



T.C.

KARAMANOĞLU MEHMETBEY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

BELEDİYE HİZMETLERİ VE HİZMET KALİTESİNE YÖNELİK
VATANDAŞ MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜMÜ
(KONYA İL MERKEZİ ÖRNEĞİ)

Hazırlayan
Kübra ŞAHİN

Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı
Yönetim Bilimleri Bilim Dalı
Yüksek Lisans Tezi

KARAMAN – 2011



T.C.

KARAMANOĞLU MEHMETBEY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

BELEDİYE HİZMETLERİ VE HİZMET KALİTESİNE YÖNELİK
VATANDAŞ MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜMÜ
(KONYA İL MERKEZİ ÖRNEĞİ)

Hazırlayan
Kübra ŞAHİN

Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı
Yönetim Bilimleri Bilim Dalı
Yüksek Lisans Tezi

Danışman
Yrd. Doç. Dr. Mehmet İNCE

KARAMAN – 2011

BELEDİYE HİZMETLERİ VE HİZMET KALİTESİNE YÖNELİK VATANDAŞ
MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜMÜ
(KONYA İL MERKEZİ ÖRNEĞİ)

Tezin Kabul Ediliş Tarihi: 25 /03 / 2011

Jüri Üyeleri (Unvanı, Adı Soyadı)

Başkan : Yard. Doç. Dr. Mehmet İNCE

Üye : Yard. Doç. Dr. Hasan GÜL

Üye : Yard. Doç. Dr. Rabia ÖZPEYNİRCİ

Üye : Doç. Dr. Ercan OKTAY

Üye : Yard. Doç. Dr. Selda ALAGÖZ

İmzası



Bu tez, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulunun 17/03/2011 tarih ve 10/136 sayılı oturumunda belirlenen jüri tarafından kabul edilmiştir.

Enstitü Müdürü: Prof. Dr. H. Bahadır AKIN

Mühür
İmza



ÖNSÖZ

Türkiye de Büyükşehir Belediyesi başta olmak üzere İl Özel İdaresi ve belediye kanunları değiştirilmiş bu alanlarda yeni kanunlar çıkarılmıştır. Yeni yerel yönetim anlayışı ile birlikte son yıllarda yaşam kalitesi, hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyeti kavramı, belediyeler açısından çok daha önemli bir kavram haline gelmiştir.

Belediyelerin sunduğu hizmet kalitesini ölçen hizmetten yararlanan vatandaşlardır. Beklentiler doğrultusunda hizmet kalitesi vatandaştan vatandaşa farklılık göstermektedir. Beklentileri kişinin sahip olduğu eğitim seviyesi, gelir durumu ve sosyal düzeyi gibi pek çok değişken etkilemektedir.

Bu çalışmanın temel amacı da Konya merkezde yer alan belediyelerin sundukları kamu hizmetlerini vatandaşların nasıl algıladıkları ve hizmet kalitesi memnuniyet düzeyini belirleyen temel faktörlerin neler olduğunu ortaya koymaya çalışmaktır.

Bu çalışmanın hazırlanmasında yardımlarını esirgemeyen danışman hocam Yrd. Doç. Dr. Mehmet İNCE, başta olmak üzere Yrd. Doç. Dr. Hasan GÜL ve Doç. Dr. Ercan OKTAY hocalarıma teşekkürlerimi sunmayı bir borç bilirim. Ayrıca bugünlere ulaşmamda emeklerinin karşılığını hiçbir zaman ödeyemeyeceğim aileme de şükranlarımı sunarım.

Kübra ŞAHİN

**BELEDİYE HİZMETLERİ VE HİZMET KALİTESİNE YÖNELİK
VATANDAŞ MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜMÜ
(KONYA İL MERKEZİ ÖRNEĞİ)**

ÖZET

Yerel yönetimler, bütün ülkelerde kamu yönetiminin önemli ve vazgeçilmez unsurunu meydana getiren kamu tüzel kişileridir. Bir ülkedeki yerel yönetimlerin gücü ve etkinliği, söz konusu ülkedeki demokrasinin düzeyi ile de oldukça yakından ilişkilidir. Yerel yönetimler demokrasi açısından önemli olduğu kadar, yerel hizmetlerin yürütülmesinde verimliliği ve etkinliği sağlamada da vazgeçilmez kurumlar olarak kabul edilmektedir.

Hesap verebilir, demokratik, şeffaf, öngörülebilir ve iyi yönetim ilkelerinin egemen olduğu bir yerel yönetim yapısının kurulması için mahalli idarelerde yeniden yapılanma çalışmaları başlatılmıştır. Bu bağlamda mahalli idareleri düzenleyen temel kanunlar yeniden ele alınarak günün şartlarına uygun, çağdaş yönetim ilkelerini esas alan, idari süreçlerde sivil katılıma önem veren bir yerel yönetim anlayışı hayata geçirilmek istenmiştir. Bu amaçla Büyükşehir Belediyesi başta olmak üzere İl Özel İdaresi ve belediye kanunları değiştirilmiş bu alanlarda yeni kanunlar çıkarılmıştır. Böylece hantal işleyen merkezi yönetimin, bir takım yetkilerinin yerel yönetimlere başka bir ifadeyle belediyelere aktarılması sağlanarak yerel yönetim birimleri olan belediyeler güçlendirilmiştir.

Yeni yerel yönetim anlayışı ile birlikte son yıllarda yaşam kalitesi, hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyeti kavramı, belediyeler açısından çok daha önemli bir kavram haline gelmiştir. Yerel yönetimlerin, sorumlu oldukları vatandaşların ihtiyaç, beklenti ve taleplerini ne ölçüde karşılayabildiklerinin değerlendirilmesi, belediyelerin gelecekle ilgili planlamalarında da büyük önem arz etmektedir. Zira belediyeler, vatandaşa kaliteli hizmet verebildikleri sürece başarılı kabul edilmektedir.

Belediyelerin sunduğu hizmet kalitesini ölçen hizmetten yararlanan vatandaşlardır. Beklentiler doğrultusunda hizmet kalitesi vatandaştan vatandaşa farklılık göstermektedir. Beklentileri kişinin sahip olduğu eğitim seviyesi, gelir durumu ve sosyal düzeyi gibi pek çok değişken etkilemektedir.

Bu çalışmanın temel amacı da Konya merkezde yer alan belediyelerin sundukları kamu hizmetlerini vatandaşların nasıl algıladıkları ve hizmet kalitesi memnuniyet düzeyini belirleyen temel faktörlerin neler olduğunu ortaya koymaya çalışmaktır.

Anahtar Kelimeler: Belediye, Belediye Hizmetleri, Hizmet Kalitesi, Vatandaş Memnuniyeti

**MEASURING SATISFACTION OF CITIZENS ABOUT THE
MUNICIPALITY SERVICES AND SERVICE QUALITY
(THE CASE OF KONYA CITY CENTER)**

ABSTRACT

Local governments are the public juridical persons, which bring about the important and indispensable part of the public administration. The poverty and effectiveness of local governments in a country is fairly related to the level of democracy in that country. Local governments are admitted to be indispensable institutions for providing efficiency and effectiveness of local services as well as their importance for democracy.

Restructuring studies on local governments have been started for building a local government form, where accountability, democracy, transparency, predictability and good governance principles are sovereign. In this context, a local government apprehension, applicable for the conditions of the day, based on modern administration principles and taking cognizance of civil participation in administrative processes has been requested to be put into practice. For this aim, primarily to the Metropolitan Municipality Law, Provincial Special Administration and Municipality Laws have been revised, and new laws have been made about these fields. So municipalities, which are local government units have been strengthened by transferring some powers of the cumbersome central government to the local government, in other words municipalities.

By the new local government apprehension, quality of life, quality of services and citizen satisfaction notion has been a much more important notion for the municipalities. Evaluation of municipalities' performance about meeting the needs, expectations and demands of the citizens, whom they are responsible for, has a great importance for the municipalities for planning their future. Because municipalities are admitted to be successful at the same degree as the quality of the service they offer the citizens.

The citizens are the ones, who measure the quality of the service offered by the municipalities. Quality of services differs from a citizen to another by the direction of expectations. Expectations are affected by a lot of variables as; one's educational grade, income level or social position.

The basic aim of this study is to put forward how the citizens living in Konya city center perceive the public services offered by the municipalities, and which basic factors determine the service quality satisfaction of them.

Keywords: Municipality, municipality services, service quality, citizen satisfaction

İÇİNDEKİLER

Önsöz	i
Türkçe Özet	ii
İngilizce Özet.....	iv
Kısaltmalar	xii
Tablolar Listesi.....	xiii
Giriş.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜRK KAMU YÖNETİMİ VE KAMU HİZMETİ KAVRAMI

I.1. Kamu Yönetiminin Bilim Dalı Olarak Doğuşu.....	6
I.2. Yönetim Kavramı	7
I.3. Kamu Yönetiminin Tanımı ve Kapsamı	8
I.3.1. Geleneksel Kamu Yönetimi Anlayışı	13
I.3.2. Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı	16
I.3.2.1. İngiltere’de Yeni Kamu Yönetiminin Ortaya Çıkışı.....	22
I.3.2.2. Amerika Birleşik Devletlerinde Yeni Kamu Yönetimi	24
I.4. Türk Kamu Yönetiminin Örgütsel Yapısı.....	29
I.4.1. Merkezden Yönetim	31
I.4. 2. Yerinden Yönetim	33
I.4. 2. 1. Siyasal Yerinden Yönetim.....	33
I.4. 2. 2. Yönetimsel (İdari) Yerinden Yönetim	34
I.4.2.2.1. Coğrafi Yerinden Yönetim.....	35
I.4.2.2.2. Fonksiyonel Yerinden Yönetim.....	36

I.5. Kamu Hizmeti Kavramı ve Kamu Hizmetlerinde Kalite.....	36
I.5.1. Kamu Hizmeti Kavramı ve Anlamı	37
I.5.1.1. Genel ve Yerel Kamu Hizmeti Ayrımı	37
I.5.1.2. Kamu Hizmeti ve Özel Sektör Hizmeti Ayrımı	38
I.5.2. Kamu Hizmetlerine Egemen Olan Temel İlkeler	39
I.5.2.1. Süreklilik ve Düzenlilik	40
I.5.2.2. Değişkenlik ve Uyarılama	40
I.5.2.3. Eşitlik ve Nesnellik.....	41
I.5.2.4. Bedelsizlik	42
I.5.3. Kamu Hizmet Çeşitleri.....	43
I.5.3.1. İdari Kamu Hizmetleri	44
I.5.3.2. İktisadi Kamu Hizmetleri	45
I.5.3.3. Sosyal Kamu Hizmetleri	45
I.5.3.4. Bilimsel, Teknik ve Kültürel Kamu Hizmetleri	46
I.5.4. Kamu Hizmetlerinin Görülüş Biçimleri.....	46
I.5.4.1. Emanet Usulü	47
I.5.4.2. Müşterek Emanet Usulü	47
I.5.4.3. İltizam ve Ruhsat Usulleri.....	48
I.5.4.4. İmtiyaz Usulü	48
I.5.4.5. Yap-İşlet-Devret ve Yap-İşlet Usulleri	49
I.5.5. Kamu Hizmetlerinde Kalite.....	50
I.5.5.1 Kamu Hizmetlerinde Kaliteyi Belirleyen Faktörler.....	50
I.5.5.2. Kamu Hizmetlerinde Memnuniyet Düzeyini Etkileyen Faktörler	53
I.5.5.3. Belediyelerde Hizmet Kalitesi.....	56

İKİNCİ BÖLÜM
TÜRKİYE’DE BELEDİYELERİN TARİHİ GELİŞİMİ, BELEDİYE HİZMETLERİ
VE KONYA BELEDİYELERİ

II.1. Belediye Kavramı.....	59
II.2. Türkiye’de Belediyelerin Tarihi Gelişimi.....	60
II.2. 1. Tanzimat’tan Önce Belediye Yönetimi	61
II.2. 2. Tanzimat’tan Sonra Belediye Yönetimi	63
II.2. 3. Cumhuriyet Dönemi Belediye Yönetimi	64
II.2.3.1. Yapısal Değişiklikler	66
II.2.3.2. Yönetimsel Değişiklikler	67
II.2.3.3. Katılımcılık ve Demokrasiyi Güçlendiren Değişiklikler	68
II.3. Belediye Ve Büyükşehir Belediyelerinin Görev ve Sorumlulukları	70
II.3.1. Büyükşehir Belediyelerinin Görev ve Sorumlulukları	70
II.3.2. Belediyelerin Görev ve Sorumlulukları.....	75
II.4. Belediye Hizmeti Kavramı Ve Belediyelerin Hizmet Sunma Yöntemleri.....	80
II.4.1. Belediye Hizmeti Kavramı.....	80
II.4. 2. Belediyelerin Geleneksel Hizmet Sunma Yöntemleri.....	82
II.4. 3. Belediyelerin Alternatif Hizmet Sunma Yöntemleri.....	82
II.4.3.1. İhale yöntemi.....	84
II.4.3.2. İmtiyaz Yöntemi.....	85
II.4.3.3. Kiralama Yöntemi	85
II.4.3.4. Kupon Yöntemi	87
II.4.3.5. Fiyatlandırma Yöntemi	87
II.4.3.6. Yap – İşlet – Devret Yöntemi	89
II.4.3.7. İdari Teşvikler Yöntemi.....	91
II.4.3.8. Gönüllü Organizasyonlar	92
II.4.3.9. Kendi Kendine Yardım.....	93
II.4.3.10. Satış Yöntemi	94

II.5. Konya Büyükşehir Belediyesi ve Merkez İlçe Belediyelerinin Sunduğu	
Yerel Hizmet Örnekleri.....	95
II.5.1. Konya Büyükşehir Belediyesinin Sunduğu Yerel Hizmetler	96
II.5.1.1. Kent Bilgi Sistemi	96
II.5.1.2. Mezarlık Bilgi Sistemi.....	98
II.5.1.3. Kent Rehberi Hizmetleri.....	98
II.5.1.4. Konya Kent Konseyi.....	98
II.5.1.5. Entegre Katı Atık Projesi.....	100
II.5.1.6. Meslek Edindirme Merkezleri (KOMEK Merkezleri, Ayakkabıcılık Meslek Edindirme Merkezi)	100
II.5.1.7. Kadın Sığınma Evi.....	101
II.5.1.8. Gıda Bankası	101
II.5.1.9. Sağlık Hizmetleri	102
II.5.1.10. Sosyal ve Kültürel Hizmetler	103
II.5.1.11. Özürlülere İlişkin Yapılan Hizmetler	103
II.5.1.12. Gençlik Merkezi	104
II.5.1.13. Şefkat Evi	104
II.5.1.14. Ulaşım Hizmetleri.....	105
II.5.1.15. Ağaçlandırma ve Yeşil Alan Çalışmaları.....	105
II.5.1.16. Halkla İlişkiler ve Tanıtım Hizmetleri.....	105
II.5.2. Selçuklu Belediyesi Tarafından Sunulan Yerel Hizmetler	106
II.5.2.1. Selçuklu Kent Konseyi	106
II.5.2.2. Selçuklu Kaynağında Ayırma Projesi (SELKAP)	107
II.5.2.3. Suyu Dönüştürme Hizmeti.....	107
II.5.2.4. Engelli Vatandaşlar İçin Yürütülen Hizmetler.....	108
II.5.2.5. Selçuklu Belediyesi Sağlık Hizmetleri	109
II.5.2.6. Selçuklu Belediyesi Sosyal ve Kültürel Hizmetler	109
II.5.2.7. Selçuklu Belediyesi Ulaşım Hizmetleri.....	110
II.5.2.8. Selçuklu Belediyesi Park, Ağaçlandırma ve Yeşil Alan Çalışmaları	110
II.5.2.9. Selçuklu Belediyesi Hanımlar Lokalleri.....	110
II.5.2.10. Selçuklu Belediyesi Muhtar Ofisleri	111

II.5.2.11. Selçuklu Belediyesi Umut Evi	111
II.5.2.12. Dokunun Korunması ve Restorasyon Çalışmaları	111
II.5.2.13. Selçuklu Belediyesi Halkla İlişkiler Ve Tanıtım Faaliyetleri	111
II.5.2.14. Selçuklu Belediyesi E-Belediye Hizmetleri.....	112
II.5.3. Karatay Belediyesi Tarafından Sunulan Yerel Hizmetler	113
II.5.3.1. Kentsel Dönüşüm Projeleri ve Toplu Konut Hamleleri.....	113
II.5.3.2. Karatay Belediyesi Sosyal ve Kültürel Hizmetler	114
II.5.3.3. Karatay Belediyesi Sağlık Hizmetleri	114
II.5.3.4. Karatay Belediyesi Meslek Edindirme Kursları (KARMEK)	115
II.5.3.5. Karatay Belediyesi Eğitime Destek Hizmetleri	115
II.5.3.6. Tarihi Dokunun Korunması ve Restorasyon Çalışmaları.....	116
II.5.3.7. Karatay Kent Konseyi.....	116
II.5.3.8. Muhtar Evleri, Pazar Marketler, İnternet Evleri ve Emekliler Konağı	117
II.5.3.9. Karatay Belediyesi Çevre ve Temizlik Hizmetleri.....	118
II.5.3.10. Karatay Belediyesi Park, Ağaçlandırma ve Yeşil Alan Hizmetleri.....	118
II.5.3.11. Karatay Belediyesi Hizmet Masası.....	118
II.5.3.12. Karatay Belediyesi Şefkat Evleri.....	119
II.5.3.13. Karatay Belediyesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım Çalışmaları	119
II.5.3.14. Karatay Belediyesi E-Belediye Hizmetleri.....	119
II.5.4. Meram Belediyesi Tarafından Sunulan Yerel Hizmetler	120
II.5.4.1. Meram Meslek Edindirme Kursları (MERMEK)	120
II.5.4.2. Meram Belediyesi Sağlık Hizmetleri	120
II.5.4.3. Meram Belediyesi Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi.....	121
II.5.4.4. Tarihi Dokunun Korunması ve Restorasyon Hizmeti	121
II.5.4.5. Meram Belediyesi Çevre ve Temizlik Hizmetleri.....	122
II.5.4.6. Meram Belediyesi Kentsel Dönüşüm Çalışmaları	122
II.5.4.7. Meram Belediyesi Park, Ağaçlandırma ve Yeşil Alan Hizmetleri....	122
II.5.4.8. Meram Kent Konseyi.....	123
II.5.4.9. Meram Belediyesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım Hizmetleri	123
II.5.4.10. Meram Belediyesi Sosyal ve Kültürel Hizmetler	123

II.5.4.11. Meram Belediyesi E-Belediye Hizmetleri	124
---	-----

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BELEDİYE HİZMETLERİ VE HİZMET KALİTESİNE YÖNELİK VATANDAŞ MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜMÜ (KONYA İL MERKEZİ ÖRNEĞİ)

III.1. Çalışmanın Önemi ve Amacı	125
III.2. Çalışmanın Evreni İle Örneklem Belirlenmesi, Çalışmanın Sınırlılıkları ve Varsayımlar	127
III.3. Çalışmanın Yöntemi ve Verilerin Değerlendirilmesi.....	129
III.4. Belediye Hizmetlerinden Kullanıcı Memnuniyetine Yönelik Yapılmış Bazı Çalışma ve Sonuçları	132
III.5. Araştırma Bulgularının Analizi ve Değerlendirilmesi	134
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME.....	173
KAYNAKÇA.....	177

EKLER

EK1. Anket Metni.....	189
-----------------------	-----

KISALTMALAR

AB	: Avrupa Birliği
AYKOME	: Alt Yapı Koordinasyon Merkezi
BİMER	: Başbakanlık İletişim Merkezi
Bkz	: Bakınız
DİE	: Devlet İstatistik Enstitüsü
Ed.	: Editör
İ.İ.B.F.	: İktisadi ve idari Bilimler Fakültesi
KOMEK	: Konya Meslek Edindirme Kursları
KOSKİ	: Konya Su Kanalizasyon İdaresi
MERMEK	: Meram Meslek Edindirme Kursları
MPM	: Milli Prodüktivite Merkezi
pp.	: Sayfa
SELKAP	: Selçuklu Kaynağında Ayırma Projesi
SHÇEK	: Sosyal Hizmetler Çocuk Esirgeme Kurumu
ss	: sayfa
TİD	: Türk İdare Dergisi
TODAİE	: Türkiye Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü
TSE	: Türk Standartları Enstitüsü
TÜBİTAK	: Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
UKOME	: Ulaşım Koordinasyon Merkezi
vd.	: Ve diğer
YİD	: Yap-İşlet-Devret
YKY	: Yeni Kamu Yönetimi
ZKÜ	: Zonguldak Karaelmas Üniversitesi

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1. Kamu ve Özel Yönetim Arasındaki Farklar	10
Tablo 2. Geleneksel Kamu Yönetim İle Yeni Kamu Yönetim Anlayışının Karşılaştırılması	21
Tablo 3. Katılımcıların Demografik Özellikleri	135
Tablo 4. Konyalı mısınız?	138
Tablo 5. Kendinizi Konyalı hissediyor musunuz?	138
Tablo 6. Konyalılar Kendilerini Konyalı hissediyor mu?	139
Tablo 7. Oturduğunuz yer hangi ilçeye bağlıdır?	139
Tablo 8. Kaç yıldır Konya'da yaşıyorsunuz?	140
Tablo 9. Bulduğunuz ilçe belediyesi hizmetlerinden memnun musunuz?	141
Tablo 10. Büyükşehir belediyesinin hizmetlerinden memnun musunuz?	142
Tablo 11. İlçeye Göre Büyükşehir Hizmetlerinden Memnuniyet.....	142
Tablo 12. Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnun musunuz?	143
Tablo 13. Vatandaşların Siyasi Tercihlerine Göre Büyükşehir Belediyesinin Hizmetlerinden Vatandaş Memnuniyeti	144
Tablo 14. Çalışanların Tutumu ve Büyükşehir Hizmet Memnuniyeti.....	145
Tablo 15. Çalışanların Tutumu ve Karatay Belediyesi Hizmet Memnuniyeti	146
Tablo 16. Çalışanların Tutumu ve Selçuklu Belediyesi Hizmet Memnuniyeti.....	147
Tablo 17. Çalışanların Tutumu ve Meram Belediyesi Hizmet Memnuniyeti	147
Tablo 18. İlçe Belediyelerine Göre Vatandaşların Hizmetlerden Memnuniyet Düzeyleri.....	148
Tablo 19. Cinsiyete Göre Büyükşehir Belediyesi Memnuniyeti	153
Tablo 20. Cinsiyete Göre Meram Belediyesi Memnuniyeti.....	154
Tablo 21. Sadece Meramda Oturanların Cinsiyetine Göre Meram Belediyesi Memnuniyeti	155
Tablo 22. Cinsiyete Göre Karatay Belediyesi Memnuniyeti.....	155
Tablo 23. Sadece Selçuklu İlçesinde Oturanların Cinsiyetlerine Göre Selçuklu Belediyesi Memnuniyeti.....	156
Tablo 24. Yaş Gruplarına Göre Belediye Hizmetleri Memnuniyeti ve Kalitesi	157

Tablo 25. Vatandaşların Eğitim Durumlarına Göre Belediye Hizmetleri	
Memnuniyeti ve Kalitesi.....	159
Tablo 26. Vatandaşların Çalıştığı Sektöre Göre Belediye Hizmetleri	
Memnuniyeti ve Kalitesi.....	164
Tablo 27. Vatandaşların Gelir Durumlarına Göre Belediye Hizmetleri	
Memnuniyeti ve Kalitesi.....	167
Tablo 28. Vatandaşların Meslek Gruplarına Göre Belediye Hizmetleri	
Memnuniyeti ve Kalitesi.....	169
Tablo 29. Vatandaşları Oturma Sürelerine Göre Belediye Hizmetleri	
Memnuniyeti ve Kalitesi.....	171

GİRİŞ

İçinde bulunduğumuz yüzyıl, sadece bilgi ve teknolojisi alanında değil, aynı zamanda geleneksel devlet yönetimi anlayışında da hızlı bir değişim ve gelişmenin yaşandığı bir çağ olarak kabul edilmektedir. Bu çağda ortaya çıkan yeni toplumsal yapılar, kendilerine özgü kurum ve ilkeleri de beraberinde getirmektedir. Bu yapılar, aynı zamanda klasik bürokratik anlayışın temel kural ve ilkelerinin geçerliliklerini tartışmaya açmaktadır. Toplumsal gereksinimlere yanıt vermek esasına göre oluşturulan kamu yönetiminin, hem tüm dünya ülkelerinde hem de Türkiye’de toplumda yaşanan hızlı değişime ayak uyduramadığı ve bunun sonucu olarak kamu yönetimi tarafından sunulan kamu hizmetlerinin kalitesinin toplumsal talepleri karşılamaktan uzak olduğu görüşü, bilgi toplumunun ortaya koyduğu yeni yaklaşımlarla kabul görmeye başlamıştır (Şahin, 2008).

Bilindiği gibi refah devleti anlayışının egemen olduğu dönemde kamu hizmetleri alanında devletin etkin bir egemenliği söz konusudur. Bu durum, kamu hizmetlerini rekabetin gerisinde bırakmış, bunun sonucunda da kamu kesiminin sunduğu hizmetler etkinliğini giderek yitirmiştir. Oysa son yıllarda sunulan hizmetlerde başarı ve kalite bakımından özel sektörle kamu sektörünün karşılaştırılması daha az maliyetle daha kaliteli hizmet sunumu için özel sektör hizmet sunum tekniklerinin kamuya aktarılmasının gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. 1970’li yıllarda yaygınlaşmaya başlayan neo liberal politikalar özelleştirme uygulamaları ve kamu harcamalarının kısılması ile kamu yönetiminin küçülmesini gündeme getirmiştir. Yerel yönetimler de birer kamu yönetimi birimi olarak bu gelişmelerden etkilenmiştir.

Kamu Yönetimi Reformunun önemli bir ayağını da yerel yönetimler reformu oluşturmaktadır. Hesap verebilir, demokratik, şeffaf, öngörülebilir ve iyi yönetim ilkelerinin egemen olduğu bir yerel yönetim yapısının kurulması için mahalli idarelerde

yeniden yapılanma çalışmaları başlatılmıştır. Çünkü günümüzde kentler giderek önem kazanmakta ve nüfusun büyük bir kısmı kentlerde yaşamaktadır. Bu da en önemli yerel yönetim birimi olan belediyelerin görev ve sorumluluklarını artırmaktadır. Belediyelerin kuruluş amacı buldukları belde halkının mahalli müşterek ihtiyaçlarını karşılamaktır. Bu kapsamda mahalli idarelerin, sorumluluk, görev ve hizmet alanında da birçok düzenleme gerçekleştirilmiştir.

Bu bağlamda mahalli idareleri düzenleyen temel kanunlar yeniden ele alınarak günün şartlarına uygun, çağdaş yönetim ilkelerini esas alan, idari süreçlerde sivil katılıma önem veren bir yerel yönetim anlayışı hayata geçirilmek istenmiştir. Bu amaçla Büyükşehir Belediyesi başta olmak üzere İl Özel İdaresi ve belediye kanunları değiştirilmiş bu alanlarda yeni kanunlar çıkarılmıştır. Böylece hantal işleyen merkezi yönetimin, bir takım yetkilerinin yerel yönetimlere başka bir ifadeyle belediyelere aktarılması sağlanarak yerel yönetim birimleri olan belediyeler güçlendirilmiştir.

Söz konusu yeni kanunların temel amaçlarından bir tanesi, gerçekleştirdiği yatırım ve hizmetlerle vatandaşların yaşam kalitesini ve vatandaş memnuniyetini artıran sorumluluğu üstlenen bir belediye hizmet anlayışını inşa etmektir. Bu nedenle, var olan kaynakların daha etkin ve verimli kullanılması gerekmektedir. Yeni yerel yönetim anlayışı ile birlikte son yıllarda yaşam kalitesi, hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyeti kavramı, belediyeler açısından çok daha önemli bir kavram haline gelmiştir. Yerel yönetimlerin, sorumlu oldukları vatandaşların ihtiyaç, beklenti ve taleplerini ne ölçüde karşılayabildiklerinin değerlendirilmesi, belediyelerin gelecekle ilgili planlamalarında da büyük önem arz etmektedir. Zira belediyeler, vatandaşa kaliteli hizmet verebildikleri sürece başarılı kabul edilmektedir.

Belediyelerin sunduğu hizmet kalitesini ölçen hizmetten yararlanan vatandaşlardır. Beklentiler doğrultusunda hizmet kalitesi vatandaştan vatandaşa farklılık göstermektedir. Beklentileri kişinin sahip olduğu eğitim seviyesi, gelir durumu ve sosyal düzeyi gibi pek çok değişken etkilemektedir.

Bu çalışmanın temel amacı da Konya merkezde yer alan belediyelerin sundukları kamu hizmetlerini vatandaşların nasıl algıladıkları ve hizmet kalitesi memnuniyet düzeyini belirleyen temel faktörlerin neler olduğunu ortaya koymaya çalışmaktır. Bu bağlamda çalışma üç bölümden oluşmaktadır.

Birinci bölümde kamu yönetimi disiplinin tarihi gelişimi, kamu yönetimi kavramının anlamı ve kapsamı ile kamu yönetiminde meydana gelen anlayış değişimi başta olmak üzere Türk kamu yönetiminin temel özellikleri, merkez teşkilatı ve yerel yönetimlerin kamu yönetimi teşkilatı içerisindeki yeri, ana hatları ile ele alınmaktadır. Ayrıca kamu hizmeti kavramı, genel ve yerel kamu hizmeti kavramı, kamu hizmetinin temel özellikleri/ilkeleri, kamu hizmet çeşitleri, kamu hizmetlerinin görülüş biçimleri ve belediye hizmetlerinde kalite ve kalite ölçümünde etkili olan faktörler ile belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyetini belirleyen unsurlar ele alınmaktadır.

İkinci bölümde belediye kavramı, belediye yönetiminin tarihi gelişimini “Tanzimat’tan önce”, “Tanzimat’tan sonra” ve “Cumhuriyet dönemi” olmak üzere üç başlık altında ele alınmaktadır. Ayrıca yeni kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde meydana gelen gelişme ve değişime bağlı olarak 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ve 5393 Sayılı Belediye Kanununun ortaya koyduğu yeni belediyecilik anlayışı ve belediyelerin yeni görev ve sorumlulukları başka bir ifadeyle belediye hizmetleri irdelenmektedir. Diğer taraftan belediye hizmeti kavramı, belediye hizmetlerinin görülüş biçimleri ile Konya Büyükşehir Belediyesi, Karatay belediyesi, Meram Belediyesi ve Selçuklu belediyesinin

yeni kanunlar çerçevesinde sundukları belediye hizmetlerinden bazıları genel olarak ele alınmaktadır.

Üçüncü bölümde, araştırmanın önemi, amaçları, evreni, örneklem belirleme, verilerin analizi ve yorumlanması yapılmaktadır. Daha önce belediye hizmetlerinden vatandaş memnuniyetini ölçmeye yönelik bazı çalışmaların sonuçlarına da bu bölümde yer verilmektedir.

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜRK KAMU YÖNETİMİ VE KAMU HİZMETİ KAVRAMI

Kamu yönetiminin akademik bir disiplin olarak ortaya çıkışı 1887 yılında Woodrow Wilson'un yazdığı "The Study of Administration/Yönetimin İncelenmesi" isimli makaleye dayandığı yönünde bilimsel literatürde yaygın bir kanaat söz konusudur. Bu bağlamda kamu yönetimi disiplini nispeten yeni olmakla birlikte, uygulamada kamu yönetimi olgusu, tarihi antik dönemlere kadar uzanmaktadır. Ancak, modern anlamda kamu yönetimi, Orta Çağın bitişi ile birlikte 15. ve 16. Yüzyıllarda ulus devletlerin oluşması ile ortaya çıkmıştır (Leblebici, 2004: 7). Uzun yıllar adeta bir kimlik sorunu yaşayan kamu yönetimi bilimi, ABD'de daha çok "Örgüt Kuramı" bağlamında ele alınırken; Avrupa'da ve Türkiye'de belirli bir dönem "İdare Hukuku"nun etkisinde kalmıştır. Özellikle 1980'lerden sonra hızla boyut ve anlayış değişimine uğrayan kamu yönetimi, bugün yönetim anlayışına uygun bir yapı arz etmektedir.

Bu bölümde kamu yönetimi disiplininin tarihi gelişimi, kamu yönetimi kavramının anlamı ve kapsamı ve kamu yönetiminde meydana gelen anlayış değişimi başta olmak üzere Türk kamu yönetiminin temel özellikleri, merkez teşkilatı ve yerel yönetimlerin kamu yönetimi teşkilatı içerisindeki yeri ana hatları ile ele alınmaktadır. Ayrıca kamu hizmeti kavramı, genel ve yerel kamu hizmeti kavramı, kamu hizmetinin temel özellikleri/ilkeleri, kamu hizmet çeşitleri, kamu hizmetlerinin görülüş biçimleri ve kamu hizmetlerinde kalite ve kalite ölçümünde etkili olan faktörler ele alınmaktadır.

I.1. Kamu Yönetiminin Bilim Dalı Olarak Doğuşu

Bir disiplin olarak yeni ancak uygulama olarak daha eski dönemlere dayanan Kamu Yönetimi, Prusya’da 18. yüzyılın ilk yarısında ortaya çıkan “Kameral Bilimler” kürsüleri, kamu yönetimini özel bir konu olarak ele alan girişimlerin başında gelmektedir. Bu girişim, 16. yüzyılda başlayıp 18. yüzyıla kadar devam eden Batı Avrupa’daki merkantilizmin bir yansımasıdır. Merkantilizm bilindiği gibi, gümrük tarifelerini ve vergileri yoğun olarak kullanmak suretiyle devletin ekonomiye müdahale etmesini, ihracata ağırlık verilmesi ve ulusal zenginliğin bu yolla arttırabileceğini savunan düşünce akımıdır (Eryılmaz,2007: 10).

Kamu yönetimi, devlet yönetiminde uygulanan kural ve yöntemleri belirten bir bilim anlamında ilk kez Fransız yazarlarından Charles Jean Bonnin kullanmıştır. Charles Jean Bonnin,1812 yılında yazdığı kitabına, “Principes d’Administration Publique/Kamu Yönetimi İlkeleri” adını vermiştir (Eryılmaz,2007: 10). Böylece o tarihten itibaren “kamu yönetimi” kavramı kullanılmaya başlanmıştır.

Kamu yönetiminin bir bilimsel incelemeye konu olması,19. yüzyılın sonlarında ABD’de ortaya çıkmıştır. Amerika’da kamu kurumlarının yönetimi ile özel sektör kuruluşlarının yönetimi birbirini tamamlar nitelikte ele alınmıştır. ABD’de Kamu Yönetiminin (Public Administration) akademik olarak incelenmesi, yukarıda da ifade edildiği üzere Woodrow Wilson’ın 1887 yılında yayınlanan “The Study of Administration/Yönetimin İncelenmesi” isimli makalesine dayanmaktadır. Başka bir ifadeyle Wilson’un bu makalesi, kamu yönetimi disiplinin başlangıcı olarak kabul edilmektedir. Wilson söz konusu çalışmasında “siyaset” ile “yönetim”in ayrı alanlar olduğunu vurgulamıştır. Wilson’dan sonra kamu yönetimi alanında yayınlanan en önemli eserlerin başında Frank J. Goodnow’un, “Politics and Administration/Siyaset ve Yönetim”

ile Leonarda D. White'in, "Introduction to the Study of Public Administration/Kamu Yönetiminin İncelenmesine Giriş" isimli çalışmaları gelmektedir (Eryılmaz, 2007: 11–12). Söz konusu bu eserlerde de kamu yönetimi ve siyasetin birbirinden ayrı iki disiplin olduğu vurgulanmaktadır.

Goodnow eserinde, hükümetin "siyasasal" ve "yönetmel" olmak üzere ilk farklı işlevi olduğunu belirtmiştir. Hükümetin siyasal işlevi, makro düzeyde politikalar belirlemek ya da devlet iradesini ortaya koymaktır. Hükümetin yönetmel işlevi ise, belirlenen politikaları yürütmektir (Eryılmaz, 2007: 12–13).

Daha sonraki düşünürlerin çalışmaları ile kamu yönetimi, siyaset, hukuk ve felsefeden ayrılmıştır. Kamu yönetiminin ayrı bir disiplin olarak incelenmesi gereği, bütün ülkelerde genel bir kabul görmüştür. Kamu yönetimi anlayışları ile Weber'in anlayışının hâkim olduğu geleneksel kamu yönetimi anlayışından sonra zaman içindeki eksikliklerinin ortaya çıkması ve diğer nedenlerden dolayı yeni kamu yönetimi anlayışı günümüzde kabul görmeye başlamıştır.

I.2. Yönetim Kavramı

İnsanlık tarihi kadar eski bir uğraş olan yönetim, günümüzün en yaygın faaliyetlerinden birisini oluşturmaktadır. Yönetim kavramı ortak amaçları, ortak çaba ile gerçekleştirmek üzere işbirliği yapan insan kümesi olarak en basit biçimde tanımlanabilir. Diğer bir tanımda ise; "yönetim, belirli amaç ya da amaçların, kaynakların en iyi biçimde kullanılması suretiyle gerçekleştirilmesi bilim ve sanatı"(Sürgit,1981:3–4) olarak ifade edilmektedir.

Yönetim kavramını, bir süreç olarak, kişilerin çabalarının ortak bir amaç doğrultusunda planlama, örgütleme, personel alma, koordine etme, raporlama ve

bütçeleme aracılığıyla yönlendirme süreci (Nohutçu, 2008: 3) olarak tanımlayanlar da söz konusudur.

Yönetim, kaynakların (maddi ve beşeri), belirli bir amacın gerçekleştirilmesi için düzenlenmesi ve kullanılması faaliyeti ya da süreci olarak da tanımlanmaktadır. Dolayısıyla İşletme Yönetimi ve Kamu Yönetimini de kapsamaktadır (Eryılmaz,2007:3). Yönetimin tanımı “klasik” ve “çağdaş” yaklaşımlara göre değişebilse de yukarıdaki tanımlarda yer alan unsurlar, her iki yaklaşımda ortak vurguyu oluşturmaktadır.

Çağdaş Yönetim düşüncesinin evrimi, 19. yüzyılın sonlarından, II. Dünya Savaşına; II. Dünya Savaşından günümüze kadar olmak üzere iki dönemde gerçekleşmiştir. II. Dünya Savaşına kadar, bugün “klasik” olarak nitelendirilen yönetim ve örgüt teorisi oluşmuştur. 19. Yüzyılın sonlarından, II. Dünya Savaşına kadar olan dönem çağdaş yönetim düşüncesinin “oluşma”, II. Dünya Savaşından günümüze kadar olan dönem ise, “değişme” evresini teşkil etmiştir. Çağdaş yönetim düşüncesinin oluşma döneminde klasik yöntemin başlıca kaynaklarından biri de Max Weber tarafından geliştirilen “bürokrasi modeli” olmuştur. Weber’in geliştirdiği bürokrasi modeli, fonksiyonel uzmanlaşmaya dayanan iş bölümü, yetki hiyerarşisi gibi özellikler taşımaktadır. Bürokrasinin, modern toplumların büyük çaplı ve karmaşık yapıları için en uygun ve teknik bakımdan üstün bir örgüt tipi olduğu, rasyonellik, öngörülebilirlik, dakiklik, devamlılık, disiplin ve güvenilirlik gibi üstünlüklere sahip bulunduğunu ileri sürülmüştür (Baransel,1995: 12–13).

I.3. Kamu Yönetimin Tanımı ve Kapsamı

Bir süreç olarak yönetim, planlama, örgütleme, gerekli kaynakları sağlama ve düzenleme, yönlendirme, koordinasyon ve denetim gibi faaliyet ya da öğelerden meydana gelmektedir. Bu bağlamda yönetim, maddi ve beşeri kaynakların, belirli bir amacın

gerçekleştirilmesi için düzenlenmesi ve kullanılması faaliyeti ya da süreci olarak da tanımlanmaktadır. Bu tanım, eşyanın ve insanların yönetimini birlikte içermekte ve işletme yönetimi ile kamu yönetimini de kapsamaktadır (Eryılmaz, 2007: 3-4).

Yönetimin kuram ve ilkelerinin kamu kurum ve kuruluşlarında uygulanması ile “kamu yönetimi”, kamu kurum ve kuruluşları dışındaki özel işletmelerde uygulanması ile “özel yönetimi” ortaya çıkmıştır (Genç, 1998: 15). Gerek kamusal, gerekse özel yönetimde genellikle aynı becerilere ihtiyaç duyulmaktadır (Simon vd,1973: 6). Çünkü yönetim evrensel bir olgudur (Başaran, 1984: 49).

Yönetimin evrensel olması, özel yönetimle kamu yönetimi arasında sürdürülen kuramsal ayırımın belirli noktalarda geçersiz sayıldığını göstermektedir (Gümüş, 1999: 375). Çünkü amaçlarını gerçekleştirmek durumunda olan her iki tür örgüt, kamu ya da özel, aynı yönetsel teknik ve yöntemleri kullanmak durumundadır. İster kamu yönetimi ister özel yönetim olsun, komuta birliği ve komuta zinciri gibi yönetimin temel ilkelerinin yürürlükte olduğu hiyerarşik bir otorite yapısı aracılığıyla yönetilmektedir (Polatoğlu, 2001: 50). Ancak karşılaştıkları sorunların özelliklerine göre getirdikleri çözüm yöntemleri değişik olabilmektedir (Tortop, 1990: 46). İşte kamu yönetimi ve özel sektör yönetimi bu noktalarda birbirinden ayrılmaktadır. Başka bir ifadeyle, “yönetim kavramı” evrensel olmasına rağmen kamu yönetimi ile özel yönetim arasında bir takım farklar söz konusudur. Bunlar aşağıdaki tabloda özetlenmektedir (Ergun ve Polatoğlu, 1992: 8-9; Simon vd, 1973: 5-8; Karman, 2001: 39; Polatoğlu, 2001: 50-51):

Tablo 1. Kamu ve Özel Yönetim Arasındaki Farklar

Kamu Yönetimi	Özel Yönetim
Siyasetle yakın ilişki.	Genel olarak siyaset dışı.
Kamu hizmeti süreklidir.	Değişkendir.
İlişkilerde kamu gücü ön plandadır.	İlişkilerde hukuksal eşitlik.
Kamu yararlıdır.	Kar amaçlıdır.
Yasal kısıtlayıcı yapı.	Özerk yapı.
Katı kurallar.	Yenilikçidir.
Sosyal maliyeti dikkate alır.	Dikkate almaz.
Sık politik değişimler.	Fazla politik değişimi yoktur.
Düşük ücretle çalışma.	Yüksek ücretle çalışma imkanı.
Tekelcidir.	Serbest piyasa kuralları (rekabet kuralları)
Hizmetlerden yararlanma da eşitlik.	Ekonomik güce göre yararlanma.

1. Kamu yönetimi, siyasal organın almış olduğu kararları uygular ve ona karşı sorumludur. Başka bir ifadeyle, kamu yönetimi siyasal sistemin yürütmeye ilişkin kolunu oluşturmaktadır (Eryılmaz, 2007).

Devlet yönetimine siyaset karışmıştır, özel kesimdeki yönetim ise genel itibarı ile siyaset dışıdır (Simon vd, 1973: 5). Bu sebeple, kamu yöneticisi bir toplumu incelerken önce toplumun siyasal ve yönetsel alt yapısına eğilmelidir (Ergun, 1974: 79). Özellikle kamu yönetiminde görev yapan üst düzey yöneticiler, diğer kamu kurumlarıyla ve yasama organıyla ilişkiler kurup işlerin ussal biçimde sürdürülmesinden sorumludurlar (Cem, 1976: 26). Onaran da konuya benzer bir şekilde yaklaşmakta ve kamu kurumlarında üst kademelere çıkıldıkça yönetim ve siyaset görevleri arasında kesin bir ayırım yapmanın zorlaştığına işaret etmektedir (Onaran, 1967: 7). Ancak özel sektör yönetimi ile siyasetin bu bağlamda iç içe olduğunu söylemek kamu yönetimine kıyasla mümkün gözükmemektedir.

2. Kamu yönetimin genel amacı kamuya yararlı olmaktır. Bu yüzden ürettiği mal ve hizmetlerin büyük bir kısmı “kamusal” ya da “yarı kamusal” niteliktedir. Bu mal ve hizmetlerin faydası bölünmez, kullanıcılara göre fiyatlandırılmaz. Ancak özel mal ve hizmetlerin faydası kişiye özel ve bölünebilir niteliktedir. Çünkü özel yönetim, imkanları elverdiği ölçüde daha fazla kar elde etme amacındadır. Kamu kurumlarında “kar”ın yerini “sosyal fayda” (Eryılmaz, 2007) almaktadır.

3. Özel yönetim kamu yönetimine göre daha özerktir. Çünkü kamu kurumları, yasal bir çerçeve içinde iş görmek zorundadır (Ergun ve Polatoğlu, 1992: 8). Kamu yöneticisi, yönetim eylemlerini hukuksal, anayasa ve öteki yasaların çerçevelediği bir ortam içinde yürüten çok yönlü bir kişiliğe sahip olmakla yükümlüdür.

4. Kamu yönetiminin eylemleri tekeldir, serbest rekabet kuralları işlemez (Karaman, 2000: 399).

5. Özel kişi ve kuruluşlar arasındaki ilişkiler, tarafların eşitliği ilkesine dayanır. Buna karşılık kamu yönetimi karşı tarafın rızası olmadan tek taraflı kararlar alıp uygulayabilir.

6. Özel yönetimde yöneticiler, çok sık kurallarla karşılaşmayabilirler. Ancak, kamu yönetiminde uygulanan usul ve kurallar yasalarla ayrıntılı olarak belirlenmiştir. Bu yüzden, kamu yönetiminin hantal ve ağır işlediğinden yakınılmaktadır (Genç, 1998: 16-20). Bu farklardan hareketle kamu yönetiminin yeniden tanımlanması, konunun iyi anlaşılması için faydalı olacaktır.

“Yasama ve yargı organlarının dışında kalan, kamu hukukuna tabi, kamu yararını sağlamak amacıyla vatandaşlar için kamusal mal ve hizmet üreten, kamusal politikaları uygulayan merkezi ve yerel düzeyde örgütlenmiş kamu bürokrasisi, örgütleri ve ilişkileri bağlamında kamu yönetimi olarak adlandırılır” (Nohutçu, 2008: 4). Eryılmaz’a

(2007: 7) göre kamu yönetimi, “kamu bürokrasisini ve onun mal ve hizmet sunduğu halkla olan ilişkilerini anlamaya ve geliştirmeye yönelik pratik ve teoriden meydana gelen bir disiplindir. Bu disiplin, devletin yürütmeye ilişkin kolunun daha etkili ve verimli işlemesini sağlayacak düşünce, örgüt, personel, kamu politikaları, uygulamalar ve yöntemlerle ilgilenmektedir”.

“Kamu politikalarının uygulanması süreci içinde kamu örgütlerinin yönetimi” (Polatoğlu, 2001: 55) olarak tanımlanabilen kamu yönetimi, bütün bir toplumun iç içe girmiş ve çoğu kere de birbirleriyle çelişen sorunları arasında işleyen bir idari mekanizmadır. Kamu yönetiminin temelde iki yönü bulunmaktadır. Bunlardan birincisi “işlevsel”, diğeri ise “yapısal” yöndür. İşlevsel bir kavram olarak kamu yönetimi, genel kuralları ve kamu politikası kararlarını uygulama sürecidir. Yapısal bir kavram olarak kamu yönetimi ise, devletin örgütsel görünümünü yansıtmaktadır. Ancak kamu yönetimi ile ilgili faaliyetlerin çoğalması, karmaşık ve teknik bir nitelik göstermesi, bu kavramın çeşitli tanımlarını ortaya çıkarmaktadır. Bu tanımlar geniş bir olgu olan kamu yönetiminin çeşitli görüntülerini yansıtmaktadır. Bu da kamu yönetiminin çok kapsamlı ve güçlü bir alan olduğunu göstermektedir (Eryılmaz, 2007: 5-6).

Tarihsel süreçte her şeyin değiştiği, her yeni gelişmenin değişimi kaçınılmaz kıldığı gerçeğinden hareketle modern devletin ve toplum hayatının en önemli unsurunu meydana getiren kamu yönetiminin de evrim geçirdiği yadsınamaz bir gerçektir.

Her şeyden önce, devlet ve topluma ilişkin bir faaliyet olan kamu yönetiminin bu genel değişim sürecinin etkilerinden uzak durması beklenemez. Kamu yönetiminin ekonomik, sosyal, siyasal, teknik ve işletmecilik alanında meydana gelen değişimleri göz ardı ederek varlığını sürdürmesi mümkün değildir. Değişimin, kurumlar, toplumlar ve devletler üzerindeki etkisi, mevcut yapıların ve ilişkiler sisteminin yeniden gözden

geçirilmesini gerekli kılmıştır. Başka bir ifadeyle, ayakta kalabilmek için değişim ve dolayısıyla gelişmenin kaçınılmaz olduğu gerçeğini yalnız özel işletmeler değil, kamu da kabul etmiş durumdadır (Al, 2002: 13). Bu doğrultuda yüzyıllar boyunca hüküm süren geleneksel kamu yönetimi anlayışı yerini hızla “yeni” anlayışlara bırakmaya başlamıştır. Bu anlayışlar, modern dünyanın ve küreselleşmenin bir gereği olarak, ayrıca geleneksel yaklaşımın çıkmaza girmesinin sonucunda gündeme gelmiştir. Böylelikle işletmelerde benimsenen yönetim biçimlerinin kamu sektöründe de etkinlik ve verimlilik sağlayacağı kanısına varılmış, kamu yönetiminin değişen bu yeni yüzü “yeni kamu işletmeciliği” olarak tanımlanmaya başlanmıştır.

Tüm gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin kamu yönetimlerinde böylesi köklü bir anlayış değişikliğinin yaşanmasında elbette, geleneksel kamu yönetimi anlayışının hantal, aşırı bürokratik ve merkezîyetçi yapısının olduğunu rahatlıkla söylemek mümkündür. Dolayısıyla çalışmanın ana konusunu oluşturan kamu hizmeti kavramı ve değişen kamu hizmeti anlayışını irdeleyebilmek adına geleneksel kamu yönetimi ve yeni kamu yönetimi yaklaşımlarına kısaca değinmek çalışmanın bütünlüğü başta olmak üzere değişen kamu yönetimi anlayışına bağlı olarak değişen kamu hizmeti anlayışını da ortaya koyabilmek açısından yararlı olacağı düşünülmektedir.

I.3.1. Geleneksel Kamu Yönetimi Anlayışı

Geleneksel kamu yönetimi anlayışı, 19. yüzyılın ikinci yarısından başlayarak 20. yüzyılın son çeyreğine kadar kamu yönetiminde geçerli olan bir paradigmadır. Geleneksel kamu yönetimi anlayışının entelektüel temelleri, büyük ölçüde Woodrow Wilson, Max Weber ve Frederick Taylor’ın düşüncelerine dayanmaktadır. Wilson “siyaset ve yönetim ayrılığını” savunmuş, Weber’in “İdeal tip” bürokrasi modeli,

Taylor'un ise, "Bilimsel Yönetim" yaklaşımı en iyi tek bir yöntemin bulunabileceğini vurgulamış ve geleneksel kamu yönetimi anlayışının gelişmesini etkilemiştir (Eryılmaz,2007: 13).

Devletin kamusal mal ve hizmetlerin üretim ve dağıtımında, kendi örgütleri aracılığıyla doğrudan görev alması gerektiğini savunan geleneksel kamu yönetimi anlayışı, kamu yönetimini yönetimin özel bir biçimi olarak görmüştür (Eryılmaz, 2007: 15-17). Geleneksel kamu yönetimi ne kadar eleştirilse de ülkelerin büyük bir kısmı bu yönetim tarzından yararlanmıştı (Stoker, 2006: 43-44).

Geleneksel yöntemin en çok eleştirilen tarafı teknolojik gelişmelere ayak uyduramamasıdır. Değişmez ve katı yapıda olan bu örgütler muhafazakârdırlar. Kolay değişmeyecek kadar büyüktürler. Değişim mevcut çıkarlarını tehdit ettiği için kendi içlerinde bir değişim başlatmamalarına neden olmuştur (Turan, 2007: 10). Bunun da nedeni ise geleneksel kamu yönetimini özelliklerinden biri olan "mekaniklik" anlayışıdır. Çünkü mekaniklik anlayışına göre örgütlenme inisiyatifi engellemektedir. Böylece kurallara aşırı bağlı kalma ve hata yapmaktan aşırı şekilde korkma anlayışı araçlarla amaçların yer değiştirmesine yol açmıştır (Al, 2002:130–131). Kamu hizmetlerinin yerine getirilmesinde araçlar amaçların önüne geçmiştir. Bu durum aynı zamanda kamu hizmetlerinin yavaşlamasına ve kırtasiyeciliğe yol açmaktadır.

Büyük ve merkezîyetçi örgütlenme, katı hiyerarşik örgütlenme, iş bölümü ve uzmanlaşma, biçimsellik ve kuralların yoğunluğu, mekaniklik, gizlilik ve yeniliklere kapalılık, mesleklaşma, tekelcilik geleneksel kamu yönetiminin temel özellikleri olarak kabul edilmektedir (Al, 2002: 47-60). Ancak değişen dünya düzeninde, geleneksel kamu yönetimi anlayışının, ihtiyaçları karşılamada yetersiz kaldığı anlaşılmış ve bu anlayış sorgulanmaya başlanmıştır. 1970'lerdeki petrol krizlerini takip eden ekonomik bunalım ve

İkinci Dünya Savaşı sonrasında hâkim olan refah devleti anlayışının da etkisiyle devletin ekonomik ve sosyal hayattaki rolü ve ağırlığı 1980’li ve 1990’lı yıllarda yeniden tartışma konusu haline gelmiştir (Ömürgönülşen, 2003: 3).

Hızla artan nüfus, kentleşme ve göç olgusu, yönetsel yolsuzluklar, gelir dağılımı eşitsizlikleri, kamu harcamalarındaki artış ve borçlanma sorunları kamu hizmetlerinden yararlananların artması, küreselleşmenin getirdiği rekabet ortamı ve teknolojik gelişmeler, ulus-üstü örgütsel yapılanmaların güç ve etkilerinin artışı, ekonominin küreselleşmesi ve bunun sonucu olarak uluslar arası rekabetin kızışması, kamu yönetimi ve politikalarına yönelik beklentilerin değişmesi gibi nedenlerin eklenmesi ile de, kamu yönetimindeki değişim kaçınılmaz olmuştur (Aktel, 2003: 63).

Aşırı hantal, bürokratik ve baskıcı bir sistem yerine, daha az bürokratik, piyasa yönelimli ve müşteri-odaklı kamu hizmeti sunumunu sağlayan bir sistem giderek ideal bir sistem olarak görülmüştür (Ömürgönülşen, 2003: 4). Bu sistemi hayata geçirebilmek için, kamu sektörüne egemen olan kamu işletmeciliği ve onun özel bir türü olan yeni kamu işletmeciliği kavramı ile kamu yönetimi anlayışında da bir “paradigma değişimi” yaşanmaya başlanmıştır. Özellikle küreselleşmenin yol açtığı yeni dünya düzeni ve bu düzenin yeni sağ olarak bilinen ideolojisi için belirlenen hedef doğrultusunda az gelişmiş dünyada devletin yeniden yapılanması gündeme gelmiştir (Güler, 2005: 84).

Bu süreçte geleneksel kamu yönetimi anlayışı bir taraftan hızla değişirken bir taraftan da özünden uzaklaştırılmıştır. Yeni yönetim modelleri, yeni kamu işletmeciliği, yönetim ve neoliberal yaklaşımlar gibi kavram ve içerikler kamu yönetimini Reaganizm, Teatcherizm ve Türkiye’de de Özalizm olarak adlandırılan biçimde aktör, amaç, süreç, yapı ve işlevleri bakımından değişime zorlamıştır. Yapılan tüm değişimlerin odağında ise

devletin ve kamu yönetiminin küçültülmesi, özel sektör yöntemlerinin kamuya uyarlanması yer almaktadır (Çukurçayır ve Gökçe, 2007: 1).

Geleneksel kamu yönetimi bürokrasiye dayanırken; yeni kamu yönetimi anlayışı piyasaya dayanmaktadır. Yeni kamu yönetimi geniş olarak tanımlanırsa, kamu yönetiminde verimliliğin ve hesap verebilirliğinin sağlanmasıdır. Geleneksel kamu yönetimini ile yeni kamu yönetimi anlayışı, özellikle verimlilik konusunda birbirlerinden ayrılmaktadır. Değişen şartlara ayak uyduramayan geleneksel kamu yönetimi hantal, verimsiz, kırtasiyecilik anlayış egemen olmuştur (Hernes, 2005: 5-6).

