

به نام خدا



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

بررسی نظرات شهروندان تهرانی دربارهٔ وضعیت بهداشتی شهر تهران

مجری: هادی برغمندی

۱۳۹۰

سرشناسه	: برگمدی، هادی، ۱۳۶۱-
عنوان و نام پدیدآور	: بررسی نظرات شهروندان تهرانی درباره‌ی وضعیت بهداشتی شهر تهران / مجری هادی برگمدی؛ زیر نظر اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران محمد هادی ابازی، رضا مصطفوی؛ [به سفارش] معاونت امور اجتماعی و فرهنگی، اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی
مشخصات نشر	: تهران: انتشارات جامعه‌شناسان، ۱۳۹۰.
مشخصات ظاهری	: ۱۱۸ ص.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۲۲۳-۰۷۰-۶
وضعیت فهرست‌نویسی	: فیا
موضوع	: بهداشت همگانی - ایران - تهران - مدیریت - نمونه پژوهشی
موضوع	: شهروندان ایرانی - تهران - نظرسنجی
شناسه افزوده	: ابازی، سید محمد هادی
شناسه افزوده	: مصطفوی، سید رضا، ۱۳۴۱-
شناسه افزوده	: شهرداری تهران، اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۰ ب ۴۵ ب/ RA۵۳۳
رده بندی دیویی	: ۶۱۴/۰۹۵۵۱۲۲
شماره کتاب‌شناسی ملی	: ۲۲۷۵۲۵۱



انتشارات جامعه‌شناسان



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

نوع گزارش: نظرسنجی
موضوع: بررسی نظرات شهروندان تهرانی درباره‌ی وضعیت بهداشتی شهر تهران
معاون امور اجتماعی و فرهنگی: دکتر سید محمد هادی ابازی
مدیر کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی: سید رضا مصطفوی
مجری طرح: هادی برگمدی
همکاران طرح: مریم غفاری بزرگر، مهران حاجی محمدیان
ناظر: دکتر جعفر سخاوت
مدیریت پروژه: اندیشه‌سرای شهر
سال انتشار: ۱۳۹۰
تاریخ شروع: پاییز ۱۳۸۹/۷/۵
تاریخ پایان: زمستان ۱۳۸۹/۹/۵
ناشر: اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

آدرس انتشارات جامعه‌شناسان: انقلاب - رویروی درب اصلی دانشگاه تهران - پاساژ فروزنده - طبقه همکف - پ ۳۳۳

تلفن: ۶۶۰۰۰۰۵۱

قیمت: ۳۰۰۰ تومان

چاپ: اول

تیراژ: ۱۰۰۰

آدرس اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی: میدان گل‌ها - بزرگراه شهید گمنام - ابتدای بزرگراه کردستان - ساختمان معاونت امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران - طبقه دوم

دورنگار: ۸۲۱۰۶۲۰۸

تلفن: ۸۲۱۰۶۲۲۵-۲۱۷

پیشگفتار

«شهر تعاملی» بر پایش دیدگاه‌ها و انتظارات شهروندان و مدیران شهری استوار است. در «شهر تعاملی»، رابطه‌ی مردم و مدیران شهری رابطه‌ای دوسویه است. شهروندان خوب و قانون‌مدار، مدیرانی شایسته و لایق نیاز دارند تا زندگی شهری را برای آن‌ها دلپذیرتر نمایند. در این فضا، آن‌ها تنها برای شنیدن نیستند، چنانکه مدیران، تنها برای «گفتن».

«گفت و شنود» از ویژگی‌های «جامعه‌ی توسعه یافته» است و پیمایش و پایش نظرات شهروندان، شیوه‌ای نظام‌مند برای شنیدن حرف‌های آن‌هاست. مدیریتی که به دیدگاه‌های شهروندان توجه و اعتماد نداشته باشد، در واقع خود را در برابر شهروندان «مسئول» نمی‌شناسد.

ارزیابی نظرات شهروندان:

الف. به مدیریت شهری کمک می‌کند تا به طور مستمر و سیستمی عملکرد خود را از دیدگاه «شهروندان» ارزیابی کند نه فقط از دیدگاه «مدیران».

