

# KONAK BELEDİYESİ ALAN UYGULAMALI İLETİŞİM ÇALIŞMASI

## HİZMET ALIMINI İŞİ

### TEKNİK ŞARTNAMESİ

#### **Madde: 1- TARAFLAR:**

Bu şartnamenin tarafları bir tarafta Konak Belediye Başkanlığı-Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü bundan böyle **idare** olarak anılacaktır. Diğer tarafta ihaleyi üstlenecek olan bundan böyle **yüklenici** olarak anılacaktır.

#### **Madde: 2- KONUSU:**

Bu şartnamenin konusu olan alan uygulamalı iletişim çalışması hizmeti, Konak belediyesi ilçe sınırları içerisinde ikamet eden vatandaşların belediye hizmetleri ile ilgili görüş, talep ve beklentilerini tespit etmek ve ihtiyaçları doğrultusunda belediye çalışmalarından vatandaşları haberdar etme işidir. Bu şartname, Konak belediyesi Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nün "alan uygulamalı iletişim çalışması" olarak adlandırdığı bu hizmet alımı işine ait yapılacak çalışma ve teknik düzenlemeleri kapsamaktadır.

Bu çalışma kapsamında 80.000 bağımsız bölümde hane halkı ile görüşme yapılacak olup, idarenin ön gördüğü konularda bilgilendirme, şikayet ve beklentiler konularında anket formu doldurma şeklinde günlük, haftalık ve aylık raporlama şeklinde hizmet verilecektir.

#### **Madde: 3- TANIMLAR:**

Bu teknik şartname 4734 sayılı kamu ihale kanunu ve ikincil mevzuat esas alınarak Hizmet alımı ihalesi kapsamında hazırlanmış olup, Bu teknik şartnamenin uygulanmasında 4734 sayılı Kamu İhale kanununun 4.maddesinde ve Hizmet alımı ihaleleri uygulama yönetmeliğinin 3.maddesinde yer alan tanımlar aynen geçerlidir.

#### **Madde: 4- İŞİN AMACI:**

Yerel yönetimler kentsel gelişimin önemli kurumlarından biri olup, gelecekle ilgili, vizyon, icraat ve projeksiyonlarını o kentte yaşayan halkın kanaat ve isteklerini dikkate alarak hazırlamaları gerekmektedir. Yerel yönetimler atmış oldukları her adımla, yaptıkları her faaliyetle o kentte yaşayan halkı yaptığı hizmetlerden haberdar ederek hizmetlerin sahiplenilmesini sağlamalıdır. Yada halkın çoğunluğu tarafından kabul görmeyen faaliyetlerini revize etmesi gerekmektedir. Bu çalışma Konak'ta yaşayan bireylerle bir iletişim köprüsü fonksiyonu üstleneceğinden yapılan her hizmetin konak halkı tarafından sahiplenilmesini ve hizmetin korumasını sağlayacaktır. Böylece bu iletişim çalışmasından dolayı yerel yönetim kaynakları daha verimli ve halkın tercihi doğrultusunda kullanılmış olacaktır.

Alan uygulamalı iletişim çalışması ile mevcut belediye hizmetlerinin halka yansması, halkın müşterek dilek, şikayet, sorun ve beklentilerinin belirlenmesi ve böylece belediye uygulamalarında bunların dikkate alınarak kalıcı ve sağlıklı çözümler geliştirilip uygulanması amaçlanmaktadır. Bununla birlikte belediyenin anlık olarak tespit edemeyeceği sorunların belirlenerek hızlı bir şekilde çözüme kavuşturulması da sağlanacaktır.

Diğer taraftan Anayasamızın amir hükümleri arasında yer alan sosyal devlet olma ilkesinin yerel yönetimlerdeki uygulamasını sağlamak için günlük yaşantısında sıkıntılarla karşılaşan ancak bu

sıkıntılarını kimseyle paylaşamayan ve yetkilere ulaşmada çekingen davranan kişilerin bizzat yerinde tespit edilerek olanaklar nisbetinde sıkıntılarının giderilmesi hedeflenmektedir.

Konak belediyesi, Konak'daki her bir bağımsız birim (hane ve/veya işyeri) ziyaret edilerek, yüzyüze iletişimle Konak belediyesinin çalışmalarına ilişkin bilgilenmesini sağlayacak ve bu çalışmalar hakkındaki kanaatlerini öğrenecektir. Bu çalışma aynı zamanda kentlilerin kentlilik bilincinin oluşumuna katkıda bulunurken kentte yaşayanların gelecek tahayyülleriyle kentin planlanmasını sağlayacaktır.

