

T.C.
ZEYTİNBURNU BELEDİYE BAŞKANLIĞI
Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü

**Kurumsal Hizmet Stratejisi Geliştirmeye Yönelik Uygulama, Saha Araştırmaları,
Rehberlik, Analiz Ve Raporlama Hizmeti**
TEKNİK ŞARTNAMESİ

MADDE 1- İŞİN KONUSU

Yerel yönetimler hizmetleri kapsamında bulunan imar, ulaşım, temizlik, denetim, güvenlik, sosyal yardımlar, kültürel etkinlikler, meslek ve beceri kazandırma vb. konularda vatandaşların talep ve beklentilerini tespit ederek, kalkınma planları, orta vadeli program ve İstanbul Bölge Planı gerekçeleri dikkate alınarak yapılan, devam eden ve yapılacak olan hizmetlere yön verilmesi için bilimsel metodoloji yaklaşımıyla yüz yüze görüşmelerin yapılması, ziyaretlerde bulunulması, ziyaretlerde ortaya çıkan verilerin toplanması, saklanması, önerilerin geliştirilmesi ve tüm bu süreçlerin raporlanmaların yapılmasıdır. Zeytinburnu Belediyesi hizmet sınırları içerisinde ikamet eden vatandaşların belediye hizmetlerine katılımını ve bu konuda hizmetlerin tüm vatandaşlara eşit ve dengeli dağılımını sağlayarak hizmet etkinliğini arttırmaya yönelik tüm mahallelerde vatandaşların eğitim ve etkinliklere katılımının sağlanması için bilgilendirilmesi, davet edilmesi bu işin konusunu oluşturmaktadır.

MADDE 2 –İŞİN KAPSAMI VE AMACI

İşin konusundaki işlerin yapılması sonucu raporların ve analiz verilerinin devam eden ve yapımı planlanan projelerde kullanılması için idareye aktarılması ve sunum yapılmasıdır. Yapılan bilgilendirmeler ışığında alınan kararların ziyaret edilecek kişilere aktarılması yine Belediyenin faaliyetleriyle ilgili bilgilendirmeler yapılarak tamamlanan, devam eden ve yapılması planlanan hizmetlerle ilgili talepler oluşturulacaktır. Ziyaret verileri analize tabi tutulacak ve ziyaretler esnasında Belediye hizmetlerinden kaynaklı problemlerin kurumun ilgili birimlerine günlük olarak aktarılması sağlanacaktır.

Hizmet alımı işiyle Belediye sınırları içerisinde yaşayan vatandaşların Belediye'ye yönelik algı ve beklentilerinin yerinde tespiti ile Belediyenin mevcut gelişim ve hizmet planlarının bütünlük olarak ele alınması ve vatandaşın yönetime katılımını sağlayarak bir iletişim kanalı kurulması amaçlanmaktadır.

MADDE 3- HUKUKİ DAYANAK

İş bu teknik şartname;

- 5393 sayılı Belediye Kanunu'nun:"Hemşeri hukuku" başlıklı 13'üncü maddesinin 1 inci paragrafında; "Herkes ikamet ettiği beldenin hemşerisidir. Hemşerilerin, belediye karar ve hizmetlerine katılma, belediye faaliyetleri hakkında bilgilenme ve belediye idaresinin yardımlarından yararlanma hakları vardır."
- "Belediyenin yetkileri ve imtiyazları" başlıklı 15 inci maddesinin (a) bendinde; "Belde sakinlerinin mahallî müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla her türlü faaliyet ve girişimde bulunmak." ve "belde sakinlerinin belediye hizmetleri ile ilgili görüş ve düşüncelerini tespit etmek amacıyla kamuoyu yoklaması ve araştırması yapabilir."
- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu'nun 19. maddesinde belirtilen açık ihale usulüne uygun olarak gerçekleştirilecektir.