ب. روشی مناسب است برای اثبات کارآمدی یا ناکارآمدی برنامه‌ها، فعالیت‌ها و مجموعه‌ی سازمانی مدیریت به تفکیک بخش‌ها و انجام اصلاحات لازم برای بهبود کیفیت با هزینه‌ی کمتر و کارآمدی بیشتر.

پ. امکان اعمال تنبیه و اعطای پاداش را مبتنی بر ارزیابی عملکرد عینی و واقعی فراهم می‌آورد.

ت. با بررسی نظرات شهروندان درباره‌ی یک فعالیت واحد در زمان‌های مختلف (مطالعات طولی) شاخصی برای ارزیابی بهبود یا پسرفت کیفیت ارائه‌ی خدمات به شهروندان در اختیار خواهند بود.

ث. پاسخ مناسب به انتظارات شهروندان، حجم نارضایتی عمومی و زمینه‌های قانون‌گریزی را کاهش می‌دهد. مدیریت شهری، هزینه‌های گزافی را بابت قانون‌گریزی شهروندان پرداخت می‌کند.

ج. با کسب دیدگاه‌های شهروندان، پیش از اجرای طرح‌ها و پروژه‌ها، می‌توان آسیب‌های اجرای آن را به حداقل رساند و یا از بسترهای فرهنگ برای حذف موانع ناخواسته بهره جست.

چ. دریافت نظرات شهروندان و تکیه بر خردجمعی، زمینه را برای مشارکت مدنی آنان در فرآیندهای اجتماعی هموار و هزینه‌های اداره شهر را کاهش می‌دهد.

عنوان این نظرسنجی «بررسی نظرات شهروندان تهرانی درباره‌ی وضعیت بهداشتی شهر تهران» بوده که در سال ۱۳۸۹ انجام شده‌است. امید است نتایج این مطالعه بتواند سهمی هر چند ناچیز در جهت ارائه پاسخ مناسب به مدیران داشته باشد. بدون تردید کاربرست یافته‌ها و نتایج نظرسنجی توسط شهرداران و معاونین، علاوه بر بهبود شرایط، باعث افزایش اعتماد شهروندان به این گونه برنامه‌ها خواهد شد.

برخود لازم می‌دانیم از کلیه همکاران طرح، مجری جناب آقای هادی برغم‌دی، ناظر جناب آقای دکتر سخاوت، معاون پژوهشی آقای حسن عماری، مدیریت پروژه شرکت اندیشه سرای شهر، پرسشگران، متصدیان ورود داده‌ها و افرادی که به نحوی در این طرح با ما همکاری مستقیم و غیرمستقیم داشته‌اند صمیمانه تقدیر و تشکر شود.

سیدرضا مصطفوی

مدیر کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران

چکیده

پژوهش حاضر از نوع مطالعات توصیفی بوده که با استفاده از روش پیمایش انجام شده است. هدف اصلی این پژوهش بررسی نظرات شهروندان تهرانی درباره وضعیت بهداشتی شهر تهران می‌باشد. به این منظور وظایف معاونت خدمات شهری شهرداری به عنوان متولی اصلی ایجاد پاکیزگی و حفظ نظافت این شهر بررسی شد. حجم نمونه با استفاده از فرمول برآورد حجم نمونه کوکران و به دلیل قابل تعمیم شدن یافته‌ها به ۱۱۹۹ نفر رسید. پس از آن، اطلاعات گردآوری شده با استفاده از نرم‌افزار SPSS وارد رایانه شده و سپس به توصیف آن‌ها پرداخته شد. مهمترین نتایج به دست آمده از این پژوهش را می‌توان به قرار زیر برشمرد:

۱. بیش از ۹۰ درصد از پاسخگویان، شهرداری تهران را به عنوان سازمان متولی رسیدگی به فضاهای سبز، متولی نظافت خیابان‌ها و کوچه‌ها و همچنین متولی ساخت و نظافت دستشویی‌های عمومی شناخته و به وظایف شهرداری در این امور آگاهی داشته‌اند. اما سطح آگاهی پاسخگویان از وظایف شهرداری در رسیدگی به مشاغل مزاحم و همچنین مبارزه با حیوانات مزاحم و جانوران موزی کمتر از ۹۰ درصد بوده و نشان می‌دهد، حدود ۸۰ درصد از پاسخگویان، نسبت به این دو وظیفه‌ی شهرداری آگاهی داشته‌اند.
۲. میانگین به دست آمده از اهمیت خدمات ارائه شده توسط شهرداری ۴/۴ از ۵ یعنی ۸۸٪ از ۱۰۰ بوده و نشان می‌دهد از نظر پاسخگویان، خدمات سنجیده شده دارای اهمیت بالایی بوده است.
۳. میانگین به دست آمده از مجموع ارزیابی‌های پاسخگویان از خدمات ارائه شده توسط شهرداری، ۲ از ۵ یعنی ۶۰٪ از ۱۰۰ بوده و نشان می‌دهد پاسخگویان ارزیابی مناسبی از خدمات ارائه شده توسط شهرداری داشته و در مجموع از این موارد رضایت داشته‌اند.
۴. نمودار ارزیابی پاسخگویان از اهمیت و ارزیابی وضعیت بهداشتی شهر تهران نشان می‌دهد، پاسخگویان از:

- ۱- جمع‌آوری زباله‌های قابل بازیافت محله به صورت جداگانه.
 - ۲- رعایت زمان‌بندی جمع‌آوری زباله‌های قابل بازیافت در محله.
 - ۳- تعداد سرویس‌های بهداشتی عمومی موجود در محله.
 - ۴- نظافت داخلی سرویس‌های بهداشتی عمومی محله.
 - ۵- ساعات کاری سرویس‌های بهداشتی عمومی محله.
- رضایت مناسبی نداشته و لازم است شهرداری تهران (با توجه به اهمیت بالای این خدمات برای پاسخگویان) خدمات خود را با کیفیت بهتر و یا به شیوه‌ی دیگری ارائه دهد تا افزایش میزان رضایت شهروندان به سطوح بالاتر محقق شود.
- در مقابل پاسخگویان از ۸۰ درصد از خدمات ارائه شده توسط شهرداری، مرتبط با وضعیت بهداشتی شهر تهران رضایت داشتند. این خدمات عبارتند از:
- ۱- رسیدگی به آلودگی‌های زیستی صنایع موجود در محله.
 - ۲- جمع‌آوری سگ‌های ولگرد در محله.
 - ۳- رسیدگی به مزاحمت‌های صوتی صنایع موجود در محله.
 - ۴- حمل زباله از در منازل.

- ۵- جمع‌آوری زباله‌های مغازه‌داران محله.
 - ۶- نظافت فضای سبز موجود در محله.
 - ۷- پاک‌سازی نخاله‌های ناشی از پروژه‌های عمرانی نهادها و سازمان‌ها.
 - ۸- رعایت زمان‌بندی اعلام شده برای حمل زباله‌های خانگی (هر شب ساعت ۹).
 - ۹- نظافت میادین میوه و تره‌بار محله.
 - ۱۰- جمع‌آوری زباله‌های خانگی از کوچه‌های باریک و بن‌بست محله.
 - ۱۱- پاک‌سازی زمین‌های مخروبه از زباله‌های محله.
 - ۱۲- رفت و روب کوچه‌ها و خیابان‌های محله.
 - ۱۳- تعداد جایگاه‌های زباله‌ی طرح مکانیزاسیون.
 - ۱۴- پاک‌سازی نخاله‌های ناشی از ساخت و سازهای مسکونی محله.
 - ۱۵- شست و شوی جدول‌ها و نرده‌ها در سطح محله.
 - ۱۶- برخورد با مشاغل مزاحم در محله.
 - ۱۷- رسیدگی به مزاحمت‌های صوتی فروشندگان دوره‌گرد در محله.
 - ۱۸- نظافت جوی‌ها و کانال‌های فاضلاب محله.
 - ۱۹- نظافت و رسیدگی به مخزن‌های زباله‌ی طرح مکانیزاسیون.
 - ۲۰- مبارزه با موش‌های فاضلابی محله.
- به این ترتیب سازمان شهرداری با ارائه‌ی این خدمات به شیوه‌ی کنونی می‌تواند رضایت شهروندان را در حد کنونی نگه دارد. آن دسته از فعالیت‌های شهرداری که پاسخگویان از ارائه‌ی آن‌ها رضایت مناسبی داشته‌اند.