İzmir'in en büyük ve gündüz nüfusu en yoğun ilçesi olan Konak'da hem kentlilere yönelik hizmet kalitesinin yükseltilmesi hemde belediye kaynaklarının kullanımının konakta yaşayanların müşterek menfaatleri doğrultusunda doğru planlanabilmesi ve nitelikli hizmet üretilmesi sağlanacaktır. Böylelikle kentte yaşayan bireylerin kentle ilgili çalışmaların birer pasif tüketici değil, o çalışmaların yönlendiricisi olduğu bir özne olarak süreçlere katılımını da sağlamış olacaktır.

Yine bu çerçevede hane ve işyerlerine ait, sosyal belediyeciliğin gereği olarak idare tarafından belirlenecek çeşitli sosyal veriler de toplanacaktır.

#### **Madde: 5- İŞİN KAPSAMI:**

Yapılacak olan bu çalışma süresi boyunca "alan uygulamalı iletişim grubu" görüşmecileri belediye sınırları içindeki idare tarafından belirlenen bağımsız birimlerde, o bağımsız birimlerdeki muhataplar ile görüşmelerini yapacaklardır. Bu görüşmeler belediyenin Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü tarafından görevlendirilen elemanlar tarafından denetlenecektir. Bu denetimler günlük olarak raporlanacaktır.

Bu hizmet kapsamında vatandaşların belediye çalışmalarından ne derece memnun olduğu, memnun olmadığı konuların neler olduğu, yaşadıkları/çalıştıkları mahalle veya caddede/sokakta belediye çalışmaları ile ilgili bir sorun olup olmadığı, istedikleri yeni bir hizmet olma durumu, belediyenin ilçe genelinde çözmesini istedikleri acil olan veya olmayan sorunları, uzun vadede yapılabilecek belediye hizmetleri ile ilgili önümüzdeki yıllara dair beklentileri öğrenilecektir. Yine istekleri doğrultusunda varsa belediyenin yaptığı çalışmalardan haberdar edilmeleri sağlanacak, sorunları olduğunda başvurabilecekleri ilgili belediye biriminin hangisi olduğu, nasıl ve nereye bir başvuru yapılabileceği gibi bilgilerde verilecektir. Teknik konuların yanı sıra hanede özürü ve yatalak hasta, öğrenci, işsiz olma durumu gibi sosyal konularda da sorgulamalar yapılacaktır.

Birebir iletişim yolu ile karşılıklı görüşmeler esnasında yapılan bu sorgulamalar bir görüşme formu ile kayıt altına alınacaktır. Görüşmeler görüşülen kişinin içinde olduğu durum ve koşullara bağlı olarak değişecek sürelerde gerçekleşecektir. Ancak görüşmeciler her bir bağımsız birime ortalama olarak yarım saate kadar vakit ayırabileceklerdir.

#### **Madde: 6- KOORDİNASYON :**

Çalışma süresince idare ve yüklenici arasındaki koordinasyon yüklenici tarafından atanan proje koordinatörü ile idare tarafından atanacak kontrol elemanı tarafından sağlanacaktır.

#### **Madde: 7- İŞİN YÜRÜTÜLMESİ VE İŞ AŞAMALARI:**

Sözleşmenin imzasından sonra **5(beş)** takvim günü içinde yer teslimi yapılacaktır. İşe başlama

tarihi yer teslim tutanağının imzalanma tarihidir. Yüklenici en geç 15(onbeş) takvim günü içinde mevcut bilgi ve belgeleri İdare'den almalıdır.

İş aşamaları aşağıda açıklandığı gibi olacaktır. "İdare"nin belirleyeceği zamanlarda ve mekanlarda, raporlar ve görsel sunuların paylaşıldığı toplantılar organize edilecektir. Bu toplantılar taraflar arasında ya da daha geniş bir katılımı gerçekleştirilecektir.

Yüklenici; Sözleşmenin ardından 15 gün içinde, Teknik Şartnamede öngörülen sürelerle uygun "İş Programı"nı hazırlayarak İdareye sunmak ve iş aşamalarını programa uygun gerçekleştirmek zorundadır.

Belirtilen hizmetlerin aksamadan yürütülmesini sağlamak amacıyla oluşturulacak çalışma mekanı, personel ve teknik donanım (bu iş için gerekli olan her türlü makine ve teçhizat ve araç gereç) ulaşım ve işletim ile ilgili tüm giderler yüklenici tarafından karşılanacaktır

**Görüşme formları:** "alan uygulamalı iletişim çalışmasının" işleyişinde 3 ayrı raporlama sürecinde idareye sunulacaktır.

