanmasından	% 58,1
Çalışanlara yeni bilgiler kazanma ve kendini geliştirme imkanı tanınmasından	% 56,2
Çalışanlara yeteneklerini uygun alanlarda kullanma imkanı verilmesinden	% 55,9
Çalışanlara, mesleki ve bireysel gelişiminin arttırılmasını sağlayacak yönde eğitimler aldırılmasından	% 60,1
Çalışanlara, sevinçli ve hüzünlü günlerinde (düğün, doğum, hastalık, cenaze vs.) destek olunmasından	% 64,0
Çalışanların memnuniyetine yönelik çalışmaların olmasından	% 58,4
Çalışanlarına sorumluluk ve yeni işler vermesinden, yapıcı ve gelişime yönelik geri bildirimde bulunmasından, eğitime teşvik etmesinden.	% 61,3
Çalışma ortamında güvenlik tedbirlerinin (yangın, deprem, güvenlik hizmetleri vs.) olmasından	% 61,6
Çalışma ortamında ısıtma, soğutma sisteminin yeterliliğinden	% 67,3
Çalışma ortamının fiziksel şartlarının işime uygun olmasından	% 64,1
Çalışma ortamının temiz ve düzenli olmasından	% 64,3
Çalıştığım birim bünyesindeki çalışanlar arasındaki iletişimden	% 67,8
Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Kalite Politikasına uygun davranış sergilemesinden, bakanlığımızın menfaatlerini kendi beklentilerinin üzerinde tutmasından	% 66,0
Değişen iş süreçleri ve sorunlar karşısında etkin ve hızlı karar alabilmesinden, gerekli hallerde inisiyatif kullanabilmesinden	% 62,4
Etkin denetim için kontrol sistemi oluşturarak astlarının performansını sürekli izlemesinden, çalışmalarına değer vermesinden, onları objektif ve adil olarak değerlendirmesinden	% 59,7
Görev alanındaki mevzuat, yönetmelik, yeni sistem ve yöntemleri takip etmesinden, bilgi ve becerilerini günün gereklerine, Kurumun ihtiyaçlarına göre geliştirmesinden	% 63,2
Görüş ve düşüncelerini, karşısındakinin neyi bilmesi gerektiğini göz önünde bulundurarak açık ve net olarak ifade etmesinden	% 62,3

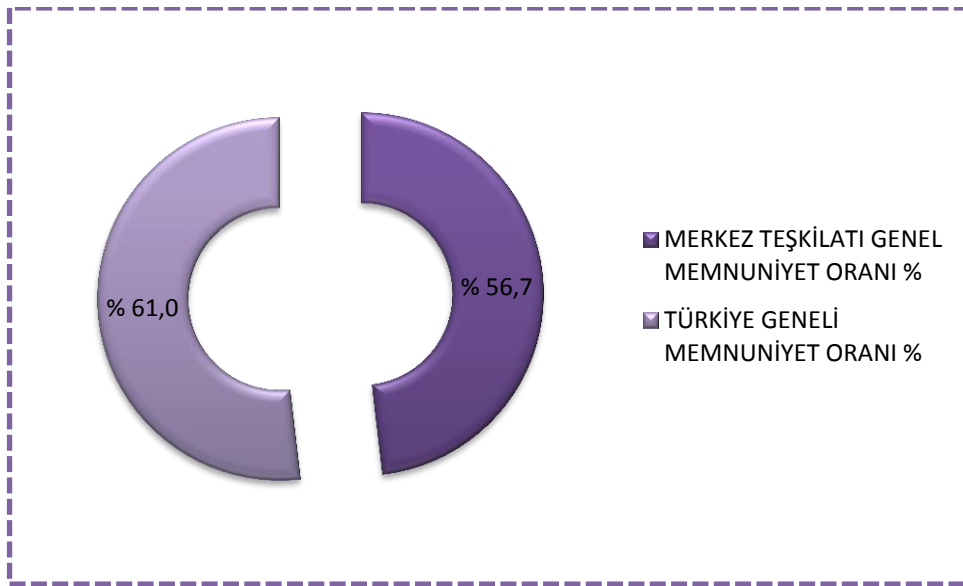
İhtiyaç duyduğumda Bakanlığın ilgili birimleri ile rahatlıkla iletişim kurabilmekten	%	59,9
İş dağılımına uygun yetki ve sorumluluk vermesinden	%	59,7
İş ilişkisinde bulunduğu her kademedeki çalışanla yapıcı ilişkiler kurarak görevlerin başarı ile sonuçlandırılmasında yönlendirici rol oynamasından	%	61,8
Karar vermeden önce konunun mevzuata uygunluğu, kurum kültürü, ilgili tarafların görüşleri vb. tüm unsurları analiz etmesinden	%	63,2
Kendi sorumluluğundaki işlerin yapılmasına ilişkin uygulamaları izlemesinden, değişen koşullara göre gerekirse çalışma planlarında revizyon yapmasından.	%	62,4
Kendine bağlı birimler ve/veya personel arasında işlerin zamanında ve hatasız olarak yapılması için gerekli işbirliği ve koordinasyonu sağlamasından	%	62,3
Kurum bünyesinde sosyal etkinliklerin olmasından	%	48,0
Kurum içi haberleşme araçlarının yeterliliğinden (e-posta, duyurular, web sayfası vs.)	%	68,7
Kurum içinde alınan eğitimlerin, kişisel gelişime katkısından	%	59,0
Kurum içinde alınan eğitimlerin, yapılan işe katkısından	%	59,6
Kurum içinde, çalışanların yapacağı iş ya da görevlerin, açık ve net bir biçimde tanımlanmış olmasından	%	57,6
Kurum içindeki çalışanların, görevlerini yerine getirebilmeleri için gerekli bilgilerle donatılması ve sorumluluk verilmesinden	%	57,1
Mediko-Sosyal hizmetlerinden	%	47,9
Personelin duygu ve düşüncelerine değer vermesinden, empati göstererek karşısındakinin kaygı ve duygularını anlamaya çalışmasından	%	59,9
Sahip olduğu mesleki ve teknik bilgiyi işine yansıtarak saygınlık uyandırmasından, kendisine bağlı çalışanlar için rol model olmasından	%	61,3
Servis olanaklarından	%	45,9
Sorumluluğundaki faaliyetleri Kurumun/Birimin ihtiyaçlarına ve önceliklerine göre planlamasından	%	62,4
Söylem ve eylemlerinde her zaman tutarlı ve dürüst olmasından, kurallara ve mevzuata uygun hareket etmesinden	%	62,5
Stratejik Plan ve İdari Teşkilat Kanunu doğrultusunda Kurum vizyonu ve kültürü ile paralel olarak Kurum/birim görevlerinin yerine getirilmesi çalışmalarına önderlik etmesinden	%	61,8
Yemekhane hizmetlerinden	%	55,2
Yoğun ve stresli iş ortamlarında dahi astlarını motive ederek sunulan hizmetin kalitesini ve etkinliğini artıracak yönde sinerji oluşmasına katkıda bulunmasından	%	59,1
Yöneticilere ulaşabilme kolaylığından	%	70,8
Yöneticilerin karar alırken, çalışanların görüşlerini dikkate almasından	%	55,6
Yönetimin çalışanları bilgilendirdiği toplantıların olmasından	%	59,4
Yönetimin yeni fikirleri teşvik edici ve destekleyici bir tutum göstermesinden	%	56,3
Zamanında, kesin ve doğru karar verebilmesinden; kararlarında bütünlük, tutarlılık ve süreklilik gözlenmesinden	%	61,4
<b>Genel Memnuniyet Oranı</b>	<b>%</b>	<b>61,0</b>

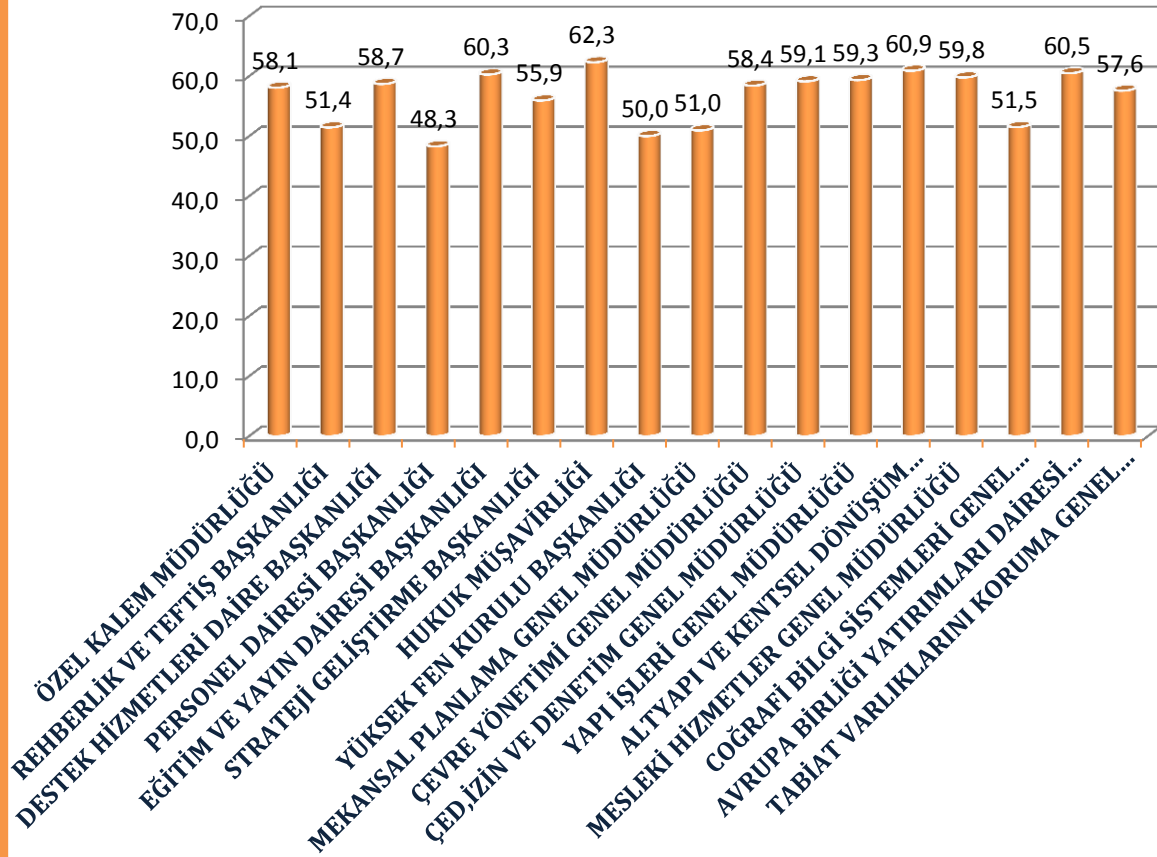
EN YÜKSEK MEMNUNİYET DUYULAN 3 SORU	MEMNUNİYET ORANLARI
Bakanlığımızın bir mensubu olmaktan	% 72,1
Yöneticilere ulaşabilme kolaylığından	% 70,8
Kurum içi haberleşme araçlarının yeterliliğinden (e-posta, duyurular, web sayfası vs.)	% 68,7
Çalıştığım birim bünyesindeki çalışanlar arasındaki iletişimden	% 67,8
Çalışma ortamında ısıtma, soğutma sisteminin yeterliliğinden	% 67,3

EN DÜŞÜK MEMNUNİYET DUYULAN 3 SORU	MEMNUNİYET ORANLARI
Servis olanaklarından	% 45,9
Mediko-Sosyal hizmetlerinden	% 47,9
Kurum bünyesinde sosyal etkinliklerin olmasından	% 48,0
Yemekhane hizmetlerinden	% 55,2
Yöneticilerin karar alırken, çalışanların görüşlerini dikkate almasından	% 55,6

## MERKEZ TEŞKİLATI PERSONEL MEMNUNİYET ORANI VERİLERİ

MERKEZ TEŞKİLATI	MEMNUNİYET ORANLARI
ÖZEL KALEM MÜDÜRLÜĞÜ	% 58,1
REHBERLİK VE TEFTİŞ BAŞKANLIĞI	% 51,4
DESTEK HİZMETLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI	% 58,7
PERSONEL DAİRESİ BAŞKANLIĞI	% 48,3
EĞİTİM VE YAYIN DAİRESİ BAŞKANLIĞI	% 60,3
STRATEJİ GELİŞTİRME BAŞKANLIĞI	% 55,9
HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ	% 62,3
YÜKSEK FEN KURULU BAŞKANLIĞI	% 50,0
MEKANSAL PLANLAMA GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	% 51,0
ÇEVRE YÖNETİMİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	% 58,4
ÇED,İZİN VE DENETİM GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	% 59,1
YAPI İŞLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	% 59,3
ALTYAPI VE KENTSEL DÖNÜŞÜM HİZMETLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	% 60,9
MESLEKİ HİZMETLER GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	% 59,8
COĞRAFİ BİLGİ SİSTEMLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	% 51,5
AVRUPA BİRLİĞİ YATIRIMLARI DAİRESİ BAŞKANLIĞI	% 60,5
TABİAT VARLIKLARINI KORUMA GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	% 57,6
<b>MERKEZ TEŞKİLATI GENEL MEMNUNİYET ORANI</b>	<b>% 56,7</b>
<b>TÜRKİYE GENELİ MEMNUNİYET ORANI</b>	<b>% 61,0</b>





MEMNUNİYET ORANI EN YÜKSEK 5 BİRİMİMİZ	MEMNUNİYET ORANLARI
HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ	% 62,3
ALTYAPI VE KENTSEL DÖNÜŞÜM HİZMETLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	% 60,9
AVRUPA BİRLİĞİ YATIRIMLARI DAİRESİ BAŞKANLIĞI	% 60,5
EĞİTİM VE YAYIN DAİRESİ BAŞKANLIĞI	% 60,3
MESLEKİ HİZMETLER GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	% 59,8

MEMNUNİYET ORANI EN DÜŞÜK 5 BİRİMİMİZ	MEMNUNİYET ORANLARI
PERSONEL DAİRESİ BAŞKANLIĞI	% 48,3
YÜKSEK FEN KURULU BAŞKANLIĞI	% 50,0
MEKANSAL PLANLAMA GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	% 51,0
REHBERLİK VE TEFTİŞ BAŞKANLIĞI	% 51,4
COĞRAFI BİLGİ SİSTEMLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	% 51,5

Merkez teşkilatından memnuniyet oranına ilişkin örnekler aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.