فهرست مطالب

فصل اول) کلیات پژوهش

۱۳	۱.۱. بیان مسأله
۱۴	۲.۱. ضرورت و اهمیت موضوع
۱۴	۳.۱. هدف‌های پژوهش
۱۵	۴.۱. پرسش‌های پژوهش

فصل دوم) مبانی پژوهش

۱۹	۱.۱. ادبیات پژوهش
----	-------------------

فصل سوم) روش‌شناسی پژوهش

۲۵	۱.۳. نوع مطالعه و روش گردآوری اطلاعات
۲۵	۲.۳. معرفی جمعیت آماری مورد مطالعه
۲۵	۳.۳. تعیین حجم نمونه
۲۷	۴.۳. شیوه‌ی نمونه‌گیری
۲۷	۵.۳. ابزار پژوهش

فصل چهارم) یافته‌های پژوهش

۳۱	۱.۴. ویژگی‌های فردی پاسخگویان
۳۱	۱.۱.۴. جنسیت پاسخگویان
۳۲	۲.۱.۴. سن پاسخگویان
۳۳	۳.۱.۴. وضعیت تأهل پاسخگویان
۳۴	۴.۱.۴. میزان تحصیلات پاسخگویان
۳۵	۵.۱.۴. وضعیت اشتغال پاسخگویان
۳۶	۶.۱.۴. وضعیت مسکن پاسخگویان
۳۷	۲.۴. آگاهی پاسخگویان از حوزه‌ی فعالیت‌های شهرداری در حفظ بهداشت شهر تهران
۳۷	۱.۲.۴. آگاهی پاسخگویان از فعالیت شهرداری در مورد مبارزه با حیوانات مزاحم و جانوران موزی
۳۸	۲.۲.۴. آگاهی پاسخگویان از فعالیت شهرداری در مورد رسیدگی و برخورد با مشاغل مزاحم
۳۹	۳.۲.۴. آگاهی پاسخگویان از فعالیت شهرداری در مورد رسیدگی به پارکها و فضای سبز
۴۰	۴.۲.۴. آگاهی پاسخگویان از فعالیت شهرداری در مورد نظافت خیابانها، جویها و شست و شوی جدولها
۴۱	۵.۲.۴. آگاهی پاسخگویان از فعالیت شهرداری در مورد ساخت دستشوییهای عمومی و رسیدگی و نظافت آنها
۴۲	۳.۴. نظر پاسخگویان در مورد اهمیت خدمات ارائه شده توسط معاونت خدمات شهری
۴۲	۱.۳.۴. نظر پاسخگویان در مورد میزان اهمیت حمل زباله‌ها از در منازل
۴۳	۴.۴. ارزیابی پاسخگویان از فعالیت‌های شهرداری در راستای حفظ بهداشت شهر تهران
۴۳	۱.۴.۴. ارزیابی پاسخگویان از حمل زباله‌ها از در منازل
۴۴	۲.۴.۴. نظر پاسخگویان در مورد میزان اهمیت رعایت زمانبندی اعلام شده برای حمل زباله‌های خانگی