**1.Günlük acil raporlama:** sahadan gelen görüşme formları düzenlendikten sonra görüşmenin ertesi günü acil müdahale edilmesi gereken durumlarda durum fotoğraflanarak belediye de bağlı çalışılan birime bildirilecektir. Buradaki amaç işin uygulama sürecini hızlandırmak olaya zamanında müdahale etmektir.

**2.Haftalık raporlama:** sahadan gelen görüşme formları düzenlenip, kodlama ve giriş süreçlerini tamamladıktan sonra belediye içerisinde ilgili birimlere bildirilecektir. Burada gelen talep, şikayet ve öneriler müdürlüklerin işleyişine göre tasnif edilir ve her müdürlüğün kendi sorunlarına dair çözüm önerileri ile kişiye dönüşü sağlanacaktır.

**3.Aylık raporlama:** her ayın ilk haftası ise tüm görüşmelere dair istatistiksel sonuçlar içeren bir rapor oluşturulacaktır. İdare adına en üst kademe ve ilgili tüm müdürlerin katılımı ile sonuçlar değerlendirilir. Raporların neticesinde bu proje ile konak halkına çözüm yada proje olarak geri dönüşü sağlanacaktır.

Toplamda 80.000görüşme yapılacaktır. Tüm hane ve işyerleri ilk ziyarette görüşme mümkün olmazsa 2. veya 3. defa farklı gün ve saatlerde ziyaret edilecektir. 3.ziyaret sonrasında ulaşılamayan haneye içinde belediye faaliyet kitapçığında bulunan paket bırakılıp ayrılacaktır. Yada ilk ziyarette ulaşılamayan haneye telefon numarası bırakılıp müsait olduğu tarih ve saatin bildirilmesi istenecektir.

## **Madde: 8- İŞ KAPSAMINDA YAPILACAK ÇALIŞMALAR :**

Halkla ilişkiler, iletişim, sosyolog grubu gibi uzmanlar ile yapılacak olan alan çalışmasıdır. Saha analizleri, model kurulması ve işletilmesi işlerini kapsar, 80.000 adet bağımsız birimde (hane ve/veya işyerlerinde) 1 kişi ile görüşülerek gerçekleştirilecektir. Bu kişi hanelerde baba, anne veya haneye bakmakla yükümlü kişilerden birisi, işyerlerinde ise işleticilerinden birisi olacaktır. Hak edişler raporları idarece onaylanmış bağımsız birim sayısının birim fiyat çarpımı ile belirlenecektir. Hak edişler aylık bazda düzenlenecektir. 3.ziyaret gerçekleştirildiği halde görüşülemeyen veya bırakılan telefona dönüş olmadığı için görüşülemeyen ama içinde belediye faaliyet kitapçığında bulunan paket bırakılan haneler görüşülmüş gibi sayılarak hak ediş dahil edilecektir.

## **A- KURUMUN İNCELENMESİ VE ANALİZ EDİLMESİ:**

Dönem bazında gerçekleştirilen belediye hizmetleri birimler bazında incelenecektir. Bu çerçevede faaliyetlere ilişkin olarak yüklenici firma personellerine eğitim verilecektir. Bu kapsamda her bir birim yetkilisi hizmetlerine ilişkin ön bilgilendirme toplantısı yapacaktır. Toplantıların organizasyonu idare tarafından yürütülecektir. Aynı zamanda yüklenici firmada aşağıda tanımlanan işlemleri yürütecektir.

### **a- kurumun ikincil verilerinin incelenmesi :**

Bu aşamada kurumun mevcut Stratejik Planında ve Performans Programında yer alan veriler ışığında kurumdaki İkincil Veriler incelenecektir. Yapılacak olan çalışmalara temel oluşturması amacıyla bu veriler analiz edilecektir

### **b- belediye hizmetlerinin mahallelere göre dağılımlarının incelenmesi**

Bu aşamada geçmiş dönemde yapılan hizmetler ve bu hizmetlerin mahalle bazında dağılımları incelenecek ve yürütülen hizmetlerin vatandaş memnuniyetine etkileri analiz edilecektir

### **c-belediyeden talep ve şikâyetlerin incelenmesi ve analiz edilmesi**

Vatandaşın belediyeye yapmış olduğu talepler ve şikâyetler ile bu talep ve şikâyetler sonucunda yapılan faaliyetler incelenecek ve analiz edilecektir.

## **B- VATANDAŞIN ALGI, TUTUM VE BEKLENTİLERİNE İLİŞKİN SAHA ANALİZLERİNİN YAPILMASI**

Belediyelerin hizmet ve faaliyet alanları ile vatandaşların üretilmiş olan hizmetlerden memnuniyetleri ve beklentileri araştırılacaktır. Bu kapsamda vatandaş algı ve beklentileri sosyo-kültürel özelliklerine göre kümelendirilecek olan mahalleler bazında yapılacaktır. Mahallelerde yapılacak olan anket (görüşme) sayısı mahallelerin nüfus yoğunlukları dikkate alınarak idarece tekrar belirlenebilir. Böylece proje süresince toplam 80.000 adet bağımsız birim ziyaret edilmiş olacaktır.