ALTYAPI VE KENTSEL DÖNÜŞÜM GENEL MÜDÜRLÜĞÜ PERSONEL MEMNUNİYETİ ANKETİ SORULARI	MEMNUNİYET ORANLARI
Aldığım öğrenime uygun bir birimde çalışıyor olmaktan	% 57,9
Astları arasında iş yükü dağılımını adil bir biçimde, açık ve erişilebilir hedefler göstererek yapmasından.	% 59,5
Bakanlığımızın bir mensubu olmaktan	% 74,8
Bakanlığımızın ilke ve değerleri, misyon, vizyon, politika ve stratejilerinden	% 66,7
Bakanlığımızın ilke ve değerleri, misyon, vizyon, politika ve stratejilerinin personele duyurulmasından	% 64,4
Bakanlığımızın paydaş memnuniyetinin esas alınmasından	% 57,2
Bakanlığımızın Türkiye'deki diğer Bakanlıklar içindeki konumundan	% 58,5
Bakanlığımızın yenilikçi çabalarından	% 64,8
Bakanlık içinde ve dışında Bakanlığımızın imajına ve değerlerine uygun davranışlar sergilemesinden	% 68,1
Çalışanlara önerilerini ortaya koyabilme imkanı sağlanmasından	% 56,8
Çalışanlara yeni bilgiler kazanma ve kendini geliştirme imkanı tanınmasından	% 54,5
Çalışanlara yeteneklerini uygun alanlarda kullanma imkanı verilmesinden	% 50,6
Çalışanlara, mesleki ve bireysel gelişiminin arttırılmasını sağlayacak yönde eğitimler aldırılmasından	% 50,1
Çalışanlara, sevinçli ve hüzünlü günlerinde (düğün, doğum, hastalık, cenaze vs.) destek olunmasından	% 66,9
Çalışanların memnuniyetine yönelik çalışmaların olmasından	% 53,3
Çalışanlarına sorumluluk ve yeni işler vermesinden, yapıcı ve gelişime yönelik geri bildirimde bulunmasından, eğitime teşvik etmesinden.	% 62,1
Çalışma ortamında güvenlik tedbirlerinin (yangın, deprem, güvenlik hizmetleri vs.) olmasından	% 62,5
Çalışma ortamında ısıtma, soğutma sisteminin yeterliliğinden	% 63,4
Çalışma ortamının fiziksel şartlarının işime uygun olmasından	% 62,6
Çalışma ortamının temiz ve düzenli olmasından	% 65,8
Çalıştığım birim bünyesindeki çalışanlar arasındaki iletişimden	% 68,5
Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Kalite Politikasına uygun davranış sergilemesinden, bakanlığımızın menfaatlerini kendi beklentilerinin üzerinde tutmasından	% 69,7
Değişen iş süreçleri ve sorunlar karşısında etkin ve hızlı karar alabilmesinden, gerekli hallerde inisiyatif kullanabilmesinden	% 65,7
Etkin denetim için kontrol sistemi oluşturarak astlarının performansını sürekli izlemesinden, çalışmalarına değer vermesinden, onları objektif ve adil olarak değerlendirmesinden	% 61,1
Görev alanındaki mevzuat, yönetmelik, yeni sistem ve yöntemleri takip etmesinden, bilgi ve becerilerini günün gereklerine, Kurumun ihtiyaçlarına göre geliştirmesinden	% 66,0
Görüş ve düşüncelerini, karşısındakinin neyi bilmesi gerektiğini göz önünde bulundurarak açık ve net olarak ifade etmesinden	% 63,9
İhtiyaç duyduğumda Bakanlığın ilgili birimleri ile rahatlıkla iletişim	% 58,8

<b>kurabilmekten</b>	
<b>İş dağılımına uygun yetki ve sorumluluk vermesinden</b>	% 62,1
<b>İş ilişkisinde bulunduğu her kademedeki çalışanla yapıcı ilişkiler kurarak görevlerin başarı ile sonuçlandırılmasında yönlendirici rol oynamasından</b>	% 65,3
<b>Karar vermeden önce konunun mevzuata uygunluğu, kurum kültürü, ilgili tarafların görüşleri vb. tüm unsurları analiz etmesinden</b>	% 65,2
<b>Kendi sorumluluğundaki işlerin yapılmasına ilişkin uygulamaları izlemesinden, değişen koşullara göre gerekirse çalışma planlarında revizyon yapmasından.</b>	% 64,7
<b>Kendine bağlı birimler ve/veya personel arasında işlerin zamanında ve hatasız olarak yapılması için gerekli işbirliği ve koordinasyonu sağlamasından</b>	% 65,3
<b>Kurum bünyesinde sosyal etkinliklerin olmasından</b>	% 47,4
<b>Kurum içi haberleşme araçlarının yeterliliğinden (e-posta, duyurular, web sayfası vs.)</b>	% 67,6
<b>Kurum içinde alınan eğitimlerin, kişisel gelişime katkısından</b>	% 53,3
<b>Kurum içinde alınan eğitimlerin, yapılan işe katkısından</b>	% 51,9
<b>Kurum içinde, çalışanların yapacağı iş ya da görevlerin, açık ve net bir biçimde tanımlanmış olmasından</b>	% 54,6
<b>Kurum içindeki çalışanların, görevlerini yerine getirebilmeleri için gerekli bilgilerle donatılması ve sorumluluk verilmesinden</b>	% 51,8
<b>Mediko-Sosyal hizmetlerinden</b>	% 51,5
<b>Personelin duygu ve düşüncelerine değer vermesinden, empati göstererek karşısındakinin kaygı ve duygularını anlamaya çalışmasından</b>	% 63,6
<b>Sahip olduğu mesleki ve teknik bilgiyi işine yansıtarak saygınlık uyandırmasından, kendisine bağlı çalışanlar için rol model olmasından</b>	% 63,9
<b>Servis olanaklarından</b>	% 53,8
<b>Sorumluluğundaki faaliyetleri Kurumun/Birimin ihtiyaçlarına ve önceliklerine göre planlamasından</b>	% 66,1
<b>Söylem ve eylemlerinde her zaman tutarlı ve dürüst olmasından, kurallara ve mevzuata uygun hareket etmesinden</b>	% 64,4
<b>Stratejik Plan ve İdari Teşkilat Kanunu doğrultusunda Kurum vizyonu ve kültürü ile paralel olarak Kurum/birim görevlerinin yerine getirilmesi çalışmalarına önderlik etmesinden</b>	% 63,4
<b>Yemekhane hizmetlerinden</b>	% 55,8
<b>Yoğun ve stresli iş ortamlarında dahi astlarını motive ederek sunulan hizmetin kalitesini ve etkinliğini artıracak yönde sinerji oluşmasına katkıda bulunmasından</b>	% 60,8
<b>Yöneticilere ulaşabilme kolaylığından</b>	% 70,5
<b>Yöneticilerin karar alırken, çalışanların görüşlerini dikkate almasından</b>	% 55,1
<b>Yönetimin çalışanları bilgilendirdiği toplantıların olmasından</b>	% 57,0
<b>Yönetimin yeni fikirleri teşvik edici ve destekleyici bir tutum göstermesinden</b>	% 54,8
<b>Zamanında, kesin ve doğru karar verebilmesinden; kararlarında bütünlük, tutarlılık ve süreklilik gözlenmesinden</b>	% 64,2
<b>Genel Memnuniyet Oranı</b>	% 60,9

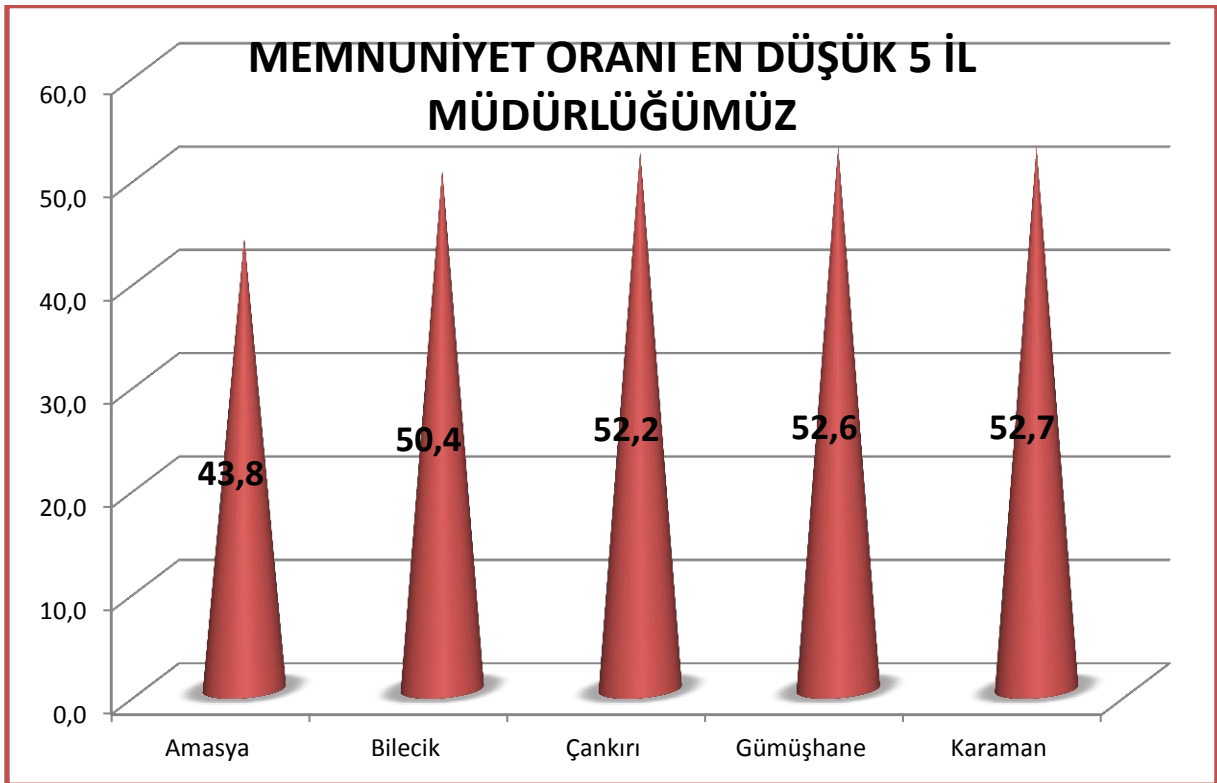
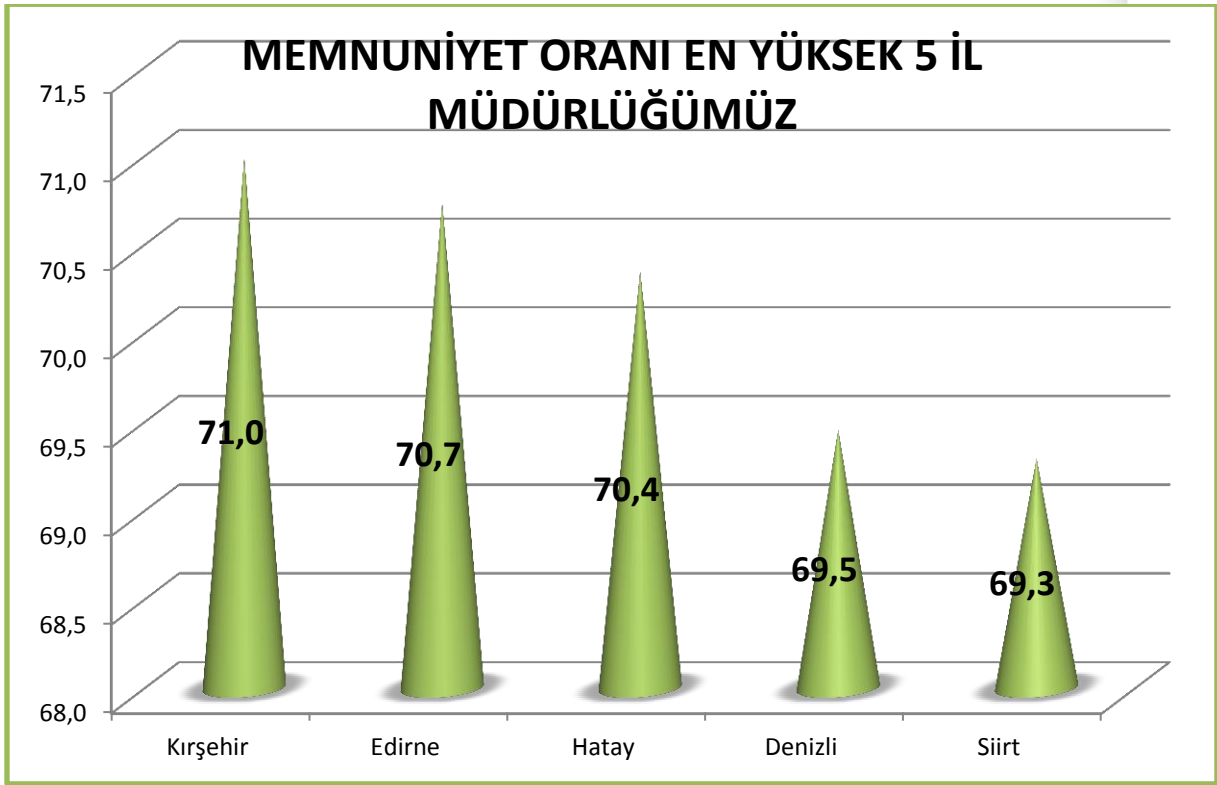