Yeni kamu yönetimi yukarıda sıralanan eleştiriler bağlamında kamu hizmetlerinde etkinlik, verimlilik, müşteri odaklılık ve performans hedefleriyle uyumlu çıktılara vurgu yapmaktadır (Turan, 2007: 17).

1.3.2. Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı

1980’li yıllarda gündeme gelen yeni kamu yönetimi anlayışı kamu yönetiminde yeni bir paradigma oluşturmaktadır. İşletmecilik, piyasa temelli kamu yönetimi, girişimci hükümet (yönetim), yeni kamu işletmeciliği gibi adlarla çeşitli bilim adamlarınca tanımlanmaktadır (Bilgiç, 2003: 28).

Özellikle Anglo-Sakson coğrafyada kamu sektöründe ortaya çıkan yeni yaklaşım, “işletmecilik” (managerialism)i “yeni kamu işletmeciliği” (new public management) ve “piyasa temelli kamu yönetimi” (entrepreneurial government) gibi kavramlarla ifade edilmiştir. (Eryılmaz, 2007: 17).

Yeni Kamu Yönetimi hareketi, 1970’lerin sonu ve 1980’lerin başında başlayan bir reform hareketidir. Bu hareket değişik ülkelerde değişik isimler almış olmakla birlikte temel etmenlerinden çok fazla bir sapma olmamıştır. Örneğin Amerika’da Hükümetin

Yeniden Keşfi, İngiltere’de Gelecek Adımlar Acente Reformu, Kanada’da Vision2000, yeni kamu yönetimi anlayışının uygulamaları şeklinde algılanmıştır (Kutlu, 2004: 46).

Yeni Kamu Yönetimi anlayışı (New Public Management), ekonomik ve yönetsel sistemin yapı ve faaliyetlerindeki değişimi yorumlayan, yönlendiren ve geleneksel yönetim düşüncesine bir alternatif olarak ortaya çıkan bir yaklaşımdır (Eryılmaz, 2007: 28; Aydın, 2004: 92). Bu anlayışın ortaya çıkışı genellikle ekonomik, mali, sosyal ve siyasal etkenlere dayanmaktadır.

YKY anlayışı, Weber’in bürokrasi modeline dayalı örgütsel yapıya karşıdır. Esnek örgüt, yumuşak hiyerarşi ve âdem-i merkeziyetçiliği öngörmektedir. YKY anlayışı, devletin faaliyet alanının küçültülmesini yani devletin rolünün değişmesini, girişimci ruha sahip olmayı, katılımlı yönetimi, piyasa mekanizmalarının olmasını ve müşteri odaklı olmayı benimsemektedir. Ayrıca bu anlayış, sadece siyasal otoriteye değil, halka karşı da sorumlu yönetim anlayışını yani yönetimde açıklığı savunmaktadır (Aydın, 2004: 93). Yeni kamu yönetimi anlayışı, kamunun yönetilmesinden kamunun yönetmesine doğru bir evrim yaşamakta yani kamu yönetimi, yönetimden işletme anlayışına doğru dönüşmektedir. Yeni kamu işletmeciliği adıyla özetlenen bu yaklaşımın başlıca savı ise; verimsiz bürokrasilerden kaynaklanan sorunların bunlar yerine özel sektör politika ve uygulamalarının konmasıyla giderilmesidir (Palabıyık, 2003).

Yeni kamu yönetimi anlayışının özelliklerini şu şekilde özetlemek mümkündür (Ömürgönülşen, 2003: 22-24):

- ✓ Kamu hizmetlerinde piyasa benzeri mekanizmalar kullanmak suretiyle kamu kesiminde rekabeti özendirmek,
- ✓ Kurala yönelik bir yönetim anlayışı yerine amaca yönelik bir yönetim anlayışına geçmek,

- ✓ Kamu hizmetlerinde girdi denetimi yerine çıktı denetimine önem vermek,
- ✓ Kamu yönetiminde hiyerarşiyi azaltmak,
- ✓ Kamu hizmetlerinin yürütülmesinde rasyonel ve stratejik bir yaklaşım belirlemek, kamu kaynaklarında maliyet bilincinin geliştirilmesi,
- ✓ İnsan kaynaklarının yönetimin uygulamaya konulması,
- ✓ Kamu kuruluşlarının yapılarının daha esnek ve işleyişlerini daha şeffaf hale getirmek,
- ✓ Hizmeti satın alanlara karşı daha duyarlı olmak.

Buradan hareketle denilebilir ki; eşitliğin ön plana çıkarılıp aktif ve katılımcı yurttaşın hedeflendiği; kamu hizmetlerinin yürütülmesinde, rasyonel ve stratejik bir yaklaşımın benimsendiği (Yüksel, 2004: 8) YKY anlayışında belli başlı dört eğilim söz konusudur. Birincisi kamu harcamaları ve özellikle personel hacmi açısından devletin büyümesinin durdurulması ve hatta küçültülmesi; ikincisi devletin ekonomik faaliyetlerinin özelleştirilmesi; üçüncüsü kamu hizmetlerinin değerlendirilmesi ve dağıtımında bilişim teknolojisinden yararlanılması ve son olarak uluslar arası hatta ulus aşırı bir yaklaşım sağlanarak ulus devlet anlayışından uzaklaştırılması olarak özetlenebilir (Aydın, 2004: 93; Seyrek, 2007: 250).

Yeni kamu yönetimi anlayışı, geleneksel kamu yönetimi anlayışının kamusal hizmetlerin yürütülmesindeki kamu tekeli anlayışını reddetmekte, kamu hizmetlerini piyasanın rekabetine açmaktadır. Küreselleşme süreci ise, bu gelişimi bir adım öteye taşıyarak, kamu hizmetlerini uluslar arası piyasanın rekabetine açmaktadır (Aktel, 2003: 101). Güler'e göre "Kamu yönetimi disiplini içinde Taylor'dan bu yana var olan işletmecilik damarı, 1970'li yıllardan itibaren yeni gelişmeleri olumlu karşılayarak destekleyen zemin olmuş, bu doğrultuda kamu işletmeciliği –managerialism- özüyle öne

çıkarak baskın hale gelmeye başlamıştır” (Güler, 2005a: 138). Çünkü yeni kamu işletmeciliğinin temelinde özel sektör teknik, model ve fikirlerinin daha fazla hizmet ve müşteri yönelimi ile piyasa mekanizmalarının ve rekabetin kamuya uyarlanma çabaları bulunmaktadır.

1990’lı yıllarda giderek güçlenen yeni kamu işletmeciliği anlayışına göre, artık kamu kurumları, ortaya koydukları sonuçlara, yani ürettikleri mal ve hizmetin kalitesine, verimli çalışmalarına ve müşteri ihtiyaçlarına uygun üretilen ürünlerin kalitesine göre değerlendirilmektedir. Verimlilik ve dolayısıyla maliyet unsuru önem kazanırken, hizmet götürülen kitle yani halk özel sektördeki anlayışa paralel bir şekilde müşteri kimliğine kavuşturulmaktadır (Aydın, 2004: 188).

Buradan yola çıkarak YKY’nin varsayımlarını üç grup altında sınıflandırmak mümkündür. Bunlar: Minimal devlet; piyasa mekanizmalarının benimsenmesi; işletme yönetim tekniklerinin kamu yönetiminde uygulanmasıdır. Yeni yönetim anlayışını savunanlar, devlete şu rolleri yüklemektedirler (Eryılmaz, 2007: 23).

1. Devlet mal ve hizmet üreten firmalar arasında rekabeti geliştirmelidir.
2. Devlet yönetimde bürokrasinin yaptığı kontrolü, topluma aktarmak suretiyle vatandaşları yetkilendirmelidir.
3. Devlet, kendi kurumlarının performanslarını dikkatleri girdilerden çıktılara(sonuçlara) yönlendirmek suretiyle ölçmelidir.
4. Kamu kurumlarını, onların hedefleri, misyonları yönlendirmeli, onların kuralları ve düzenlemeleri yönlendirmemelidir.
5. Kamu kurumları, çevrelerini “müşteriler” olarak yeniden tanımlamalı ve onlara seçenek sunmalıdır.

6. Kamu kurumları problemleri ortaya çıkmadan önce engellemelidir. Problem ortaya çıktıktan sonra düzeltici hizmet sunmak iyi bir yaklaşım değildir.
7. Kamu kurumları, enerjilerini sadece para harcamak için değil, para kazanmak için de kullanmalıdır.
8. Kamu kurumları katımlı yönetimi kapsayacak şekilde otoritelerini desantiralize etmelidir.
9. Devlet, bürokratik mekanizmalar yerine, piyasa mekanizmalarını tercih etmelidir.
10. Devlet, dikkatini yalnızca kamu hizmetlerinin hazırlanması-sunulmasına yoğunlaştırmamalı, fakat aynı zamanda toplumsal sorunları çözmek için kamu, özel ve gönüllü sektörler arasında katalizör görevi yapmalıdır.
11. Kamu yöneticileri, kaynak tüketen kişiler değil, kaynak üreten girişimci ruha sahip olmalıdır.

Yeni kamu yönetiminin vatandaş\müşteri yönelimli anlayışı, bireylerin taleplerine duyarlı olmasını, kalite standartlarının oluşturulması, iş ve işlem süreçlerinin belirlemeyi ve uygulamayı gerekli kılmıştır. Topluma karşı sorumluluklarını geliştirmeyi bu şekilde sağlayan yeni kamu yönetimi anlayışı, toplumu “öteki” olmaktan çıkararak onu yönetim unsurunun ortağı haline getirmek, kamusal alanın rolünü arttırmak ve böylece vatandaşların kamuya karşı güvenini yeniden sağlamış olacaktır. Müşteri memnuniyeti, kalite yönetiminin en temel özelliği olup toplam kalite yönetiminde de stratejik yönetim çalışmalarında müşterileri analiz ederken, amaç ve hedefler belirlenirken, “müşteriler” kavramını “iç” ve “dış” müşteriler şeklinde ikiye ayırmıştır. İç müşteriler, kurum çalışanları iken; dış müşteriler kurumun mal ve hizmetinden yararlananlar, ona girdi sağlayanlar ve onunla iş yapanları içermektedir. Böylece kurumdan faydalananlar pasif

olup göz ardı edilen değil, aktif olup dikkate alınması gereken ortakları haline dönüşmüştür (Eryılmaz, 2007: 25).

Bu özelliklerden anlaşılmaktadır ki yeni kamu yönetimi yaklaşımı, geleneksel yaklaşımdan oldukça farklı ilkeleri işaret etmektedir. Aşağıdaki tablo 2' ile bu farklılıklar daha net ortaya konulmaktadır.

Tablo 2: Geleneksel Kamu Yönetim İle Yeni Kamu Yönetim Anlayışının Karşılaştırılması

	Geleneksel Yönetim	Yeni Yönetim
Yapı	<ul style="list-style-type: none"> • Katı Örgüt Yapısı • Merkeziyetçi • Katı Hiyerarşi • Geniş Merkez • Hizmet Devleti • Büyük Ölçekli Yapı • Bürokrasi Yönelimli 	<ul style="list-style-type: none"> • Esnek Örgüt Yapısı • Adem-i Merkeziyetçi • Yumuşak Hiyerarşi • Dar Merkez-Geniş Çevre • Minimal Devlet • Küçük Ölçekli Yapı • Piyasa Yönelimli
Roller İlkeler Politikalar	<ul style="list-style-type: none"> • Yönetim (Administration) • Örgüt Merkezli • Kurallara Bağlı Yakından Kontrol • Sevk ve İdare • Sabit Ücret • Bürokratik Tipi Yönetici • Az Yetkili Yönetici • Gizlilik • Hizmetlerde Nicelik • Üst Yöneticiye Bağlı Değerlendirme • Kapalı Enformasyon Kanalları • Yetkiyi Toplayan • Risk Almakta İsteksiz • Kuralcı ve Kırtasiyecici • Girdi ve Süreç Odaklı • Birey Yönelimli 	<ul style="list-style-type: none"> • İşletme (Management) • Müşteri-Vatandaş Merkezli • Performans Hedefli Denetim • Yönetişim • Performansa Bağlı Ücret • Girişimci Yönetici • Yetkilendirilmiş Yönetici • Şeffaflık • Hizmetlerde Kalite • Çok Yönlü Değerlendirme • Açık Enformasyon Kanalları • Yetkiyi Paylaşan • Risk Almakta İstekli • Vizyon Sahibi ve Esnek • Çıktı ve Sonuç Odaklı • Ekip Yönelimli

Kaynak: Eryılmaz, 2007: 26

Yeni kamu yönetimi anlayışı başlangıç olarak geleneksel yöntemi eleştirmiş ve eski yapıya karşı farklı alternatifler sunmuştur. Dünyada ABD ve İngiltere’de yeni kamu yönetimi anlayışı için Yeni Sağ politikaları ile ilerleseler de arkasından Yeni Zelanda, Avustralya, İspanya, Fransa gibi ülkelerde bu politikaları uygulamışlardır. Yeni anlayışın iktidardakilerden sonra gelen farklı görüşteki partilerinde bu programları devam ettirmesi, yeni kamu yönetimi anlayışının benimsenmesini daha kolaylaştırmıştır. Yönetimdeki değişim devletin işlevsel alanını da daraltmıştır. Yukarıda da ifade edildiği gibi geleneksel yöntemdeki anlayışlar daha katı iken yeni anlayışla birlikte yönetim daha esnek olmuştur.

Burada önemle vurgulanması gereken ise ekonomik boyuttaki sıkıntıların bu gelişmeyi tetiklediğidir. Çünkü 1980 yıllarda kamu sektöründe ortaya çıkan büyüme, verimsizliği, kayırmacılığı, hantallığı, bütçe açıklarını da beraberinde getirmiştir. Bu da İngiltere’de Thatcherizm ve ABD de Reaganizm’in yaşanmasını neden olmuştur (Özel ve Eren, 2008: 39).

I.3.2.1. İngiltere’de Yeni Kamu Yönetiminin Ortaya Çıkışı

Kamu yönetimini işletme yönetimine benzetme çabası içinde olan Yeni Kamu İşletmeciliği yaklaşımı, özellikle 1980’li ve 1990’lı yıllarda çeşitli ülkelerde başlarken; kamu yönetimi reformlarının gerekçesini oluşturmuş, devlet yapılarında gerçekleştirilmeye çalışılan reformlar dünyadaki ekonomik gelişmenin ve kamu yönetimi paradigmasında yaşanan değişimin bir gereği olarak ifade edilmiştir (Kayıkçı, 2009: 172–173).

İngiltere’de 1976 yılında Muhafazakâr Partinin seçimleri kazanmasıyla işbaşına gelen ve 1983 ve 1987 yıllarında tekrar seçilen Thatcher Hükümeti kamu yönetimi alanında köklü değişimlere imza atmıştır. Thatcher Hükümeti Batıda ve İngiltere’de

yaşanan ekonomik gerileme, yüksek vergi ve enflasyon, kontrolden çıkmış görünen kamu harcamalarına bir tepki olarak “girişimci ekonomi” adlı sitemin güçlenmesi için bir program uygulamıştır. Bu girişim ile devletin birçok alandan çekilmesi, kamu harcamalarının kısılması, gelir vergisinin de azaltılarak talep yaratmak hedeflenmiştir (Yılmaz, 2001: 36).

Next Steps girişimi çerçevesinde 1988 yılında yayımlanan rapor: Kamu Yönetiminin Geliştirilmesi Geliştirilmesi: Gelecek Adımlar (Improving Management in Government : Next Steps) adlı raporda politika geliştirme dışında kalan yürütme görevlerinin ayrı ve küçük birimler eliyle görülmesi ile sistemin hizmet sunumuna odaklanarak yeniden yapılandırma amaçlanmıştır (Yılmaz, 2001: 37).1991 yılında ortaya konan Beyaz Kitap (White Paper) yer alan kamu görevlilerinin temel ilkeleri; dürüstlük, bütünlük,objektiflik, politize olmama, açık ve adil işe alma,liyakata dayalı yükselme ve sorumluluk olarak belirlenmiştir (Yılmaz, 2001: 42).

İngilizlerin bu çalışmasının başarılı olmasının arkasında yatan temel nitelikler şunlardır: Açık ve en üst düzeyde siyasal destek ve sahiplenme, açık ve temel ilkeler, reforma ivme kazandıran hızlı ve kararlı bir uygulama, üst düzeyde başarılı bir proje yönetimi, daha önceki girişimler sayesinde oluşan yardımcı alt yapıdır (Yılmaz, 2001: 45).

Yeni kamu yönetiminin ortaya çıkış nedenlerinden biri olan Yeni Sağ akımı İngiltere’de Thatcher’ın ve ABD’de Ronald Reagan’ın iktidara gelmesi ile yapılan politikalar, devletin küçültülmesi ve yeniden yapılandırılmasına yönelik olmuştur. Yeni Sağ politikaları denilen programlar; devletçilik karşıtı ve düşünce temelli olup “özel sektör iyi kamu sektörü kötü” biçiminde özetlenebilir. Yeni sağ savunular planlı ekonomi, karma ekonomi, kamu mülkiyeti ve Keynesçi fikirlere şiddetle karşı çıkmışlardır. “Daha az

devlet, daha çok piyasa” anlayışını, özelleştirme ve deregülasyon politikalarını da savunmuşlardır (Eryılmaz, 2007: 18-19). Küçük ama güçlü devlet hedeflenmiştir.

I.3.2.2. Amerika Birleşik Devletlerinde Yeni Kamu Yönetimi

Amerika Birleşik Devletinde (ABD) 1993 yılında hazırlanan Ulusal Performansın Değerlendirilmesi (National Performans Review- NPR) raporu ile başlatılan ve daha çok Devletin Yeniden Yapılandırılması (Reinventing Goverment) olarak anılan girişim, kapsam, uygulama ve ulusal ve uluslararası alanda doğurduğu etkiler bakımından en önemli çalışmadır. Ulusal Performansın Değerlendirilmesi, Başkan Bill Clinton ve Başkan Yardımcısı AL Gore tarafından Federal Hükümetin çalışmalarının reform edilmesi amacıyla başlatılan bir girişimdir. Bu programın amacı özetle; “daha az maliyet, daha iyi çalışan devlet” (govermnet that Works beter and costs less) olarak belirlenmiştir (Yılmaz, 2001: 47).

ABD’de kamu yönetiminin yeniden yapılanmasında etkili olan, Bill Clinton döneminde David Osborne ve Ted Gaebler tarafnda yayınlanan Reinventing Goverment adlı eseridir. Bu eser yayınlanmasından itibaren hak tarafından fazlaca ilgi görmüş, en iyi satanlar listesine girmiştir. Halkın bu isteği de yeni bir yapılanmada halkın da destekçi olacağını göstergesidir. Bu eserde genel tema, devletin “girişimci” bir kamu yönetimi için 10 temel ilke benimsenmiştir (Yılmaz, 2001).

1. Kürek çekmekten çok rotayı çizmek
2. Sadece hizmet sunmak yerine toplumun güçlendirilmesi
3. Tekelden çok rekabetin teşvik edilmesi
4. Kurallardan çok amaca odaklanma
5. Girdi yerine etkilerini finanse etmek

6. Bürokrasi yerine müşteriye odaklanma
7. Sadece harcamaya değil kazanmaya da yönelmek
8. Sorunları çözmek yerine sorunların ortaya çıkmasına engel olmak
9. Yetkilerin merkezden alınıp ereler ya da ilgili birisine aktarılması
10. Yeni kamu programları yaratmaktan ziyade piyasa mekanizmasında yer almak (Yılmaz, 2001: 48).

Küreselleşmenin son derece önemli ve büyük etkisi her değişimin arkasında ya da yanında gölge olduğu gibi klasik yönetim anlayışına geçilmesinde de etkisi olmuştur. Büyük şirketlerin ulusal ve uluslar arası rekabet güçlerini korumak amacıyla otoritelerini desantralize etmeleri, hiyerarşik yapının dikey ve daha katı olmasına karşı daha esnek ve yatay olması, kalite, yenilik ve müşteri taleplerine odaklanmaları ve nihayet kamu tercihi (public choice) teorisyenlerinde etkileri olmuştur (Bilgiç, 2003: 29).

Güçlü ve özgür bir birey, özgür bir piyasa ve sınırlandırılmış bir devletten yana olan yeni sağ, kapitalizminin girdiği krizin baş sorumlusu olarak devleti görmekte ve yaşanan krizi onun işlevsel ve kurumsal olarak büyümesinin kaçınılmaz bir sonucu kabul ederek refah devletine şu eleştirilerde bulunmaktadır (Sezen, 1999: 55):

- ✓ Devletin ekonomik yaşama doğrudan (üretici olarak) ya da dolaylı (piyasaları düzenleyici olarak) müdahalesi kamu tekellerine yol açarak bireysel girişim özgürlüğünü sınırlandırmakta, özel girişimler için haksız rekabet yaratmaktadır.
- ✓ Yeni Sağa göre, kamu niteliği gereği verimsiz ve pahalı çalışmakta ve kaynak israfına yol açmaktadır. Temel politika araçları olarak piyasanın koşulsuz egemenliği, minimal, gece bekçisi, regüle edici, katalizör gibi

adlarla tanımlanan aslı fonksiyonlarına çekilmiş bir devlet, özelleştirme ve deregülasyon (merkezi gücün yerel birimlere dağıtımı) öngörülmektedir.

- ✓ Yeni Sağa göre, kamusal hizmetlerini tüketen taraf vatandaş olarak değil, müşteri gibi kabul edilmeli, hizmetler fiyatlandırılmalı ve sadece hizmeti satın alma gücünden yoksun yurttaşlar kupon vb. yöntemlerle desteklenmeli, kamu yönetimi işletmecisi bir anlayışla yönetilmelidir.
- ✓ Yeni Sağ ayrıca refah devletinin sosyal harcamalarının haksız gelir transferine yol açtığını savunmaktadır. Görüldüğü gibi yeni sağın savları, özgürlüklerin kısıtlayıcısı, hatta yer yer yok edicisi devlete karşı serbest piyasanın erdemleri üzerinde yükselmektedir. Çünkü zaten piyasa sisteminde var olan rekabet ve uyum, toplumsal refahı kendiliğinden düzenleyecek öz güçlere sahiptir. Yeni sağ 1970'lerin sonunda devlet ile sivil toplum arasındaki sınırları yeniden biçimlendirmeye koyulmuştur. Bunu yaparken sivil toplumu devlet karşısında öncelemiştir (Yılmaz, 2001: 212).

1980 sonrasında egemen olan neo-liberal ekonomi düşüncesinin temelinde devletin küçültülmesinde yer almaktadır. Sınırlı ve sorumlu bir devlet anlayışı ile savunma, diplomasi, adalet gibi tam kamusal nitelikteki hizmetlerin sunulması devlete bırakılırken yarı kamusal mal ve hizmetlerin (eğitim, sağlık vb.) devlet tarafından rasyonel sunulamayacağı ve bu tür hizmetlerin piyasa tarafından gerçekleştirilmesinin daha iyi sonuçlar ortaya koyacağı ileri sürülmektedir. Bu süreçte kamu yönetiminin özel sektör gibi yönetilmesini ve yönetim hizmetlerinde rekabet sağlanmasını ve özelleştirmenin cesaretlendirilmesi, yönetimin masraflarının azaltılması öngörülmektedir (Tortop ve Diğerleri, 2007: 471).

1980’li yıllardan sonra işletme yönetime ait birer olgu olarak görülen toplam kalite yönetimi, vizyon yönetimi, öğrenen örgütler, zaman yönetimi ve performans yönetiminin işletme yönetiminde başarılı bir şekilde uygulanması ve verimli sonuçlar alınmasına bağlı olarak kamu yönetiminde de bunların uygulanmasına yönelik yeniden yapılandırma süreci hız kazanmıştır (Aykaç vd., 2003: 161-162). “Özel ne yaparsa iyisini yapar, kamu ne yaparsa kötüsünü yapar” temel düşüncesiyle özel sektörde kullanılan bir takım teknik ve yöntemlerin kamu yönetiminde kullanılması da doğal karşılanmıştır. Bu durum, değişen iç ve dış şartlara, yeniliklere, ihtiyaçlara, ekonomik ve sosyal gelişmelerle birlikte kaliteli, hızlı, etkin ve verimli kamu hizmeti sunabilmek için reform çabalarında bir zihniyet ve anlayış değişimini öngörmektedir.

Kısaca,1980’den sonraki dönemde birey, toplum ve devlet bağlamında birçok kavram anlamını yitirmiştir. Bireylerin günlük yaşantıları başta olmak üzere devlet – vatandaş ilişkisi, kamu kurumlarının, özel sektörün ve sivil toplum kuruluşlarının yapısı, işleyiş mekanizmaları, temel ilkeleri ve hizmet anlayışları tamamen değişmiştir. Buna bağlı olarak da devletin rolü ve işlevleri reform tartışmalarının merkezine oturmuştur (Güler, 1996: 8; Aksoy, 2004: 38; Güzelsarı, 2004: 95; Yılmaz, 2001: 4; Aktel, 2003: 63 – 64).

Geleneksel kamu yönetimi (public administration), piyasa ekonomisi temelinde köklü bir evrimleşme geçirmiş ve bununla ilintili olarak da devletin toplumsal rolü ve kamu hizmetlerinin niteliği hissedilir derecede değişmeye başlamıştır (Uluğ, 2004: 5). Aynı şekilde 1970’lerin ikinci yarısında ortaya çıkan ve tüm dünyayı etkisi altına alan mali krizin aşılmasında o tarihe kadar devletin yeniden yapılandırılması bağlamında genel kabul gören “idari reform” yaklaşımının da yetersizliği anlaşılmış ve yönetim alanında bir paradigma değişikliğine ihtiyaç olduğu yönünde güçlü eğilimler ortaya çıkmaya başlamıştır.

Kamu yönetimi alanındaki bu pradigma değişimi, basit bir reform ya da yönetim tarzında kısmi bir dönüşüm değil; yukarıda vurgulandığı gibi devletin yapısı, faaliyet alanı, toplum, birey ve piyasa ilişkileri, hizmet yöntemleri, çalışanların rolü ve statülerinde kapsamlı ve bütüncül bir yapılanma sürecini ifade etmektedir (Eryılmaz, 2004: 54-55). Bunun sonucu olarak Dünya Bankasının, neo-liberalizmin “minimal devlet” söylemi yerine, “devletin yeniden düzenlenmesi”, “girişimci devlet”, “piyasa – dostu devlet”, “yönetişim”, “kamu yönetişimi” ve “etkin devlet” gibi kavramlar yine Dünya Bankası tarafından gündeme getirilerek kamu yönetiminde reform tartışmalarının yönü değişmiştir.

Artık bu aşamadan sonra yönetim, IMF, Dünya Bankası, Dünya Ticraet Örgütü, Ekonomik ve Kalkınma İşbirliği Teşkilatı (OECD), Birleşmiş Milletlerin bazı kuruluşları (UNDP) ve Avrupa Birliği kurumlarının resmi söylemleri arasında yerini alarak, tüm reform programlarının genel çerçevesini ve içeriğini belirleyen bir rol üstlenmiştir (Güzelsarı, 2004: 104 – 119 ve 2003: 17 – 30). Çünkü yönetim devlet yapısında köklü bir dönüşümün ifadesi olarak kabul edilmektedir. Bu kavramla birlikte devletin ekonomi, siyaset, yönetim ve sosyal alanlardaki faaliyetleri ve etki alanları yeniden tanımlanmakta ve “etkin devlet” kavramına ve bu bağlamda “güçlü devlete” vurgu yapılmaktadır. Başka bir deyişle yönetim ile birlikte devlete yeni bir anlam ve rol yüklenmiştir.

Bu yapılanma ile başta devlet olmak üzere diğer aktörlerin rol ve işlevleri yeniden tanımlanmakta; başka bir deyişle devletin küçültülmesi, faaliyet alanının daraltılması, yerinden yönetimin ilkesine vurgu yapılarak devletin tek başına karar alma ve uygulama gücünün çoklu aktörlere devri söz konusudur. Yönetişim bu özellikleri bağlamında yönetim-siyaset ayrımını da ortadan kaldırmayı öngörmektedir denilebilir (Tortop vd, 2007: 545- 555).

I.4. Türk Kamu Yönetiminin Örgütsel Yapısı

Amme idaresi, idare ve yönetim kavramları ile özdeşleşebilen kamu yönetiminin; üç farklı anlam içerdiği ileri sürülmektedir. Birincisi devletin ya da ona bağlı kuruluşlarda eylemde bulunan kişilerin ve kümelerin davranışları ile ilgili alan. İkincisi devletin amaçlarını gerçekleştirecek biçimde örgütlenmiş insan gücü ve araç gereç ile bunların yönetimi. Üçüncü anlam ise kamusal siyasaların oluşturulmasında, siyasal karar organlarına teknik destek sağlayan ve bu siyasaları uygulan örgütler bütünü (Bozkurt ve Ergun, 2008: 133). Siyasi yapı ne olursa olsun bütün ülkeler de kamu yönetimi, genel olarak merkezden yönetim ve yerinden yönetim olmak üzere ikiye ayrılmış bir örgütlenme yapısına sahiptir. Ne merkezden ne de yerinden yönetimin tek başına uygulandığı devlet bulunmamaktadır. Ancak, bazı ülkeler merkezi bazıları yerel yönetime ağırlık vererek uygulamalarını sürdürmektedirler. Merkezi ya da yerel yönetimlere ağırlık verilmesinde ülkelerin kültürel, toplumsal, idari, siyasal, tarihsel ve ekonomik koşulları etkili olmaktadır (Gökçe vd, 2002: 99-100).

Kamu yönetiminin örgütlenmesi, esas itibariyle hukuksal olmaktan daha çok, yönetim anlayışı, kamu politikaları ve hizmet gerekleriyle ilgili bir konudur. Buna rağmen 1876 Anayasasından başlayarak tüm anayasalarda Türk kamu yönetimine egemen olan teşkilatlanma ilkeleri anayasal ilkeler haline gelmiştir. Özellikle 1982 Anayasası'nın 123 ve 127. Maddelerinde Türk kamu yönetiminin örgütlenme biçimine ilişkin genel hatlar çizilmektedir. Buna göre Türk kamu yönetimi teşkilatı merkezden yönetim ve yerinden yönetim şeklinde biçimlenmektedir. Anayasanın söz konusu maddeleri dikkate alındığında Türk kamu yönetimine egemen anayasal ilkelerin başında; İdarenin bütünlüğü ilkesi, Yasal yönetim/ kanuni idare ilkesi, Merkezden ve yerinden yönetim ilkesi ve Yetki genişliği ilkeleri yer almaktadır. (Eryılmaz, 2007: 90).

Merkezi yönetim, esas itibariyle bakanlıklar ve bağlı kuruluşlardan; yerel yönetimler ise il özel idareleri, belediyeler ve köylerden oluşmaktadır. Merkezi yönetim ve yerel yönetimler, idarenin birbirini tamamlayan iki unsuru olup, kuruluş ve görevleriyle bir bütün teşkil etmektedir.

Merkezi yönetim ve yerinden yönetim ilkeleri başta olmak üzere anayasada belirtilen temel ilkeler dikkate alındığında Türk kamu yönetiminin kendine özgü bir yapılanma biçimine sahip olduğu ileri sürülebilir. Bu bağlamda Türk kamu yönetiminin teşkilatlanma biçiminden kaynaklanan kendine özgü temel özelliklerini şu şekilde sıralamak mümkündür (Eryılmaz, 2007: 92-95):

- ✓ Yönetimde merkeziyetçilik esastır.
- ✓ Bugünkü Türk kamu yönetimi teşkilatı, genel çizgileri ile Osmanlı dönemindeki yapının bir devamı niteliğindedir.
- ✓ Türk kamu yönetimi, üniter devlet sisteminin gereği olarak, kuruluş ve görevleriyle bir bütündür.
- ✓ Kamu yönetimi sistemi, yargı denetimi bakımından “idari yargı” düzenine; uygulanan hukuk dalı yönünden, “idare hukukuna” tabidir.
- ✓ Türkiye, parlamenter demokrasi ile yönetilmektedir. Kamu yönetiminin parlamento ile parlamentonun kamu yönetimiyle olan ilişkisi hükümet yoluyla sağlanır.
- ✓ Kamu yönetimi sistemi, örgüt yapısı, yöneticilerin ve memurların davranışı, uygulanan usul ve kurallar bakımından, formel olarak “hukuki-rasyonel” bürokrasi modelini yerleştirmeye çalışmakla beraber, uygulamada yer yer “patrimonyal” (geleneksel) bürokrasinin özelliklerini de yansıtan görünümler sergilemektedir.

- ✓ Kamu yönetimi, yapı ve işleyiş bakımından “gizlilik” ve “resmi sır” esasına göre örgütlenmiştir.
- ✓ Kamu yönetiminin beşeri yönüyle ilgili olan kamu personel rejimi, yasal olarak kariyer, liyakat ve siyasi tarafsızlık ilkelerine dayanmaktadır.

Kamu yönetiminin çeşitli birimlerindeki yöneticiler ve çalışanlar, sosyal köken itibariyle orta tabakaya dayanmaktadır (Eryılmaz, 2007: 92-95).

1.4.1. Merkezden Yönetim

Merkezden yönetim, kamu hizmetlerinde birlik ve bütünlüğü sağlamak amacıyla söz konusu hizmetlere ilişkin karar ve faaliyetlerin merkezi hükümet ve onun hiyerarşik yapısı içinde yer alan örgütlerce yürütülmesi demektir. Tek tüzel kişilik vardır. O da devlet tüzel kişiliğidir (Gökçe ve Bayrakçı, 2005a: 13). Devletin merkezi yönetim örgütü Cumhurbaşkanı, Başbakan, Bakanlar Kurulu ve Bakanlıklardan oluşmaktadır (Gözübüyük, 2003: 5).

Merkezden yönetim ilkesi, “siyasi” ve “idari” olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Eğer bir ülkede tek bir yasama organı, tek bir yürütme organı ve tek bir yargı sistemi varsa, başka bir ifadeyle, aynı kanunlar ülkenin her bölgesinde aynı şekilde uygulanıyorsa “siyasi bakımdan” sistem merkezi yönetimdir. Buna üniter devlet yani tekçi devlet denir. Türkiye, Japonya ve Fransa bu yapıya örnek olarak gösterilebilir (Gökçe vd., 2002: 100).

İdari bakımdan merkezden yönetimin ise daha dar bir anlamı taşımaktadır. Bu sistemde sadece yasama fonksiyonu değil idari fonksiyonunun da merkezden yürütülmesi söz konusudur. Kamu hizmetlerine ilişkin politikaların belirlenmesi ve kararların alınması yetkisi merkezi organlarda toplandığı gibi bunların yürütülmesine ilişkin inisiyatif de bu

organların eline verilmiştir. Merkezin hiyerarşik yapısı içinde yer alan alt birimlere, bölge ve il kuruluşlarına geniş takdir yetkisi tanınmamaktadır (Gökçe vd., 2002: 100-101).

İdari merkeziyetçilik, siyasi merkeziyetçiliğin bir sonucudur. Çünkü siyasi bakımdan merkeziyetçi yönetim olmayan bir devlette, idari merkeziyetçilik gerçekleşemez (Şan, 2010). Ancak, siyasi merkeziyetçiliğin varlığı, her zaman idari merkeziyetçiliği de ortaya çıkarmamaktadır. Örneğin siyasi merkeziyetçiliğe sahip İngiltere’de geniş bir idari yerinden yönetim uygulanmaktadır. Türkiye’de hem siyasi merkeziyet, hem de idari merkeziyet söz konusudur (Merkezi Yönetim, Merkezden Yönetim, 2010).

Merkezden yönetimin özelliklerini şu şekilde sıralayabiliriz (Bkz. Gözübüyük, 2003):

1. Kamu hizmetlerine ilişkin politika belirleme, karar alma ve yürütme yetkisi merkezi bir organın ya da organların elinde toplanmıştır. Böylece kamusal mal ve hizmetler, başkentteki bir organ tarafından planlanmakta ve yönetilmektedir. Merkezi organ, söz konusu hizmetlere ilişkin faaliyetleri bölge ve il düzeyindeki kuruluşları aracılığıyla yürütür. Bu kuruluşların görevleri, merkezden gelen emir ve talimatları aynen uygulamaktır.

2. Kamu hizmetlerinin yürütülmesine ilişkin gerekli gelir ve giderler merkezden yönetilmektedir.

3. Merkezi idare birimlerinde görev alacak personelin atanması işlemi merkez tarafından yürütülmektedir. Merkezi idare kamu personelinin yer değiştirme ve terfi gibi bazı işlemlerini kendine bilgi vermek şartıyla hiyerarşik yapısı içinde yer alan bölge ya da ildeki kuruluşlarına da bırakabilir (Merkezi Yönetim, Merkezden Yönetim, 2010).

I.4. 2. Yerinden Yönetim

Yerinden yönetim, Yönetim Biliminde adem-i merkeziyet olarak bilinen siyasal bir kavramdır. 1961 ve 1982 anayasalarında “yerinden yönetim” olarak ifade edilen adem-i merkeziyet, merkeziyetin, yani merkezden yönetimin tam karşıtıdır (Gökçe ve Bayrakçı, 2005b: 9). Belirli faaliyet alanlarında merkezi hükümetten belli bir ölçüde özerkliği öngörmektedir.

Seçilmiş meclislerin ve o meclislere karşı sorumlu yöneticilerin otoritesine dayalı yerel ve yöresel yönetimler, âdemi merkezileştirilmiş yönetimlerin tipik örneğidir. İktidarları geniş ya da sınırlı olabilir; ama her iki halde de bu iktidar, kaynağını merkezi hükümetten almaktadır. Egemen olan merkezi hükümettir. Yerel ya da yöresel yönetimlere bırakılacak yetkilerin genişliğini merkezi hükümet belirlemekte ve gerektiğinde daraltabilmekte ya da kaldırabilmektedir (Smith, 2011).

Topluma sunulacak bazı hizmetlerin devlet merkezinden ve tek elden değil, merkezi yönetim teşkilatı içinde yer almayan ve merkezi yönetim hiyerarşisine dahil olmayan kamu tüzel kişilikleri tarafından yürütülmesi (Gökçe ve Bayrakçı, 2005b: 10) anlamına gelen yerinden yönetimin “siyasal” ve “yönetimsel (idari)” yerinden yönetim olarak ikiye ayrılmaktadır.

I.4. 2. 1. Siyasal Yerinden Yönetim

Eskiden, “siyasi adem-i merkeziyet” denilen bu dizge, daha çok, federal devletlerde, anayasalarca, ulusal kimliğe sahip olmayan yerel birimlere tanınmış olan özerk ya da yarı özerk statüye dayanan bir yönetim biçimidir. Bu birimler, ülkesine göre, eyalet, federe devlet, canton, land, cumhuriyet vb. adlar almaktadırlar (Keleş, 2000: 85).

Siyasi yerinden yönetim, siyasi gücün, merkezi yönetim ile yerel yönetimler arasında bölüşülmesi demektir. Bu yönetim biçiminde siyasi otorite bir merkezde toplanmamış, çeşitli birimler arasında yaygınlaştırılmıştır (Baykal, 2011). Burada yerel yönetimlere yasama ve bir dereceye kadar da yargısal konuları kısmi bağımsızlık verilmiştir.

I.4. 2. 2. Yönetimsel (İdari) Yerinden Yönetim

Yönetimsel (idari) yerinden yönetim, yerel nitelikteki kamu hizmetleri ile iktisadi, ticari, kültürel ve teknik bazı fonksiyonların merkezi idarenin hiyerarşi yapısı dışındaki kamu tüzel kişilerince yürütülmesidir. Pek çok ülkede yaygın şekilde kullanılan yönetimsel yerinden yönetim uygulaması aşırı merkezîyetçiliğin sakıncalarını ortadan kaldırmakta, halkın yönetime katılımını sağlamakta, kamu hizmetlerinde verimi ve etkinliği artırmaktadır (Gökçe vd., 2002: 106).

Merkezin hiyerarşisi dışında kalan ve merkezden ayrı bir varlığı bulunan organlar tarafından yönetilmesi idari yerinden yönetimin en önemli özelliğidir. İdari yerinden yönetimde yerel idarelere yalnız idari işlerin görülmesinde bir bağımsızlık tanınır (Gökçe vd., 2002: 106). Çünkü Türkiye gibi üniter devlet yapılarında, yasama, yargı ve siyasi hükümet etme, merkezi yönetimde, yani devletin merkez organlarında toplanmıştır. Merkezi hükümet dışındaki yönetim birimleri, merkezin koyduğu yasalar çerçevesinde kendilerine verilen görev ve yetkileri kullanırlar. Yerel yönetim birimlerinin kendi görevlerini saptama, kendi gelir kaynaklarını belirleme, yeni vergiler koyma ya da var olanları kaldırma, kendi karar ve yürütme organlarının yapısını sayısını vb. değiştirme gibi yetkileri olmayıp bunlar merkezi hükümetçe saptanır (Gül ve Özgür, 2004: 166).

Yönetimsel yerinden yönetim kendi içinde “coğrafi yerinden yönetim” ve “fonksiyonel (hizmet) yerinden yönetim” olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

I.4.2.2.1. Coğrafi Yerinden Yönetim

“Mekan yerinden yönetim” olarak da ifade edilen coğrafi yerinden yönetim, belirli bir yörede ya da beldede yaşayanlara yerel ortak gereksinimlerini yeterince, etkin ve zamanlı biçimde, seçimle oluşturdukları yasa da öngörülen organları eliyle karşılayabilmeleri için yönetimsel, siyasi, yasal ve mali özerklik tanınmasıdır. Türkiye’de anakent belediyeleri, belediyeler, il özel idareleri ve köyler coğrafi yerinden yönetim ilkesi gereğince oluşturulmuş yönetim birimleridir (Gül ve Özgür, 2004: 166).

Mahalli yerinden yönetimde, karar alma ve yürütme sorumluluğu, organları yerel olarak demokratik usullere göre seçilmiş, il, belediye ve köy gibi mahalli idarelere verilmiştir. Bu sistemde yöre halkına, mahalli müşterek ihtiyaçlarını karşılamak için karar alma ve yürütme yetkisi tanınmaktadır (Yerinden Yönetim., 2011). Hiç şüphesiz bu organlar tam bir bağımsızlık statüsü içinde değildirler. Söz konusu görev ve yetkilerle ilgili özerklik kendilerine bir kanunla verilmiştir. Bu nedenle bunların gereği gibi kullanılıp kullanılmadıklarını, ya merkezi idarenin temsilcileri ya da daha üst kademe mahalli meclislerce kontrole tabi tutulur (Gökçe vd., 2002: 107).

Mahalli yerinden yönetim, hem şehirler arasında yardımlaşma ve birlik duygularının gelişmesine katkı sağlamaktadır. Çünkü siyaset, başkalarıyla işbirliği yapmayı, uzlaşmayı ve hoş görüyü gerektirir. Yerinden yönetim, bu anlamda siyasi barışın da önemli bir teminatıdır. Nitekim iç barışın yerleştiği ülkeler, aynı zamanda coğrafi yerinden yönetim geleneğinin geliştiği toplumlardır (Yerinden Yönetim..., 2011).

I.4.2.2.2. Fonksiyonel Yerinden Yönetim

Belirli kamu hizmetlerinin, daha etkin, katılımcı, zamanlı ve gereklerine uygun biçimde üretilebilmesi için, merkezi yönetimin dışında yer alan, yasalarca belirlenen birimlere bir hizmetin ya da işlevin görülebilmesi için özerklik tanımaktır (Gül ve Özgür, 2004: 166).

Fonksiyonel yerinden yönetim sosyal devlet ilkesinin benimsenmesiyle ortaya çıkmış bir kavramdır. Savunma, eğitim, sağlık gibi hizmetleri gören klasik devlet anlayışından sosyal devlet anlayışına geçilmesi devletten beklenen hizmetleri artırmıştır. Artan bu hizmetler özel bir teknik bilgi ve uzmanlık gerektiriyordu ve hepsinin merkezi yönetim tarafından karşılanması mümkün değildi. Çünkü merkezi yönetim bu yeni hizmetlerin gerektirdiği teknik bilgi ve uzmanlığa sahip değildi. Bu nedenle, belirli hizmetler merkezi yönetim teşkilatı dışında tüzel kişiliğe sahip özerk kuruluşlarca görülmeye başlandı. İşte merkezi yönetim teşkilatı dışında tüzel kişiliğe sahip olan ve belli bir hizmeti görmekle yükümlü olan bu özerk kuruluşlara fonksiyonel yerinden yönetim kuruluşları denir (Gökçe ve Bayrakçı, 2005b: 13-14).

Eğitim hizmetini gören üniversiteler, piyasaların işleyişini denetleyen üst kurullar, radyo televizyon yayını yürüten TRT, ticaret ve sanayi odaları, barolar vb. hep bir hizmeti ya da işlevi görmek için oluşturulmuş fonksiyonel yerinden yönetim birimleridir (Gül ve Özgür, 2004: 166).

I.5. Kamu Hizmeti Kavramı ve Kamu Hizmetlerinde Kalite

Bu başlık altında, kamu hizmeti kavramı ve anlamı başta olmak üzere, kamu ve işletme hizmetlerinin karşılaştırılması, kamu hizmetlerine egemen olan ilkeler, kamu

hizmet çeşitleri, kamu hizmetlerinin yerine getiriliş biçimleri ve kamu hizmetlerinde kalite ölçümü konuları ele alınmaktadır.

I.5.1. Kamu Hizmeti Kavramı ve Anlamı

Her ne kadar tanımı konusunda bir uzlaşma henüz sağlanamamış olsa da kamuya yararlı olarak kabul edilen, bir kamu kuruluşunun ya kendisi ya da yakın gözetim ve denetimi altında özel kesim tarafından yürütülen faaliyetlere kamu hizmeti adı verilmektedir (Göküş, 2010:196). Bu tanımdan da anlaşılacağı üzere bir hizmetin kamu hizmeti kabul edilebilmesi için en az iki koşulun gerçekleşmesi gerekir. Bunlardan birincisi hizmetin kamuya yöneltmiş ve kamuya yararlı olmasıdır. İkincisi ise hizmetin kamu kuruluşlarınca ya da ilgili kamu kuruluşunun gözetimi ve denetimi altında özel hukuk kişilerince yürütülmesidir. Kamu hizmeti kimi zaman “ kamuya sağlanan hizmetler” kimi zaman da “kamu kuruluşları” anlamında da kullanılmaktadır (Bozkurt ve Ergun, 2008:128-129).

I.5.1.1. Genel ve Yerel Kamu Hizmeti Ayrımı

Kamu hizmetleri, hizmetin yararının yayıldığı alan göz önünde bulundurularak genel hizmetler ve yerel hizmetler olarak iki farklı grupta ele alınabilir. Genel hizmetler, merkezi idarenin başkent ve taşradaki birimleri tarafından ya da bunların gözetim ve denetimi altında yürütülen kamusal hizmetlerdir. Yargı, sağlık, eğitim, vergi ve güvenlik hizmetlerini bunlara örnek olarak vermek mümkündür. Doğrudan yerel yönetimler veya bunların gözetim ve denetimi altında yürütülen kamusal hizmetler ise yerel hizmetlerdir. Parklar, yollar, kaldırımlar, itfaiye, ulaşım, su ve kanalizasyon hizmetleri bunlara örnek olarak verilebilir. (Bozlağan, 2004:122)

Kamu hizmetlerinden hangilerinin merkezi idare, hangilerinin de yerel yönetimler tarafından yürütüleceği konusu temelde sosyo-ekonomik kriterlere dayanmaktadır. Bunlardan başlıcalarını şu şekilde sıralamak mümkündür (Nadaroğlu, 1994: 66-69)

Hizmetin faydasının yayıldığı alan: Faydası belirli bir yerel alanla sınırlı olan (itfaiye, yol, kaldırım, su ve kanalizasyon) hizmetlerin yürütülmesinin, etkinlik ve demokrasi kriterleri açısından yerel yönetimlere bırakılması daha rasyoneldir.

Bölgesel değerlendirilmiş mal ve hizmetler: Marjinal sosyal faydası marjinal özel faydasından büyük olan (eğitim, sağlık, konut) mal ve hizmetlerin üretilmesi, optimum kaynak ayırımı ihtiyacı dolayısıyla bütünüyle piyasaya bırakılmaz.

Dışsallıklar: Yerel düzeyde üçüncü kişiler açısından olumlu/olumsuz sonuçlar doğuran mal ve hizmetlerin yerel yönetimlerce yürütülmesi beklenir.

I.5.1.2. Kamu Hizmeti ve Özel Sektör Hizmeti Ayrımı

Yukarıdaki tanımlardan da anlaşılacağı üzere kamu hizmetleri ile özel sektör hizmetleri arasında bir takım farklılıklar söz konusudur. Kamu hizmetleri özellikleri itibariyle özel sektör tarafından üretilen mal ve hizmetlerle şu noktalarda farklılıklar göstermektedir (Gözlü, 1996: 48):

- ✓ Kamu hizmetleri, özel kesimde üretilen mal ve hizmetlerde olduğu gibi kar amacıyla değil, vatandaşların ortak toplumsal ihtiyaçlarını karşılamak üzere sunulmaktadır.
- ✓ Özel kesimde mal ve hizmet üretimi rekabet ortamında yapılırken, kamu kuruluşlarınca sunulan hizmetler prensip itibariyle tekel nitelikli olduklarından devletin bu açıdan rakibi yoktur.

- ✓ Özel sektörde firmalar, üretim alanlarını ve ürün niteliğini belirlerken, belli bir müşteri grubunu esas almak suretiyle uzmanlaşmaya gidebilirler. Kamu hizmeti veren kuruluşlar ise bir hizmeti verirken birden çok hedef grubunu göz önünde bulundurmaya zorundadırlar.
- ✓ Özel kesimde yer alan firmalar, genellikle insanların maddi ihtiyaçlarıyla ilgili olan ve çeşitli yönleriyle ölçülebilir somut nitelikli mal ve hizmetler ürettikleri halde, devletin yerine getirmek zorunda olduğu kamu hizmetlerinin somut mamullere dönüştürülebilmesi, diğerleri gibi niteliksel ve niceliksel ölçümlere konu olabilmesi ve sonuçlarının değerlendirilebilmesi güçtür.
- ✓ Özel kesim, mal ve hizmet üretimini müşterilerin istekte bulunması halinde ve onların ihtiyaçlarını dikkate alarak yapmaktadır. Toplumun sunulan kamu hizmetlerinin kullanımı ve tüketimi ise kamu hizmetlerinin özellikleri dolayısıyla vatandaşların istek ve beklentilerine aynı oranda uygun düşmeyebilir.

1.5.2. Kamu Hizmetlerine Egemen Olan Temel İlkeler

Düzenlilik ve süreklilik kamu hizmetinin önemli öğelerindedir. Bu iki ilke aynı zamanda etmektedir. Çünkü bunların yokluğu toplum yaşamını alt üst edebilir (Akyılmaz, 2003: 328). Toplumsal yapının sürekliliğini ifaden ilkelerin dışında t kamu hizmetlerine egemen olan belli başlı bazı ilkeler de söz konusudur. Bunlar; süreklilik ve düzenlilik, değişkenlik ve uyarılma, eşitlik ve nesnellik ile bedelsizlik şeklinde genel olarak tasnif edilebilir

I.5.2.1. Süreklilik ve Düzenlilik

Kamu hizmetlerinin tümünde gözlenen ortak ve genel niteliklerden ilki, bu hizmetlerin sürekli (kesintisiz) ve düzenli olarak yerine getirilmesidir (Tuncil, 2005). Çünkü kamu hizmetleri, tatmininde kamu yararı bulunan bir ihtiyacı karşılayan faaliyet olarak kabul edildiklerinden, bunların sürekli ve düzenli bir biçimde yürütülmesi gerekmektedir. Aksi takdirde kamu ihtiyaçlarının karşılanması ve kamu yararı gerçekleşmesi zorlaşacaktır. Kesintiye uğrayan ya da düzensiz bir biçimde yürütülen kamu hizmetlerinin toplum yaşamında birçok olumsuz etkileri ortaya çıkar (Günday, 2002: 286; Göküş, 2010: 198).

Dolayısıyla, süreklilik, kamu hizmetinin herhangi bir kesintiye uğramadan, düzenli ve yeterli olarak yerine getirilmesini gerektirmektedir. Ancak, süreklilik, kesintisizlik, her zaman bu faaliyetin gün içinde aynı sıklıkla yerine getirilmesi anlamına gelmemektedir. Kamu hizmeti, kamusal ihtiyacı tatmine yönelik olduğu için, bu ihtiyacı gidermeye yetecek sıklıkta yerine getirilecektir. Süreklilik ilkesi aynı zamanda hizmetin idareden beklenen kalitede yerine getirilmesini de öngörmektedir (Akyılmaz, 2003: 332). Bu ilke devletin devamlılığı ilkesinin bir sonucudur (Gözler, 2007: 518). Başka bir ifadeyle, devlet, varlığını sürdürebilmek, toplumsal adaletin önündeki engelleri kaldırabilmek için, halkın ihtiyaç duyduğu alanlarda ve bu ihtiyaç karşılanıncaya kadar kamu hizmeti sunumunu sürekli bir biçimde yerine getirmekle mükelleftir.

I.5.2.2. Değişkenlik ve Uyarılama

Kamu hizmetinin sürekli görülmesi, o hizmetin kamu hizmeti olarak kurulduktan sonra hiçbir değişikliğe uğramadan aynı şekilde uygulanacağı anlamına gelmez. Kamu hizmeti, değişen kamusal ihtiyaçlar ve gelişen teknolojiye paralel olarak

değişmek ve günün şartlarına ayak uydurmak zorundadır. Aslında değişen genelde kamu hizmetinin varlık sebebini oluşturan kamusal ihtiyaç değil, bu ihtiyacın giderilme şeklidir (Akyılmaz, 2003: 332). Kısaca kamu hizmeti değişkendir, yani gelişen toplum ihtiyaçlarına ve teknolojik verilere kendini uydurmak zorundadır (Tuncil, 2005).

Kısaca, kamu hizmetleri sürekli değişen bir çevre içerisinde olduğu için bu değişime ayak uydurmak ya da çevreyi kendisine uydurmak zorundadır. Kamu hizmetleri gelişen toplum ihtiyaçlarına ve teknolojik verilere kendini uydurmak zorundadır. Bu değişime paralel olarak, kamu hizmetinin örgütlenmesinde ve işleyişinde yeni yöntemlere araç ve gereçlere, düzenlemelere ihtiyaç duyulmaktadır. İdarenin kamu hizmetleri düzenini tek yanlı olarak değiştirme, idari sözleşmelerde tek yanlı olarak değişiklik yapma, kamu görevlileri statüsünü değiştirme vb. serbest ve takdir yetkileri, hep söz konusu “değişkenlik” ilkesinden kaynaklanmaktadır (Göküş, 2010: 197).

I.5.2.3. Eşitlik ve Nesnellik

Hukuk devletinin zorunlu bir sonucu olarak idare, kamu hizmetini sunarken “Kanun Önünde Eşitlik İlkesi”ne uygun olarak hizmet sunmak durumundadır. Başka bir ifadeyle, kamu hizmetinin idare tarafından tarafsız olarak herkese eşit olarak sunulması gerekmektedir. Gerek kamu hizmetlerinden yararlanmada gerekse kamu hizmetlerine katılmada herkes eşittir. (Akyılmaz, 2003: 332). Ancak, bu eşitlik, mutlak bir eşitlik değildir. Kanunların ve düzenleyici işlemlerin saptadığı benzer vasıf ve şartlara sahip olanların tümüne aynı yöntemle muamele yapılmasını ifade eder. Başka bir deyişle, aynı hukukî durumda bulunanlar, eşit olarak kamu hizmetlerinden yararlanabilir ve bunların işleyişine katılabilir. İdare, bu konularda, herhangi bir düşünce ile hiç kimseye bir ayrıcalık sağlayamaz (Tuncil, 2005). Kısaca kamu hizmetlerinden yararlanmada eşitlik ilkesi iki

anlama gelmektedir: Birincisi, kamu hizmetlerinden herkesin yararlanması; ikincisi ise, kamu hizmetlerinin, aynı durumda olanlara, aynı koşullara göre, aynı biçimde sunulmasıdır (Giritli ve Bilgen, 1979).