## **C- ALAN UYGULAMALI İLETİŞİM ÇALIŞMASI EKİBİNİN ZİYARET PLANININ HAZIRLANMASI**

Ev-İşyeri Ziyaretleri ekibinin ilçe genelinde tam bir turluk Ziyaret Planı belirlenecektir. Bu plan hazırlanırken saha ölçüm ve analizlerinden elde edilen bulgular ve Belediyenin Kent Bilgi sisteminden de faydalanılacaktır.

## **D-EV-İŞYERİ ZİYARETLERİNİN YAPILMASI**

Yapılan plana göre sahaya çıkılacak ve ev-işyeri ziyaretleri gerçekleştirilecektir. İdarece onaylanacak iş programına uygun olarak görüşmeler gerçekleştirilecektir.

## **E-TOPLANAN VERİLERİN MAHALLE BAZINDA ANALİZ EDİLMESİ VE RAPORLANMASI**

Gerçekleştirilen ev-işyeri ziyaretleri sonucunda, birebir görüşme ve mülakatlar, alınan talep ve şikâyetler, kurumun ikincil verilerinden elde edilen sonuçlar ve sahada toplanan

verilerin bilgisayara girilmesi, analiz edilmesi, raporlanması ve ilgililerine ulaştırılması yüklenici firma tarafından yapılacaktır.

**Madde: 9- İŞ KAPSAMINDA ÇALIŞACAK PERSONEL VE NİTELİKLERİ :**

Yüklenici bu hizmeti yapabilmesi için aşağıda detayları verilen nitelikte personeli bulundurmak zorundadır. Yüklenici tarafından çalıştırılacak personele puantaj kaydı tutulmayacak ancak şartnamede nitelikleri belirtilen personellere ilişkin o niteliklerini belirten belgeyi idareye vermek zorundadır. Projede görev alacak tüm personellerin her türlü giderleri, ücret ve sosyal hakları yükleniciye aittir.

**a- Proje koordinatörü:** Projenin başından sonuna kadar tüm süreçlerini yürütecek, ekip içinde organizasyonu yönlendirecek ve yapılan çalışmaları denetleyecektir. Çalışmada kullanılacak yöntem iletişim olduğundan dolayı çalışmada 1 adet iletişim uzmanı proje koordinatörü yüklenici tarafından temin edilecektir.

**b- İstatistikçi:** verilen cevapların doğru kodlanması, kod masterlarının veri giriş programının bilimsel kurallara uygun ve veri kaybına neden olmadan hazırlanması için ofisteki çalışmalar içinde en az bir adet istatistikçi yüklenici tarafından temin edilecektir.

**c- Bilgisayar programcısı:** verilen cevapların doğru kodlanması, kod masterlarının veri giriş programının bilimsel kurallara uygun ve veri kaybına neden olmadan hazırlanması için ofisteki çalışmalar içinde en az bir adet bilgisayar programcısı yüklenici tarafından temin edilecektir.

**d- Saha koordinatörü:** yüklenicinin çalışmayı yukarıda bahsedilen kapsamda gerçekleştirmek için her bir aşamada yeter sayıda personel çalıştıracaktır. Saha grubu alanında deneyimli 2 saha koordinatörü tarafından koordine edilecek olup, yüklenici tarafından temin edilecektir

**e- Süpervizörler (denetçi, kontrol):** sahada görev yapacak personelin başında her 10 kişiye bir olmak üzere süpervizörler görev yapacak olup, yüklenici tarafından temin edilecektir

**f- Teknik koordinatör:** Sahadan gelen formların kontrolü, düzenlenmesi, döküm, kodlama , veri girişi, analiz ve raporlama işleri için bir teknik koordinatör görev yapacak olup, yüklenici tarafından temin edilecektir

**g- Bilgisayar operatörleri:** Verilerin bilgisayara aktarımı için yeterli sayıda bilgisayar operatörleri çalışacak olup, yüklenici tarafından temin edilecektir

**h- Analistler:** toplanan verilerin düzenli olarak raporlanması için yeterli sayıda analistler yüklenicinin sorumluluğunda görev yapacak olup, yüklenici tarafından temin edilecektir.