STRATEJİ GELİŞTİRME BAŞKANLIĞI PERSONEL MEMNUNİYETİ ANKETİ SORULARI	MEMNUNİYET ORANLARI
Aldığım öğrenime uygun bir birimde çalışıyor olmaktan	% 68,3
Astları arasında iş yükü dağılımını adil bir biçimde, açık ve erişilebilir hedefler göstererek yapmasından.	% 49,1
Bakanlığımızın bir mensubu olmaktan	% 61,8
Bakanlığımızın ilke ve değerleri, misyon, vizyon, politika ve stratejilerinden	% 58,2
Bakanlığımızın ilke ve değerleri, misyon, vizyon, politika ve stratejilerinin personele duyurulmasından	% 60,0
Bakanlığımızın paydaş memnuniyetinin esas alınmasından	% 49,1
Bakanlığımızın Türkiye'deki diğer Bakanlıklar içindeki konumundan	% 40,0
Bakanlığımızın yenilikçi çabalarından	% 45,5
Bakanlık içinde ve dışında Bakanlığımızın imajına ve değerlerine uygun davranışlar sergilemesinden	% 67,3
Çalışanlara önerilerini ortaya koyabilme imkanı sağlanmasından	% 50,9
Çalışanlara yeni bilgiler kazanma ve kendini geliştirme imkanı tanınmasından	% 50,9
Çalışanlara yeteneklerini uygun alanlarda kullanma imkanı verilmesinden	% 47,3
Çalışanlara, mesleki ve bireysel gelişiminin arttırılmasını sağlayacak yönde eğitimler aldırılmasından	% 53,3
Çalışanlara, sevinçli ve hüzünlü günlerinde (düğün, doğum, hastalık, cenaze vs.) destek olunmasından	% 45,5
Çalışanların memnuniyetine yönelik çalışmaların olmasından	% 47,3
Çalışanlarına sorumluluk ve yeni işler vermesinden, yapıcı ve gelişime yönelik geri bildirimde bulunmasından, eğitime teşvik etmesinden.	% 58,2
Çalışma ortamında güvenlik tedbirlerinin (yangın, deprem, güvenlik hizmetleri vs.) olmasından	% 63,6
Çalışma ortamında ısıtma, soğutma sisteminin yeterliliğinden	% 61,8
Çalışma ortamının fiziksel şartlarının işime uygun olmasından	% 61,8
Çalışma ortamının temiz ve düzenli olmasından	% 65,5
Çalıştığım birim bünyesindeki çalışanlar arasındaki iletişimden	% 58,0
Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Kalite Politikasına uygun davranış sergilemesinden, bakanlığımızın menfaatlerini kendi beklentilerinin üzerinde tutmasından	% 72,7
Değişen iş süreçleri ve sorunlar karşısında etkin ve hızlı karar alabilmesinden, gerekli hallerde inisiyatif kullanabilmesinden	% 67,3
Etkin denetim için kontrol sistemi oluşturarak astlarının performansını sürekli izlemesinden, çalışmalarına değer vermesinden, onları objektif ve adil olarak değerlendirmesinden	% 54,5
Görev alanındaki mevzuat, yönetmelik, yeni sistem ve yöntemleri takip etmesinden, bilgi ve becerilerini günün gereklerine, Kurumun ihtiyaçlarına göre geliştirmesinden	% 72,7
Görüş ve düşüncelerini, karşısındakinin neyi bilmesi gerektiğini göz önünde bulundurarak açık ve net olarak ifade etmesinden	% 63,6
İhtiyaç duyduğumda Bakanlığın ilgili birimleri ile rahatlıkla iletişim kurabilmekten	% 62,0

İş dağılımına uygun yetki ve sorumluluk vermesinden	%	50,9
İş ilişkisinde bulunduğu her kademedeki çalışanla yapıcı ilişkiler kurarak görevlerin başarı ile sonuçlandırılmasında yönlendirici rol oynamasından	%	52,7
Karar vermeden önce konunun mevzuata uygunluğu, kurum kültürü, ilgili tarafların görüşleri vb. tüm unsurları analiz etmesinden	%	65,5
Kendi sorumluluğundaki işlerin yapılmasına ilişkin uygulamaları izlemesinden, değişen koşullara göre gerekirse çalışma planlarında revizyon yapmasından.	%	54,5
Kendine bağlı birimler ve/veya personel arasında işlerin zamanında ve hatasız olarak yapılması için gerekli işbirliği ve koordinasyonu sağlamasından	%	58,2
Kurum bünyesinde sosyal etkinliklerin olmasından	%	30,9
Kurum içi haberleşme araçlarının yeterliliğinden (e-posta, duyurular, web sayfası vs.)	%	62,0
Kurum içinde alınan eğitimlerin, kişisel gelişime katkısından	%	48,3
Kurum içinde alınan eğitimlerin, yapılan işe katkısından	%	53,3
Kurum içinde, çalışanların yapacağı iş ya da görevlerin, açık ve net bir biçimde tanımlanmış olmasından	%	52,7
Kurum içindeki çalışanların, görevlerini yerine getirebilmeleri için gerekli bilgilerle donatılması ve sorumluluk verilmesinden	%	41,8
Mediko-Sosyal hizmetlerinden	%	49,1
Personelin duygu ve düşüncelerine değer vermesinden, empati göstererek karşısındakinin kaygı ve duygularını anlamaya çalışmasından	%	47,3
Sahip olduğu mesleki ve teknik bilgiyi işine yansıtarak saygınlık uyandırmasından, kendisine bağlı çalışanlar için rol model olmasından	%	58,2
Servis olanaklarından	%	69,1
Sorumluluğundaki faaliyetleri Kurumun/Birimin ihtiyaçlarına ve önceliklerine göre planlamasından	%	60,0
Söylem ve eylemlerinde her zaman tutarlı ve dürüst olmasından, kurallara ve mevzuata uygun hareket etmesinden	%	61,8
Stratejik Plan ve İdari Teşkilat Kanunu doğrultusunda Kurum vizyonu ve kültürü ile paralel olarak Kurum/birim görevlerinin yerine getirilmesi çalışmalarına önderlik etmesinden	%	58,2
Yemekhane hizmetlerinden	%	49,1
Yoğun ve stresli iş ortamlarında dahi astlarını motive ederek sunulan hizmetin kalitesini ve etkinliğini artıracak yönde sinerji oluşmasına katkıda bulunmasından	%	54,5
Yöneticilere ulaşabilme kolaylığından	%	70,0
Yöneticilerin karar alırken, çalışanların görüşlerini dikkate almasından	%	47,3
Yönetimin çalışanları bilgilendirdiği toplantıların olmasından	%	48,0
Yönetimin yeni fikirleri teşvik edici ve destekleyici bir tutum göstermesinden	%	52,7
Zamanında, kesin ve doğru karar verebilmesinden; kararlarında bütünlük, tutarlılık ve süreklilik gözlenmesinden	%	58,2
<b>Genel Memnuniyet Oranı</b>	<b>%</b>	<b>55,9</b>

## TAŞRA TEŞKİLATI PERSONEL MEMNUNİYET ORANI VERİLERİ

TAŞRA TEŞKİLATI	MEMNUNİYET ORANLARI	TAŞRA TEŞKİLATI	MEMNUNİYET ORANLARI
Adana	% 65,7	Kahramanmaraş	% 59,2
Adıyaman	% 67,8	Karabük	% 69,1
Afyon	% 66,8	Karaman	% 52,7
Ağrı	% 59,6	Kars	% 59,3
Aksaray	% 56,3	Kastamonu	% 59,9
Amasya	% 43,8	Kayseri	% 59,3
Ankara	% 66,3	Kırıkkale	% 62,2
Antalya	% 62,1	Kırklareli	% 57,5
Ardahan	% 61,8	Kırşehir	% 71,0
Artvin	% 68,2	Kilis	% 59,2
Aydın	% 62,8	Kocaeli	% 56,4
Balıkesir	% 65,7	Konya	% 61,2
Bartın	% 60,2	Kütahya	% 62,8
Batman	% 64,3	Malatya	% 59,3
Bayburt	% 60,5	Manisa	% 59,5
Bilecik	% 50,4	Mardin	% 64,9
Bingöl	% 62,6	Mersin	% 61,5
Bitlis	% 60,1	Muğla	% 63,3
Bolu	% 57,1	Muş	% 58,0
Burdur	% 64,8	Nevşehir	% 56,3
Bursa	% 57,7	Niğde	% 55,0
Çanakkale	% 58,0	Ordu	% 60,8
Çankırı	% 52,2	Osmaniye	% 66,5
Çorum	% 55,7	Rize	% 59,2
Denizli	% 69,5	Sakarya	% 61,2
Diyarbakır	% 64,2	Samsun	% 60,8
Düzce	% 54,8	Siirt	% 69,3
Edirne	% 70,7	Sinop	% 62,2
Elazığ	% 62,2	Sivas	% 59,2
Erzincan	% 65,1	Şanlıurfa	% 60,3
Erzurum	% 61,8	Şırnak	% 62,8
Eskişehir	% 69,2	Tekirdağ	% 54,1
Gaziantep	% 61,3	Tokat	% 59,9
Giresun	% 66,9	Trabzon	% 62,1
Gümüşhane	% 52,6	Tunceli	% 64,8
Hakkari	% 65,6	Uşak	% 54,8
Hatay	% 70,4	Van	% 65,8
Iğdır	% 65,6	Yalova	% 63,3
Isparta	% 60,4	Yozgat	% 58,7
İstanbul	% 58,6	Zonguldak	% 63,5
İzmir	% 62,4		
<b>TAŞRA TEŞKİLATI GENEL MEMNUNİYET ORANI</b>			<b>% 60,9</b>

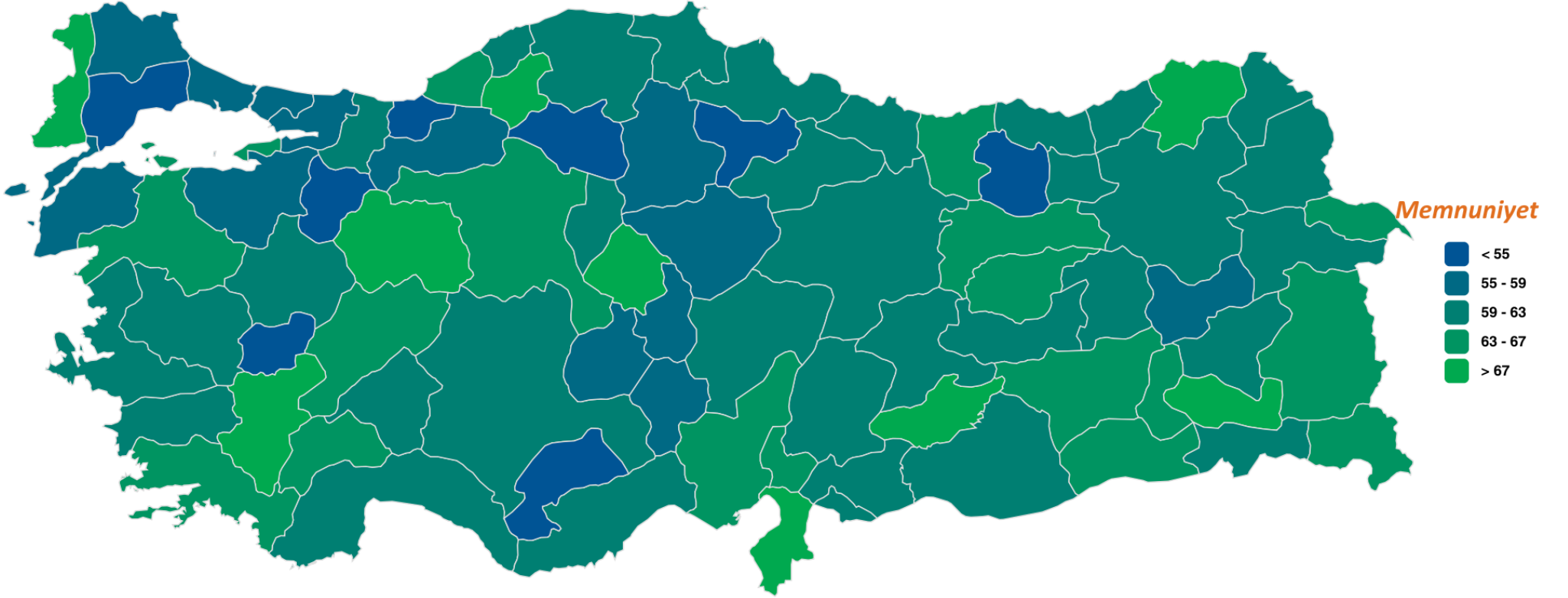


Aşağıdaki tabloda taşra teşkilatının 2015-2016 karşılaştırmaları yer almaktadır. Ancak, 2015 yılında yapılan memnuniyet anketi farklı soru ve yöntemlerle yapılmıştır. Bu yüzden karşılaştırma rakamları sağlıklı sonuçlar vermemektedir ve 2016 yılındaki düşüşlerin temel sebebi bu husus göz önüne alınarak değerlendirilmelidir.