MADDE 4-BU ŞARTNAMEDE GEÇEN

Yüklenici: İhale sonucunda işbu şartnamedeki işleri gerçekleştirecek firmayı,

İdare: Zeytinburnu Belediyesi Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğünü,

MADDE 5- İDARENİN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

- Saha personelleri için yeterli sayıda araç tahsisi,
 - Araçların sigorta, yol, bakım, onarım, trafik cezası, yakıt, şoför (SGK, Maaş, Yakıt vb.) gibi bütün giderlerinin karşılanması,
 - Araçların giydirme işlemleri,
 - Saha görüşme kayıtları için kullanılacak tabletlerin temini,
 - Ekiplerce hane ve esnaf ziyaretleri dağıtılacak hediye, tanıtım broşürü, kitapçık, karton çanta vb. materyallerin temini,
 - Personel eğitimleri için mekân tahsisi,
 - Çalışma kapsamında ihtiyaç duyulacak resmi izinlerin alınması
- İdare'nin sorumluluğundadır.**

MADDE 6- YÜKLENİCİNİN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

1. Ziyaret master planının hazırlanması,
2. Adrese dayalı hane ve esnaf mülakat ziyaretlerinin yapılması,
3. Aylık yazılım teknik destek ve yedekleme hizmetlerinin verilmesi
4. Bilgi güvenliği standartlarında SERVER kurulumu veya kiralanması
5. Ziyaretler esnasında oluşan talep, öneri ve şikâyetlerin ilgili birimlere anlık aktarılması,
6. Verilerle ilgili idarenin bildireceği zaman aralığında sunumların yapılması ve idare tarafından talep edilen analiz ve raporların oluşturulması,
7. Personel eğitimlerinin verilmesi,
8. Personel kıyafet giderleri yılda bir kereye mahsus Yüklenici tarafından karşılanacaktır.
9. Personellerin yemek giderleri Yüklenici tarafından karşılanacaktır.

6.1. Ziyaret Master Planının Hazırlanması

Ekibin ilçe genelinde görüşme takvimleri ve ziyaret master planı yüklenici tarafından hazırlanarak idarenin onayına sunulacaktır. Bu plan hazırlanırken mahallelerin nüfusları TUIK verileri dikkate alınarak hazırlanacaktır. Yüklenici işe başlamadan önce yukarıda da açıklanan şekilde proje modelini ve mahalle bazlı detaylı görüşme takvimini ve ziyaret planını (Gantt, MS Project vb.) şeklinde idareye sunacaktır.

6.2. Adrese dayalı hane ve esnaf/işyeri mülakat ziyaretlerinin yapılması

Zeytinburnu ilçesinde idarenin belirlediği mahallelerin nüfusları da dikkate alınarak en az 44.000 hane ve 6.000 esnaf ile adrese dayalı hane ve esnaf mülakat ziyaretleri yapılacaktır. Bu mülakatlarla Belediye hizmetleri tanıtılacak ve vatandaşın gelen talep ve öneriler yüklenici tarafından yapılacak web yazılımının yüklü bulunduğu tabletler vasıtasıyla kayıt altına alınacaktır. Ekipler tarafından aciliyeti olan bir durum söz konusu olduğunda koordinatör aracılığıyla idarenin ilgili birimlerine aktarılacaktır.

6.3 Yazılım teknik destek ve yedekleme hizmetlerinin verilmesi

Yüklenici tarafından oluşturulacak web tabanlı Sosyal Hizmetler Saha Yönetimi yazılımına ait veri tabanı her ay bakımları yapılacak, gereksiz ve hatalı veriler aylık olarak ayıklanacak, kullanıcı hatalı olabilecek kayıtlar düzeltilecek, veri tabanı indekslerinde herhangi bir arıza oluşması durumunda acil müdahale edilerek çözümlenecektir. Web tabanlı yazılım kullanıcılar tarafından bildirilen hatalar hemen düzeltilecek ve gerekli güncellemeler yapılacaktır. Aylık periyotlarla yazılımın tüm veri tabanı yedeği alınacak, herhangi bir teknik arıza durumunda yedek verilerin devreye alınarak sistemin kaldığı yerden çalışması sağlanacaktır. Yedek veriler yüklenici tarafından korunacak ve iş bitiminde İdare'ye teslim edilecektir.