**i- Alan uygulamalı iletişim çalışması grubu:** grup içerisinde ağırlıklı olarak üniversitelerin halkla ilişkiler, iletişim ve sosyoloji bölümlerinden mezun, iletişimi güçlü, diksiyonu ve giyimi kuşamı düzgün kişilerden seçilecek yeterli sayıda personel yüklenici tarafından temin edilecektir

**j- Sözleşmenin imzalanmasından sonra yüklenici en geç 10 gün içinde tüm personele ait belge ve bilgileri idareye sunarak idarenin yazılı onayını alacaktır. İdarenin onay vermediği personel çalıştırılmayacaktır.**

**k- Aynı şekilde, idarede koordinasyon sağlayacak ve idare adına denetimleri yapmak üzere bir veya birden fazla kontrol atayarak bütün çalışmalarını idari açıdan takip edecek ve bu personel gerekli gördüğü hallerde de çalışmalarla ilgili düzenlemeleri ve düzeltmeleri yapacaktır.**

**personelin eğitimi:** alan uygulamalı iletişim çalışması grubu, iletişim, halkla ilişkiler, kişisel bakım ve giyinme, diksiyon-fonetik, iletişim etiği, insan tipleri, belediye birimleri, faaliyetler, belediyenin halkın müşterek menfaatleri, doğrultusunda uyguladığı projeleri, mahallelerin demografik yapıları konularındaki bilgileri, beş günlük bir eğitim programında öğreneceklerdir. Eğitimler, yüklenici tarafından temin edilecek konusunda uzman eğitimciler tarafından verilecektir. İdare de belediye birim amirleri tarafından projede çalışacak personeli bilgilendirmek üzere brifing verilmesini sağlayacaktır. İdare eğitim için gerekli yeri temin edecek, yüklenici de eğitim sürecinde ikramları karşılayacaktır.

Sahada uygulanacak görüşme formu gerektiğinde idarenin bilgilerine entegre edilebilecek detayda adres bilgilerine sahip olarak yüklenici firma tarafından hazırlanacak ve idarenin onayına sunulacaktır. Form soru sayısı minimum 20, maksimum 25 adet olacaktır. Onaylanan bağımsız birim bilgi formları yine yüklenici firma tarafından 80.000 adet basılarak çoğaltılacaktır. Sahada günlük olarak doldurulan görüşme formları kodlama ve kontrol elemanları tarafından kontrol edilip kodlandıktan sonra operatörler tarafından bilgisayar ortamına aktarılacaktır. Tüm görüşme formları istatistikçi analistler tarafından rapor haline getirilecek ve aylık olarak idareye sunulacaktır.

Çalışmanın saha ve bilgi işlem aşamalarında yapılan çalışmalar günlük olarak denetim formları ile takip edilecek ve istendiğinde idareye sunulacaktır. Saha uygulamasında günlük yapılan görüşme sayısı, red edilen, evde/işyerinde olmayan bağımsız birim sayısı ve o güne dair genel karşılaşılan sorunlar süpervizörler tarafından saha koordinatörüne raporlanacaktır. Yine bilgi işlem ortamında kodlaması yapılan, düzenlenen ve telefon kontrollerinden geçirilen görüşme formları sayıları da takip formuna günlük olarak işlenecektir.

İdare rast gele seçilecek formlar üzerinden yüklenicinin yaptığı çalışmayı kontrol edecektir. Kontroller bulvar/cadde/sokaklar bazında yapılacak ve bağımsız birimlerden örneklemelerin neticeleri raporlanacaktır.

Yüklenici tarafından görüşmecinin sorumluluğunu kanıtlayacağı resimli ve onaylı personel kartı hazırlanacak ve saha grubu çalışmaları süresince bu kimlik kartını kullanacaktır.

Hizmet işinde kullanılacak yeterli sayıda ve özellikte aracın temini ve her türlü masrafı yüklenici tarafından karşılanacaktır.

Alan uygulamalı sosyal iletişim çalışması için belediye otomasyonu ile uyumlu ve verilerin günlük iletilebileceği acil müdahale edilmesi gereken durumların ilgili müdür ve başkan yardımcısına anlık iletilebileceği bilgisayar yazılımı yüklenici tarafından temin edilecektir. Verilerin 1 yıl saklanması ve 1 yıl ücretsiz servis desteği yüklenicinin sorumluluğundadır.

### **Çalışmada dağıtılacak materyeller:**

**Bilgilendirme mektubu:**Çalışmada kapsamı idare tarafından belirlenecek çalışmanın içeriğini açıklayıcı bir bilgilendirme mektubu hazırlanacaktır. Bilgilendirme mektubu A4 ebadında, 115 gram kuşe kağıda 4 renk olarak 80.000 adet olmak üzere yüklenici tarafından basılacak ve görüşmeler esnasında dağıtılacaktır.