TAŞRA TEŞKİLATI	2015 YILI MEMNUNİYET ORANLARI	2016 YILI MEMNUNİYET ORANLARI	YILLAR BAZINDA MEMNUNİYET DEĞİŞİMİ (%)
Adana Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 71,2	% 65,7	-5,5
Adıyaman Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 71,6	% 67,8	-3,8
Afyon Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 66,6	% 66,8	0,2
Ağrı Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 54,3	% 59,6	5,3
Aksaray Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 65,8	% 56,3	-9,6
Amasya Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 72,5	% 43,8	-28,7
Ankara Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 62,9	% 66,3	3,4
Antalya Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 64,4	% 62,1	-2,3
Ardahan Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 64,2	% 61,8	-2,4
Artvin Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 75,8	% 68,2	-7,6
Aydın Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 67,1	% 62,8	-4,3
Balıkesir Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 58,9	% 65,7	6,8
Bartın Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 70,5	% 60,2	-10,3
Batman Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 72,5	% 64,3	-8,2
Bayburt Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 58,6	% 60,5	1,9
Bilecik Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 53,7	% 50,4	-3,3
Bingöl Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 64,4	% 62,6	-1,8
Bitlis Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 54,8	% 60,1	5,3
Bolu Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 65,4	% 57,1	-8,3
Burdur Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 60,1	% 64,8	4,7
Bursa Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 53,1	% 57,7	4,6
Çanakkale Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 64,1	% 58,0	-6,1
Çankırı Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 61,0	% 52,2	-8,8
Çorum Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 63,4	% 55,7	-7,7
Denizli Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 57,5	% 69,5	12,0
Diyarbakır Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 60,2	% 64,2	4,0
Düzce Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 58,4	% 54,8	-3,6
Edirne Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 41,9	% 70,7	28,8
Elazığ Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 54,7	% 62,2	7,5
Erzincan Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 66,6	% 65,1	-1,5
Erzurum Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 66,8	% 61,8	-5,0
Eskişehir Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 67,7	% 69,2	1,5
Gaziantep Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 58,7	% 61,3	2,6
Giresun Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 68,9	% 66,9	-2,0
Gümüşhane Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 64,0	% 52,6	-11,4
Hakkari Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 52,0	% 65,6	13,6
Hatay Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 71,6	% 70,4	-1,2
Iğdır Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 71,8	% 65,6	-6,2
Isparta Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 57,0	% 60,4	3,4
İstanbul Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 55,8	% 58,6	2,8

İzmir Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 63,2	% 62,4	-0,8
Kahramanmaraş Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 65,2	% 59,2	-6,0
Karabük Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 72,8	% 69,1	-3,7
Karaman Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 63,7	% 52,7	-11,0
Kars Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 60,8	% 59,3	-1,5
Kastamonu Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 63,5	% 59,9	-3,6
Kayseri Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 59,2	% 59,3	0,1
Kırıkkale Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 68,4	% 62,2	-6,2
Kırklareli Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 61,9	% 57,5	-4,4
Kırşehir Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 76,2	% 71,0	-5,2
Kilis Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 64,0	% 59,2	-4,8
Kocaeli Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 65,3	% 56,4	-8,9
Konya Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 63,3	% 61,2	-2,1
Kütahya Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 68,9	% 62,8	-6,1
Malatya Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 64,8	% 59,3	-5,5
Manisa Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 78,3	% 59,5	-18,8
Mardin Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 74,9	% 64,9	-10,0
Mersin Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	-	% 61,5	-
Muğla Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 64,7	% 63,3	-1,4
Muş Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 66,7	% 58,0	-8,7
Nevşehir Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 64,6	% 56,3	-8,3
Niğde Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 69,7	% 55,0	-14,7
Ordu Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 86,8	% 60,8	-26,0
Osmaniye Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 57,2	% 66,5	9,3
Rize Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 57,3	% 59,2	1,9
Sakarya Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 60,2	% 61,2	1,0
Samsun Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 76,3	% 60,8	-15,5
Siirt Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 77,0	% 69,3	-7,7
Sinop Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 59,9	% 62,2	2,3
Sivas Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	-	% 59,2	-
Şanlıurfa Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 62,6	% 60,3	-2,3
Şırnak Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 70,4	% 62,8	-7,6
Tekirdağ Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 61,7	% 54,1	-7,6
Tokat Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 83,4	% 59,9	-23,5
Trabzon Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 67,6	% 62,1	-5,5
Tunceli Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 69,0	% 64,8	-4,2
Uşak Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 66,2	% 54,8	-11,4
Van Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 56,5	% 65,8	9,3
Yalova Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 71,8	% 63,3	-8,5
Yozgat Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 69,2	% 58,7	-10,5
Zonguldak Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	% 66,6	% 63,5	-3,1
<b>TAŞRA TEŞKİLATI GENEL MEMNUNİYET ORANI</b>	<b>% 64,9</b>	<b>% 61,3</b>	<b>-% 3,6</b>

## TAŞRA TEŞKİLATI PERSONEL MEMNUNİYET HARİTASI



- Taşra teşkilatı memnuniyet oranlarının ağırlıklı ortalamaya göre dağılımı haritada gösterilmiştir. Memnuniyet oranı 55 ten düşük iller koyu mavi 67 den büyük iller açık yeşildir.
- Aşağıda yer alan tablolarda en yüksek 2 il ile en düşük ilin memnuniyet anketi sorularına verdikleri cevaplar yer almaktadır.

KIRŞEHİR ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK İL MÜDÜRLÜĞÜ PERSONEL MEMNUNİYETİ ANKETİ SORULARI	MEMNUNİYET ORANLARI
Aldığım öğrenime uygun bir birimde çalışıyor olmaktan	% 72,0
Astları arasında iş yükü dağılımını adil bir biçimde, açık ve erişilebilir hedefler göstererek yapmasından.	% 64,0
Bakanlığımızın bir mensubu olmaktan	% 75,0
Bakanlığımızın ilke ve değerleri, misyon, vizyon, politika ve stratejilerinden	% 72,0
Bakanlığımızın ilke ve değerleri, misyon, vizyon, politika ve stratejilerinin personele duyurulmasından	% 74,7
Bakanlığımızın paydaş memnuniyetinin esas alınmasından	% 66,3
Bakanlığımızın Türkiye'deki diğer Bakanlıklar içindeki konumundan	% 66,3
Bakanlığımızın yenilikçi çabalarından	% 68,8
Bakanlık içinde ve dışında Bakanlığımızın imajına ve değerlerine uygun davranışlar sergilemesinden	% 76,0
Çalışanlara önerilerini ortaya koyabilme imkanı sağlanmasından	% 65,0
Çalışanlara yeni bilgiler kazanma ve kendini geliştirme imkanı tanınmasından	% 68,8
Çalışanlara yeteneklerini uygun alanlarda kullanma imkanı verilmesinden	% 61,3
Çalışanlara, mesleki ve bireysel gelişiminin artırılmasını sağlayacak yönde eğitimler aldırılmasından	% 67,5
Çalışanlara, sevinçli ve hüzünlü günlerinde (düğün, doğum, hastalık, cenaze vs.) destek olunmasından	% 73,8
Çalışanların memnuniyetine yönelik çalışmaların olmasından	% 68,8
Çalışanlarına sorumluluk ve yeni işler vermesinden, yapıcı ve gelişime yönelik geri bildirimde bulunmasından, eğitime teşvik etmesinden.	% 75,7
Çalışma ortamında güvenlik tedbirlerinin (yangın, deprem, güvenlik hizmetleri vs.) olmasından	% 70,0
Çalışma ortamında ısıtma, soğutma sisteminin yeterliliğinden	% 78,8
Çalışma ortamının fiziksel şartlarının işime uygun olmasından	% 75,0
Çalışma ortamının temiz ve düzenli olmasından	% 70,0
Çalıştığım birim bünyesindeki çalışanlar arasındaki iletişimden	% 72,5
Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Kalite Politikasına uygun davranış sergilemesinden, bakanlığımızın menfaatlerini kendi beklentilerinin üzerinde tutmasından	% 76,0
Değişen iş süreçleri ve sorunlar karşısında etkin ve hızlı karar alabilmesinden, gerekli hallerde inisiyatif kullanabilmesinden	% 72,0
Etkin denetim için kontrol sistemi oluşturarak astlarının performansını sürekli izlemesinden, çalışmalarına değer vermesinden, onları objektif ve adil olarak değerlendirmesinden	% 74,7
Görev alanındaki mevzuat, yönetmelik, yeni sistem ve yöntemleri takip etmesinden, bilgi ve becerilerini günün gereklerine, Kurumun ihtiyaçlarına göre geliştirmesinden	% 74,7
Görüş ve düşüncelerini, karşındakinin neyi bilmesi gerektiğini göz önünde bulundurarak açık ve net olarak ifade etmesinden	% 74,7
İhtiyaç duyduğumda Bakanlığın ilgili birimleri ile rahatlıkla iletişim kurabilmekten	% 72,0



İş dağılımına uygun yetki ve sorumluluk vermesinden	% 66,7
İş ilişkisinde bulunduğu her kademedeki çalışanla yapıcı ilişkiler kurarak görevlerin başarı ile sonuçlandırılmasında yönlendirici rol oynamasından	% 74,7
Karar vermeden önce konunun mevzuata uygunluğu, kurum kültürü, ilgili tarafların görüşleri vb. tüm unsurları analiz etmesinden	% 74,7
Kendi sorumluluğundaki işlerin yapılmasına ilişkin uygulamaları izlemesinden, değişen koşullara göre gerekirse çalışma planlarında revizyon yapmasından.	% 76,0
Kendine bağlı birimler ve/veya personel arasında işlerin zamanında ve hatasız olarak yapılması için gerekli işbirliği ve koordinasyonu sağlamasından	% 74,7
Kurum bünyesinde sosyal etkinliklerin olmasından	% 65,0
Kurum içi haberleşme araçlarının yeterliliğinden (e-posta, duyurular, web sayfası vs.)	% 80,0
Kurum içinde alınan eğitimlerin, kişisel gelişime katkısından	% 71,3
Kurum içinde alınan eğitimlerin, yapılan işe katkısından	% 72,5
Kurum içinde, çalışanların yapacağı iş ya da görevlerin, açık ve net bir biçimde tanımlanmış olmasından	% 65,3
Kurum içindeki çalışanların, görevlerini yerine getirebilmeleri için gerekli bilgilerle donatılması ve sorumluluk verilmesinden	% 69,3
Mediko-Sosyal hizmetlerinden	% 52,7
Personelin duygu ve düşüncelerine değer vermesinden, empati göstererek karşısındakinin kaygı ve duygularını anlamaya çalışmasından	% 72,0
Sahip olduğu mesleki ve teknik bilgiyi işine yansıtarak saygınlık uyandırmasından, kendisine bağlı çalışanlar için rol model olmasından	% 72,0
Servis olanaklarından	% 48,0
Sorumluluğundaki faaliyetleri Kurumun/Birimin ihtiyaçlarına ve önceliklerine göre planlamasından	% 77,3
Söylem ve eylemlerinde her zaman tutarlı ve dürüst olmasından, kurallara ve mevzuata uygun hareket etmesinden	% 76,0
Stratejik Plan ve İdari Teşkilat Kanunu doğrultusunda Kurum vizyonu ve kültürü ile paralel olarak Kurum/birim görevlerinin yerine getirilmesi çalışmalarına önderlik etmesinden	% 73,3
Yemekhane hizmetlerinden	% 48,3
Yoğun ve stresli iş ortamlarında dahi astlarını motive ederek sunulan hizmetin kalitesini ve etkinliğini artıracak yönde sinerji oluşmasına katkıda bulunmasından	% 72,0
Yöneticilere ulaşılabilirlik kolaylığından	% 86,7
Yöneticilerin karar alırken, çalışanların görüşlerini dikkate almasından	% 68,8
Yönetimin çalışanları bilgilendirdiği toplantıların olmasından	% 69,3
Yönetimin yeni fikirleri teşvik edici ve destekleyici bir tutum göstermesinden	% 68,8
Zamanında, kesin ve doğru karar verebilmesinden; kararlarında bütünlük, tutarlılık ve süreklilik gözlenmesinden	% 74,7
<b>Genel Memnuniyet Oranı</b>	<b>% 71,0</b>

EDİRNE ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK İL MÜDÜRLÜĞÜ PERSONEL MEMNUNİYETİ ANKETİ SORULARI	MEMNUNİYET ORANLARI
Aldığım öğrenime uygun bir birimde çalışıyor olmaktan	% 74,8
Astları arasında iş yükü dağılımını adil bir biçimde, açık ve erişilebilir hedefler göstererek yapmasından.	% 69,6
Bakanlığımızın bir mensubu olmaktan	% 69,3
Bakanlığımızın ilke ve değerleri, misyon, vizyon, politika ve stratejilerinden	% 72,6
Bakanlığımızın ilke ve değerleri, misyon, vizyon, politika ve stratejilerinin personele duyurulmasından	% 74,1
Bakanlığımızın paydaş memnuniyetinin esas alınmasından	% 71,9
Bakanlığımızın Türkiye'deki diğer Bakanlıklar içindeki konumundan	% 65,0
Bakanlığımızın yenilikçi çabalarından	% 70,0
Bakanlık içinde ve dışında Bakanlığımızın imajına ve değerlerine uygun davranışlar sergilemesinden	% 72,6
Çalışanlara önerilerini ortaya koyabilme imkanı sağlanmasından	% 69,3
Çalışanlara yeni bilgiler kazanma ve kendini geliştirme imkanı tanınmasından	% 75,0
Çalışanlara yeteneklerini uygun alanlarda kullanma imkanı verilmesinden	% 69,6
Çalışanlara, mesleki ve bireysel gelişiminin artırılmasını sağlayacak yönde eğitimler aldırılmasından	% 72,3
Çalışanlara, sevinçli ve hüzünlü günlerinde (düğün, doğum, hastalık, cenaze vs.) destek olunmasından	% 76,4
Çalışanların memnuniyetine yönelik çalışmaların olmasından	% 70,0
Çalışanlarına sorumluluk ve yeni işler vermesinden, yapıcı ve gelişime yönelik geri bildirimde bulunmasından, eğitime teşvik etmesinden.	% 73,3
Çalışma ortamında güvenlik tedbirlerinin (yangın, deprem, güvenlik hizmetleri vs.) olmasından	% 62,1
Çalışma ortamında ısıtma, soğutma sisteminin yeterliliğinden	% 75,0
Çalışma ortamının fiziksel şartlarının işime uygun olmasından	% 62,9
Çalışma ortamının temiz ve düzenli olmasından	% 67,1
Çalıştığım birim bünyesindeki çalışanlar arasındaki iletişimden	% 72,9
Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Kalite Politikasına uygun davranış sergilemesinden, bakanlığımızın menfaatlerini kendi beklentilerinin üzerinde tutmasından	% 73,3
Değişen iş süreçleri ve sorunlar karşısında etkin ve hızlı karar alabilmesinden, gerekli hallerde inisiyatif kullanabilmesinden	% 73,1
Etkin denetim için kontrol sistemi oluşturarak astlarının performansını sürekli izlemesinden, çalışmalarına değer vermesinden, onları objektif ve adil olarak değerlendirmesinden	% 73,3
Görev alanındaki mevzuat, yönetmelik, yeni sistem ve yöntemleri takip etmesinden, bilgi ve becerilerini günün gereklerine, Kurumun ihtiyaçlarına göre geliştirmesinden	% 71,1
Görüş ve düşüncelerini, karşındakinin neyi bilmesi gerektiğini göz önünde bulundurarak açık ve net olarak ifade etmesinden	% 73,8
İhtiyaç duyduğumda Bakanlığın ilgili birimleri ile rahatlıkla iletişim kurabilmekten	% 69,3