Nesnellik ilkesi ise kişilere hak vermez, idareye ödev yüklemektedir. İdare, kamu hizmetini yürütürken belirli kişi veya kişi grupları arasında, onların siyasal düşünceleri, etnik kökenleri, dinsel inanışları nedenleriyle ayırım yapamaz. Kamu hizmetini yürüten personel de tarafsız olmak zorundadır (Gözler, 2007: 521). Ancak bu ilke Türkiye’de ihlal edilebilmektedir. Buna hizmette kayırmacılık denilmektedir. Özellikle siyasal yakınlık, hizmet sunumunda da gözetilmektedir. Bunun en güzel örneklerine ise, yerel nitelikli kamu hizmetlerinin sunumunda rastlamak mümkündür.

I.5.2.4. Bedelsizlik

Bizzat idarenin yerine getirdiği bazı klasik kamu hizmetleri karşısında kural olarak hizmetten yararlananlardan hizmetin karşılığı olarak bir bedel alınmamaktadır. Ancak kamu hizmetlerinin sayısının giderek artması; teknolojinin gelişmesine paralel olarak, kamu hizmetinin görülüş şekillerinin değişmesi daha fazla mali kaynak gerektirmeye başlamasıyla kamu hizmetlerinden yararlananlardan bu hizmetin karşılığı olarak belli paraların alınmaya başlanması söz konusu olmuştur. Ancak hizmetten yararlananlardan, hizmetin karşılığı olarak alınan para, “fiyat” değildir. Yürütülen faaliyetin maliyetini karşılama düşüncesiyle alınan bu paralar, kamu hizmetine katılma bedeli niteliğindedir (Akyılmaz, 2003: 333). Başka bir ifadeyle, idarenin, yürüttüğü kamu hizmetlerinden bir kazanç elde etmesi düşünülmemeyeceği gibi, hizmetten yararlananlardan alınan paralarla o hizmetin maliyetinin karşılanması da düşünülemez (Günday, 2002: 288).

I.5.3. Kamu Hizmet Çeşitleri

Çağdaş devlet düzeninde çeşitleri ve sayıları gittikçe artan kamu hizmetleri değişik açılardan tasnif edilebilir. Örneğin, kamu hizmetlerini, kamusal hizmetler ve yarı kamusal hizmetler olmak üzere iki şekilde incelemek mümkündür. Bu doğrultuda, taşıdığı bazı özellikler dolayısıyla piyasa mekanizması içerisinde üretilemeyen hizmetler kamusal hizmetlerdir. Adalet, savunma ve diplomasi gibi hizmetler devlet tarafından görülmesi zorunlu olan tam kamusal hizmetlerdir. Kamusal mal ve hizmetlerin özelliklerine baktığımızda karşımıza şu ilkeler çıkmaktadır (Gökçe ve Bayrakçı, 2005a: 63-64):

- ✓ Kamusal mal ve hizmetlerin faydası birimlere bölünemez ve pazarlanamazlar,
- ✓ Kamusal mal ve hizmetlerin faydasından hiç kimse mahrum bırakılamaz,
- ✓ Kamusal mal ve hizmetlerin tüketiminde bireyler arasında rekabet yoktur,
- ✓ Kamusal mal ve hizmetlerin üretimi devlet tarafından gerçekleştirilir.

Yarı kamusal mal ve hizmetler ise, piyasa mekanizmasına göre üretilebilmektedir. Ancak uygulamada bu tür hizmetler bazen tümüyle veya kısmen kamu tarafından üretilebilmekte veya türüne, miktarına, kalitesine ve fiyatına devlet müdahalesi söz konusu olmaktadır. Yarı kamusal mal ve hizmetlerin özellikleri de şöyledir (Gökçe ve Bayrakçı, 2005a: 65-66):

- ✓ Bu tür mal ve hizmetler birimlere bölünebilmekte ve piyasa mekanizması içerisinde üretilip satılabilmektedir.
- ✓ Yarı kamusal mal ve hizmetlerin tüketiminde bireyler arasında rekabet söz konusu olabilmektedir.
- ✓ Bazı yarı kamusal mal ve hizmetlerin tüketiminden fiyatını ödemeyen bireylerin mahrum bırakılması mümkündür.

- ✓ Yarı kamusal mal ve hizmetlerin üretilmesi ve tüketilmesi esnasında bu hizmetten yararlananların dışındaki kişilere de fayda sağlaması söz konusu olmaktadır. Yani bu tür mal ve hizmetler olumlu/olumsuz dışsallığa sahip olabilen hizmetlerdir.
- ✓ Yarı kamusal mal ve hizmetler devletin dışındaki birimlerce üretilip halka sunulabilir. Fakat bu tür malların fiyatına, miktarına ve kalitesine devletin müdahalesi söz konusudur.

Tüm bu tanım ve özelliklerden yola çıkarak denilebilir ki; adalet, dışişleri, milli savunma gibi bir kamusal ihtiyacı tatmin amacıyla sadece devlet tarafından yürütülen, yani, özel kişiler tarafından yürütülemeyen kamu hizmetlerine “tekel niteliğindeki kamu hizmeti” denilmektedir. İdarenin yanında özel kişilerce de yürütülebilen kamu hizmetleri ise, “tekel niteliğinde olmayan kamu hizmeti”dir. Merkezden yönetim kuruluşları ile hizmet bakımından yerinden yönetim kuruluşlarınca bütün ülkede yürütülen kamu hizmetlerine “ulusal kamu hizmeti” adı verilirken; mahalli idarelerin yürüttükleri kamu hizmetleri gibi belli bir coğrafi alanda örülen kamu hizmetlerine “mahalli kamu hizmeti” denilmektedir. Ayrıca kamu hizmetleri konularına göre de “idari kamu hizmetleri”, “ekonomik kamu hizmetleri”, “sosyal kamu hizmetleri” ve “bilimsel ve kültürel kamu hizmetleri” olarak da farklı şekillerde tasnif edilebilmektedir (Akyılmaz, 2003: 333-334).

1.5.3.1. İdari Kamu Hizmetleri

İdari kamu hizmetleri, bayındırlık, kamu mallarının korunması ve bakımı, öğretim, eğitim, sağlık, tapu-kadastro hizmetleri, nüfus işleri gibi devletin öteden beri yerine getirdiği geleneksel kamu hizmetleridir. İdari kamu hizmetlerinin tüm öğeleri (yetkileri, usulleri, personeli, malları ve paraları) kamu hukuku rejimine tabidir. İşlem ve

eylemlerinden doğan uyuşmazlıklar, idare yargısının görevi içindedir (Tuncil, 2005). Ancak devletin öteden beri yürüttüğü bu geleneksel hizmetler için gerekli araç-gereç temini için özel hukuk sözleşmeleri de yapılabilir (Günday, 2002: 291).

I.5.3.2. İktisadi Kamu Hizmetleri

İktisadi kamu hizmetleri, on dokuzuncu yüzyılın ikinci yarısından itibaren ortaya çıkmaya başlayan demiryolları, gaz, elektrik, telefon gibi sınai ve ticari nitelikte olup, daha çok imtiyaz usulü ile gördürülen hizmetlerdir. İktisadi kamu hizmetleri işleyişleri ve dış ilişkileri yönünden esas itibariyle özel hukuk kurallarına tabidirler (Tuncil, 2005). Ancak iktisadi kamu hizmetleri, bazı unsur ve amaçları yönünden özel teşebbüs faaliyetlerinden farklıdır. Mesela, bu kamu hizmetleri kanunla veya kanunun açıkça verdiği yetkiye dayanarak bir idari işlemle kurulurlar ve devlet ya da kamu tüzel kişilerinince sağlanan malları, kamu malı niteliğindedir (Günday, 2002: 291).

I.5.3.3. Sosyal Kamu Hizmetleri

Sosyal kamu hizmetleri; vakıflar, yoksullara yardım, emeklilik gibi devlet ve diğer kamu tüzel kişileri tarafından daha önce idari usullerle sağlanan yararlılardan başka, asıl İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra gelişmeye başlayan çalışma düzenine, sosyal güvenliğe ve genel olarak bireylerin yaşamlarına ilişkin çeşitli idari faaliyetlerdir. (Tuncil, 2005). İş ve işçi bulma gibi sosyal kamu hizmetlerinin bir kısmı Devletin tekeli altındadır. Buna karşılık, işçilerin sosyal güvenlik işleri ile özel sigorta şirketlerinin yaptıkları hastalık, kaza ya da hayat sigortalarının yapılması gibi bir kısım sosyal kamu hizmeti de, özel teşebbüs ile beraber yürütülmektedir (Günday, 2002: 292).

I.5.3.4. Bilimsel, Teknik ve Kültürel Kamu Hizmetleri

Bilimsel, teknik ve kültürel kamu hizmetleri, idarenin yakın zamanlarda genellikle özel faaliyete konu olan bilimsel ve teknik araştırmalara, müzik, resim, tiyatro, bale gibi sanat ve kültür hareketlerine el atması sonucu ortaya çıkmış olan kamu hizmetleridir (Günday, 2002: 292). Bu kamu hizmetleri, kamu hukukunun katı kalıpları içinde yürütülemezler. Bu nedenle, bu kamu hizmetleri için özerk kuruluşlar, bağımsız personel ve daha serbest usuller ile geniş maddi olanakların kabulü zorunlu olmuştur. TÜBİTAK, TSE ve MPM ile DİE, bu tür kamu hizmetlerini yürüten kuruluşlardır (Tuncil, 205).

Son olarak özellikleri ve çeşitleri genel hatlarıyla ifade edilen kamu hizmetlerinin kurulması, düzenlenmesi ve kaldırılmasına ilişkin hususları belirtmek faydalı olacaktır.

Öncelikle kamu hizmeti teşkilatının kurulabilmesi için kamu hizmetini gerektiren kamusal ihtiyacın ortaya çıkmış olması gerekmektedir. Kamusal ihtiyacın ortaya çıkmasıyla ya doğrudan idare tarafından kamu hizmeti teşkilatı oluşturulur ya da idarenin kolluk denetiminin ötesinde bir denetim ve düzenleme yetkisi dâhilinde kamu hizmeti, özel kişilerce kurulur. Özel kişilerce kamu hizmeti oluşturulması halinde bunun sonucu olarak özel kişilere de kamu gücü ayrıcalıkları tanınmaktadır (Akyılmaz, 2003: 331).

I.5. 4. Kamu Hizmetlerinin Görülüş Biçimleri

Kamu hizmetleri, idare tarafından görüldüğü gibi, özel kişiler tarafından da görülebilmektedir. Kamu hizmetlerinin görülme usulleri arasında “emanet”, “ruhsat”, “müşterek emanet”, “iltizam”, “imtiyaz” ve “yap-işlet-devret” gibi yöntemler söz konusudur (Günday, 2002: 295).

I.5.4.1. Emanet

“*Emanet Usulü*, bir kamu hizmetinin bu hizmetten sorumlu olan kamu idaresi (devlet, il özel idaresi, belediye, köy) tarafından kendi tüzel kişiliği içinde kendi personel ve parasıyla doğrudan doğruya işletilmesidir. Başka bir ifadeyle, emanet usulü, bir kamu hizmetinin devlet veya diğer kamu tüzel kişileri tarafından doğrudan doğruya ve kendi örgütleriyle ve hizmete tahsis ettikleri aynı ve şahsi varlıkları ile gördürülme usulüdür” (Gözler, 2007: 533). Emanet usulü için belirleyici nitelik, bir kamu hizmetinin doğrudan doğruya devlet veya öteki kamu tüzel kişilerinca yerine getirilmesidir (Günday, 2002: 295). Kısaca emanet usulü, kamu hizmetinin idari teşkilat içinde ancak merkezden yönetim dışında yerinden yönetim kuruluşlarınca görülmesi usulüdür (Akyılmaz, 2003: 334).

I.5.4.2. Müşterek Emanet

İdarenin kamu hizmetini, kendi araç ve imkânları ile organik bakımdan oluşturup, hasar ve zararı kendisine ait olmak üzere, özel hukuk kişisine gelir üzerinden bir pay verilmek suretiyle yapılan sözleşme karşılığında gördürmesine ise, “*Müşterek Emanet Usulü*” denir (Akyılmaz, 2003: 334-335). Müşterek emanet usulü, bir özel kişinin kamu idaresi ile yaptığı bir sözleşme uyarınca, gerçekleşecek hâsılata oranlı bir gelir karşılığında, kar ve zararı kamu idaresine ait olmak üzere kamu idaresi adına işletilmesidir (Gözler, 2007: 550). Bu usulde sermaye tamamen idareye ait olup, hizmeti gören özel kişi kendi emek, bilgi ve becerisi ile hizmeti yürütmektedir. Hizmetin masrafları hizmetten yararlananlardan alınan belli bir bedel ile karşılanmakta, masraflar çıktıktan sonra kalan fazlalık idare ile özel kişi arasında paylaşılmakta veya özel kişi götürü bir ücret almaktadır (Günday, 2002: 295).

I.5.4.3. İltizam ve Ruhsat Usulleri:

İltizam Usulü, kamu hizmetinin önceden kararlaştırılan belli bir bedel karşılığı özel hukuk kişisi tarafından yürütülmesidir. Bugün için terk edilmiş olan iltizam usulü, Osmanlı İmparatorluğu döneminde, tarım ürünlerinin vergilerinin toplanmasında kullanılmıştır (Günday, 2002: 296).

Tekel niteliğinde olmayan bir kamu hizmetinin, idare tarafından verilen izin üzerine özel kişilerce de görülebilmesi usulüne ise “*Ruhsat (İzin) Usulü*” denir (Akyılmaz, 2003: 335). Kamu hizmeti olarak kabul edilen bir faaliyet, eğer bir idare lehine tekel konusu yapılmamış ise, bu faaliyet idarenin vereceği bir izin ile özel kişilere de görülebilir. Örneğin belediyelerin toplu taşımacılık hizmetleri, eğitim ve sağlık hizmetleri gibi (Günday, 2002: 314). Bu özel kişiler, hizmeti aksattıkları takdirde, ruhsatları iptal edilir. Ruhsat usulünde, kamu hizmetlerinin özel hukuk kişilerince yürütülmesi, bir sözleşmeye dayanmaz. Hizmetin yürütülebilmesi için yönetimin tek yanlı olarak ruhsat vermesi yeterlidir. Hizmetin yürütülme koşulları ruhsat ile belirlenir (Göküş, 2010: 200).

I.5.4.4. İmtiyaz Usulü

İdarenin bir kamu hizmetinin görülmesini tüm kar ve zararı kendisine ait olmak üzere bir özel kişiye vermesi ve o özel kişinin de gördüğü hizmet karşılığı, yararlananlardan bir bedel alması biçimindeki kamu hizmeti uygulamasıdır (Bozkurt ve Ergun, 2008: 129). Başka bir ifadeyle, kamu hizmetinin, uzun süreli bir idari sözleşme uyarınca sermayesi, kârı, hasar ve zararı kendilerine ait olmak üzere özel hukuk kişilerince yerine getirilmesine “*imtiyaz*” denir. Gereksinimler karşısında yönetimin işinin çokluğu ya da kaynak bulmadaki güçlükler, kimi zaman bu yöntemin uygulanmasını zorunlu kılmakta

ve kamu hizmetinin özel girişime gördürülmesine olanak sağlamaktadır (Akyılmaz, 2003: 336).

İmtiyaz sahibi hizmet karşılığında yararlanandan bir bedel almakta fakat kâr ve zarar kendisine ait olmak üzere, şartlaşma hükümleri çerçevesince de idarenin emir ve sorumluluğu altında yürütmektedir (Tan, 1992: 309).

Özetle imtiyaz usulü; bir kamu hizmetinin sermayesi, her türlü gideri ve kazancı, zararı ve ziyarı kendisine ait olmak üzere idarenin koyacağı şartlara göre ve sağlayacağı yetkiler ve menfaatler karşılığında özel hukuk kişileri tarafından kurulması ve işletilmesi ya da sadece işletilmesinin devredilmesi usulüdür. İmtiyaz usulünün müşterek emanetten farkı, kamu hizmetini de özel kişinin kurması ve hasar ve zarara katlanma yükümlülüğünün bulunmasıdır (Akyılmaz, 2003: 337).

1.5.4.5. Yap-İşlet-Devret ve Yap-İşlet Usulleri

Yap-İşlet-Devret, bir kamu hizmetine ilişkin tesisin; özel teşebbüs tarafından masrafları karşılanmak suretiyle, kurulmasını, yatırılan sermayenin amortismanı ve belli bir kar sağlanması amacıyla belli bir süre işletilmesini ve daha sonra bedelsiz olarak ilgili idareye devir ve teslimini sağlayan bir usuldür (Tuncil, 2005).

Yap-işlet-devret modeli, kamunun görev alanına giren bir yatırım veya hizmeti, yatırım ve işletme döneminde yapılacak masrafları yüklenen ve karşılığında yatırım sonucu ortaya çıkacak tesisi, önceden belirlenen bir süre ve tarife üzerinden işletme hakkına sahip olan bir şirket eliyle gerçekleştirmesidir. Yüksek finansman gerektiren bir kamu hizmeti veya bayındırlık işinin sunulması amacıyla, sermayesi ve bütün riski kendine ait olmak üzere, (yerli, yabancı veya ortaklaşa girişimler) özel sektör tarafından kurulup belirli bir

süre işletildikten sonra tesisin ilgili kamu kuruluşuna şartsız ve bedelsiz olarak devredilmesi sistemin özünü oluşturur (Acartürk, 2001: 49).

Ancak yap-işlet-devret yönteminin karşılaştığı hukuksal sorunlar, yönetimi yeni bir yöntem aramaya itmiştir. Elektrik enerjisi üretmek üzere, “*Yap-İşlet*” modeli geliştirilmiştir.

Buna göre, yap-işlet modeli ile üretim şirketlerine, ülke enerji planı ve politikalarına uygun biçimde elektrik enerjisi üretmek için mülkiyeti kendilerine ait olmak üzere, termik santral kurma ve işletme izni verilmesi ile enerji satışına ilişkin kurallar belirlenmiştir. Yap-işlet şartnamesi ve sözleşme TEAŞ tarafından hazırlanır. Bazı hususlar, taraflar arasında yapılacak sözleşmeye bırakılmıştır. Örneğin, “sözleşmenin feshi koşulları”, “anlaşmazlıkların çözüm yeri ve uygulanacak hukuk” gibi koşullar sözleşme ile saptanacaktır. Sözleşme süresi en çok yirmi yıldır (Tuncil, 2005).

I.5.5. Kamu Hizmetlerinde Kalite

Kalitenin tanımlanması, kaliteyi oluşturan boyutların/unsurların farklı ve çok sayıda olması nedeniyle bu konuda araştırma yapan bilim adamlarını oldukça zorlamıştır. Bu boyutlar hizmet kalitesinin daha iyi anlaşılabilmesini ve vatandaşların hizmetin hangi unsurlarından tatmin olup olmadığını kavranmasını sağlamaktadır. Bu yüzden hizmet kalite boyutlarının bilinmesi ve hizmeti oluşturan unsurlarının neler olduğunun kavranması önem arz etmektedir (Ardıç vd, 2004: 65)

I.5.5.1 Kamu Hizmetlerinde Kaliteyi Belirleyen Faktörler

Hizmet kalite boyutları literatürde pek çok farklı şekilde tanımlanmıştır. Bunlar bazen personel düzeyi, tesisler düzeyi ve materyal düzeyi olarak belirlenirken, bazen

teknik kalite ve işlevsel kalite olmak üzere ikiye ayrılmıştır. Kimi araştırmacılar hizmet kalitesini süreç ve çıktı kalitesi olarak ele alırken diğer bir kısmı ise, fiziksel kalite, şirket kalitesi ve etkileşimci kalite olarak tanımlamıştır (Ardıç vd, 2004: 66). Literatürde en yaygın kullanıma sahip hizmet kalite boyutları şöyle belirlenmiştir (Usta ve Memiş, 2010:337).

- ✓ *Somut Özellikler:* Binaların, kullanılan teçhizatın, iletişim malzemelerinin ve personelin görünümü,
- ✓ *Güvenilirlik:* Vaat edilen hizmeti doğru olarak yerine getirme yeteneği,
- ✓ *Heveslilik:* Müşterilere/vatandaşlara yardım etme ve hızlı hizmet verme istekliliği,
- ✓ *Yeterlilik:* Hizmeti yerine getirmek için gereken bilgi ve yeteneğe sahip olunması,
- ✓ *Nezakat:* Müşteri/vatandaş ile doğrudan ilişki kuran personelin nazik, saygılı, düşünceli ve samimi olması.
- ✓ *İnanılabilirlik:* Hizmet sunan kişinin güvenilir ve dürüst olması,
- ✓ *Güven:* Çalışanların bilgili ve nazik olmaları ve müşterilere güven duygusu uyandırabilme becerileri,
- ✓ *Erişim:* Gerektiğinde iletişim kurma kolaylığı ve erişilebilirlik,
- ✓ *İletişim:* Anlayabileceği dilden müşterinin/vatandaşın bilgilendirilmesi ve sorunlarının dinlenmesi,
- ✓ *Empati:* Çalışanların kendilerini müşterilerin/vatandaşların yerine koyması ve müşterilere kişisel ilgi göstermesidir.

Yukarıda belirtilen bu boyutların bilinmesi ve hizmetten yararlananların tatminsizliğinin nedenlerini öğrenmek, ihtiyaç ve istekleri doğrultusunda hizmetlerin

yürütülmesi ile ilgili gerekli düzenlemelerin yapılmasını mümkün kılar ve hizmetin etkinliğini artırır(Aktaş ve Ünlü, 1995: 49)

Bu bağlamda hizmet kalitesi, vatandaşların hizmeti aldıktan sonra o hizmetten sağladıklarının kendisinde yarattığı duygu olup, söz konusu hizmetten ne kadar tatmin olup olmadığını ifade etmektedir. Dolayısıyla, hizmet kalitesi kavramını; hizmet alanın gereksinimi ve beklentileri, bunların doğrultusunda hizmette olması gereken özellikler, hizmetin bu özellikler ve niteliklere sahip olma derecesi olarak ifade etmek mümkündür (Çiçek ve Doğan, 2009: 203)

Kalite kavramı günümüz popüler kültürel yaşamı içerisinde oldukça fazla yeri olan hatta bir slogan haline gelen kavramlardan birisidir. Küreselleşme süreci, devletin küçültülmesini beraberinde getirirken, yönetimdeki yeni anlayışlar, halkın kamudan beklentilerini de büyük ölçüde arttırmıştır. Günümüzde kamudan beklenen hizmetlerin kaliteli olması istenmektedir. Kamu sektöründe özelleştirme ve yerel yönetimlere yetki devriyle birlikte halkın daha kaliteli hizmet sunumu bekleme talepleri de artmış bulunmaktadır. Kamu sektörünün, bilgi teknolojilerinin getirdiği hızlı ve etkin hizmet sunma imkânlarından kendisini alıkoyması, kendisini bu gelişmelerin dışında tutması mümkün değildir. Dolayısıyla, kamu yönetimini, geleneksel yönetim anlayışıyla yürütmenin imkânsız hale geldiği genel kabul görmüş bir görüş olduğundan kamu yönetiminde verimlilik, hizmetlerde kalite, etkinlik gibi konular yoğun olarak dile getirilmektedir (Ardıç vd, 2004: 63).

Vatandaş ya da müşteri için kalite, pahalı, lüks ve standart olarak görülmekten çıkmış bir düşünme tarzı, yaşama biçimi; çalışanlar, son tüketiciler veya halk ya da seçmenler tatminine dönüşmüştür. Bu açıdan, hizmet verenlerin her ürettiğini satabilirim anlayışı, 1970'li yıllardan sonra satabildiğini üreten ya da müşteri isteklerine uygun şekilde

üretime dönüşmüştür. Özel sektördeki “müşteri odaklı yönetim anlayışı”, kamu kesimine “vatandaş odaklı yönetim” şeklinde transfer edilmiştir (Karataş, 2007: 83). Dolayısıyla hizmet üreten kamu kuruluşları da örneğin bir iktidar partisi, valilik, belediye, hastane, okul, tapu müdürlüğü, vergi dairesi v.b. bugüne kadar ürettikleri hizmeti, müşterisinin yani halk ya da seçmenin istediği ve memnun olduğu kaliteli hizmete dönüştürmek mecburiyetinde kalmışlardır (Peker, 1996: 43).

Bu nedenle kaliteli kamu hizmeti, günümüz toplumunda halkın en önemli beklentilerinden biridir. Kamu sektörünün, özel sektörün başarılı uygulamalarında olduğu gibi bir hizmet sunması beklenmektedir. Vatandaş kamu kuruluşlarından da özel işletmelerin ortaya koyduğu kalite ve maliyet standartlarına ulaşmasını beklemektedir. Bu açıdan tüm kuruluşların değerlendirildikleri standartlar bulunmaktadır ve kamu kurumlarının bu standartlara ulaşmadan vatandaş memnuniyetini sağlayabilmeleri çok mümkün görünmemektedir (Sezer, 2008:150)

I.5.5.2. Kamu Hizmetlerinde Memnuniyet Düzeyini Etkileyen Faktörler

Kamu hizmetleri, özü itibarı ile halktan toplanan vergilerle yine halk için üretilen hizmetlerdir. Başka bir ifadeyle, halkın parası halk adına halk için harcanmaktadır. Kamu hizmetlerinin temelde halktan toplanan vergilerle yürütülmesi, halkın bu tür hizmetlerden tatmin düzeyinin önemini artırmaktadır. Belediyelerin sunduğu hizmet kalitesini ölçen hizmetten yararlanan vatandaşlardır. Beklentiler doğrultusunda hizmet kalitesi vatandaştan vatandaşa farklılık göstermektedir. Beklentileri kişinin sahip olduğu eğitim seviyesi, gelir durumu ve sosyal düzeyi gibi pek çok değişken etkilemektedir.

Verilen hizmetten memnun olma durumuna etki eden başlıca faktörler şu şekilde özetlenebilir (Sevimli, 2006: 18):

- ✓ *Deneyimler:* Memnuniyet için en önemli unsur önceki deneyimlerdir. Müşteriler/vatandaşlar genellikle hizmet almaya karar verirken ilk olarak geçmiş deneyimlerinden yararlanırlar ve aldıkları hizmeti daha önceki deneyimleri ile karşılaştırırlar.
- ✓ *Kişisel özellikler:* Müşterilerin/vatandaşların demografik, sosyal, fiziksel, eğitim seviyesi, uzmanlık derecesi gibi özellikleri de memnuniyet dereceleri üzerinde çok etkilidir.
- ✓ *Durumsal etki faktörleri:* Hizmet kategorisindeki teknolojik gelişme ve halkla ilişkiler faaliyetleri gibi faktörleri içerir.
- ✓ *Sözlü İletişim:* Müşterilerin/vatandaşların sunulan hizmetle ilgili çevrelerinden daha önce edindikleri bilgilerdir.

Hizmet kalitesi vatandaş memnuniyeti konusunda yapılan diğer çalışmalarda da bazı sonuçlara ulaşılmıştır. Buna göre (Ardıç vd, 2004: 66-67);

- ✓ Vatandaşların cinsiyetleri ile algıladıkları hizmet kalite düzeyleri arasında ilişki vardır.
- ✓ Gelir gruplarına göre, vatandaşların algıladıkları hizmet kalitesinden memnuniyet düzeylerinde farklılık vardır.
- ✓ Eğitim gruplarına göre, vatandaşların algıladıkları hizmet kalitesinden memnuniyet düzeylerinde farklılık vardır.
- ✓ Yaş gruplarına göre, vatandaşların algıladıkları hizmet kalitesinden memnuniyet düzeylerinde farklılık vardır.
- ✓ İkamet süresine göre, vatandaşların algıladıkları hizmet kalitesinden memnuniyet düzeylerinde farklılık vardır.

Bu varsayımlara göre iletişim ve sosyal yaşantıdaki gelişmeler ve genel refah seviyesi ile eğitim düzeyinin artması, vatandaşların beklentilerini yükseltmektedir. Beklentileri yükselen vatandaşların kendilerine sunulan hizmetin istediği kalitede, istediği zamanda ve mümkün olan en düşük maliyetle sunulmasını beklemektedir. Ayrıca belediye hizmetleri sunulurken vatandaşlarla daha sık yüz yüze ilişki kurulması nedeniyle, hizmetten yararlananlar çalışanların davranış ve tutumlarını önemsemektedir. Yine araştırmalarda elde edilen bulgular çerçevesince, hizmet kalitesinden memnuniyet düzeyi ile vatandaşların yaşları arasında bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Yani vatandaşların yaşları arttıkça hizmetten memnun olma seviyeleri de yükselmektedir (Ardıç vd, 2004: 78-79).

Hizmet kalitesi vatandaş ile kuruluş arasındaki güven ve temsil bağından da etkilenmektedir. Hizmet memnuniyeti halkın kamu kurumlarına olan güven düzeyi ve kamu kurumlarının halkın menfaatlerini ne ölçüde temsil ettiği konusunda halkın düşünce ve kanaatlerinden etkilenmekte, memnuniyet meşruiyetle birlikte gelmektedir.

Yapılan araştırmalar halkın, kamu hizmetlerinden duyduğu tatmini olumsuz etkileyen bir takım unsurlarında varlığını ortaya koymuştur (Bozlağan, 2004:123).

- ✓ Halkın tercihlerinin kamu politikalarına yansıtılamaması
- ✓ Kamu hizmetlerindeki verim kayıpları
- ✓ Kamu yöneticilerinin üçüncü kişilerle menfaat ilişkisi içine girmesi gibi nedenler ise bu faktörlerin en göze çarpanlarındandır.

Yukarda belirtilen olgular doğrultusunda kamu hizmet kalitesinin artırılarak vatandaş memnuniyetinin sağlanması bazı tedbirlerin alınabileceği ileri sürülmektedir (Öztürk ve Coşkun, 2000:154-156):

- ✓ Hizmet standartlarının belirlenmesi

- ✓ Bilgi verme açıklık ilkesinin kamu hizmeti sunumunda hakim kılınması
- ✓ Vatandaş tercihlerinin danışılarak öğrenilmesi
- ✓ Maliyetin azaltılarak kalitenin artırılması
- ✓ Vatandaşla doğrudan temas eden personelden yararlanılması
- ✓ Hizmetlerde eşitlik ve adaletin sağlanması
- ✓ Hizmet sunumunda halk katılımının sağlanması
- ✓ Vatandaş şikayetlerini inceleyip çözümlenecek birimlerin oluşturulması

I.5.5.3. Belediyelerde Hizmet Kalitesi

Vatandaşların, belediyelerden talep ve beklentileri zaman içerisinde doğal, ekonomik, sosyal, kültürel değer ve ihtiyaçlara bağlı olarak değişmektedir. İhtiyaç ve beklentilerin çeşitli ancak kaynakların kısıtlı olması; belediye hizmetlerinde verimlilik, kalite, etkinlik ve ihtiyaca dayalı hizmet üretme gibi kavramları zorunlu kılmaktadır. Varlık sebepleri toplumun ortak ihtiyaçlarını karşılamak olan belediyeler; kentsel yaşam kalitesini, çağdaş kent ve çevre standartlarını bir kentte sağlamakla görevli birimler olarak görülmekte ve bu koşulları sağlamada en yetkili kurumlar olarak nitelendirilmektedirler (Cankuş, 2008: 10).

Günümüzde kamu hizmetlerinin görülmesinde geleneksel kamu yönetimi anlayışında işleyen bir yerel yönetim sisteminin sahip olduğu “kamu kurumları ne üretirse halk onu tüketir” anlayışının yerine, “vatandaşın ihtiyaçlarına göre üretim” anlayışının kaçınılmaz olarak benimsendiği söylenebilir. Kıt kamu kaynaklarının verimli bir şekilde kullanılmasının başlangıç noktasını ise ihtiyaca göre üretim oluşturmaktadır. Bu durumda vatandaşı müşteri olarak gören bir yaklaşımın sağlayacağı önemli katkılardan söz

edilmektedir. Bunun temel hareket noktasını vatandaş memnuniyeti, hizmet kalitesinin artırılması ve verimlilik oluşturmaktadır (Ardıç vd, 2004: 64).

Belediyeler açısından kaliteyi, belediyenin faaliyetlerinin her yönüne nüfuz eden sürekli bir işlev, hizmetlerin vatandaşların beklentilerini karşılamadaki uygunluğu, olarak tanımlamak mümkündür (Peker, 1996: 15-23). Rekabet gücünü artırmak için kaliteye yönelmek, işletmeler için bir zorunluluktur. Yerel yönetimlerde rekabetin zayıf olmasına ve kârın temel bir amaç olmamasına rağmen, halkın desteğini kazanmak ve artırmak için, belediyelerin de hizmetten yararlananlara kaliteli hizmet sunma gereksinimi bulunmaktadır (Azaklı, 2000: 413). Belediyelerde halkın istediği hizmet kalitesinin gerçekleşmesi için halkın belediyelerin kararlarına katılması gerekir. Çünkü hizmeti tüketen halktır. Halkın kararlara katılımıyla istekler belirlenir. Böylece halkın istediği hizmet kalitesi gerçekleşir (Usta ve Memiş, 2010: 336).

Hizmet kalitesinin artırılması, daha etkili ve verimli çalışma sisteminin oluşturulması iş tatminsizliğinin bireysel ve örgütsel nedenlerinin anlaşılmasına ve gerekli önlemlerin alınmasına bağlıdır (Ardıç vd, 2004: 66). Vatandaşların sunulan hizmet kalitesinden tatmin olma düzeyleri ile hizmet verenlerin işten tatmin olma düzeyleri arasında ilişki olduğundan, hem vatandaşların hem de iş görenlerin birbirleriyle olan etkileşim sürecinde her iki kesimin duygu ve düşünceleri ile bunlara bağlı olarak gösterecekleri tutum ve davranışlar önemli rol oynar. Ayrıca kamu hizmeti kalitesinin yükseltilmesinde üst yönetimin kararlılığını sağlamanın yanında, küresel ve toplumsal değişim talepleri doğrultusunda örgütün, stratejik yapılanma gereklerini karşılama konusunda da ciddi bir ağırlığa sahip olan liderliğin de önemli rolü vardır (Şahin ve Temizel, 2007; 185).

Belediyelerde hizmeti sadece belde halkına sunulan eylemler olarak düşünmemek, belediye içindeki faaliyetleri de kalite kavramı içinde değerlendirmek gerekmektedir. Bu bağlamda belediyelerde üretilen hizmetleri iç ve dış hizmetler olarak ayırmak mümkündür. (Öztemel, 2001: 28). Belediye personelinin görevlerini yerine getirme biçimi de kalite unsuru içinde değerlendirilmelidir. Mesela, evine su bağlatmak isteyen kişiden alınan ücret, bağlama süresi ve verilen emek; diğer yandan belediye çalışanlarının iş görürken takındıkları tavır, güler yüzlülük, ses tonları vb. su sağlama hizmetinin kalitesini oluşturur.

Yerel yönetim hizmetlerinde en önemli noktalardan biri, bu hizmetlerin yerine getirilmesinde vatandaşların memnuniyetinin ne derece sağlanabildiğinin ölçülebilmesi ve düzeltici-önleyici faaliyetler geliştirilerek, vatandaş odaklı bir hizmet sunumu gerçekleştirilebilmesidir (Henden ve Henden, 2005: 49).

Hizmetler genelde soyut nitelikte olduğu için, hizmet kalitesi de soyut bir yapıya sahiptir. Bu nedenle, hizmet kalitesi yerine “algılanan hizmet kalitesi” terimi kullanılmaktadır (Uyguç, 1998: 28). Algılanan hizmet kalitesi müşterilerin/vatandaşların hizmeti almadan önceki beklentileri (beklenti) ile yararlandığı gerçek hizmet deneyimini (performans) kıyaslamasının bir sonucu olup, müşterilerin/vatandaşların beklentileri ile algılanan performans arasındaki farklılığın yönü ve derecesi olarak değerlendirilmektedir. Hizmet kalitesi bağlamında “beklentiler” ise vatandaşların hizmete ilişkin istek ya da arzularını ifade etmektedir (Bulgan, ve Gültekin, 2005: 242). Bu bağlamda müşteri-vatandaş tatmin kavramı ile hizmet kalitesi kavramı arasında bir ilişki vardır ve akademisyenler tarafından hizmet kalitesi ile müşteri-vatandaş tatmini genelde birbirinin yerine kullanılmaktadır(Ardıç vd, 2004: 65).

İKİNCİ BÖLÜM

TÜRKİYE’DE BELEDİYELERİN TARİHİ GELİŞİMİ, BELEDİYE HİZMETLERİ VE KONYA BELEDİYELERİ

Ülkemizde yerel yönetimler, 1982 Anayasası’nın 127. maddesinde belirtildiği gibi yerel halkın mahalli müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulmakta ve il özel idareleri, belediyeler ve köy idareleri olmak üzere üç yerel yönetim biriminden oluşmaktadır. Başka bir ifadeyle, Anayasa’nın 127. maddesine göre “Mahalli idareler; (yerel yönetimler) il, belediye veya köy halkının mahalli müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere, kuruluş esasları kanunla belirtilen ve karar organları gene kanunda gösterilen, seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu tüzel kişileridir” (Anayasa, 127. madde). Bu maddeden de anlaşıldığı gibi belediyeler anayasal kurumlardır (Mahalli İdareler 2009 Faaliyet Raporu, 2010) .

Yerel yönetim birimleri içinde belediyeler, yerel ihtiyaçların karşılanmasında önemli işlevler yürütmekte ve Türk yerel yönetim sisteminde ağırlıklı bir yer işgal etmektedir. Tanzimat sonrasında yönetim anlayışımıza dahil olan belediye yönetimlerinin, Batılı anlamda bir yerel yönetim birimi niteliğine tam olarak kavuştuğunu söylemek güçtür. Ancak, yaşanan tarihi süreç içinde önemli mesafelerin alındığı yadsınmaz bir gerçektir. Özellikle son dönemde yapılan yasal düzenlemelerle belediyeler yapısal ve işlevsel bir dönüşüm yaşamaktadır (İnaç ve Ünal, 2007: 1-24).

II.1. Belediye Kavramı

Belediye, Fransa’da municipalite, İngiltere’de municipality ve eski terim olarak da şehremaneti olarak kullanılan bir kavramdır. Bugünkü anlamı ile belediye, “kent niteliği

taşıyan bir yerleşim yerinde yaşayanların ortak yerel gereksinimlerini karşılamakla görevli, kamu tüzel kişiliğine sahip ve karar organları halk tarafından seçimle oluşturulmuş yerel yönetim birimi” (Bozkurt ve Ergun, 2008: 31) olarak ifade edilmektedir.

Modern belediyeçilik açısından bakıldığında; belediyenin varlığı için yerleşik bir topluluk olmalı, kent/şehir topluluğu olmalı (en azından kasaba), belediye merkezi yönetimden ayrı bir yönetim örgütü olarak değerlendirilmelidir (Uyar, 2004: 1).

5393 sayılı “Belediye Kanunu”nda yer alan tanıma göre belediye; “Belde sakinlerinin mahalli müşterek nitelikli ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan idari ve mali özerkliğe sahip bir kamu tüzel kişisi” dir.

II.2. Türkiye’de Belediyelerin Tarihi Gelişimi

Bu başlık altında belediye yönetiminin tarihi gelişimini “Tanzimat’tan önce”, “Tanzimat’tan sonra” ve “Cumhuriyet dönemi” olmak üzere üç başlık altında ele alınmaktadır. Ayrıca yeni kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde meydana gelen gelişme ve değişime bağlı olarak 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ve 5393 Sayılı Belediye Kanununun ortaya koyduğu yeni belediyeçilik anlayışı ve belediyelerin yeni görev ve sorumlulukları başka bir ifadeyle belediye, hizmetleri irdelenmektedir.

Dünyadaki ekonomik gelişmeler ve anlayış değişiklikleri yerel yönetimlerin daha da güçlendirilmesi gereğini ortaya koymuştur. Hızla artan ve çeşitlenen kentsel ihtiyaçlar, bu ihtiyaçları kentlerde karşılamakla yükümlü olan yerel yönetimlerin daha etkin ve verimli hizmet verme zorunluluğunu ortaya koymaktadır (Yıldırım, 2004: 19). Bu durum yerel yönetim birimleri içinde ilk akla gelen “belediyeler” açısından özellikle çok önemlidir.

Tarihsel olarak bakıldığında ülkemizde batılı anlamda yerel yönetimlerin çok eski bir geçmişi yoktur. Batıda yerel yönetim birimlerince görülen kimi kentsel hizmetlerin Osmanlı döneminde başta kadı olmak üzere, kadıya yardımcı bazı görevliler, yerel halk, esnaf örgütleri ve vakıflarca görüldüğü bilinmektedir (Altan, 2009: 294). Bununla birlikte kendi toplumsal koşullarımızın ortaya çıkardığı bir kurum olmamakla birlikte, ülkemizde yüzyılı aşkın bir süredir yerel yönetim geleneğinin varlığından söz edilebilir (Ökmen, 2003: 121).

Bugün ise bir yerel yönetim birimi olan belediye ve belediye hizmetlerini düzenleyen 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ve 5393 Sayılı Belediye Kanunu olmak üzere iki temel hukuksal metin bulunmaktadır. Büyükşehir Belediyesi Kanunu, büyükşehir belediyeleri ile büyükşehir belediyeleri sınırları içindeki ilçe belediyelerinin sorumluluğunda bulunan hizmetler düzenlenmektedir. Kanun büyükşehir belediyesi yönetiminin hukuksal statüsünü düzenlemeyi ve hizmetlerin plânlı, programlı, etkin, verimli ve uyum içinde yürütülmesini amaçlamaktadır. Belediye Kanunu özellikle il, ilçe ve belde belediyelerini düzenlemekle birlikte; büyükşehir belediyeleri ile büyükşehir belediyeleri sınırları içinde kalan ilçe ve ilk kademe belediyeleri de yasa kapsamına girmektedir. Yasayla belediyelerin kuruluş, yetki, görev ve sorumlulukları, organları, yönetimi ile çalışma usul ve esasları düzenlenmiştir (Erdoğan, 2010: 54).

II. 2. 1. Tanzimat'tan Önce Belediye Yönetimi

Osmanlı İmparatorluğu'nda Tanzimat'tan önceki dönemde belediye idaresi İslami esaslara dayanmaktadır. Kadı tarafından temsil edilmektedir. Kadı idari, adli ve beledi yetkilerin hemen tümüne sahip ve atama yolu ile işbaşına gelen bir devlet memurudur (Es, 2008: 30).

Kadı'nın tek başına bu denli değişik ve ağır görevleri yerine getirmesi imkansız olduğundan başka unvanlar ile anılan bazı görevliler de belediye hizmetlerinin yerine getirilmesinde kendilerine yardım etmekteydiler. Kadı'nın yerleşim birimlerindeki belediye hizmetlerinin yerine getirilmesinden sorumlu olan memuru muhtesib¹'dir. Muhtesib, ihtisab ağası, esnafı denetleyen, ticari hayatın düzenini sağlamaya çalışan kişi için kullanılmaktadır. İhtisab ise çirkin ya da zararlı bir fiili yasaklamak ve iyiliği emretmek anlamındadır. Vergileri toplamak, esnafı denetlemek, iş yeri açma ruhsatı vermek, ihtisap gelirlerini dağıtmak, mürur² tezkerelerini vermek, beledi³ müeyyideleri uygulamak ve kıyafet düzenini temin etmek gibi bazı görevler muhtesibin sorumluluk alanlarının başında gelir. Bu yönüyle muhtesib, bir nevi belediye zabıtası müdürü gibi çalışmaktaydı (Kaya, 2007: 102).

Bazı belediye hizmetleri de vakıflar gibi sivil örgütler tarafından yerine getirilmekteydi. Osmanlı Devleti'nde vakıflar ülkenin ekonomik ve sosyal hayatında son derece önemli bir role sahip olmuş; Devlet, eğitim, sağlık, sosyal yardım, kültürel ve sportif hizmetler, şehircilik, belediye ve bayındırlık gibi kamu hizmetlerini vakıflara gördürmüştür (Şen, 2002: 32). Belediye ve bayındırlık hizmeti olarak; cami, mescit, darülaceze, yol, köprü, han, kervansaray, çeşme ve darüşşifa gibi pek çok yapı vakıfların eseridir.

Osmanlı Devleti'nde kamu yardımı sağlayan bir başka kurum da lonca adı verilen meslek kuruluşlarıydı. Kavram olarak lonca, sanat sahiplerinin ve esnafın kendi aralarında kurdukları düzeni, birliği ve özel işleri için toplandıkları yer demektir (Şen,

¹ Muhtesip -bi: İslam şehirlerinde çarşı ve pazar esnafını din kurallarına göre denetleyen görevli, belediye memuru. Muhtesip: Esnaf ve zanaatçıların narhlara uyup uymadıklarını, kullandıkları ölçü araçlarını denetlemek ve suçlu görülenleri cezaya çarptırmakla yükümlü görevlidir.

² Mürur: 1. Geçme, bir taraftan girip diğer taraftan çıkma. 2. Geçip gitme. 3. Sona erme

³ Beledi: Şehirle ilgili, belediye. Türk Dil Kurumu, Büyük Türkçe Sözlük, <http://tdkterim.gov.tr/bts/>

2002: 28). Loncalar belediye hizmeti anlamında; çarşı ve pazarların düzen, temizlik ve aydınlatma gibi gereklerini temin etmekteydiler.

Osmanlıda özellikle II. Mahmut dönemi reformlarıyla kadılık kurumu zayıflamıştır. Kamu yönetiminde kadınların idari fonksiyonları azalmış, güvenlik ve belediye hizmetleri ellerinden alınmıştır. Tanzimat'a gelindiğinde ise; üst düzey yönetici düzeyindeki kadınlar hemen hemen tüm idari görevlerini kaybetmiş, sadece şer'î hâkim derecesinde bir memur durumuna getirilmiştir (Kaya, 2007: 103).

II.2. 2. Tanzimat'tan Sonra Belediye Yönetimi

Türk siyasi tarihinde Tanzimat, modernleşmenin başlangıcı olarak görülmektedir. Bu dönemde her konuda yaşanan batılılaşma hareketi yerel yönetim alanında da kendini göstermektedir.

1839'dan sonra batı ile ilişkiler eskiye oranla artmıştır. Batıdan dönen Osmanlı aydınları oradaki gibi bir belediye teşkilatının Osmanlı'da da kurulmasını istiyorlardı. Fransızların komün idaresi model olarak alınmıştır.

Yasal olarak ilk belediyenin kuruluşu 16 Ağustos 1854'te İstanbul Şehremaneti ile olmuştur (Es, 2008: 32-33). Şehremaneti, İstanbul halkının zaruri ihtiyaçlarından olan eşyanın kolaylıkla tedarikini temin edecek; narh⁴ işlerine bakacak; yol ve kaldırım yapacak; şehrin temizlik işlerine bakacak; çarşı ve pazarları denetleyerek; daha önce İhtisap Nezaretince toplanmakta olan devlet vergi ve resimlerini tahsil edip hazineye teslim edecektir.

1857 tarihli nizamname uyarınca İstanbul, tam 14 belediye dairesine ayrıldı. Ancak sadece 6. Daire-i Belediye'den bahsedilen nizamnamede diğer dairelerin tedricen

⁴ Narh: Tüketiciyi korumak amacıyla, özellikle temel ihtiyaç maddeleri için resmî makamlarca belirlenen ve her yerde geçerli olan fiyat. Türk Dil Kurumu, Büyük Türkçe Sözlük, <http://tdkterim.gov.tr/bts/>

teşkil edileceği belirtiliyordu. 1868 tarihli *Dersaadet İdar-i Belediye Nizamnamesi* ile diğer dairelerde faaliyete geçirildi. *1864 Vilayet Nizamnamesi* taşra belediye teşkilatına ait ilk hükümleri içermektedir (Sunay, 2002: 127-128).

6 Ekim 1868'te Dersaadet İdare-i Belediye Nizamnamesi ile belediye örgütü bütün İstanbul'da yaygınlaştırılmıştır. Aynı yıl çıkarılan bir talimatla İstanbul dışında, vilayet, sancak ve kaza merkezlerinde de belediye teşkilat kurulması öngörülmüştür.

1876 Teşkilat-ı Esasiye Kanununun 112. maddesi belediyelerin seçimle gelen meclislerce yönetilmesini ve buna dair esasların kanunla düzenlenmesini öngörmüştü. Bunun üzerine biri İstanbul, diğeri de diğer yerler (taşra) için olmak üzere iki kanun çıkarılmıştır. Daha sonra 1912 yılında İstanbul için çıkarılan kanunun yerini, 1930 yılında 1580 sayılı Belediye Kanunu çıkana kadar yürürlükte kalacak olan, Dersaadet Teşkilâtı Belediyesi Hakkında Kanunu Muvakkat almıştır (Es, 2008: 33).

II.2. 3. Cumhuriyet Dönemi Belediye Yönetimi

Cumhuriyet döneminde 1876 anayasasına göre yerel yönetimlere daha geniş bir özerklik getiren 1921 Anayasası, yerel yönetimleri geniş bir muhtariyet esası üzerine düzenlemek istemiştir. Anayasada il özel idarelerinin tüzel kişiliği ve muhtariyeti olduğu açıkça belirtilmiştir. İl Özel İdaresi'nin yürütme görevi, valiye değil, fakat il genel meclisinin seçtiği başkan ve idare heyetine tevdi⁵ edilecekti. Anayasa bucakları yerel yönetim haline getirmeyi öngören hükümler ihtiva ediyordu. Bucakların muhtariyet ve tüzel kişiliği olacaktı. Bucak halkı tarafından doğrudan doğruya seçilmiş bir Nahiye Şurası ve bu Şuranın seçtiği Nahiye Müdürü ve İdare Heyeti, bucağın idaresinden sorumlu

⁵ Tevdi etmek: vermek, bırakmak. Türk Dil Kurumu, Büyük Türkçe Sözlük, <http://tdkterim.gov.tr/bts/>

kuruluşlardı (Doğan, 2011). Ancak 1921 Anayasası'nın ön gördüğü yenilikler uygulanamadan 1924 Anayasası kabul edilmiştir.

Cumhuriyetin ilk yıllarında kent planlaması açısından başkent Ankara'nın ve kurtuluş savaşı sonucunda yakılıp yıkılan Anadolu kentlerinin yeniden imar edilmesi, yeni yönetimin ele alması gereken öncelikli konular arasındadır. 1924 Anayasasının kabulünden kısa bir süre önce çıkarılan 442 sayılı Köy Kanunu, köylere tüzel kişilik vererek köy organlarını geniş yetkilerle donatmıştır (Urhan, 2008: 87). 1924 Anayasası'nda ise, önceki anayasaların aksine, mahalli idarelerin görev ve yetkilerine açıkça temas edilmemiş, sadece bunların dayanacağı ilkeler ve tüzel kişiliklerine işaret etmekle yetinilmiştir. 1921 Anayasası'nın geniş muhtariyet esasına, 1924 Anayasası'nda yer verilmemiş sadece yerel yönetimlerin tüzel kişiliklerinin bulunduğu ve yerinden yönetim ilkesine göre idare edileceğinin anayasada belirtilmesi yeterli görülmüştür (Doğan, 2011). Dönemin belediyelerle ilgili ilk yasal düzenlemesi olan (Urhan, 2008: 87) ve 3 Nisan 1930 tarihinde yürürlüğe giren 1580 sayılı Belediye Kanunu bazı küçük değişikliklerle Türk Belediyeciliğini bugüne kadar taşımıştır.

1580 sayılı Belediye Kanunu, Osmanlı Belediyeciği ve on yıllık Cumhuriyet Belediyecilik deneyimine rağmen büyük ölçüde Fransız Belediyeciliğinden etkilenerek hazırlanmıştır (Gökçe ve Bayrakçı, 2005b: 98). Katı ve merkezîyetçi bir yönetim yapısını yansıtan bu kanuna göre belediye başkanları atama ile işbaşına gelecek, seçimle gelenler ise vesayet altında olacaktır. Dolayısıyla kanun tam bir özerk belediye anlayışına sahip değildi. Ancak 1963 yılında kanunda yapılan değişiklikte belediye başkanlarının halk tarafından seçilmesi hükmü getirilmiştir. Bu ise demokratik yerel yönetim yapısı için atılan önemli bir adım olarak kabul edilmektedir.

1930 yılında yürürlüğe giren 1580 sayılı belediye kanunu, 2005 yılına kadar yürürlükte kalmıştır. Yerel yönetimlerde reform niteliği taşıyan yasal düzenlemeler 5215 sayılı Belediye Kanunu ile 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu'dur. TBMM'nin kabul ettiği bu yasalardan 5215 sayılı Belediye kanunu Cumhurbaşkanlığınca geri gönderilmiş, 5216 sayılı Büyükşehir Kanunu ise onaylanmıştır. TBMM, geri gönderilen 5215 yerine 5272 sayılı Belediye Kanunu'nu kabul etmiş ve bu kanun da Anayasa Mahkemesi tarafından iptal edilmiş, bunun üzerine 5393 sayılı Belediye Kanunu TBMM tarafından kabul edilmiş ve Cumhurbaşkanının onayı sonrasında 3 Temmuz 2005 tarihinde yürürlüğe girmiştir (Özden ve Zorlu, 2011).

5393 Sayılı Belediye Kanununun Getirdiği Yenilikler ve değişiklikler “yapısal”, “yönetmel” ve “katılımcılık” açısından ele alıp değerlendirilebilir.

II.2.3.1. Yapısal Değişiklikler

5393 sayılı Kanun Belediye kurulabilmesi için gereken nüfus şartını 5000 e çıkarmıştır. 1580 sayılı kanunda 2000 olan bu sayının yükselmesiyle belediye sayıları azaltılmış ve belediye kurulması zorlaşmıştır. Dolayısıyla yeni kanunla birlikte nüfusu 2000'in altındaki belediyeler kapatılmış ve nüfusu 5000'in altında belediye kurulması yasaklanmıştır (5393 Sayılı Belediye Kanunu, 4. madde).

Belediye kurulması ile ilgili 5393 sayılı yasa ile gelen en önemli değişikliklerden birisi de “İçme ve kullanma suyu havzaları ile sit ve diğer koruma alanlarında ve meskûn sahası kurulu bir belediyenin sınırlarına 5.000 metreden daha yakın olan yerleşim yerlerinde belediye kurulamaz.” hükmüdür. Bu düzenleme ile “de “İçme ve kullanma suyu havzaları ile sit ve diğer koruma alanlarında” belediye kurulması

engellenmektedir (5393 Sayılı Belediye Kanunu, 4. madde). Bu değişiklik ile küçük yerleşim yerleri yerine büyük yerleşim yerleri oluşturulması amaçlanmaktadır.

II.2.3.2. Yönetmelik Değişiklikler

5393 Sayılı Kanun da belediyelerin görev alanları genişletilmiştir. 1580 Sayılı Kanunda belediyelerin görevleri tek tek ve ayrıntılı olarak sayılmıştır. 5393 Sayılı Kanunun 14. maddesinde; “belediye, kanunlarla başka bir kamu kurum ve kuruluşuna verilmeyen mahalli müşterek nitelikteki diğer görev ve hizmetleri de yapar veya yaptırır” ifadesi yer almaktadır. Bu maddeye göre belediyeler açısından görev konusunda “genellik” ilkesinin benimsendiği görülmektedir (Gökçe ve Bayrakçı, 2005b: 100). Ancak, bu düzenleme, Anayasa mahkemesinin 24.01.2007 tarih ve 2005/95 Esas ve 2007/5 sayılı kararıyla iptal edilmiştir. Her ne kadar iptal edilse de bu ifade, Kanunun dayandığı özgürlükçü ruhu göstermesi açısından dikkate değer bir yaklaşımdır (Özden ve Zorlu, 2011).

5393 sayılı yasada belediyelere yeni görevler verilmiştir. “Gıda Bankacılığı” da bunlardan bir tanesidir. Kanun sosyal belediyeçilik anlamında belediyelerin bu görevi yerine getirebileceklerini belirtmektedir. Gıda Bankacılığı, “bağışlanan veya sağlığa uygun her türlü gıdayı tedarik eden, uygun şartlarda depolayan ve bu ürünleri doğrudan veya değişik yardım kuruluşları aracılığıyla fakirlere ve doğal afetlerden etkilenenlere ulaştıran ve kar amacı gütmeyen dernek ve vakıfların oluşturduğu organizasyonlardır” (Sürmen ve Aygün, 2009: 192-193) . Gıda bankacılığı uygulaması yapan belediye bu sayede yoksul vatandaşlar ile ihtiyaç fazlası gıdayı elinde bulunduranlar arasında köprü oluşturacaktır. Bu uygulama ile israfın önlenmesi ve sosyal adaletin sağlanması amaçlanmaktadır.

Dünyanın çoğu ülkesinde Merkezi İdarenin Yerel yönetimler üzerinde denetleme yetkisi vardır. Bu yetkiye en genel tanımıyla idari vesayet yetkisi denir.

Kapsamı ülkeden ülkeye değişmekle birlikte ülkemizde merkezi idare, mahalli idarelerin kararlarını onaylamak, ertelemek ya da veto etme hakkına sahiptir. 5393 sayılı Kanun, mülki idare amirinin idari yargıya başvuru süresi olan 10 günlük süreyi kaldırmıştır. Ayrıca, belediye meclis kararlarının onay için mülki idare amirine gönderilmesi hükmünü de kaldırmıştır. Artık mülki idare amirleri alınan kararların gönderildiği, kesinleşen meclis kararlarının yedi gün içerisinde halka duyurulduğu bilgi verme makamına dönüşmüştür (Urhan, 2008: 91-92). Yani 5393 sayılı Kanunla birlikte belediyeler üzerinde idari vesayet hafiflemiştir.

5393 sayılı kanunla yerel yönetimlere getirilen yönetsel bir değişiklik de “yerindelik” ilkesi olmuştur. Bu değişiklik kanununun 14. maddesinin sonunda yer alan “Belediye hizmetleri, vatandaşlara en yakın yerlerde ve en uygun yöntemlerle sunulur” ifadesi ile belirtilmiştir.

II.2.3.3. Katılımcılık ve Demokrasiyi Güçlendiren Değişiklikler

5393 sayılı Kanunda hemşerilik tanımı değişmiştir. 1580 sayılı kanunda yer alan “Her Türk nüfus kütüğüne yerli olarak yazıldığı beldenin hemşerisidir. Hemşerilerin belediye işlerinde reye, intihaba, belediye idaresine iştirake ve belde idaresine iştirake ve belde idaresinin devamlı yardımlarından istifadeye hakları vardır” hükmü yerine, “Herkes ikamet ettiği beldenin hemşerisidir. Hemşerilerin, belediyenin karar ve hizmetlerine katılma, belediye faaliyetleri hakkında bilgilenme ve belediye idaresinin yardımlarından yararlanma hakları vardır. Belediye, hemşeriler arasında sosyal ve kültürel ilişkilerin geliştirilmesi ve kültürel değerlerin korunması konusunda gerekli çalışmalarını yapar. Bu çalışmalarda, üniversitelerin, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşların, sendikaların, sivil toplum kuruluşların ve uzman kişilerin katılımını sağlayacak önlemler alınır” ifadesi

yer almaktadır. Görüldüğü üzere, eski kanunda vatandaşlar, nüfusa kayıtlı yerin hemşerisi sayılırken, yeni kanunda ikamet ettiği yerin hemşerisi sayılmaktadır. Ayrıca, yeni kanunda 1580 sayılı kanundan farklı olarak hemşerilerin hak ve yükümlülüklerinin kapsamı ve niteliği genişletilerek hemşeriliğe daha aktif ve katılımcı bir özerklik kazandırılmaktadır (Özden ve Zorlu, 2011).

Katılıma ilişkin yeniliklerle ilgili düzenlemelerin başında, belediye meclislerine ve ihtisas komisyonlarına katılma ve görüş bildirilmesine ilişkin düzenlemeler bulunmaktadır. Belediye meclisi kararlarının uygun yollarla halka duyurulması ve de belediyenin desteği ile toplanacak kent konseylerinin sayesinde herkesin görüşünü açıklama imkanı bulduğu platform oluşturulacaktır. Kent konseyi, kent yaşamında; kent vizyonunun ve hemşerilik bilincinin geliştirilmesi, kentin hak ve hukukunun korunması, sürdürülebilir kalkınma, çevreye duyarlılık, sosyal yardımlaşma ve dayanışma, saydamlık, hesap sorma ve hesap verme, katılım ve yerinden yönetim ilkelerini hayata geçirmeyi amaçlamaktadır. Belediyeler, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının, sendikaların, noterlerin, varsa üniversitelerin, ilgili sivil toplum örgütlerinin, siyasi partilerin, kamu kurum ve kuruluşlarının ve mahalle muhtarlarının temsilcileri ile diğer ilgililerin katılımıyla oluşan kent konseyinin faaliyetlerinin etkili ve verimli yürütülmesi konusunda yardım ve destek sağlar. Kent konseyinde oluşturulan görüşler belediye meclisinin ilk toplantısında gündeme alınarak değerlendirilir (Urhan, 2008: 93-94).

5393 sayılı kanun denetim komisyonlarının kurulması hükmünü getirmiştir. Buna göre; belediyelerde bir önceki yıl gelir ve giderleri ile hesap ve işlemlerin denetimini yapmak üzere denetim komisyonu kurulacaktır ve bu sayede belediyelerde otokontrol sistemi oluşturulacaktır.

II.3. Belediye ve Büyükşehir Belediyelerinin Görev ve Sorumlulukları

Belediyelere ve belediye başkanlarına çeşitli kanun ve yönetmelikler ile bazı görev ve yetkiler verilmiştir. Belediyeler hem kamu hukukuna hem de özel hukuka dayanan işlemler yaptıkları için her iki hukukun kurallarına tabi olarak hareket ederler. Bir yandan özel hukuk tüzel kişisi gibi alım satım yapmak, kiraya vermek, sözleşme yapmak ve vergi mükellefi olmak gibi hak ve yükümlülüklerle sahipken, diğer yandan da kamulaştırma yapmak, imar planı yapmak ve uygulamak, para cezaları vermek, vergi, harç kesmek gibi kamu hukuku hak ve yetkilerine de sahiptirler (Konya Büyükşehir 2010 Performans Raporu, 2010: 15).

Yeni çıkarılan Belediye ve Büyükşehir Belediyesi Kanunları ile Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı'nın öngördüğü yerel yönetim anlayışına uygun olarak yerel yönetimlere yeni yetki ve yükümlülükler getirilmiştir (Urhan, 2008: 96-99).

II.3.1. Büyükşehir Belediyelerinin Görev ve Sorumlulukları

Büyükşehir belediyelerinin görev ve yetkileri 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'nun 7. maddesinde sıralanmıştır. Ayrıca 5393 sayılı Belediyeler Kanunu'nun 14. ve 15. maddeleri de büyükşehir belediyelerine bazı görev ve sorumluluklar yüklemiştir.

5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'nun 7. maddesinde büyükşehir belediyelerinin görev ve sorumlulukları aşağıdaki gibi sıralanmaktadır (5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, 7. madde):

- ✓ İlçe ve ilk kademe belediyelerinin görüşlerini alarak büyükşehir belediyesinin stratejik plânını, yıllık hedeflerini, yatırım programlarını ve bunlara uygun olarak bütçesini hazırlamak,

- ✓ Çevre düzeni plânına uygun olmak kaydıyla, büyükşehir belediye ve mücavir alan sınırları içinde 1/5.000 ile 1/25.000 arasındaki her ölçekte nazım imar plânını yapmak, yaptırmak ve onaylayarak uygulamak; büyükşehir içindeki belediyelerin nazım plâna uygun olarak hazırlayacakları uygulama imar plânlarını, bu plânlarda yapılacak değişiklikleri, parselasyon plânlarını ve imar ıslah plânlarını aynen veya değiştirerek onaylamak ve uygulanmasını denetlemek; nazım imar plânının yürürlüğe girdiği tarihten itibaren bir yıl içinde uygulama imar plânlarını ve parselasyon plânlarını yapmayan ilçe ve ilk kademe belediyelerinin uygulama imar plânlarını ve parselasyon plânlarını yapmak veya yaptırmak,
- ✓ Kanunlarla büyükşehir belediyesine verilmiş görev ve hizmetlerin gerektirdiği proje, yapım, bakım ve onarım işleriyle ilgili her ölçekteki imar plânlarını, parselasyon plânlarını ve her türlü imar uygulamasını yapmak ve ruhsatlandırmak, 20.7.1966 tarihli ve 775 sayılı Gecekondu Kanununda belediyelere verilen yetkileri kullanmak,
- ✓ Büyükşehir belediyesi tarafından yapılan veya işletilen alanlardaki işyerlerine büyükşehir belediyesinin sorumluluğunda bulunan alanlarda işletilecek yerlere ruhsat vermek ve denetlemek,
- ✓ Belediye Kanununun 68. ve 72. maddelerindeki yetkileri kullanmak,
- ✓ Büyükşehir ulaşım ana plânını yapmak veya yaptırmak ve uygulamak; ulaşım ve toplu taşıma hizmetlerini plânlamak ve koordinasyonu sağlamak; kara, deniz, su ve demiryolu üzerinde işletilen her türlü servis ve toplu taşıma araçları ile taksi sayılarını, bilet ücret ve tarifelerini, zaman ve güzergâhlarını belirlemek; durak yerleri ile karayolu, yol, cadde, sokak,

meydan ve benzeri yerler üzerinde araç park yerlerini tespit etmek ve işletmek, işlettirmek veya kiraya vermek; kanunların belediyelere verdiği trafik düzenlemesinin gerektirdiği bütün işleri yürütmek,

- ✓ Büyükşehir belediyesinin yetki alanındaki meydan, bulvar, cadde ve ana yolları yapmak, yaptırmak, bakım ve onarımını sağlamak, kentsel tasarım projelerine uygun olarak bu yerlere cephesi bulunan yapılara ilişkin yükümlülükler koymak; ilân ve reklam asılacak yerleri ve bunların şekil ve ebadını belirlemek; meydan, bulvar, cadde, yol ve sokak ad ve numaraları ile bunlar üzerindeki binalara numara verilmesi işlerini gerçekleştirmek,
- ✓ Coğrafi ve kent bilgi sistemlerini kurmak,
- ✓ Sürdürülebilir kalkınma ilkesine uygun olarak çevrenin, tarım alanlarının ve su havzalarının korunmasını sağlamak; ağaçlandırma yapmak; hafriyat toprağı, moloz, kum ve çakıl depolama alanlarını, odun ve kömür satış ve depolama sahalarını belirlemek, bunların taşınmasında çevre kirliliğine meydan vermeyecek tedbirler almak; büyükşehir katı atık yönetim plânını yapmak, yaptırmak; katı atıkların kaynaktan toplanması ve aktarma istasyonuna kadar taşınması hariç katı atıkların ve hafriyatın yeniden değerlendirilmesi, depolanması ve bertaraf edilmesine ilişkin hizmetleri yerine getirmek, bu amaçla tesisler kurmak, kurdurmak, işletmek veya işlettirmek; sanayi ve tıbbî atıklara ilişkin hizmetleri yürütmek, bunun için gerekli tesisleri kurmak, kurdurmak, işletmek veya işlettirmek; deniz araçlarının atıklarını toplamak, toplatmak, arıtmak ve bununla ilgili gerekli düzenlemeleri yapmak,

- ✓ Gıda ile ilgili olanlar dâhil birinci sınıf gayrisihhî müesseseleri ruhsatlandırmak ve denetlemek, yiyecek ve içecek maddelerinin tahlillerini yapmak üzere laboratuvarlar kurmak ve işletmek,
- ✓ Büyükşehir belediyesinin yetkili olduğu veya işlettiği alanlarda zabıta hizmetlerini yerine getirmek,
- ✓ Yolcu ve yük terminalleri, kapalı ve açık otoparklar yapmak, yaptırmak, işletmek, işlettirmek veya ruhsat vermek,
- ✓ Büyükşehirin bütünlüğüne hizmet eden sosyal donatılar, bölge parkları, hayvanat bahçeleri, hayvan barınakları, kütüphane, müze, spor, dinlence, eğlence ve benzeri yerleri yapmak, yaptırmak, işletmek veya işlettirmek; gerektiğinde amatör spor kulüplerine malzeme vermek ve gerekli desteği sağlamak, amatör takımlar arasında spor müsabakaları düzenlemek, yurt içi ve yurt dışı müsabakalarda üstün başarı gösteren veya derece alan sporculara belediye meclis kararıyla ödül vermek,
- ✓ Gerektiğinde sağlık, eğitim ve kültür hizmetleri için bina ve tesisler yapmak, kamu kurum ve kuruluşlarına ait bu hizmetlerle ilgili bina ve tesislerin her türlü bakımını, onarımını yapmak ve gerekli malzeme desteğini sağlamak,
- ✓ Kültür ve tabiat varlıkları ile tarihî dokunun ve kent tarihi bakımından önem taşıyan mekânların ve işlevlerinin korunmasını sağlamak, bu amaçla bakım ve onarımını yapmak, korunması mümkün olmayanları aslına uygun olarak yeniden inşa etmek,
- ✓ Büyükşehir içindeki toplu taşıma hizmetlerini yürütmek ve bu amaçla gerekli tesisleri kurmak, kurdurmak, işletmek veya işlettirmek, büyükşehir

sınırları içindeki kara ve denizde taksi ve servis araçları dahil toplu taşıma araçlarına ruhsat vermek,

- ✓ Su ve kanalizasyon hizmetlerini yürütmek, bunun için gerekli baraj ve diğer tesisleri kurmak, kurdurmak ve işletmek; derelerin ıslahını yapmak; kaynak suyu veya arıtma sonunda üretilen suları pazarlamak,
- ✓ Mezarlık alanlarını tespit etmek, mezarlıklar tesis etmek, işletmek, işlettirmek, defin ile ilgili hizmetleri yürütmek,
- ✓ Her çeşit toptancı hallerini ve mezbahaları yapmak, yaptırmak, işletmek veya işlettirmek, imar plânında gösterilen yerlerde yapılacak olan özel hal ve mezbahaları ruhsatlandırmak ve denetlemek,
- ✓ İl düzeyinde yapılan plânlara uygun olarak, doğal afetlerle ilgili plânlamaları ve diğer hazırlıkları büyükşehir ölçeğinde yapmak; gerektiğinde diğer afet bölgelerine araç, gereç ve malzeme desteği vermek; itfaiye ve acil yardım hizmetlerini yürütmek; patlayıcı ve yanıcı madde üretim ve depolama yerlerini tespit etmek, konut, işyeri, eğlence yeri, fabrika ve sanayi kuruluşları ile kamu kuruluşlarını yangına ve diğer afetlere karşı alınacak önlemler yönünden denetlemek, bu konuda mevzuatın gerektirdiği izin ve ruhsatları vermek,
- ✓ Sağlık merkezleri, hastaneler, gezici sağlık üniteleri ile yetişkinler, yaşlılar, engelliler, kadınlar, gençler ve çocuklara yönelik her türlü sosyal ve kültürel hizmetleri yürütmek, geliştirmek ve bu amaçla sosyal tesisler kurmak, meslek ve beceri kazandırma kursları açmak, işletmek veya işlettirmek, bu hizmetleri yürütürken üniversiteler, yüksek okullar, meslek liseleri, kamu kuruluşları ve sivil toplum örgütleri ile işbirliği yapmak,

- ✓ Merkezî ısıtma sistemleri kurmak, kurdurmak, işletmek veya işlettirmek,
- ✓ Afet riski taşıyan veya can ve mal güvenliği açısından tehlike oluşturan binaları insandan tahliye etmek ve yıkmak.

Büyükşehir belediyeleri birinci fıkranın (c) bendinde belirtilen yetkilerini, imar plânlarına uygun olarak kullanmak ve ilgili belediyeye bildirmek zorundadır. Büyükşehir belediyeleri bu görevlerden uygun gördüklerini belediye meclisi kararı ile ilçe ve ilk kademe belediyelerine devredebilir, birlikte yapabilirler.

II.3. 2. Belediyelerin Görev ve Sorumlulukları

5393 Sayılı Belediye Kanunu ile birlikte birçok yeni düzenlemede yürürlüğe girmiştir. Belediyeler, yeni kanunla gayrisihhî işyerlerini, eğlence yerlerini, halk sağlığına ve çevreye etkisi olan işyerlerini kentin belirli bölgelerinde toplayabilme, nüfusu 50.000'i geçen belediyeler çocuk ve kadın koruma evi açabilme gibi haklara sahip oldular.

Belediyenin karar organı, seçilmiş üyelerden oluşan meclis olup, belediye başkanının hukuka aykırı olduğu gerekçesi ile iade ettiği kararlar salt çoğunlukla yeniden kabul edilirse kesinleşir hükmü getirilmiştir. Belediye başkanlarına, görevde oldukları süre boyunca siyasi partilerin ve profesyonel spor kulüplerinin yönetim organlarına girme yasağı getirilmiştir (İnci, 2007: 83).

Kanununun 14. maddesinde “Belediyelerin görev ve sorumlulukları” başlığı altında şu hükümler yer almaktadır.

Belediye, mahalli müşterek nitelikte olmak şartıyla;

- ✓ İmar, su ve kanalizasyon, ulaşım gibi kentsel alt yapı,
- ✓ Coğrafi ve kent bilgi sistemleri; çevre ve çevre sağlığı, temizlik ve katı atık,
- ✓ Zabıta, itfaiye, acil yardım, kurtarma ve ambulans, şehir içi trafik,

- ✓ Defin ve mezarlıklar,
- ✓ Ağaçlandırma, park ve yeşil alanlar,
- ✓ Konut, kültür ve sanat, turizm ve tanıtım, gençlik ve spor,
- ✓ Sosyal hizmet ve yardım, nikâh,
- ✓ Meslek ve beceri kazandırma, ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi hizmetlerini yapar veya yaptırır.
- ✓ Nüfusu 50.000'i geçen belediyeler, kadınlar ve çocuklar için koruma evleri açar (5393 Sayılı Belediye Kanunu 14/a madde).

Yukarıda sayılan bu görevleri yapan ya da yaptıran belediyeler ayrıca şu görevleri de yapabilir ya da yaptırabilir (5393 Sayılı Belediye Kanunu, 14. madde):

- ✓ Okul öncesi eğitim kurumları açabilir.
- ✓ Devlete ait her derecedeki okul binalarının inşaatı ile bakım ve onarımını yapabilir veya yaptırabilir, her türlü araç, gereç ve malzeme ihtiyaçlarını karşılayabilir,
- ✓ Sağlıkla ilgili her türlü tesisi açabilir ve işletebilir; kültür ve tabiat varlıkları ile tarihi dokunun ve kent tarihi bakımından önem taşıyan mekânların ve işlevlerinin korunmasını sağlayabilir; bu amaçla bakım ve onarımını yapabilir, korunması mümkün olmayanları aslına uygun olarak yeniden inşa edebilir.
- ✓ Gerekğinde, öğrencilere, amatör spor kulüplerine malzeme verir ve gerekli desteği sağlar, her türlü amatör spor karşılaşmaları düzenler, yurt içi ve yurt dışı müsabakalarda üstün başarı gösteren veya derece alan sporculara belediye meclisi kararıyla ödül verebilir.
- ✓ Gıda bankacılığı yapabilir.

- ✓ Belediye, kanunlarla başka bir kamu kurum ve kuruluşuna verilmeyen mahalli müşterek nitelikteki diğer görev ve hizmetleri de yapar veya yaptırır.
- ✓ Hizmetlerin yerine getirilmesinde öncelik sırası, belediyenin mali durumu ve hizmetin ivediliği dikkate alınarak belirlenir.
- ✓ Belediye hizmetleri, vatandaşlara en yakın yerlerde ve en uygun yöntemlerle sunulur. Hizmet sunumunda özürlü, yaşlı, düşük ve dar gelirlilerin durumuna uygun yöntemler uygulanır.
- ✓ Belediyenin görev, sorumluluk ve yetki alanı belediye sınırlarını kapsar.
- ✓ Belediye meclisinin kararı ile mücavir alanlara da belediye hizmetleri götürülebilir.
- ✓ 4562 sayılı Organize Sanayi Bölgeleri Kanunu hükümleri saklıdır (5393 Sayılı Kanun, 14/b madde).

Belediye kanununun 15. maddesinde “Belediyelerin yetkileri ve imtiyazları” başlığı altında yer alan maddeler ise şunlardır (5393 Sayılı Belediye Kanunu 15. madde):

- ✓ Belde sakinlerinin mahalli müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla her türlü faaliyet ve girişimde bulunmak,
- ✓ Kanunların belediyeye verdiği yetki çerçevesinde yönetmelik çıkarmak, belediye yasakları koymak ve uygulamak, kanunlarda belirtilen cezaları vermek,
- ✓ Gerçek ve tüzel kişilerin faaliyetleri ile ilgili olarak kanunlarda belirtilen izin veya ruhsatı vermek,

- ✓ Özel kanunları gereğince belediyeye ait vergi, resim, harç, katkı ve katılma paylarının tarh, tahakkuk ve tahsilini yapmak; vergi, resim ve harç dışındaki özel hukuk hükümlerine göre tahsili gereken doğal gaz, su, atık su ve hizmet karşılığı alacakların tahsilini yapmak veya yaptırmak,
- ✓ Müktesep haklar saklı kalmak üzere; içme, kullanma ve endüstri suyu sağlamak; atık su ve yağmur suyunun uzaklaştırılmasını sağlamak; bunlar için gerekli tesisleri kurmak, kurdurmak, işletmek ve işlettmek; kaynak sularını işletmek veya işlettmek,
- ✓ Toplu taşıma yapmak; bu amaçla otobüs, deniz ve su ulaşım araçları, tünel, raylı sistem dahil her türlü toplu taşıma sistemlerini kurmak, kurdurmak, işletmek ve işlettmek,
- ✓ Katı atıkların toplanması, taşınması, ayrıştırılması, geri kazanımı, ortadan kaldırılması ve depolanması ile ilgili bütün hizmetleri yapmak ve yaptırmak,
- ✓ Mahalli müşterek nitelikteki hizmetlerin yerine getirilmesi amacıyla, belediye ve mücavir alan sınırları içerisinde taşınmaz almak, kamulaştırmak, satmak, kiralamak veya kiraya vermek, trampa etmek, tahsis etmek, bunlar üzerinde sınırlı ayni hak tesis etmek,
- ✓ Borç almak, bağış kabul etmek,
- ✓ Toptancı ve perakendeci halleri, otobüs terminali, fuar alanı, mezbaha, ilgili mevzuata göre yat limanı ve iskele kurmak, kurdurmak, işletmek, işlettmek veya bu yerlerin gerçek ve tüzel kişilerce açılmasına izin vermek,
- ✓ Vergi, resim ve harçlar dışında kalan dava konusu uyuşmazlıkların anlaşmayla tasfiyesine karar vermek.

- ✓ Gayrisihhi müesseseler ile umuma açık istirahat ve eğlence yerlerini ruhsatlandırmak ve denetlemek.
- ✓ Beldede ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi ve kayıt altına alınması amacıyla izinsiz satış yapan seyyar satıcıları faaliyetten men etmek, izinsiz satış yapan seyyar satıcıların faaliyetten men edilmesi sonucu, cezası ödenmeyerek iki gün içinde geri alınmayan gıda maddelerini gıda bankalarına, cezası ödenmeyerek otuz gün içinde geri alınmayan gıda dışı malları yoksullara vermek,
- ✓ Reklam panoları ve tanıtıcı tabelalar konusunda standartlar getirmek,
- ✓ Gayrisihhi işyerlerini, eğlence yerlerini, halk sağlığına ve çevreye etkisi olan diğer işyerlerini kentin belirli yerlerinde toplamak; hafriyat toprağı ve moloz döküm alanlarını; sıvılaştırılmış petrol gazı (LPG) depolama sahalarını; inşaat malzemeleri, odun, kömür ve hurda depolama alanları ve satış yerlerini belirlemek; bu alan ve yerler ile taşımalarda çevre kirliliğı oluşmaması için gereken tedbirleri almak,
- ✓ Kara, deniz, su ve demiryolu üzerinde işletilen her türlü servis ve toplu taşıma araçları ile taksi sayılarını, bilet ücret ve tarifelerini, zaman ve güzergahlarını belirlemek; durak yerleri ile karayolu, yol, cadde, sokak, meydan ve benzeri yerler üzerinde araç park yerlerini tespit etmek ve işletmek, islettirmek veya kiraya vermek; kanunların belediyelere verdiği trafik düzenlemesinin gerektirdiğı bütün işleri yürütmek,

Belediye, (e), (f) ve (g) bentlerinde belirtilen hizmetleri Danıştay'ın görüşü ve İçişleri Bakanlığının kararıyla süresi kırk dokuz yılı geçmemek üzere imtiyaz yoluyla devredebilir; toplu taşıma hizmetlerini imtiyaz veya tekel oluşturmayacak şekilde ruhsat

vermek suretiyle yerine getirebileceği gibi toplu taşıma hatlarını kiraya verme veya 67'nci maddedeki esaslara göre hizmet satın alma yoluyla yerine getirebilir.

İl sınırları içinde büyükşehir belediyeleri, belediye ve mücavir alan sınırları içinde il belediyeleri ile nüfusu 10.000'i geçen belediyeler, meclis kararıyla; turizm, sağlık, sanayi ve ticaret yatırımlarının ve eğitim kurumlarının su, termal su, kanalizasyon, doğal gaz, yol ve aydınlatma gibi alt yapı çalışmalarını faiz almaksızın on yıla kadar geri ödemeli veya ücretsiz olarak yapabilir veya yaptırabilir, bunun karşılığında yapılan tesislere ortak olabilir; sağlık, eğitim, sosyal hizmet ve turizmi geliştirecek projelere İçişleri Bakanlığının onayı ile ücretsiz veya düşük bir bedelle amacı dışında kullanılmamak kaydıyla arsa tahsis edebilir,

Belediye, belde sakinlerinin belediye hizmetleriyle ilgili görüş ve düşüncelerini tespit etmek amacıyla kamuoyu yoklaması ve araştırması yapabilir. Belediye mallarına karşı suç işleyenler Devlet malına karşı suç işlemiş sayılır. 2886 sayılı Devlet İhale Kanununun 75 inci maddesi hükümleri belediye taşınmazları hakkında da uygulanır (5393 Sayılı Kanun, madde 15).

II.4. Belediye Hizmeti Kavramı ve Belediyelerin Hizmet Sunma Yöntemleri

II.4.1. Belediye Hizmeti Kavramı

Genel olarak vatandaşların ortak ihtiyaçlarını karşılamak ve kamu yararını sağlamak amacıyla devlet veya diğer kamu tüzel kişileri ya da bunların gözetiminde diğer kişi veya kuruluşlar tarafından yürütülen sürekli ve düzenli faaliyetler olarak ifade edilen “kamu hizmetleri” nin boyutları devlet yönetimi alanında yaşanan değişimler, kentleşme ve nüfus artışı gibi nedenlerden dolayı zamanla değişmektedir. Öyle ki; günümüzde kamu

hizmetlerinin bizzat kamu kurum ve kuruluşları tarafından üretilmesi ve sunulması düşüncesinden giderek uzaklaşmaktadır (Erdoğan, 2010: 22-23). Her alanda artan bir rekabeti beraberinde getiren küreselleşme sürecinde Devletlerin verdikleri kamu hizmetleri kapsamında kendilerini gözden geçirerek yeniden yapılanma fikirlerinin ortaya konması, bu rekabette geri kalmamak için yapılması gereken şeylerin başında gelmektedir

Kamu yönetiminde halka en yakın olan birim yerel yönetimlerdir. Son yıllarda yerel yönetimlerde de değişim rüzgarları esmeye başlamış ve yerel ekonomik yapılanmaları ile de farklılaşan yerel yönetimler, halka sundukları hizmetlerde iyileştirme sağlayabilmek için stratejiler geliştirmeye başlamışlardır (Henden ve Henden, 2005: 48-49). Amaç toplum taleplerine duyarlı, katılımcı, şeffaf, hesap verebilen, halka yakın, etkin, verimli ve kaliteli bir belediye sistemi oluşturmaktır.

Yerel yönetimler yerel halkın istek ve ihtiyaçlarını yerine getirme amacıyla oluşturulmuş kurumlardır. Bu kurumlar ile sivil toplum örgütleri ve özel sektörün belirli bir bölgede yaşayan insanların ortak ihtiyacını karşılamak ve kamu yararını sağlamak üzere sundukları ilgili yerel yönetim biriminin gözetim ve denetimi altındaki sürekli ve düzenli hizmetlere yerel hizmet denilmektedir. Belediye örgütü, gönüllü teşekkül veya özel sektör kuruluşlarının beldedeki ortak ihtiyaçları karşılamak ve kamu yararını sağlamak amacıyla sunduğu ve ilgili belediyenin sorumluluk ve denetimi altında bulunan sürekli ve düzenli faaliyetlere de belediye hizmeti denilmektedir (Erdoğan, 2010: 22-23).

1980'lere kadar belediyeler, kendi örgüt ve personelini kullanarak hizmetlerin sunumunu yaygın olarak gerçekleştirmekteydiler. Ancak kamu yönetiminde yaşanan son gelişmeler, hizmet sunumunda özel sektör alternatiflerini belediyelerin gündemine taşımıştır. Dolayısıyla günümüzde belediye hizmetlerinin “geleneksel” ve “alternatif (özel sektör yöntemleri)” olmak üzere iki farklı biçimde sunulması mümkündür.

II.4. 2. Belediyelerin Geleneksel Hizmet Sunma Yöntemleri

Belediye hizmetlerinin sunumunda görev ve sorumluluk belediye tüzel kişiliğine aittir. Halkın yerel ihtiyaçlarının tespit edilerek yerel nitelikli kamu hizmetlerinin planlanması, organizasyonu, yürütülmesi, koordinasyon ve her türlü denetleme işlevinin yerine getirilmesi konusunda belediye teşkilatı sorumludur. Geleneksel anlayışa göre belediyeler kendilerine verilen görev ve hizmetleri kendi teşkilat, fiziksel donanım ve personeli kullanılarak yerine getirmektedirler. Başka bir ifadeyle, hizmetlerini düzenleyen, organize eden, yürüten ve denetleyen belediyenin bizzat kendisidir. Hizmet sunumunda, belediye teşkilatında kadrolu olarak çalışan memur ve işçiler önemli roller üstlenmekte ve hizmetlerin her aşamasında söz sahibi olmaktadır. Dolayısıyla hizmetlerin vatandaş beklentilerini karşılama düzeyi belediye çalışanlarının performansına bağlı olarak artmakta ya da azalmaktadır (Erdoğan, 2010: 63).

5393 Sayılı Belediye Kanunu ve 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu bazı hizmetlerin bizzat belediye örgüt ve personeli tarafından görülmesi gerektiğini hükme bağlanmaktadır. Sunumunun belediyelere bırakıldığı bu hizmetlerin başka kişi veya kuruluşlara yaptırılması yasal olarak mümkün değildir. Bu hizmetlerin genel özelliği, kamu yararı açısından başkalarına gördürülmesinde sakınca olan hizmetler olmasıdır. Yasa koyucu, kamu sağlığı ve güvenliği, toplum düzeni, kültürel dokunun ve çevrenin korunması ve benzeri hizmetlerin sunma sorumluluğunun belediyeye ait olması gerektiğini ifade etmektedir (Erdoğan, 2010: 63-64).

II.4. 3. Belediyelerin Alternatif Hizmet Sunma Yöntemleri

Yerel yönetimlere yönelik reform çalışmaları ile ilgili yapılan düzenlemeler yeni liberal düşüncenin etkisi altında gerçekleşmektedir. Özel kesimin işletmecilik

yöntemlerinin ve araçlarının kamu kesiminde kullanımının yaygınlaştırılması şeklinde kendini gösteren bu yaklaşım ilk başta yerel yönetimler üzerine odaklanmıştır (Fırat, 2008)

Endüstrileşme ve hızlı nüfus artışı ile gelişen hızlı kentleşme süreci, demokratik gelişmenin de etkisiyle yerel hizmet sunumunda büyük bir artış ve çeşitlenmeyi kaçınılmaz kılmış, bu da sınırlı kaynaklarla daha fazla hizmet sunma baskısı altındaki belediyeleri daha etkili hizmet sunumu amacıyla çeşitli arayışlara itmiştir. Yerel hizmetlerin daha etkin, verimli ve halkın talep ve beklentilerine daha duyarlı bir şekilde sunulmasına yönelik bu arayışlar, yerel hizmet sunumunda çok çeşitli alternatif yöntemlerin geliştirilmesi ve uygulamaya geçirilmesi sonucunu doğurmuştur (Berk, 2003: 47).

Bu çerçevede söz konusu mal ve hizmetleri kamu otoritelerinin yanında çeşitli özel sektör kuruluşlarının da sunması tartışılır olmuştur. Kamu hizmetlerinin sunumunun özelleştirilmesi olarak literatürde sıklıkla karşılaştığımız bu konu son dönemde özellikle yerel nitelikli mal ve hizmetleri sunmakla görevli birimlerce savunulur olmuştur. İdareyi hizmet sunumunu özel sektöre devretmeye iten temel neden ise maliyet tasarrufudur (Ulusoy ve Vural, 2010).

Kamusal hizmetler alanında yapılan özelleştirme uygulamaları maliyetlerde tasarruf sağlamanın yanında hizmetin kalitesinde de artışa neden olmaktadır. 1980 yılına gelindiğinde özelleştirme uygulamalarında KİT'ler yanında yerel yönetim hizmetlerinin de hızlı bir şekilde özelleştirilmeye başlandığını görülmektedir (Ulusoy ve Vural, 2010). Belediye hizmetlerinin özelleştirilmesinde kullanılan başlıca yöntemler ise şu şekildedir:

II.4.3. 1. İhale yöntemi

İhale yönteminde, kamu idareleri, kendi kaynakları ile mal ve hizmeti üretmek yerine bu mal veya hizmeti dışarıdan satın almayı daha avantajlı görmektedir. İhale yöntemi kısaca, bir kurumun veya kuruluşun diğer bir kurum veya kuruluşla mal ve hizmet sunumu için sözleşme yapması durumunu ifade etmektedir.

Genellikle hizmetlerin sunulmasında başvuru ihale yöntemi “hizmet üretim faaliyetinin kontrol ve gözetimi, ilgili kamu kuruluşunda kalmak suretiyle, kamu hizmetlerinin bir ihale sonucunda yapılan sözleşmeye dayalı olarak özel sektör teşebbüsü tarafından gördürülmesi” olarak da tanımlanabilmektedir (İlkorkor, 2010: 65).

Hizmetle ilgili genel standartları tespit eden belediye, hizmetin kalitesini, fiyatını ve çevreye olan diğer etkilerini kontrol etmek ve gerekli tedbirleri almak durumundadır. Belediye hizmetin yürütülmesinden sorumlu olmakla beraber, daha çok organizatör konumundadır (Acartürk, 2001: 47).

İhale yöntemine konu olabilecek belediye hizmetleri ise şöyle sıralanabilir; bilgi işlem, bina temizliği, bina koruması, atık su tahliyesi, mezbahalar, kanalizasyon ağı, yeşil alan bakımı, çöp toplama işi, mezarlık bakım işleri, trafik planlaması, kamu toplu taşımacılığı, yol temizliği ve bakımı gibi (Ulusoy ve Vural, 2010: 2).

İhale yönteminin başarısı, tahmini bedelin gerçekçi hesaplanmasına, sözleşme şartlarının iyi belirlenmesine ve piyasadaki rekabetin yoğunluk derecesine bağlıdır. Artan rekabetle birlikte maliyetlerde önemli düşüşler görülebilir. Bunun yanı sıra hizmetin kalitesinde artış ve sunumunda etkinlik beklenir. Ayrıca işçi sorunlarının çözülmesinde de katkısı görülür. Ancak, rüşvet ve iltimas türü uygulamalar, sistemin sağlıklı işlemesine zarar verir. Özel sektör temsilcileri ile belediye yetkilileri arasındaki rüşvet olayı, rekabetin pozitif getirilerini tamamen ortadan kaldırabilir (Acartürk, 2001: 47-48).

II.4.3. 2. İmtiyaz Yöntemi

5393 sayılı Belediye Kanununun 15. maddesinin 3. fıkrasında “Belediye, (e), (f) ve (g) bentlerinde belirtilen hizmetleri Danıştay’ın görüşü ve İçişleri Bakanlığının kararıyla süresi kırk dokuz yılı geçmemek üzere imtiyaz yoluyla devredebilir” hükmü yer almaktadır.

Hukuki kavram olarak imtiyaz; bir kişi veya kuruluşa devlet tarafından verilen özel izin anlamına gelmektedir. İmtiyaz sözleşmesi ise; bir kamu hizmetinin kurulmasının ve belirli bir süre işletilmesinin karşılığında kendisinden yararlananlardan ücret almak, kâr ve zararı kendisine ait olmak üzere, idare tarafından getirilen koşullar çerçevesinde bir özel kişi veya kuruluşa bırakılmasını öngören sözleşmelerdir (Dönmez, 2006: 12). İmtiyaz sözleşmeleri ile hizmeti kullananlar bedelini imtiyazı alan özel hukuk kişisine, imtiyazı alanlarsa sözleşme bedelini kamu idaresine ödeyeceklerdir (Orkunoğlu, 2010: 11) .

İmtiyaz yöntemi özellikle doğal tekelin söz konusu olduğu kamusal hizmetlerin üretiminde kullanılır. Yerel hizmetler alanında imtiyaz yönteminin uygulanması ise daha çok evsel atık ve ticari atık toplanması ve imhası, kamu alt yapı, hava limanı işletmesi, araç çekme ve depolama, ambulans hizmeti ve acil tıbbi hizmet işleri, şehir içi ulaşım, elektrik üretimi, caddelerin aydınlatılması, içme suyu sağlanması, stadyum, parklar ve eğlence yerlerinin işletilmesi konularında kullanılmaktadır (Ulusoy ve Vural, 2010: 5).

II.4.3. 3. Kiralama Yöntemi

Kiralama yönteminin esası, hizmeti yürütmek için gerekli araç ve teçhizatın kamuya ait olması, yönetimi ve işletilmesinin özel kişi ya da kuruluşlara verilmesidir. Kamu hizmeti birimleri, menkul ve gayrimenkulleriyle, sözleşmede belirlenen süre için ve bir bedel karşılığında özel sektöre kiraya verilebilir. Bu sistemin imtiyazdan farkı, hizmet

için gerekli yatırımın kamunun malı olmasıdır. Ayrıca kiralama yönteminde süreler imtiyaz yöntemine kıyasla daha kısadır. Kamu kuruluşları verimli çalıştıramadıkları işletmelerini, özel sektörün yönetim ve denetim tecrübesinden yararlanmak için onlara kiraya verebilirler. Böylelikle zarar eden kamu işletmelerinin daha karlı hale getirilmesi mümkündür. Kamu idaresi belirli sözleşme şartları içerisinde kiracıyı her zaman denetlemek ve değiştirmek hakkına sahiptir (Ulusoy ve Vural, 2010: 5-6).

Kiralama sözleşmeleri, anlaşmaya bağlı olmakla birlikte 6–10 yıllık dönemler için düzenlenmektedir. Bu dönem içinde tarifeler üzerinden gelir sağlayan kiracı, kiralayana kira ya da lisans ücreti olarak belirlenen bir bedel ödemektedir. Elde edilen kar ya da zarar kiracıya ait olmakla birlikte, verimlilik ve etkinlik iyileşmelerinden elde edilen getiri de kiracıya kalmaktadır. Kiralama sözleşmeleri, kamunun kendi faaliyeti dolayısıyla oluşan zararlardan kurtulması ve işletme maliyetlerinin azaltılması gibi avantajlar sağlamaktadır. Yüksek sözleşme izleme maliyetleri ve kiracı için yatırım yükümlülüğünün bulunmaması, kira sözleşmelerinin dezavantajları olarak belirtilebilir (Orkunoglu, 2010:).

Belediye taşınmazlarının kiralabilmesi, 2886 Sayılı Kanun hükümleri doğrultusunda yapılabilecektir. Çünkü bu Kanun'un 1. Maddesindeki kapsama belediyeler de dâhildir. Belediyeye ait taşınmazların tümü kiraya konu olmamaktadır. İdare Hukuku içinde kamu mallarının hukuki statüsü doğrultusunda ancak kamu yararına tahsis edilmemiş (orta malı olmayan) özel malları kiraya konu olabilmektedir. Kural olarak bunun dışında orta mallarında kiralama işlemi yapılamaz. 5393 Sayılı Belediye Kanunu'na göre; 3 yıla kadar kiralamalarda belediye encümeni, 3 yıldan fazla kiralamalarda belediye meclisi yetkilidir. Belediye meclisinin yetkileri arasında normal kiralamalarla ilgili bir üst sınır öngörülmediği için kiralamanın üst sınırı ile ilgili devreye 2886 Sayılı Kanundaki azami süre olan 10 yıl sınırı girmektedir (Önder, 2007: 73).

II.4.3. 4. Kupon Yöntemi

Kupon modeli, tüketicilere yerel hizmet satın almaya yönelik olarak kullanılabilen parasal bir değeri olan kuponların verildiği talep yönlü bir stratejidir. Yarı kamusal mal ve hizmetlerin özelleştirilmesinde uygulanan yöntemlerden birisidir. Tüketiciler, hizmetleri satın alacağı kuruluşları seçmekte serbesttirler (Acartürk, 2001: 52). Bu yöntemle kamu hizmetinden yararlanan yaşlılar, özürllüler, dar gelirliler vb. belirli kesimlerin, yararlandıkları hizmetle ilintili olarak maddi açıdan desteklenmesi amaçlanmaktadır (Şan, 2011).

Bu yöntemde, yerel yönetimler, tüketicilerin ihtiyaç duydukları bazı mal ve hizmetleri kamu veya özel kesimden kupon karşılığı temin etmelerini sağlarlar. Kuponlar, talep edilen mal veya hizmetin bedelinin tamamını veya belirli bir kısmını karşılayabilir. Yerel yönetim, talep edilen mal veya hizmeti kendisi üretmeyip, tüketicilerin rekabet ortamından da yararlanarak piyasadan serbestçe satın alabilmelerini sağlar (Acartürk, 2001: 53).

Kupon yönteminin kamu varlıklarının hızlı bir şekilde özel kesime aktarılmasını sağlayan bir araç olduğu uygulamada görülmüştür. Kuponlarla şirketlere teklif verilmesi aynı zamanda şirket değerlerinin de belirlenmesini sağlamıştır. Ayrıca, kamu mallarını temsil eden kuponların halka dağıtılması, ekonomik adaleti güvence altına alan bir sistem olarak görülmüştür (Tekin, 2002) Yöntemle ilgili en önemli güçlük ise hizmetten yararlanacak kişilerin doğru olarak tespit edilmesinde ortaya çıkmaktadır.

II.4.3. 5. Fiyatlandırma Yöntemi

Bu yöntemde, kamu kuruluşları tarafından üretilen mal ve hizmetlerin fiyatları, piyasadaki şartlara uygun olarak, maliyeti dikkate alınmak suretiyle belirlenmektedir

(Bozlağan, 2003: 289). Bu yöntemin uygulanması, yerel kamu hizmetlerinin doğrudan faydalananlar tarafından finanse edilmesi anlamına gelmektedir.

Fiyatlandırma yöntemi şehir içi toplu taşıma, su otopark ve kanalizasyon gibi hizmetlerin ücretlendirilmesi ya da vergi yerine harç alınması şeklinde uygulanmaktadır. Günümüzde şehir içi ulaşım, katı atıkların toplanması ve depolanması, su üretimi, taşınması, depolanması, taşınması ve dağıtılması, koruyucu sağlık hizmetleri, havagazı, doğalgaz, otopark gibi birçok belediye hizmeti fiyatlandırılarak sunulmaktadır. Belediye Kanunu, her türlü girişim ve iştirak kazançları ile kanunlarda gösterilen harç gelirlerini belediye gelirleri arasında saymaktadır. Kente içme, kullanma ve endüstri suyu sağlanması, toplu taşıma amaçlı otobüs, deniz ve su ulaşım araçları, tünel, raylı sistem dâhil her türlü toplu taşıma sistemleri, toptancı ve perakendeci hâlleri, otobüs terminali, fuar alanı, mezbaha ve ilgili mevzuata göre kurulan yat limanı ve iskele gibi hizmetlerin fiyatlandırılarak sunulması belediyelerin yetkileri arasındadır (Erdoğan, 2010: 230-231).

Hizmetlerin bir fiyat karşılığında sunulması belediyenin zarar etme ihtimalini azaltmakta, onu mali açıdan güçlendirmekte ve kaynak dağılımında etkinlik sağlamaktadır. Bu sayede tüketimde savurganlık önlenmekte, sosyal adalet dengesi sağlanmakta ve kaynak israfı önlenmektedir.

Fiyatlandırma yönteminin en önemli sakıncası düşük gelirli kimselerin hizmeti almada olumsuz yönde etkilenmeleri açısından ortaya çıkmaktadır. Bu olumsuzluğu aşmada belediyenin yaşamsal öneme sahip hizmetler için satın alma gücü düşük olan toplum kesimlerinden ücret almaması ya da bu kişilere kupon dağıtması çözüm olarak görülebilir.

II.4.3.6. Yap – İşlet – Devret Yöntemi

Kendi kaynağını kendisinin oluşturması bakımından kamu idaresine herhangi bir mali külfeti olmayan bu yöntem bir tür imtiyazdır (Ulusoy ve Vural, 2010: 10). İmtiyaz yönteminden farklı olarak büyük finansman kaynakları gerektiren yatırım projelerinin (ulaşım, enerji, haberleşme altyapı projeleri) finansmanı için başvuru olan bir yöntemdir. Yatırımın finansmanını üstlenen firma, tesis veya hizmeti belirli bir süre işlettikten sonra, yerel yönetim kuruluşuna devreder (Sakınç ve Kayalidere, 2003: 210-211) .

Bu yöntemle genellikle büyük sermaye ve ileri teknoloji isteyen otoyollar, metro yapımı, asma köprüler, hava alanları, santraller ve benzeri kamu yatırımlarının devlete yük getirmeden yapılması amaçlanmaktadır. Türkiye’de özellikle belediyeler, bu modeli kullanarak, kendi bütçe imkanları ile gerçekleştiremeyecekleri metro, raylı sistem, ticaret merkezi gibi hizmetler gerçekleştirmektedir. Bunların yanında, iş hanı, otogar, konut inşaatı, gazino, otel, motel ve eğlence merkezlerinin yapımı içinde yararlanmaktadırlar (Acartürk, 2001: 49-50).

Yerel yönetimlerde yap-işlet-devret modeli ile yatırım ve hizmet yaptırılması için, o idarelerin en yüksek karar organı olan meclislerinden karar alınması gerekir (Pirler, 1995: 49). Bu durum 5393 sayılı Belediye Kanununun 18. maddesinin (j) bendinde yer almaktadır.

YİD modeline olan ihtiyacı doğuran nedenler başlıca iki temel unsurdan oluşmaktadır. Bunlar (5393 Sayılı Kanun, madde 18/j);

1. Kamu kaynaklarının artık ülke yatırım ihtiyaçlarını karşılayamaz halde olması
2. Büyük yatırım projelerinin finansmanını büyük ölçüde dış kredilerle karşılayan hükümetlerin dış kredi temininde zorlanmaları.

Büyüme, nüfus artışı ve kentleşme nedeniyle artan kamu harcamaları kamu kesiminin gelir-gider dengesinin bozulmasına yol açmıştır. Ayrıca çoğu gelişmekte olan ülkeler ve Türkiye açısından borçlanma imkânlarının zaman zaman sıkıntılar yaratması ve altyapı yatırımlarının finansmanında bütçe kaynaklarının sınırlı kullanımı, sanayiden sonra altyapı yatırımlarında da kamunun açığını özel sektörün doldurmasını zorunlu kılmıştır.

Genelde ekonomik ve teknolojik nedenlerle ortaya çıkan modelin amaçları ise şöyle sıralanabilir;

- ✓ Önemli altyapı projelerinin genel bütçeye yük getirmeden gerçekleştirilerek verimli bir şekilde işletilmesi ve özel sektör yatırımlarının teşviki.
- ✓ Projenin gecikmesinin veya gerçekleşmemesinin ekonomiye maliyetinin sıfırlanması.
- ✓ Yabancı sermaye girişi sağlanması.
- ✓ Gelişmiş teknoloji ile yönetim ve etkin işletme tekniklerinin yurda getirilmesi.
- ✓ Ulusal para biriminin, yabancı para birimleri karşısındaki durumunu iyileştirmek,
- ✓ Özel sektörü güçlendirmek,
- ✓ Kamunun ekonomideki payını azaltmak,
- ✓ Ülkeye getirilmesinde finans güçlükleri olan teknolojiyi ille yatırım maliyeti olmaksızın getirmek.

Özetle modelin amacı, projelerde gecikmeleri asgariye indirip, maliyet artışlarını önlemek, verimli çalışmayı sağlamak, Devlet kaynakları yerine özel teşebbüs kaynaklarını devreye sokmak, modern teknolojilerin ülkeye daha hızlı girişini sağlamak ve

özel sektörden özel sektöre doğru akacak bir kredi mekanizması geliştirmektedir (Karayılmazlar ve Kalça, 1998).

II.4.3. 7. İdari Teşvikler Yöntemi

İdari teşvikler, vergi teşvikleri ya da bürokratik engellerin kaldırılarak özel sektör kuruluşlarının belirli alanlarda üretim ve yatırım yapmaya özendirilmesini hedefleyen özelleştirme yöntemidir. Bu yöntem, kamu yararının gerektirdiği hallerde özel sektörün vergi teşvik ve indirimlerinden yararlandırılması, karşılıksız ekonomik yardım ve kredi sağlanması, alım garantisi verilmesi ve bürokratik engellerin kaldırılması şeklinde uygulanmaktadır. Sağlanan teşvikler sayesinde kamu yararı açısından önceliği ve özelliği olan hizmetlerin sektör ve gönüllü kuruluşlar tarafından üretim ve sunumunun özendirilmesi amaçlanmaktadır. Belediyeler, idari ve kurumsal iyileştirmelere gitmek ya da vergi, resim ve harçlarda indirim yapmak suretiyle özel sektör ya da sivil toplum kuruluşlarını hizmet sunumunda bulunmaya özendirmektedir. Belediyelerce sağlanan teşvik ve indirimler sayesinde özel sektörün belirli bölge ya da sektörlerde yatırım yapması, sosyal ve ekonomik açıdan olumlu sonuçlar doğurmaktadır. İşletmeler; işsizliğin yoğun olduğu, yoksul kesimlerin yaşadığı bölgelere ya da belirli hizmet alanlarına yatırım yapmak suretiyle belediyelerin sağladığı ekonomik ve idari avantajlardan yararlanmaktadır (Erdoğan, 2010: 2369).

Mahalli idareler düzeyinde bu yöntem, bazı kentsel hizmetler konusunda belediyelerce birtakım idari ve kurumsal düzenlemeler getirme esasına dayanmaktadır (Ulusoy ve Vural, 2010: 9). Yöntem, yerel hizmetlerin gerçekleştirilmesinde, harcamaların gerçek maliyetin altına çekilmesine sebep olmakta ve hizmeti üreten ya da üretecekler açısından özendirici bir nitelik taşımaktadır. Pek çok ülkede uygulanan bu yöntemin, yerel

yönetimlerde özellikle sosyal hizmetler konusunda yaygınlaştığı görülmektedir. Örneğin, gündüz çocuk bakımı hizmetlerinin yaygınlaştırılması, yaşlıların ve özürlü kimselerin bakımı, dar gelirliler için konut programları gibi sosyal hizmetler, bu tür teşviklerden yararlanır. Bunların yanında, bu yöntem, bu tür teşviklerle sınırlı olmayıp, yerel yönetimlerin doğrudan harcama yapmaktan çok, yetkilerini kullanarak, bazı hizmetlerin yapılmasını sağlamasıyla da ilgilidir. Sözelimi, evsel atıkların bina dışındaki bidonlara konulması, caddeye bakan işyerlerinin önünün süpürülmesi gibi konularda belediyeler tarafından getirilen kurumsal düzenlemeler, yerel yönetimlerin temizlik hizmetlerine daha az kaynak ayırmasını sağlayabilir (Acartürk, 2001: 54).

II.4.3. 8. Gönüllü Organizasyonlar

Günümüzde kamu hizmetlerinin üretim ve sunumunda kamusal kaynakların yetersiz kalması toplumsal potansiyel ve kaynakların da seferber edilmesini ihtiyaç haline getirmektedir. Bu durumda “gönüllü kuruluşlar” dediğimiz “topluma hizmet götürmek amacıyla ortak hedefe yönelmiş insanlar tarafından oluşturulan ve kâr amacı gütmeyen yapılar” devreye girmekte ve belediyeler, gönüllü kişi ve kuruluşların katkıları sayesinde bazı hizmetleri masrafsız ya da daha az masrafla karşılama şansına sahip olmaktadır. Yerel demokrasinin tam olarak sağlanabilmesi yerel inisiyatiflerin ve yerel yönetim kanallarının toplum yararına harekete geçirilmesine bağlıdır (Erdoğan, 2010: 240).

Halk ile sıkı işbirliği yapmak isteyen yerel yönetimler bunun için temelde iki nedene sahiptirler; bunlardan ilki; yönetimin demokratik yönüyle ilişkilidir. Kamu kuruluşları ile halk arasındaki ilişkilerin demokratik olabilmesi, halkın alınan kararları benimsemesine, uygulanmasında katkıda bulunmasına bağlıdır. Başka bir ifadeyle halkın yönetimle gönüllü işbirliği yapabilmesi için, kararların alınmasına ve programların

yapılmasına katılması, görüşünü aktarabilmesi gerekmektedir. Demokrasilerde, kamusal işlerin yürütülmesi gerekli kararların alınması konusunda halkın genel ve mahalli idareler üzerinde türlü etkilerde bulunduğu gerçektir.

Yönetimin halkla yakın işbirliği kurmasını gerektiren ikinci temel neden ise; yönetimin verimliliği ve etkinliği ile ilişkilidir. Bunun için kamu kuruluşlarının, izlediği politikayı halka açıklaması, bu politikayı benimsetmesi, halkın kamu hizmetlerine karşı olumlu bir tavır almasını sağlaması gerekmektedir. Yani yönetim, geniş bir halkla ilişkiler programı düzenlemeli ve bunu uygulamalıdır (Geray, 1969: 22-23).

Sonuç olarak diyebiliriz ki; gönüllü destek ve yardımlar; farklı neden ve gerekçelerle hizmetlere yetişmede zorlanan belediyelerin yükünü azaltmakta, hizmetlerin sunumunda etkinlik ve verimliliğin artmasına yardımcı olmaktadır. Başlangıçta itfaiye, ilk yardım, huzurevleri, okullar gibi alanlarla sınırlı olan gönüllü yardımlar günümüzde çevre koruma, çevresel etki değerlendirme çalışmaları, gençlik, spor, kültürel faaliyetler, bilgisayar yazılım programlarının hazırlanması, büyük çaplı kamu projelerinde danışmanlık desteği ve benzeri alanlarda yaygın olarak görülmektedir. Gönüllü kişi ve kuruluşlar hizmetlerin doğrudan doğruya sunulmasını sağlayarak ya da belediye örgütü veya özel sektör kuruluşuna ödemedede bulunarak katkı sağlamaktadır. Belediyelerin, gönüllü kişi ve kuruluşlarla uyum içerisinde çalışması ve ortak projeler üretmesi durumunda sistemin başarılı olma şansı artmaktadır (Erdoğan, 2010: 244 -2459).

II.4.3. 9. Kendi Kendine Yardım

Bu yöntemde yerel topluluk veya mahalle örgütleri doğrudan bir yerel hizmetin arzı ile ilgili sorumluluğu üstlenmektedirler; hizmeti sunan da, bu hizmetten yararlanan da aynı topluluk veya mahalle örgütüdür. Yerel yönetim kuruluşu hizmetin tanım,

örgütlenmesi, finansman, sunumu gibi gerekleri yerine getirmemekte bu gereksinimler tamamen yararlanacak kişiler tarafından yapılmaktadır (Sakinç ve Kayalidere, 2003: 211).

Hizmetlerin daha iyi yürütülmesi için gerekli olmakla birlikte tam anlamıyla kurumsallaşmamış bir yöntemdir. Geri kazanım için okunmuş gazeteleri, boş şişeleri toplama yerlerine götürün; yangından korunmak için sigarasını söndüren; çöpleri çöp kaplarına atan birey; çocuğuna kaldırımdan yürümesini veya yaya geçitlerinden geçmesini öğütleyen bir baba kendi kendine hizmet yöntemini uygulamaktadır (Acartürk, 2001: 58).

II.4.3. 10. Satış Yöntemi

Satış yöntemi, mülkiyeti devlete ya da belediyelere ait iktisadi teşebbüslerin yönetim ya da mülkiyetinin kısmen ya da tamamen özel kişi veya kuruluşlara devredilmesi şeklinde uygulanan yöntemdir. Satış sonucunda kamu menkul ve gayr-ı menkullerinin mülkiyeti belirli bir bedel karşılığında özel kişi ya da kuruluşlara devredilmektedir.

Belediyeler, özelleştirme uygulamaları kapsamında merkezi idareden özel ihtisas gerektiren konulara ilişkin müşavirlik, araştırma, pazarlama ve teknik hizmet desteği alabilmektedir. Belediye işletme ve iştiraklerin satılması suretiyle özelleştirilmesine karar verme yetkisi belediye meclisine aittir. Belediyelerin özelleştirmeyle sağladıkları gelirler açılan özel bir hesapta toplanmakta ve öncelikle özelleştirme uygulamaları sonucu doğabilecek iş kaybı nedeniyle yapılacak tazminat ödemeleri ve gerektiğinde özelleştirilecek diğer kuruluşlarda yapılacak idari, mali ve hukuki düzenlemelerin gerektirdiği harcamalarda kullanılması gerekmektedir. Özelleştirme gelirlerinden öncelikli harcamalar düşüldükten sonra kalan miktar belediye bütçesine gelir olarak kaydedilmektedir (Erdoğan, 2010: 219-220).

Belediye işletmelerinin satış yöntemi farklı şekillerde uygulanmaktadır. İşletmenin büyüklüğü, hukuksal yapısı, yerel otoritelerin tercihleri ile günün ekonomik koşulları ve satın alıcıların özel durumları yöntem tercihini etkilemektedir. Menkul kıymetler borsasında hisse satışı, teklif alma yöntemiyle hisse satışı ve pazarlık yöntemi tercih edilen satış yöntemlerindedir.

Satış yönteminin en çok eleştirilen yönü devlete ait malvarlığının özel kişilerin tekeline geçeceği endişesidir. Blok satış şeklinde gerçekleştirilen özelleştirme uygulamalarının yoğun eleştirilere maruz kalmasının temel nedenlerinden birisi de budur. Kamuya ait hisselerin mümkün olduğunca çok kişiye satılması ile özelleştirmenin bir amacı olan sermaye mülkiyetinin tabana yayılması hedefi gerçekleştirilirken, tekelleşme sorunu da ortadan kaldırılabilecektir.

Satış yöntemi ile özelleştirilebilecek alanlar havaalanları, elektrik hizmetleri, gaz hizmetleri, otoyollar ve köprüler, su ve atık su hizmetleri, geri dönüşüm fabrikaları, limanlar şeklinde özetlenebilir (Ulusoy ve Vural, 2010: 13).

II.5. Konya Büyükşehir Belediyesi ve Merkez İlçe Belediyelerinin Sunduğu Yerel Hizmet Örnekleri

Bu başlık altında çalışmanın konusu ve amacına uygun olarak, 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ve 5393 Sayılı Belediye Kanunu kapsamında Konya Büyükşehir Belediyesi, Selçuklu Belediyesi, Karatay Belediyesi ve Meram belediyesinin vatandaşlara sunduğu belediye hizmetlerinden bir kısmı ana hatları ile ortaya konulmaktadır.

II.5.1. Konya Büyükşehir Belediyesinin Sunduğu Yerel Hizmetler

Konya Büyükşehir Belediyesi'nin 2010 yılı Performans Raporunda, 2004-2009 yılları arasında gerçekleştirilen faaliyetlerine ilişkin 514 faaliyetin yer aldığı bir listeye yer verilmiştir (Konya Büyükşehir Belediyesi 2010 Performans Raporu, 2010: 21-31). Bu faaliyetler arasında; kavşaklar, üstgeçiş projeleri, caddeler, yollar, itfaiye merkezleri, otopark projeleri ve çevre düzenlemeleri ağırlıklı olarak yer almaktadır. Bu tür hizmetlerin dışında Konya Büyükşehir Belediyesi'nin özellikle 5216 sayılı kanun ile birlikte sunmaya başladığı yeni yerel hizmetlerden ön plana çıkanlardan bazıları aşağıdaki gibi sıralanabilir.

II.5.1.1. Kent Bilgi Sistemi

Kent Bilgi Sistemi, “kentsel faaliyetlerin yerine getirilmesinde optimum karar verebilmek için ihtiyaç duyulan planlama, altyapı, mühendislik, temel hizmetler ve yönetsel bilgileri hızlı ve sağlıklı bir şekilde irdelemek amacı ile oluşturulan coğrafi bilgi sistemlerinin kent bazındaki bir uygulaması”dır (Konya Kent Bilgi Sistemi Projesi, 2011).

5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu büyükşehir belediyelerine “Coğrafi Bilgi Sistemi ve Kent Bilgi Sistemi kurma” görevini vermiştir (5216 Sayılı Kanun madde 7/ h fıkrası). Ayrıca aynı kanunun 8. maddesi Büyükşehir Belediyelerine Alt Yapı Koordinasyon Merkezi oluşturma ve yürütme görevi de vermektedir.

Kent Bilgi Sistemi, Konya Büyükşehir Belediyesi'nin İmar ve Şehircilik Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir. Belediye çalışmalarında hizmet verimliliğinin, hızın, kalitenin yükseltilmesi kent yöneticilerine güncel verilere dayalı karar destek sistemleri ile daha hızlı ve doğru kararlar verme imkânı sağlamak amacıyla bu sisteme geçilmiştir.

Sistemde pek çok modül yer almaktadır. Bu modüller arasında; imar, itfaiye, KOSKİ abone enformasyon, UKOME (Ulaşım Koordinasyon Merkezi), mezarlık, çevre, park ve bahçeler, sosyal işler, fen işleri proje, AYKOME (Alt Yapı Koordinasyon Merkezi), kamulaştırma, işyeri ve yapı ruhsatları, numarataj, tabiat ve kültür varlıkları modülleri yer almaktadır.

Konya Büyükşehir Belediyesi, Konya'nın sosyo-kültürel ve ekonomik durumu hakkında önemli analizler yapma imkânına da bu sistem sayesinde kavuşmuştur. Sosyal doku analizleri ile yeşil kartlılar ve özürhümlerin çakıştığı bölgeler, kronik hasta yoğunluğu, kiracı ve ev sahibi yoğunluğu, sosyal güvencesi olmayan kronik hastaların dağılımı gibi verilere; demografik yapı analizleri ile çeşitli yaş grupları arasında nüfus yoğunluğunun dağılımı gibi verilere; sağlık analizleri ile sağlık ocaklarının dağılımı, onların hizmet verdiği nüfus, hekim başına düşen nüfus gibi verilere; eğitim analizleri ile okul başına düşen ilköğretim nüfusu gibi verilere; mekansal analizler ile kerpiç, harabe, betonarme binaların dağılımına; çevresel analizler ile potansiyel hava kirliliği haritası, doğalgaz kullanım dağılımı, katı yakıt kullanım dağılımı gibi verilere, altyapı analizleri ile toprak yol değerleri, asfalt yol değerleri, KOSKİ su arızalarının dağılımı gibi verilere ulaşılmıştır (Kent Bilgi Sistemi, 2010).

Konya Büyükşehir Belediyesi önümüzdeki dönemde acil müdahale ve afet bilgi sistemi çalışmalarını başlatmayı hedeflemektedir. Çağrı merkezine gelen çağrının türüne göre otomatik olarak navigasyona düşen çağrı navigasyon ile en kısa yol üzerinden olay yerine ulaşmayı ve olay yerinin anlık olarak haritadan tespit edilmesi imkânını sağlayacaktır.

II.5.1.2. Mezarlık Bilgi Sistemi

Konya Büyükşehir Belediyesi tarafından kurulan Mezarlık Bilgi Sistemi kapsamında, Konya Mezarlıklar Şube Müdürlüğündeki mevcut tüm definlerle ilgili verilerin ortak bir veri tabanında toplanması, mezarlıklara ait sayısal haritaların oluşturulması, verilerin entegre edilerek sorgulanması ve analiz edilmesine olanak sağlayan bir sistemdir (Mezarlık Bilgi Sistemi, 2010).

Bu proje sayesinde vatandaşlar, ölen yakınlarına ait bilgilere mezarlıklarının girişlerine konulacak interaktif kiosklardan ulaşabildikleri gibi, internet üzerinden de ulaşabilmektedirler.

Mezarlık ziyaretçileri dokunmatik ekranlı kiosklar aracılığıyla, harita üzerinden aranan mezarın adresini bulma, mezara giden yolun en kısa güzergâhına ulaşma imkânına yine bu sistem sayesinde ulaşabilmektedir.

II.5.1.3. Kent Rehberi Hizmetleri

Konya Büyükşehir Belediyesi web ortamında kent rehberi (dijital harita) çalışması başlatmıştır. Kent rehberinde Konya'ya gelecek olan turistler için gezilecek yerler, otobüs hatları ve durakları, tramvay güzergahı ve durakları rahatlıkla görülebilmektedir. Nöbetçi eczane bilgileri ve konuları, sistemde bulunan tüm bina ve tarihi eserlerin konuları, resimleri vb. uygun görülen her türlü bilgi vatandaşın hizmetine sunulmaktadır.

II.5.1.4. Konya Kent Konseyi

Kent konseyleri; seçilmiş yerel yönetim organların çalışmalarına halk katılımını ve denetimini sağlamak için, en alt düzeydeki yerel yönetim birimlerinden

yukarıya doğru örgütlenerek demokratik kitle örgütleri tescilcileri ve uzmanların katılımıyla oluşturulan meclislerdir (Özden ve Zorlu, 2010: 41).

Belediyeler kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının, sendikaların, noterlerin, varsa üniversitelerin, ilgili sivil toplum örgütlerinin, siyasî partilerin, kamu kurum ve kuruluşlarının ve mahalle muhtarlarının temsilcileri ile diğer ilgililerin katılımıyla oluşan kent konseyinin faaliyetlerinin etkili ve verimli yürütülmesi konusunda yardım ve destek sağlar.

Konya Büyükşehir Belediyesi Kent Konseyi'nin Yürütme Kurulu 11 kişiden oluşmaktadır. Konya Kent Konseyi sekretaryalığını Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı yürütmektedir. Konseyin 104 üyesi olup, amaçları aşağıdaki gibi sıralanmıştır (Konya Büyükşehir Belediyesi 2010 Performans Raporu):

- ✓ Yerel yönetimlerin karar alma süreçlerine toplumsal, ekonomik ve siyasal bütün aktörlerin katılımıyla çok ortaklı ve çok aktörlü yönetim anlayışının benimsenmesini sağlamak,
- ✓ Yönetişim aktörlerinin çalışmalarını denetlemek,
- ✓ Hemşerilik hukuku ve ortak yaşam bilincini-kültürünü geliştirmek,
- ✓ Konya'yı dil, din, ırk, sınıf ve cinsiyet farkı olmaksızın ortak akılla yönetmek,
- ✓ Demokratik, laik ve sosyal hukuk devleti anlayışına katkıda bulunmak,
- ✓ Konya'nın tarihi, kültürel mirası, sosyo-ekonomik yapısı ile bütüncül bir bakış açısıyla politikalar belirlemek,
- ✓ Kent halkı ile birlikte hareket etmek,
- ✓ Konseyde alınan kararların Büyükşehir Belediyesi Meclisi gündemine alınmasını sağlamak,

- ✓ Kent ve kentli yaşamını ilgilendiren her konuda çalışmalar yapmak,
- ✓ Çağdaş ve katılımcı bir kentsel-toplumsal yapı oluşturmaktır.

II.2.2.5. Entegre Katı Atık Projesi

5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanununun 7. maddesinin j fıkrası büyükşehir belediyelerine “büyükşehir katı atık yönetim plânını yapmak, yaptırmak; katı atıkların kaynakta toplanması ve aktarma istasyonuna kadar taşınması hariç katı atıkların ve hafriyatın yeniden değerlendirilmesi, depolanması ve bertaraf edilmesine ilişkin hizmetleri yerine getirmek, bu amaçla tesisler kurmak, kurdurmak, işletmek veya işlettirmek; sanayi ve tıbbî atıklara ilişkin hizmetleri yürütmek, bunun için gerekli tesisleri kurmak, kurdurmak, işletmek veya işlettirmek; deniz araçlarının atıklarını toplamak, toplatmak, arıtmak ve bununla ilgili gerekli düzenlemeleri yapmak” görevini vermiştir (5216 Sayılı Kanun madde7/ j fıkrası) .

Konya Büyükşehir Belediyesi de söz konusu kanun maddesi kapsamında Konya da modern bir entegre katı atık tesisi kurmuştur. Tesiste günde 1.100 ton yılda 400 bin ton katı atık toplanarak bertaraf edilmektedir (Konya Katı Atık Yönetim Projesi, 2010).

II.5.1.6. Meslek Edindirme Merkezleri (KOMEK Merkezleri, Ayakkabıcılık Meslek Edindirme Merkezi)

Konya Büyükşehir Belediyesi, Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi bünyesinde çeşitli meslek edindirme merkezleri açılmaktadır. Bu merkezlerin temel amaçları; vatandaşların kendi potansiyellerinin farkına varması ve kendilerini yenilemelerine fırsat vermek, vatandaşları pasif tüketici olmak yerine aktif üretici yapmak; şehir genelinde eğitim, gelir dağılımı ve coğrafi özellikler nedeniyle oluşan sosyal doku

farklılıklarını sosyal bir kaynaşma havası içerisinde eriterek farklılıkların kent mozağını oluşturduğu bilinci vermek, geleneksel el sanatlarını geleceğe taşımak ve kursa gelen kursiyerlerin aile bütçelerine katkıda bulunmalarına olanak sağlamaktır (KOMEK, 2010).

Bu amaçlara uygun olarak KOMEK, 16 kurs merkezinde 78 branşta 50 öğretmenle yılda 8000 kursiyere eğitim vermektedir. KOMEK'e 16 ile 50 yaş arası herkes kayıt yaptırabilmektedir.

KOMEK Kursları katılımcılarına sadece mesleki eğitim vermekle kalmıyor, farklı sosyal ve kültürel konularda çeşitli seminer ve konferanslar düzenleyerek onların kentlilik bilincini de artırmayı amaçlamaktadır. Ayrıca kursiyerlere ürettikleri ürünleri satma imkanı da sağlamakta, ürünler açılan stantlarda sergilenmektedir (KOMEK, 2010).

II.5.1.7. Kadın Sığınma Evi

Konya Büyükşehir Belediyesi'nin sosyal belediyecilik alanında sunduğu hizmetlerin güzel örneklerinden birisi de Kadın Sığınma Evidir.

Konya Büyükşehir Belediyesi tarafından inşa edilen Kadın Sığınma Evi 2008 yılında Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumuna devredilmiştir. Sığınma Evi, süt odaları, iyileştirme bölümleri, meslek edindirme kurs bölümleri, sosyal alanlarıyla yardıma ihtiyacı olan kadınlar için güzel bir ortam sağlamaktadır (Kadın Sığınma Evi, 2010).

II.5.1.8. Gıda Bankası

5393 sayılı Belediye Kanunu belediyelerin görev ve sorumlulukları içerisinde Gıda Bankacılığı kurmalarını öngörmektedir. Buna bağlı olarak da Konya Büyükşehir Belediyesi'nde 2004 yılından bu yana Gıda Bankacılığı uygulamasını yürütmektedir.

Konya Büyükşehir Belediyesi Gıda Bankası bünyesinde ekmek yardımı yapılan ailelerin ekmek barkotları ile ihtiyaç sahibi ailelerin kuru gıda ve bir kısım giysi ihtiyaçları karşılanmaktadır. Gıda bankasından genel olarak askerici ücret altında geliri olanlarla hiçbir sosyal güvencesi olmayanlar yararlanmaktadır. Bu doğrultuda 2009 yılında 1.350 aileye günde ortalama 4.160 ekmek yardımı yapılmıştır (Konya Büyükşehir Belediyesi 2009 Yılı Faaliyet Raporu, 2009: 204).

2009 yılı içerisinde Gıda Bankasından 13.495 aileye gıda paketi yardımında bulunulmuştur (Konya Büyükşehir Belediyesi 2009 Yılı Faaliyet Raporu, 2010: 205).

II.5.1.9. Sağlık Hizmetleri

Konya Büyükşehir Belediyesi bünyesinde ücretsiz olarak düzenli aralıklarla belediyenin doktor ekibi tedavi amaçlı olarak ihtiyaç sahibi ailelere evde bakım hizmeti sunmaktadır. 2009 yılı içerisinde düzenli olarak 80aile ziyaret edilmiş ve bu ailelerin ihtiyaçları giderilmeye çalışılmıştır (Konya Büyükşehir Belediyesi 2009 Yılı Faaliyet Raporu, 2010: 203).

Evde tedavi hizmetleri dışında ayrıca Konya Büyükşehir Belediyesi Sağlık İşleri Şube Müdürlüğü tabipleri tarafından 3.649 kişinin tedavi ve muayenesi yapılmıştır. Enjeksiyon, pansuman ve tansiyon ölçümü yapılan kişi sayısı ise 514'tür. 2009 yılı içerisinde sağlık hizmetleri kapsamında Alo doğum hattına gelen başvurular ile 1.188 kişi hastaneye, 294 kişi de hastanelerden eve nakil edilmiştir. 2009 yılında Kan Bilgi Merkezinde 2.180 kişinin kan şekeri ölçülmüş, 2.180 kişinin kolesterolü ölçülmüş ve 16 kişinin de tansiyonu ölçülmüştür (Konya Büyükşehir Belediyesi 2009 Yılı Faaliyet Raporu, 2010: 202).

II.5.1.10. Sosyal ve Kültürel Hizmetler

2009 yılında Konya Büyükşehir Belediyesi tarafından muhtaçlara yardım fonundan ihtiyaç sahibi vatandaşlara çeşitli yardımlar yapılmıştır. Bu bağlamda (Konya Büyükşehir Belediyesi 2009 Yılı Faaliyet Raporu, 2010: 204).

- ✓ 686 kişiye nakdi yardım,
- ✓ 5 kişiye Özürlü yardımı
- ✓ 14 kişiye Afet yardımı
- ✓ 31 kişiye Kira yardım
- ✓ 37 kişiye Sağlık yardımı
- ✓ 141 kişiye Eğitim yardımı yapılmıştır.

Kültürel hizmetler kapsamında ise, 2009 yılında Konya Vilayeti Salnamesi, Aşkın Terapi 2, Mesnevi Tacikçe isimli kitaplar basılmıştır. Vezirin Hilesi isimli çizgi film hazırlanmıştır. Konya'nın tarihi ve kültürel yönlerini bütünüyle ele alan Konya Ansiklopedisi çalışmaları ise halen devam etmektedir (Konya Büyükşehir Belediyesi 2009 Yılı Faaliyet Raporu, 2010: 211-212). Bunların dışında yıl boyunca belediye tarafından sema organizasyonları, ramazan ayında çeşitli mahalle etkinlikleri, kültürel geziler, anma programları ve törenler düzenlenmektedir.

II.5.1.11. Özürlülere İlişkin Yapılan Hizmetler

Konya Büyükşehir Belediyesi, "*Engelsiz Mekânlar Projesi*" kapsamında engelli vatandaşların yaşam alanlarını onlar için daha kullanılabilir hale getirmeye çalışmaktadır. Bu faaliyetlerden bir tanesi trafik işaretlerinin engellilere göre ayarlanmasıdır. Ayrıca 2009 yılı içerisinde 15 civarında engellinin evinde onların rahat kullanımına dönük olarak çeşitli tadilatlar yapılmıştır. Özürlü nakil aracı ile 147

vatandaş hastaneye ve eve nakil edilmiştir. İhtiyaç sahibi ortopedik özürülere 3 adet akülü tekerlekli araba yardımında bulunulmuştur. 7 engelli vatandaşa tekerlekli sandalye verilmiştir. 10.515 özürülü, 1.033 gazi ve şehit ailesi belediyeye ait toplu ulaşım araçlarından ücretsiz olarak yararlanmaktadır. KOSKİ tarafından 2.514 özürülü, 416 gazi ve şehit ailesine %50 indirimli su kullanılmaktadır (Konya Büyükşehir Belediyesi 2009 Yılı Faaliyet Raporu, 2009: 206).

II.5.1.12. Gençlik Merkezi

İstanbul Yolu Bosna Hersek Mahallesi girişinde Konya Büyükşehir Belediyesi tarafından Konya'nın ilk Gençlik Merkezi yapılmıştır. Bu merkezde; 3 adet sinema ve kongre salonu, buz pisti, bilgisayar, resim, çalgı aleti, el sanatları ve yabancı dil atölyeleri, diksiyon odaları, spor salonu, amfi tiyatro, basketbol sahası ve kafeterya yer almaktadır (Belediye Bülteni, 2009).

II.5.1.13. Şefkat Evi

Selçuklu ilçesi Yazır Mahallesinde yapılması planlanan yaklaşık 2.300 m² inşaat alanına sahip şefkat evi, 2 kat olarak, bünyesinde yardıma muhtaç insanların barınabileceği sosyal konut olarak projelendirilmiştir. Kadınların, erkeklerin ve ailelerin ayrı ayrı kalabilecekleri girişleri birbirinden bağımsız odalar, hobi odaları, yemekhaneler, revir özel bakım üniteleri mevcuttur (Konya Büyükşehir Belediyesi 2009 Faaliyet Raporu, 2009: 86).

II.5.1.14. Ulaşım Hizmetleri

Konya Büyükşehir Belediyesi Otobüs ve Tramvay hatları ile ulaşım hizmeti sunmaktadır. Konya Büyükşehir Belediyesi tarafından toplu ulaşımında 6 hareket merkezinde 84 hat ve 273 otobüs 365 gün kesintisiz olarak otobüs ile ulaşım hizmeti vermektedir. Ayrıca sosyo-kültürel amaçlı faaliyetler için de otobüs tahsisi yapılmaktadır.

Kampüs-Alaaddin arasındaki 21 km'lik (bakım hatları hariç) 1 hat ve 32 indirme bindirme durağında tramvayla toplu ulaşım hizmeti verilmektedir. Bu hatta 60 vagon ile hafta içinde günde 300 sefer ulaşım hizmeti sağlanmaktadır. (Konya Büyükşehir Belediyesi 2009 Faaliyet Raporu, 2009: 234).

II.5.1.15. Ağaçlandırma ve Yeşil Alan Çalışmaları

2005 yılında fidan dikim sayısı 122 bin iken 2009 yılında 1.963 adet fidan dikimi gerçekleştirilmiştir. 2004 yılında toplam yeşil alan 20.336.700 metrekare iken 2009 yılında bu alan 44.649.000 metrekareye yükselmiştir. Kişi başına düşen yeşil alan 2004 yılında 20,34 m²/kişi iken, 2009 yılında 44,64 m²/kişi'ye yükselmiştir (Konya Büyükşehir Belediyesi 2009 Faaliyet Raporu, 2009: 123).

II.5.1.16. Halkla İlişkiler ve Tanıtım Hizmetleri

Konya Büyükşehir Belediyesi BİMER kapsamında 2009 yılında toplam 342 başvuru almıştır. Bunlardan 334 adeti cevaplandırılmış, 8 adeti cevaplandırılmamıştır. Belediyenin açık kapı iletişim merkezine toplam 4.624 adet başvuru yapılmış olup, bu başvuruların daha çok fen işlerine ait olduğu görülmüştür.

Bilgi edinme yoluyla gelen başvuru sayısı ise 2009 yılı içinde toplam 2.182 adet olmuştur. Bunlar halkla İlişkiler İdari bürosu tarafından ilgili birimlere gönderilmekte

ve vatandaş bu birimler tarafından bilgilendirilmektedir (Konya Büyükşehir Belediyesi 2009 Faaliyet Raporu, 2009: 188-192).

Konya Büyükşehir Belediyesi tanıtım faaliyetleri kapsamında; 5 yılda 500 hizmet tanıtımına yönelik materyaller bastırmıştır. İlkler ve Enler kitapçığı, önce ve sonra kitapçığı, grafiklerle 5 yıllık hizmet çalışması yapmıştır. Ayrıca KOMEK sergilerinde brandalar, Kent atölyelerinde tabelalar ile de tanıtım çalışmalarını sürdürmektedir. Bunların dışında KOSKİ su sempozyumu yapılmıştır. Dergi reklamları, broşürler gazeteler, reklam çalışmaları, bilboardlar ve çeşitli afişler ile de yıl boyunca belediye faaliyetleri halka duyurulmaktadır. (Konya Büyükşehir Belediyesi 2009 Faaliyet Raporu, 2009: 187-192).

II.5.2. Selçuklu Belediyesi Tarafından Sunulan Yerel Hizmetler

5393 sayılı Belediye Kanunu kapsamında belediyelere verilen yeni görev ve sorumluluklar kapsamında Selçuklu Belediyesi'nin yürütmekte olduğu yerel hizmetlerden bazıları aşağıda ana hatları ile ele alınmaktadır.

II.5.2.1. Selçuklu Kent Konseyi

Selçuklu Kent Konseyi, 5393 sayılı Belediye Kanununun 76. maddesine göre oluşturulmuştur. Selçuklu Kent Konseyi; sürdürülebilir kalkınma ve sürdürülebilir kent oluşturma amacı ile kent sorunlarını ele almayı, yerel yönetimlerin karar alma süreçlerine halkın katılımını sağlamayı amaçlamaktadır. Ayrıca kentin kalkınma, gelişme ve eylem planlarının hazırlanmasına katkıda bulunacak projeler üretmek, bu planların hayata geçirilmesini sağlayacak önerilerde bulunmak, yerel demokrasinin gelişim ve yerleşimine katkıda bulunmak, kentte yaşayan tüm bireylerin kentlilik ve hemşerilik bilincinin

artırılmasını sağlamayı amaçlamaktadır (Selçuklu Kent Konseyi Toplandı, 2010). Bu bağlamda Selçuklu Kent Konseyi'nin altı farklı çalışma grubu bulunmaktadır. Çalışma gruplarının yapmış olduğu toplantılar neticesinde ortaya çıkan fikirler divan tarafından genel kurula okunmakta ve genel kurul görüşlerini dile getirmektedir. Ayrıca Konsey'de Gençlik ve Kadın Meclisi olmak üzere iki adet meclis vardır.

II.5.2.2. Selçuklu Kaynağında Ayırma Projesi (SELKAP)

SELKAP Projesi 2007 yılında uygulanmaya başlanmıştır. Selçuklu Belediyesi, ambalaj atıklarının kaynağında ayırma çalışmasını yapan belediyeler arasında ilk sıralarda yer almaktadır. Ambalaj atıklarının geri kazanımı ile hem doğal kaynakların tahrip edilmesi engellenmekte; hem de atıklar ülke ekonomisine kazandırılmakta ve yeni istihdam sahaları oluşturulmaktadır (SELKAP, 2010).

Selçuklu Belediyesi çalışmalarını Çevre ve Orman Bakanlığından Ambalaj Atığı Toplama Ayırma lisansı almış olan üç firma ile ambalaj atıklarının kaynağında ayrı toplanmasıyla ilgili olarak protokol yaparak SELKAP (Selçuklu Kaynağında Ayırma Projesi) çerçevesinde hayata geçirmiştir.

SELKAP ile 1 yılda toplam 3.780.414 kg Kağıt – Karton, 1.613.290 kg plastik 886.265 kg cam, 369.929 kg metal geri dönüşüm ile ekonomiye kazandırılmıştır. (Temizlik İşleri Müdürlüğü, 2010).

II.5.2.3. Suyu Dönüştürme Hizmeti

Bu hizmet bağlamında Selçuklu Belediyesi, ilçede bulunan Uluslararası Spor Salonu ve Kongre Merkezinde yağmur sularını biriktirmektedir. Amaç suyun ikinci kez kullanımı sağlamaktır.. Araçlar daha tazyikli ama daha az su tüketen kompresörle

yıkanırken, yıkamada deterjan kullanılmamaktadır. Tek kademedeki sulamayı sağlayan damlama sulama sistemi ile su kaybı en aza indirilmektedir. Selçuklu Belediye bunların dışında Yağmur Suyu Uzaklaştırma Kanalı ile uzaklaştırılan suyu tarım ve sulama amaçlı kullanmayı hedeflemektedir (Şehre Nefes Aldıran Çevre Çalışmaları, 2010).

II.5.2.4. Engelli Vatandaşlar İçin Yürütülen Hizmetler

Selçuklu Belediyesi, planlanan ve hayata geçirilen hizmetlerden engellilerin de en güzel şekilde faydalanması için çalışmalar yürütmektedir. Bu amaçla engellilerin faydalanabileceği parklar ve oyun alanları yapılarak kaldırımlar yeniden düzenlenmektedir.

Engellilere evleri dışındaki işlerini takip etmeleri için belediye tarafından araç tahsis edilmektedir. 2010 yılı Nisan-Aralık ayları arasında 268 engelli bu hizmetten faydalanmıştır. Ayrıca 2009 yılında Selçuklu Belediyesi engelliler için aşağıdaki hizmetleri yapmıştır (Engelsiz Kent Selçuklu, 2010):

- ✓ 2009 yılında Selçuklu Belediyesi tarafından yürüme engelli ve sosyal güvencesi bulunmayan 5 engelliye akülü araç verilmiş, 9 adet katlanabilir engelli arabası ile sosyal güvencesi olmayan bir başka engelliye ise 2 adet işitme cihazı hediye edilmiştir.
- ✓ Selçuklu Belediyesi, Türkiye Tekerlekli Sandalye Basketbol Liginde Konya'yı temsil eden basketbol takımına da destek olmaktadır.
- ✓ Sivil Toplum Kuruluşları ve dernekler ile birlikte yapılan çalışmalarla istihdama yönelik kursların açılabilmesi için yer tahsisi yapan Selçuklu Belediyesi, engellilerin kurslara katılmaları için servis tahsis etmektedir.
- ✓ Selçuklu Belediyesi Mevlana Kalkınma Ajansı desteğiyle engelli Eğitim Merkezi açılması için proje yürütmektedir.

II.5.2.5. Selçuklu Belediyesi Sağlık Hizmetleri

Selçuklu Belediyesi tarafından sosyal güvencesi olmayan 57 yatalak hastaya bez, nevresim takımı, pijama takımı temizlik maddeleri yardımı yapılmaktadır (Engelsiz Kent Selçuklu, 2010).

Yatakta yaşamak zorunda kalan vatandaşlar için 4 adet ortopedik karyola ve şişme yatak yardımında da bulunulmuştur.

II.5.2.6. Selçuklu Belediyesi Sosyal ve Kültürel Hizmetler

Sosyal hizmetler kapsamında Selçuklu Belediyesi 2009 yılında Ramazan ayı boyunca 30.000 kişiye iftar paketi dağıtılmıştır. 224 Adet asker ailesine de yardım yapılmıştır.

Selçuklu Belediyesi ve özel bir hastane ile yapılan anlaşma sonucunda 250 çocuğun sünneti gerçekleştirilmiştir. Meslek Edindirme Kurslarında 1000 kursiyere çeşitli alanlarda meslek edindirme eğitimi verilmiştir (Selçuklu Belediyesi 2009 Yılı Faaliyet Raporu: 86-87).

2009 yılında Türkülerle Türk Dünyası Konseri organize edilmiş ve programa geniş bir katılım gerçekleşmiştir. Selçuklu Belediyesi Şehir Stadyumunda açılan yaz spor okullarına 600 küçük sporcunun katılımı sağlanmıştır.

2009 yılında mahallelerde çok sayıda sosyal kültürel etkinlik yapılmıştır. Selçuklu Belediyesi 2009 yılı çalışmalarına ait tanıtım filmi hazırlanmıştır. Ayrıca Sille ve Zazadin Han Belgeselleri hazırlanarak tarihi eser restorasyonları ile ilgili yapılan çalışmalar son haliyle kamuoyuna duyurulmuştur (Selçuklu Belediyesi 2009 Yılı Faaliyet Raporu: 36).

Sosyal faaliyetler bağlamında Ahmet Keleşoğlu Kùltür Merkezinde Meclis Üyeleri ve Muhtarlara bilgilendirme ve istişare toplantıları düzenlenmiştir. 2009 yılında Sille Kùltür evinde Kent Sohbeti düzenlenmiştir (Selçuklu Belediyesi 2009 Yılı Faaliyet Raporu: 36).

II.5.2.7.Selçuklu Belediyesi Ulaşım Hizmetleri

Ulaşım hizmetleri bağlamında Selçuklu Belediyesi, her yıl en az 750.000 m² asfalt yol yapmayı hedeflemektedir. 2009 yılı içinde toplam 988.001 m² asfalt yol yaparak hedefini fazlasıyla gerçekleştirmiştir (Selçuklu Belediyesi 2009 Yılı Faaliyet Raporu: 84).

II.5.2.8. Selçuklu Belediyesi Park, Ağaçlandırma ve Yeşil Alan Çalışmaları

Selçuklu Belediyesi, 2009 yılı içerisinde kent içine 8.129 adet ve Kent Ormanına da 6.700 adet fidan dikmiştir. Altı adet mahalle parkı ve 16 adet çocuk parkı yapılmıştır (Selçuklu Belediyesi 2009 Yılı Faaliyet Raporu: 84).

II.5.2.9. Selçuklu Belediyesi Hanımlar Lokalleri

Selçuklu Belediyesi kadınların sosyal hayatına katkı yapmak amacıyla kadının enerjisini; etkin, verimli, üretken ve sağlıklı bir şekilde kullanılabilmesini sağlayacak ortamlar oluşturmayı hedeflemektedir. Bu doğrultuda Akşemsettin Mahallesiinde bir Hanımlar Lokali yapmıştır. (Hanımlar, Lokali, 2010).

Selçuklu Belediyesi Hanımlar Lokali'nin ikincisini Sakarya Mahallesiine yapmayı planlamaktadır. Bu lokalde içerisinde yüzme havuzu, şok havuzu, fitnes salonu, etüd merkezi, alışveriş merkezi, meslek edindirme salonları ve ticaret merkezlerinin yer alması planlanmaktadır (Yeni Projeler, 2010).

II.5.2.10. Selçuklu Belediyesi Muhtar Ofisleri

Mahalle muhtarlarının halka daha modern ve çağdaş mekânlarda hizmet verebilmeleri amacıyla Selçuklu Belediyesi 16 adet muhtar ofisi açmıştır. Muhtarlık ofisleri bünyesinde bekleme odası, muhtar ofisi, mutfak ve lavabo bölümleri bulunmaktadır (Muhtarlar Ofisi, 2010).

II.5.2.11. Selçuklu Belediyesi Umut Evi

Konya'nın sosyal hayatına önemli katkı sağlayacak Umut Evi projesi, Konya'nın misafirperverliğini gösterecek önemli bir hizmet olarak nitelendirilmektedir. Umut Evi, Konya dışından gelen kanserli hasta ve yakınları için hizmet verecektir. (Umut Evi, 2010).

II.5.2.12. Tarihi Dokunun Korunması ve Restorasyon Çalışmaları

Tarihi dokunun korunmasına aşırı önem veren Selçuklu Belediyesi, Sille Dereyi ıslah etmiş, Silledeki Mağaraların ışıklandırılmasını yapmış, tarihi Karataş ve Mezaryaka Camileri ile Sille Hamamı ve tarihi çeşmeleri de restore ettirmiştir. Selçuklu Belediyesi, Sille'nin yeniden canlandırılması ve rehabilitasyon çalışmaları kapsamında da Mormi ve Orta Camii'ni de aslına uygun şekilde restore etmeyi hedeflemektedir (Mormi ve Orta Camii, 2010).

II.5.2.13. Selçuklu Belediyesi Halkla İlişkiler Ve Tanıtım Faaliyetleri

2009 Yılı içerisinde hazırlanan kültürel yayınlar arasında (Selçuklu Belediyesi 2009 Yılı Faaliyet Raporu: 36):

- ✓ Zararlı Alışkanlıklar Broşürü,

- ✓ İlköğretim okullarına yönelik tasarruflu su kullanımı bilgilendirme kitapçığı,
- ✓ Türkülerle Türk Dünyası Konser CD'si,
- ✓ Anadolu Selçuklu Eserleri Fotoğraf Albümü Yayın Hazırlığı,
- ✓ Aile Akademisi Broşürü,
- ✓ Bilgilendirme Broşürleri basılmıştır.

Ayrıca tanıtım filmleri ve belgesel yayınlar (Sille Belgeseli, Zazadin Han Belgeseli) da bulunmaktadır.

2009 yılı içerisinde Selçuklu Belediyesine bilgi edinme amacıyla yapılan başvuru toplam 68 adettir. Aynı yıl belediyenin Hizmet Masasına 4.134'ü telefonla, 23.493'ü dilekçe ile ve 8.731'i resmi yoldan olmak üzere toplam 36.358 adet başvuru gelmiştir. Bunlardan 31.055'i olumlu, 3.224'ü olumsuz sonuçlanmıştır. 1.530 tanesi ise sonuçlanmamıştır. BİMER'e yapılan başvurular 135 adet olup bunlar arasında işletme ruhsatı olmayan işyeri şikayeti, aynı nakdi yardım talebinden oluşmaktadır (Selçuklu Belediyesi 2009 Yılı Faaliyet Raporu: 36).

II.5.2.14. Selçuklu Belediyesi E-Belediye Hizmetleri

Son yıllarda belediyeler artan oranda elektronik ortamda hizmet sunmaya başladılar. Bilgi çağı toplumunun katılımcılık, şeffaflık, vatandaş odaklılık, hesap verebilirlik gibi ilkeleri mahalli idarelerde hizmet sunumlarını elektronik ortama yansıttıkları e-belediyecilik uygulamaları ile kendini göstermektedir (Henden ve Henden, 2005: 48).

5393 sayılı Belediye Kanununun 67.maddesinde de belirtildiği gibi belediyeler elektronik bilgi erişim hizmetlerini ihale yoluyla üçüncü şahıslara gördürebilirler. Bu kapsamda Selçuklu Belediyesi'nin elektronik ortama taşıdığı hizmetler arasında;

- <https://tahsilat.selcuklu.bel.tr/> web adresinden mükellefler vergi borcu ödeme ve sorgulaması,
- Kısa süre önce yenilenen <http://www.selcuklu.bel.tr/> web adresinde yapılan güncelleme ile

Selçuklu Belediyesi kütüphanelerinde bulunan kitap arşivleri ve kitap sayıları ile ilgili bilgilere ulaşma sayılabilir.

II.5.3. Karatay Belediyesi Tarafından Sunulan Yerel Hizmetler

5393 sayılı Belediye Kanunu kapsamında belediyelere verilen yeni görev ve sorumluluklar kapsamında Karatay Belediyesi'nin yürütmekte olduğu yerel hizmetlerden bazıları aşağıda incelenmiştir.

II.5.3.1. Kentsel Dönüşüm Projeleri ve Toplu Konut Hamleleri

Karatay Belediyesi yürüttüğü Toplu konut projeleri ile ilçe halkının konut ihtiyacının karşılanması ve ilçenin modern bir yapıya kavuşturulmasını amaçlamaktadır (Karatay Belediyesi 2009 Yılı Faaliyet Raporu: 1). Toplu konut ve kentsel dönüşüm projeleri kapsamında 2004-2010 yılları arasında 18 toplu konut projesiyle açılan kooperatif daire sayısı 9.560'dir (Toplu Konut Hamleleri, 2010).

Bu çalışmalar özel teşebbüslerin kooperatif çalışmalarını da teşvik ederken, ilçenin eski, tehlike arz eden yapılarından da kurtularak imar planına göre yapılaşmasını sağlıyor.

Kentsel dönüşüm ve Toplu konut projeleri çerçevesinde Karatay ilçesine kazandırılan kamu binaları ise aşağıdaki gibidir (Kamu Binaları, 2010):

- ✓ Adliye Binası
- ✓ Posta İşleme Merkezi
- ✓ Bölge Hastanesi 400 Yataklı
- ✓ Sosyal Bilimler ve Diğer Liseler
- ✓ İlköğretim Okulları
- ✓ KTO Karatay Üniversitesi
- ✓ Mevlana Kültür Merkezi
- ✓ İstiklal Harbi Şehitliği
- ✓ Gaznet Genel Müdürlüğü
- ✓ Hilton Grand Otel

II.5.3.2. Karatay Belediyesi Sosyal ve Kültürel Hizmetler

Karatay Belediyesi sosyal hizmetler çerçevesinde 2010 yılı içerisinde; her ay 290 aileye asker maaşı, 102 aileye nakdi yardım, 300 aileye gıda paketi, 74 aileye barınma imkanı, 61 aileye ise günlük 2 öğün sıcak yemek sağlanmıştır. Kömür yardımları da yıl boyunca devam etmiştir (Sosyal Yardımlar, 2010).

II.5.3.3. Karatay Belediyesi Sağlık Hizmetleri

Karatay Belediyesi İl Sağlık Müdürlüğü ile ortaklaşa yürüttüğü çalışma sonunda 02 Ekim 2009 tarihinde düzenlenen törenle Karatay Ağız ve Diş Sağlığı Merkezini hizmete kazandırmıştır. (Karatay Ağız Diş Sağlığı, 2010).

Bunların dışında vatandaşlara ücretsiz poliklinik hizmeti verilmekte ve İlçe genelinde Köy ve Kasabalarda sağlık taramaları yapılmaktadır. Yine Karatay Belediye sağlık ekibi, yeni doğan bebekleri evlerinde sağlık kontrolünden geçirerek ailelerine plaket takdim etmektedir (Karatay Belediyesi 2009 Yılı Faaliyet Raporu: 50).

II.5.3.4. Karatay Belediyesi Meslek Edindirme Kursları (KARMEK)

Karatay Belediyesi meslek edindirme kurslarında, ebru, çini, sim sırma, makine nakışı, ahşap boyama, kumaş boyama, mefruşat ve muhtelif el sanatları, kuaförlük, resim, fitness, kurdele nakışı ve yemek dallarında, 2009 yılında yaklaşık 348 kursiyere kurs bitirme belgeleri vermiştir.

2009 Yılında ayrıca, AB, MÜSİAD, Adese, İş-Kur işbirliğiyle, “Marketlere Nitelikli Eleman Yetiştirme” İstihdam Projesi çerçevesinde 300 öğrenciye, kurs verilmiştir. Kurs bitiminde sertifikaları verilen 300 öğrenciden, 150 tanesi işe yerleştirilmiştir(Karatay Belediyesi 2009 Yılı Faaliyet Raporu, 2009).

II.5.3.5. Karatay Belediyesi Eğitime Destek Hizmetleri

Karatay Belediyesi 2008 yılında ilçeye 3 okul (Kurtuluş, Mehmetçik, Fetihkent İlk Öğretim Okulları) kazandırmıştır. Bunlara ilave olarak İl Özel İdaresi, Karatay Kaymakamlığı ve İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü ile ortaklaşa yapılan çalışmalar ile “10 Okula 120 Ek Derslik” Projesi kapsamında, ilçedeki 10 ayrı okula ek derslik yapılmıştır (Eğitime Tam Destek, 2010). Yine eğitime destek kampanyası çerçevesinde ilçedeki derslik açığının kapatılmasına katkıda bulunmak amacıyla hayırsever vatandaşların yaptırmayı düşündüğü 16 okul için 105.341 m² arsa tahsisi yapılmıştır.

İlçedeki okul bahçelerine 93.772 m²'lik asfalt dökülmüştür. Eğitime destek kampanyası çerçevesinde ilköğretim okullarında ağaçlandırma yapılmakta ve spor alanları oluşturulmaktadır. Ayrıca öğrenci sayısı ve büyüklüğü bakımından okul bahçelerine yapılan havuzlu parkların ilki Yaşar Doğu İlköğretim Okulunda yapılırken, Mehmet Hanife Yapıcı Anadolu lisesi ve Aliye-Hüseyin Tekbaş İlköğretim Okulu bahçelerine de havuzlu park yapılarak eğitime kazandırılmıştır (Eğitime Tam Destek, 2010).

Her okula bir bilgisayar kampanyası çerçevesinde Karatay'da bulunan tüm ilk ve orta öğrenim okullarına bir bilgisayar hediye edilmiştir. 10 okula (Fetihkent, Şekibe Aksoy, Mehmetcik, Büyüksinan, Ayşe-Hüseyin Özkan, Aynur Kasabalı, Ulubatlı Hasan, Karaaslan Atatürk, Akıfpaşa, Hüseyin-Sevim Köroğlu ilköğretim Okulları) kütüphane kazandırılmıştır (Eğitime Tam Destek, 2010).

II.5.3.6. Tarihi Dokunun Korunması ve Restorasyon Çalışmaları

Tarihi Köprübaşı Karakolu kamulaştırılarak Karatay Belediyesi'ne kazandırılmış ve Köprübaşı Zabıta Karakolu ve Karatay Belediyesi Misafirhanesi olarak hizmet vermeye başlamıştır (2010'da Karatay'ın Belediyecilikte, 2010).

II.5.3.7. Karatay Kent Konseyi

Karatay Kent Konseyi, Karatay Belediyesi Meclis salonunda her yıl ocak ve eylül aylarında olmak üzere iki defa toplanmaktadır. Karatay Belediyesi Kent Konseyi 8 Mart 2010 tarihinde “Kadın ve Eğitim” konulu bir konferans düzenlemiştir (Karatay Kent Konseyi, 2010).

II.5.3.8. Muhtar Evleri, Pazar Marketler, İnternet Evleri ve Emekliler Konağı,

Karatay Belediyesi muhtarların daha verimli bir ortamda çalışmalarını sağlamak için İlçe genelinde “Muhtar Evi Projesi” başlatmış, ilk uygulamayı Akif Paşa Mahallesinde 4 Mahalle Muhtarını birleştirerek hayata geçirmiştir. Ayrıca Taşra Karaaslan Üzümcü ve Taşra Karaaslan Dede Mahallelerinde muhtar evi projesi hayata geçerek vatandaşa hizmet vermektedir (Muhtar Evleri, 2010).

Karatay Belediyesi’nde 2010 yılı içerisinde, Kapalı Yüzme Havuzu, Keçeciler Pazar Yeri, Karakulak Parkı ve Sosyal Donatı Alanı’nın temeli atıldı. Ayrıca Karatay Blediyesi tarafından yapılan Keçeciler Düğün Salonu, Sedirler Taziye Evi, “Emekli Konağı ve İnternet Evi”, “Çatalhüyük Emekli Konağı ve İnternet Evi” hizmete girmiştir.

Belediye sınırları içindeki Emekliler Konağı ve internet evleri aşağıdaki gibi sıralanabilir (İnternet Evleri, 2010; Emekliler Konağı, 2010):

- ✓ Gülbahçe Emekliler Konağı
- ✓ Akçeşme Emekliler Konağı
- ✓ Zemburi Emekliler Konağı
- ✓ Karkent Emekliler Konağı
- ✓ Karşehir Emekli Konağı ve İnternet Evi
- ✓ Kumköprü Emekli Konağı ve İnternet Evi
- ✓ Karfet Emekli Konağı ve İnternet Evi
- ✓ Büyük Sinan Emekli Konağı ve İnternet Evi

Karatay Belediyesi tarafından açılan 5 adet Pazar market bulunmaktadır (Karkent, Çimenlik, Ulurmak, K. Kumköprü, Karşehir). Bu Pazar marketler; 250-300

pazar tezgahı kapasiteli, post makinesi kullanım imkanı, otopark imkanı, hijyenik alışveriş imkanı sunmaktadır.

II.5.3.9. Karatay Belediyesi Çevre ve Temizlik Hizmetleri

Karatay Belediyesi Temizlik İşleri Müdürlüğü 24 saatte 3 vardiya halinde haftanın her günü 24 saat çalışmaktadır. Tüm çöp araçlarında toplanan çöpler Büyükşehir Belediyesine ait düzenli depolama alanına nakledilerek boşaltılmaktadır (Karatay Belediyesi 2009 Yılı Faaliyet Raporu: 50).

II.5.3.10. Karatay Belediyesi Park, Ağaçlandırma ve Yeşil Alan Hizmetleri

2004 – 2010 yılları arasında ilçe genelinde toplam 2.500.000 m²'lik yeşil alan çalışması gerçekleştirilmiştir. 107 ayrı bölgede toplam 144.340 adet fidan dikilmiştir (Karatay Yeşile Doydu, 2010).

22 ayrı camide çevre düzenleme çalışması yapılmış, buralara 1073 adet ağaç ve süs bitkisi dikilmiştir. 6 okulda da çevre düzenleme çalışması yapılmış ve bu okul alanlarına 265 adet ağaç ve süs bitkisi dikilmiştir. Mevcut yeşil alanlara 4411 adet ağaç ve süs bitkisi takviyesi yapılmıştır (Karatay Yeşile Doydu, 2010).

II.5.3.11. Karatay Belediyesi Hizmet Masası

Karatay Belediyesi vatandaşlarla daha iyi iletişim kurmak ve hizmet sunumunda vatandaşların işlerini kolaylaştırmak başka bir ifadeyle, vatandaşlara kolay ve en hızlı hizmeti sunmak amacıyla bünyesinde “Hizmet Masası” kurmuştur. Hizmet masasının diğer amaçları arasında vatandaşlara danışmanlık hizmeti sunmak, belediye

gelen tüm yazışmaları kabul etmek, vatandaşlarımızın taleplerini yazılı ve şifahi olarak almak ve vatandaşı aydınlatmaktır. (Karatay Belediyesi 2009 Yılı Faaliyet Raporu: 59).

II.5.3.12. Karatay Belediyesi Şefkat Evleri

Marmara depreminde mağdur olan vatandaşların geçici olarak ikamet etmesi amacıyla 1999 yılı içerisinde temeli atılan ve 2000 yılı Ocak ayında faaliyete geçen Şefkat Evlerinde 2009 yılında ortalama 76 muhtaç aile barınmıştır.

Şefkat evlerinde geliri olmayan, sokakta kalmış, yetim, dul ve ihtiyaç sahibi aileler barındırılmaktadır (Karatay Şefkat Evleri, 2010) .

II.5.3.13. Karatay Belediyesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım Çalışmaları

Karatay Belediyesi Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü tarafından 2009 yılında 341 adet haber bülteni hazırlanarak ulusal ve yerel tüm medyanın gündemine sunmuştur.

Her haftanın salı günü, Karatay sınırlarında bulunan mahalle muhtarlarıyla mahalle sorunları ile ilgili toplantılar yapılmaktadır. Yine her ayın ilk Salı günü halk görüş günü düzenlenmektedir. Karatay'da oturan vatandaşlar bu uygulama ile sorunlarını doğrudan Belediye Başkanına iletebilmektedir (Karatay Belediyesi 2009 Yılı Faaliyet Raporu: 62-63).

II.5.3.14. Karatay Belediyesi E-Belediye Hizmetleri

Karatay Belediyesi'nin elektronik ortamda sunduğu hizmetler arasında; kayıtlı beyanlar, e-hatırlat, tahsilat işlemleri, evrak sorgulama, eğlence tarifeleri, inşaat maliyet

bedelleri, arsa rayiç değerleri, bina aşınma oranları, çevre temizlik tarifeleri ve ilan reklam tarifeleri yer almaktadır (Karatay Belediyesi E-İşlem, 2010).

II.5.4. Meram Belediyesi Tarafından Sunulan Yerel Hizmetler

5393 sayılı Belediye Kanunu kapsamında belediyelere verilen yeni görev ve sorumluluklar kapsamında Meram Belediyesi'nin yürütmekte olduğu yerel hizmetlerden bazıları aşağıda genel olarak ele alınmaktadır.

II.5.4.1. Meram Meslek Edindirme Kursları (MERMEK)

Meram Meslek Edindirme Kursları vatandaşların kişisel birikimleri yükseltmek, mesleki ve sanatsal bilgilerini geliştirmek, kent kültürü ve metropolde yaşama konusunda donanımlarını artırmak, pasif tüketici olmaktan çıkıp aktif üretici olmalarına yardımcı olmak, gelir elde etmelerine katkıda bulunmak, istihdam edilebilirliklerini artırmak, vb. amaçlarla 1999 yılında kurulmuş, örgün eğitimi tamamlayıcı bir yaygın eğitim organizasyonudur (MERMEK, 2010).

MERMEK, eğitim ve sanat alanındaki başarılı çalışmalarını duyurmak, kursiyerlere satış kanalları oluşturarak aile bütçelerine katkıda bulunmalarını sağlamak, ülkemizin unutulmaya yüz tutmuş el sanatlarının en güzel örnekleri gözler önüne sererek kültürümüzü tanıtmaktadır (MERMEK, 2010).

II.5.4.2. Meram Belediyesi Sağlık Hizmetleri

5393 sayılı Belediye Kanunu'nun Belediye başkanının görev ve yetkilerini düzenleyen 38.maddesinin m fıkrasında belediye başkanının görevleri arasında, "belde

halkının huzur, esenlik, sağlık ve mutluluğu için gereken önlemleri alması” yer almaktadır (5393 Sayılı Kanun madde 38/m fıkrası).

Meram Belediyesi, bu madde kapsamında Mahalle Muhtarları ve duyarlı vatandaşların beyanlarıyla tespit edilen birçok ailenin gıda, yakacak, giyecek gibi ihtiyaçlarının yanı sıra sağlık problemleriyle de yakından ilgilenmektedir.

Sağlık İşleri Müdürlüğünde kayıtlı 162 ihtiyaç sahibinin belirli dönemlerde sağlık taramaları gerçekleştirilirken, tedavisi mümkün olmayanlara ise tam teşekküllü hastanelerde tedavi imkânı sağlanmaktadır (Meram Belediyesi 2009 Yılı Faaliyet Raporu: 191).

II.5.4.3. Meram Belediyesi Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi

Meram Belediyesi Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi'nde 7 diş tabibi ile hizmet vermektedir. Merkez, 2009 yılı içerisinde 3500 hasta kabul etmiştir. Bunlardan 325'i hiçbir sağlık güvencesi olmayan vatandaşlardan oluşmaktadır (Meram Belediyesi 2009 Yılı Faaliyet Raporu: 186).

II.5.4.4. Tarihi Dokunun Korunması ve Restorasyon Hizmeti

Meram Belediyesi tarafından Gödene Mahallesinde bulunan tarihi Pamukçu Han'ının mevcut şekli bozulmadan röleve, yeniden tasarımı, yenileme projeleri çizimleri yapılarak Han'ın restorasyonu tamamlanmıştır. Han'ın restaurant olarak hizmet vermesi planlanmaktadır (Meram Belediyesi 2009 Yılı Faaliyet Raporu: 122).

II.5.4.5. Meram Belediyesi Çevre ve Temizlik Hizmetleri

Meram Belediyesinin 22 adet çöp toplama aracı ve 4 adet büyük, 1 adet küçük süpürgeli aracı vardır. 2009 yılında 100.969 kilogram çöp toplanmıştır (Meram Belediyesi 2009 Yılı Faaliyet Raporu: 62-63).

Ayrıca 2009 yılı içerisinde 87 mahalle beşer kez ilaçlanmıştır. 3455 adet başıboş köpek hayvan barınağına teslim edilmiştir. Meram Belediyesi'nin AB destekli "Atıkları Kaynağında Ayrıştırma Projesi" kapsamında 40 ton atık geri dönüşüme kazandırılırken, proje ülke ekonomisine de olumlu katkı sağlamıştır (Meram Belediyesi 2009 Yılı Faaliyet Raporu: 63).

II.5.4.6. Meram Belediyesi Kentsel Dönüşüm Çalışmaları

Nitelikli ve yaşam standardı yüksek, yaşanılabilir bir çevrenin oluşturulması amacıyla; Meram Belediye Meclisi'nin 09/03/2007 tarih ve 47 sayılı kararı ile Kovanağzı Mahallesi'nin bulunduğu bölge 5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 69.ve 73. maddeleri gereğince "Kentsel Dönüşüm ve Yenileme " alanı ilan edilmiştir.

Kentsel Dönüşüm ve Yenileme sahası ile ilgili TOKİ ile ön protokol yapılmıştır. Çalışma sahasının zemin etütleri yapılmıştır. Mimarı uygulama planları hazırlanmış ve Kovanağzı mahallesinde 2 ayrı bölgede toplu konut çalışması devam etmektedir (Meram Belediyesi 2009 Yılı Faaliyet Raporu: 160).

II.5.4.7. Meram Belediyesi Park, Ağaçlandırma ve Yeşil Alan Hizmetleri

2009 yılında Meram Belediyesi, 8 adet park ve yeşil alan, 17 adet çocuk oyun parkını hizmete sunmuştur (Meram Belediyesi 2009 Yılı Faaliyet Raporu: 120). Bu

hizmetlere ilave olarak birçok park, cami ve mekanın çevre düzenlemesi yapılmıştır (Meram Belediyesi 2009 Yılı Faaliyet Raporu: 191).

II.5.4.8. Meram Kent Konseyi

Merkezi yönetim, yerel yönetim ve sivil toplumu ortak anlayışla bir araya getiren Kent Konseyi, kenti kucaklayan ortak bir akıl oluşturmayı hedeflemektedir. Konsey, Meram'ın kalkınma sorunlarını tanımlayıp çözümleyici öneriler sunulan demokratik bir ortam olarak düşünülmektedir (Meram Kent Konseyi, 2010).

II.5.4.9. Meram Belediyesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım Hizmetleri

2009 yılı içerisinde Meram Belediyesine toplam 3.209 adet başvuru yapılmış olup bu başvuruların % 99,9'u cevaplandırılmıştır. Başvurulardan 1.673'ü telefonla, 685'i şahsen, 669'u e-mail yoluyla ve 182'si ise BİMER bilgi edinme yoluyla yapılmıştır (Meram Belediyesi 2009 Yılı Faaliyet Raporu, s.133).

II.5.4.10. Meram Belediyesi Sosyal ve Kültürel Hizmetler

İhtiyaç sahibi ailelerden felçli, yatalak, yaşlı ve uzak yerlerden gelip yardım paketlerini almaları sorun olacağı düşünülerek birinci derecede fakir ailelere yıl içinde 3 kez, ikinci derece fakir ailelere yıl içinde 2 kez, üçüncü derecede fakir ailelere yıl içinde 1 kez gıda yardımları evlerine teslim edilmek suretiyle gerçekleştirilmiştir (Meram Belediyesi 2009 Yılı Faaliyet Raporu: 191).

2009 yılında Meram Belediyesi tarafından ihtiyaç sahibi 2000 aileye gıda yardımı yapılmıştır. Aynı yıl içinde aylık ortalama 110 muhtaç asker ailesine maaş

bağlanmıştır. 400 ailenin çocuğu sünnet ettirilmiştir. Toplu sünnet yapılan 400 çocuğun giyim ve kıyafetleri karşılanmıştır (Meram Belediyesi 2009 Yılı Faaliyet Raporu: 147).

Kültürel hizmetler kapsamında Meram Belediyesi tarafından 2009 yılında “Toplumsal Dayanışma”, “Gençlik ve Toplum” isimli konferanslar, “Sihirli Kentin Anahtarı”, “Adı Mehmet” isimli tiyatrolar gerçekleştirilmiştir (Meram Belediyesi 2009 Yılı Faaliyet Raporu: 138-139)

II.5.4.11. Meram Belediyesi E-Belediye Hizmetleri

Meram Belediyesi'nin elektronik ortamda sunduğu hizmetler arasında (Meram Belediyesi E-Belediye Uygulamaları, 2010):

- ✓ Arsa Rayiç Değerleri,
- ✓ Sicil Öğrenme,
- ✓ Bina Aşınma Oranları,
- ✓ Borç Bilgilerine Bakma,
- ✓ İnşaat Maliyet Bedelleri,
- ✓ Beyan Bilgileri Bakma,
- ✓ Çevre Temizlik Tarifeleri,
- ✓ Kredi Kartı İle Borç Ödeme,
- ✓ Tahsilât Bilgilerine Bakma,
- ✓ Tahakkuk Bilgilerine Bakma,
- ✓ Dekont Yazdırma hizmetleri yer almaktadır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BELEDİYE HİZMETLERİ VE HİZMET KALİTESİNE YÖNELİK VATANDAŞ MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜMÜ (KONYA İL MERKEZİ ÖRNEĞİ)

III.1. Çalışmanın Önemi Ve Amacı

“Değimeyen tek şey değişimdir” sloganının egemen olduğu bu çağda, bireylerin yaşam tarzı, beklentileri, ihtiyaçlarını giderme yöntemleri geçmişe oranla çok büyük değişime uğramıştır. Sürekli değişim içerisinde çevresinden etkilenen insanlar aynı zamanda çevreyi etkileme gayreti içerisinde olduklarıdır. Bugün devlet, işletme yönetimi değişime uğramakta bu değişimin en önemlileri bireylerin günlük yaşantılarında ortaya çıkmaktadır. Beklentiler ve beklentileri karşılama yöntemleri değişmektedir. Bu açıdan değerlendirildiğinde; sonsuz insan ihtiyaçlarının giderilmesinde kamu hizmeti sunanların, özellikle yerel yönetimlerin işlevselliği ve önemi tartışılmaz bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Belediye hizmetleri, insan yaşamının olmazsa olmazlarından olan elektrik, su ve hava kadar önem arz etmektedir. Yaşamın her aşamasında belediye hizmetlerinden doğrudan doğruya faydalanılmakta olup, bu hizmetlerin eksikliğinden veya kaliteli üretilmemesinden kaynaklanan ve telafisi mümkün olmayan hayati tehlikelerle karşılaşmaktadır.

Yerel hizmetler açısından en önemli hizmet kuruluşlarından biri olan belediyeler, hem yerel nitelikteki kamusal ihtiyaçları karşılayan hizmet birimleri hem de halka en yakın kamusal yönetim kuruluşları olmaları bakımından önemli rol üstlenmektedirler. Devlet, birey ve toplum arasında bir arayüz işlevi gören, halka en yakın yönetsel organ olan ve seçimle iş başına gelen belediyeler; su, emlak, çevre temizlik, ilan

reklam, kira ve benzeri alanlardaki ihtiyaç ve yükümlülükleri gereğince, halkla pek çok alanda ilişki içerisindedir.

Özellikle son yıllarda yerel yönetimlere ve özellikle belediyelere gerek dünyada ve gerekse Türkiye daha fazla önem verilmesi ve merkezi hizmetlerin yerele aktarılması nedeniyle yaşam kalitesi ve halk memnuniyeti kavramı belediyeler açısından çok daha anlamlı hale gelmiştir. Belediyelerin temel görevi, gerçekleştirdiği yatırım ve hizmetlerle vatandaşların yaşam kalitesini ve vatandaş memnuniyetini artırmaktır. Belediyeler açısından vatandaş memnuniyetini artırmanın temel yolu ihtiyaca dayalı hizmet üretmek olduğundan, yerel yönetimlerin sorumlu oldukları vatandaşların ihtiyaç, beklenti ve taleplerine ne ölçüde karşılık verebildiklerinin değerlendirilmesi, belediyelerin gelecekle ilgili stratejik planlamalarında da büyük önem taşımaktadır.

Bu çalışmanın temel hareket noktası da, vatandaşların Konya Büyükşehir ve bağlı merkez ilçe belediyeleri ile ilgili görüşleri, yönetim algılaması ve hizmet kalitesinden memnuniyet veya memnuniyetsizliklerinin belirlenmesi, belediyelerin hizmet niteliklerinin artırılması veya değiştirilmesinde karar vericilere yol göstermesi bakımından katkısının olacağı düşünülmektedir. Aynı zamanda halkın belediye hizmetlerini sorgulaması bakımından da hizmetlerden yararlananlara görüş ve mevcut durum analizini değerlendirmeleri açısından fayda sağlayacağı beklenmektedir. Özetle Belediye hizmetlerinden memnuniyetin ölçülmesini kapsayan bu çalışmanın alt amaçları aşağıdaki gibi sıralanabilir;

- Vatandaşlara uygulanacak olan anketlerle demografik özellikleri belirleyerek, hizmet memnuniyetine göre vatandaş profilini ortaya koymak, başka bir ifadeyle demografik özellikler açısından sunulan belediye

hizmetlerini algılama ve memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir farkın olup olmadığını tespit etmek,

- Vatandaşların belediye hizmetlerinden ve yönetim algılamasından memnuniyet veya memnuniyetsizliğinde öne çıkan faktörleri belirlemek ve teorik bilimsel literatürde yer alan faktörlerle, uygulama neticesinde elde edilecek bulguları karşılaştırmak ve aralarında fark olup olmadığını değerlendirmek,
- Belediye hizmet sunumlarının artırılmasında veya değiştirilmesinde belediye yönetimlerinin hizmet politikalarını oluşturmalarında önerilerle katkı sağlamaktır.
- İlçe ve Büyükşehir belediyelerinin hizmetlerine yönelik hizmet kalitesi ve memnuniyet algısında belediyeler bazında fark olup olmadığını tespit etmek,
- Belediye hizmetlerinde kalite ve memnuniyet algısında ekonomik ve siyasi farklılıkların etkisi olup olmadığını belirlemek
- Vatandaşların memnun olduğu ve memnun olmadığı hizmetler belirlemek? Seçim sonuçları ile sunulan hizmet arasında bir ilişki algısı vatandaşlarda var mıdır? Sorusuna cevap aranmaktadır.

III.2.Çalışmanın Evreni İle Örneklemin Belirlenmesi, Çalışmanın Sınırlılıkları ve Varsayımlar

Araştırmanın Evreni Konya Kent merkezidir. Kent merkezi, büyükşehir ve büyükşehre bağlı merkez ilçe belediye hizmet alanlarını kapsamaktadır. Merkez ilçeler, Selçuklu, Meram ve Karatay'dır. Söz konusu ilçelerde ikamet eden vatandaşlardan rast

gele yöntemle bir örneklem belirlenmiştir. Kasım 2010 – Aralık 2010 tarihleri arasında ilçe belediyelerinin nüfusları da dikkate alınarak toplam 700 anket formu vatandaşlara elden dağıtılmıştır. İlçelerin büyüklükleri dikkate alınarak, anket formlarını 300 tanesi Selçuklu ilçesine geriye kalan 400 anket de eşit olarak Karatay ve Meram ilçelerinde ikamet eden vatandaşlara dağıtılmıştır. Dağıtılan anketlerden eksiksiz olarak doldurulan toplam 634 anket formu değerlendirilme alınmıştır. Dağıtılan anket formlarından % 90,5'i geri dönmüştür. Bu oran verilerin güvenilirliği açısından oldukça yüksektir.

Çalışma Konya büyükşehir ve bağlı merkez ilçe belediye sınırlarını kapsamaktadır. Araştırmada elde edilen sonuçlar Türkiye genelini değil sadece Konya merkezdeki belediye hizmetlerine yönelik vatandaş algısını ortaya koymaktadır. Varsayım ve hipotez oluşturabilmek için Araştırma evreni olarak kabul edilen çalışma alanında daha önce yapılmış çalışmalar ve bu çalışmaların sonucunda elde edilmiş bulgular olması gereklidir. Ancak önceki dönemde yapılan araştırma bulguları daha sonraki dönemde yapılan çalışmalar için varsayım olarak kabul görmekte ve test edilmektedir. Söz konusu bu çalışmada ise mevcut durum değerlendirmesi yapılmakta ve farklı değişkenler dikkate alınarak vatandaşın belediye hizmet algısında etkilerinin olup olmadığı ortaya konulmak istenmektedir. Ancak farklı araştırmacılar tarafında değişik illerde “belediye hizmetlerinde kalite ve memnuniyet algısı” ile ilgili olarak yapılan çalışmalarda test edilen varsayımlar bu çalışmada da ele alınmaktadır. Bu bağlamda çalışmanın amacı kısmında da belirtilen hususlarla yakından ilişkili olan aşağıda sıralanan varsayım ya da hipotezler (Ardıç vd, 2004: 66-67; Usta ve Memiş, 2010: 340) çalışmada test edilmektedir.

- ✓ *Hipotez 1:* Belediye hizmetlerinde kalite ve memnuniyet düzeyi, vatandaşların siyasi tercihlerine göre değişebilmektedir.

- ✓ *Hipotez 2:* Belediye çalışanlarını hizmet sunumu esnasındaki olumlu ve olumsuz tutum ve yaklaşımları ile belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyet arasında pozitif bir ilişki söz konusu olabilir.
- ✓ *Hipotez 3:* Vatandaşların oturdukları ilçelere göre memnun olduğu ve olmadığı belediye hizmetleri arasında farklar vardır.
- ✓ *Hipotez 4:* Vatandaşların cinsiyetleri ile algıladıkları belediye hizmet kalitesi ve memnuniyet düzeyleri arasında ilişki vardır.
- ✓ *Hipotez 5:* Yaş gruplarına göre, vatandaşların algıladıkları hizmet kalitesinde ve memnuniyet düzeylerinde farklılık vardır
- ✓ *Hipotez 6:* Eğitim gruplarına göre, vatandaşların algıladıkları belediye hizmet kalitesi ve memnuniyet düzeylerinde farklılık vardır.
- ✓ *Hipotez 7:* Gelir gruplarına göre, vatandaşların algıladıkları belediye hizmet kalitesi ve memnuniyet düzeylerinde farklılık vardır
- ✓ *Hipotez 8:* İkamet süresine göre, vatandaşların algıladıkları belediye hizmet kalitesi ve memnuniyet düzeylerinde farklılık vardır.

III.3. Çalışmanın Yöntemi ve Verilerin Değerlendirilmesi

Çalışmada amaç, uygulama ve konuya bağlı olarak temel ve uygulamalı araştırma tekniklerinden her ikisine yer verilmektedir. Birinci yöntem olan temel araştırma ile çalışma konusunun kavramsal boyutu açısından yeni bilgiler ortaya konulmaya çalışılmaktadır. Bu sebeple bilgi bilgi içindir anlayışı doğrultusunda yerli ve yabancı literatürün taranması ve bir betimlemeye gidilmesi amaçlanmıştır. İkinci yöntemde ise, teorisi oluşturulan çalışma ile ilgili alan araştırması yapılmasıdır. Başka bir ifadeyle, teori ve fiili uygulama arasında bir bütünlük sağlayabilmek için uygulamalı bir araştırma

teknikğine de ihtiyaç duyulmuştur. Bu bağlamda da kapalı uçlu sorulardan oluşan bir anket hazırlanmıştır. Anket formu hazırlanırken bu alanla ilgili olarak yapılmış birçok uygulamalı bilimsel çalışmadan (Gümüšođlu vd, 2003; Kara ve Gürcü, 2010; Usta ve Memiş, 2010; Ardıç vd., 2004; Cankuş, 2008; Çicek ve Dođan, 2009; Gemlik ve Sığrı, 2007; Oktik vd., 2008; Eksen Araştırma ve Danışmanlık, 2010) faydalanılmıştır. Anket formunda demografik yapıyla ilgili sorular başta olmak üzere, Konya'daki kamu kurumlarının algılanma biçimleri ve güven düzeylerini ortaya koyan sorular, belediye yönetimi hakkındaki sorular, belediye çalışanlarının davranışlarına yönelik sorular, Belediye başkanlarının yönetim tarzına ilişkin sorular, belediye hizmetlerinde karşılaşılan sorunları tespit etmeye yönelik sorular ve belediye hizmetlerinde kalite ve memnuniyet düzeylerini belirlemeye yönelik sorulara yer verilmiştir. Sorular Likert ölçeği dikkate alınarak beşli (5'li) bir ölçekle hazırlanmıştır. Bazı soruların cevap kısmı soruların niteliğine ve ölçmeye çalışıldığı hipotezlere bağlı olarak, “kesinlikle katılıyorum”, “katılıyorum”, “kısmen katılıyorum”, “katılmıyorum” ve “kesinlikle katılmıyorum” şeklinde iken; bazı soruların cevap şıkları da “kesinlikle güveniyorum”, “güveniyorum”, “kısmen güveniyorum”, “güvenmiyorum” ve “kesinlikle güvenmiyorum” şeklinde düzenlenmiştir.

Anketlerin değerlendirilmesinde SPSS 11,0 programından yararlanılarak, aritmetik ortalama, standart sapma ve betimleyici istatistik gibi istatistiksel yöntemler kullanıldığı gibi en az aralık seviyesinde ölçülmüş iki değişken arasındaki ilişkinin ya da bağımlılığının şiddetini belirlemeye yönelik “Pearson Korelasyon” analizi de yapılmıştır. Ayrıca “Bağımsız İki Grup t Testi”, “Anova”, “Oneway Anova” , “Scheffe” ve testleri uygulanmıştır.

Pearson Korelasyon analizi parametrik testlerden olup en az aralık seviyesinde ölçüm gerektirmektedir (Altunışık vd., 2001: 283). Korelasyon analizi neticesinde korelasyon katsayısı -1 ile +1 arası değer alır. +1 değer olması iki değişken arasında doğrusal bir ilişkinin olduğunu gösterirken, katsayının -1 olması ise değişkenler arasında tersine bir ilişkinin olduğunu gösterir. Katsayının sıfır alması değişkenler arasında herhangi bir ilişkinin olmadığı anlamına gelir (Altunışık vd., 2001: 177).

Bağımsız İki Grup t Testinde “t” değerine karşılık gelen anlamlılık seviyesi olan “2-tailed significance” değerinin %5 anlamlılık düzeyi için 0.05’ten veya %1 anlamlılık seviyesi için 0.01’den küçük olması halinde karşılaştırılan iki grup arasında incelenen özellik açısından anlamlı fark vardır yorumu yapılır. Aksi durumda, iki grup arasında anlamlı bir fark yoktur sonucuna varılır (Altunışık vd., 2001: 157). Başka bir ifadeyle, Bağımsız iki değişken arasında sorulara verilen cevaplarda anlamlı farklılıkların olup olmadığını ölçmek için “Bağımsız Gruplar Arası T-Testi” uygulanmaktadır. Değerlendirme yapabilmek için T-Testinde dikkat edilmesi gereken hususlar; a) Analiz sonucunda çıkan tabloda ilk önce Levene Testi sonuçlarına bakılmaktadır. Eğer Levene testi gruplar arası varyans farkının olduğunu işaret ediyorsa (Sign<0,05) ise “Equal Varance Not Assumed” satırına bakılır. Bu satırda eğer Sig (2-tailed) değeri >0,05 ise gruplar arası anlamlı fark yoktur; eğer Sig (2-tailed) değeri < 0,05 ise gruplar arası anlamlı fark vardır şeklinde yorumlanır; b) Diğer taraftan eğer Levene testi gruplar arası varyans farkının olmadığını işaret ediyorsa (Sign > 0,05) ise “Equal Varance Assumed” satırına bakılır. Bu satırda eğer Sig. (2-tailed) değeri > 0,05 ise gruplar arasında anlamlı fark yoktur; eğer Sig. (2-tailed) değeri < 0,05 ise gruplar arasında anlamlı fark vardır şeklinde yorumlanır (Altunışık vd., 2001: 277-278).

Çalışmada soruların ölçülmesi için çeşitli değişkenlere yer verilmiştir. Bu değişkenlerin sorulara verdiği cevaplar arasında anlamlı farkların olup olmadığını ölçmek için hem Pearson Ki – Kare testi hem de One-Way Anova testi kullanılmıştır. Pearson Ki-Kare testinin analizinde “Significance (Asymp. Sig (2-sided))” değerine bakılmaktadır. Eğer bu değer %5 anlamlılık seviyesinde 0,05’ten büyük ise değişkenlerin sorulara verdiği cevaplar arasında anlamlı bir farkın olmadığı sonucuna ulaşılmaktadır. Eğer söz konusu bu değer 0,05’ten küçük ise %95 güven aralığı ve %5 anlamlılık seviyesine göre değişkenler arasında sorular verilen cevaplar açısından anlamlı bir farkın olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

One-way Anova testi ikiden fazla değişkenin sorulara verilen cevaplar noktasında aralarında anlamlı bir farkın olup olmadığını ölçmek için kullanılan istatistiki bir ölçme / değerlendirme tekniğidir. Çalışmada ikiden fazla faktör ya da değişkenler söz konusudur. Söz konusu bu değişkenlerin sorulara verdiği cevaplar arasında anlamlı farkların olup olmadığını ölçmek için bu test tekniğinden de yararlanılmıştır. Bu test sonucunda elde edilen verilerin analizinde %5 anlamlılık düzeyinde başka bir ifadeyle, %95 güven aralığında anlamlı bir farkın olup olmadığı “Sig.” değerine bakılarak yorumlanmaktadır. Eğer bu değer 0,05’ten küçük ise aralarında anlamlı bir farkın olduğu; tersi bir durumda ise anlamlı bir farkın olmadığı tespit edilir (bkz. Altunışık, vd., 2001).

III.4. Belediye Hizmetlerinden Kullanıcı Memnuniyetine Yönelik Yapılmış Bazı Çalışma ve Sonuçları

Vatandaşların belediye hizmetlerinden ve hizmetlerin kalitesinden memnuniyetini ölçmeye yönelik olarak literatürde çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmalarda belediyelerin hizmet kalitesinin ölçülmesi, belediyelerin sundukları hizmet ve

yaşam kalitesinin değerlendirilmesi ile vatandaşların bu hizmetlerden memnun olma derecesi ve bu memnuniyetin davranışlara yansımaları gibi durumlar araştırma konusu yapılmıştır.

Örneğin Gümüšoğlu ve diğerleri belediyeden beklenen hizmet kalitesi algısını “servqual” yöntemiyle ölçülmeye çalışmışlardır. Araştırmada vatandaşların Muğla belediyesini, temizlik, eşitlik, kültür, haberleşme ve imar boyutlarındaki performansıyla başarılı buldukları ortaya çıkmış ayrıca yaşın ve mesleğin algıda değişikliğe yol açtığı ortaya konmuştur (Gümüšoğlu vd, 2003: 6)

2010 yılında Kara ve Gürcü'nün Yozgat'ta yaptığı çalışmada demografik faktörlere göre, verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık gözlenmemiş ve katılımcıların verdiği cevaplar her düzeyde katılımcı için birbirine yakın olduğu gözlemlenmiştir. Genel olarak hizmetlerin yeterli olmadığı yada yapılan hizmetler konusunda vatandaşların bilgi sahibi olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Yozgat'ta yaşayanların özellikle memnuniyetlerinin düşük olduğu belediyenin ve belediye çalışanlarının fiziksel görünümüne daha çok önem vermesi gerektiği sonucuna ulaşılmıştır (Kara ve Gürcü, 2010: 84).

Yine 2010 yılında Usta ve Memiş'in Giresun ili için yaptığı bir araştırmada seçmenlerin demografik özelliklerine bağlı olarak hizmet kalitesi algılamalarında fark olup olmadığını belirlemek için yapılan analiz sonucu seçmenlerin yaşı, medeni durumu, mesleği ve gelir durumu ile belediye hizmet algılamaları arasında anlamlı fark görülmezken, cinsiyet ve eğitim düzeyi ile belediye hizmet algılamaları arasında anlamlı bir fark saptanmıştır. Cinsiyete göre farklılık sadece “temel kentsel alt yapı hizmetler” faktörü ile sınırlıdır. Kadınlar erkeklere göre belediyenin temel kentsel alt yapı hizmetlerini daha fazla yetersiz bulmaktadırlar. Eğitim düzeyine göre farklılık ise “temel kentsel alt

yapı hizmetleri” ve “personel ve bina yeterliliği” hizmet faktörlerinden kaynaklanmaktadır. Üniversite mezunları, ilköğretim ve lise mezunlarına göre temel kentsel alt yapı hizmetlerini daha fazla yetersiz bulmaktadır. İlköğretim mezunları, lise ve üniversite mezunlarına göre belediyenin bina ve personel yeterliliğini daha az yetersiz bulmaktadırlar. Çalışmada Giresun seçmeninin belediye hizmet kalitesi algılamalarının homojen olduğu ancak cinsiyet ve eğitim düzeyi konusunda bazı farklı algılamaların olduğu saptanmıştır (Usta ve Memiş, 2010: 352).

III. 5. Araştırma Bulgularının Analizi ve Değerlendirilmesi

Bu başlık altında araştırmaya katılanların demografik özellikleri ve bu özelliklere bağlı olarak vatandaşların belediye hizmetlerinde kalite ve memnuniyet algısına yönelik varsayımlarının test edilmesine ilişkin bulgular ve değerlendirmeler yer almaktadır.

Tablo 3. Katılımcıların Demografik Özellikleri

		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Cinsiyet	Erkek	350	55,2	55,2	55,2
	Bayan	284	44,8	44,8	100,0
	Toplam	634	100,0	100,0	
Yaş	18- 29 Yaş	239	37,7	37,7	37,7
	30- 43 Yaş	184	29,0	29,0	66,7
	44-55 Yaş	166	26,2	26,2	92,9
	56 Yaş ve Üstü	45	7,1	7,1	100,0
	Toplam	634	100,0	100,0	
Eğitim Durumu	Okur-Yazar	9	1,4	1,4	1,4
	İlkokul Mezunu	112	17,7	17,7	19,1
	Ortaokul Mezunu	69	10,9	10,9	30,0
	Lise Mezunu	201	31,7	31,7	61,7
	Üniversite ve Üstü	243	38,3	38,3	100,0
	Toplam	634	100,0	100,0	
Çalıştığı Sektör	Kamu Sektörü	128	20,2	30,5	30,5
	Özel Sektör	160	25,2	38,2	68,7
	Kendi İşimde	131	20,7	31,3	100,0
	Toplam	419	66,1	100,0	
Gelir Durumu	100-500 TL	98	15,5	20,4	20,4
	501-1000 TL	154	24,3	32,1	52,5
	1001-3000 TL	206	32,5	42,9	95,4
	3001 TL den fazla	22	3,5	4,6	100,0
	Toplam	480	75,7	100,0	
Mesleği	Devlet Memuru	80	12,6	12,6	12,6
	Kamu Sektöründe Üst-Orta Düzey Yönetici	19	3,0	3,0	15,6
	Özel Sektörde Memur	30	4,7	4,7	20,3
	Kamu Sektöründe İşçi	18	2,8	2,8	23,2
	Özel Sektörde İşçi	72	11,4	11,4	34,5
	İşsiz	9	1,4	1,4	36,0
	Emekli	64	10,1	10,1	46,1
	Ev Hanımı	114	18,0	18,0	64,0
	Öğrenci	76	12,0	12,0	76,0
	Öğretmen	31	4,9	4,9	80,9
	Çiftçi	18	2,8	2,8	83,8
	Esnaf, Tüccar vb. Serbest Meslek Sahibi	67	10,6	10,6	94,3
	Avukat, Doktor, Mühendis vb. Serbest Meslek Sahibi	36	5,7	5,7	100,0
	Toplam	634	100,0	100,0	

“Belediye hizmetleri ve hizmet kalitesine yönelik vatandaş memnuniyetinin ölçümü” isimli çalışmaya ait demografik özellikler tablo’da düzenlenmiştir. Katılımcıların demografik özelliklerinin tek tek tablolaştırılarak verilmesi yerine tüm veriler bütüncül bir yaklaşımla tek bir tablo halinde düzenlenerek verilmesinin daha uygun olacağı kanaatine varılmıştır. Tablo’dan da anlaşılacağı üzere örneklem kapsamında değerlendirilmeye alınan toplam 634 kişi bulunmaktadır. Veri analizlerinden sağlıklı bulgulara ulaşabilmek için araştırma kapsamına alınan deneklerin cinsiyet açısından hemen hemen birbirine yakın oranlarda olmasına özellikle dikkat edilmiştir. Bu bağlamda deneklerin %55,2’ si erkek, % 44,8’i ise bayanlardan oluşmaktadır. Bu sonuca göre cinsiyet dağılımının çalışmada hemen hemen bir birine yakın bir oran teşkil ettiği görülmektedir. Gerek ev ortamında gerekse iş hayatında kadınların da aktif bir rol aldığı bilinmektedir. Dolayısıyla bir alan araştırmasında erkekler kadar bayanların görüşleri de araştırmanın sonuçları açısından önem arz etmektedir. Çalışmanın varsayımlarından birisi de cinsiyet faktörüne göre kamu hizmetlerinde kalite ve memnuniyet algısını ölçmeye yöneliktir.

Katılımcıların yaş özellikleri incelendiğinde, erkek katılımcılarda “18-29 yaş” aralığının %37,7, “30-43 yaş” aralığının %29, “44-55 yaş” aralığının %26,2, “56 yaş ve üzeri aralığının ise %7,1 olduğu gözlenmektedir. Bu oranlar aynı zamanda Türkiye’deki nüfus dağılımını ortaya koyabilecek niteliktedir. Gerek araştırma kapsamına alınan denekeler ve gerekse Türkiye’nin yaşa göre nüfus dağılımına bakıldığında genç nüfusun fazla olduğu ve onu orta yaş grubunun takip ettiği görülmektedir. Bu bağlamda Araştırmadaki yaş grupları dağılımının Türkiye’deki yaş grubu dağılımı ile benzerlik gösterdiği rahatlıkla söylenebilir. Bu durumda yaş grubu bağlamında araştırma örnekleminde yaş grubu dağılımının doğru seçildiğini ve sonuçların bu bağlamda güvenilir olabileceğini göstermektedir.

Çalışmamaya katılanların eğitim durumu incelendiğinde örnekleminin; %1,4'ünü “okur-yazar”, %17,7'sini “ilkokul mezunu”, %10,9'unu “ortaokul mezunu”, %31,7'sini “lise mezunu” ve %38,3'ünü “üniversite ve üstü mezunu” oluşturmaktadır. Yüzde dağılımı olarak bakılacak olursa katılımcılar arasında en fazla üniversite mezunu sonra ise lise mezunu gelmektedir. Başka bir ifadeyle katılımcıları yaklaşık %70'i eğitim seviyesi yüksek kişilerdir.

Çalışmada örneklem kapsamına alanların hangi sektörde çalıştıkları da sorulmuş ve elde edilen bulguya göre anket formunu cevaplayanların %20,2'si “kamu sektöründe”, %25,2'si “özel sektörde” ve %20,7'si “kendi işinde” çalıştığını belirtmektedirler. Diğer katılımcılar ise, işsizler, öğrenciler, ev hanımları ve emeklilerden oluşmakta olup, bu soruya cevap vermemişlerdir.

Deneklerin gelir durumu değerlendirilirken “öğrenci, işsiz ve ev hanımı” kategorisindeki katılımcıların kendi gelir kaynakları olmadıklarından dolayı anketi cevaplarırken gelir durumu sütununu boş bıraktıkları gözlemlenmiş ve bu yüzden bu kategoriye girenlerin gelir durumları değerlendirmeye alınmamıştır. Bu bağlamda bu soruyu cevaplayan (480 kişi) katılımcıların %20,4'ü “100-500 TL”, %32,1'i “501-1000 TL”, %42,9'u “1001-3000 TL” ve %4,6'sı “3001 TL ve üstü” gelire sahip olduklarını ifade etmektedirler.

Tablo incelendiğinde araştırmaya katılanların meslek grupları arasında; devlet memuru, kamu sektöründe üst-orta düzey yönetici, özel sektörde memur, kamu sektöründe işçi, özel sektörde işçi, işsiz, emekli, ev hanımı, öğrenci, öğretmen, çiftçi, esnaf, tüccar vb. serbest meslek sahibi, avukat – doktor - mühendis vb. serbest meslek sahipleri yer almaktadır.

Tablo 4. Konyalı mısınız?

	Sayı	Yüzde
Evet	540	85,2
Hayır	94	14,8
Toplam	634	100,0

Belediye hizmetlerinde kalite ve belediye hizmetlerinden memnuniyeti ölçebilmek için belediye sınırları içerisinde oturan vatandaşlar örneklem kapsamına alınmıştır. Araştırma kapsamına alınan toplam 634 deneğe Konyalı olup olmadıkları sorusu yöneltilmiştir. Konya da ikamet etmelerine rağmen kendilerini Konyalı olarak ifade edenlerin oranı %85,2'dir. Tablodan da anlaşılacağı üzere örneklem kapsamına alınan deneklerin büyük çoğunluğu Konyalıdır.

Tablo 5. Kendinizi Konyalı hissediyor musunuz?

	Sayı	Yüzde
Evet Hissediyorum	457	72,1
Hayır Hissetmiyorum	136	21,5
Fikrim yok	33	5,2
Toplam	626	98,7
Cevapsız	8	1,3
Genel Toplam	634	100,0

Bir üst tabloda kendilerini Konya olarak ifade edenlerin kendilerini Konyalı hissedip etmedikleri yönünde bir soru sorulmuştur. Araştırmanın amacı hizmet kalitesi algısı ve belediye hizmetlerinden memnuniyet açısından insanların kendilerini o yöre halkı olarak algılayıp algılamadıkları önem arz etmektedir. Tabloya göre Konya da ikamet edenlerin %72,1' kendilerini Konya hissettiklerini vurgulamaktadır. Konya da oturmalarına rağmen Kendilerini Konyalı hissetmeyenlerin oranı ise %21,'dir. Bu durumun belediye hizmetlerinde kalite algısı ve hizmetlerden memnuniyete nasıl yansıdığı

çalışmanın amacı açısından önem taşımaktadır. Burada üzerinde durulması gerek bir soru da kendilerini Konyalı olarak ifade edenlerin acaba ne kadarı kendini Konyalı hissetmekte; Konyalı olmayanlarında ne kadarı kendilerini Konyalı hissetmektedir. Bu soruların cevabı alttaki tabloda özetlenmektedir.

Tablo 6. Kendinizi Konyalı hissediyor musunuz?
(Konyalılar Kendilerini Konyalı hissediyor mu?)

Konyalı mısınız		Sayı	Yüzde
Evet	Evet Hissediyorum	437	80,9
	Hayır Hissetmiyorum	73	13,5
	Fikrim yok	24	4,4
	Toplam	534	98,9
	Cevapsız	6	1,1
	Toplam	540	100,0
Hayır	Evet Hissediyorum	20	21,3
	Hayır Hissetmiyorum	63	67,0
	Fikrim yok	9	9,6
	Toplam	92	97,9
	Cevapsız	2	2,1
	Toplam	94	100,0

Tabloya göre Konyalı olan 540 denekten %80,9'u (437 kişi) kendisini Konyalı hissetmektedir. Araştırmaya katılan ve Konyalı olduklarını ifade edenlerin %13,5'i de kendisini Konyalı hissetmemektedir. Konyalı olmayan ama kendilerini Konyalı hissedenenlerin oranı ise %21,3'tür.

Tablo 7. Oturduğunuz yer hangi ilçeye bağlıdır?

	Sayı	Yüzde
Selçuklu	277	43,7
Meram	181	28,5
Karatay	176	27,8
Toplam	634	100,0

Deneklere anket formları verilirken oturdukları ilçe nüfusu dikkate alınmıştır. Selçuklu ilçesi nüfus olarak diğer ilçelerden daha büyüktür. Dolayısıyla Selçuklu belediyesinin hizmetlerinden memnuniyeti ölçme bilmek için bu ilçeden daha fazla denek rast gele yöntemle seçilmiştir. Tablodan da anlaşılacağı üzere deneklerin %43,7'si Selçuklu, %28,5'i Meram ve %27,8'i ise Karatay ilçesinde oturan vatandaşlardan oluşmaktadır.

Tablo 8. Kaç yıldır Konya'da yaşıyorsunuz?

	Sayı	Yüzde
1 yıldan az	23	3,6
1 yıldır	19	3,0
2yıldır	38	6,0
3yıldır	28	4,4
4yıldır	333	52,5
5 yıl ve üstü	172	27,1
Toplam	613	96,7
Cevapsız	21	3,3
Genel Toplam	634	100,0

Konya'da oturma süreleri hizmet algısı ve belediye hizmetlerinin kalitesi ve memnuniyeti olumlu ya da olumsuz şekilde etkileyeceği düşüncesi ile deneklerin oturma Konya da oturma süreleri bir değişken olarak ele alınmıştır. Deneklerin oturma süreleri dikkate alındığında 4 yıldır Konya da oturduğunu belirtenler %52,5'lik bir oranı teşkil ederken; 5 yıl ve üstü süredir Konya da oturanların oranı da %27,1'dir. Başka bir ifadeyle örneklem kapsamına alınan vatandaşların yaklaşık %80'i uzun süredir Konya da oturmaktadır.

Tablo 9. Bulduğunuz ilçe belediyesi hizmetlerinden memnun musunuz?

Oturduğunuz yer hangi ilçeye bağlıdır?		Sayı	Yüzde
Selçuklu	Evet, memnunum	161	58,1
	Hayır, memnun değilim	69	24,9
	Fikrim yok	15	5,4
	Toplam	245	88,4
	Cevapsız	32	11,6
		277	100,0
Meram	Evet, memnunum	73	40,3
	Hayır, memnun değilim	85	47,0
	Fikrim yok	9	5,0
	Toplam	167	92,3
	Cevapsız	14	7,7
		181	100,0
Karatay	Evet, memnunum	98	55,7
	Hayır, memnun değilim	41	23,3
	Fikrim yok	13	7,4
	Toplam	152	86,4
	Cevapsız	24	13,6
	Toplam	176	100,0

Araştırmanın örneklemini oluşturan vatandaşlara “bağlı buldukları ilçe belediyesinin hizmetlerinden memnun musunuz?” şeklinde bir soru sorulmuştur. Amaç Konya merkezde bulunan üç ilçeden hangisinin hizmetinden vatandaşların daha fazla memnun olduğunu ortaya koymaktır. Buna göre tablodaki bulgular yorumlanacak olursa; Selçuklu ilçesinde oturan ve araştırma kapsamına alınan vatandaşlar kendi belediye hizmetlerinden diğer ilçelere göre daha fazla memnun gözükmektedirler. Karatay da oturan vatandaşlar da (%55,7) genel olarak Karatay Belediyesinin hizmetlerinden memnundurlar. Meram ilçesinde oturan ve araştırma kapsamına alınan vatandaşların sade % 40,3’ü Meram Belediyesinin hizmetlerinden memnun olduklarını, vatandaşların %47’sinin ise söz konusu belediyenin hizmetlerinden memnun olmadıkları görülmektedir.

Tablo 10. Büyükşehir belediyesinin hizmetlerinden memnun musunuz?

	Sayı	Yüzde
Evet, memnunum	425	67,0
Hayır, memnun değilim	159	25,1
Fikrim yok	40	6,3
Toplam	624	98,4
Cevapsız	10	1,6
Genel Toplam	634	100,0

İlçe belediyeleri dışında vatandaşların hizmet aldıkları Konya Büyükşehir Belediyesi de araştırmanın evreni içerisindedir. Dolayısıyla vatandaşların Büyükşehir belediyesinin sunduğu hizmetleri nasıl algıladıkları da araştırmanın amaçlarından bir tanesidir. Tablodaki bulgular yorumlandığında araştırma kapsamına alınan vatandaşlar bağlı buldukları ilçe belediyelerinin hizmetlerinden çok büyükşehir belediyesinin sunduğu hizmetlerden memnun olduklarını ifade etmişlerdir. Tablodan da anlaşılacağı üzere araştırmanın denkeleri %67 oranında büyükşehir belediyesi hizmetlerinden memnun olduklarını vurgulamaktadırlar. Bu tabloda ortaya çıkan memnuniyet durumunun ilçelere göre farklılık gösterip göstermediği akla gelen ilk sorulardan bir tanesidir. Konya merkezde üç farklı ilçede ikameteden vatandaşların, Büyükşehir belediyesi hizmetlerini algılama biçiminde bir farklılık olup olmadığı da test edilmiş ve bulgular aşağıdaki tabloda düzenlenmiştir.

Tablo 11. İlçeye Göre Büyükşehir Hizmetlerinden Memnuniyet

	Kareler Toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
Gruplararası	1,520	2	,760	2,089	,125
Gruplar İçi	225,940	621	,364		
Toplam	227,460	623			

Sig. (0,125)>0,05 = %95 güven aralığı ve %5 anlamlılık düzeyinde hizmet algısında anlamlı bir fark yoktur.

Selçuklu, Karatay ve Meram ilçelerinde oturan vatandaşların büyükşehir belediyesi hizmetlerinden memnuniyetleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığını ölçmek için one way Anova testi yapılmıştır. Elde edilen değer $Sig>0,05$ 'den büyük olduğu için söz konusu ilçelerde oturan vatandaşların büyükşehir belediyesi hizmetlerini algılama biçiminde bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Başka bir ifadeyle, % 5 anlamlılık düzeyi ve %95 güven aralığında farklı ilçelerde oturan vatandaşların büyükşehir hizmetlerine yönelik memnuniyet algısında anlamlı bir fark olmadığı sonucuna varılmıştır. Yüzde dağılımı istatistik yöntemi kullanılarak da bu sonucun doğruluğu test edilmek istenmiştir. Bu dağılım aşağıdaki tabloda düzenlenmiştir.

Tablo 12. Büyükşehir Belediyesinin hizmetlerinden memnun musunuz?

Oturduğunuz yer hangi ilçeye bağlıdır?		Sayı	Yüzde
Selçuklu	Evet, memnunum	188	67,9
	Hayır, memnun değilim	77	27,8
	Fikrim yok	7	2,5
	Toplam	272	98,2
	Cevapsız	5	1,8
	Toplam	277	100,0
Meram	Evet, memnunum	122	67,4
	Hayır, memnun değilim	43	23,8
	Fikrim yok	13	7,2
	Toplam	178	98,3
	Cevapsız	3	1,7
	Toplam	181	100,0
Karatay	Evet, memnunum	115	65,3
	Hayır, memnun değilim	39	22,2
	Fikrim yok	20	11,4
	Toplam	174	98,9
	Cevapsız	2	1,1
	Toplam	176	100,0

Anova testi sonuçlarını doğrulayan yüzde dağılımı tabloda ilçelere göre ayrı ayrı düzenlenmiştir. Buna göre Selçuklu ilçesinde oturanların %67,9'u, Meram ilçesinde oturanların % 67,4'ü ve Karatay ilçesinde oturanların %65,3'ü büyükşehir belediyesi

hizmetlerinden memnun olduklarını belirtmektedirler. İlçelere göre ortaya konulan yüzde dağılımı da Anova testi sonuçları ile aydır. Anlamlı bir fark yoktur. İlçede oturan vatandaşlar tekrar ifade etmek gerekirse kendi ilçe belediyesi hizmetlerinden çok Konya Büyükşehir Belediyesi hizmetlerinden daha fazla memnun olduklarını ortaya koymaktadırlar.

Tablo 13. Vatandaşların Siyasi Tercihlerine Göre Büyükşehir Belediyesinin Hizmetlerinden Vatandaş Memnuniyeti

ANOVA

	Kareler Toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
Gruplararası	33,715	11	3,065	9,773	,000
Gruplar İçi	188,480	601	,314		
Toplam	222,196	612			

Bağımlı değişken: Büyükşehir belediyesinin hizmetlerinden memnun musunuz?

Scheffe

		Ortalama Fark(I-J)	Standart Hata	Sig.	95% Güven Aralığı	
(I) Son Yerel seçimlerde (Mart 2009) hangi partiye oyunuzu verdiniz?	(J) Son Yerel seçimlerde (Mart 2009) hangi partiye oyunuzu verdiniz?				Alt sınır	Üst sınır
AKP	CHP	-,3314*	,07111	,029	-,6482	-,0146
	DP	-,8119	,32484	,855	-2,2592	,6354
	MHP	-,2684	,06627	,130	-,5637	,0268
	SP	-,2405	,15292	,996	-,9218	,4408
	DSP	-1,0119	,25240	,142	-2,1364	,1126
	DTP	-,3119	,39723	1,000	-2,0817	1,4579
	BBP	-,9119	,17984	,008	-1,7132	-,1106
	Hiçbirine	-,4248	,10535	,135	-,8942	,0446
	Hatırlamıyorum	-,5472*	,10103	,002	-,9973	-,0971
	Yaşım tutmadığı için oy vermedim	-,4001	,13939	,691	-1,0212	,2209
	Diğer(Lütfen belirtiniz)	-,8119	,18928	,076	-1,6552	,0314

Mart 2009 yerel seçimlerinde vatandaşların hangi siyasi partiye oy verdikleri sorulmuş ve parti tercihlerine göre belediye hizmetlerini algılama ve hizmetlerden

memnuniyetleri arasında anlamlı bir farkın olup olmadığı tespit edilmek istenmiştir. Başka bir ifadeyle, araştırmaya katılan vatandaşların hizmet memnuniyetinde siyasi tercihlerinin etkisi araştırılmıştır. Bunu test etmek için Anova testi uygulanmıştır. Sig. (0,00)>0,05'den küçük çıkmıştır. Buna göre vatandaşların siyasi tercihlerinin belediye hizmetlerini algılamada bir etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Mart 2009 yerel seçimlerinde hangi partiyi destekleyenler arasında anlamlı bir fark olduğu yine Anova testi içerisinde Scheffe ölçeği kullanılarak öğrenilmeye çalışılmıştır. Buna göre Ak Partiye oy verenler ile CHP'ye oy verenler ve Ak Partiye oy verenler ile hatırlamıyorum diyenler arasında hizmet memnuniyeti açısından anlamlı bir fark söz konusudur. Mart 2009'da Ak Partiye oy verenlerin %84,5'i, CHP'ye oy verenlerin %49,4'ü, MHP'ye oy verenlerin %58,7'si, SP'ye oy verenlerin %64,3'ü ve hatırlamıyorum diyenlerin %37,1'i Konya Büyükşehir Belediyesi hizmetlerinden memnun olduklarını belirtmişlerdir. Bu sonuçlara göre;

Hipotez 1: “Belediye hizmetlerinde kalite ve memnuniyet düzeyi, vatandaşların siyasi tercihlerine göre değişebilmektedir” hipotezi kabul görmektedir.

Tablo 14. Çalışanların Tutumu ve Büyükşehir Hizmet Memnuniyeti

		Konya Büyükşehir Belediyesi	Belediye de gittiğiniz birimlerde çalışan personelin size karşı davranışlarından
Konya Büyükşehir Belediyesi	Pearson Korelasyonu	1	,245
	Sig. (2-tailed)	,	,000
	N	597	575
Belediye de gittiğiniz birimlerde çalışan personelin size karşı davranışlarından	Pearson Korelasyonu	,245	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,
	N	575	606

Belediye çalışanlarının vatandaşlara karşı tutumu ile belediye hizmetlerinden memnuniyet algısı arasında bir ilişkinin olup olmadığı araştırılmak istenmiştir. Bu bağlamda Konya Büyükşehir Belediyesinden memnuniyet ile belediye çalışanlarının vatandaşlara hizmet sunumu esnasındaki tutum ve davranışları arasındaki ilişki sorgulanmıştır. Tablodan da anlaşılacağı üzere pearson korelasyon değeri 0,245’dir. Bu sonuca göre “0” ile “1” arasındaki değerler çalışanların tutumu ile belediyeden memnuniyet arasında pozitif bir ilişkiye işaret etmektedir. Ancak 0,245 değeri bu ilişkinin çok güçlü olmadığını göstermektedir. Başka bir ifadeyle çalışanların tutumu ile belediyeden memnuniyet arasında pozitif bir ilişki vardır. Ancak belediyeden memnuniyeti belirlemede çalışanların tutumu tek başına yeterli değildir.

Tablo 15. Çalışanların Tutumu ve Karatay Belediyesi Hizmet Memnuniyeti

		Karatay Belediyesi	Belediye de gittiğiniz birimlerde çalışan personelin size karşı davranışlarından
Karatay Belediyesi	Pearson Korelasyonu	1	,115
	Sig. (2-tailed)	,	,147
	N	163	160
Belediye de gittiğiniz birimlerde çalışan personelin size karşı davranışlarından	Pearson Korelasyonu	,115	1
	Sig. (2-tailed)	,147	,
	N	160	171

Karatay belediyesi çalışanlarının tutumu ile Karatay belediyesinden memnuniyet arasında pozitif bir ilişkinin varlığından tam olarak söz etmek mümkün değildir. Çünkü Pearson Korelasyon değeri 0,115’dir. Bu çok güçsüz bir ilişkidir. Buna rağmen Karatay Belediyesinde çalışan personelin olumlu tutum ve davranışlarının, Karatay

Belediyesine yönelik memnuniyet düzeyini kısmen de olsa olumlu yönde etkilediğini zayıf bir olasılıkla söylemek mümkündür.

Tablo 16. Çalışanların Tutumu ve Selçuklu Belediyesi Hizmet Memnuniyeti

		Selçuklu Belediyesi	Belediye de gittiğiniz birimlerde çalışan personelin size karşı davranışlarından
Selçuklu Belediyesi	Pearson Korelasyonu	1	,374
	Sig. (2-tailed)	,	,000
	N	268	257
Belediye de gittiğiniz birimlerde çalışan personelin size karşı davranışlarından	Pearson Korelasyonu	,374	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,
	N	257	264

Selçuklu belediyesi çalışanlarının vatandaşlara yönelik olumlu tutum ve davranışları, Selçuklu Belediyesi hakkında olum bir yargının olmaktadır. Tablodan da anlaşılacağı üzere Pearson (Sig. (2-tailed) değeri 0,374'dür. Bu değer, "0 – 1" arasında yer almaktadır. Dolayısıyla ilişki pozitif yorumlanmaktadır. Ancak diğer belediyelerde olduğu gibi bu ilişki güçlü değildir.

Tablo 17. Çalışanların Tutumu ve Meram Belediyesi Hizmet Memnuniyeti

		Meram Belediyesi	Belediye de gittiğiniz birimlerde çalışan personelin size karşı davranışlarından
Meram Belediyesi	Pearson Korelasyonu	1	,327
	Sig. (2-tailed)	,	,000
	N	162	158
Belediye de gittiğiniz birimlerde çalışan personelin size karşı davranışlarından	Pearson Korelasyonu	,327	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,
	N	158	171

Meram Belediyesi çalışanlarının vatandaşlara karşı takındığı tutum ve davranışlar ile Meram Belediyesi hizmetlerinden memnuniyet düzeyi arasında Karatay belediyesinden daha güçlü pozitif bir ilişki söz konusudur. Çünkü Pearson değeri 0,327 olarak bulunmuştur. Tüm belediyelerde olduğu gibi belediye hizmetlerinde memnuniyet düzeyini belirleyen faktörün, tek başına çalışanların vatandaşlara karşı sergiledikleri tutum ve davranışlara bağlanamayacağını göstermektedir.

Büyükşehir, Karatay, Meram ve Selçuklu Belediyesi çalışanlarının tutum ve davranışları ile belediye hizmetlerinden memnuniyet arasında pozitif ama çok güçlü olmayan bir ilişki görülmüştür. Belediye hizmetlerinden memnuniyeti belirlemede çalışanların vatandaşlara yönelik tutumu tek başına yeterli bir faktör olarak görülmemektedir. Ancak yine de söz konusu dört belediye ile ilgili sonuçlar dikkate alındığında;

Hipotez 2: “Belediye çalışanlarını hizmet sunumu esnasındaki olumlu ve olumsuz tutum ve yaklaşımları ile belediye hizmetlerinde vatandaş memnuniyet arasında pozitif bir ilişki söz konusu olabilir” hipotezi kısmen kabul edilmektedir.

Tablo 18. İlçe Belediyelerine Göre Vatandaşların Hizmetlerden Memnuniyet Düzeyleri

		Kareler Toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
Lokanta, kafe, kahvehane, otel gibi halka açık yerlerde satılan yiyecek ve içeceklerin temizlik ve sağlık yönünden denetlenmesi	Gruplararası	13,932	2	6,966	7,147	,001
	Gruplar İçi	596,481	612	,975		
	Toplam	610,413	614			
İtfaiye-Acil yardım ve Kurtarma-Ambulans hizmetleri	Gruplararası	5,950	2	2,975	3,527	,030
	Gruplar İçi	511,232	606	,844		
	Toplam	517,182	608			
Atık Su Arıtma Hizmetinden	Gruplararası	10,053	2	5,027	4,653	,010
	Gruplar İçi	635,178	588	1,080		
	Toplam	645,232	590			

Huzurevi - Yaşlı Bakım Evi gibi sosyal hizmetlerden	Gruplarasası	11,103	2	5,551	6,306	,002
	Gruplar İçi	517,608	588	,880		
	Toplam	528,711	590			
Defin ve Mezarlıklar hizmetinden	Gruplarasası	20,853	2	10,426	12,386	,000
	Gruplar İçi	490,778	583	,842		
	Toplam	511,631	585			
Otopark olanaklarından	Gruplarasası	11,248	2	5,624	4,788	,009
	Gruplar İçi	703,618	599	1,175		
	Toplam	714,865	601			
Trafik ve Sinyalizasyon Hizmetlerinden	Gruplarasası	19,729	2	9,864	10,317	,000
	Gruplar İçi	563,148	589	,956		
	Toplam	582,877	591			
Şehir içi ulaşım hizmetlerinden (Dolmuş, Otobüs vb.)	Gruplarasası	18,353	2	9,176	6,911	,001
	Gruplar İçi	799,323	602	1,328		
	Toplam	817,676	604			
Tramvay Hizmetleri	Gruplarasası	35,661	2	17,830	11,726	,000
	Gruplar İçi	926,030	609	1,521		
	Toplam	961,691	611			
Yaş Sebze ve Meyve Halinden	Gruplarasası	23,125	2	11,562	12,877	,000
	Gruplar İçi	536,049	597	,898		
	Toplam	559,173	599			
Mahalle Pazarlarından	Gruplarasası	17,216	2	8,608	8,686	,000
	Gruplar İçi	597,624	603	,991		
	Toplam	614,840	605			
Kapalı Pazar Yerinden	Gruplarasası	14,532	2	7,266	7,844	,000
	Gruplar İçi	545,587	589	,926		
	Toplam	560,120	591			
Dere ve Irmak yataklarının ıslahı konusunda yapılan çalışmalardan	Gruplarasası	10,358	2	5,179	5,295	,005
	Gruplar İçi	573,193	586	,978		
	Toplam	583,552	588			
İçme ve kullanma suyunun kalitesi/ıslahı/temizliği	Gruplarasası	30,948	2	15,474	11,936	,000
	Gruplar İçi	792,142	611	1,296		
	Toplam	823,090	613			
İnşaatların denetimi (Depreme dayanıklılık ve kaçak inşaat)	Gruplarasası	9,154	2	4,577	3,668	,026
	Gruplar İçi	744,965	597	1,248		
	Toplam	754,118	599			
Belediye vergilerini düzenli olarak toplamak (ilan, emlak, eğlence vb...)	Gruplarasası	15,659	2	7,830	7,857	,000
	Gruplar İçi	584,958	587	,997		
	Toplam	600,617	589			
Konya için gerekli elektrik şebekesinin yeterliliği	Gruplarasası	8,331	2	4,165	4,239	,015
	Gruplar İçi	592,534	603	,983		
	Toplam	600,865	605			

İlçeler temel alınarak belediye hizmetlerinden memnuniyet ölçümü Anova testi yapılarak ortaya konulmuştur. Birçok belediye hizmetini algılama ve memnuniyet düzeyinde anlamlı farklar ortaya çıkmıştır. Hangi hizmetlerden hangi ilçede oturan vatandaşların daha çok ya da daha az memnun olduklarını belirlemek için ise Scheffe testi sonuçlarına bakılmıştır. Buna göre memnuniyet algısında anlamlı farklar çıkan hizmetler aşağıda özetlenmiştir.

- ✓ Lokanta, kafe, kahvehane, otel gibi halka açık yerlerde satılan yiyecek ve içeceklerin temizlik ve sağlık yönünden denetlenmesi hizmetleri; bu hizmetten Karatay ve Meram da oturan vatandaşlar Selçukluda oturanlara oranla daha fazla memnundurlar.
- ✓ İtfaiye-Acil yardım ve Kurtarma-Ambulans hizmetleri; Selçuklu ilçesinde oturan vatandaşlar bu hizmetlerden kısmen memnun iken, Karatay'da oturanlar belediyenin bu hizmetlerinden memnundurlar.
- ✓ Atık Su Arıtma Hizmetleri; Selçuklu ilçesinde oturan vatandaşlar bu hizmetlerden kısmen memnun iken, Meram'da oturanlar belediyenin bu hizmetlerinden memnundurlar.
- ✓ “Huzurevi - Yaşlı Bakım Evi gibi sosyal hizmetleri” ve “Defin ve Mezarlıklar hizmetleri”;
- ✓ Selçuklu ilçesinde oturan vatandaşlar bu hizmetlerden kısmen memnun iken, Karatay ve Meram'da oturanlar belediyenin bu hizmetlerinden memnundurlar.
- ✓ Otopark olanakları; Selçuklu ilçesinde oturan vatandaşlar Otopark olanaklarından memnun değillerken, Karatayda oturanlar söz konusu hizmetten kısmen memnun olduklarını belirtmişlerdir.

- ✓ Trafik ve Sinyalizasyon Hizmetleri; Selçuklu da oturanlar bu hizmetten memnun değildir. Meram da oturanlar kısmen memnun, Karatay'da oturanlar ise memnundurlar.
- ✓ Tramvay Hizmetleri ve Şehir içi ulaşım hizmetlerinden (Dolmuş, Otobüs vb) Selçuklu da oturanlar memnun değil iken; Karatay ve Meramda oturanlar bu hizmetlerden kısmen memnun gözükmektedir.
- ✓ Yaş Sebze ve Meyve Halinden, Kapalı Pazar Yerinden ve Mahalle Pazarlarından; Selçuklu ve Meram'da oturan vatandaşlar kısmen memnun iken Karataydakiler bu hizmetten memnun oldukları yönünde görüş belirtmişlerdir.
- ✓ Dere ve Irmak yataklarının ıslahı konusunda yapılan çalışmalardan Selçuklu ilçesinde ikamet edenler kısmen memnun iken, Karatay da oturanlar bu hizmetlerden memnun gözükmektedir.
- ✓ İçme ve kullanma suyunun kalitesi/ıslahı/temizliği konusunda Meram ve Karatayda oturanlar ile Selçukluda oturanlar arasında görüş ayrılığı vardır. Buna göre Selçuk belediyesinin söz konusu hizmetinden orada oturan vatandaşlar memnun değil iken, Meram ve Karatay belediyesinin bu hizmetinden vatandaşlar kısmen memnun olduğunu ifade temketedir.
- ✓ Belediye vergilerini düzenli olarak toplamak (ilan, emlak, eğlence vb) ile İnşaatların denetimi (Depreme dayanıklılık ve kaçak inşaat) hizmetleri vatandaşlara göre Karatay'da daha iyi yerine getirilmektedir. Karatayda oturan denekler bu hizmetten memnun iken, Selçuklu ve Meram belediyeleri arasında söz konusu hizmetler açısından anlamlı bir fark yoktur. Burada

outran vatandaşlar söz konusu hizmetten kısmen memnun gözükmektedirler.

- ✓ Konya için gerekli elektrik şebekesinin yeterliliği konusunda Selçuklu belediyesi ile Karatay belediyesi arasında anlamlı bir fark söz konusudur. Karatayda oturanlar belediyenin bu hizmetinden genel olarak memnun iken, selçuklu da outran vatandaşlar bu hizmetlerden kısmen memnun gözükmektedir. Başka bir ifadeyle, deneklere göre Karatay ilçesi için elektrik şebekesi alt yapısı yeterli gözükmektedir.
- ✓ Tabloda ortaya çıkan bu sonuçlar değerlendirildiğinde Konya merkezdeki ilçelerin tüm hizmetleri aynı kalite düzeyinde sunamadığı ve belediyelerin çok iyi ve kötü oldukları hizmet alanlarının mevcut olduğu görülmektedir. Belediye hizmetlerinden memnuniyet derecesini ölçmede farklı ilçe belediyelerinin birrer değişken/faktör olduğu söylenebilir. Özetle ilçe belediyelerine göre hizmetlerden memnuniyet düzeyi değişebilmektedir. Bu bağlamda,

Hipotez 3: *“Vatandaşların oturdukları ilçelere göre memnun olduğu ve olmadığı hizmetler arasında farklar vardır” hipotez’i kabul edilmektedir.*

Tablo 19. Cinsiyete Göre Büyükşehir Belediyesinden Memnuniyeti
Bağımsız İki Grup T Testi (Independent Samples Test)

		Varyans Eşitliği Levene Testi		Ortlama Eşitliği için t -testi						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Ortalama Fark	Standart Hata	95% Güven Aralığı	
									Alt	Üst
Konya Büyükşehir Belediyesi	Kabul Edilen Varyans Eşitliği	1,253	,263	-2,068	595	,039	-,1971	,09528	-,38420	-,00994
	Kabul Edilmeyen Varyans Eşitliği			-2,076	576,833	,038	-,1971	,09493	-,38352	-,01062

Sig. (0,263)>0,05 ise, “Kabul Edilen Varyans Eşitliği” Sig. (2-tailed=0,039)<0,05

Konya büyükşehir Belediyesinden memnun musunuz? Şeklindeki soruya verilen cevapların cinsiyet açısından farklı olup olmadığı analiz edildi. Amaç Büyükşehir belediyesi hizmetleri dolasıyla büyükşehir belediyesinden memnuniyet düzeyinde erkek ve bayan denekler açısından anlamlı bir farkın olup olmadığını belirlemektir. Başka bir ifadeyle belediye hizmetlerinde kalite algısı ve hizmet memnuniyetinin ölçümünde cinsiyet faktörünün bir etkisi olup olmağını test etmektir. Sig. değeri büyük çıktığı ve Sig. (2-tailed=0,039)<0,05’den küçük olduğundan Büyükşehir Belediyesi hizmetleri ve Büyükşehir Belediyesinden memnuniyet düzeyinde cinsiyet farktörü açısından anlamlı bir fark söz konusudur. Tablodan da anlaşılacağı üzere bayanlar erkeklere oranla Büyükşehir Belediyesinden daha fazla memnun gözükmektedir. Başka bir ifadeyle, erkekler genel olarak Büyükşehir Belediyesinden kısmen memnun olduklarını ifade ederken bayanlar memnun oldukları yönünde görüş ortaya koymaktadırlar. Bu bağlamda cinsiyetin belediye hizmetlerinde memnuniyet düzeyini belirleyen faktörlerden birisi olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 20. Cinsiyete Göre Meram Belediyesi Menunyeti
Bağımsız İki Grup T Testi (Independent Samples Test)

		Varyans Eşitliği Levene Testi		Ortlama Eşitliği için t -testi						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Ortalama Fark	Standart Hata	95% Güven Aralığı	
									Alt	Üst
Meram Belediyesi	Kabul Edilen Varyans Eşitliği	,915	,339	-2,707	550	,007	-,2471	,09128	-,42640	-,06782
	Kabul Edilmeyen Varyans Eşitliği			-2,750	541,967	,006	-,2471	,08987	-,42364	-,07058

Sig. (0,339)>0,05 ise, Kabul Edilen Varyans Eşitliği Sig. (2-tailed=0,007)<0,05

Meram bölgesi Konyanın gezme ve eğlence merkezlerinin başında gelmektedir. Konya merkezde oturan vatandaşlar özellikle ilkbahar ve yaz aylarında zamanlarının büyük kısmını Meram'da geçirmekte ve gelen misafirlerini ağırlamak içinde Meram tercih edilmektedir. Bu sebeple Meram Belediyesinden memnun musunuz sorusu iki boyutta analiz edilmektedir. Birincisi üç farklı ilçede oturan ve araştırmaya katılan tüm vatandaşlar, ikincisi ise sadece Meram da oturan vatandaşların bakış açıları cinsiyet açısından değerlendirilmektedir. Tablo'nun altında yer alan değerlere göre Meram Belediyesi Hizmetleri ve dolayısıyla Meram Belediyesinden memnun olma noktasında Araştırma kapsamına alınan, tüm denekler dikkate alındığında cinsiyet faktörü açısından anlamlı bir fark ortaya çıkmaktadır. Büyükşehir Belediyesinde olduğu gibi bayanlar erkeklere oranla Meram Belediyesinden daha fazla memnun gözükmektedir.

Tablo 21. Sadece Meramda Oturanların Cinsiyetine Göre Meram Belediyesi Memnuniyeti

Bağımsız İki Grup T Testi (Independent Samples Test)

		Varyans Eşitliği Levene Testi		Ortalama Eşitliği için t -testi						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Ortalama Fark	Standart Hata	95% Güven Aralığı	
									Alt	Üst
Meram Belediyesi	Kabul Edilen Varyans Eşitliği	,639	,425	-2,411	160	,017	-,4688	,19441	-,85276	-,08486
	Kabul Edilmeyen Varyans Eşitliği			-2,429	154,319	,016	-,4688	,19301	-,85009	-,08754

Sig. (0,425)>0,05 ise, Kabul Edilen Varyans Eşitliği Sig. (2-tailed=0,017)<0,05

Tablodaki değerler dikkate alındığında sadece Meram da oturan vatandaşların Meram Belediyesinden memnuniyet düzeyleri bağlamında cinsiyet faktörüne göre anlamlı fark vardır. Meramda oturan erkekler genel olarak belediyeden memnun değil iken; bayanla meram belediyesinden kısmen memnun gözükmektedir.

Tablo 22. Cinsiyete Göre Karatay Belediyesi Memnuniyeti

Bağımsız İki Grup T Testi (Independent Samples Test)

		Varyans Eşitliği Levene Testi		Ortalama Eşitliği için t -testi						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Ortalama Fark	Standart Hata	95% Güven Aralığı	
									Alt	Üst
Karatay Belediyesi	Kabul Edilen Varyans Eşitliği	,003	,956	-,220	161	,826	-,0382	,17408	-,38201	,30554
	Kabul Edilmeyen Varyans Eşitliği			-,221	150,720	,825	-,0382	,17270	-,37947	,30299

Sig. (0,956)>0,05 ise, Kabul Edilen Varyans Eşitliği Sig. (2-tailed=0,826)>0,05, tabloda yer alan bu değerlere göre Karatay Belediyesinden

memnuniyet ve memnuniyetsizlik konusunda cinsiyet faktörünün hiçbir etkisi yoktur. Başka bir ifadeyle, Karatay Belediyesi memnuniyet düzeyini belirlemede cinsiyet faktörünün bir etkisi söz konusu değildir. Erkekler ve bayanlar Karatay Belediyesinden kısmen memnun gözükümlerler.

Tablo 23. Sadece Selçuklu İlçesinde Oturanların Cinsiyetlerine Göre Selçuklu Belediyesi Memnuniyeti
Bağımsız İki Grup T Testi (Independent Samples Test)

		Varyans Eşitliği Levene Testi		Ortlama Eşitliği için t -testi						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Ortalama Fark	Standart Hata	95% Güven Aralığı	
									Alt	Üst
Selçuklu Belediyesi	Kabul Edilen Varyans Eşitliği	,328	,567	-,2003	266	,046	-,2854	,14244	-,56581	-,00491
	Kabul Edilmeyen Varyans Eşitliği			-,2006	255,806	,046	-,2854	,14227	-,56553	-,00519

Sig. (0,567)>0,05 ise, Kabul Edilen Varyans Eşitliği Sig. (2-tailed=0,046)<0,05.

Tablo da ortaya çıkan t testi bulgularına göre bayanlar erkelere oranla Selçuklu Belediyesinden daha memnun gözükümlerler. Başka bir ifadeyle bayanlar Selçuklu belediyesinden memnun oldukları ifade ederken; erkekler de kısmen memnun olduklarını belirtmektedirler. Büyükşehir Belediyesi başta olmak üzere ilçe belediyelerinde hizmet memnuniyetini ölçmede cinsiyet bir faktör olarak ortaya çıkmaktadır. Dolayısıyla,

Hipotez 4: “*Vatandaşların cinsiyetleri ile algıladıkları hizmet kalitesi ve memnuniyeti arasında ilişki vardır*”, hipotez’i kabul edilmektedir. Özetle, cinsiyetin belediye hizmetlerinde memnuniyet düzeyini belirleyen faktörlerden birisi olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 24. Yaş Gruplarına Göre Belediye Hizmetleri Memnuniyeti ve Kalitesi ANOVA

		Kareler Toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
Şehir içi ulaşım hizmetlerinden (Dolmuş, Otobüs vb.)	Gruplararası	16,027	3	5,342	4,005	,008
	Gruplar İçi	801,649	601	1,334		
	Toplam	817,676	604			
Tramvay Hizmetleri	Gruplararası	13,049	3	4,350	2,788	,040
	Gruplar İçi	948,642	608	1,560		
	Toplam	961,691	611			
Zabıta Denetim Faaliyetlerinden (işyerleri, imalathane, fiyat kontrolü vb.)	Gruplararası	12,326	3	4,109	3,650	,013
	Gruplar İçi	668,633	594	1,126		
	Toplam	680,958	597			
İçme ve kullanma suyunun kalitesi/ıslahı/temizliği	Gruplararası	29,222	3	9,741	7,485	,000
	Gruplar İçi	793,867	610	1,301		
	Toplam	823,090	613			
Halkın barınma, eğlence, alış-veriş ve dinlenme ihtiyaçlarının karşılanması (konut, yol, cadde, kaldırım, köprü vb...)	Gruplararası	17,164	3	5,721	5,033	,002
	Gruplar İçi	685,462	603	1,137		
	Toplam	702,626	606			

Sig.<0,05 =anamlı fark vardır.

Scheffe

Bağımlı Değişken	(I) yaş grupları	(J) yaş grupları	Ortalama Fark(I-J)	Standart Hata	Sig.	95% Güven Aralığı	
						Alt sınır	Üst Bound
Şehir içi ulaşım hizmetlerinden (Dolmuş, Otobüs vb.)	18- 29 yaş	30- 43 yaş	-,2363	,11515	,241	-,5591	,0866
		44-55 yaş	-,2425	,12023	,255	-,5796	,0945
		56 yaş ve üstü*	-,6021	,19393	,023	-1,1458	-,0585
Tramvay Hizmetleri	18- 29 yaş	30- 43 yaş*	-,3525	,12395	,045	-,7000	-,0050
		44-55 yaş	-,1941	,12897	,520	-,5557	,1674
		56 yaş ve üstü	-,0858	,20939	,983	-,6728	,5012
Zabıta Denetim Faaliyetlerinden (işyerleri, imalathane, fiyat kontrolü vb.)	18- 29 yaş	30- 43 yaş*	-,3444	,10626	,015	-,6423	-,0465
		44-55 yaş	-,1856	,11054	,421	-,4955	,1243
		56 yaş ve üstü	-,2653	,18608	,566	-,7869	,2564
İçme ve kullanma suyunun kalitesi/ıslahı/temizliği	18- 29 yaş	30- 43 yaş*	-,3770	,11335	,012	-,6947	-,0592
		44-55 yaş*	-,4978	,11766	,001	-,8277	-,1680
		56 yaş ve üstü	-,0263	,18771	,999	-,5525	,4999
Halkın barınma, eğlence, alış-veriş ve dinlenme ihtiyaçlarının karşılanması (konut, yol, cadde, kaldırım, köprü vb...)	18- 29 yaş	30- 43 yaş*	-,3888	,10719	,005	-,6893	-,0883
		44-55 yaş	-,2476	,10976	,167	-,5553	,0601
		56 yaş ve üstü	,0022	,17739	1,000	-,4951	,4994

Yaş gruplarına göre belediye hizmetlerinde kalite ve memnuniyet algısının farklılık arz edip etmediği araştırılmış ve yapılan Anova ve Scheffe testleri sonucunda hangi yaş gruplarının hangi hizmetlerden daha fazla memnun kaldığı ya da kalmadığı ortaya konulmuştur. Buna göre yaş gruplarına açısından farklılık gösteren hizmetler ve bunların hangi yaş grupları arasında anlamlı farklar gösterdiği aşağıda özetlenmektedir.

- ✓ Şehir içi ulaşım hizmetlerinden (Dolmuş, Otobüs vb.): bu hizmetlerden en fazla memnun olanlar 56 yaş ve üstü gruptur. En az memnun olanlar ise, en genç olan 18-29 yaş grubudur. Tablodan da anlaşılacağı üzere bu iki grubun söz konusu hizmetlerden memnuniyet düzeyleri arasında % 5 anlamlılık düzeyi ve %95 güven aralığında anlamlı bir fark söz konusudur.
- ✓ Tramvay Hizmetleri ve Zabıta Denetim Faaliyetleri (işyerleri, imalathane, fiyat kontrolü vb.); konusunda da 18-29 yaş grubu ile 30-43 yaş grubu arasında anlamlı bir fark söz konusudur. % 5 anlamlılık düzeyi ve %95 güven aralığında gençlerin Zabıta Denetim Faaliyetleri ve tramvay hizmetlerinden memnun olmadığı buna karşılık orta yaş grubu vatandaşların ise söz konusu hizmetlerden kısmen memnun olduğu sonucuna varılmaktadır.
- ✓ İçme ve kullanma suyunun kalitesi/ıslahı/temizliği; 18-29 yaş grubu ile 30-43 ve 44-55 yaş gruplarının bu hizmetten memnun olma dereceleri arasında anlamlı fark söz konusudur. % 5 anlamlılık düzeyi ve %95 güven aralığında gençler bu hizmetlerden memnun olmadıklarını ifade ederken, diğer yaş gruplarının içme ve kullanma suyu ile ilgili belediye hizmetlerinden kısmen memnun oldukları gözlemlenmektedir.

- ✓ Halkın barınma, eğlence, alış-veriş ve dinlenme ihtiyaçlarının karşılanması (konut, yol, cadde, kaldırım, köprü vb...): anova testi sonuçlarına göre % 5 anlamlılık düzeyi ve %95 güven aralığında gençler bu hizmetlerden bu hizmetlerden kısmen memnun iken 30-43 orta yaş grubu söz konusu hizmetlerden memnun olduklarını belirtmektedirler.

Orta yaş grubunun geçmiş tecrübesi ve yaşadıkları geçmişte elde edebildikleri ve bugünkü imkanları noktasında geçmişe kıyasla mevcut durumu daha iyi gördüklerinden bu hizmetlerden memnun olma olasılıklara gençlere göre daha yüksektir. Elde edilen bulgu, bu bağlamda değerlendirildiğinde sonucun anlamlı olduğu ileri sürülebilir.

Yaş gruplarına göre belediyelerin vatandaşlara sundukları bir kaç hizmette, hizmet kalitesi ve memnuniyeti açısından anlamlı farklılıklara ulaşılmıştır. Bu bağlamda

Hipotez 5: “Yaş gruplarına göre, vatandaşların algıladıkları belediye hizmet kalitesi ve memnuniyet düzeylerinde farklılık vardır” hipotezinin tam anlamıyla kabul edilemediği ileri sürülebilir. Çok kısmi bir kabul söz konusudur.

Tablo 25. Vatandaşların Eğitim Durumlarına Göre Belediye Hizmetleri Memnuniyeti ve Kalitesi

ANOVA

		Kareler Toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
İtfaiye-Acil yardım ve Kurtarma- Ambulans hizmetleri	Gruplararası	23,150	4	5,787	7,076	,000
	Gruplar İçi	494,033	604	,818		
	Toplam	517,182	608			
Kanalizasyon-fosseptik gibi altyapı hizmetleri	Gruplararası	21,840	4	5,460	5,155	,000
	Gruplar İçi	637,639	602	1,059		
	Toplam	659,479	606			
Spor sahaları, sinema, tiyatro, kaplıca gibi sosyal tesislerin inşası ve bakımı	Gruplararası	17,724	4	4,431	4,309	,002
	Gruplar İçi	623,143	606	1,028		
	Toplam	640,867	610			

Kentin gelişimi için gerekli imar planlarının hazırlanması ve bunların kontrolünün yapılması	Gruplararası	15,571	4	3,893	3,765	,005
	Gruplar İçi	624,461	604	1,034		
	Toplam	640,033	608			
Yerleşim planlaması (kentsel fiziki mekan düzenlemeleri ve tarihi dokunun korunması), yapı denetimi hizmetleri	Gruplararası	27,441	4	6,860	7,033	,000
	Gruplar İçi	583,309	598	,975		
	Toplam	610,750	602			
Sosyal tesislerin ve kamu binalarının yapılması ve onarımı	Gruplararası	30,379	4	7,595	7,861	,000
	Gruplar İçi	577,754	598	,966		
	Toplam	608,133	602			
Lokanta, eğlence yerleri, sosyal tesisler, pazar yerleri, oteller gibi yerlerin fiyatlarının belirlenmesi ve kontrolü	Gruplararası	30,597	4	7,649	7,703	,000
	Gruplar İçi	597,808	602	,993		
	Toplam	628,405	606			
Sosyal Yardım hizmetlerinden (fakir ailelere, engellilere, yaşlılara yönelik vb.)	Gruplararası	14,019	4	3,505	2,998	,018
	Gruplar İçi	704,975	603	1,169		
	Toplam	718,993	607			
Kültür-sanat-turizm ve Konya'nın tanıtımı hizmetleri	Gruplararası	34,062	4	8,516	7,977	,000
	Gruplar İçi	640,533	600	1,068		
	Toplam	674,595	604			
Katı-atık ve Çöp toplama Hizmetlerinden	Gruplararası	31,153	4	7,788	7,258	,000
	Gruplar İçi	647,070	603	1,073		
	Toplam	678,222	607			
Haşere (sivrisinek vb.) ile Mücadeleden	Gruplararası	26,772	4	6,693	6,173	,000
	Gruplar İçi	634,319	585	1,084		
	Toplam	661,092	589			
Atık Su Arıtma Hizmetinden	Gruplararası	14,088	4	3,522	3,270	,011
	Gruplar İçi	631,144	586	1,077		
	Toplam	645,232	590			
Huzurevi - Yaşlı Bakım Evi gibi sosyal hizmetlerden	Gruplararası	16,593	4	4,148	4,747	,001
	Gruplar İçi	512,118	586	,874		
	Toplam	528,711	590			
Defin ve Mezarlıklar hizmetinden	Gruplararası	19,265	4	4,816	5,683	,000
	Gruplar İçi	492,367	581	,847		
	Toplam	511,631	585			
Şehirlerarası Ulaşım hizmetlerinden (Otogar)	Gruplararası	37,815	4	9,454	9,567	,000
	Gruplar İçi	590,901	598	,988		
	Toplam	628,716	602			
Otopark olanaklarından	Gruplararası	17,928	4	4,482	3,839	,004
	Gruplar İçi	696,937	597	1,167		
	Toplam	714,865	601			
Trafik ve Sinyalizasyon Hizmetlerinden	Gruplararası	26,902	4	6,725	7,101	,000
	Gruplar İçi	555,975	587	,947		
	Toplam	582,877	591			
Şehir içi ulaşım hizmetlerinden (Dolmuş, Otobüs vb.)	Gruplararası	27,430	4	6,857	5,207	,000
	Gruplar İçi	790,246	600	1,317		
	Toplam	817,676	604			
Tramvay Hizmetleri	Gruplararası	52,081	4	13,020	8,689	,000
	Gruplar İçi	909,610	607	1,499		
	Toplam	961,691	611			

Yaş Sebze ve Meyve Halinden	Gruplararası	12,487	4	3,122	3,398	,009
	Gruplar İçi	546,687	595	,919		
	Toplam	559,173	599			
Kapalı Pazar Yerinden	Gruplararası	12,652	4	3,163	3,391	,009
	Gruplar İçi	547,468	587	,933		
	Toplam	560,120	591			
Zabıta Denetim Faaliyetlerinden (işyerleri, imalathane, fiyat kontrolü vb.)	Gruplararası	23,350	4	5,837	5,264	,000
	Gruplar İçi	657,609	593	1,109		
	Toplam	680,958	597			
Çevre kirliliğinin önlenmesi/çevre sağlığı	Gruplararası	21,425	4	5,356	4,593	,001
	Gruplar İçi	705,561	605	1,166		
	Toplam	726,985	609			
İçme ve kullanma suyunun kalitesi/ıslahı/temizliği	Gruplararası	29,937	4	7,484	5,746	,000
	Gruplar İçi	793,153	609	1,302		
	Toplam	823,090	613			
Sosyal hizmet, yardım-meslek ve beceri kazandırma hizmetleri (KOMEK vb..)	Gruplararası	19,973	4	4,993	4,996	,001
	Gruplar İçi	597,662	598	,999		
	Toplam	617,635	602			
Belediye vergilerini düzenli olarak toplamak (ilan, emlak, eğlence vb...)	Gruplararası	22,227	4	5,557	5,620	,000
	Gruplar İçi	578,390	585	,989		
	Toplam	600,617	589			
Halkın barınma, eğlence, alış-veriş ve dinlenme ihtiyaçlarının karşılanması (konut, yol, cadde, kaldırım, köprü vb...)	Gruplararası	37,387	4	9,347	8,458	,000
	Gruplar İçi	665,239	602	1,105		
	Toplam	702,626	606			
Sağlık tesisleri (sağlık ocakları) ve halk sağlığı hizmetleri	Gruplararası	25,979	4	6,495	6,733	,000
	Gruplar İçi	589,372	611	,965		
	Toplam	615,351	615			
Konya için gerekli elektrik şebekesinin yeterliliği	Gruplararası	27,271	4	6,818	7,143	,000
	Gruplar İçi	573,594	601	,954		
	Toplam	600,865	605			

Sig.<0,05 =anamlı fark vardır.

Belediye hizmetlerinde memnuniyet düzeyini belirleyen faktörlerden birisi de vatandaşların eğitim seviyesidir. Bu çalışmada da eğitim seviyesinin belediye hizmet kalitesi ve hizmet memnuniyetini etkileyip etkilemediği ve eğitim seviyesine göre vatandaşların memnun olduğu hizmetler arasında farklar olup olmadığı araştırılmıştır. Anova testi neticesinde elde edilen bulgular tabloda düzenlenmiştir. Tablodan da anlaşılacağı üzere belediye hizmetlerinin büyük bir çoğunluğunda hizmet memnuniyeti eğitim seviyesine göre farklılıklar arz etmektedir. Anova testi sonuçlarına göre % 5 anlamlılık düzeyi ve %95 güven aralığında ilkokul, lise ve Üniversite ve üstü eğitime

sahip insanların memnun olduğu belediye hizmetleri ve bunların memnuniyet düzeyleri anlamlı farklılıklar oluşturmaktadır. Bu belediye hizmetlerini şu şekilde sıralayabiliriz:

- ✓ İtfaiye-Acil yardım ve Kurtarma-Ambulans hizmetleri,
- ✓ Kanalizasyon-fosseptik gibi altyapı hizmetleri,
- ✓ Spor sahaları, sinema, tiyatro, kaplıca gibi sosyal tesislerin inşası ve bakımı,
- ✓ Kentin gelişimi için gerekli imar planlarının hazırlanması ve bunların kontrolünün yapılması,
- ✓ Yerleşim planlaması (kentsel fiziki mekan düzenlemeleri ve tarihi dokunun korunması), yapı denetimi hizmetleri,
- ✓ Sosyal tesislerin ve kamu binalarının yapılması ve onarımı,
- ✓ Lokanta, eğlence yerleri, sosyal tesisler, pazar yerleri, oteller gibi yerlerin fiyatlarının belirlenmesi ve kontrolü,
- ✓ Sosyal Yardım hizmetlerinden (fakir ailelere, engellilere, yaşlılara yönelik vb.),
- ✓ Kültür-sanat-turizm ve Konya'nın tanıtımı hizmetleri,
- ✓ Katı-atık ve Çöp toplama Hizmetlerinden,
- ✓ Haşere (sivrisinek vb.) ile Mücadeleden,
- ✓ Atık Su Arıtma Hizmetinden,
- ✓ Huzurevi - Yaşlı Bakım Evi gibi sosyal hizmetlerden,
- ✓ Defin ve Mezarlıklar hizmetinden,
- ✓ Şehirlerarası Ulaşım hizmetlerinden (Otogar,
- ✓ Otopark olanaklarından,
- ✓ Trafik ve Sinyalizasyon Hizmetlerinden,
- ✓ Şehir içi ulaşım hizmetlerinden (Dolmuş, Otobüs vb,b

- ✓ Tramvay Hizmetleri,
- ✓ Yaş Sebze ve Meyve Halinden,
- ✓ Kapalı Pazar Yerinden,
- ✓ Zabıta Denetim Faaliyetlerinden (işyerleri, imalathane, fiyat kontrolü vb.),
- ✓ Çevre kirliliğinin önlenmesi/çevre sağlığı,
- ✓ İçme ve kullanma suyunun kalitesi/ıslahı/temizliği,
- ✓ Sosyal hizmet, yardım-meslek ve beceri kazandırma hizmetleri (KOMEK vb.),
- ✓ Belediye vergilerini düzenli olarak toplamak (ilan, emlak, eğlence vb...),
- ✓ Halkın barınma, eğlence, alış-veriş ve dinlenme ihtiyaçlarının karşılanması (konut, yol, cadde, kaldırım, köprü vb...),
- ✓ Sağlık tesisleri (sağlık ocakları) ve halk sağlığı hizmetleri,
- ✓ Konya için gerekli elektrik şebekesinin yeterliliği.

Bu sonuçlara göre;

Hipotez 6: “Eğitim gruplarına göre, vatandaşların algıladıkları belediye hizmet kalitesi ve memnuniyet düzeylerinde farklılık vardır”, hipotezi kabul görmektedir.

Tablo 26. Vatandaşların Çalıştığı Sektöre Göre Belediye Hizmetleri Memnuniyeti ve Kalitesi

ANOVA

		Kareler Toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
Çevre kirliliğinin önlenmesi için, belediyenin denetim ve çalışmalarının yeterliliği	Gruplararası	10,656	2	5,328	4,281	,014
	Gruplar İçi	496,560	399	1,245		
	Toplam	507,216	401			
Lokanta, eğlence yerleri, sosyal tesisler, pazar yerleri, oteller gibi yerlerin fiyatlarının belirlenmesi ve kontrolü	Gruplararası	7,820	2	3,910	3,758	,024
	Gruplar İçi	416,210	400	1,041		
	Toplam	424,030	402			
Tanzim satış mağazaları, aş evi, belediye fırınları gibi hizmetlerin yeterliliği	Gruplararası	6,271	2	3,136	3,496	,031
	Gruplar İçi	355,147	396	,897		
	Toplam	361,419	398			
Kültür-sanat-turizm ve Konya'nın tanıtım hizmetleri	Gruplararası	15,731	2	7,866	6,989	,001
	Gruplar İçi	445,697	396	1,125		
	Toplam	461,429	398			
Veterinerlik hizmetinden (mezbaha vb.)	Gruplararası	13,932	2	6,966	7,738	,001
	Gruplar İçi	346,591	385	,900		
	Toplam	360,523	387			
Şehirlerarası Ulaşım hizmetlerinden (Otogar)	Gruplararası	9,052	2	4,526	3,977	,019
	Gruplar İçi	451,738	397	1,138		
	Toplam	460,790	399			
Otopark olanaklarından	Gruplararası	11,191	2	5,596	4,620	,010
	Gruplar İçi	483,209	399	1,211		
	Toplam	494,400	401			
Şehir içi ulaşım hizmetlerinden (Dolmuş, Otobüs vb.)	Gruplararası	13,472	2	6,736	5,121	,006
	Gruplar İçi	524,846	399	1,315		
	Toplam	538,318	401			
Tramvay Hizmetleri	Gruplararası	24,454	2	12,227	7,890	,000
	Gruplar İçi	619,868	400	1,550		
	Toplam	644,323	402			
Kapalı Pazar Yerinden	Gruplararası	10,665	2	5,332	5,381	,005
	Gruplar İçi	389,424	393	,991		
	Toplam	400,088	395			
Sağlık tesisleri (sağlık ocakları) ve halk sağlığı hizmetleri	Gruplararası	8,796	2	4,398	4,052	,018
	Gruplar İçi	441,714	407	1,085		
	Toplam	450,510	409			
Konya için gerekli elektrik şebekesinin yeterliliği	Gruplararası	11,622	2	5,811	5,611	,004
	Gruplar İçi	416,338	402	1,036		
	Toplam	427,960	404			

Sig.<0,05 =anamlı fark vardır.

Araştırmaya katılan vatandaşların çalıştıkları sektör dikkate alınarak, söz konusu sektörlerin belediye hizmet kalitesi ve memnuniyet düzeyini belirlemede etkili olup olmadıkları araştırılmıştır. Başka bir ifadeyle, vatandaşların çalıştığı sektörün belediye hizmet memnuniyetini farklı şekilde etkileyip etkilemediği; farklı sektör çalışanları arasında hizmet memnuniyeti açısından anlamlı bir farkın olup olmadığı test edilmiştir. %5 anlamlılık düzeyi ve %95 güven aralığında farklı sektörlerde çalışan vatandaşların belediye hizmetlerinden farklı düzeyde memnun oldukları görülmektedir. Aşağıda farklı algılanan belediye hizmetleri ve bunların hangi sektör çalışanları arasında farklılık arz ettikleri ana hatları ile özetlenmektedir.

- ✓ Çevre kirliliğinin önlenmesi için, belediyenin denetim ve çalışmalarının yeterliliği ve Lokanta, eğlence yerleri, sosyal tesisler, pazar yerleri, oteller gibi yerlerin fiyatlarının belirlenmesi ve kontrolü; Kamu çalışanları bu hizmetten memnun değildirler. Kendi işinde çalışan vatandaşlar ise belediyenin söz konusu hizmetinden kısmen memnun gözükülmektedirler.
- ✓ Tanzim satış mağazaları, aş evi, belediye fırınları gibi hizmetlerin yeterliliği; Özel sektör çalışanları bu hizmetten memnun değildirler. Kendi işinde çalışan vatandaşlar ise belediyenin söz konusu hizmetinden kısmen memnun gözükülmektedirler
- ✓ Kültür-sanat-turizm ve Konya'nın tanıtımı hizmetleri ve Veterinerlik hizmetinden (mezbaha vb.);
- ✓ Hem kamu hem de özel sektör çalışanları bu hizmetten kısmen memnun gözükürken, kendi işinde çalışan vatandaşlar belediyenin bu hizmetlerinden memnun olduklarını ifade etmektedirler.

- ✓ Şehirlerarası Ulaşım hizmetlerinden (Otogar) özel sektörde çalışan vatandaşlar bu hizmetten kısmen, kendi işinde çalışan vatandaşlar ise bu hizmetten memnun oldukları beyan etmişlerdir.
- ✓ Otopark olanaklarından; kamu çalışanları bu hizmeti yeterli görmemektedir. Kendi işini yapanlar ise bu otopark hizmetlerinden memnundurlar.
- ✓ Şehir içi ulaşım hizmetlerinden (Dolmuş, Otobüs vb.); Özel sektörde çalışanlar bu hizmetten kısmen memnun olduklarını belirtirken, kendi işinde çalışan vatandaşlar şehir içi ulaşım hizmetlerinden genel olarak memnundurlar.
- ✓ Kapalı Pazar Yeri ve Tramvay Hizmetleri; Belediyenin Kapalı Pazar Yeri ve Tramvay hizmetlerinden memnun olan kesim kendi işinde çalışanlardır. Kamu ve özel sektör çalışanları Kapalı Pazar Yeri ve tramvay hizmetlerinden kısmen memnun gözükmektedirler.
- ✓ Sağlık tesisleri (sağlık ocakları) ve halk sağlığı hizmetleri; sadece kendi işinde çalışan vatandaşlar sağlık hizmetlerinden memnun olduklarını ifade etmişlerdir.
- ✓ Konya için gerekli elektrik şebekesinin yeterliliği; sadece kendi işinde çalışan vatandaşlar sağlık hizmetlerinden memnun olduklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 27. Vatandaşların Gelir Durumlarına Göre Belediye Hizmetleri Memnuniyeti ve Kalitesi

ANOVA

		Kareler Toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
Tanzim satış mağazaları, aş evi, belediye fırınları gibi hizmetlerin yeterliliği	Gruplararası	12,850	3	4,283	4,716	,003
	Gruplar İçi	413,207	455	,908		
	Toplam	426,057	458			
Sosyal Yardım hizmetlerinden (fakir ailelere, engellilere, yaşlılara yönelik vb.)	Gruplararası	30,514	3	10,171	8,739	,000
	Gruplar İçi	534,246	459	1,164		
	Toplam	564,760	462			
Kültür-sanat-turizm ve Konya'nın tanıtımı hizmetleri	Gruplararası	13,602	3	4,534	4,025	,008
	Gruplar İçi	513,658	456	1,126		
	Toplam	527,261	459			
Atık Su Arıtma Hizmetinden	Gruplararası	13,382	3	4,461	4,080	,007
	Gruplar İçi	489,742	448	1,093		
	Toplam	503,124	451			
Huzurevi - Yaşlı Bakım Evi gibi sosyal hizmetlerden	Gruplararası	19,860	3	6,620	6,985	,000
	Gruplar İçi	425,575	449	,948		
	Toplam	445,435	452			
Tramvay Hizmetleri	Gruplararası	19,177	3	6,392	4,068	,007
	Gruplar İçi	722,789	460	1,571		
	Toplam	741,966	463			

Sig.<0,05 =anamlı fark vardır.

Gelir durumu dikkate alınarak düzenlenen tablodaki anova testi sonuçları, %5 anlamlılık düzeyi ve %95 güven aralığında vatandaşların gelir düzeylerine göre belediye hizmetlerini algılama ve hizmetlerden memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı farklılıklar söz konusudur. Başka bir ifadeyle, gelir düzeyi farklı olan vatandaşların belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri de farklı olabilmektedir. Anlamlı farklılık arzeden hizmetler aşağıda özetlenmektedir. Ancak belediyelerin tüm hizmetleri değil çok az kısmı bu anlamda farklılık oluşturmaktadır.

Tanzim satış mağazaları, aş evi, belediye fırınları gibi hizmetlerin yeterliliği; gelir düzeyi düşük (100-500 TL) vatandaşların bu hizmetlerden genel anlamda memnun oldukları ancak gelir düzeyi yüksek (3000TL'den fazla) olan vatandaşların ise aş evi, belediye fırınları gibi hizmetlerinden memnun olmadıkları görülmektedir. Bu hizmetler

genel olarak gelir düzeyi düşük vatandaşlar düşünülerek sunulmaktadır. Başka bir ifadeyle, alt gelir grubuna hitap etmektedir. Dolayısıyla belediye yönetimini bu tarz hizmetlerle yanında hisseden vatandaşların söz konusu hizmetlerden memnun olması ddoğal karşılanmalıdır.

Sosyal Yardım hizmetleri (fakir ailelere, engellilere, yaşlılara yönelik vb.); belediyelerin bu hizmetlerinden 100-500TL ile 500-1000 TL gelire sahip olanlar, genel olarak memnun iken; üst gelir grubu (3000 TL ve üstü) ise bu hizmetlerden memnun değildirler. Aş evleri gibi bu hizmetlerde alt gelir grubuna hitap etmektedir. Bu bağlamda belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin, gelir gruplarına göre değiştiği araştırma sonuçlarına göre söylenebilir.

Kültür-sanat-turizm ve Konya'nın tanıtımı hizmetleri; Bu izmetlerden de alt gelir grupları memnun iken üst gelir grupları memnun değildir.

Atık Su Arıtma Hizmetleri; Alt gelir grupları bu hizmetten kısmen memnun iken, yine üst düzey gelir grupları bu hizmetlerden memnun gözükmemektedir.

Huzurevi - Yaşlı Bakım Evi gibi sosyal hizmetleri; En alt gelir grubunda (100-500TL) yer alan vatandaşlar bu hizmetten memnun iken, 500-1000 TL ile 1000-3000 Tl arası gelir grubu bu hizmetlerden kısmen memnun ve üst gelir grubunda yer alanlar ise memnun gözükmemektedir.

Tramvay Hizmetleri; Belediyenin bu hizmetinden en alt gelir grubu memnun değil iken, orta ve üst gelir grubu bu hizmetlerden kısmen memnun gözükmemektedir. Alt gelir grubunun emnun olmaması belki tranway güzargahının alt gelir gruplarının oturduğu semt ve mahallalara uzak olmasıdır.

Hipotez 7: “Gelir gruplarına göre, vatandaşların algıladıkları belediye hizmet kalitesi ve memnuniyet düzeylerinde farklılık vardır”. Elde edilen bulgulara göre belediyelerin tüm hizmetlerinde değil sadece birkaç belediye hizmetinde, vatandaşların gelir düzeylerine bağlı olarak memnuniyet düzeyleri farklılık göstermektedir. Dolayısıyla söz konusu hipotezin kısmen kabul edildiğini söylemek mümkündür.

Tablo 28. Vatandaşları Meslek Gruplarına Göre Belediye Hizmetleri Memnuniyeti ve Kalitesi

ANOVA

		Kareler Toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
Lokanta, eğlence yerleri, sosyal tesisler, pazar yerleri, oteller gibi yerlerin fiyatlarının belirlenmesi ve kontrolü	Gruplararası	65,388	12	5,449	5,749	,000
	Gruplar İçi	563,017	594	,948		
	Toplam					
Sosyal Yardım hizmetlerinden (fakir ailelere, engellilere, yaşlılara yönelik vb.)	Gruplararası	75,436	12	6,286	5,812	,000
	Gruplar İçi	643,558	595	1,082		
	Toplam	718,993	607			
Dere ve Irmak yataklarının ıslahı konusunda yapılan çalışmalardan	Gruplararası	40,231	12	3,353	3,554	,000
	Gruplar İçi	543,321	576	,943		
	Toplam	583,552	588			
Halkın barınma, eğlence, alış-veriş ve dinlenme ihtiyaçlarının karşılanması (konut, yol, cadde, kaldırım, köprü vb...)	Gruplararası	57,710	12	4,809	4,430	,000
	Gruplar İçi	644,916	594	1,086		
	Toplam	702,626	606			

Sig.<0,05 =anlamli fark vardır.

Meslek gruplarına göre belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri kısmen farklılık göstermektedir. Tabloda da görüldüğü üzere %5 anlamlılık düzeyinde ve % 95 güven aralığında bir takım belediye hizmetlerinde memnuniyet düzeyi vatandaşların mesleklerine göre değişebilmektedir. Ancak bu hizmetler, belediye hizmetlerinin tamamını kapsamamaktadır. Meslek gruplarına göre memnuniyet düzeyi farklılık arz eden belediye hizmetleri tablodan yararlanılarak şu şekilde özetlenebilir:

Lokanta, eğlence yerleri, sosyal tesisler, pazar yerleri, oteller gibi yerlerin fiyatlarının belirlenmesi ve kontrolü; Bu hizmetlerden öğretmenler, kamuda orta-üst düzey yöneticiler ve ev hanımları arasında anlamlı bir farklılık söz konusudur. ev hanımları bu hizmetlerden kısmen memnun iken öğretmenler ve Kamuda orta-üst düzey yöneticiler bu hizmetlerden memnun değildirler.

Sosyal Yardım hizmetleri (fakir ailelere, engellilere, yaşlılara yönelik vb.);devlet memurları ve Kamuda orta-üst düzey yöneticiler ile ev hanımları; Kamuda orta-üst düzey yöneticiler ile işsizler arasında belediyenin bu hizmetlerini algılama da farklılıklar söz konusudur. Ev hanımları ve işsizler bu hizmetten memnun iken, devlet memurları ve kamuda görev yapan yöneticiler bu hizmetlerden kısmen memnun gözükmemektedir. Bu sonuç anlamlıdır. Çünkü fakir ailelere, engellilere ve yaşlılara yönelik hizmetlerden en çok etkilenenlerin başında ev hanımları gelmektedir. Ayrıca işsiz olanlarda belediyenin bu hizmetlerinden yararlananlar arasında yer almaktadır.

Dere ve Irmak yataklarının ıslahı konusunda yapılan çalışmalar: Ev hanımları bu hizmetlerden kısmen memnun iken, kamu yöneticileri belediyenin bu hizmetlerinden memnun gözükmemektedir.

Halkın barınma, eğlence, alış-veriş ve dinlenme ihtiyaçlarının karşılanması (konut, yol, cadde, kaldırım, köprü vb...) hizmetleri: Ev hanımları, Kamuda çalışan işçiler ve işsizler bu hizmetlerden memnundur. Emekliler ise bu hizmetlerden memnun değildir. Öğrenciler ise bu hizmetlerden kısmen memnun olduklarını göstermektedir. Görüldüğü gibi farklı meslek grupları belediyelerin bu hizmetlerinden farklı düzeyde memnun olmakta ya da olmamaktadır.

Tablo 29. Vatandaşları Oturma Sürelerine Göre Belediye Hizmetleri Memnuniyeti ve Kalitesi

ANOVA

		Kareler Toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
Defin ve Mezarlıklar hizmetinden	Gruplararası	21,315	5	4,263	5,031	,000
	Gruplar İçi	474,488	560	,847		
	Toplam	495,802	565			
Belediye vergilerini düzenli olarak toplamak (ilan, emlak, eğlence vb...)	Gruplararası	20,563	5	4,113	4,119	,001
	Gruplar İçi	563,137	564	,998		
	Toplam	583,700	569			

Scheffe

Bağımlı Değişken	(I) Kaç yıldır Konya'da yaşıyorsunuz?	(J) Kaç yıldır Konya'da yaşıyorsunuz?	Ortalama Fark(I-J)	Standart Hata	Sig.	95% Güven Aralığı	
						Alt sınır	Üst sınır
Defin ve Mezarlıklar hizmetinden	2 yıldır	1 yıldan az	-,2005	,25186	,986	-1,0416	,6405
		1 yıldır	,1176	,28532	,999	-,8351	1,0704
		3yıldır	-,7285	,23981	,102	-1,5293	,0723
		4yıldır*	-,5645	,16651	,044	-1,1205	-,0084
		5 yıl ve üstü	-,3315	,17319	,599	-,9098	,2469
Belediye vergilerini düzenli olarak toplamak (ilan, emlak, eğlence vb...)	1 yıldan az	1 yıldır	-,5556	,31758	,691	-1,6160	,5049
		2yıldır	-,5833	,27041	,460	-1,4863	,3196
		3yıldır	-,6923	,28946	,336	-1,6589	,2742
		4yıldır*	-,9067	,22071	,005	-1,6437	-,1697
		5 yıl ve üstü*	-,8036	,22656	,029	-1,5601	-,0471

Hipotez 8: “İkamet süresine göre, vatandaşların algıladıkları belediye hizmet kalitesi ve memnuniyet düzeylerinde farklılık vardır”. Bu hipotezi test etmek için Anova testi yapılmıştır. Elde edilen anova sonuçlarına göre sade mezarlık ve defin hizmetleri ile belediye vergilerinin toplanmasına yönelik hizmetlerde vatandaşların memnuniyet düzeyinde farklılıklar tespit edilmiştir. % 5 anlamlılık düzeyi ve % 95 güven aralığında Scheffe sonuçlarına göre defin ve mezarlık hizmetleri konusunda Konya da “2 yıldır” oturanlar ile “4 yıldır” oturanlar arasında anlamlı bir fark söz konusudur. Konya da 2 yıldır oturduğunu söyleyen vatandaşlar bu hizmetlerden kısmen memnun iken, 4 yıldır Konya da oturanlar söz konusu hizmetlerden memnun gözükmemektedir. Aynı şekilde belediyenin vergi

hizmetlerinden 1yıldan az süredir Konya da oturanlar memnun değil iken, “4 yıl” ve “5 yıl ve üstü” süresince Konya da ikamet edenler bu belediye hizmetinden kısmen memnun gözükmektedir.

Bu sonuçlar, Hipotez 8’in kabul edilemeyeceğini göstermektedir. Başka bir ifadeyle, ipotezin aksine, “İkamet süresine göre, vatandaşların algıladıkları belediye hizmet kalitesi ve memnuniyet düzeyleri arasında gerçek anlamda farklılıklar söz konusu değildir.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

İçinde bulunduğumuz yüzyıl, sadece bilgi ve teknolojisi alanında değil, aynı zamanda geleneksel devlet yönetimi anlayışında da hızlı bir değişim ve gelişmenin yaşandığı bir çağ olarak kabul edilmektedir. Bu çağda ortaya çıkan yeni toplumsal yapılar, kendilerine özgü kurum ve ilkeleri de beraberinde getirmektedir. Bu yapılar, aynı zamanda klasik bürokratik anlayışın temel kural ve ilkelerinin geçerliliklerini tartışmaya açmaktadır. Toplumsal gereksinimlere yanıt vermek esasına göre oluşturulan kamu yönetiminin, tüm dünya ülkelerinde olduğu gibi Türkiye’de de toplumda yaşanan hızlı değişime ayak uyduramadığı ve bunun sonucu olarak kamu yönetimi tarafından sunulan kamu hizmetlerinin kalitesinin toplumsal talepleri karşılamaktan uzak olduğu görüşü, bilgi toplumunun ortaya koyduğu yeni yaklaşımlarla kabul görmeye başlamıştır.

Bu bağlamda kamu yönetiminde reform çalışmaları hız kazanmıştır. Türkiye’de Kamu Yönetimi Reformunun önemli bir ayağını da yerel yönetimler reformu oluşturmaktadır. Hesapverebilir, demokratik, şeffaf, öngörülebilir ve iyi yönetim ilkelerinin egemen olduğu bir yerel yönetim yapısının kurulması için mahalli idarelerde yeniden yapılanma çalışmaları başlatılmıştır.

Bu amaçla Büyükşehir Belediyesi başta olmak üzere İl Özel İdaresi ve belediye kanunları değiştirilmiş ve bu alanlarda yeni kanunlar çıkarılmıştır. Böylece hantal işleyen merkezi yönetimin bir takım yetkilerinin, belediyelere aktarılması sağlanarak yerel yönetim birimleri olan belediyeler güçlendirilmiştir.

Söz konusu yeni kanunların temel amaçlarından bir tanesi, gerçekleştirdiği yatırım ve hizmetlerle vatandaşların yaşam kalitesini ve vatandaş memnuniyetini artıran sorumluluğu üstlenen bir belediye hizmet anlayışını inşa etmektir. Bu nedenle, var olan kaynakların daha etkin ve verimli kullanılması gerekmektedir. Yeni yerel yönetim anlayışı

ile birlikte son yıllarda yaşam kalitesi, hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyeti kavramı, belediyeler açısından çok daha önemli bir kavram haline gelmiştir.

Belediyeler, hem yerel nitelikteki kamusal ihtiyaçları karşılayan hizmet birimleri hem de halka en yakın kamusal yönetim kuruluşları olmaları bakımından önemli roller üstlenmektedirler. Özellikle son yıllarda yerel yönetimlere ve özellikle de belediyelere merkezi yönetim hizmetlerinin bir kısmının aktarılmasına bağlı olarak yaşam kalitesi ve vatandaş memnuniyeti kavramı belediyeler açısından çok daha anlamlı hale gelmiştir.

Bu çalışmanın temel amacı da Konya merkezde yer alan belediyelerin sundukları kamu hizmetlerini vatandaşların nasıl algıladıkları ve vatandaşların hizmet kalitesi memnuniyet düzeyini belirleyen temel faktörlerin neler olduğunu ortaya koymaya çalışmaktır. Bu bağlamda çalışmada şu soruların cevapları aranmıştır:

- ✓ Sunulan belediye hizmetlerini algılama ve bu hizmetlerdeki memnuniyet düzeyi arasında vatandaşların demografik özelliklerinin bir etkisinin olup olmadığı,
- ✓ Vatandaşların belediye hizmetlerinden ve yönetim algılamasından memnuniyet veya memnuniyetsizliğinde öne çıkan faktörler,
- ✓ İlçe ve Büyükşehir belediyelerinin hizmetlerine yönelik hizmet kalitesi ve memnuniyet algısında belediyeler bazında fark olup olmadığı,
- ✓ Belediye hizmetlerinde kalite ve memnuniyet algısında ekonomik ve siyasi farklılıkların etkisinin olup olmadığı,
- ✓ Vatandaşların memnun olduğu ve memnun olmadığı hizmetlerin neler olduğu,

- ✓ Vatandaşların Siyasi tercihlerinin hizmet memnuniyetini etkileyip etkilemediği? Sorularınana cevap aranmaktadır.

Söz konusu bu soruların cevapları değişik belediyelerde farklı çalışmalarla ortaya konulmaya çalışılmıştır. Her bir çalıma farklı evren ve örnekleme ele aldığı için ortaya çıkan bulgular farklılık arz edebilmektedir. Bu çalışmanın amaçları doğrultunda elde edilen bulgular da şu şekilde özetlenebilir:

Selçuklu ilçesinde oturan ve araştırma kapsamına alınan vatandaşlar, kendi belediye hizmetlerinden diğer ilçelere göre daha fazla memnun gözükmeaktedirler. Karatay da oturan vatandaşlar da (%55,7) genel olarak Karatay Belediyesinin hizmetlerinden memnundurlar. Meram ilçesinde oturan ve araştırma kapsamına alınan vatandaşların sade % 40,3'ü Meram Belediyesinin hizmetlerinden memnun olduklarını, vatandaşların %47'sinin ise söz konusu belediyenin hizmetlerinden memnun olmadıkları görülmektedir.

Farklı ilçelerde oturan vatandaşların büyükşehir hizmetlerine yönelik memnuniyet algısında anlamlı bir fark olmadığı sonucuna varılmıştır.

İlçede oturan vatandaşlar tekrar ifade etmek gerekirse kendi ilçe belediyesi hizmetlerinden çok Konya Büyükşehir Belediyesi hizmetlerinden daha fazla memnun olduklarını ortaya koymaktadırlar.

Vatandaşların siyasi tercihlerinin belediye hizmetlerini algılamada bir etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Büyükşehir, Karatay, Meram ve Selçuklu Belediyesi çalışanlarının tutum ve davranışları ile belediye hizmetlerinden memnuniyet arasında pozitif ama çok güçlü olmayan bir ilişki görülmüştür. Belediye hizmetlerinden memnuniyeti belirlemede çalışanların vatandaşlara yönelik tutumu tek başına yeterli bir faktör olarak görülmemektedir.

İlçeler temel alınarak belediye hizmetlerinden memnuniyet ölçümü Anova testi yapılarak ortaya konulmuştur. Birçok belediye hizmetini algılama ve memnuniyet düzeyinde anlamlı farklar ortaya çıkmıştır.

Büyükşehir Belediyesinde olduğu gibi bayanlar erkeklere oranla Meram Belediyesinden daha fazla memnun gözükmetedir. Cinsiyetin belediye hizmetlerinde memnuniyet düzeyini belirleyen faktörlerden birisi olduğunu söylemek mümkündür.

Yaş gruplarına göre belediyelerin vatandaşa sundukları bir kaç hizmette, hizmet kalitesi ve memnuniyeti açısından anlamlı farklılıklara ulaşılmıştır.

Eğitim gruplarına göre, vatandaşların algıladıkları belediye hizmet kalitesi ve memnuniyet düzeylerinde farklılık vardır.

Elde edilen bulgulara göre belediyelerin tüm hizmetlerinde değil sadece birkaç belediye hizmetinde, vatandaşların gelir düzeylerine bağlı olarak memnuniyet düzeyleri farklılık göstermektedir.

KAYNAKÇA

- ACARTÜRK, Ertuğrul (2001). “Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumunda Alternatif Yöntemler”, **Bahkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Sayı: 6, ss. 46-59.
- AKSOY, A. Şinasi (2004). “Kamu Yönetimi Nereye Gidiyor? Bir Durum Saptaması”, **II. Kamu Yönetimi Formu**, Hacettepe Üniversitesi Yayınları, Ankara, ss. 32-49.
- AKTAŞ, A. Mavili ve Erden Ünlü (1995). “Hizmet Kalitesinin ve Etkinliğinin Ölçülmesinde Değerlendirme Araştırmalarının Rolü”, **1. Sistem Mühendisliği ve Savunma Uygulamaları Sempozyumu**, Kara Harp Okulu, Ankara, ss.42-50.
- AKTEL, Mehmet (2003). **Küreselleşme Ve Türk Kamu Yönetimi**, Asil Yayın Dağıtım, Ankara.
- AKYILMAZ, Bahtiyar (2003). **İdare Hukuku**, Sayram Yayınları, Konya.
- AL, Hamza (2002), **Bilgi Toplumu ve Kamu Yönetiminde Paradigma Değişimi**, Bilimadamı Yayınları, Ankara.
- ALTAN, Yakup (2009). “Meclis-i Mebusan Zabıt Cerideleri (1293=1877) Üzerinden Türk Belediyeciliğini Anlamak”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, Cilt:14, Sayı: 2, ss. 293-310.
- ALTUNIŞIK, Remzi vd., (2001). **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri**, SPSS Uygulamalı, Sakarya Kitabevi, Adapazarı.
- ARDIÇ, Kadir vd, (2004). “Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi (Tokat Belediye’sinde Bir Uygulama)”, **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, Cilt 13, Sayı 3, Temmuz, 2004, Akara. ss. 63-81
- AYDIN, Ahmet Hamdi (2004). **Türk Kamu Yönetimi Sisteminde Temel Sorunlar ve Çağdaş Yaklaşımlar**, Gazi Kitabevi, Ankara.
- AYKAÇ, Burhan, Yayman, Hüseyin Ve Özer, M. Akif. (2003). “Türkiye’de İdari Reform Hareketlerinin Eleştirel Bir Tahlili”, **Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. DERGİSİ**, 2/2003, ANKARA, SS. 153 – 179
- AZAKLI, Sedat (2000). “Belediyelerin Hizmet Stratejileri Belirleme Sürecinde Analizci Yaklaşımın Önemi”, **Yerel Yönetimler Sempozyum Bildirileri**, TODAİE, Ankara, ss. 413-436
- BARANSEL, Atilla (1995), **Çağdaş Yönetim Düşüncesinin Evrimi: Klasik ve Neo Klasik Yönetim ve Örgüt Teorileri**, İstanbul Üniversitesi İşletme Yay., İstanbul.

- BAŞARAN, İbrahim Ethem (19849. **Yönetime Giriş**, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi, Ankara.
- BAYKAL, Nazan (2011). “Yetki Devri, Yetki Genişliği ve Yerinden Yönetim” <http://www.makaleler.com/ders-yardimcilar-makaleleri/pdf/yetki-devri-yetki-genisligi-ve-yerinden-yonetim.pdf> (04.01.2011).
- BERK, Ahmet (2003). “Yerel Hizmet Sunumu ve Belediye İktisadi Teşebbüsleri”, **Sayıştay Dergisi**, Ankara, Sayı:49, Ankara, ss. 47-63.
- BİLGİÇ, Veysel (2003). “Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı”, **Kamu Yönetimine Çağdaş Yaklaşımlar**, (Ed. A. Balcı vd.) Seçkin Yayınevi, Ankara.
- BİRİNCİ BÖLÜM KAYNAKÇA
- BOZKURT, Ömer; Ergun Turgay (2008). **Kamu Yönetimi Sözlüğü**, Editör. Seriyse Sezen, 2. Baskı, TODAİE Yayınları, Ankara.
- BOZLAĞAN, Recep (2003). “Kamu Yönetimi Paradigmasında Değişim ve Özelleştirme Yaklaşımı”, **Çağdaş Kamu Yönetimi-I**, Ed. Muhittin Acar-Hüseyin Özgür, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, ss. 277-303.
- BOZLAĞAN, Recep (2004). “Kentsel Kamu Hizmetlerinden Tatmin Düzeyi: İstinye-İstanbul Örneği”, **Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı 7, 2004/1, ss. 121-145
- BULGAN Uğur, ve Gültekin Gürdal (2005). “*Hizmet Kalitesi Ölçülebilir mi?*” **ÜNAK'05: Bilgi Hizmetlerinin Organizasyonu ve Pazarlanması**, Kadir Has Üniversitesi, İstanbul, ss. 240-259 <http://kaynak.unak.org.tr/bildiri/unak05/u05-22.pdf> (15.01.2011)
- BUTLER, Stuart (2010). “Kamu Hizmetlerinin Özelleştirilmesi”, Çev.: Coşkun Can Aktan, http://www.canaktan.org/canaktan_personal/canaktan-arastirmalari/ozellestirme/butler-kamuhizmet-ozellestirme.htm, (05.02.2011)
- CANKUŞ, Bülent (2008). “*Belediye Hizmetlerine İlişkin Algı ve Memnuniyetin İkili Lojistik Regresyon Analizi İle Ölçümü: (Eskişehir İli Örneği)*”, **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- CEM, Cemil (1976). **Türk Kamu Kesiminde Üst Düzey Yöneticiler**, TODAİE, Sevinç Matbaası, Ankara.

- ÇİÇEK, Recep ve İsmail Can Doğan (2009). “Müşteri Memnuniyetinin Artırılmasında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Niğde İli Örneği”, **Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, *Cilt.11*, Sayı I, ss. 199-217.
- ÇUKURÇAYIR, M. Akif ve Gülise Gökçe (2007). **Kamu Yönetiminin Yapısal ve İşlevsel Sorunları**, Çizgi Kitabevi, Konya.
- DOĞAN, Soner (2011). “Anayasalarımızda Yerel Yönetimler”, http://www.ankahukuk.com/index.php?option=com_flexicontent&view=items&cid=154:hukuki-makaleler&id=2652:anayasalarimizda-yerel-yoenetmler&Itemid=126 (04.01.2011)
- DÖNMEZ, Zuhâl Sirkecioğlu (2006). “Belediyelerde İmtiyaz”, YAYED (Yerel Yönetim Araştırma Yardım ve Eğitim Derneği) – memleket mevzuat 2006/1, ss. 12-15
- Eğitime Tam Destek, <http://www.karatay.bel.tr/projeler/egitim.htm> (25.11.2010)
- Engelsiz Kent Selçuklu, <http://www.selcuklu.bel.tr/haber.aspx?id=231> (25.11.2010).
- EKSEN ARAŞTIRMA VE DANIŞMANLIK (2010). “Belediye Algısı ve Yerel Hizmetler Memnuniyet Araştırması”, **Araştırma Raporu**, 2010, İstanbul.
- ERDOĞAN Hasan (2010) **Türkiye’de Belediye Hizmetlerinin Sunumunda Özel Sektör Alternatifi: Batı Akdeniz Bölgesindeki (Antalya-Isparta-Burdur) Uygulamaların Analizi**, Süleyman Demirel Üniversitesi, SBE, Doktora Tezi, Isparta.
- ERDOĞAN, Hasan (2010). **Türkiye’de Belediye Hizmetlerinin Sunumunda Özel Sektör Alternatifi: Batı Akdeniz Bölgesindeki (Antalya-Isparta-Burdur) Uygulamaların Analizi**, Süleyman Demirel Üniversitesi, SBE, Doktora Tezi, Isparta.
- ERGUN, Turgay (1974). “Kamu Yönetimi Gözüyle Az Gelişmişliğin Ölçüsü Nedir?”, **AİD**, TODAİE, C. 7, S. 3, Eylül, 1974, Ankara.
- ERGUN, Turgay ve Aykut Polatoğlu (1992). **Kamu Yönetimine Giriş**, 4. Yayım, TODAİE Yayınları, No: 241, Ankara.
- ERYILMAZ, Bilal (2004). “Kamu Yönetiminde Değişim”, **II. Kamu Yönetimi Formu**, Hacettepe Üniversitesi Yayınları, Ankara, ss. 50-64.
- ERYILMAZ, Bilal (2007). **Kamu Yönetimi**, Okutman Yayınevi, İstanbul
- ES, Muharrem (2008). “Osmanlı Devletinde Mahalli İdareler”, **Yerel Siyaset Dergisi**, İstanbul, Sayı: 27 ss. 29-38.

- FIRAT Serap (2008). “Geleceğin Türkiye’sinin Birincil İktisadi Aktörü Belediyeler (Yasal Açılım ve Uygulama Örnekleriyle), **II. Ulusal İktisat Kongresi, İzmir**, http://www.deu.edu.tr/userweb/iibf_kongre/dosyalar/firat.pdf (09.12.2010)
- GEMLİK, Nilay ve Ünsal Sığrı (2007). “Kurum İmajı Analizi ve Bir Belediye Üzerindeki Uygulamanın Değerlendirilmesi”, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Yıl: 6, Sayı: 11, 2007/2, ss. 267-282.
- GENÇ Turan (1998). **Kamu Yönetimi**, Başkent Klişe Matbaacılık, Ankara.
- Gençlik Merkezi’ni Gezdi **Belediye Bülteni**, 24 Şubat 2009, http://www.belediyebulteni.com/haber_detay.php?haber_no=3863 (21.12.2010)
- GERAY, Cevat (1969). “Sosyal Hizmetler Alanında Halk Katılışlarının Sağlanması ve Gönüllü Dernekler” TODAİE, **Amme İdaresi Dergisi** Cilt: 2 Sayı: 4, Ankara, ss. 21-33.
- GİRİTLİ, İsmet ve Bilgen, Pertev (1979). **İdare Hukuku**, Filiz Kitabevi, İstanbul.
- GÖKÇE Orhan vd., (2002). **Kamu Yönetimi Ders Notları**, Dizgi Ofset, Konya.
- GÖKÇE Orhan, Erdal Bayrakçı (2005a). **Yerel Yönetimler Maliyesi Ders Notları**, Selçuk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yayını, Konya.
- GÖKÇE, Orhan Erdal Bayrakçı (2005b) **Yerel Yönetimler Ders Notları**, Selçuk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yayını, Konya.
- GÖKÜŞ, Mehmet (2010). “Küreselleşme Sürecinin Kamu Hizmetine Yansıması”, Selçuk Üniversitesi **İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, Cilt 14, Sayı 20, Çizgi Kitabevi, Konya, ss.193-218.
- GÖZLER, Kemal (2007). **İdare Hukuku Dersleri**, 5. Baskı, Ekin Kitabevi, Bursa.
- GÖZLÜ, Sıtkı (1995). “Kamu Hizmeti veren Kuruluşlarda Toplam Kalite Yönetimi”, **Kamu Yönetimi Disiplini Sempozyum Bildirileri**, TODAİE, Ankara, ss. 42-50.
- GÖZÜBÜYÜK, A. Şeref (2003). **Yönetim Hukuku**, Turhan Kitabevi, Ankara.
- GÜL, Hüseyin Hüseyin Özgür (2004). “Âdemi Merkezîyetçilik ve Merkezi Yönetim – Yerel Yönetim İlişkileri”, **Çağdaş Kamu Yönetimi II**, (Edit. Muhittin Acar, Hüseyin Özgür), Nobel Yayınevi, Ankara.
- GÜLAN, Aydın (1988). “Kamu Hizmeti Kavramı”, **İdare Hukuku ve İlimleri Dergisi**, Yıl: 9, Sayı: 1-3, ss. 147-159.
- GÜLER, B. Ayman (2005). **Devlette Reform Yazıları**, Paragraf Yayınevi, Ankara.

- GÜLER, B. Ayman (2005a). **Yeni Sağ Ve Devletin Değişimi** (2. Baskı), İmge Kitabevi Ankara.
- GÜLER, Birgül Ayman (1996) *Yeni Sağ ve Devletin Değişimi*, TODAİE, Ankara
- GÜMÜŞ, Mustafa (1999). **Yönetimde Başarı İçin Altın Kurallar**, 2. Baskı, Alfa Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.
- GÜMÜŞOĞLU, Şevkinaz vd, (2003) *Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin "Servqual" Modeli ile Ölçülmesi ve Muğla İlinde Bir Uygulama*, 2003,
http://www.deu.edu.tr/userweb/sabri.erdem/dosyalar/sabri_erdem_iku.pdf
 (27.01.2011)
- GÜNDAY, Metin (1999). **İdare Hukuku**, İmaj Yayıncılık, Ankara.
- GÜNDAY, Metin (2002). **İdare Hukuku**, 6. Baskı, İmaj Yayıncılık, Ankara.
- GÜZELSARI, Selime (2004). "Kamu Yönetimi Disiplininde Yeni Kamu İşletmeciliği Ve Yönetişim Yaklaşımları", **Kamu Yönetimi Gelişimi Ve Güncel Sorunlar**, Editörler: Kemal Öktem Ve Uğur Ömürgönülşen, Ankara, ss. 85-135.
- Hanımlar Lokali Açıldı, <http://selcuklu.bel.tr/haber.aspx?id=96> (24.11.2010)
- HENDEN, H. Burçin ve Rıfki, Henden (2005). "Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve e-Belediyecilik", **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt 4, Sayı 14, Güz 2005, ss. 48-66
- HERNES, Tor (2005). "Four Ideal-Type Organizational Responses to New Public Management Reforms and Some Consequences", **International Review of Administrative Sciences**, 71;5,Sage Publication, pp. 5-17.
- İLKORKOR, Zehra Şahin (2010). "Kamu Yönetiminde Etkinliğin Sağlanmasında Alternatif Bir Model: İhale Yöntemi", **Türk İdare Dergisi**, Ankara, 2010, Sayı:468, ss.63-84.
- İNAÇ, Hüsamettin ve Feyzullah Ünal (2007). "Avrupa yerel Yönetimler Özerklik Şartı ve Türkiye'de Belediyeler", *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*: Sayı: 16, Aralık 2007, Kütahya, ss. 1-24.
- İNCİ, Hakan (2007). **Yerel Yönetimler Yasasındaki Değişikliklerin Belediyelerin Yönetim ve Organizasyon Yapısı Üzerindeki Etkileri: Edirne Belediyesi Örnek Olayı**, Trakya Üniversitesi, SBE, Y. Lisans Tezi, Edirne.

İnteraktif Yazı Eğitimde Konya'ya Ayrıcalık Taj Sağlayacak,
<http://www.selcuklu.bel.tr/haber.aspx?id=194> (25.11.2010)

İnternet Evleri, <http://www.karatay.bel.tr/projeler/internet.html> (25.11.2010)

Kadın Sığınma Evi'nin SHÇEK'e Devri Protokolü İmzalandı,
<http://www.konya.bel.tr/haberayrinti.php?id=1994> (21.12.2010).

KARA, Mehmet, Maşide Gürcü, "Belediye Hizmetlerinde Halkın Memnuniyetinin Ölçülmesine Yönelik Bir Çalışma: Yozgat Belediyesi Örneği", *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, Cilt 2, Sayı 2, 2010, ss. 79-86

KARAMAN, Zerrin Toprak (2000) "Yönetim Stratejilerindeki Gelişmeler", **TİD**, Yıl: 72, S. 426, Mart – 2000, Ankara.

KARATAŞ, Halil (2007). "Kamu Yönetiminde Yeni Bir Anlayış: Vatandaş Odaklı Yönetim", **Bütçe Dünyası Dergisi**, Sayı 24, Yıl 2007, ss. 83-91.

Karatay Ağız Ve Diş Sağlığı Merkezi Hizmete Açıldı,
<http://www.karatay.bel.tr/haberdetay.asp?arama=1307&tarikh=02.10.2009>
 (25.11.2010)

Karatay Belediyesi 2009 Yılı Faaliyet Raporu, Konya

Karatay Belediyesi E-İşlem, <http://www.karatay.bel.tr/ehizmet.htm> (22.11.2010)

Karatay Belediyesi Şefkat Evleri Kimsesizlere Kucak Açıyor, <http://tv.karatay.bel.tr/855-%C5%9Fefkat-evleri-kimsesizlere-kucak-a%C3%A7%4%B1yor.htm> (25.11.2010)

Karatay Kent Konseyi Toplandı, <http://www.karataykentkonseyi.com/> (21.11.2010)

Karatay Yeşile Doydu, <http://www.karatay.bel.tr/projeler/yesil.htm> (25.11.2010)

Karatay'a Kazandırılan Kamu Binaları, <http://www.karatay.bel.tr/projeler/kamu.htm> (25.11.2010)

KARAYILMAZLAR, Ekrem ve Kalça, Adem (1998). "Yap-İşlet-Devret (YİD) Modeli ve Türkiye Uygulamaları", **Banka ve Ekonomik Yorumlar Dergisi**, Yıl:35, Sayı: 5 Mayıs 1998, ss.3-27.

KAYA, Kemal (2007). "Tanzimat'tan Önce Belediye Hizmetleri ve Voyvodalar----Vaivodes and Municipal Services Before Tanzimat", **Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Tarih Bölümü Tarih Araştırmaları Dergisi**, Cilt: 26 Sayı: 41, Ankara, ss. 101-113

- KAYIKÇI, Sabrina (2009). “Küreselleşmenin Kamu Yönetimi Paradigmasına Etkisi ve Türk Kamu Yönetimine Yansımaları”, Cilt: XXXI, Sayı:256, <http://www.mulkiyederigi.org>, (10.01.2009).
- KELEŞ, Ruşen (2000). **Yerinden Yönetim ve Siyaset**, Cem Yayınevi, İstanbul.
- Kent Bilgi Sistemi”, <http://www.konya.bel.tr/sayfadetay.php?sayfaID=111> (21.12.2010)
- KOMEK Meslek Edindirme Kursları, <http://www.konya.bel.tr/sayfadetay.php?sayfaID=21> (21.12.2010)
- Konya Büyükşehir Belediyesi 2009 Yılı Faaliyet Raporu, Konya.
- Konya Büyükşehir Belediyesi 2010 Performans Raporu, Konya.
- Konya Katı Atık Yönetim Projesi, <http://www.konya.bel.tr/video/videooyunat.php?VidID=104> (21.12.2010).
- Konya Katı Atık Yönetim Projesi, <http://www.konya.bel.tr/video/videooyunat.php?VidID=104> (22.11.2010)
- Konya Kent Bilgi Sistemi Projesi , <http://www.konya.bel.tr/sayfadetay.php?sayfaID=151> (19.02.2011)
- Konya’da Bir İlk; Karatay’da Emeklilerin Konağı Var, <http://www.karatay.bel.tr/projeler/emeklikonak.htm> (25.11.2010)
- KUTLU, Önder. (2004). **Gelişmiş Ülkeler Ve Türkiye’de Kamu Reformu Ve Yönetimin Yeniden Düzenlenmesi**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara
- LEBLEBİCİ, Doğan Nadi (2004). “Kamu Yönetimi: Dünya’da ve Türkiye’deki Gelişimi”, **Kamu Yönetimi**, Ed. M. Kemal Öktem, Uğur Ömürgönülşen, İmaj Yayınevi, Ankara, ss. 7-25
- Meram Belediyesi 2009 Yılı Faaliyet Raporu, Konya.
- Meram Belediyesi E-Belediye Uygulamaları, <https://ebelediye.meram.bel.tr/> (25.11.2010)
- Meram Kent Konseyinde 2.Genel Kurul Toplantısı, <http://www.merhabahaber.com/haber.php?id=17900> (25.11.2010)
- Merkezi Yönetim Merkezden Yönetim, http://www.ekodialog.com/kamu_yonetimi/merkezi_yonetim.html 19.12.2010
- MERMEK Meramlıların, <http://www.meram.bel.tr/sayfadetay.php?sayfaID=216&lng=tr> (25.11.2010)

- Mezarlık Bilgi Sistemi, <http://mebis.konya.bel.tr/> (21.12.2010)
- Mormi ve Orta Camii Restore Ediliyor, <http://www.selcuklu.bel.tr/haber.aspx?id=188> (23.11.2010)
- Muhtar Evleri, <http://www.karatay.bel.tr/projeler/muhtar.htm> (25.11.2010)
- Muhtar Ofislerinde İkinci Etap Başlıyor, <http://www.selcuklu.bel.tr/haber.aspx?id=230> (23.11.2010)
- NADAROĞLU, Halil (1994). **Mahalli İdareler**, Yenilenmiş 5. Bası, Beta, İstanbul.
- NOHUTÇU, Ahmet (2008) , **Kamu Yönetimi**, 3. Baskı, Savaş Yayınevi, Ankara.
- OKTİK, Nurgün vd. (2008). “Demokratik Katılım ve Yerel Hizmetler: UNDP (Yerel Yönetim Reformu’na Destek Projesi) ve Yönetime Katılımın Yeni Biçimleri”, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (İLKE), 2008, Sayı: 21, Muğla, ss. 141-162.
- ONARAN, Oğuz (1967). **Yönetici Sınıfın Eğitimi, Belçika, Fransa, İngiltere ve Türkiye’de**, Ankara.
- ORKUNOĞLU, Işıl Furya (2010). “Özelleştirme ve Alternatifleri”, **Akademik Bakış Dergisi**, Sayı:22, Ekim- Kasım- Aralık 2010, Kırgızistan, ss. 1-22.
- ÖKMEN, M. (2003). “Yerel Yönetimlerde Yeniden Düzenleme Girişimleri ve Son Reform Tasarıları Üzerine Bir Değerlendirme”, **Yönetim ve Ekonomi, Celal Bayar Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi**, Cilt: 10, Sayı: 1, ss.117-139.
- ÖMÜRGÖNÜLŞEN, Uğur (2003). Kamu Sektörünün Yönetimi Sorununa Yeni Bir Yaklaşım: Yeni Kamu işletmeciliği, *Çağdaş Kamu Yönetimi-I*, Ed. Muhittin Acar ve Hüseyin Özgür, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, ss. 3-45.
- ÖNDER M. Fahrettin (). “Belediye Taşınmazlarının Kiralanmasında Sözleşmenin Yenilenmesi Sorunu” **Yerel Siyaset Dergisi**, Kasım - 2007, Sayı: 18, ss.73-75.
- ÖZDEN, Kemal ve Melek Zorlu (2011). “Yerel Yönetimlerde Açılım: 1580 Sayılı Belediye Kanunu İle 5393 Sayılı Belediye Kanunu Arasındaki Farklar” <http://www.yerelsiyaset.com/v4/sayfalar.php?goster=ayrinti&id=1137> (04.01.2011).
- ÖZDEN, Kemal ve Melek Zorlu (2010). "Yerel Yönetimlerde Açılım: 1580 Sayılı Belediye Kanunu ile 5393 Sayılı Belediye Kanunu Arasındaki Farklar", **Yerel Siyaset**, No. 36, ss. 39-47.
- ÖZEL, Mehmet ve Eren, Veysel (2009). **Devletin Dönüşümü ve Yeni Dönem Kamu Yönetimi**, Çizgi Kitabevi, Konya.

- ÖZTEMEL, Ercan (2001). **Belediyelerde Toplam Kalite Yönetimi**, Değişim Yayınları, Adapazarı.
- ÖZTÜRK, Namık Kemal, Bayram Coşkun (2000). “Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma ve Kamu Hizmetlerinde Kalite: Etiksel Bir Bakış”, **Türk İdare Dergisi**, Yıl:72, sayı:426, Mart 2000, Ankara, ss.145-163
- PALABIYIK, Hamit (2003). “Yönetimden Yönetişime: Yönetişim, Kentsel Yönetişim Ve Uygulamaları ile Yönetişimde Ölçülebilirlik Üzerine Açıklamalar”, **Yerel ve Kentsel Politikalar**, Ed. M. Akif Çukurçayır ve Ayşe Tekel, Çizgi Kitabevi, Konya, ss. 225-278.
- PEKER, Ömer (1996).“Belediye Yönetimlerinde Kalite Üretimi”, **Çağdaş Yerel Yönetimler**, Cilt: 5, Sayı: 2, Mart 1996, Ankara, ss. 15-23
- PİRLER, Orhan (1995). “Yerel Yönetimler ve Yap – İşlet – Devret Modeli”, **Çağdaş Yerel Yönetimler**, Cilt: 4, Sayı: 5, Ocak, 1995, TODAİE, Ankara, ss.47-60.
- POLATOĞLU, Aykut (2001). **Kamu Yönetimi Genel İlkeler ve Türkiye Uygulaması**, METU Press, Ankara.
- SAKINÇ, Süreyya Gül Kayalıdere (2003). “Yerel Hizmetlerin Özelleştirilmesinde Sorunlar ve Çözüm Önerileri: Manisa Belediyesi Örneği”, Celal Bayar Üniversitesi, İ.İ.B.F., **Yönetim ve Ekonomi Dergisi**, Cilt: 10 Sayı:1 ss. 205-221.
- Selçuklu Belediyesi 2009 Yılı Faaliyet Raporu, Konya.
- Selçuklu Kent Konseyi Toplandı, <http://www.selcuklu.bel.tr/haber.aspx?id=221> (25.11.2010)
- SELKAP Geri Dönüşüm Projesi, <http://www.selcuklu.bel.tr/sayfa.aspx?s=211> (23.11.2010)
- SEVİMLİ, Sedef (2006). *Hizmet Sektöründe Kalite ve Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Uygulama*, **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi** Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- SEYREK, İsmail (2007). “Modern Yönetim Sürecinde Devlet: Ekonomik Ve Siyasal Yaklaşım”, **Kamu Yönetiminin Yapısal Ve İşlevsel Sorunları**, Ed. M. Akif Çukurçayır ve Gülise Gökçe, Çizgi Kitabevi, Konya ss. 245-284.
- SEZEN, Seriy (1999). **Devletçilikten Özelleştirmeye Türkiye’de Planlama**, TODAİE, Ankara.
- SEZEN, Seriy (2003). **Türk Kamu Yönetiminde Kurullar**, TODAİE, Ankara.

- SEZER, Özcan (2008). “Kamu Hizmetinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye’de Kamu Hizmeti Açısından Bir Değerlendirme”, **ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt 4, Sayı 8, ss,147-171
- SİMON, Herbert A. Donald W. Smithburg and Victor A. Thompson (1973). **Kamu Yönetimi**, Çev: Cemal Mihçioğlu, A.Ü. S.B.F. Yayınları: 354, Ankara.
- SMITH, Gordon “Demokrasi – Yerinden Yönetim İlişkisi”, <http://www.hubyar.eu/SiteFiles/makaleler/mak2.pdf> (04.01.2011)
- STOKER, Gerry (2006). “ Public Value Management: A New Narrative for Networked Governance?”, **The American Review of Public Administration**, 36;41, Sage Publication, pp.41–57.
- SUNAY, Cengiz (2002). “Belediyeciliğin Doğuşu Sürecinde Osmanlı Mirası”, **Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 2002/1, ss.13-33. <http://www.kosbed.kocaeli.edu.tr/sayi3/sunay.pdf>
- SÜRGİT, Kenan (1981), “Çağdaş Yönetim Anlayışı ve Yöneticilerin Amaç ve Politika Belirleme İşlevleri”, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt:14, Sayı:1, ss. 3–27.
- SÜRMEYEN, Yusuf ve Davut Aygün (2009). “Türkiye’de Gıda Bankacılığı ve Muhasebe İşlemleri”, Marmara Üniversitesi, **İ.İ.B.F. Dergisi**, Cilt XXVI, Sayı:1, ss. 191-209.
- ŞAHİN, Ali ve Handan Temizel (2007). “Bilgi Toplumunun Örgütsel Ve Yönetimsel Yapılar Üzerine Etkileri Bağlamında Türk Kamu Yönetiminde Liderlik Anlayışı: Bir Anket Çalışması”, **Maliye Dergisi**, Sayı: 153, 2007, Ankara, ss.179–194.
- ŞAHİN, Ali (2008). **Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet**, Çizgi Kitabevi, Konya.
- ŞAN, Gündüz (2010). “Türkiye’de Kamu Yönetimi’nin Örgütlenmesi: Merkezden Yönetim – Yerinden Yönetim Ayrımı”, <http://www.yerelsiyaset.com/v4/sayfalar.php?goster=ayrinti&id=402> 19.12.2010
- ŞAN, Gündüz (2011). “Ekonomik Sistemler ve Kamu Yönetimi Paradigmasındaki Değişim Temelinde Kamusal ve Yerel Mal ve Hizmet Kavramının Kapsamındaki Değişimin Yönetimde Reform Bağlamında Değerlendirilmesi”, **Yerel Siyaset Dergisi** <http://www.yerelsiyaset.com/v4/sayfalar.php?goster=ayrinti&id=1194> (12.01.2011).
- Şehre Nefes Aldıran Çevre Çalışmaları, <http://www.selcuklu.bel.tr/sayfa.aspx?s=195> (25.11.2010)

- ŞEN, Murat (2002). “Osmanlı Devleti’nde Sosyal Güvenlik: Ahi Birlikleri, Loncalar ve Vakıflar” , Çimento İşveren, Kasım 2002, ss.18-40. <http://www.ceis.org.tr/dergiDocs/makale33.pdf>
- T.C. İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü (2010). **2009 Yılı Mahalli İdareler Genel Faaliyet Raporu**, Ankara.
- TAN, Turgut (1992). “Kamu Hizmeti İmtiyazından Yap-İşlet-Devret Modeline”, *SBF Dergisi*, Cilt: 47, Sayı: 1-3, Ankara, ss. 207-325.
- TEKİN, Ali Güner (2002). “Zorunlu Tasarrufun Özelleştirmede Kullanılması ve Kupon Yöntemi ile Özelleştirme”, **Ekonomistler Bülteni** Mayıs 2002. <http://www.angelfire.com/ok4/aligunertekin/200205KuponOzellestirmesi.pdf>
- Temizlik İşleri Müdürlüğü, Birimin Çevre Boyutları, <http://www.selcuklu.bel.tr/sayfa.aspx?s=214> (23.11.2010)
- Toplu Konut Hamleleri, <http://www.karatay.bel.tr/projeler/toplukonut.htm> (25.11.2010)
- TORTOP, Nuri (1990). **Yönetim Biliminin Temel İlkeleri**, Ankara.
- TORTOP, Nuri, İşbir, G. Eyüp ve Aykaç, Burhan vd. (2007). **Yönetim Bilimi**, Genişletilmiş ve Gözden Geçirilmiş 7. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara
- TUNCİL, Veysel (2005) “Kamu Hizmeti”, http://www.turkhukusitesi.com/makale_199.htm, (06.12.2010)
- TURAN, Erol (2007). **Türkiye’de Kamu Yönetimi Sisteminin Dünyadaki Yeni Değişim Dinamikleri Çerçevesinde Yeniden Yapılandırılması: Kurumsal ve Ampirik Bir Çalışma**, Yayınlanmamış Doktora Tezi Selçuk Üniversitesi SBE, Konya.
- ULUĞ, Feyzi (2004). “Yönetimde Yeniden Yapılanma Ve Kamu Yönetimi Temel Kanunu Tasarısı Üzerine Eleştirel Bir Bakış”, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt. 37, Sayı: 1, TODAİE, Ankara, ss. 1-28
- ULUSOY, Ahmet ve Akdemir, Tekin (2004). **Mahalli İdareler**, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- ULUSOY, Ahmet ve Tarık Vural (2010) “Yerel Hizmetleri Özelleştirme Yöntemleri”, http://www.econturk.org/Turkiyeekonomisi/yerel_hizmet.doc (24.12.2010), ss.1-15
- Umut Evi Açıldı, <http://selcuklu.bel.tr/haber.aspx?id=84> (25.11.2010)
- URHAN, Vahide Feyza (2008). “Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Yeniden Yapılandırılması”, *Sayıştay Dergisi*, Sayı:70, Ankara, ss. 85 – 102.

USTA Resul ve Levent Memiş (2010). “Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, , Cilt 15, Sayı 2, Yıl 2010, Isparta, ss. 333-355.

UYAR, Hakkı (2004). “Türkiye’de ve Dünya’da Yerel Yönetimler: Kısa Bir Tarihçe”, **Aydınlanma 1923**, Yıl 8, sayı 51, Kış 2004, ss. 1-8, <http://www.kisi.deu.edu.tr/hakki.uyar/6.pdf>

UYGUÇ, Nermin (1998). **Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi; Stratejik Bir Yaklaşım**: Dokuz Eylül Yayınları, İzmir.

Yeni Projelerle Selçuklunun Yaşam Değeri Yükseliyor, <http://www.selcuklu.bel.tr/haber.aspx?id=193> (24.11.2010)

Yerinden Yönetim, İdari ve Coğrafi Yerinden Yönetim (2011). http://www.ekodialog.com/kamu_yonetimi/yerinden_yonetim_idari_cograf.html (04.01.2011)

YILDIRIM, Uğur (2004). “Yeni Belediye Yasaları Çerçevesinde Alternatif Hizmet Sunma Yöntemleri”, **Çağdaş Yerel Yönetimler**, Cilt. 13, Sayı. 4, Ankara, ss.19-37.

YILMAZ, Osman (2001). **Kamu Yönetimi Reformu**, , DPT Yay., Ankara

YÜKSEL, Fatih (2004) Kamu Yönetiminde Yeni Eğilimler Perspektifinde Türk Kamu Yönetiminde Reform İhtiyacı ve Kamu Yönetimi Reform Tasarısı, *Kamu Yönetimi*, Ed. Abdullah Yılmaz ve Mustafa Ökmen, Gazi Kitabevi, Ankara, ss. 1-22.

1982 ANAYASASI

2010'da Karatay'ın Belediyecilikte İlk Sıralara Yerleşmesi Bekleniyor, <http://www.belediyegazetesi.net/haber/2010da-karatayin-belediyecilikte-ilk-siralara-yerlesmesi-bekleniyor-3418.html> (25.11.2010)

26313 Sayılı Kent Konseyleri Yönetmeliği, <http://www.selcuklukentkonseyi.org/TR/default.asp> (23.11.2010)

5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu

5393 Sayılı Belediye Kanunu

EKLER**Ek 1. Anket Metni****BELEDİYE HİZMETLERİ VE VATANDAŞ MEMNUNİYETİ
ANKET SORULARI KONYA 2010**

İyi günler,

“Konya İli sınırları içerisinde yaşayan vatandaşların Konya Büyükşehir ve Merkez ilçe belediyelerinin sunmuş olduğu hizmetler ile ilgili memnuniyetleri” konulu bir tez çalışması yürütmekteyiz. Bu bağlamda sizlerin görüşleri çalışmamızın ana omurgasını oluşturmaktadır. Bu açıdan aşağıdaki sorulara vereceğiniz yanıtların içtenliği ve doğruluğu araştırmanın sonuçları açısından çok büyük bir önem arz etmektedir. Elde edilecek veriler daha kaliteli hizmet sunumu için bir ana çerçeve oluşturacaktır. Ankette belirteceğiniz görüşler sadece bu araştırmada kullanılacaktır. Bu nedenle isim yazılmasına gerek yoktur. Verdiğiniz bütün bilgiler bilimsel amaçlar için kullanılacaktır.

Göstermiş olduğunuz ilgi ve bize ayırdığınız zaman için şimdiden teşekkür eder, Saygılarımızı sunarız.

Kübra ŞAHİN
Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi
Yüksek Lisans Öğrencisi

Yrd. Doç. Dr. Mehmet İNCE
Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi
Öğretim Üyesi

Görüşülen Kişinin;**Cinsiyeti:**

1()Erkek 2()Bayan

Yaşı:

1()18-29 2()30-43 3()44-55 4()56 ve üzeri

Eğitim durumu:

1()Okur-yazar değil 2()Okur-yazar 3()İlkokul mezunu 4()Ortaokul mezunu
5()Lise mezunu 6()Üniversite ve üstü

Çalıştığınız Sektör:

1()Kamu sektörü 2()Özel sektör 3()Kendi işimde

Gelir Durumu:

1()100-500 TL 2()501-1000 TL 3()1001-3000 TL 4()3001 TL den fazla

Mesleği/Görevi:

1()Devlet Memuru 2()Kamu sektöründe üst-orta düzey yönetici
3()Özel sektörde memur 4()Kamu sektöründe işçi
5()Özel sektörde işçi 6()İşsiz
7()Emekli 8()Ev Hanımı
9()Öğrenci 10()Öğretmen
11()Çiftçi 12()Esnaf, Tüccar vb. serbest meslek sahibi
13()Avukat, Doktor, Mühendis vb. serbest meslek sahibi 14()Diğer(.....)

1. Konyalı mısınız?

1()Evet 2()Hayır

2. Kaç yıldır Konya'da yaşıyorsunuz?

()1 yıldan az ()1 yıldır ()2 yıldır ()3 yıldır ()4 yıldır ()5 yıl ve üstü

3. Oturduğunuz semtin/ mahallenin ismi nedir?

.....

4. Oturduğunuz yer hangi ilçeye bağlıdır?

1 () Selçuklu 2 () Meram 3 () Karatay

5. Kendinizi Konyalı hissediyor musunuz?

1()Evet Hissediyorum 2()Hayır Hissediyorum 3()Fikrim yok

6. Yakın zamanda aşağıdaki kurumlara hiç işiniz düştü mü?

6a	Tapu Daireleri	Evet, işim düştü	Hayır, işim düşmedi
6b	Belediyeler	1 ()	2 ()
6c	Hastaneler	1 ()	2 ()
6d	Emniyet Teşkilatı (Polis)	1 ()	2 ()
6e	Mahkemeler	1 ()	2 ()
6f	Eğitim Kurumları	1 ()	2 ()
6g	Vergi Daireleri	1 ()	2 ()
6h	Silahlı Kuvvetler	1 ()	2 ()
6i	Valilik	1 ()	2 ()
6j	Gümrük	1 ()	2 ()
6k	Sivil Toplum Örgütleri	1 ()	2 ()
6l	Maliye	1 ()	2 ()

7. Bulduğunuz ilçe belediyesi hizmetlerinden memnun musunuz?

1()Evet, memnunuz 2()Hayır, memnun değilim 3()Fikrim yok

8. Büyükşehir belediyesinin hizmetlerinden memnun musunuz?

1()Evet, memnunum 2()Hayır, memnun değilim 3()Fikrim yok

9. KOSKİ'nin hizmetlerinden memnun musunuz?

1()Evet, memnunum 2()Hayır, memnun değilim 3()Fikrim yok

10. Lütfen, aşağıda yazılı olan Konya'daki kurumların sundukları hizmetleri ve bu hizmetlerden memnuniyet derecenizi değerlendirir misiniz?

(Lütfen Size uygun seçeneğe (X) şeklinde işaretleme yapınız.)

SORU SIRA NO	KURUMLAR	1-hiç memnun değil	2- memnun değilim	3- kısmen memnunum	4- memnunum	5- çok memnun
10a	Konya Tapu Daireleri	()	()	()	()	()
10b	Konya Belediyeleri	()	()	()	()	()
10c	Konya'daki Hastaneler	()	()	()	()	()
10d	Konya Emniyet Teşkilatı	()	()	()	()	()
10e	Konya'daki Mahkemeler	()	()	()	()	()
10f	Konya'daki Eğitim Kurumları	()	()	()	()	()
10g	Konya'daki Vergi Daireleri	()	()	()	()	()
10h	Konya'daki Silahlı Kuvvetler	()	()	()	()	()
10ı	Konya Valiliği	()	()	()	()	()
10j	Konya Gümrük	()	()	()	()	()
10k	Konya'daki Sivil Toplum Örgütleri	()	()	()	()	()
10l	Konya'daki Maliye	()	()	()	()	()

11. Belediyeye bizzat işiniz düştüğünde bu işinizi nasıl hallediyorsunuz?

1()Normal (prosedür-kurallar yoluyla) yoldan hallediyorum
 2()Araya tanıdık (aracı) birilerini sokuyorum
 3()İlgili birimdeki tanıdıklarla hallediyorum
 4()Fikrim yok
 5()Diğer(Lütfen belirtiniz).....

12. Siyasi yelpazede kendinizi nerede görüyorsunuz?

1()Muhafazakâr-dindar 2()Liberal/Demokrat 3()Muhafazakâr-Milliyetçi
 4()Merkezde 5()Türk Milliyetçisi 6()Kürt Milliyetçisi
 7()Sosyal Demokrat 8()Aşırı solcu 9()Aşırı Milliyetçi
 10()Fikrim yok 11()Lütfen belirtiniz.....

13. Son Yerel seçimlerde (Mart 2009) hangi partiye oyunuzu verdiniz?

1()AKP 2()CHP 3()DP 4()MHP 5()SP
 6()DSP 7()DTP 8()ANAP 9()BBP
 10()Hiçbirine 11()Hatırlamıyorum 12()Yaşam tutmadığı için oy vermedim
 13()Diğer(Lütfen belirtiniz).....

14. İlçe Belediye başkanınız sizce belediyeyi iyi yönetiyor mu?

1()Evet 2()Hayır 3()Fikrim yok

15. Büyükşehir Belediye başkanı sizce belediyeyi iyi yönetiyor mu?

1()Evet 2()Hayır 3()Fikrim yok

16. Aşağıdaki kurumlarda çalışan memurları nasıl buluyorsunuz? İşlemlerinde hukuk kurallarına mı bağlı kalıyorlar, yoksa daha çok keyfi mi işlem yapıyorlar?

SORU SIRA NO	KURUMLAR	Hukuk kurallarına bağlı	Keyfi	Her ikisi de	Fikrim yok
16a	Konya Tapu Daireleri	1()	2()	3()	4()
16b	Konya Belediyeleri	1()	2()	3()	4()
16c	Konya'daki Hastaneler	1()	2()	3()	4()
16d	Konya Emniyet Teşkilatı	1()	2()	3()	4()
16e	Konya'daki Mahkemeler	1()	2()	3()	4()
16f	Konya'daki Eğitim Kurumları	1()	2()	3()	4()
16g	Konya'daki Vergi Daireleri	1()	2()	3()	4()
16h	Konya'daki Silahlı Kuvvetler	1()	2()	3()	4()
16ı	Konya Valiliği	1()	2()	3()	4()
16j	Konya Gümrük	1()	2()	3()	4()
16k	Konya'daki Sivil Toplum Örgütleri	1()	2()	3()	4()
16l	Konya'daki Maliye	1()	2()	3()	4()

17. Yararlandığımız herhangi bir sosyal güvenceniz var mı? Varsa hangisidir?

1()Emekli sandığı 2()Yeşil Kart 3()Bağ-Kur 4()SSK 5()Sosyal güvencem yok

18. Bu güne kadar herhangi bir kurumdan yardım aldınız mı? Aldıysanız hangi kurum?

1()Belediye 2()Valilik/Kaymakamlık 3()Sosyal yardımlaşma vakfı
 4()Diğer gönüllü Kurum ve Kuruluşlar 5()Bir kurumdan yardım almıyorum

19. Genel olarak hayatınızdan ne kadar memnunsunuz?

- 1()Hiç Memnun Değilim 2()Memnun Değilim 3()Kısmen Memnunum
4()Memnunum 5()Çok Memnunum

20. Tabloda yer alan Konya'daki kişi ve kurumlara ne kadar güveniyorsunuz?

SORU SIRA NO	KONYADAKİ KURUMLAR ve KİŞİLER	1- hiç güvenmiyorum	2- güvenmiyorum	3 kısmen güveniyorum	4- güveniyorum	5 çok güveniyorum
20a	Tapu Daireleri	()	()	()	()	()
20b	Konya Büyükşehir Belediyesi	()	()	()	()	()
20c	Bulduğum İlçe belediyesi	()	()	()	()	()
20d	Hastaneler	()	()	()	()	()
20e	Emniyet Teşkilatı (Polis)	()	()	()	()	()
20f	Mahkemeler	()	()	()	()	()
20g	Eğitim Kurumları	()	()	()	()	()
20h	Vergi Daireleri	()	()	()	()	()
20j	Silah Kuvvetler	()	()	()	()	()
20k	Valilik	()	()	()	()	()
20l	Gümrük	()	()	()	()	()
20m	Sivil Toplum Örgütleri	()	()	()	()	()
20n	Üniversite	()	()	()	()	()
20o	Maliye	()	()	()	()	()
20ö	Büyükşehir Belediye Başkanı	()	()	()	()	()
20p	İlçe Belediye Başkanı	()	()	()	()	()
20r	Belediye çalışanları	()	()	()	()	()
20s	Belediyelerin hizmet Birimleri	()	()	()	()	()
20t	KOSKİ	()	()	()	()	()
20u	Akrabalarım	()	()	()	()	()
20ü	Komşularım	()	()	()	()	()
20v	Aynı görüşe sahip olduğum insanlar	()	()	()	()	()
20y	Meslektaşlarım(İş Arkadaşlarım)	()	()	()	()	()

21. İlçe belediye başkanını ismini biliyor musunuz?

- 1() evet biliyorum 2() hayır bilmiyorum

22. Büyükşehir belediye başkanının ismini biliyor musunuz?

- 1() evet biliyorum 2() hayır bilmiyorum

23. İlçe belediye başkanınızı yolda görerseniz tanır mısınız?

- 1() evet tanırım 2() hayır tanıyamam

24. Büyükşehir belediye başkanını yolda görerseniz tanır mısınız?

- 1() evet tanırım 2() hayır tanıyamam

25. Büyükşehir belediye başkanı hakkındaki düşüncelerinizi lütfen belirtir misiniz?

(1- kesinlikle katılmıyorum; 2- katılmıyorum; 3- kısmen katılıyorum; 4- katılıyorum; 5- Kesinlikle katılıyorum)

		1 Kesinlikle katılmıyorum	2 Katılmıyorum	3 kısmen katılıyorum	4 katılıyorum	5 kesinlikle katılıyorum
25a	Belediyecilikten anlayan işin uzmanı	()	()	()	()	()
25b	Dürüst/ sözünün eri	()	()	()	()	()
25c	Çalışkan / dinamik	()	()	()	()	()
25d	Ayırım yapamaz/ objektif	()	()	()	()	()
25e	Konya'nın sorunlarını çözebilecek nitelikte	()	()	()	()	()
25f	Halkın dertleri ile ilgilenir, sorunlarını çözer	()	()	()	()	()
25g	Hizmetlerde partçilik tutmaz	()	()	()	()	()
25h	Vizyon sahibi/geleceğe dönük çalışan birisi	()	()	()	()	()
25i	Güler yüzlü/sevecen	()	()	()	()	()

26. Oturduğunuz yerin ilçe belediye başkanı hakkındaki düşüncelerinizi lütfen belirtir misiniz?

		1 Kesinlikle katılmıyorum	2- katılmıyorum	3- kısmen katılıyorum	4- katılıyorum	5 Kesinlikle katılıyorum
26a	Belediyecilikten anlayan işin uzmanı	()	()	()	()	()
26b	Dürüst/ sözünün eri	()	()	()	()	()
26c	Çalışkan / dinamik	()	()	()	()	()
26d	Ayırım yapamaz/ objektif	()	()	()	()	()
26e	Konya'nın sorunlarını çözebilecek nitelikte	()	()	()	()	()
26f	Halkın dertleri ile ilgilenir, sorunlarını çözer	()	()	()	()	()
26g	Hizmetlerde partçilik tutmaz	()	()	()	()	()
26h	Vizyon sahibi/geleceğe dönük çalışan birisi	()	()	()	()	()
26i	Güler yüzlü/sevecen	()	()	()	()	()

27. Sizce Konya'nın ve oturduğunuz yerin çözülmesi gereken en önemli sorunu nedir? (Üç tanesini belirtiniz)

- 1()Alt Yapı/Kanalizasyon 2()Çöp/Temizlik 3()Elektrik 4()Yol
 5()Sosyal Alan/Sosyal Faaliyetler 6()Yeşil Alan/Park/Oyun Alanı 7()Cadde Sokak/Kaldırım Sorunu
 8()Çarpık Kentleşme 9()Ulaşım/Üst Geçit 10()İmar Sorunu
 11()Yoksulluk/İşsizlik/İstihdam 12()Sağlık Ocağı 13()Otopark
 14()Trafik Sorunu 15()Turizm Tanıtım 16()Cadde Ve Sokakların Işılandırması
 17()Pazar Ve İmalat Yerlerinin Denetimi/ Halk Sağlığı Ve Güvenliği 18() İçme Suyu Temizliği Ve Islahı
 19()Doğal Çevrenin/ Tarihi Dokunun Korunması
 20() Diğer Varsa Lütfen Yazınız.....

28. Yukarıda belirlediğiniz sorunları sizce hangi partili belediye başkanı çözebilir?

- 1()AKP 2()CHP 3()MHP 4()DP 5()SP 6()DSP
 7()BDP 8()BBP 9()Türkiye Partisi(A. Şener) 10()Hiçbiri
 11()Fikrim yok 12()Diğer(Lütfen belirtiniz).....

29. Şimdiye kadar belediyeye ya da belediyeye bağlı hizmet birimlerine hiç işiniz düştü mü?

- 1() Evet 2() Hayır

30. Eğer işiniz düştü ise hangi birime gittiniz?

30 a	İdari birimler (başkan, başkan yardımcısı vb.)	Gittim	Gitmedim
30b	Fatura ödeme birimleri	1()	2()
30c	KOSKİ (Konya Su Kanalizasyon İdaresi)	1()	2()
30d	Evlendirme işleri birimi	1()	2()
30e	Halkla ilişkiler birimi	1()	2()
30f	Beyaz masa uygulama birimi	1()	2()
30g	Alt yapı/kanalizasyon birimi	1()	2()
30h	Zabıta müdürlüğü	1()	2()
30ı	Fen işleri	1()	2()
30j	İtfaiye	1()	2()
30k	Hesap işleri muhasebe	1()	2()
30l	Ulaşım işleri birimi	1()	2()
30m	İmar, emlak, tapu birimi	1()	2()
30n	Ruhsat işleri	1()	2()
30o	Sosyal yardım birimleri	1()	2()
30p	Cenaze defin işleri	1()	2()
30r	Halk sağlığı ve güvenliği	1()	2()

31. Belediye de gittiğiniz birimlerde çalışan personelin size karşı davranışlarından memnun musunuz?

- 1()Hiç memnun değilim 2()memnun değilim 3()kısmen memnunuz
 4()memnunuz 5()çok memnunuz

32. Eğer belediye çalışanlarından memnun değil iseniz sebepleri nelerdir? (üç tane işaretleyiniz)

- 1()Asık suratlılar/ güler yüzlü değiller
 2()kanun ve yönetmelik dışına çıkmıyorlar/Alternatif çözüm üretmiyorlar
 3()kayırmacılık yapıyor (particilik, eş dost kayırma)
 4()iletişim eksikliği
 5()işler belirli bir sistemde yürümüyor/sistemsiz rast gele yapılıyor
 6()ilgilenmiyorlar/yardımcı olmuyorlar
 7()eğitimsizler/işin ehli değiller
 8()verilen sözü yerine getirmiyorlar
 9()kaba davranıyorlar/nezaketsizler

33. Belediye ve belediyenin hizmet birimlerinde işleriniz kolayca hallediliyor mu?

- 1() evet 2() hayır 3() kısmen

34. Eğer işlerinizi belediyede kolayca halledemiyorsanız sebepleri nelerdir? (en fazla üç tanesini belirtiniz)

- 1()Yöneticilerin tutumları
 2()Çalışanların tutum ve davranışları/işlerini bilmemeleri
 3()Kanun ve yönetmeliklerin katı bir şekilde uygulanması/işlerin yokuşa sürülmesi
 4()belediyenin maddi imkânsızlıkları
 5() Hangi birimle bağlantıya geçeceğimizin tam olarak belirtilmemesi
 6() çok fazla işlem prosedürünün olması

35. Aşağıda sıralan belediye hizmetlerinden ne kadar memnunsunuz? Lütfen belirtiniz. (X)

	<i>BELEDİYE HİZMETLERİ</i>	<i>1- hiç memnun değilim</i>	<i>2- Memnun değilim</i>	<i>3- kısmen memnunum</i>	<i>4- memnunum</i>	<i>5- çok memnunum</i>
35a	Yeşil alan, park, bahçe... Ağaçlandırma gibi çevre düzenlemelerinin artırılması ve korunması	1()	2()	3()	4()	5()
35b	Caddeler, sokaklar, parklar gibi halka açık alanların genel temizliği	1()	2()	3()	4()	5()
35c	Lokanta, kafe, kahvehane, otel gibi halka açık yerlerde satılan yiyecek ve içeceklerin temizlik ve sağlık yönünden denetlenmesi	1()	2()	3()	4()	5()
35d	İtfaiye-Acil yardım ve Kurtarma-Ambulans hizmetleri	1()	2()	3()	4()	5()
35e	Kanalizasyon-fosseptik gibi altyapı hizmetleri	1()	2()	3()	4()	5()
35f	Çevre kirliliğinin önlenmesi için, belediyenin denetim ve çalışmalarının yeterliliği	1()	2()	3()	4()	5()
35g	Spor sahaları, sinema, tiyatro, kaplıca gibi sosyal tesislerin inşası ve bakımı	1()	2()	3()	4()	5()
35h	Kentin gelişimi için gerekli imar planlarının hazırlanması ve bunların kontrolünün yapılması	1()	2()	3()	4()	5()
35ı	Yerleşim planlaması (kentsel fiziki mekan düzenlemeleri ve tarihi dokunun korunması), yapı denetimi hizmetleri	1()	2()	3()	4()	5()
35j	Sosyal tesislerin ve kamu binalarının yapılması ve onarımı	1()	2()	3()	4()	5()
35k	Lokanta, eğlence yerleri, sosyal tesisler, pazar yerleri, oteller gibi yerlerin fiyatlarının belirlenmesi ve kontrolü	1()	2()	3()	4()	5()
35l	Tanzim satış mağazaları, aş evi, belediye fırınları gibi hizmetlerin yeterliliği	1()	2()	3()	4()	5()
35m	Sosyal Yardım hizmetlerinden (fakir ailelere, engellilere, yaşlılara yönelik vb.)	1()	2()	3()	4()	5()
35n	Kültür-sanat-turizm ve Konya'nın tanıtımı hizmetleri	1()	2()	3()	4()	5()
35o	Katı-atık ve Çöp toplama Hizmetlerinden	1()	2()	3()	4()	5()
35p	Veterinerlik hizmetinden (mezbaaha vb.)	1()	2()	3()	4()	5()
35r	Haşere (sivrisinek vb.) ile Mücadeleden	1()	2()	3()	4()	5()
35s	Atık Su Arıtma Hizmetinden	1()	2()	3()	4()	5()
35t	Huzurevi - Yaşlı Bakım Evi gibi sosyal hizmetlerden	1()	2()	3()	4()	5()
35u	Yol Yapım ve Bakımından (Cadde, Bulvar, Kavşak, Köprü)	1()	2()	3()	4()	5()
35v	Cadde ve Sokakların Aydınlatılması	1()	2()	3()	4()	5()
35y	Defin ve Mezarlıklar hizmetinden	1()	2()	3()	4()	5()
35z	Şehirlerarası Ulaşım hizmetlerinden (Otogar)	1()	2()	3()	4()	5()
35aa	Otopark olanaklarından	1()	2()	3()	4()	5()
35bb	Trafik ve Sinyalizasyon Hizmetlerinden	1()	2()	3()	4()	5()
35cc	Şehir içi ulaşım hizmetlerinden (Dolmuş, Otobüs vb.)	1()	2()	3()	4()	5()
35dd	Tramvay Hizmetleri	1()	2()	3()	4()	5()
35ee	Yaş Sebze ve Meyve Halinden	1()	2()	3()	4()	5()
35ff	Mahalle Pazarlarından	1()	2()	3()	4()	5()
35gg	Kapalı Pazar Yerinden	1()	2()	3()	4()	5()
35hh	Zabıta Denetim Faaliyetlerinden (işyerleri, imalathane, fiyat kontrolü vb.)	1()	2()	3()	4()	5()
35ıı	Çevre kirliliğinin önlenmesi/çevre sağlığı	1()	2()	3()	4()	5()
35jj	Dere ve İrmak yataklarının ıslahı konusunda yapılan çalışmalardan	1()	2()	3()	4()	5()
35kk	İçme ve kullanma suyunun kalitesi/ıslahı/temizliği	1()	2()	3()	4()	5()
	<i>BELEDİYE HİZMETLERİ</i>	<i>1- hiç memnun değilim</i>	<i>2- Memnun değilim</i>	<i>3- kısmen memnunum</i>	<i>4- memnunum</i>	<i>5- çok memnunum</i>
35ll	Kanalizasyon-fosseptik gibi altyapı hizmetleri	1()	2()	3()	4()	5()
35mm	Sosyal hizmet, yardım-meslek ve beceri kazandırma hizmetleri (KOMEK vb..)	1()	2()	3()	4()	5()

35nn	Asfaltlama hizmetleri	1()	2()	3()	4()	5()
35oo	İnşaatların denetimi (Depreme dayanıklılık ve kaçak inşaat)	1()	2()	3()	4()	5()
35pp	Belediye vergilerini düzenli olarak toplamak (ilan, emlak, eğlence vb...)	1()	2()	3()	4()	5()
35rr	Halkın barınma, eğlence, alış-veriş ve dinlenme ihtiyaçlarının karşılanması (konut, yol, cadde, kaldırım, köprü vb...)	1()	2()	3()	4()	5()
35ss	Sağlık tesisleri (sağlık ocakları) ve halk sağlığı hizmetleri	1()	2()	3()	4()	5()
35tt	Konya için gerekli elektrik şebekesinin yeterliliği	1()	2()	3()	4()	5()
35uu	Çalışanların hemşerilere karşı tutumu, davranış şekli	1()	2()	3()	4()	5()
35vv	Çalışanların yardımcı olmaya ve problem çözmedeki istekliliği	1()	2()	3()	4()	5()
35yy	Çalışanların mesai saatlerinde görevlerinin başında bulunmaları	1()	2()	3()	4()	5()
35zz	Çalışanların yerine getirdikleri işler ve hizmetlerle ilgili bilgiye sahip olması	1()	2()	3()	4()	5()
35aaa	Çalışanların Konyalıyı iyi tanması ve sorunlardan haberdar olması	1()	2()	3()	4()	5()
35bbb	Çalışanların verdikleri sözleri tutması	1()	2()	3()	4()	5()
35ccc	Çalışanların hizmetlerle ilgili problemleri kısa sürede çözmesi	1()	2()	3()	4()	5()
35ddd	Çalışanların yeterli sayı ve nitelikte olması	1()	2()	3()	4()	5()
35eee	Çalışanların yapılan yanlışları düzeltmedeki istekliliği	1()	2()	3()	4()	5()
35fff	Çalışanların güler yüzülüğü	1()	2()	3()	4()	5()
35ggg	Çalışanların açıklayıcı bilgi vermesi	1()	2()	3()	4()	5()
35hhh	Çalışanların sizin ihtiyaç / sorunlarınızı anlaması	1()	2()	3()	4()	5()
35i	Çalışanların İşe İlgisi	1()	2()	3()	4()	5()
35jjj	Belediye işlemlerinde kullanılan araç-gereçlerin yeterliliği	1()	2()	3()	4()	5()
35kkk	Belediyenin kendi gelirlerini artırıcı kaynakları sağlaması	1()	2()	3()	4()	5()
35lll	Belediyelerin etki alanındaki karayollarının yeterliliği ve kalitesi	1()	2()	3()	4()	5()
35mmm	Çevre (doğal bitki örtüsü, ırmak, hava, gürültü ve sağlıklı yaşam ortamı vb..) korumaya yönelik hizmetlerin yeterliliği ve kalitesi	1()	2()	3()	4()	5()
35nnn	Kent içi yolların genel kalitesinden	1()	2()	3()	4()	5()
35ooo	Konya Büyükşehir Belediyesinin genel imajından	1()	2()	3()	4()	5()
35ppp	Belediyenin sunduğu tüm hizmetlerden genel olarak	1()	2()	3()	4()	5()
35rrr	Konya'daki yaşam kalitesinden	1()	2()	3()	4()	5()
35sss	Belediye hizmetlerinin etkin ve verimli sunma çabaları	1()	2()	3()	4()	5()
35ttt	Yağmur suyu ve kanalizasyon hizmetleri	1()	2()	3()	4()	5()
35uuu	Konya ve diğer yerlere ulaşım güzergâhı ve hareket saatlerine ilişkin bilgi edindirme	1()	2()	3()	4()	5()