**Görüşme formu:** Hazırlanacak görüşme formları yüklenici tarafından tasarlanacak idarenin onayına sunulduktan sonra baskı yine yüklenici tarafından yapılacaktır.

**Kuru kahve:** Konaklılara hediye edilmek üzere idarenin kurumsal bilgilerinin yazılı olduğu, paketlerle kahve ve özel tasarım Başkan kartviziti yüklenici tarafından temin edilecek ve görüşmeler esnasında her haneye bir adet dağıtılacaktır. Kuru kahve 20x25 ebatında, 4cm körüklü, 4

renk baskı, presle paketlemeye uygun ambalaj yada kraft kağıt, 120 gr. Olacaktır kartvizit özel kesim mavi boncuk baskılı, 8x5cm ebadında, 350 gr kuşe kağıt, 4 renk baskılı olacaktır.

**Faaliyet kitapçığı:** Yüklenici Belediye faaliyetlerine detaylı olarak resimli bir şekilde yer veren ve içeriği idare tarafından belirlenen 80.000 adet faaliyet kitapçığı bastırarak ve görüşmeler esnasında dağıtımını yapacaktır. Faaliyet kitapçığı; 21x20cm ebatında, 90 gr kuşe, 180 gr selefon kaplı, amerikan cilt, 4 renk baskı ve 84cm olacaktır.

Çalışma süresince doğabilecek güvenlik sorunları yaşanmaması adına Kaymakamlık, Emniyet teşkilatı, muhtarlıklar idare tarafından resmi yazılarla haberdar edilecektir.

Alan uygulamalı iletişim çalışması için yüklenici tarafından konak belediyesi sınırları içinde tam donanımlı bir çalışma ofisi temin edilecek olup, ofisin tüm giderleri yükleniciye ait olacaktır.

Görüşme yapılan formlardaki soruların en az %90 ının cevaplanmış olması gerekmektedir. Ve ancak bu tip formlar analize ve değerlendirmeye alınacaktır. Bu oranın üzerinde boş sorusu bulunan formlar geçersiz kabul edilecektir.

Çalışacak elemanları yüklenici seçecek ve idarenin onayına sunacaktır. İdare tarafından uygun görülmeyen personel değiştirilecektir.

Raporlar mahallelerde bulvar/cadde/sokak bazında hazırlanacaktır. Yüklenici idarenin gerekli gördüğü tüm analiz ve raporlamaları yapmakla yükümlüdür.

İdare işe başlanmadan önce yüklenicinin ihtiyaç duyacağı şehir haritaları, kadastral bilgiler, bağımsız birim numaraları, adres bilgi sistemi bilgileri, ilçe planları bilgilerini bilgisayar ortamında ve çıktı olarak yükleniciye verecektir.

#### **Madde: 9- YÜKLENİCİNİN YÜKÜMLÜLÜKLERİ :**

Yüklenici bu şartnamenin 7.maddesinde belirtilen yükümlülükleri yerine getirir. Yüklenicinin yapacağı çalışmalar özetle aşağıdaki gibidir.

- a- Çalışma kapsamında görüşme formunun hazırlanması,
- b- Soru formlarının basılması,
- c- Çalışma kapsamında görev yapacak personelin temini
- d- Görüşmecilerin eğitimi
- e- Görüşmecilerin sahaya çıkarılması ve sahada takip edilmesi,
- f- Görüşmelerin tamamının test ve kontrol edilmesi,
- g- Yazılımın kurulması ve işletimi (görüşme formuna uygun)
- h- Tüm formların Döküm-Kodlama ve düzenlemeden geçirilmesi
- i- Bütün verilerin bilgisayar ortamına aktarılması,
- j- Veri analizlerinin yapılması,

k- Sonuçların raporlanması, (günlük raporlar, haftalık raporlar, aylık raporlar)

l- Raporların sunumu

m- Projede çalışacak tüm personelin maaş, sosyal güvenlik ve diğer vergi yükleri ile ulaşım, haberleşme gibi sair tüm masrafları yüklenici firma tarafından karşılanacaktır.

**Madde: 10- İLETİŞİM VE ÇALIŞMA BÜROSU:**

Yüklenici çalışmalarda kullanılmak üzere konak belediyesi sınırları içinde çalışma şartlarına uygun alan ve konumda, tam donanımlı bir çalışma bürosu temin edecek, amacına uygun tefrişini yaparak, sözleşme tarihinden itibaren **15 gün** içinde kullanıma hazır hale getirecektir. Büronun tüm giderleri yüklenici tarafından karşılanacaktır

**Madde: 11- KULLANILACAK ARAÇ VE GEREÇLER:**

**a-**İşin yapılması esnasında verilerin girilmesi, analizlerin yapılması gibi konularda ihtiyaç duyulan sayıda bilgi işlemlerinin temini yüklenici firmaya aittir.