İş dağılımına uygun yetki ve sorumluluk vermesinden	%	69,6
İş ilişkisinde bulunduğu her kademedeki çalışanla yapıcı ilişkiler kurarak görevlerin başarı ile sonuçlandırılmasında yönlendirici rol oynamasından	%	73,8
Karar vermeden önce konunun mevzuata uygunluğu, kurum kültürü, ilgili tarafların görüşleri vb. tüm unsurları analiz etmesinden	%	71,1
Kendi sorumluluğundaki işlerin yapılmasına ilişkin uygulamaları izlemesinden, değişen koşullara göre gerekirse çalışma planlarında revizyon yapmasından.	%	73,3
Kendine bağlı birimler ve/veya personel arasında işlerin zamanında ve hatasız olarak yapılması için gerekli işbirliği ve koordinasyonu sağlamasından	%	73,3
Kurum bünyesinde sosyal etkinliklerin olmasından	%	65,9
Kurum içi haberleşme araçlarının yeterliliğinden (e-posta, duyurular, web sayfası vs.)	%	77,9
Kurum içinde alınan eğitimlerin, kişisel gelişime katkısından	%	70,0
Kurum içinde alınan eğitimlerin, yapılan işe katkısından	%	68,6
Kurum içinde, çalışanların yapacağı iş ya da görevlerin, açık ve net bir biçimde tanımlanmış olmasından	%	66,7
Kurum içindeki çalışanların, görevlerini yerine getirebilmeleri için gerekli bilgilerle donatılması ve sorumluluk verilmesinden	%	69,6
Mediko-Sosyal hizmetlerinden	%	67,7
Personelin duygu ve düşüncelerine değer vermesinden, empati göstererek karşısındakinin kaygı ve duygularını anlamaya çalışmasından	%	70,4
Sahip olduğu mesleki ve teknik bilgiyi işine yansıtarak saygınlık uyandırmasından, kendisine bağlı çalışanlar için rol model olmasından	%	68,9
Servis olanaklarından	%	57,5
Sorumluluğundaki faaliyetleri Kurumun/Birimin ihtiyaçlarına ve önceliklerine göre planlamasından	%	70,4
Söylem ve eylemlerinde her zaman tutarlı ve dürüst olmasından, kurallara ve mevzuata uygun hareket etmesinden	%	70,4
Stratejik Plan ve İdari Teşkilat Kanunu doğrultusunda Kurum vizyonu ve kültürü ile paralel olarak Kurum/birim görevlerinin yerine getirilmesi çalışmalarına önderlik etmesinden	%	71,9
Yemekhane hizmetlerinden	%	60,7
Yoğun ve stresli iş ortamlarında dahi astlarını motive ederek sunulan hizmetin kalitesini ve etkinliğini artıracak yönde sinerji oluşmasına katkıda bulunmasından	%	73,3
Yöneticilere ulaşabilme kolaylığından	%	85,0
Yöneticilerin karar alırken, çalışanların görüşlerini dikkate almasından	%	64,3
Yönetimin çalışanları bilgilendirdiği toplantıların olmasından	%	72,9
Yönetimin yeni fikirleri teşvik edici ve destekleyici bir tutum göstermesinden	%	71,9
Zamanında, kesin ve doğru karar verebilmesinden; kararlarında bütünlük, tutarlılık ve süreklilik gözlenmesinden	%	73,3
<b>Genel Memnuniyet Oranı</b>	<b>%</b>	<b>70,7</b>

AMASYA ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK İL MÜDÜRLÜĞÜ PERSONEL MEMNUNİYETİ ANKETİ SORULARI	MEMNUNİYET ORANLARI
Aldığım öğrenime uygun bir birimde çalışıyor olmaktan	% 60,0
Astları arasında iş yükü dağılımını adil bir biçimde, açık ve erişilebilir hedefler göstererek yapmasından.	% 60,0
Bakanlığımızın bir mensubu olmaktan	% 80,0
Bakanlığımızın ilke ve değerleri, misyon, vizyon, politika ve stratejilerinden	% 60,0
Bakanlığımızın ilke ve değerleri, misyon, vizyon, politika ve stratejilerinin personele duyurulmasından	% 60,0
Bakanlığımızın paydaş memnuniyetinin esas alınmasından	% 80,0
Bakanlığımızın Türkiye'deki diğer Bakanlıklar içindeki konumundan	% 60,0
Bakanlığımızın yenilikçi çabalarından	% 80,0
Bakanlık içinde ve dışında Bakanlığımızın imajına ve değerlerine uygun davranışlar sergilemesinden	% 40,0
Çalışanlara önerilerini ortaya koyabilme imkanı sağlanmasından	% 40,0
Çalışanlara yeni bilgiler kazanma ve kendini geliştirme imkanı tanınmasından	% 20,0
Çalışanlara yeteneklerini uygun alanlarda kullanma imkanı verilmesinden	% 40,0
Çalışanlara, mesleki ve bireysel gelişiminin arttırılmasını sağlayacak yönde eğitimler aldırılmasından	% 60,0
Çalışanlara, sevinçli ve hüzünlü günlerinde (düğün, doğum, hastalık, cenaze vs.) destek olunmasından	% 60,0
Çalışanların memnuniyetine yönelik çalışmaların olmasından	% 80,0
Çalışanlarına sorumluluk ve yeni işler vermesinden, yapıcı ve gelişime yönelik geri bildirimde bulunmasından, eğitime teşvik etmesinden.	% 40,0
Çalışma ortamında güvenlik tedbirlerinin (yangın, deprem, güvenlik hizmetleri vs.) olmasından	% 20,0
Çalışma ortamında ısıtma, soğutma sisteminin yeterliliğinden	% 60,0
Çalışma ortamının fiziksel şartlarının işime uygun olmasından	% 100,0
Çalışma ortamının temiz ve düzenli olmasından	% 40,0
Çalıştığım birim bünyesindeki çalışanlar arasındaki iletişimden	% 40,0
Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Kalite Politikasına uygun davranış sergilemesinden, bakanlığımızın menfaatlerini kendi beklentilerinin üzerinde tutmasından	% 40,0
Değişen iş süreçleri ve sorunlar karşısında etkin ve hızlı karar alabilmesinden, gerekli hallerde inisiyatif kullanabilmesinden	% 40,0
Etkin denetim için kontrol sistemi oluşturarak astlarının performansını sürekli izlemesinden, çalışmalarına değer vermesinden, onları objektif ve adil olarak değerlendirmesinden	% 20,0
Görev alanındaki mevzuat, yönetmelik, yeni sistem ve yöntemleri takip etmesinden, bilgi ve becerilerini günün gereklerine, Kurumun ihtiyaçlarına göre geliştirmesinden	% 40,0
Görüş ve düşüncelerini, karşındakinin neyi bilmesi gerektiğini göz önünde bulundurarak açık ve net olarak ifade etmesinden	% 20,0
İhtiyaç duyduğumda Bakanlığın ilgili birimleri ile rahatlıkla iletişim kurabilmekten	% 60,0

İş dağılımına uygun yetki ve sorumluluk vermesinden	%	20,0
İş ilişkisinde bulunduğu her kademedeki çalışanla yapıcı ilişkiler kurarak görevlerin başarı ile sonuçlandırılmasında yönlendirici rol oynamasından	%	20,0
Karar vermeden önce konunun mevzuata uygunluğu, kurum kültürü, ilgili tarafların görüşleri vb. tüm unsurları analiz etmesinden	%	40,0
Kendi sorumluluğundaki işlerin yapılmasına ilişkin uygulamaları izlemesinden, değişen koşullara göre gerekirse çalışma planlarında revizyon yapmasından.	%	20,0
Kendine bağlı birimler ve/veya personel arasında işlerin zamanında ve hatasız olarak yapılması için gerekli işbirliği ve koordinasyonu sağlamasından	%	20,0
Kurum bünyesinde sosyal etkinliklerin olmasından	%	40,0
Kurum içi haberleşme araçlarının yeterliliğinden (e-posta, duyurular, web sayfası vs.)	%	40,0
Kurum içinde alınan eğitimlerin, kişisel gelişime katkısından	%	60,0
Kurum içinde alınan eğitimlerin, yapılan işe katkısından	%	60,0
Kurum içinde, çalışanların yapacağı iş ya da görevlerin, açık ve net bir biçimde tanımlanmış olmasından	%	20,0
Kurum içindeki çalışanların, görevlerini yerine getirebilmeleri için gerekli bilgilerle donatılması ve sorumluluk verilmesinden	%	40,0
Mediko-Sosyal hizmetlerinden	%	60,0
Personelin duygu ve düşüncelerine değer vermesinden, empati göstererek karşısındakinin kaygı ve duygularını anlamaya çalışmasından	%	20,0
Sahip olduğu mesleki ve teknik bilgiyi işine yansıtarak saygınlık uyandırmasından, kendisine bağlı çalışanlar için rol model olmasından	%	40,0
Servis olanaklarından	%	20,0
Sorumluluğundaki faaliyetleri Kurumun/Birimin ihtiyaçlarına ve önceliklerine göre planlamasından	%	40,0
Söylem ve eylemlerinde her zaman tutarlı ve dürüst olmasından, kurallara ve mevzuata uygun hareket etmesinden	%	40,0
Stratejik Plan ve İdari Teşkilat Kanunu doğrultusunda Kurum vizyonu ve kültürü ile paralel olarak Kurum/birim görevlerinin yerine getirilmesi çalışmalarına önderlik etmesinden	%	40,0
Yemekhane hizmetlerinden	%	80,0
Yoğun ve stresli iş ortamlarında dahi astlarını motive ederek sunulan hizmetin kalitesini ve etkinliğini artıracak yönde sinerji oluşmasına katkıda bulunmasından	%	20,0
Yöneticilere ulaşabilme kolaylığından	%	20,0
Yöneticilerin karar alırken, çalışanların görüşlerini dikkate almasından	%	20,0
Yönetimin çalışanları bilgilendirdiği toplantıların olmasından	%	40,0
Yönetimin yeni fikirleri teşvik edici ve destekleyici bir tutum göstermesinden	%	20,0
Zamanında, kesin ve doğru karar verebilmesinden; kararlarında bütünlük, tutarlılık ve süreklilik gözlenmesinden	%	40,0
Genel Memnuniyet Oranı	%	43,8



## HİZMET ALAN MEMNUNİYETİ ANKETİ SONUÇLARI

Merkez ve taşra teşkilatı hizmet alan memnuniyetleri farklı yöntemlerle hesaplanmıştır. Merkez teşkilatının memnuniyet oranları ALO 181 hizmetleri kapsamında yapılan çalışmalar sonucunda hizmet alana geri dönüş yapılarak memnuniyetleri sorulmuştur. Çağrı yoluyla hizmet verilen sektörlere ilişkin memnuniyet oranları hesaplanmıştır.

Taşra teşkilatında ise; kalite yönetim sistemi kapsamında her İl Müdürlüğü Kalite Yönetim Sistemi kapsamında hazırlanan aynı sorularına cevap vermiştir.

<b>Taşra Teşkilatı Memnuniyet Soruları</b>
<b>1. Personelimizin hizmet sunumunda size karşı tutum ve davranışı</b>
<b>2. Talep ettiğiniz hizmetin gerçekleştirilme süresi</b>
<b>3. Sunulan hizmetle ilgili olarak gerektiğinde personele ulaşabilme durumu</b>
<b>4. Personelin sorularınızı cevaplandırmasındaki istekliliği</b>
<b>5. Aldığınız hizmet ile ilgili soru, talep ve şikâyetlerinize gösterilen ilgi</b>
<b>6. Almakta olduğunuz hizmetlerin durumu ile ilgili bilgiye erişim</b>
<b>7. Hizmet aldığınız personelin konu ile ilgili yeterliliği</b>
<b>8. Genel olarak hizmet kalitemiz</b>

8 soruya verilen cevapların ağırlıklı ortalamaları hesaplanarak genel memnuniyet sonuçları hesaplanmıştır.





## MERKEZ TEŞKİLATI HİZMET ALAN MEMNUNİYET SONUÇLARI (ALO 181 HİZMETLERİ KAPSAMINDA)

Alo 181 Hizmetleri kapsamında verilen hizmetler sonucunda Alo 181 Çağrı Merkezini arayan, talebi-şikâyeti hakkında geri dönüş yapılmasını isteyen vatandaşımız telefonla aranmış ve bilgilendirilmiştir.

Bu kapsamda hizmet alanlara Bakanlığımız ana hizmetleri kapsamında yararlandığı hizmetlerden memnun kalıp kalmadığı sorulmuştur. Sonuçların tamamı “Alo 181 Çağrı Merkezi 2016 Çağrı Analiz Raporu” nda aylık bazda detaylı olarak yer almaktadır. Aralık verileri henüz oluşturulamamıştır.