Bu hizmetler sözleşmenin imzalanmasına müteakip raporlandırılacaktır. Rapor, faaliyet raporu formatında hazırlanacak, yapılan işlemler, hata düzeltmeleri, gelen talepler, yapılan iyileştirmeler asgari olarak raporda bulunacaktır.

6.4 SERVER kurulumu

Tabletler vasıtasıyla elde edilen verilerin muhafazası için yüklenici sözleşme imzalanmasına müteakiben 1 ay içerisinde bilgi güvenliği standartları kapsamında ve yine tüm kontrolü yüklenici tarafından yapılacak ve aşağıda tanımlanan teknik özelliklere haiz 1 adet SERVER'ı tedarik etmek veya kiralamak zorunda.

Ram	Disk	İşletim Sistemi	Veri tabanı
6GB	200GB	Win2012 R2 Standart.	SQL Server 2018R2

6.5 Analiz ve raporlama

Bu çalışmalar kapsamında yüklenici tarafından proje süresince yapılacak olan ziyaret veri tabanını da içerecek analiz, değerlendirme ve raporlama çalışmalarını ayda en az 1 adet rapor yüklenici tarafından hazırlanacak ve dijital ortamda idareye teslim edilecektir. Veri ve raporlar sıfır atık politikası gereği basılı kâğıt olarak teslim edilmeyecektir

6.6 Eğitimler

Yüklenici kendi bünyesinde görevlendireceği personele vereceği eğitimlerin haricinde, İdare tarafından görevlendirilen ve projede görev alacak personele yönelik olarak aşağıda tanımlanan eğitim başlıklarında eğitimler düzenlenecektir. Eğitimi verecek kişilerin en az üniversite mezunu ve alanında uzman olmaları ve daha önce ilgili konularda eğitim vermiş olmaları zorunludur. Yüklenici verilen eğitimleri belgelendirmek için eğitim katılım tutanakları düzenleyecek ve her bir eğitim için fotoğraf çekerek dosyalayacaktır.

Sıra	Eğitim Konusu	Süre
1	Ekip çalışması ve ekipler ile raporlama	1 gün (09:00-16:00)
2	Yasalarımız, temel hak ve sorumluluklarımız	1 gün (09:00-16:00)
3	İletişim becerileri ve Beden Dili	1 gün (09:00-16:00)
4	Proje Yönetimi	1 gün (09:00-16:00)
5	Takım ruhu ve kurumsal aidiyet	1 gün (09:00-16:00)
6	Sosyal sistemlerde ölçme ve değerlendirme	1 gün (09:00-16:00)
7	Saha yönetimi ve yazılımı	1 gün (09:00-16:00)
8	Fotoğraf ile hayatı yakalamak ve sosyal mecralarda kullanımı	1 gün (09:00-16:00)

6.7 Personel ve nitelikleri

Yüklenici hizmetlerin yapabilmesi için aşağıda detayları verilen nitelikte personeli buldurmak zorundadır.

- Yüklenici tarafından çalıştırılacak personellere ilişkin idare tarafından puantaj kaydı tutulmayacaktır. Ancak şartnamede nitelikleri belirtilen personellere ilişkin, o niteliklerini belirten belgeyi idareye vermek zorundadır.
- Yüklenici çalıştıracığı personellere ait iletişim bilgilerini idareye teslim edecektir.