**b-**Mobil Saha ekibinin her birine birer adet dijital fotoğraf makinesi tahsis etmek yüklenicinin sorumluluğundadır.

**c-**Görevlendirilecek bay ve bayan personelin yazlık ve kışlık giyimleri (Takım Elbise, Gömlek, Kravat, Kemer, Ayakkabı vb) ihtiyaçları yüklenici firma tarafından alınacak ve personeller çalışma saatleri esnasında bu kıyafetleri giymek zorundadır.

**Madde: 12- KALİTE VE STANDARDA İLİŞKİN BELGELER:**

İşe teklif verecek firmaların

ISO 9001-2008 Kalite Yönetim Sistemi Belgesinin bulunması zorunludur.

**Madde: 13- İŞİN SÜRESİ :**

Sözleşmenin imzalandığı tarihten itibaren 10 gün içinde işe başlanacak olup, işin süresi 180takvim günüdür

**Madde: 14- BİLGİ GÜVENLİĞİ :**

Sahadan elde edilecek veriler 3.şahıslara kesinlikle verilemez. Formlar ve saha planları v.b. bilgileri içeren listeler üzerinde idarenin onayı olmadan değişiklik yapılamaz

**Madde: 15- RAPORLARIN KABULÜ :**

Çalışma raporları yüklenici tarafından idareye mahallelerde bulvar/cadde/sokak bazında bağımsız birimler itibariyle verilecektir.

**Madde 16- MUHTEVA:**Bu Teknik Şartname 16(onaltı) madde ve 8 (sekiz) sayfadan oluşmaktadır





Tarih: ...../...../2012

KONAK BELEDİYESİ ALAN UYGULAMALI İLETİŞİM ÇALIŞMASI HANF-İŞYERİ GÖRÜŞME FORMU

5.5. Sayacağımı önetmetere ne derece katıldığınızı belirtir misiniz?

Önemetler	1. Hiç memnun değilim	2. Memnun değilim	3. Kısmen memnunsam	4. Memnunsam	5. Çok memnunsam	6. Fikrim Yok
1. Genel olarak değerlendirdiğimde Belediye Başkanını beğenmi buluyorum	1	2	3	4	5	6
2. Belediye Başkanı sempatik ve güler yüzlüdür.	1	2	3	4	5	6
3. Belediye Başkanı çalışkan ve dinamiklidir.	1	2	3	4	5	6
4. Belediye Başkanı tarafsız ve adilidir.	1	2	3	4	5	6
5. Belediye Başkanı valandaş ve esnafla iç içedir.	1	2	3	4	5	6
6. Belediye personelinin vatandaşla yaklaşımından memnunsam	1	2	3	4	5	6
7. Belediye Başkanının güçlü bir ekibi vardır.	1	2	3	4	5	6

DEMOGRAFİK BİLGİLER

D.1. Konak'ta kaç yıldır ikamet ediyorsunuz?

D.2. Evinizde engelli var mı? Varsa, kaç kişi, türü nedir?

1. Yok 2. Var, 2.1. Kaç kişi? .....

2.2. Özürlülük türü?	1. Özürlü	2. Özürlü	3. Özürlü
1. Görme	1	1	1
2. İşitme	2	2	2
3. Ortopedik	3	3	3
4. Fiziksel	4	4	4
5. Ruhsal ve Duyusal (Şizofreni vs.)	5	5	5
6. Süreçlen Hastalık (Alzheimer, koah vs.)	6	6	6
Diğer (Belirliyi)			

D.3. Evinizde yatağa bağımlı (yatılık) hasta var mı?

1. Yok 2. Var

2.1. Yatağa bağımlı (yatılık) kaç kişi var? .....

GÖRÜSÜLEN KİŞİNİN

D.4. Yaşınız: .....

D.5. Cinsiyet: 1. Kadın 2. Erkek

D.6. Eğitim durumunuz:

1. Okuma yazma bilmiyorum	5. Lise mezunu
2. Okuryazar	6. Yükseköğretim mezunu
3. İlköğretim mezunu	7. Üniversite mezunu
4. Ortaokul/İlköğretim mezun	8. Üniversite üzeri

D.7. Şuan da yaptığınız iş?

(GÖRÜŞMECİ DİKKAT YAPTIĞI İŞİ AÇIK OLARAK YAZDIKTAN SONRA TABLODAN İŞARETLEYİNİZ)

1. Eğitimli işçi (1 lise ve üstü)
2. Memur
3. Emekli
4. Esnaf
5. Öğrenci
6. Ev hanımı
7. Geliri yüksek serbest meslek (1800 YTL ve üzeri)
8. İşsiz
9. Geliri düşük serbest meslek (1800 YTL altı)
10. Eğitimsiz işçi (Ortaokul ve altı)

D.8. Hangi sosyal güvenlik kuruluşundan faydalanıyorsunuz?

1. Sosyal güvenlik yok
2. SGK
3. Özel Sigorta

D.9. Asil Memleketiniz: (İL ALINIZ) .....

D.10. Etnik kimlik olarak kendinizi nasıl tanımlarsınız?

1. Arap	6. Gürcü
2. Acun (Sırtan)	7. Kürt
3. Azeri	8. Laz
4. Çerkez	9. Tatar
5. Ermeni	10. Zaza
Diğer: .....	

D.11. Hancuzinin (Tüm ev halkının kazancı, gayri menkul gelirleri vb dahil) aylık TOPLAM geliri nedir?

Tarih: ...../...../2012

KONAK BELEDİYESİ ALAN UYGULAMALI İLETİŞİM ÇALIŞMASI HANE-İŞYERİ GÖRÜŞME FORMU

1. 450 TL ve altı	8. 3151 - 3600 TL
2. 451 - 800 TL	9. 3601 - 4050 TL
3. 801 - 1350 TL	10. 4051 - 4500 TL
4. 1351 - 1800 TL	11. 4501 - 4950 TL
5. 1801 - 2250 TL	12. 4951 - 5400 TL
6. 2251 - 2700 TL	13. 5401 - 5850 TL
7. 2701 - 3150 TL	14. 5851 TL ve üzeri

D.15. Görüşülen kişinin ailedeki statüsü:(DİKKAT!!GÖRÜŞÜLEN KİŞİNİN HANEDE YAŞAMA ZORUNLULUĞU VARDIR)

1. Hanenalkı Belisi	7. Kardeş
2. Eşi	8. Ev arkadaşı
3. Oğlu	9. Kayınpederi
4. Kızı	10. Kayınvalisi
5. Babası	11. Geneli
6. Annesi	12. Dayısı
Diğer.....	

D.12. Hanenizde çalışan fert sayısı :.....  
D.13. Hanenizde okuyan fert sayısı :.....  
D.14. Hanenizde toplam yaşayan fert sayısı :.....

D.16. Ev kancilerine mi ait?

1. Kendinize ait	3. Lojman
2. Kirâ	4. Bedelsiz
Diğer.....	

D.17. Hanenizde işsiz/iş arayan kimse var mı? Varsa cinsiyetini, yaşını, eğitim durumunu söyley misiniz?

1. Yok
2. Var 2.1. Kaç kişi?.....

1. Cinsiyet		2. Yaş	3. Eğitim Durumu				4. Mesleği
Kadın	Erkek		İlkokul Mezunlu	İlköğretim Mezunlu	Lise Mezunlu	Üniversite Mezunlu	
1	2	.....	1	2	3	4	.....
1	2	.....	1	2	3	4	.....
1	2	.....	1	2	3	4	.....
1	2	.....	1	2	3	4	.....

D.18. Konak Belediyesi'nin yaptırmış olduğu bu iletişim çalışmasından memnun kaldınız mı?

1. Hiç memnun değil
2. Memnun değil
3. Ne memnun, ne memnun değil
4. Memnun
5. Çok memnun

GÖRÜŞÜLEN KİŞİNİN :

Adı Soyadı :.....  
Gsm No :.....  
Ev-Telefon No :.....  
İş Telefon No :.....  
e-mail :.....@.....

GÖRÜŞÜLEN KİŞİNİN İKAMET ADRESİ (BU BÖLÜMÜ İŞYERİ GÖRÜŞMELERİNDE DOLDURUNUZ):

Mahalle :..... / Sokak :.....  
Cade :..... / Bina No :.....

DENEYİMLİNİN:

Adı Soyadı :..... Durum/Onay :.....  
Görüşme notu (HANEYLE VE GÖRÜŞMEYLE İLGİLİ DÜŞÜNCELERİNİZİ BURAYA BELİRTİNİZ)

.....  
.....  
.....

**ÖNEMLİ NOTLAR:**

- ✓ Görüşmenin Yapıldığı: Adres bölümüne etiket olarak basılan adres yapıştırılacaktır.
- ✓ S.A'le Belediyenin yapmış olduğu sorulması istenen büyük yatırımlar eklenmelidir.
- ✓ D.17 sorusu halkta beklentiyi neden olup Belediyeye baskı oluşturma riski taşıyorsa sorulmayabilir.