Sonuçlara ilişkin özet veriler aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

### AYLAR İTİBARIYLA ALO 181 HİZMETLERİ KAPSAMINDA HİZMET ALAN MEMNUNİYET SONUÇLARI

#### OCAK

	TOPLAM ARAMA	MEMNUNİYET ORANI
Tapu ve Kadastro	602	92,52%
Ç.E.D Çalışmaları	319	88,40%
Çevre Yönetimi	107	87,85%
Kentsel Dönüşüm	97	93,81%
Mesleki Hizmetler	34	91,18%
Yapı İşleri	18	88,89%
Mekânsal Planlama	4	75,00%
Tabiat Varlıklarını Koruma	10	60,00%

#### ŞUBAT

	TOPLAM ARAMA	MEMNUNİYET ORANI
Tapu ve Kadastro	881	93,08%
Ç.E.D Çalışmaları	406	83,74%
Çevre Yönetimi	157	89,81%
Kentsel Dönüşüm	126	96,83%
Mesleki Hizmetler	27	85,19%
Yapı İşleri	10	100,00%
Mekânsal Planlama	9	88,89%
Tabiat Varlıklarını Koruma	5	80,00%

### MART

	TOPLAM ARAMA	MEMNUNİYET ORANI
Tapu ve Kadastro	838	91,29%
Ç.E.D Çalışmaları	525	89,33%
Çevre Yönetimi	188	87,23%
Kentsel Dönüşüm	111	94,59%
Mesleki Hizmetler	34	94,12%
Yapı İşleri	16	87,50%
Mekânsal Planlama	10	70,00%
Tabiat Varlıklarını Koruma	10	90,00%
Coğrafi Bilgi Sistemleri	1	100,00%

### NİSAN

	TOPLAM ARAMA	MEMNUNİYET ORANI
Tapu ve Kadastro	958	91,96%
Ç.E.D Çalışmaları	557	86,54%
Çevre Yönetimi	201	87,56%
Kentsel Dönüşüm	116	90,52%
Mesleki Hizmetler	36	88,89%
Yapı İşleri	13	100,00%
Mekânsal Planlama	6	66,67%
Tabiat Varlıklarını Koruma	2	100,00%
Belediye- İl Özel İdare	1	100,00%

### MAYIS

	TOPLAM ARAMA	MEMNUNİYET ORANI
Tapu ve Kadastro	953	90,77%
Ç.E.D Çalışmaları	605	85,62%
Çevre Yönetimi	230	84,78%
Kentsel Dönüşüm	126	86,51%
Mesleki Hizmetler	36	83,33%
Yapı İşleri	27	66,67%
Tabiat Varlıklarını Koruma	5	80,00%
Mekânsal Planlama	4	50,00%
Belediye- İl Özel İdare	3	100,00%

### HAZİRAN

	TOPLAM ARAMA	MEMNUNİYET ORANI
Ç.E.D Çalışmaları	929	82,02%
Tapu ve Kadastro	800	92,00%
Çevre Yönetimi	302	85,10%
Kentsel Dönüşüm	71	91,55%
Mesleki Hizmetler	24	91,67%
Tabiat Varlıklarını Koruma	18	61,11%
Yapı İşleri	17	82,35%
Mekânsal Planlama	7	85,71%

### TEMMUZ

	TOPLAM ARAMA	MEMNUNİYET ORANI
Ç.E.D Çalışmaları	883	84,26%
Tapu ve Kadastro	533	90,06%
Çevre Yönetimi	284	86,27%
Kentsel Dönüşüm	48	87,50%
Mesleki Hizmetler	21	85,71%
Yapı İşleri	11	63,64%
Mekânsal Planlama	8	75,00%
Tabiat Varlıklarını Koruma	5	100,00%

### AĞUSTOS

	TOPLAM ARAMA	MEMNUNİYET ORANI
Ç.E.D Çalışmaları	1435	83,14%
Tapu ve Kadastro	909	91,75%
Çevre Yönetimi	427	83,84%
Kentsel Dönüşüm	109	92,66%
Mesleki Hizmetler	35	85,71%
Yapı İşleri	10	70,00%
Mekânsal Planlama	7	57,14%
Tabiat Varlıklarını Koruma	5	80,00%

### EYLÜL

	TOPLAM ARAMA	MEMNUNİYET ORANI
Ç.E.D Çalışmaları	1286	83,28%
Tapu ve Kadastro	752	91,36%
Çevre Yönetimi	282	84,04%
Kentsel Dönüşüm	46	93,48%
Mesleki Hizmetler	22	100,00%
Yapı İşleri	13	92,31%
Mekânsal Planlama	6	83,33%
Tabiat Varlıklarını Koruma	7	57,14%

### EKİM

	TOPLAM ARAMA	MEMNUNİYET ORANI
Tapu ve Kadastro	1047	92,36%
Ç.E.D Çalışmaları	779	84,85%
Çevre Yönetimi	247	85,43%
Kentsel Dönüşüm	91	92,31%
Mesleki Hizmetler	33	93,94%
Yapı İşleri	18	94,44%
Mekânsal Planlama	8	100,00%
Tabiat Varlıklarını Koruma	4	75,00%

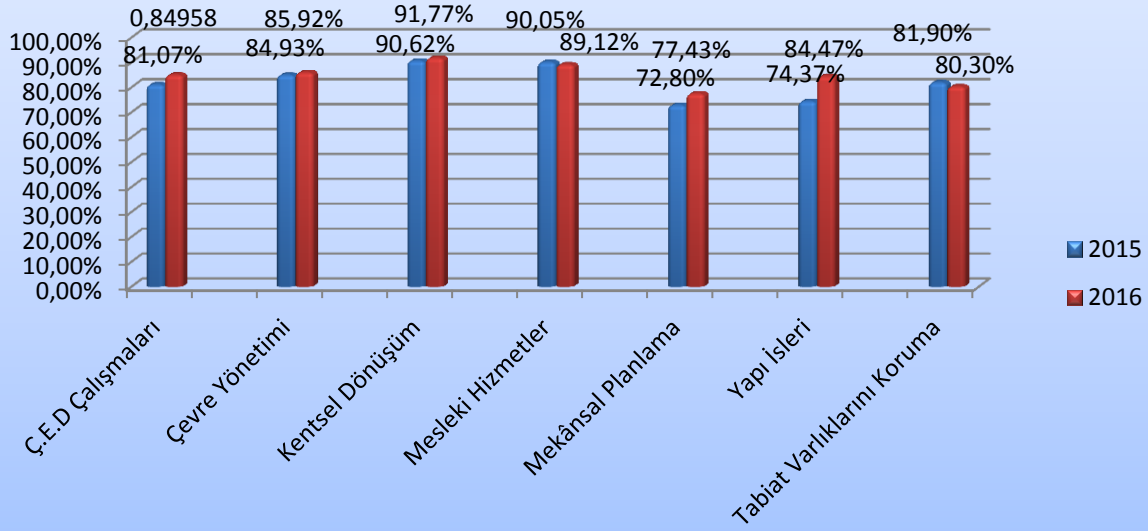
### KASIM

	TOPLAM ARAMA	MEMNUNİYET ORANI
Tapu ve Kadastro	1099	94,36%
Ç.E.D Çalışmaları	672	82,14%
Çevre Yönetimi	233	83,26%
Kentsel Dönüşüm	136	89,71%
Mesleki Hizmetler	36	80,56%
Mekânsal Planlama	8	100,00%
Yapı İşleri	6	83,33%
Tabiat Varlıklarını Koruma	4	100,00%
Coğrafi Bilgi Sistemleri	1	100,00%

**2016 YILI TOPLAM ALO 181 HİZMETLERİ KAPSAMINDA HİZMET ALAN  
MEMNUNİYET SONUÇLARI**

	<b>TOPLAM ARAMA</b>	<b>MEMNUNİYET ORANI</b>
<b>Tapu ve Kadastro</b>	<b>9104</b>	<b>91,27%</b>
<b>Ç.E.D Çalışmaları</b>	<b>8396</b>	<b>0,84958</b>
<b>Çevre Yönetimi</b>	<b>2658</b>	<b>85,92%</b>
<b>Kentsel Dönüşüm</b>	<b>1077</b>	<b>91,77%</b>
<b>Mesleki Hizmetler</b>	<b>338</b>	<b>89,12%</b>
<b>Mekânsal Planlama</b>	<b>77</b>	<b>77,43%</b>
<b>Yapı İşleri</b>	<b>159</b>	<b>84,47%</b>
<b>Tabiat Varlıklarını Koruma</b>	<b>75</b>	<b>80,30%</b>
<b>Coğrafi Bilgi Sistemleri</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>

## MERKEZ HİZMET ALAN MEMNUNİYET ORANLARI KARŞILAŞTIRMASI



### Karşılaştırmalı Memnuniyet Oranları

	2015	2016
Ç.E.D Çalışmaları	81,07%	0,84958
Çevre Yönetimi	84,93%	85,92%
Kentsel Dönüşüm	90,62%	91,77%
Mesleki Hizmetler	90,05%	89,12%
Mekânsal Planlama	72,80%	77,43%
Yapı İşleri	74,37%	84,47%
Tabiat Varlıklarını Koruma	81,90%	80,30%

## TAŞRA TEŞKİLATI HİZMET ALAN MEMNUNİYET SONUÇLARI

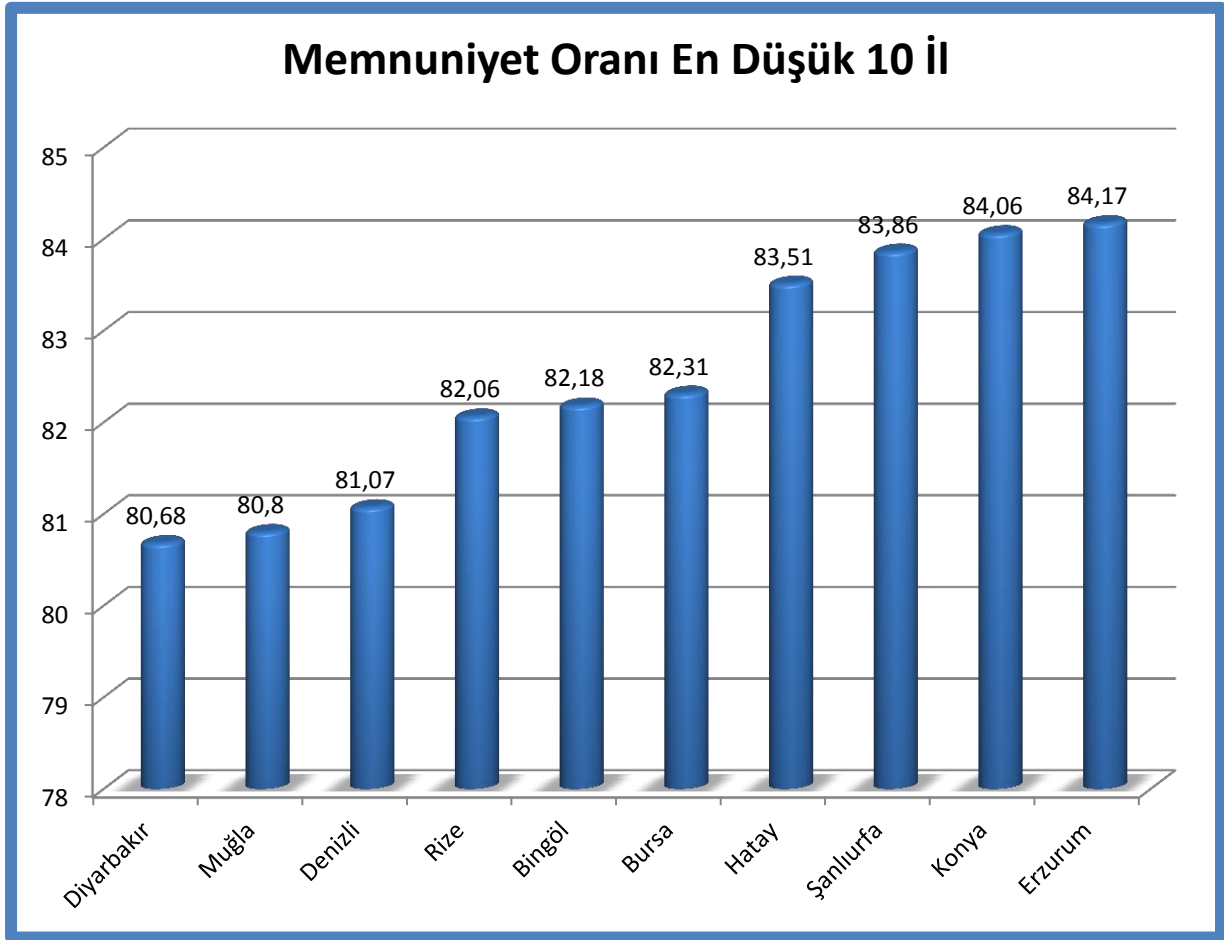
İLLER MEMNUNİYET ORANLARI					
	İL	2016		İL	2016
1	Adana	88,74	42	Konya	84,06
2	Adıyaman	86,87	43	Kütahya	91,21
3	Afyonkarahisar	90,59	44	Malatya	92,14
4	Ağrı	87,15	45	Manisa	87,61
5	Amasya	84,51	46	Kahramanmaraş	89,16
6	Ankara	88,44	47	Mardin	88,98
7	Antalya	84,00	48	Muğla	80,8
8	Artvin	93,60	49	Muş	88,71
9	Aydın	89,43	50	Nevşehir	91,31
10	Balıkesir	93,85	51	Niğde	90,27
11	Bilecik	87,28	52	Ordu	88,63
12	Bingöl	82,18	53	Rize	82,06
13	Bitlis	80,31	54	Sakarya	84,98
14	Bolu	86,55	55	Samsun	95,86
15	Burdur	93,97	56	Siirt	94,94
16	Bursa	82,31	57	Sinop	91,00
17	Çanakkale	88,37	58	Sivas	87,38
18	Çankırı	88,15	59	Tekirdağ	88,16
19	Çorum	85,36	60	Tokat	94,73
20	Denizli	81,07	61	Trabzon	84,47
21	Diyarbakır	80,68	62	Tunceli	84,41
22	Edirne	87,80	63	Şanlıurfa	83,86
23	Elazığ	94,11	64	Uşak	88,59
24	Erzincan	95,63	65	Van	89,1
25	Erzurum	84,17	66	Yozgat	90,37
26	Eskişehir	92,11	67	Zonguldak	95,44
27	Gaziantep	94,92	68	Aksaray	92,65
28	Giresun	91,27	69	Bayburt	84,3
29	Gümüşhane	85,77	70	Karaman	89,56
30	Hakkari	89,12	71	Kırıkkale	92,39
31	Hatay	83,51	72	Batman	95,29
32	Isparta	92,79	73	Şırnak	
33	Mersin	88,32	74	Bartın	90,91
34	İstanbul	87,60	75	Ardahan	93,44
35	İzmir	85,09	76	Iğdır	93,45
36	Kars	86,22	77	Yalova	94,89
37	Kastamonu	89,15	78	Karabük	90,98
38	Kayseri	88,29	79	Kilis	84,81
39	Kırklareli	85,39	80	Osmaniye	88,69
40	Kırşehir	86,69	81	Düzce	87,97
41	Kocaeli	90,23			

### İLLER MEMNUNİYET ORANLARI KARŞILAŞTIRMASI

İL	2015	2016	İL	2015	2016
1 Adana	92,62	88,74	42 Konya	89,70	84,06
2 Adıyaman	87,13	86,87	43 Kütahya	81,85	91,21
3 Afyonkarahisar	89,02	90,59	44 Malatya	83,09	92,14
4 Ağrı	89,11	87,15	45 Manisa	89,76	87,61
5 Amasya	82,68	84,51	46 Kahramanmaraş	86,92	89,16
6 Ankara	89,34	88,44	47 Mardin	86,06	88,98
7 Antalya	83,95	84,00	48 Muğla	83,82	80,80
8 Artvin	83,02	93,60	49 Muş	86,25	88,71
9 Aydın	85,44	89,43	50 Nevşehir	95,55	91,31
10 Balıkesir	89,26	93,85	51 Niğde	93,05	90,27
11 Bilecik	88,35	87,28	52 Ordu	93,60	88,63
12 Bingöl	89,76	82,18	53 Rize	75,18	82,06
13 Bitlis	71,88	80,31	54 Sakarya	86,63	84,98
14 Bolu	87,80	86,55	55 Samsun	94,07	95,86
15 Burdur	97,29	93,97	56 Siirt	85,36	94,94
16 Bursa	75,53	82,31	57 Sinop	89,06	91,00
17 Çanakkale	65,78	88,37	58 Sivas		87,38
18 Çankırı	87,16	88,15	59 Tekirdağ	88,89	88,16
19 Çorum	88,90	85,36	60 Tokat	84,04	94,73
20 Denizli	90,42	81,07	61 Trabzon	82,55	84,47
21 Diyarbakır	87,80	80,68	62 Tunceli	86,26	84,41
22 Edirne	85,87	87,80	63 Şanlıurfa	91,02	83,86
23 Elazığ	85,28	94,11	64 Uşak	93,19	88,59
24 Erzincan	89,65	95,63	65 Van	87,22	89,10
25 Erzurum	87,98	84,17	66 Yozgat	91,27	90,37
26 Eskişehir	89,49	92,11	67 Zonguldak	89,46	95,44
27 Gaziantep	88,65	94,92	68 Aksaray	90,12	92,65
28 Giresun	88,84	91,27	69 Bayburt	76,69	84,30
29 Gümüşhane	91,23	85,77	70 Karaman	80,78	89,56
30 Hakkari	78,22	89,12	71 Kırıkkale	87,63	92,39
31 Hatay	82,14	83,51	72 Batman	86,80	95,29
32 Isparta	88,03	92,79	73 Şırnak	86,79	
33 Mersin		88,32	74 Bartın	79,24	90,91
34 İstanbul	83,85	87,60	75 Ardahan	92,45	93,44
35 İzmir	83,09	85,09	76 Iğdır	93,63	93,45
36 Kars	79,04	86,22	77 Yalova	91,31	94,89
37 Kastamonu	87,31	89,15	78 Karabük	86,84	90,98
38 Kayseri	89,69	88,29	79 Kilis	91,78	84,81
39 Kırklareli	85,09	85,39	80 Osmaniye	79,61	88,69
40 Kırşehir	89,90	86,69	81 Düzce	86,33	87,97
41 Kocaeli	88,39	90,23			



En Yüksek 10 İl	Memnuniyet Oranı
Gaziantep	94.92
Yalova	94.89
Balıkesir	93.85
Artvin	93.60
Aksaray	92.65
Kırıkkale	92.39
Afyon	90.59
Aydın	89.43
K.maraş	89.16
Kayseri	88.29



Memnuniyet oranları diğer il Müdürlükleriyle karşılaştırıldığında en düşük memnuniyet oranı sırasıyla Diyarbakır, Muğla, Denizli olarak görülmektedir. Diyarbakır İl Müdürlüğünden hizmet alanların memnuniyeti %80.68 olarak belirlenmiştir. Bu oran yüksek bir memnuniyet oranı olmakla birlikte diğer müdürlükleriyle kıyaslandığında düşük olarak değerlendirilmektedir. İl müdürlüklerinin amacı ve hedefi, bu oranları daha da yükselterek daha üst sıralara yerleşmektir.

## HİZMET ALAN MEMNUNİYET ANKETİ DEĞERLENDİRME FORMU

### ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK İL MÜDÜRLÜKLERİ GENELİ TOPLAMI

#### A) VERİ GİRİŞ TABLOSU

	Yapım İşleri					Laboratuvar Fir.					Yapı Denetim					Tab. Var. Kor.				
	ÇOK İYİ	İYİ	ORTA	ZAYIF	ÇOK ZAYIF	ÇOK İYİ	İYİ	ORTA	ZAYIF	ÇOK ZAYIF	ÇOK İYİ	İYİ	ORTA	ZAYIF	ÇOK ZAYIF	ÇOK İYİ	İYİ	ORTA	ZAYIF	ÇOK ZAYIF
1. Personelimizin hizmet sunumunda size karşı tutum ve davranışı	501	307	38	8	4	224	82	12	0	2	696	250	23	3	2	195	153	13	0	0
2. Talep ettiğiniz hizmetin gerçekleştirilme süresi	366	379	87	18	2	178	121	13	5	2	572	355	43	6	0	142	161	46	7	5
3. Sunulan hizmetle ilgili olarak gerektiğinde personele ulaşabilme durumu	464	319	60	9	3	223	82	8	4	1	612	308	49	4	0	183	149	28	2	0
4. Personelin sorularınızı cevaplandırmasındaki istekliliği	439	350	52	7	5	219	89	9	0	2	635	311	23	4	3	190	139	32	1	0
5. Aldığınız hizmet ile ilgili soru, talep ve şikâyetlerinize gösterilen ilgi	397	375	72	4	5	195	104	13	1	4	618	304	47	5	2	161	176	24	1	0
6. Almakta olduğunuz hizmetlerin durumu ile ilgili bilgiye erişim	403	387	54	9	3	183	119	14	1	2	566	349	52	7	1	170	152	37	1	0
7. Hizmet aldığınız personelin konu ile ilgili yeterliliği	440	350	52	7	4	200	107	9	1	2	614	312	37	4	2	183	154	24	2	0
8. Genel olarak hizmet kalitemiz	414	381	45	6	3	198	108	11	0	1	621	318	32	2	1	163	182	17	0	0

## HİZMET ALAN MEMNUNİYET ANKETİ DEĞERLENDİRME FORMU

### ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK İL MÜDÜRLÜKLERİ GENELİ TOPLAMI

#### A) VERİ GİRİŞ TABLOSU(Diğer Şubeler)

	İmar Planlama					Çevre İzin.					Çevre Etk. Değ.					Çev. Yön. Den.				
	ÇOK İYİ	İYİ	ORTA	ZAYIF	ÇOK ZAYIF	ÇOK İYİ	İYİ	ORTA	ZAYIF	ÇOK ZAYIF	ÇOK İYİ	İYİ	ORTA	ZAYIF	ÇOK ZAYIF	ÇOK İYİ	İYİ	ORTA	ZAYIF	ÇOK ZAYIF
1. Personelimizin hizmet sunumunda size karşı tutum ve davranışı	410	200	20	2	1	705	399	40	3	2	764	410	46	5	1	858	440	60	9	1
2. Talep ettiğiniz hizmetin gerçekleştirilme süresi	287	288	45	7	1	575	448	113	13	2	623	485	104	10	1	708	530	115	14	3
3. Sunulan hizmetle ilgili olarak gerektiğinde personele ulaşabilme durumu	362	226	37	6	0	639	416	85	7	1	689	444	82	10	0	769	498	94	10	2
4. Personelin sorularınızı cevaplandırmasındaki istekliliği	384	218	25	4	0	641	441	62	5	2	728	423	62	10	1	788	505	68	7	3
5. Aldığınız hizmet ile ilgili soru, talep ve şikâyetlerinize gösterilen ilgi	341	246	37	7	0	605	458	76	9	1	666	474	84	3	0	735	544	81	10	3
6. Almakta olduğunuz hizmetlerin durumu ile ilgili bilgiye erişim	332	253	40	6	0	582	473	77	9	1	632	500	85	7	0	714	568	81	8	2
7. Hizmet aldığınız personelin konu ile ilgili yeterliliği	349	247	33	2	0	634	441	62	4	2	727	437	58	3	1	735	521	78	3	1
8. Genel olarak hizmet kalitemiz	343	261	25	2	0	603	488	52	3	1	689	474	59	6	1	758	544	64	6	1

## B) TAŞRA TEŞKİLATI GENELİ ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ VE SORU BAZINDA MEMNUNİYET ORANLARI (%)

	Yapım İşleri	Laboratuvar Fir.	Yapı Denetim	Tab. Var. Kor.
1. Personelimizin hizmet sunumunda size karşı tutum ve davranışı	87,67	91,09	91,97	87,60
2. Talep ettiğiniz hizmetin gerçekleştirilme süresi	81,95	86,68	88,24	79,64
3. Sunulan hizmetle ilgili olarak gerektiğinde personele ulaşabilme durumu	86,02	91,04	89,26	85,43
4. Personelin sorularınızı cevaplandırmasındaki istekliliği	85,49	90,99	90,24	85,77
5. Aldığınız hizmet ile ilgili soru, talep ve şikâyetlerinize gösterilen ilgi	83,85	88,25	89,22	84,32
6. Almakta olduğunuz hizmetlerin durumu ile ilgili bilgiye erişim	84,40	87,62	87,74	84,10
7. Hizmet aldığınız personelin konu ile ilgili yeterliliği	85,61	89,34	89,53	85,67
8. Genel olarak hizmet kalitemiz	85,25	89,47	89,94	85,08
<b>Şube Müdürlüğü Memnuniyet Oranı</b>	85,03	89,31	89,52	84,70
	İmar Planlama	Çevre İzin.	Çevre Etk. Değ.	Çev. Yön. Den.
1. Personelimizin hizmet sunumunda size karşı tutum ve davranışı	90,13	89,21	89,38	89,20
2. Talep ettiğiniz hizmetin gerçekleştirilme süresi	83,96	84,34	85,14	85,15
3. Sunulan hizmetle ilgili olarak gerektiğinde personele ulaşabilme durumu	87,40	86,69	86,98	86,82
4. Personelin sorularınızı cevaplandırmasındaki istekliliği	88,91	87,23	88,13	87,71
5. Aldığınız hizmet ile ilgili soru, talep ve şikâyetlerinize gösterilen ilgi	86,49	86,05	86,74	86,38
6. Almakta olduğunuz hizmetlerin durumu ile ilgili bilgiye erişim	86,09	85,60	85,89	86,13
7. Hizmet aldığınız personelin konu ile ilgili yeterliliği	87,36	87,20	88,46	87,11
8. Genel olarak hizmet kalitemiz	87,44	86,81	87,51	87,36
<b>Şube Müdürlüğü Memnuniyet Oranı</b>	87,22	86,64	87,28	86,98
<b>İl Müdürlükleri Genel Memnuniyet Oranı</b>	<b>87,09</b>			

### C) SORU BAZINDA TAŞRA GENELİ MEMNUNİYET ORANLARI (%)

1. Personelimizin hizmet sunumunda size karşı tutum ve davranışı	89,53
2. Talep ettiğiniz hizmetin gerçekleştirilme süresi	84,39
3. Sunulan hizmetle ilgili olarak gerektiğinde personele ulaşabilme durumu	87,46
4. Personelin sorularınızı cevaplandırmasındaki istekliliği	88,06
5. Aldığınız hizmet ile ilgili soru, talep ve şikâyetlerinize gösterilen ilgi	86,41
6. Almakta olduğunuz hizmetlerin durumu ile ilgili bilgiye erişim	85,95
7. Hizmet aldığınız personelin konu ile ilgili yeterliliği	87,54
8. Genel olarak hizmet kalitemiz	87,36
<b>İl Genel Memnuniyet Oranı</b>	<b>87,09</b>

En yüksek ve en düşük memnuniyet oranlarına sahip İl Müdürlüklerinin Anket Değerlendirmeleri aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

## HİZMET ALAN MEMNUNİYET ANKETİ DEĞERLENDİRME FORMU

### GAZİANTEP ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK İL MÜDÜRLÜĞÜ

#### A) VERİ GİRİŞ TABLOSU

	Yapım İşleri					Laboratuvar Fir.					Yapı Denetim					Tab. Var. Kor.				
	ÇOK İYİ	İYİ	ORTA	ZAYIF	ÇOK ZAYIF	ÇOK İYİ	İYİ	ORTA	ZAYIF	ÇOK ZAYIF	ÇOK İYİ	İYİ	ORTA	ZAYIF	ÇOK ZAYIF	ÇOK İYİ	İYİ	ORTA	ZAYIF	ÇOK ZAYIF
1. Personelimizin hizmet sunumunda size karşı tutum ve davranışı	4					2					14	1								
2. Talep ettiğiniz hizmetin gerçekleştirilme süresi	2	2				2					10	5								
3. Sunulan hizmetle ilgili olarak gerektiğinde personele ulaşabilme durumu	3	1				2					10	5								
4. Personelin sorularınızı cevaplandırmasındaki istekliliği	2	2				2					13	2								
5. Aldığınız hizmet ile ilgili soru, talep ve şikâyetlerinize gösterilen ilgi	1	3				2					10	5								
6. Almakta olduğunuz hizmetlerin durumu ile ilgili bilgiye erişim	3	1				2					10	5								
7. Hizmet aldığınız personelin konu ile ilgili yeterliliği	2	2				2					13	2								
8. Genel olarak hizmet kalitemiz	4					2					12	3								

## HİZMET ALAN MEMNUNİYET ANKETİ DEĞERLENDİRME FORMU

### GAZİANTEP ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK İL MÜDÜRLÜĞÜ

#### A) VERİ GİRİŞ TABLOSU(Diğer Şubeler)

	İmar Planlama					Çevre İzin.					Çevre Etk. Değ.					Çev. Yön. Den.				
	ÇOK İYİ	İYİ	ORTA	ZAYIF	ÇOK ZAYIF	ÇOK İYİ	İYİ	ORTA	ZAYIF	ÇOK ZAYIF	ÇOK İYİ	İYİ	ORTA	ZAYIF	ÇOK ZAYIF	ÇOK İYİ	İYİ	ORTA	ZAYIF	ÇOK ZAYIF
1. Personelimizin hizmet sunumunda size karşı tutum ve davranışı	4					6	1				7	2				13	1			
2. Talep ettiğiniz hizmetin gerçekleştirilme süresi	4					4	3				3	6				11	3			
3. Sunulan hizmetle ilgili olarak gerektiğinde personele ulaşabilme durumu	4					5	2				5	4				11	3			
4. Personelin sorularınızı cevaplandırmasındaki istekliliği	3	1				6	1				5	4				12	2			
5. Aldığınız hizmet ile ilgili soru, talep ve şikâyetlerinize gösterilen ilgi	4					7					8	1				12	2			
6. Almakta olduğunuz hizmetlerin durumu ile ilgili bilgiye erişim	3	1				4	3				8	1				9	5			
7. Hizmet aldığınız personelin konu ile ilgili yeterliliği	3		1			7					7	1	1			14				
8. Genel olarak hizmet kalitemiz	4					4	3				7	2				11	3			

## B) ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ VE SORU BAZINDA MEMNUNİYET ORANLARI (%) (GAZİANTEP)

	Yapım İşleri	Laboratuvar Fir.	Yapı Denetim	Tab. Var. Kor.
1. Personelimizin hizmet sunumunda size karşı tutum ve davranışı	100,00	100,00	98,33	
2. Talep ettiğiniz hizmetin gerçekleştirilme süresi	87,50	100,00	91,67	
3. Sunulan hizmetle ilgili olarak gerektiğinde personele ulaşabilme durumu	93,75	100,00	91,67	
4. Personelin sorularınızı cevaplandırmasındaki istekliliği	87,50	100,00	96,67	
5. Aldığınız hizmet ile ilgili soru, talep ve şikâyetlerinize gösterilen ilgi	81,25	100,00	91,67	
6. Almakta olduğunuz hizmetlerin durumu ile ilgili bilgiye erişim	93,75	100,00	91,67	
7. Hizmet aldığınız personelin konu ile ilgili yeterliliği	87,50	100,00	96,67	
8. Genel olarak hizmet kalitemiz	100,00	100,00	95,00	
<b>Şube Müdürlüğü Memnuniyet Oranı</b>	91,41	100,00	94,17	

	İmar Planlama	Çevre İzin.	Çevre Etk. Değ.	Çev. Yön. Den.
1. Personelimizin hizmet sunumunda size karşı tutum ve davranışı	100,00	96,43	94,44	98,21
2. Talep ettiğiniz hizmetin gerçekleştirilme süresi	100,00	89,29	83,33	94,64
3. Sunulan hizmetle ilgili olarak gerektiğinde personele ulaşabilme durumu	100,00	92,86	88,89	94,64
4. Personelin sorularınızı cevaplandırmasındaki istekliliği	93,75	96,43	88,89	96,43
5. Aldığınız hizmet ile ilgili soru, talep ve şikâyetlerinize gösterilen ilgi	100,00	100,00	97,22	96,43
6. Almakta olduğunuz hizmetlerin durumu ile ilgili bilgiye erişim	93,75	89,29	97,22	91,07
7. Hizmet aldığınız personelin konu ile ilgili yeterliliği	87,50	100,00	91,67	100,00
8. Genel olarak hizmet kalitemiz	100,00	89,29	94,44	94,64
<b>Şube Müdürlüğü Memnuniyet Oranı</b>	96,88	94,20	92,01	95,76
<b>İl Genel Memnuniyet Oranı</b>	<b>94,92</b>			



### C) SORU BAZINDA GAZİANTEP İLİ GENELİ MEMNUNİYET ORANLARI (%)

1. Personelimizin hizmet sunumunda size karşı tutum ve davranışı	98,20
2. Talep ettiğiniz hizmetin gerçekleştirilme süresi	92,35
3. Sunulan hizmetle ilgili olarak gerektiğinde personele ulaşabilme durumu	94,54
4. Personelin sorularınızı cevaplandırmasındaki istekliliği	94,24
5. Aldığınız hizmet ile ilgili soru, talep ve şikâyetlerinize gösterilen ilgi	95,22
6. Almakta olduğunuz hizmetlerin durumu ile ilgili bilgiye erişim	93,82
7. Hizmet aldığınız personelin konu ile ilgili yeterliliği	94,76
8. Genel olarak hizmet kalitemiz	96,20
<b>İl Genel Memnuniyet Oranı</b>	<b>94,92</b>

## HİZMET ALAN MEMNUNİYET ANKETİ DEĞERLENDİRME FORMU

### DİYARBAKIR ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK İL MÜDÜRLÜĞÜ

#### A) VERİ GİRİŞ TABLOSU

	Yapım İşleri					Laboratuvar Fir.					Yapı Denetim					Tab. Var. Kor.				
	ÇOK İYİ	İYİ	ORTA	ZAYIF	ÇOK ZAYIF	ÇOK İYİ	İYİ	ORTA	ZAYIF	ÇOK ZAYIF	ÇOK İYİ	İYİ	ORTA	ZAYIF	ÇOK ZAYIF	ÇOK İYİ	İYİ	ORTA	ZAYIF	ÇOK ZAYIF
1. Personelimizin hizmet sunumunda size karşı tutum ve davranışı	7	14	2	2	0	3	2	1	0	0	13	8	1	0	0	2	2	0	0	0
2. Talep ettiğiniz hizmetin gerçekleştirilme süresi	5	12	6	2	0	3	2	1	0	0	10	10	2	0	0	1	1	2	0	0
3. Sunulan hizmetle ilgili olarak gerektiğinde personele ulaşabilme durumu	7	15	3	0	0	3	2	0	1	0	14	6	2	0	0	1	3	0	0	0
4. Personelin sorularınızı cevaplandırmasındaki istekliliği	6	10	9	0	0	3	3	0	0	0	10	11	1	0	0	1	2	1	0	0
5. Aldığınız hizmet ile ilgili soru, talep ve şikâyetlerinize gösterilen ilgi	5	16	4	0	0	3	2	1	0	0	10	11	0	1	0	1	3	0	0	0
6. Almakta olduğunuz hizmetlerin durumu ile ilgili bilgiye erişim	4	15	6	0	0	3	1	2	0	0	10	9	3	0	0	1	2	1	0	0
7. Hizmet aldığınız personelin konu ile ilgili yeterliliği	6	14	5	0	0	3	3	0	0	0	10	12	0	0	0	2	1	1	0	0
8. Genel olarak hizmet kalitemiz	5	16	4	0	0	4	1	1	0	0	9	13	0	0	0	2	1	1	0	0

## HİZMET ALAN MEMNUNİYET ANKETİ DEĞERLENDİRME FORMU

### DİYARBAKIR ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK İL MÜDÜRLÜĞÜ

#### A) VERİ GİRİŞ TABLOSU(Diğer Şubeler)

	İmar Planlama					Çevre İzin.					Çevre Etk. Değ.					Çev. Yön. Den.				
	ÇOK İYİ	İYİ	ORTA	ZAYIF	ÇOK ZAYIF	ÇOK İYİ	İYİ	ORTA	ZAYIF	ÇOK ZAYIF	ÇOK İYİ	İYİ	ORTA	ZAYIF	ÇOK ZAYIF	ÇOK İYİ	İYİ	ORTA	ZAYIF	ÇOK ZAYIF
1. Personelimizin hizmet sunumunda size karşı tutum ve davranışı	2	2	1	0	0	11	11	0	0	0	17	14	0	0	0	15	19	7	0	0
2. Talep ettiğiniz hizmetin gerçekleştirilme süresi	0	4	0	1	0	14	6	2	0	0	19	10	2	0	0	11	21	8	1	0
3. Sunulan hizmetle ilgili olarak gerektiğinde personele ulaşabilme durumu	0	2	3	0	0	8	14	0	0	0	14	17	0	0	0	13	24	4	0	0
4. Personelin sorularınızı cevaplandırmasındaki istekliliği	1	2	2	0	0	14	8	0	0	0	23	8	0	0	0	15	19	7	0	0
5. Aldığınız hizmet ile ilgili soru, talep ve şikâyetlerinize gösterilen ilgi	1	1	2	1	0	12	10	0	0	0	17	14	0	0	0	13	25	2	1	0
6. Almakta olduğunuz hizmetlerin durumu ile ilgili bilgiye erişim	0	3	1	1	0	9	13	0	0	0	14	16	1	0	0	11	25	5	0	0
7. Hizmet aldığınız personelin konu ile ilgili yeterliliği	1	2	2	0	0	13	9	0	0	0	23	8	0	0	0	10	29	2	0	0
8. Genel olarak hizmet kalitemiz	0	3	2	0	0	8	14	0	0	0	19	12	0	0	0	11	26	4	0	0

## B) ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ VE SORU BAZINDA MEMNUNİYET ORANLARI (%) (DİYARBAKIR)

	Yapım İşleri	Laboratuvar Fir.	Yapı Denetim	Tab. Var. Kor.
1. Personelimizin hizmet sunumunda size karşı tutum ve davranışı	76,00	83,33	88,64	87,50
2. Talep ettiğiniz hizmetin gerçekleştirilme süresi	70,00	83,33	84,09	68,75
3. Sunulan hizmetle ilgili olarak gerektiğinde personele ulaşabilme durumu	79,00	79,17	88,64	81,25
4. Personelin sorularınızı cevaplandırmasındaki istekliliği	72,00	87,50	85,23	75,00
5. Aldığınız hizmet ile ilgili soru, talep ve şikâyetlerinize gösterilen ilgi	76,00	83,33	84,09	81,25
6. Almakta olduğunuz hizmetlerin durumu ile ilgili bilgiye erişim	73,00	79,17	82,95	75,00
7. Hizmet aldığınız personelin konu ile ilgili yeterliliği	76,00	87,50	86,36	81,25
8. Genel olarak hizmet kalitemiz	76,00	87,50	85,23	81,25
<b>Şube Müdürlüğü Memnuniyet Oranı</b>	74,75	83,85	85,65	78,91

	İmar Planlama	Çevre İzin.	Çevre Etk. Değ.	Çev. Yön. Den.
1. Personelimizin hizmet sunumunda size karşı tutum ve davranışı	80,00	87,50	88,71	79,88
2. Talep ettiğiniz hizmetin gerçekleştirilme süresi	65,00	88,64	88,71	75,61
3. Sunulan hizmetle ilgili olarak gerektiğinde personele ulaşabilme durumu	60,00	84,09	86,29	80,49
4. Personelin sorularınızı cevaplandırmasındaki istekliliği	70,00	90,91	93,55	79,88
5. Aldığınız hizmet ile ilgili soru, talep ve şikâyetlerinize gösterilen ilgi	60,00	88,64	88,71	80,49
6. Almakta olduğunuz hizmetlerin durumu ile ilgili bilgiye erişim	60,00	85,23	85,48	78,66
7. Hizmet aldığınız personelin konu ile ilgili yeterliliği	70,00	89,77	93,55	79,88
8. Genel olarak hizmet kalitemiz	65,00	84,09	90,32	79,27
<b>Şube Müdürlüğü Memnuniyet Oranı</b>	66,25	87,36	89,42	79,27
<b>Diyarbakır İli Genel Memnuniyet Oranı</b>	<b>80,68</b>			

### C) SORU BAZINDA DİYARBAKIR İLİ GENELİ MEMNUNİYET ORANLARI (%)

1. Personelimizin hizmet sunumunda size karşı tutum ve davranışı	83,94
2. Talep ettiğiniz hizmetin gerçekleştirilme süresi	78,02
3. Sunulan hizmetle ilgili olarak gerektiğinde personele ulaşabilme durumu	79,87
4. Personelin sorularınızı cevaplandırmasındaki istekliliği	81,76
5. Aldığınız hizmet ile ilgili soru, talep ve şikâyetlerinize gösterilen ilgi	80,31
6. Almakta olduğunuz hizmetlerin durumu ile ilgili bilgiye erişim	77,44
7. Hizmet aldığınız personelin konu ile ilgili yeterliliği	83,04
8. Genel olarak hizmet kalitemiz	81,08
<b>İl Genel Memnuniyet Oranı</b>	<b>80,68</b>