Projede görev alacak personel ve nitelikleri;

6.7.a Proje Koordinatör:

- İşin başlamasından sonlanıncaya kadar geçen süreçlerde işlerin takibini yapmak ve yüklenici ile idare arasındaki iletişimi sağlamak amacıyla 1 adet koordinatör görevlendirilecektir.
- Koordinatör olarak görevlendirilecek kişi en az işletme, yönetim ve organizasyon, sosyal bilimler, iktisat veya çalışma ekonomisi alanlarından birinde yüksek lisans yapmış olmak ve alanında en az 5 yıl deneyimli olmak zorundadır.
- Koordinatör olarak görev yapacak personel 1213.25 meslek kodlu olarak yüklenici bünyesinde bulundurmamak zorundadır.

6.7.b Mülakat Ziyaretleri Ekibi:

- İhale süresince 44.000 hane ve 6.000 esnaf ziyareti planlanmaktadır bu ziyaretler için en az 23+1 kişi (12 ekip) mülakat personeli görevlendirecektir.
- Ekipler 1 uzman ve 1 uzman yardımcısı olarak görev yapacaktır.
- 11 uzman ve 12 uzman yardımcısı olmak üzere (koordinatör hariç) 24 personel bu projede görevlendirilecektir.
- Görevlendirilecek uzman personel en az lise mezunu tercihen yüksekokul veya lisans mezunu olacaktır.
- Uzman Yardımcısı olarak görev alacak personel tercihen lise mezunu olacaktır.
- Görev alacak tüm personeller; prezentabl ve diksiyonu düzgün olan kişilerden seçilmesi zorunludur.
- Yüz yüze yapılan görüşmelerde, görüşmeyi yapan kişiler 1 erkek ve 1 kadın olmak üzere en az 2 kişiden oluşacaktır.

MADDE 7: ANALİZ VE RAPORLAMA METODU VE SUNUM HİZMETİ

Yapılacak ziyaret çalışmalarının amacı sadece vatandaşa ulaşarak bir iletişim kanalı oluşturmak değildir. Bu çalışmalarla oluşturulacak kanal ile Belediyemiz yaptığı hizmetlerin etkinliğini ölçmeyi ve yapacağı hizmetleri tasarlarken vatandaş beklentilerini dikkate alarak çalışmalarını yönlendirmeyi amaçlamaktadır. Keza vatandaşın beklentileri, düşünceleri ve şehrin geleceğine yönelik vizyonuyla vatandaşlarımızın ortak akılla yönetime katılımı diğer bir amaçtır. Bu nedenle yapılacak çalışmalarda toplanan verilerin yukarıdaki amaca hizmet edecek biçimde analiz ve raporlaması projenin en önemli aşamasıdır ve aşağıdaki usul ve şartlarda yapılacaktır.

7.1 Ulaşılan verilerin güvenliği sağlanacak, herhangi bir şekilde üçüncü şahıs ve kurumların eline geçmesi önlenecektir.

7.2 Ziyaret-Görüşme planları, mahallelerin TÜİK'ten alınan nüfus verilerine göre ziyaret süre ve idarece belirlenen sırada kurgulanarak, belirlenen mahalleye ulaşacak biçimde ziyaret edilecektir. Yüklenici analiz ve raporlamalarını bu turlar üzerinden yapacaktır.

7.3 Ziyaretlerden elde edilen verilerin aşağıdaki metotlar kullanılarak analiz edilecektir.

7.3.1. Nicel Analizler

Nicel analizler aşağıda belirtilen şartlarda ve modelde yapılacak olan matematiksel modellemelerin geliştirilebileceği sayısal analizleri içermelidir.

- **Sayısal Analizler:** Mülakatlar içinde sayısallaştırılabilen veriler bu kapsamda analiz edilecektir. Bu analizler genellikle istatistik analizlerdir ve bir yazılım kullanılarak yapılacaktır.
- **Profil Analizleri:** Birbirinden farklı düşüncelere sahip olanların belirli sayılarda kümeye bölünerek bu kümelerin memnuniyet ve beklentileri analiz edilecektir.
- **Çapraz Analizler:** Mülakat sonuçlarından elde edilen faktör ve değişkenlerin demografik özellikler, mahalle ve profillere göre dağılımı analiz edilecektir.