- ۲.۴.۴. ارزیابی پاسخگویان از رعایت زمانبندی اعلام شده برای حمل زباله‌های خانگی ۴۵
- ۳.۳.۴. نظر پاسخگویان در مورد میزان اهمیت تعداد جایگاه‌های زباله‌ی طرح مکانیزاسیون ۴۶
- ۳.۴.۴. ارزیابی پاسخگویان از تعداد جایگاه‌های زباله‌ی طرح مکانیزاسیون ۴۷
- ۴.۲.۴. میزان اهمیت نظافت و رسیدگی به مخزنهای زباله‌ی طرح مکانیزاسیون از نظر پاسخگویان ۴۸
- ۴.۴.۴. ارزیابی پاسخگویان از نظافت و رسیدگی به مخزن‌های زباله‌ی طرح مکانیزاسیون ۴۹
- ۵.۴.۳. نظر پاسخگویان در مورد میزان اهمیت نظافت جوی‌ها و کانال‌های فاضلاب محله ۵۰
- ۵.۴.۴. ارزیابی پاسخگویان از نظافت جوی‌ها و کانال‌های فاضلاب محله ۵۱
- ۶.۲.۴. نظر پاسخگویان در مورد میزان اهمیت رفت و روب کوچه‌ها و خیابان‌های محله ۵۲
- ۶.۴.۴. ارزیابی پاسخگویان از رفت و روب کوچه‌ها و خیابان‌های محله ۵۳
- ۷.۲.۴. نظر پاسخگویان در مورد میزان اهمیت شست و شوی جدول‌ها و نرده‌ها در سطح محله ۵۴
- ۷.۴.۴. ارزیابی پاسخگویان از شست و شوی جدول‌ها و نرده‌ها در سطح محله ۵۵
- ۸.۲.۴. نظر پاسخگویان در مورد میزان اهمیت جمع‌آوری زباله‌های خانگی از کوچه‌های باریک و بن‌بست محله ... ۵۶
- ۸.۴.۴. ارزیابی پاسخگویان از جمع‌آوری زباله‌های خانگی از کوچه‌های باریک و بن‌بست محله ۵۷
- ۹.۲.۴. نظر پاسخگویان در مورد میزان اهمیت جمع‌آوری زباله‌های مغازه‌داران محله ۵۸
- ۹.۴.۴. ارزیابی پاسخگویان از جمع‌آوری زباله‌های مغازه‌داران محله ۵۹
- ۱۰.۲.۴. نظر پاسخگویان در مورد میزان اهمیت پاکسازی زمین‌های مخروبه از زباله‌های محله ۶۰
- ۱۰.۴.۴. ارزیابی پاسخگویان از پاکسازی زمین‌های مخروبه از زباله‌های محله ۶۱
- ۱۱.۲.۴. نظر پاسخگویان در مورد میزان اهمیت پاکسازی نخاله‌های ناشی از ساخت و سازهای مسکونی محله ... ۶۲
- ۱۱.۴.۴. ارزیابی پاسخگویان از پاکسازی نخاله‌های ناشی از ساخت و سازهای مسکونی محله ۶۳
- ۱۲.۳.۴. نظر پاسخگویان در مورد میزان اهمیت پاکسازی نخاله‌های ناشی از پروژه‌های عمرانی نهادها و سازمانها ۶۴
- ۱۲.۴.۴. ارزیابی پاسخگویان از پاکسازی نخاله‌های ناشی از پروژه‌های عمرانی نهادها و سازمان‌ها ۶۵
- ۱۳.۲.۴. نظر پاسخگویان در مورد میزان اهمیت جمع‌آوری سگهای ولگرد در محله ۶۷
- ۱۳.۴.۴. ارزیابی پاسخگویان از جمع‌آوری سگهای ولگرد در محله ۶۸
- ۱۴.۲.۴. نظر پاسخگویان در مورد میزان اهمیت مبارزه با موش‌های فاضلابی محله ۶۹
- ۱۴.۴.۴. ارزیابی پاسخگویان از مبارزه با موش‌های فاضلابی محله ۷۰
- ۱۵.۲.۴. نظر پاسخگویان در مورد میزان اهمیت تعداد سرویس‌های بهداشتی عمومی موجود در محله ۷۱
- ۱۵.۴.۴. ارزیابی پاسخگویان از تعداد سرویس‌های بهداشتی عمومی موجود در محله ۷۲
- ۱۶.۲.۴. نظر پاسخگویان در مورد میزان اهمیت نظافت داخلی سرویس‌های بهداشتی عمومی محله ۷۳
- ۱۶.۴.۴. ارزیابی پاسخگویان از نظافت داخلی سرویس‌های بهداشتی عمومی محله ۷۴
- ۱۷.۲.۴. نظر پاسخگویان در مورد میزان اهمیت ساعات کاری سرویس‌های بهداشتی عمومی محله ۷۵
- ۱۷.۴.۴. ارزیابی پاسخگویان از ساعات کاری سرویس‌های بهداشتی عمومی در محله ۷۶
- ۱۸.۲.۴. نظر پاسخگویان در مورد میزان اهمیت رسیدگی به مزاحمت‌های صوتی فروشندگان دوره‌گرد در محله ۷۷
- ۱۸.۴.۴. ارزیابی پاسخگویان از رسیدگی به مزاحمت‌های صوتی فروشندگان دوره‌گرد در محله ۷۸
- ۱۹.۲.۴. نظر پاسخگویان در مورد میزان اهمیت رسیدگی به مزاحمت‌های صوتی صنایع موجود در محله ۷۹
- ۱۹.۴.۴. ارزیابی پاسخگویان از رسیدگی به مزاحمت‌های صوتی صنایع موجود در محله ۸۰
- ۲۰.۳.۴. نظر پاسخگویان در مورد میزان اهمیت رسیدگی به آلودگی زیستی صنایع موجود در محله ۸۱

۲۰.۴.۴	ارزیابی پاسخگویان از رسیدگی به آلودگی زیستی صنایع موجود در محله	۸۲
۲۱.۳.۴	نظر پاسخگویان در مورد میزان اهمیت برخورد با مشاغل مزاحم در محله	۸۳
۲۱.۴.۴	ارزیابی پاسخگویان از برخورد با مشاغل مزاحم در محله	۸۴
۲۲.۳.۴	نظر پاسخگویان در مورد میزان اهمیت نظافت فضای سبز موجود در محله	۸۵
۲۱.۴.۴	ارزیابی پاسخگویان از نظافت فضای سبز موجود در محله	۸۶
۲۲.۳.۴	نظر پاسخگویان در مورد میزان اهمیت جمع‌آوری زباله‌های قابل بازیافت محله به صورت جداگانه	۸۷
۲۲.۴.۴	ارزیابی پاسخگویان از جمع‌آوری زباله‌های قابل بازیافت محله به صورت جداگانه	۸۸
۲۳.۳.۴	نظر پاسخگویان در مورد میزان اهمیت رعایت زمانبندی جمع‌آوری زباله‌های قابل بازیافت در محله	۸۹
۲۳.۴.۴	ارزیابی پاسخگویان از رعایت زمانبندی جمع‌آوری زباله‌های قابل بازیافت در محله	۹۰
۲۴.۳.۴	نظر پاسخگویان در مورد میزان اهمیت نظافت میدین میوه و تره‌بار محله	۹۱
۲۴.۴.۴	ارزیابی پاسخگویان از نظافت میدین میوه و تره‌بار محله	۹۲
۲۵.۳.۴	نظر پاسخگویان در مورد میزان اهمیت وضعیت بهداشتی محل سکونتشان	۹۳
۲۵.۴.۴	ارزیابی پاسخگویان از وضعیت بهداشتی محل سکونتشان	۹۴
۵.۴	ارزیابی پاسخگویان از وضعیت بهداشتی شهر تهران نسبت به سالهای گذشته	۹۵
۶.۴	مهمترین مشکلات بهداشتی شهر تهران از نظر پاسخگویان	۹۶
۷.۴	مهمترین نقاط ضعف شهرداری در ارائه خدمات از نظر پاسخگویان	۹۸
۸.۴	مهمترین نقاط قوت شهرداری در ارائه خدمات از نظر پاسخگویان	۱۰۰

فصل پنجم) نتیجه‌گیری

۱.۵	خلاصه‌ای از یافته‌ها	۱۰۵
۱.۱.۵	ویژگیهای فردی پاسخگویان	۱۰۵
۲.۱.۵	میزان آگاهی پاسخگویان از وظایف شهرداری در حفظ بهداشت شهر تهران	۱۰۵
۲.۱.۵	میزان اهمیت خدمات ارائه شده توسط معاونت خدمات شهری در وضعیت بهداشتی شهر تهران	۱۰۵
۲.۵	نتیجه‌گیری	۱۰۹
۱.۲.۵	آگاهی پاسخگویان از حوزه‌ی فعالیت شهرداری در مورد وضعیت بهداشتی شهر تهران	۱۰۹
۲.۲.۵	میانگین اهمیت خدمات ارائه شده توسط شهرداری از نظر پاسخگویان	۱۰۹
۳.۲.۵	میانگین ارزیابی پاسخگویان از خدمات ارائه شده توسط شهرداری	۱۰۹
۴.۲.۵	تحلیل ارزیابی پاسخگویان از اهمیت و ارزیابی وضعیت بهداشتی شهر تهران	۱۰۹
۵.۲.۵	مهمترین دلایل عنوان شده از سوی پاسخگویان برای نارضایتی از وضعیت بهداشتی شهر تهران	۱۱۲
۶.۲.۵	مهمترین نقاط ضعف و قوت شهرداری در ارائه خدمات به شهروندان	۱۱۳
۱۱۴	منابع	
۱۱۵	پیوست (پرسشنامه)	