7.3.2 Nitel Analizler

Yapılan mülakatlarda elde edilen sayısal olmayan verilerin analiz metotlarıdır. Semantik ve morfolojik olarak yapılacak olan Kelime, kavram ve tematik analizler nitel analizler ile belirlenecek ve aşağıdaki kapsamda yapılacaktır.

- **Frekans Analizleri:** En fazla kullanılan kelime ve kelime tamlamalarının sayısını gösteren analizler yapılacaktır.
- **Kavram Analizleri:** Belirli temalar etrafında sınırlandırılmış özel bir konu hakkında, katılımcıların sözlü veya yazılı olarak verdikleri görüş ve önerilerde yer alan kelime ve kavramların birbirleriyle olan ilişki ve korelasyonlarını ortaya koyan; hangi kavramların hangi kelime ve olgularla birlikte kullanıldığını gösteren ve bunlar arasındaki ilişkileri açıklayan analizler yapılacaktır.
- **Merkezlilik Analizleri:** Katılımcıların görüşlerinin merkezinde olan kelime ve kavramların tespit edilmesi amacıyla uygulanan analizler kullanılacaktır.
- **Aradahlık ve Güç Analizleri:** Katılımcıların kurduğu cümlelerde bağlam olarak kullanılan kelime ve kavramların analizleri yapılacaktır.
- **Eş Dizim Analizleri:** Anahtar kelime ve kavramları öncesi ve sonrasında kullanılan ve bunları niteleyen isim, sıfat ve fillerin analizleri yapılacaktır.
- **Duygu Analizleri:** Katılımcıların kurmuş oldukları cümlelerin duygu durumunu ifade eden analizleri yapılacaktır.

7.4 Raporlar araştırmanın niteliği ve içeriğine göre söz konusu nitel ve nicel analiz sonuçlarını içerecek şekilde hazırlanacaktır.

7.5 Hazırlanacak olan raporlarda yukarıda bahsedilen analizler kullanılarak hizmetlerin nasıl algılandığı, hizmetlerden beklenen faydanın sağlanıp sağlanmadığı, yapılan hizmetlerin vatandaşça - mahalle veya mahalle kümeleri bazında- nasıl karşılandığı, idarenin yönetimin vatandaşça nasıl algılandığı ve idareden vatandaşın beklentileri, ileride ne tür hizmetler beklediği, nasıl bir şehir vizyonuna sahip olduğu analiz edilerek raporlanacaktır.

7.6 Analizlerde özellikle veri tabanını ve Belediye hizmet faaliyet raporlarını delil göstererek hizmetlerin etkisine yönelik analizlerinde teorik temelleri olan yorum, eleştiri ve önerilerini ekleyecektir.

7.7 Yukarıdaki 2 (Morfolojik ve Semantik) temel raporu baz alarak idarenin hizmetlerinin etkinliği, idarenin şehir üzerindeki etkisi ile idarenin yöneticilerinin bu hizmetlerde izlemesi gereken usuller ve temel yaklaşımlarla ilgili sonuç raporu hazırlanacaktır.

7.8 Rapor hazırlanırken daha önce yerel yönetimlerdeki benzer çalışmalarda elde edilen gözlem, rapor veya çalışmalara atıflarda bulunabilecekler veya benzer raporlardan istifade ederek idarenin faaliyetlerine rehberlik edecek tavsiyelerini kuvvetlendirici delillerle sunacaklardır.

7.9 Yukarıdaki analizleri içeren raporlar teslim edildikten sonra ilçe geneline ilişkin idarenin uygun gördüğü tarihlerde rapor müelliflerinin en az 2'sinin katılımı ile idareye ve idarenin uygun göreceği kişilere yüklenici rapor özetini içeren sunum yapacaktır.

7.10 Yukarıdaki analizleri içeren raporlar hazırlanarak idareye ve idarenin uygun göreceği kişilerin yer aldığı toplantıda sunum yapacaktır. Sunum yapacak kişiler bilimsel metodolojiye sahip olmalıdır.

7.11 Bu kişiler akademik kariyer sahibi en az 3 kişiden oluşacak, ekip lideri en az Doktora unvanlı olacaktır. Diğer kişiler ise en az Yüksek Lisans yapmış kişilerden oluşacaktır.

MADDE 8: GENEL HÜKÜMLER

Yüklenici, işin başlangıcından sonlanıncaya kadar olan bütün süreçlerde aşağıda belirtilen genel hükümlere uymak zorundadır.

- Yüklenici tarafından çalıştırılacak olan tüm personel kamu hizmeti yaptığının bilincinde olarak görev yapmalıdır. Uygun davranışta bulunmayan görevliler idarenin talebi üzerine 3 takvim gününde yüklenici tarafından değiştirilecektir.
- Sahada görev yapacak olan personel, idare tarafından onaylanan kimlik belgelerini kullanmak zorundadır.
- Yüklenici bilgi güvenliğini sağlayacak altyapıya sahip olmalıdır. Sahada elde ettiği veriler ve analiz sonuçlarını idarenin izni olmadan üçüncü şahıslarla paylaşamaz veya yayınlamaz.
- Yüklenici proje bitiminde elde edilen veri, analiz ve raporların tamamı dijital ortamda idareye teslim edilir.
- Yüklenici bu projede kullanacağı mülakat form onayları ve bunlardaki değişiklikleri idarenin onayıyla yapacaktır.
- İdare sorulacak sorularda ve soru sayısında değişiklik yapma hakkına sahiptir.
- Yapılacak olan mülakat nüfus yoğunluklarına göre mahallelere bölüştürülerek homojen dağılım sağlanacaktır.
- Analiz ve değerlendirme raporları mahalle bazlı hazırlanacaktır.
- Saha çalışmalarında, idarenin hizmet ve faaliyetlerine ilişkin talep ve şikâyetlerle karşılaşıldığında koordinatör tarafından derhal idareye bilgi verilecek, ilgili şahıslarla bu konularda tartışma yapılmayacaktır.
- Mülakat yapılan şahıslara, idare tarafından temin edilen çeşitli hediyeler ile belediye hizmet ve faaliyetlerini tanıtan; hizmet bülteni, kültür sanat kitapçığı, el broşürü gibi materyaller saha görevlileri tarafından teslim edilecektir.
- Yüklenici her ay, yaptığı mülakatlar hakkında ziyaret veri tabanını hazırlayarak idareye sunacaktır.
- Yüklenici her ay mutlaka her mahallede ziyaretler gerçekleştirecek ve her ayın sonunda mahalle bazında ziyaret verilerinin analizi ve raporlamışını içeren bir sunum gerçekleştirecektir.
- Her ay yapılacak olan ziyaretlerin sayısı en az 6.000 adet olacak ve mahalle bazında dağılımları mahalle nüfus yoğunlukları dikkate alınarak yüklenici ve idarece belirlenecektir.

MADDE 9: İŞİN SÜRESİ

İdare ile yüklenici arasında sözleşme imzalandıktan sonra iş başlar 31.12.2023 tarihinde sona erer.

MADDE 10: KONTROL VE DENETİM

İşin yerine getirilip getirilmediğini kontrol etmek amacıyla İdare tarafından “Kontrol ve Denetim Ekibi oluşturulur. Bu ekip yapılan mülakatların yapılıp yapılmadığını denetler.

MADDE 11: ŞARTNAMENİN MUHTEVASI

Bu şartname 11 madde ve 7 sayfadan ibarettir.

Nurullah Yıldız
Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü