

**T.C.
İZMİR DEMOKRASİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**



**BELEDİYELERİN YEREL HİZMET SUNUMUNDA KALİTENİN ÖNEMİ VE
MUHTARLARIN ALGISI: BUCA BELEDİYESİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ŞEBNEM TAHRAN

1818111004

**MALİYE ANABİLİM DALI
MALİYE PROGRAMI**

**Tez Danışmanı
Dr. Öğr. Üyesi R. Kutlu KORLU
İZMİR, 2021**

T.C.
İZMİR DEMOKRASİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



BELEDİYELERİN YEREL HİZMET SUNUMUNDA KALİTENİN ÖNEMİ VE
MUHTARLARIN ALGISI: BUCA BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ŞEBNEM TAHRAN
1818111004

MALİYE ANABİLİM DALI
MALİYE PROGRAMI

Tez Danışmanı
Dr. Öğr. Üyesi R. Kutlu KORLU
İZMİR, 2021

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Belediyelerin Yerel Hizmet Sunumunda Kalitenin Önemi ve Muhtarların Algısı: Buca Belediyesi Örneği” adlı çalışmanın, tarafımdan, akademik kurallara ve etik değerlere uygun olarak yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla beyan ederim.

Tarih

Şebnem TAHRAN

İmza

BELEDİYELERİN YEREL HİZMET SUNUMUNDA KALİTENİN ÖNEMİ VE MUHTARLARIN ALGISI: BUCA BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

ÖZET

1980'den sonra, dünyadaki birçok gelişmiş ülkenin kamu mali yönetim sistemlerinde kapsamlı değişiklikler yapıldı. Türkiye de kamu mali yönetiminde yaşanan değişimden etkilenmiş ve bu çerçevede kamu mali yönetim sisteminde birtakım düzenlemeler yapmıştır. Ayrıca yaşanan bu değişimden yerel yönetimlerin mali sistemleri de etkilenmiştir. Yaşanan bu değişim dalgası ile birlikte vatandaşın merkeze alındığı ve hizmet sunumunda kalitenin esas alındığı bir hizmet anlayışı ortaya çıkmıştır. Böylelikle belediyeler, yeni yönetim anlayışıyla birlikte yerel hizmet sunumunda kalitenin sağlanması açısından vatandaşa en yakın idare olmaları sebebiyle önem kazanmıştır. Bu anlamda yerel hizmetlerin kalite seviyesi vatandaşın kalite algısı ile doğrudan ilgilidir. Dolayısıyla yeni yönetim anlayışı doğrultusunda belediyeler vatandaşlarla sürekli iletişim içerisinde olmaları nedeniyle vatandaşların ihtiyaçlarını en doğru ve en kolay şekilde saptama olanağına sahiptirler. Ayrıca vatandaşlar ile belediye arasında iletişimin sağlanması, vatandaşların isteklerinin belediyeye iletilmesi bakımında mahalle muhtarları önemli bir görev üstlenmektedir. Bu nedenle çalışmada kamu yönetiminin dönüşümünden, “Yeni Kamu Yönetimi” anlayışı çerçevesinde kamu harcamalarının öneminden ve yerel hizmet sunumunda kalite arayışından bahsedilmiştir. Diğer yandan çalışmada, İzmir’in Buca ilçesinde görev yapan mahalle muhtarlarının belediye hizmetlerinin kalitesi hakkında görüşlerini araştırmak için yarı yapılandırılmış mülakat tekniği uygulanmıştır. Bu noktada Buca Belediyesi’nin sunduğu yerel hizmetlere ait görüşlerinin değerlendirmesi yapılmış ve belediyelerin hizmet kalitesinin geliştirilmesi konusunda öneri ve değerlendirmelerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Belediye Hizmeti, Hizmet Kalitesi, Kalite Algısı, Yeni Kamu Mali Yönetimi, Yerel Hizmetler.

THE IMPORTANCE OF QUALITY IN LOCAL SERVICE DELIVERY OF MUNICIPALITIES AND THE PERCEPTION OF MUKHTARS: THE CASE OF BUCA MUNICIPALITY

ABSTRACT

After 1980, extensive changes were made in the public financial management systems of many developed countries around the world. Turkey has also been affected by the change in public financial management and in this context, some regulations have been made in the public financial management system. In addition, the financial systems of local governments were affected by this change. With this wave of change, a service concept has emerged in which the citizen is taken to the center and quality is based in service delivery. Thus, municipalities have gained importance due to the fact that they are the closest service units to the citizens in terms of ensuring quality in local service delivery with the new management approach. In this sense, the quality level of local services is directly related to the quality perception of the citizen. Therefore, in line with the new management approach, municipalities have the opportunity to determine the needs of the citizens in the most accurate and easiest way because they are in constant communication with the citizens. In addition, the neighborhood mukhtars play an important role in ensuring the communication between the citizens and the municipality and conveying the requests of the citizens to the municipality. For this reason, in the study, the transformation of public administration, the importance of public expenditures within the framework of the "New Public Management" understanding, and the search for quality in local service provision are mentioned. On the other hand, in the study, semi-structured interview technique was applied to investigate the opinions of the neighborhood mukhtars working in Buca district of Izmir about the quality of municipal services. At this point, the opinions of the Buca Municipality on local services were evaluated and suggestions and evaluations were made on the improvement of the service quality of the municipalities.

Keywords: Municipal Service, Service Quality, Quality Perception, New Public Financial Management, Local Services.

İÇİNDEKİLER

YEMİN METNİ.....	vii
ÖNSÖZ	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
İÇİNDEKİLER.....	vi
TABLolar LİSTESİ	x
KISALTMALAR LİSTESİ	xi
GİRİŞ.....	1
BİRİNCİ BÖLÜM.....	2
1. KAMU YÖNETİMİNİN DÖNÜŞÜMÜ VE YENİ KAMU YÖNETİMİ ANLAYIŞI	
ÇERÇEVESİNDE KAMU HARCAMA YÖNETİMİ	2
1.1. Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı	2
1.2. Yeni Kamu Yönetimi Anlayışının Temel Unsurları.....	4
1.3. Yeni Kamu Yönetimi Anlayışının Parametreleri.....	6
1.3.1. Minimal devlet	6
1.3.2. Bürokrasinin azaltılması.....	7
1.3.3. Vatandaş odaklı yönetim ve vatandaşların bilgi tabanlı toplumdaki ihtiyaçları	7
1.3.4. Serbest piyasa.....	11
1.4. Yeni Kamu Hizmeti	11
1.5.Yeni Kamu Mali Yönetimi	14
1.6. Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı Çerçevesinde Harcama Yönetimindeki Değişim.....	14
1.6.1. Yerel harcamamaların planlanması ve yönetim	15
1.6.2. Stratejik yönetim ve stratejik planlama	17
1.6.3. Belediyelerde faaliyet raporu ve hesap vermenin önemi	18
1.6.4. Yönetişimin temel ilkeleri.....	20

1.6.4.1. Kalite	20
1.6.4.2. Açıklık.....	20
1.6.4.3. Hesap verebilirlik	21
1.6.4.4. Etkililik.....	22
1.6.4.5. Tutarlılık.....	22
1.6.4.6. Katılımcılık	23
1.6.5. Kent konseylerinin harcama yönetimi ve yerel hizmet kalitesini sağlamadaki rolü	24
1.7. 1980 Sonrası Yaşanan Ekonomik Değişim ve Yerelleşme Eğilimleri	27
1.8. Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı.....	28
1.9. Yerel Yönetimler ve Yerel Özerklik	29
İKİNCİ BÖLÜM	31
2. YEREL HİZMET SUNUMUNDA KALİTE VE KAMU MALİYESİ.....	31
2.1. Kamu Maliyesi ve Kaliteli Hizmet Sunumu İlişkisi	31
2.2. Kalite Kavramı ve Hizmet Kalitesi.....	31
2.3. Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler	32
2.4. Yerel Yönetimlerde Kalite ve Önemi	34
2.5. Belediyelerde Hizmet Kalitesi ve Etkinlik	35
2.6. Kalite ve Verimlilik	37
2.7. Kamu Hizmeti ve Kamu Hizmeti İlkeleri	38
2.7.1. Bedelsizlik ilkesi	39
2.7.2. Süreklilik ve düzenlilik ilkesi	39
2.7.3. Eşitlik ve tarafsızlık ilkesi.....	39
2.7.4. Değişkenlik ve uyarılama ilkesi	40
2.8. Yönetimler Arası Hizmet (Harcama) Bölüşümü	40
2.9. Vergi- Hizmet İlişkisi	41
2.10. Vergi Bilinci ve Yerel Vergi Bilinci	42

2.10.1. Yerel vergi bilincini etkileyen faktörler.....	43
2.10.1.1. Ekonomik faktörler (rasyonel tercihler teorisi).....	43
2.10.1.2. Sosyal faktörler (ekonomik olmayan faktörler)	44
2.11.Yerel Yönetimlerde Mali Özerklik ve Vergilendirme Yetkisi	45
2.12.Yerel Yönetim Vergileri	47
2.13. Belediyelerin Görevleri.....	49
2.14.Yerel Yönetim Harcamaları	54
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM.....	56
3. BUCA İLÇESİ KALİTE ARAŞTIRMASI	56
3.1. Literatür Taraması.....	56
3.2. Yerel Hizmetlerin Sunumunda Belediyelerin Önemi	57
3.3. Yerel Hizmet Sunumunda Muhtarların Önemi.....	58
3.3.1. Mahalle muhtarlarının bağlı bulundukları kanunlar	58
3.3.2. Mahalle muhtarlarının görevleri	59
3.4. 5393 Sayılı Belediye Kanunu’nda Mahalle Yönetimi	59
3.5. Metodoloji.....	60
3.5.1. Buca ilçesine dair bilgiler.....	60
3.5.2. Araştırmanın amacı	63
3.5.3. Araştırmanın evreni ve örneklemi.....	63
3.5.4. Araştırma sorularının geliştirilmesi ve uygulanması	64
3.5.5. Araştırmanın sınırlılıkları.....	64
3.6. Araştırma Bulgularının Değerlendirmesi.....	64
3.7. Betimsel İstatistikler ve Değerlendirmesi	64
3.8. Kalite Algısı Hakkındaki Görüşler	66
3.8.1. Mahalle muhtarlarının belediye hizmetlerinin kalitesi hakkındaki görüşleri	66
3.8.2. Mahalle muhtarlarının belediye hizmetlerinin zamanında sunulması hakkındaki görüşleri.....	68

3.8.3. Mahalle muhtarlarının belediyeden beklentiler hakkındaki görüşleri	69
3.8.4. Mahalle muhtarlarının belediyeye ulaşılabilirlik hakkındaki görüşleri	70
3.8.5. Mahalle muhtarlarının hesap verebilirlik hakkındaki görüşleri	71
3.8.6. Mahalle muhtarlarının belediye stratejik planları hakkındaki görüşleri	71
3.8.7. Mahalle muhtarlarının vergilerin karşılığını alma hakkındaki görüşleri	73
3.8.8. Mahalle muhtarlarının mobil vergi tahsilat aracı uygulaması hakkındaki görüşleri.....	74
3.8.9. Mahalle muhtarlarının muhtarlık makamı hakkındaki görüşleri	75
3.8.10. Mahalle muhtarlarının katılımcılık faktörü hakkındaki görüşleri.....	75
3.8.11. Mahalle muhtarlarının belediye hizmetlerine dair memnuniyet ve kalite algısı...	76
SONUÇ	79
KAYNAKÇA.....	82
ÖZGEÇMİŞ	95

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1: Yeni Kamu Yönetimi Anlayışının Unsurları	5
Tablo 2: Geleneksel Kamu Yönetimi Anlayışı, Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı ve Yeni Kamu Hizmeti Anlayışının Karşılaştırması	12
Tablo 3: Belediyelerin Bütçe Gelirleri	48
Tablo 4: Belediyelerin Öz Gelirleri.....	49
Tablo 5: Belediyelerin Bütçe Giderleri	55
Tablo 6: Buca İlçesi Mahalleleri ve Nüfusları	61
Tablo 7: Geçerlilik ve Güvenirlik Analizi	63
Tablo 8: Muhtarlara Ait Betimsel Bilgiler	65
Tablo 9: Muhtarlara Ait Betimsel Bilgiler	66
Tablo 10: Muhtarların Belediye Hizmetlerine Dair Memnuniyet Ortalaması	77
Tablo 11: Memnuniyet Ortalaması En Yüksek İfadeler	78
Tablo 12: Memnuniyet Ortalaması En Düşük İfadeler	78

KISALTMALAR LİSTESİ

AB: Avrupa Birliği

ABD: Amerika Birleşik Devletleri

AY: Anayasa

DPT: Devlet Planlama Teşkilatı

GKY: Geleneksel Kamu Yönetimi

KMYKK: Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu

OECD: The Organisation for Economic Co-operation and Development

YKMY: Yeni Kamu Mali Yönetimi

YKY: Yeni Kamu Yönetimi

GİRİŞ

1980’den sonra ortaya çıkan küreselleşme eğilimi ile birlikte kamu yönetiminde ve kamu mali yönetiminde değişimler yaşanmış ve bugünde yaşanmaya devam etmektedir. Bu değişimlerin paralelinde batı toplumlarının ve uluslararası kuruluşların eliyle ülkelerde çeşitli kanunlar çıkarılmıştır. Bu kanunların temelinde kamu mali yönetiminin daha etkin, verimli ve ekonomik bir şekilde çalışması hesap verebilir ve şeffaf olması yatmaktadır. Bu ilkelerin uygulanması ve bu ilkeler ile hedeflenen sonuçların ortaya çıkması için kamu hizmetlerinin aynı zamanda kaliteli bir şekilde verilmesi gerekmektedir. Bu çalışma ile kamu harcamalarında belirtilen ilkelerin yerine getirilmesinde kalite faktörünün önemine işaret edilmeye ve bir alan çalışması ile bunu ortaya koymaya çalışılmıştır. Bu amaçla çalışma genel hatları ile aşağıdaki gibidir:

Tezin ilk bölümünde kamu yönetiminin dönüşümünden, “Yeni Kamu Yönetimi” (YKY) anlayışı çerçevesinde kamu harcamalarının öneminden ve “Yeni Kamu Mali Yönetimi” anlayışının Türkiye’de yerel yönetim üzerindeki etkilerinden bahsedilmiştir.

Tezin ikinci bölümünde ise yerel hizmet sunumunda kalite ve kamu harcamalarından bahsedilmiştir. Ayrıca kalite kavramına ve hizmet kalitesini etkileyen faktörlere yer verilmiştir.

Son bölümde ilk olarak literatür taramasına yer verilmiştir. Daha sonra kaliteyi etkileyen faktörler kapsamında muhtarların kalite algısına dair sonuçlardan bahsedilmiştir. Çalışmada Buca Belediyesi sınırlarında görev yapan mahalle muhtarlarının belediye hizmetlerinin kalitesi hakkında görüşlerini araştırmak amacıyla yarı yapılandırılmış mülakat tekniği uygulanmıştır. Son olarak; muhtarların Buca Belediyesi’nin verdiği yerel hizmetler hakkındaki görüş ve ifadelerinin değerlendirmesi yapılarak ve belediyelerin hizmet kalitesinin artırılması konusunda öneri ve değerlendirmelere yer verilmiştir. Çalışmanın sonuç kısmında ise genel bir değerlendirme yapılarak Buca Belediyesi sınırlarında yaşayan muhtarların belediye hizmetleri konusundaki kalite algısına yer verilmiş ve çalışma tamamlanmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

1. KAMU YÖNETİMİNİN DÖNÜŞÜMÜ VE YENİ KAMU YÖNETİMİ ANLAYIŞI ÇERÇEVESİNDE KAMU HARCAMA YÖNETİMİ

1.1. Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı

Dünya’da refah devleti görüşünün yıkılmasıyla eski yönetim düşüncesi yeniden gözden geçirilmeye başlanmıştır. Devletin görevlerine ek olarak etkinliğinin sorgulanması sonucunda geleneksel kamu yönetimi anlayışı yerine kalkınmanın yerelden başladığı bir anlayışla adem-i merkeziyetçi, saydam, şeffaf, esnek örgüt yapılı, minimal devlet ve hesap verebilir bir yönetim anlayışını esas alan *Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı* (YKY) kabul görmüştür. Yeni yönetim düşüncesine göre yapılan çalışmalar ilk olarak batı ülkelerinde, ABD (Amerika Birleşik Devletleri) Başkanlık görevi yapan Ronald Reagan ve İngiltere’de Başbakanlık görevi yapan Margaret Thatcher tarafından başlatılmıştır. Bu anlayış zamanla diğer ülkeleri de etkilemiştir (Belli, 2017: 101). Dünya genelinde YKY anlayışı doğrultusunda devlet yeniden tanımlanmış ve bu konuda birçok düzenlemeler yapılmıştır (Arslan, 2010: 21). Bu nedenle YKY anlayışı kamu yönetiminde köklü reformların gerçekleşmesine sebep olmuştur (Belli, 2017: 101). Bu değişimle geleneksel kamu yönetimi kavramı devletin görevlerinin artmasıyla birlikte değişime uğramıştır. Ayrıca geleneksel kamu yönetiminin özel sektörde uygulanan bazı yöntemlerin etkisi altında kaldığı düşünülmektedir (Eryılmaz, 2013: 7).

YKY anlayışının tarihsel değişimi üç aşamada ifade edilmektedir. Birinci aşamayı, 1979 yılından 1980 yılına dek süren kamu yönetimindeki birikim önlemleri oluşturmaktadır. İkinci aşama ise, özelleştirme çabaları ve verimlilik politikalarından oluşmaktadır. Üçüncü aşamayı ise 1990’lı yıllardan itibaren kabul edilmeye başlayan kamu yönetiminde niteliği artırma politikaları oluşturmaktadır. Bu çerçevede kamu hizmet sunumunda kalite, yönetişim, vatandaş odaklı ve hesap verebilirlik gibi değerlerin ön plana çıktığı bir yönetim anlayışı benimsenmiştir (Eryılmaz, 2013: 10).

1980’li yıllarda kamu sektörünün işleyişi hakkında bazı eleştiriler yapılmıştır. Devletin görev alanı ve yönetimde kullandığı teknikler üzerindeki eleştiriler, devletin küçültülmesi, yönetiminin vatandaşlara karşı da sorumlu olunması konusunda yaygın bir fikir oluşturulmuştur (Eryılmaz, 2013: 11). Ayrıca YKY anlayışı, mevcut yönetim anlayışının ilkelerine karşı çıkma olarak gündeme gelmiştir (Özer, 2002: 4).

Kamu hizmetlerinin sunulmasında “işletmecilik düşüncesi” ile hareket edilmesi düşüncesine yönelik uygulamalar ilk olarak İngiltere’de kabul görmüştür ve zamanla gelişmiş birçok ülke bu uygulamaları benimsemiştir (Boztepe, 2018: 192). YKY anlayışını benimseyen ülkelerin ortak özelliği, verimlilik arayışı çabalarında bulunmaları ve kamu hizmetlerinin sunum maliyetini azaltmanın yollarını arayan ekonomik ve mali krizler yaşamış olmalarıdır. Ayrıca yaşanan krizler, devletin rolü ve kurumsal karakteri hakkında sorulara yol açmıştır. Gelişmekte olan ülkelerin birçoğunda, kamu yönetimindeki reformlar ve yeni arayışlar daha çok dış baskılar tarafından yönlendirilmiş ve yapısal uyum programları bağlamında gerçekleşmiştir (Larbi, 1999: 4).

YKY anlayışı üç boyutlu bir yaklaşımla ifade edilebilmektedir. Birinci boyut, kamu politikalarını hayata geçirme kapsamında kamu mallarının verimli kullanılmasıdır. İkinci boyut, kamu politikaları performanslarının artması ve bu politikalardan yararlananların ihtiyaçlarına uyarlanabilmesidir. Üçüncü boyut ise görüş birliğini oluşturmak için tüm kamu aktörlerinin bir arada kullanılmasından oluşmaktadır (Petrescu vd., 2010: 410). Bu anlamda YKY anlayışı içerisindeki en önemli unsur olarak Yeni Kamu Mali Yönetim (YKMY) anlayışı kamuda etkinlik, verimlilik ve kalite gibi ilkeler aracılığı ile daha etkin bir yönetimi sağlamaya çalışmaktadır.

YKY anlayışı eksenindeki yeni kamu mali yönetimindeki değişim hareketi Dünya’ya paralel bir şekilde Türkiye’de de 1980 yılından itibaren benimsenmiştir. (Çevikbaş, 2012: 9). Bu değişim hareketinin yönetim anlayışında daha önce gerçekleşmiş reformlardan farklı olduğu savunulmaktadır. Bu reform, ekonomik, siyasal ve sosyal temellere dayanmakla birlikte toplumda toplu ve köklü değişiklikleri ve vatandaş odaklı hizmet sunumunu hedeflemektedir (Çevikbaş, 2012: 11). Bu reformlar arasında kaliteli kamu hizmeti sunumu, mali yönetim, performans

yönetimi, yeniden yapılanma, bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanma, yerleşme ve yetki devri gibi alanlar bulunmaktadır (Memişoğlu, 2006: 19). Bahsedilen ilkelerin gerçekleştirilmesinde bugüne kadar birçok kanun çıkarılmış ve çıkarılmaktadır.

1.2. Yeni Kamu Yönetimi Anlayışının Temel Unsurları

Literatürde yönetim anlayışı konusunda iki önemli teori önem kazanmıştır. İlk teori, Geleneksel Kamu Yönetimi anlayışının (GKY) temelini oluşturan Max Weber'in klasik yönetim teorisidir. İkinci teori ise özellikle gelişmiş ülkelerde uygulanan YKY anlayışdır (Petrescu vd., 2010: 410).

YKY anlayışı ile Max Weber'in Klasik Yönetim Anlayışı arasındaki en belirgin farklılık devletin toplumsal ve iktisadi hayattaki görevi hakkındadır. (Arap ve Yılmaz, 2006: 55). Yeni mali yönetim anlayışını savunanlar kamu kurumlarının esnek örgüt yapısına sahip olması gerektiği ve adem-i merkeziyetçi bir yapıya sahip olması gerektiğine dikkat çekmektedirler. Bu anlayış, devletin görev alanının daraltılması gerektiğini de beraberinde getirmektedir. Diğer yandan bu yeni yönetim anlayışına göre, kamu yöneticilerinin halka karşı sorumlu olması gerekmektedir. Devletin, kamu sektörü ile özel sektör ve gönüllü kuruluşlar arasında bütünleştirici bir işlev üstlenmesi önemlidir. Ayrıca YKY anlayışı, hizmetlerde kaliteyi, verimliliği, etkinliği ve vatandaş merkeze alan bir hizmet anlayışını ön plana çıkarmaktadır (Eryılmaz, 2013: 11).

Aşağıda Tablo 1'de YKY anlayışının unsurları yer almaktadır. Buna göre tabloda yeni yönetim anlayışının getirdiği vatandaş odaklılık, ademi merkeziyetçilik, minimal devlet ve esnek örgüt yapısı kavramlarının önemi vurgulanmaktadır.

Tablo 1: Yeni Kamu Yönetimi Anlayışının Unsurları

Yeni Kamu Yönetimi Anlayışının Unsurları
• Hizmetlerde Kalite • Adem-i Merkeziyetçi • Vatandaş Odaklı • Minimal Devlet Yapısı • Esnek Kurallı • Yönetişim • Çıktı- Sonuç Odaklı • Esnek Örgüt Yapısı • Piyasa Yönelimli • Ekip Yönelimli • Yumuşak Hiyerarşi

Kaynak: (Eryılmaz, 1999: 85-86).

YKY anlayışı esnek örgüt yapısı ve adem-i merkeziyetçi bir yönetim anlayışını benimsemektedir. Diğer bir deyişle yeni yönetim anlayışı kamu yönetimindeki bazı görev ve yetkilerin yerel yönetimlere devredilmesi gerektiğini savunmaktadır. Ayrıca KYK anlayışını benimseyenler “minimal devlet” düşüncesini benimsemektedir (Eryılmaz, 2013: 11). KYK anlayışı ile minimal devlet ve hesap verebilirlik gibi unsurlar önem kazanmaktadır (Karcı, 2008: 60).

YKY anlayışı piyasa yönelimli bir yaklaşımı ifade etmektedir. Ayrıca KYK anlayışına göre kaliteli hizmet sunumu önemlidir. Ayrıca bu düşünce, sonuç odaklı ve ekip yönelimli bir anlayışın bileşimi olarak ifade edilmektedir (Eryılmaz, 2013: 11).

Özel sektöre benzer yaklaşımıyla birlikte verimlilik, etkinlik ve vatandaş odaklı bir yönetime dikkat çeken YKY anlayışı yönetimde uygulanması gereken bir model haline gelmektedir (Petrescu vd., 2010: 414).

1.3. Yeni Kamu Yönetimi Anlayışının Parametreleri

Vatandaşların beklentileri doğrultusunda kaliteli kamu hizmeti sunulması ve demokratik bir yönetimin sağlanması açısından YKY anlayışının sahip olduğu parametreler bu başlık altında incelenecektir.

1.3.1. Minimal devlet

Minimal devlet, devletin ekonomiye müdahalesini azaltan ve yalnızca tam kamusal mal ve hizmet veren devlet anlayışını ifade etmektedir. 19. yüzyıldaki klasik liberalizm anlayışını öngören bu devlet biçimi az bir bölgede uygulanmıştır. Adam Smith ve John Locke gibi filozofların görüşlerini esas alan bu anlayışa göre toplumu oluşturan her bir bireyin özgürlükleri önemlidir (Kirmanoğlu, 2017: 21).

Minimal devlet anlayışının bugünkü en büyük temsilcisi ise Nozick olarak bilinmektedir. Nozick devletin işlevinin anarşi ile ilgili düzenlemeleri içeren kuralları koymakla kısıtlı olduğunu ifade etmektedir. Bu noktada minimal devletten daha fazlasının bireyin özgürlüğünü ve haklarını zarara uğratmak anlamına geleceği düşüncesi ortaya çıkmıştır (Kirmanoğlu, 2017: 21).

YKY anlayışı neoliberalizme ait “minimal devlet” anlayışını kamu yönetimine uygun hale getirmiştir. Bu noktada YKY anlayışının temel fikri kamu kesimi ve özel kesim arasındaki farklılıkları yok etmek ve kamu kesimi ile özel kesim arasındaki iş birliğini kurumsallaştırmak olmuştur. Bu anlayış kapsamında, kamu kesiminin işleyişi bakımından özel kesime benzetilmesi esas alınmıştır (Kalfa ve Ataay, 2008: 231).

Kamu yönetiminde devletin faaliyet alanının daraltılması konusunda görüş birliğine varılmıştır. Diğer yandan kamu sektörüne yerine getirilen bazı görevlerin sadece devlet tarafından gerçekleştirilmemesi gerektiği vurgulanmıştır. Ayrıca devlet müdahalelerinin yükselen maliyet ve enflasyon sebebiyle kırtasiyeciliğe sebep

olduğu vurgulanarak “minimal devlet” anlayışının önemi üzerinde durulmuştur (Eryılmaz, 2013: 11).

1.3.2. Bürokrasinin azaltılması

YKY anlayışı GKY anlayışının tersine Max Weber’in geliştirdiği modele dayanan örgütlenme anlayışını reddetmektedir. Weber’in yönetim anlayışı uygulanmaya başladığı ilk yıllar batı ülkelerinde demokrasinin ve refahın gelişimine katkı sağlamasına rağmen zamanla kırtasiyeciliğin ve verimsizliğin sebebi olarak gösterilmiştir. Bu tarz bir yönetim anlayışının kamu kurumlarındaki yöneticilerin risk almasını engellemekle birlikte kamu kaynaklarının verimsiz bir şekilde kullanılmasına da sebep olduğu düşünülmektedir (Eryılmaz, 2013: 11). Bu şekilde düşünülmesinin sistemin kendisinden mi yoksa uygulama şeklinden mi kaynaklandığı bugün halen tartışılmaktadır.

Kamu sektöründe işlerin aksamasının en büyük sebeplerinden biri olarak gösterilen bürokrasinin temel sorunları; yetkilerin üst birimlerde toplanması, katı hiyerarşi, kuralların fazlalığı, katı örgüt yapısı, rekabetin yokluğu ve tüm bu sebeplerden kaynaklanan verimsizlik şeklinde sıralanabilmektedir. Bu sorunların sebeplerinden bir tanesi ise yönetsel rejiminin, yerinden yönetim için yetki devrine sıcak bakmaması gösterilmektedir (Çetin, 2014: 1).

1.3.3. Vatandaş odaklı yönetim ve vatandaşların bilgi tabanlı toplumdaki ihtiyaçları

Teknoloji çağında, devletin tek güç olmadığı, kamu yönetiminin vatandaşların beklentilerini önemseyen bir şekilde oluşturulması gerekliliği anlaşılmaktadır. Diğer bir deyişle kamu hizmet sunumunun temelinde vatandaşları memnun etme gerekliliğinin önemi gün geçtikçe daha iyi anlaşılmaktadır. Diğer yandan vatandaşların, aldıkları kamusal hizmetlerin, devletin var olma nedenini oluşturduğu, kamu hizmetlerinin uygulanmasıyla ilgili aşamalara katılım sağlamalarının bir vatandaşlık ödevi ve hakkı olduğunun farkında olmaya başladığı dikkat çekmektedir (Saran ve Göçerler, 1998: 250). Bu nedenle tüm dünyada olduğu gibi, Türkiye’de de kamu mali yönetiminin mevcut hantal, katı kurallı ve verimsiz yapısının genel olarak gözden geçirilerek, yeniden gerekli düzenlemelerin yapılması,

özel sektördeki gibi piyasa esaslı ve vatandaş merkezli alan uygulamaların hayata geçirilmesi çözüm yolu olarak görülmektedir (Saran ve Göçerler, 1998: 251). Bu açıdan vatandaş odaklı yönetiminin amacı, bürokrasi ve kırtasiyeciliğin hakîm olduğu, kamu hizmetlerinin verilmesinde halkın beklentilerinin dikkate alınmadığı, yönetim yapısından, kamu hizmetlerinin yürütülmesinde vatandaşın beklentilerinin dikkate alındığı katılımcı bir yönetim anlayışına geçmek olduğu düşünülmektedir (Kutlu vd., 2019: 508).

Günümüzde teknolojik gelişmeler karşısında ortaya çıkan kamu yönetiminde yeniden düzenleme ihtiyacı, özel kesimde hizmet sunumunda etkinliği ve verimliliği arttırmak için uygulanan bazı yöntemlerin kamu yönetiminde de uygulanması arayışlarını arttırmıştır. Bu amaç doğrultusunda vatandaşlara daha hızlı ve daha kaliteli hizmet sunulması için kamu kurumlarının da özel sektör kuruluşları kalite ve vatandaş odaklı hizmet anlayışına sahip olması son derece önemlidir (Çukurçayır ve Ekşi, 2001: 95). Bu açıdan kaliteli hizmet sunumu için vatandaşların beklentilerinin göz önünde bulundurulması son derece önemlidir. YKY anlayışının önem kazanması ile kamu sektöründe yönetsel açıdan yeniden yapılanma ihtiyacı doğmuştur. Şeffaflık, hesap verebilirlik, katılımcılık, vatandaş odaklı yönetim, yönetişim, yerellik gibi eğilimler bu yeni yönetim düşüncesinin getirdiği yeniliklerdendir (Kutlu vd., 2019: 507).

Kamu hizmetlerinin vatandaşlara en hızlı şekilde ulaşması açısından vatandaş odaklı yönetim anlayışı halka en yakın yönetim birimleri olan yerel yönetimler tarafından daha kolay benimsenmektedir. Bu sebeple Avrupa Birliği'nde (AB) hizmette vatandaşlara yakınlık ilkesi önem kazanmıştır (Sezer, 2008: 164). Yerel yönetimler, vatandaşların günlük yaşamda en çok iletişime geçtikleri yönetim birimi olma niteliği taşımaktadır. Kısacası, yerel yönetimlerin vatandaşlara en yakın yönetim olduğunu söylemek mümkündür. Vatandaşlar, parkta, doğal çevrede veya mahallede yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerin doğrudan etkisindedir (Eigeman, 2007: 5).

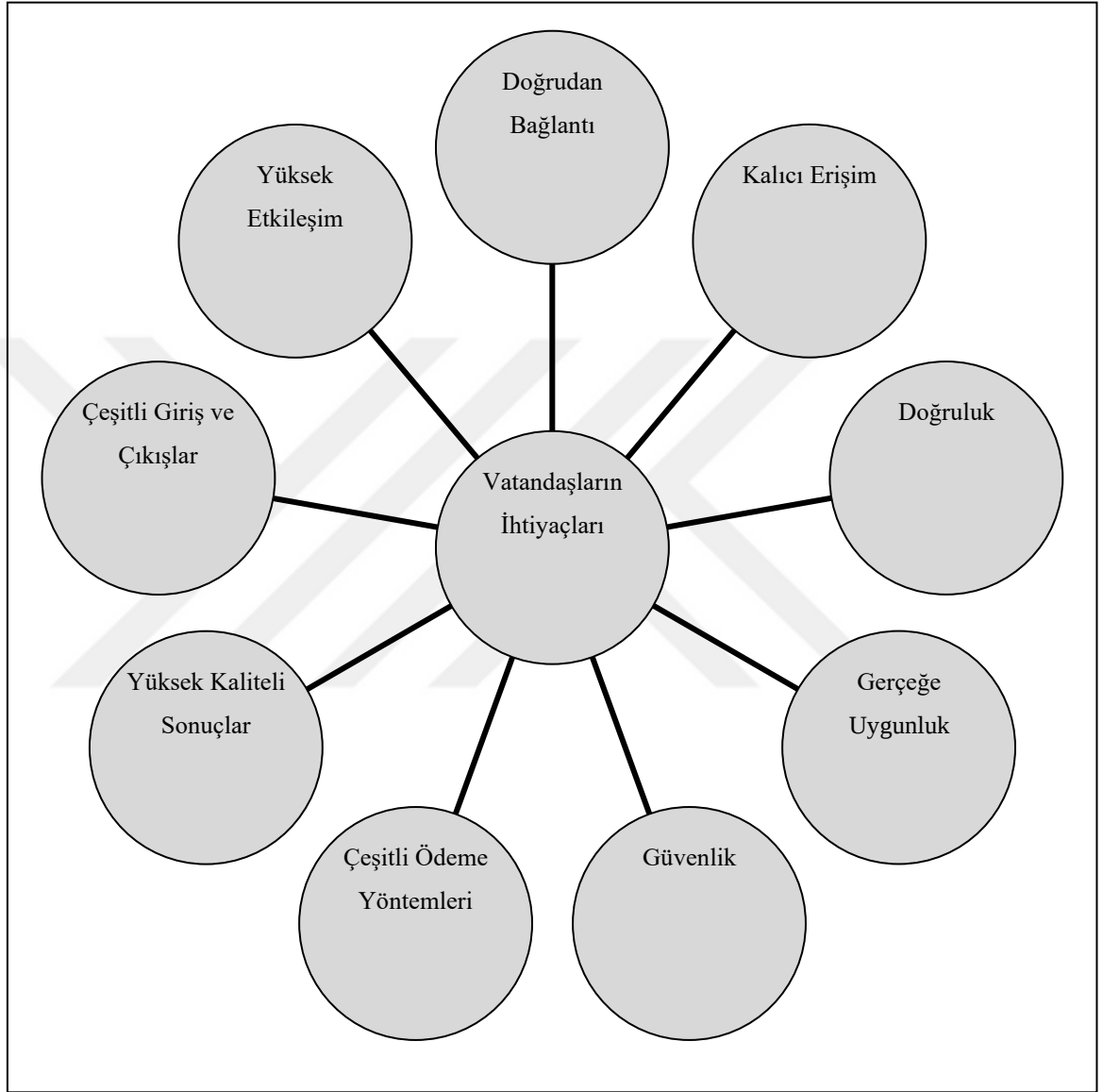
Bilgi ve iletişim teknolojilerini artmasıyla, vatandaşların yerel yönetimlerden kaliteli hizmet beklentilerinin artması, yönetimde şeffaflık, vatandaşların yönetimde alınan kararlara daha fazla katılım sağlamayı talep etmesi tarzı ilerlemeler yerel yönetimleri de vatandaş merkezli alan bir anlayışı sürdürmeye yönlendirmektedir.

Bu açıdan yönetimin sunulan hizmetlerde kaliteyi hedef alması artık bir zorunluluk olarak ortaya çıkmaktadır (Sezer, 2008: 148).

Günümüzde yaşanan teknolojik gelişmeler ve küreselleşme ile piyasalarda rekabetin artması kamu ve özel sektörde yeniden düzenlemeler yapılmasını zorunlu hale getirmiştir. Bu gelişmeler neticesinde devlet ve vatandaş arasındaki bilgi akışının genişletilmesi ve yönetimin şeffaflaştırılması yönünde kamu hizmetlerinin elektronik ortamda verilmesi düşüncesi ortaya çıkmıştır (Uğur ve Çütcü, 2009: 1). Bu noktada teknolojik gelişmeler sonucunda bilgi tabanlı topluma dönüşüm açısından kamu hizmetlerinin vatandaşların ihtiyaçlarına ve beklentilerine uygun bir şekilde, bilişim teknolojilerinin de yardımıyla hizmetlerin hızlı, kaliteli ve etkin, güvenilir ve sürekli bir şekilde sunulmasının önemi artmıştır (Uğur ve Çütcü, 2009: 17).

Bilgi tabanlı toplum, insan faktöründen ve bilişim teknolojilerinden bilginin kullanılmasına kadar birçok sürecin yeniden değerlendirilmesi ve yönlendirilmesini üstlenmektedir (Huang, 2009: 430). Bilgi teknolojileri odaklı hizmet verme yöntem ve tekniklerinin hedeflendiği e-devlet uygulaması ise, ucuz, kolay, hızlı ve kaliteli hizmet verme açısından köklü bir değişikliği ifade etmektedir (Çukurçayır ve Eşki, 2001: 106). Bu anlamda yerel yönetimler, bilgi zincirlerinin gücünün artmasında önemli bir görev üstlenmelidir. Bilgi zinciri, vatandaşların, personelin ve yöneticilerin neleri bilmesi gerektiğini içermektedir. Bu zincir boyunca bilgi teknolojilerindeki gelişmeler, tüm katılımcıların daha etkin ve şeffaf bir şekilde bilgi akışına katılmalarına imkân sağlamaktadır (Durna ve Özel, 2008: 17). Örneğin belediyelerin sunduğu yerel mal ve hizmetlerin öneminin artması ile birlikte yeni kamu mali yönetimi anlayışına geçişi sağlamak amacındaki e-devlet uygulamalarının başarılı bir şekilde uygulanabilmesi açısından e- belediyecilik önemli bir yere gelmiştir (Şat, 2008: 208). Buna göre e-devlet kavramı, süreç, organizasyon, strateji ve teknolojinin bütünleşmesini ifade etmektedir (Çukurçayır ve Eşki, 2001: 103). E-belediye kavramı ise hizmet alanı konusundaki tüm bilgilerin bilişim teknolojileri sayesinde toplanıp değerlendirilerek kentin yararına bilgilere ve son olarak bilgiye ve hizmet sunumuna dönüştürülmesini ifade etmektedir. Bu tür uygulamaların ülkelerin kalkınmaları açısından gün geçtikçe önem kazandığı düşünülmektedir (Şat, 2008: 208).

Teknolojinin hızla gelişmesiyle ve olaylara yaklaşma tarzında yeni standartların ortaya çıkması ile vatandaş odaklı uygulamalara ilişkin ihtiyaçlar da artmaktadır. Şekil 1’de kullanıcıların bilgi tabanlı toplumdaki gereksinimlerini vurgulanmaktadır (Ivan ve Vintila, 2010: 49).



Şekil 1 Vatandaşların İhtiyaçları (Ivan ve Vintila, 2010: 49)

Günümüzde yerel yönetimlerin büyük bir kısmının e-yönetim kapsamında, vatandaşlarla karşılıklı etkileşimin sağlanması ve ortak çalışma gibi hedefleri bulunmaktadır. E-yönetim açısından bu tarz gelişmeler, yerel yönetimlerin vatandaşlarla çalışma biçimlerini değiştirdiği ve kamu yöneticilerinin de yönetim şekillerini etkilediği düşünülmektedir (Durna ve Özel, 2008: 15).

E-yönetim vatandaşlara, bir isteğini ilgili yönetimlere iletme ve sonrasında internet ortamında bu kamu hizmetinden yararlanma imkânı sağlamaktadır. Bu sayede vatandaşların hizmet talepleri için belediye dairesine gitmesine gerek kalmamaktadır (Durna ve Özel, 2008: 16). Yerel hizmet sunumunda e- yönetim uygulamalarının kullanılması hem vatandaş memnuniyetini hem de hizmette verimliliği arttırmaktadır. Örneğin bilişim teknolojileri vatandaşın harç ve vergi işlemlerinden sunulacak hizmetin niteliğine kadar birçok hizmete kolayca ulaşmasına olanak sağlamaktadır (Yeşilorman ve Koç, 2010: 769).

1.3.4. Serbest piyasa

YKY yönetimi anlayışı işletme yönetiminde kullanılan ilke ve yöntemlerinin kamu yönetiminde de kullanılması gerektiğini savunmaktadır. Bu yaklaşım, serbest piyasa mekanizmasının kaynakların kullanımında etkinliği ve verimliliği arttıran bir yöntem olduğunun altını çizmektedir (Eryılmaz, 2013: 11). Tüm bu gelişmeler ışığında, artık gerek özel sektör gerekse kamu sektöründe tecrübe sahibi ve girişimci yöneticilere ihtiyaç duyulmaktadır (Kofoğlu, 2018: 70).

1.4. Yeni Kamu Hizmeti

Şeffaflığa, hesap verebilirliğe, demokratik değerlere, vatandaş odaklılığa ve iletişim süreçlerine önem veren Yeni Kamu Hizmeti anlayışının, yönetim anlayışına ciddi katkıları olduğu belirtilmektedir (Ayhan ve Önder, 2017: 20).

Tablo 2’de Geleneksel Kamu Yönetimi anlayışı, Yeni Kamu Yönetimi anlayışı ve Yeni Kamu Hizmeti anlayışının karşılaştırması yapılmıştır. Tablo 2’de yer alan bilgilere göre Yeni Kamu Yönetimi anlayışının ve Yeni Kamu Hizmeti anlayışının vatandaşların tercihlerine yönelik yenilikçi bir yönetim anlayışını benimsedikleri ifade edilmektedir ancak Geleneksel Kamu Yönetimi anlayışının, vatandaşların tercihlerini görmezden gelen ve yeniliklerden kaçınan bir yönetim anlayışını benimsediği ifade edilmektedir. Diğer yandan Geleneksel Kamu Yönetimi anlayışında devletin görevlerinin tek bir amaca yönelik politikalar uygulamak olduğu belirtilmişken YKY anlayışında ise devletin piyasa güçlerini serbest bırakmak amacıyla bütünleştirici bir görev üstlenmesi gerektiği belirtilmiştir. Yeni Kamu Hizmeti anlayışı kapsamında devletin görevlerinin vatandaşlar ve çıkar grupları

arasında aracılık yapmak ve ortak çıkarlar doğrultusunda hizmet sunmak olduğu belirtilmiştir (Denhardt ve Denhardt, 2000: 554).

Tablo 2: Geleneksel Kamu Yönetimi Anlayışı, Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı ve Yeni Kamu Hizmeti Anlayışının Karşılaştırması

	Geleneksel Kamu Yönetimi	Yeni Kamu Yönetimi	Yeni Kamu Hizmeti
Birincil teorik ve bilgi kuramı temelleri	Yerli sosyal bilim tarafından artırılmış politik teori, sosyal ve politik yorum.	Pozitif sosyal bilime dayalı ekonomik teori, daha karmaşık diyalog.	Demokratik teori, çeşitli anlayışlar, pozitif, yorumlayıcı, eleştirel ve post modern bilgi
Geçerli rasyonellik ve insan davranışlarıyla ilişkili	Akılcı insanı yönetir	Teknik ve ekonomik akılcı insan ya da ekonomiyle ilgilenen kişi.	Stratejik akılcılık.
Kamu yararı anlayışı	Siyasi olarak tanımlanmış ve hukukta ifade edilmiş.	Bireysel çıkarların birleştirilmesini temsil eder.	Ortak değerler hakkında bir anlayışın sonuçları
Kamu görevlileri kime cevap veriyor?	Vatandaşlar ve kuruluşlar.	Vatandaşlar.	Vatandaşlar.
Devletin Görevi	Kürek çekme (tek bir amaca yönelik politikalar uygulamak.)	Piyasa güçlerini serbest bırakmak için bütünleştirici bir görev yapar.	Hizmet sunmak (vatandaşlar ve çıkar gruplarının arasında aracılık yapmak ve ortak çıkarlar doğrultusunda değerler yaratmak.)
Politika hedeflerine ulaşmak için mekanizmalar	Programları mevcut devlet kurumları aracılığıyla yönetmek.	Politika hedeflerine ulaşmak için kâr amacı taşımayan özel kuruluşlar aracılığıyla mekanizmalar ve teşvik yapıları oluşturmak.	Karşılıklı olarak ortak ihtiyaçları karşılamak için sivil toplum kuruluşları ve özel kuruluşların koalisyonlarının oluşturulması.
Hesap verebilirliğe Yaklaşım	Hiyerarşik- yöneticiler demokratik bir şekilde seçilmiş siyasi liderlere karşı sorumludur.	Piyasa odaklı bireysel çıkarların birikmesi, geniş vatandaş grupları tarafından istenen sonuçlara yol açacaktır.	Çok yönlü kamu görevlileri yasalara, vatandaşların çıkarlarına, siyasi normlara, mesleki standartlara katılmalıdır.
İdari Takdir	Sınırlı takdir yetkisine sahip idari görevliler.	Girişimci hedeflerine ulaşmak için geniş bir enlem.	Kısıtlatmalı ve hesap verebilir takdir yetkisi.

Varsayılan organizasyon yapısı	Kurumlar içinde yukarıdan aşağı otorite ile düzenlenmiş bürokratik organizasyonlar.	Kurum içinde birincil kontrole sahip yerel kamu kuruluşları.	Kurum içinde ve dışında paylaşılan liderlik ile yapılarda iş birliği yapmak.
Kamu görevlilerinin ve idarelerinin varsayılan motivasyon temelleri	Ücret ve sosyal haklar, kamu hizmeti korumaları.	Girişimci ruh, devleti küçültme ideolojik arzusu.	Kamu hizmeti, topluma fayda arzusu.

Kaynak: (Denhardt ve Denhardt, 2000: 554:)

Yeni Kamu Hizmetinin yedi temel unsuru bulunmaktadır (Denhardt ve Denhardt, 2000: 553-556);

1. Kamu yararının esas amaç olması: Kamu yöneticileri kamu yararı için vatandaşlarla ortak karar alınmasına katkıda bulunmalıdır. Kamu yararındaki amaç bireysel seçimlere hızlı çözüm bulmak yerine ortak çıkarlar ve sorumluluklar doğrultusunda hareket edilmesi olmalıdır.

2. Vatandaşları yönlendirmek yerine hizmet sunulması: Kamu görevlilerinin vatandaşların ortak istek ve ihtiyaçlarını karşılayan hizmetleri sunması son derece önemlidir. Bu durumda kamu hizmet sunumunu gerçekleştiren personelin vatandaşları yönlendirmek yerine vatandaşların ihtiyaçlarına uygun hizmet sunmasının önemi ortaya çıkmaktadır.

3. Stratejik düşünmek, demokratik hareket etmek: Kamu ihtiyaçlarını karşılayan politikaların etkili olabilmesi için kamu görevlileri ile vatandaşlar arasında iş birliğinin sağlanması önem arz etmektedir.

4. Müşteriye değil vatandaşa hizmet sunulması: Kamu yararı bireysel çıkarların bir araya gelmesinden değil paylaşılan değerler hakkında iletişimden kaynaklanmaktadır. Bu sebeple kamu hizmet sunumunu gerçekleştiren görevliler sadece müşterilerin ihtiyaçlarına ve sorunlarına çözüm bulmaya değil vatandaşlar ile güven ve iş birliği ortamının oluşturulmasına özen göstermelidir.

5. Hesap verebilirliğin basit bir şey olmadığının bilincinde olmak: Kamu görevlileri piyasadan daha fazlasına yani anayasa hukukuna, siyasi normlara ve vatandaşların isteklerine de özen gösterilmesi konusunda hassas davranmalıdır.

6. Üretkenliğin haricinde insanlara da değer verilmesi: Kamu kurum ve kuruluşlarının başarıyı sağlamaları açısından tüm insanlığa ve iş birliği sürecine önem veren bir anlayışa sahip olması son derece önemlidir. Bu durumda Yeni Kamu Hizmeti anlayışı “insanlar aracılığıyla yönetmenin” önemini vurgulamaktadır.

7. Girişimcilikten daha çok vatandaşa ve kamu hizmet sunumuna önem verilmesi: Kamu yararının, kamu görevlilerinin kamuya ait kaynakları kendilerine ait bir mal gibi kullanmak yerine kamu görevlileri ve vatandaşların ortak hareket etmesi sonucunda sağlanması mümkündür.

Hizmet sunumu, hükümet ve vatandaşlar arasındaki ilişkide önemli bir işlevdir. Özellikle son yıllarda, vatandaşların müşteri olduğunun anlaşılması, hükümetler için önemli bir hale gelmiştir. Artık, vatandaşlar hükümetten hızlı ve kaliteli hizmet sunumu talep etmektedir (Eigeman, 2007: 5).

1.5. Yeni Kamu Mali Yönetimi

Dünya genelinde birçok ülkede YKY anlayışı paralelinde kamu sektörü açısından kamusal kaynaklarının verimli ve kamusal hedefleri gerçekleştirmek amacıyla kullanılmasını hedefleyen birtakım yöntemler kullanılmıştır. Türkiye’de ise 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu kapsamında yapılan düzenlemeler ile kamu kaynaklarını daha verimli kullanmak ve kamu hizmet kalitesinin artırılmasının amaçlandığını söylemek mümkündür. Diğer yandan YKY anlayışı çerçevesinde oluşan YKMY anlayışı iç kontrol uygulamalarının önemini vurgulamaktadır. Ayrıca iç kontrol uygulamalarının harcamalarda etkinliğin ve verimliliğin artırılmasına, kaynakların etkin bir şekilde kullanılmasına ve dolayısıyla kamu hizmet sunumunda kalitenin artmasına katkı sağlayacağı düşünülmektedir (Bakkal, 2016: 135).

1.6. Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı Çerçevesinde Harcama Yönetimindeki Değişim

5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile mali yönetimde YKMY anlayışı paralelinde önemli bir değişim yaşanmıştır. Bu kanun ile iyi işleyen bir hesap verme anlayışı, yönetimde şeffaflığın artırılması, harcama konusunda

sorumluluk dengesinin yeniden düzenlenmesi ve bütçe hazırlama sürecinde etkinliğin artırılması teknolojik gelişmelere uygun yeni bir kamu malî yönetim sistemi benimsenmiştir. Bu kanunla birlikte bütçenin kapsamı genişletilmiş ve kamu kurumlarında performans yönetimi ve stratejik yönetim uygulamaları ile denetim ve harcama yönetimi düzenlenmiştir. 5018 Sayılı Kanun’la kamu hizmeti sunumunu gerçekleştirenlerin hesap verebilirliklerini ve performanslarını ortaya koyan bir denetim ve yönetim yapısı oluşturulmak hedeflenmiştir (Lamba, 2014: 140). Bu doğrultuda, bütçe hazırlayanlarla vatandaşlar arasındaki iletişim yollarının, hesap verebilirliğin, şeffaflığın ve kamu hizmet kalitesinin artması amaçlanmaktadır. Diğer yandan bu kanun ile hükümetin performansı yıllık performans raporları ile kamuoyunun bilgisine sunulmuştur (Karasoy, 2014: 268).

1.6.1. Yerel harcamaların planlanması ve yönetim

Yerel yönetimlerin kendilerine verilen görevleri en iyi şekilde yerine getirebilmeleri ve vatandaşlara kaliteli hizmet sunabilmeleri açısından güçlü bir malî yapıya sahip olmaları gereklidir. Ancak, günümüzde yerel yönetimlerin özellikle de belediyelerin yeterli malî imkânlara sahip olduğu söylemek güçtür (İnaç ve Ünal, 2015: 11). Belediyelerin yapmış olduğu harcamalar vatandaşların hizmet beklentilerinin yükselmesiyle artmaktadır. Belediyelerin mevcut gelirleri, artan harcamaları karşılama konusunda yeterli olmamaktadır (İnaç ve Ünal, 2015: 11). Bu nedenle yerel harcamaların yönetim ilkesi doğrultusunda planlanması önem kazanmaktadır.

Yerel harcamaların planlanmasında sadece yönetimden halk doğru verilen mesajlar ve devamında gerçekleştirilen hizmetler günümüz koşullarında yeterli değildir. Bu nedenle çift taraflı iletişim faaliyetleri (monolog yerine diyalog) yönetimin başarısı ve harcamaların etkin bir şekilde yapılması için önemlidir. Yönetişim ele alındığında ise yönetmek kavramından türetilen bir kavram olarak ifade edilebilir (Eryılmaz, 2013: 14). Yönetişim kavramı, Dünya Bankası’nın 1989 yılında yayımladığı bir raporda kullanılmıştır. Akabinde Ekonomik İş birliği ve Kalkınma Örgütü (The Organization for Economic Cooperation and Development-OECD) raporlarında kullanılmıştır. Yönetişim kavramı 2002 yılında “Johannesburg Dünya Sürdürülebilir Kalkınma Zirvesinde” ise belirgin bir anlam kazanmıştır.

Gündem 21 belgesi 1992 yılında çok aktörlü yeni kamu mali yönetimi anlayışının gündeme gelmesini sağlamıştır. YKMY anlayışı birlikte hükümetler, yerel yönetimler, işçiler, sivil toplum örgütleri, vatandaş ve bilim insanlarının kararların alınmasında ve sorunların çözümünde ortak hareket ederek sorumluluk alması gerektiğini vurgulanmaktadır (Devlet Planlama Teşkilatı, 2007: 2).

Yönetişim aynı zamanda vatandaşlarla devlet arasındaki etkileşime dayalı bir mali yönetimi ifade etmektedir. 1970'lerin sonlarından itibaren verimlilik, etkinlik, hesap verebilirlik kavramları kamu mali yönetiminde üzerinde en çok durulan ilkeler olmuşlardır. Temsili demokrasinin klasik katılım ve denetim mekanizmaları kamu yönetiminin verimli işlemesini sağlamakta yetersiz kaldığı için daha sorumlu hale getirecek yönetim kavramı ortaya çıkmıştır (Eryılmaz, 2013: 14). Yönetimsel olarak yönetim ilkesi, yeni kamu mali yönetimi anlayışının vazgeçilmez unsurlarından biri haline gelmiştir.

Yönetişimin en dikkat çeken özelliği yönetimsel kararların alınması ve uygulanması aşamasında merkezi yönetim ve birçok mahalli aktörün yönetim sürecine dahil edilmesidir. Ayrıca yönetişimin esas alındığı bir yönetim geleneksel yönetimden çok daha kapsamlı bir süreci ifade etmektedir (DPT, 2007: 5). Yönetişimin ilkeleri şu şekildedir (DPT, 2007: 3);

- 1) Kalite
- 2) Açıklık
- 3) Hesap verebilirlik
- 4) Etkililik
- 5) Tutarlılık
- 6) Katılımcılık

Yönetişim yukarıda sayılan ilkelerin yerel yönetimlerde eksiksiz bir şekilde kullanılması ile tam anlamıyla gerçekleştirilebilir. Belediyelerin başta stratejik planlama sürecinde muhtarlar, STK'lar, üniversiteler, merkezi yönetim ve en önemlisi halkın görüşlerini alması ve hizmet verdiği bölgenin ihtiyaçlarını doğru

tespit etmesi daha sonra da bu kesimlerle iletişimini devam ettirmesi harcamaların planlanmasında önem arz etmektedir.

1.6.2. Stratejik yönetim ve stratejik planlama

YKMY'nin bir parçası olan stratejik yönetim Dünya genelinde artan rekabet nedeniyle önemli bir konu haline gelmiştir. Globalleşmenin getirdiği rekabet ortamında stratejik düşünme ve stratejik planlamaya eskisinden daha fazla önem verilmeye başlanmıştır (Aktan, 2008: 5). Bu nedenle stratejik yönetim anlayışı ile sürekli gelişen bir çevreyi yönetebilecek ve bu gelişime uyum gösterebilecek kurumlara ihtiyaç olduğunu öne sürülmektedir (Güçlü, 2003: 61).

Stratejik yönetim çerçevesinde örgütlerin güçlü ve zayıf yönlerini, göz önünde bulundurarak kendilerini çevreleriyle beraber uzun vadeli planlama, yönetme ve programlama süreci olarak ifade edilen stratejik planlama örgütlerin başarısı açısından son derece önem taşımaktadır (Eren vd., 2014: 121). Stratejik yönetim ve stratejik planlama özellikle yerel yönetimlerde gelecekle ilgili amaçların belirlenmesinde ve bu amaçlara ulaşılması yönünde atılması gereken adımların tespit edilmesine imkân veren bir anlayıştır (Korlu, 2014: 135). Özel sektör kuruluşlarında 1950'li yıllarda ortaya çıkan stratejik planlama uygulamalarının 1980'ler sonrasında kamu kurumlarında da yaygın olarak kullanıldığı görülmektedir (Erkan, 2008: 7).

Küreselleşmenin getirdiği rekabet ortamında olduğu gibi her alanda gün geçtikçe daha fazla önem kazanmaya başlayan stratejik planlama kavramı kaynakların verimli bir şekilde kullanılmasının gerekliliği ortaya koymaktadır (Küçüksüleymanoğlu, 2008: 403).

Stratejik planlama önceden belirlenen hedeflere ulaşması için bütün çalışanların birlikte hareket ettiği ve bütün paydaşların isteklerinin dengeli bir duruma getirildiği bir kurumun hedeflerine yönelik tüm faaliyetlere zemin hazırlayacak bir süreç olarak ifade edilmektedir. Ayrıca stratejik plan vatandaşların memnuniyetini sağlamaya yönelik olarak etkili kararlar alınması konusunda yerel yönetimlere yardımcı olmaktadır (Küçüksüleymanoğlu, 2008: 410).

Stratejik yönetim ve bu kapsamda stratejik planlama ile ilgili Türkiye'de çeşitli değişiklikler yapılmıştır. Stratejik plan, 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve

Kontrol Kanunu’nda “*Kamu idarelerinin orta ve uzun vadeli amaçlarını, temel ilke ve politikalarını, hedef ve önceliklerini, performans ölçütlerini, bunlara ulaşmak için izlenecek yöntemler ile kaynak dağılımlarını içeren plan*” olarak tanımlanmaktadır (5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu, 2003: Md.3/n). Bunun yanında aynı Kanun’un 9. maddesinde “*Kamu idareleri; kalkınma planları, Cumhurbaşkanı tarafından belirlenen politikalar, programlar, ilgili mevzuat ve benimsedikleri temel ilkeler çerçevesinde geleceğe ilişkin misyon ve vizyonlarını oluşturmak, stratejik amaçlar ve ölçülebilir hedefler saptamak, performanslarını önceden belirlenmiş olan göstergeler doğrultusunda ölçmek ve bu sürecin izleme ve değerlendirmesini yapmak amacıyla katılımcı yöntemlerle stratejik plan hazırlarlar*” ifadesi yer almaktadır (5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu, 2003: Md.9). 5393 Sayılı Belediye Kanunu’na göre belediyelerde stratejik planın yapılması ile ilgili “*Belediye başkanı, mahallî idareler genel seçimlerinden itibaren altı ay içinde; kalkınma plânı ve programı ile varsa bölge plânına uygun olarak stratejik plân ve ilgili olduğu yıl başından önce de yıllık performans programı hazırlayıp belediye meclisine sunar.*” ifadesi yer almaktadır (5393 Sayılı Belediye Kanunu, 2005: Md.41).

Stratejik planlama, sonuç odaklı olma, değişimi kontrol etmeye çalışma ve esneklik gibi özellikleriyle geleneksel planlama türlerinden farklı bir niteliğe sahiptir (Gözlükaya, 2007: 33). Stratejik planlama sürecinde paydaşların katılımı ile gerçekleştirilen toplantılar yoluyla hizmetlerin planlanması performans programı ve daha sonra bütçe belgesinin bu planlamalar doğrultusunda yapılması vatandaşların kalite algısını değiştirecektir. Bu nedenle stratejik yönetimin yerel düzeyde hizmetlerin kaliteli bir şekilde verilmesi açısından önemi büyüktür.

1.6.3. Belediyelerde faaliyet raporu ve hesap vermenin önemi

Hesap verme ve faaliyet raporu kapsamında 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu (KMYKK) 41. maddesinde “*Üst yöneticiler ve bütçeyle ödenek tahsis edilen harcama yetkililerince, hesap verme sorumluluğu çerçevesinde, her yıl faaliyet raporu hazırlanır. Üst yönetici, harcama yetkilileri tarafından hazırlanan birim faaliyet raporlarını esas alarak, idaresinin faaliyet sonuçlarını gösteren idare faaliyet raporunu düzenleyerek kamuoyuna açıklar.*

Merkezî yönetim kapsamındaki kamu idareleri ve sosyal güvenlik kurumları, idare faaliyet raporlarının birer örneğini Sayıştay'a ve Hazine ve Maliye Bakanlığına gönderir.” olarak belirtilmiştir (5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu, 2003: Md. 41). Ayrıca aynı maddede “Sayıştay, mahallî idarelerin raporları hariç idare faaliyet raporlarını, mahallî idareler genel faaliyet raporunu ve genel faaliyet raporunu, dış denetim sonuçlarını dikkate alarak görüşlerini de belirtmek suretiyle Türkiye Büyük Millet Meclisi'ne sunar. Türkiye Büyük Millet Meclisi bu raporlar ve değerlendirmeler çerçevesinde, kamu kaynağının elde edilmesi ve kullanılmasına ilişkin olarak kamu idarelerinin yönetim ve hesap verme sorumluluklarını görüşür. Bu görüşmelere üst yönetici veya görevlendireceği yardımcısının ilgili bakanlıkla birlikte katılması zorunludur.” ifadesi yer almaktadır (5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu, 2003: Md. 41).

Stratejik yönetim kapsamında hazırlanan diğer bir belge faaliyet raporlarıdır. Birim ve idare raporlarının şekli başlığında kapsayacağı bilgileri gösteren “Kamu İdarelerince Hazırlanacak Faaliyet Raporları Hakkında Yönetmelik” faaliyet raporları hazırlanırken şunların yapılmasını hükmetmiştir (Kamu İdarelerince Hazırlanacak Faaliyet Raporları Hakkında Yönetmelik, 2006: Md. 18).

- Amaç ve Hedefler
- Genel Bilgiler
- Mali Bilgiler
- Faaliyetlere İlişkin Bilgi ve Değerlendirmeler
- Kurumsal Kabiliyet ve Kapasitenin Değerlendirmesi
- Öneri ve Tedbirler
- Performans Bilgileri belirtilmiştir.

Mahalli idarelerin genel durumu hakkında bilgilendirme amacıyla hazırlanması gereken mahalli idarelerin faaliyet raporunda (Kamu İdarelerince Hazırlanacak Faaliyet Raporları Hakkında Yönetmelik, 2006: Md. 18);

- Mahalli idarelerin misyon ve vizyonuna ait bilgiler,
- Mahalli idarelerin sundukları hizmetler hakkında bilgiler ve değerlendirmeler,
- Mahalli idarelerin teşkilat yapısı ve mevzuatına ait bilgiler,
- Mahalli idarelerin fiziki kaynakları ve insan kaynaklarına ait bilgiler,
- Mahalli idarelerin denetim raporlarında bulunan değerlendirmeler bulunacaktır.

Faaliyet raporlarının yönetimde şeffaflık ve hesap verebilirlik açısından kamuoyuna açıklanması gerekmektedir. Hazırlanan faaliyet raporlarında savunma, milli güvenlik gibi önemli hizmetlerle ilgili gizlilik gerektiren bilgiler ile devlet sırrı niteliği taşıyan ve ülkenin ekonomik menfaatleri bakımından gizli tutulması zorunlu bilgiler yer almamaktadır. Yönetmeliğin uygulanmasında gerekli düzenlemelerin yapılması Bakanlığın yetkileri arasındadır (Korlu, 2014: 151).

1.6.4. Yönetişimin temel ilkeleri

1.6.4.1. Kalite

Kalite kavramı “iyi hizmet sunma” olarak tanımlanmaktadır (Soysal ve Alıcı, 2000: 169). Kamu hizmeti sunumu gerçekleştirilirken vatandaşın beklentileri ve ihtiyaçları dikkate alınmalıdır. Bu doğrultuda hizmet sunumunda kalitenin sağlanabilmesi açısından vatandaş memnuniyeti öncelikli hedefler arasında olmalıdır (Orhan, 2016: 945). Kalitenin sağlanmasında yönetişimin idare ve halk ile birlikte karar alınması yoluyla uygulanması yerel yönetimlerin başarısı için gereklidir. Bu anlamda kaliteli hizmetin bir algı olduğu ve halkın isteklerinin önemli ölçüde yerine getirilmesi ile sağlanacağı belirtilebilir.

1.6.4.2. Açıklık

Kamu kaynakları kullananların vatandaşların talepleri arttıkça kullandıkları kaynaklar ve aldıkları kamusal kararlar konusunda kamuoyuna hesap vermeleri beklenmektedir. İletişimin bu denli hızlı olduğu bu çağda vatandaşlar kamu

yöneticilerinin hangi kararları aldığı hakkında bilgi sahibi olmak istemektedirler. Vatandaşların devletten beklentileri arttıkça devletin vatandaşlara karşı olan sorumluluğu artmaktadır. Bu doğrultuda açık yönetim anlayışı, halkın kamu bilgi ve belgelerine ulaşabildiği ve yönetimde söz sahibi olduğu bir yönetim anlayışını ifade etmektedir (DPT, 2007: 6). Açık yönetim anlayışının yönetişimin bir parçası olduğu ve nihayetinde kalite hizmetin bir göstergesi olduğu söylenebilir.

1.6.4.3. Hesap verebilirlik

Hesap verebilirlik, kamu kaynaklarını kullananların, kamuya ait kaynakların nasıl kullandığı ve bütçelendiği konularında gerektiği zaman hesap verebilmesidir (Toksöz, 2008: 18). Diğer bir deyişle hesap verebilirlik, kamusal kaynakların hukuka uygun kullanılıp kullanılmadığının belirlenmesi ve kamusal gücün tek elde toplanmasını engellenmesini ifade eden bir ilkedir. Ayrıca bu ilke yönetimin vatandaşların ihtiyaçlarına uygun hizmet sunmasının sağlanması açısından son derece önemlidir. Bilgi teknolojilerinin ilerlemesiyle vatandaşların kamusal bilgi ve belgelere ulaşımı kolaylaşmıştır. Dolayısıyla bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi hesap verebilirliği de arttırmaktadır (DPT, 2007: 13).

Kamu yönetiminde hesap verebilirlik kendilerine yetki verilen kamu çalışanlarının kendilerinden beklenildiği doğrultuda hizmet sunup sunmadıklarını değerlendirmeyi hedeflemektedir (Eryılmaz ve Biricikoğlu, 2011: 28). Bu doğrultuda Türkiye’de siyasi hesap verebilirlik demokratik uygulamalar aracılığıyla gerçekleşmektedir. Bu uygulamalardan en önemli olanı beş yılda bir yapılan genel seçimlerdir. Genel seçimler öncesinde başlatılan kampanyalarda siyasiler geçmiş yıllardaki faaliyetleri hakkında halka bir nevi hesap vermektedirler (DPT, 2007: 20).

Hukuki açıdan hesap verebilirlik ise yargısal denetimi kapsamaktadır. Anayasa’nın 126. maddesinde vatandaşlar idarenin hukuka aykırı eylemlerine karşı doğrudan dava açma hakkına sahip olduğu belirtilmiştir. Ancak bazı idari ve eylemler için yargı yolu kapatılmıştır (DPT, 2007: 21).

Diğer yandan, devlet olma konusunda zayıf kalan ülkelerin hesap verebilirlik kurumlarının siyasi elitler veya bir takım özel gruplar tarafından ele geçirilme riskiyle karşı karşıya olduğu düşünülmektedir (Artiles vd., 2019: 2).

1.6.4.4. Etkililik

Etkililik literatürde, var olan kaynakların en iyi şekilde değerlendirilmesiyle alınabilecek en iyi sonucun alınması şeklinde yer almaktadır (Yükçü ve Atağan, 2009: 1). Diğer yandan etkililik, idarenin verdiği kararların herkese eşit bir şekilde uygulanması ve kullanılacak kaynaklar ile elde edilmesi hedeflenen sonuçlar arasında uygun bir ilişki bulunması gerektiğini de ifade etmektedir (Toksöz, 2008: 19). Bir başka tanıma göre ise etkililik, bir kurumun amaçlarını belirli kaynak ve araçlarla var olan kaynaklarını en iyi şekilde kullanarak yerine getirmesini ifade etmektedir (Georgopoulos, 1957: 5).

Kamu politikaların etkili olması ise amaçlara ulaşmak için yapılması gerekenlerin net ve doğru bir şekilde hayata geçirilmesidir. Genellikle etkililik (effectiveness) kavramı ile etkinlik (efficiency) kavramı karıştırılmaktadır. Etkililik hedefleri gerçekleştirmeyi açıklarken etkinlik ise hedeflere ulaşırken en uygun kaynak kullanılmasını açıklamaktadır (DPT, 2007: 15).

Etkililik, politikaların zamanında yapılması ve etkili olması gerektiğini ifade etmektedir. Aynı zamanda politikalar açıkça belirlenen amaçlara uygun olmalı ve gelecekte gerçekleşmesi beklenen sonuçlar ve geçmişteki tecrübeler dikkate alınmalıdır. Ayrıca etkililik Avrupa Birliğinde uygulanan politikalarının orantılılık ilkesine uygun bir şekilde oluşturulması düşüncesine dayanmaktadır (DPT, 2007: 3).

1.6.4.5. Tutarlılık

Tutarlılık, politikaların ve faaliyetlerin birbiriyle tamamen uyumlu olmasını ifade etmektedir. Devlet birçok alanda çeşitli hizmetler sunduğu için tutarlılık ilkesinin hayata geçirilmesi çok önemlidir. Bu beş ilke aynı zamanda birbirlerini tamamlayıcı bir nitelik taşımaktadır (DPT, 2007: 15).

Tutarlılık, alınan kararların birbirleriyle uyumlu olmasını, devletin yapacağı planların göz önünde tutulmasını ve halkın devlete güven duyarak yatırım yapmasını sağlamaktadır (Toksöz, 2008: 18). Güdülen amaçlar ve yapılan faaliyetler birbirleriyle tutarlı kısacası anlaşılır olmalıdır (Çamdereli, 2004: 16). Tutarlılık idarenin kısa, orta ve uzun vadede kamuoyu tarafından daha anlaşılır ve güvenilir olmasını sağlayan önemli ilkelerden biridir.

1.6.4.6. Katılımcılık

Katılımcılık, vatandaşların mali ve sosyal konularda yönetim ile ilgili kararlara katılımının sağlanması olarak ifade edilmektedir. Yerel demokrasinin sağlanması açısından vatandaşa sunulacak hizmetin vatandaşın da katılımıyla gerçekleşmesi yöntemi, rasyonel bütçeleme açısından önem taşımaktadır. Ayrıca hizmetlerin maliyetlerini üstlenen vatandaşlar, hizmet sunumunda ve alınacak kararlarda sadece yöneticilerin söz sahibi olmasını değil kendilerinin de ortak çalışmalar sayesinde karar almada söz sahibi olmalarını beklemektedir. Hizmetlerin ve kaynakların kullanımının vatandaşın da katılımıyla belirlenmesi ve bu doğrultuda bütçe belgesi hazırlanması yerel demokrasinin iyi işlediğini ortaya koymaktadır. Katılımcılık ilkesi yerel yönetimlerde problemlerin çözümü ve hizmet ihtiyacının belirlenmesi açısından çok önemli bir yere sahiptir (Korlu, 2014: 112).

Yerel halkın beklentilerinin belirlenerek yöneticilerin deneyimleri ile paylaşılması sonucunda katılımcılığın büyük ölçüde sağlanması mümkün olacaktır. Yerel anlamda demokrasinin sağlanmasında vatandaşın yönetim sürecine katılımıyla mali konular ile ilgili müşterek kararların alınmasında söz sahibi olması bütçe hakkı kapsamında yer almaktadır. Bütçe hakkı sayesinde vatandaşın yönetimde söz sahibi olması ve yönetişimin gerçekleşmesine katkı sağlanması açısından kent konseyleri önemli bir konudur (Çetinkaya ve Korlu, 2012: 98).

Yönetimin görevlerinden biri kent bütçesinin adil bir şekilde dağıtılmasını ve harcamaların etkinliğini sağlamaktır. Bu amaçla dünya genelinde ülkeler halkın yönetime katılması için mahalli idarelerde müşterek karar alınması kapsamında kanuni düzenlemeler yapmaya başlamıştır (Korlu, 2014: 114). Türkiye’de de yerel yönetimlerde ortak karar almayı kolaylaştırmak açısından bazı kanunlar güncellenmiştir. 2005 yılında yürürlüğe giren 5393 Sayılı Belediye Kanunu’nda; *“herkes ikamet ettiği beldenin hemşerisidir. Hemşerilerin, belediye karar ve hizmetlerine katılma, belediye faaliyetleri hakkında bilgilenme ve belediye idaresinin yardımlarından yararlanma hakları vardır. Belediye, hemşerilerin arasında sosyal ve kültürel ilişkilerin geliştirilmesi ve kültürel değerlerin korunması konusunda gerekli çalışmaları yapar. Bu çalışmalarda üniversitelerin, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının, sendikaların, sivil toplum kuruluşları ve uzman*

kişilerin katılımını sağlayacak önlemler alınır. Belediye sınırları içinde oturan, bulunan veya ilişkisi olan her şahıs, belediyenin kanunlara dayanan kararlarına, emirlerine ve duyurularına uymakla ve belediye vergi, resim, harç, katkı ve katılma paylarını ödemekle yükümlüdür.” ifadesi bulunmaktadır (5393 Sayılı Belediye Kanunu, 2005: Md. 13). Bu düzenleme ile vatandaşın bağlı olduğu belediyeye aldığı hizmetler neticesinde bir takım mali yükümlülüklerle sahip olması ve bu doğrultuda kararlara ortak olması sağlanmıştır (Korlu, 2014: 114). Aynı Kanun’un 24. Maddesinde halkı temsil eden mahalle muhtarlarının görevleri belirtilmiştir (5393 Sayılı Belediye Kanunu, 2005: Md. 24).

Kanun’un 77. Maddesinde ise belediye hizmetlerine gönüllü katılımdan ve katılımcılığı arttırma yönünde uygulamalardan bahsedilmiştir (5393 Sayılı Belediye Kanunu, 2005: Md. 77).

1.6.5. Kent konseylerinin harcama yönetimi ve yerel hizmet kalitesini sağlamadaki rolü

Yerel hizmet sunumunda katılımcılığın sağlıklı bir şekilde işleyebilmesi için geliştirilen uygulamalardan biri kent konseyi uygulamasıdır (Çetinkaya ve Korlu, 2012: 108). Belediyenin yönetim ilkelerini benimsediği ve vatandaşın aktif bir rol aldığı ortak bir ortamda belediyenin bazı yerel hizmetlerinin belirlenmesi ve bu doğrultuda harcamaların gerçekleştirilmesi önemli bir konudur. Diğer yandan yerel hizmet sunumunda katılımcılığın tam anlamıyla sağlanması için vatandaşların belediye ile hızlı ve kolay iletişime geçebilmesi son derece önemlidir (Çetinkaya ve Korlu, 2012: 108). Bu anlamda şehirlerde katılımcılığın sağlanabilmesi için kent konseylerinin uygun bir platform olduğu belirtilebilir.

Kent konseylerinin hukuksal düzenlemesi ile ilgili olarak 5393 Sayılı Belediye Kanunu’nun 76. maddesinde “*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 geçirmeye çalışır.*” ifadesine yer verilmiştir (5393 Sayılı Belediye Kanunu, 2005: Md. 76). 5393 Sayılı Kanun’da aynı zamanda yerel halkın kenti sahiplenmesi, sosyal yardımlaşmaya, kentin doğasına önem vermesi, belediye

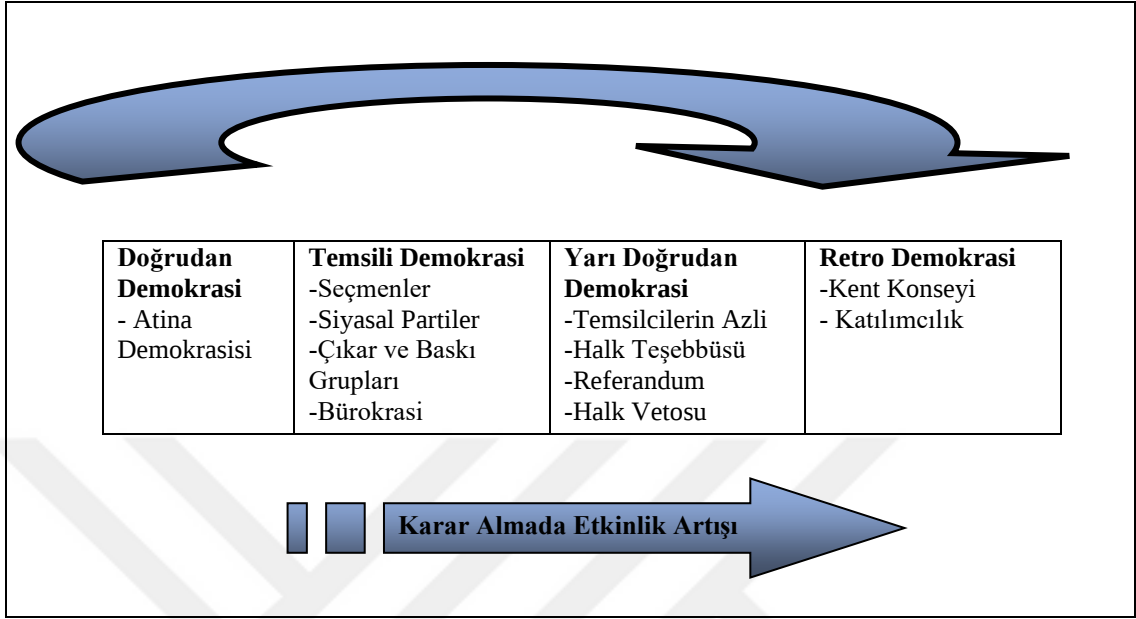
yönetimlerine hesap sorması ve katılımcı anlayışın sürdürülmesi gibi konular yer almaktadır. Kent Konseyi Yönetmeliğinde “Kent Konseylerinin” en önemli görevi kent kaynaklarının etkili verimli ve adil kullanımını sağlamak olarak belirtilmiştir (Korlu, 2014: 168). Yerel yönetimlerden verimli ve etkili hizmet sunmaları konusundaki beklentilerin artmasıyla yerel hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyeti gibi kavramlar önemli hale gelmiştir. Yerel hizmet kalitesinin sağlanması ve vatandaş memnuniyetinin artırılması açısından yerel katılımın önemi gittikçe artmaktadır. Bu noktada yerel hizmet kalitesinin sağlanması açısından Kent Konseyleri önemli bir rol üstlenmektedir (Yavuz ve Temel, 2017: 55).

Tarihsel süreçte halkın halk tarafından yönetimi olarak ifade edilen demokrasi kavramına, toplulukların gelişim seviyelerine göre değişik ifadeler yüklenmektedir. Diğer yandan, temsili demokrasinin tanımında milletin egemenliğinin milletin kendi seçtiği temsilciler vasıtasıyla kullanılmasının önemi vurgulanmıştır (Tunç, 2008: 1117). Temsili demokrasi içinde, referandum (halk oylaması), halk vetosu gibi araçlar kullanıldığında doğrudan demokrasi sisteminden söz edilebilmektedir (Korlu, 2014: 173). Doğrudan demokrasi ise halkın egemenliği aracısız kullanması olarak ifade edilmektedir. Doğrudan demokrasi esas olarak halk egemenliğine dayanmaktadır (Tunç, 2008: 1117).

Gelişen teknolojiyle artan iletişim, e-devlet uygulamaları ve piyasa anlayışı ile devletten beklenen görevlerin artması daha etkin bir yönetim şeklini gerekli kılmaktadır. Ayrıca şehirlerde ekonomik yaşamın önem kazanmasıyla birlikte buna dair alt yapının devlet tarafından düzenlenmesi zorunluluk haline gelmektedir. Dünyada rekabet ortamının artmasıyla yerel yönetimlerin de bu rekabet ortamına ayak uydurma zorunluluğu doğmuştur. Bu nedenle yerel düzeyde vatandaşların yönetime aktif katılımı, doğrudan demokrasi anlayışına benzer biçimde tekrar gündeme gelmeye başlamıştır. Vatandaşların kent yönetimine aktif katılımıyla birlikte tıpkı ilk çağlardakine benzer şekilde daha şeffaf ve daha hızlı bir yönetim ihtiyacı ortaya çıkmıştır (Korlu, 2014: 174).

Vatandaşların sorunlara birlikte çözüm yolları bulması ve vatandaşların birlikte karar alması anlamına gelen doğrudan demokrasi modelinin günümüzde

tekrardan uygulanmaya başlanması bu modeli “Retro Demokrasi” olarak adlandırılmaktadır (Çetinkaya ve Korlu, 2012: 103).



Şekil 2 Demokrasinin Evrimi ve Retro Demokrasinin Ortaya Çıkışı (Çetinkaya ve Korlu, 2012: 104)

Sürekli değişen bir kavram olan demokrasi kavramı zamanla daha karmaşık bir yönetim tarzı haline gelmiştir. Vatandaşların yönetimden kaliteli hizmet beklentisi arttıkça demokrasi de gelişim göstermektedir. Günümüzde temsili demokrasinin Retro demokrasi gibi işlemesi için her kesimden kişilerle görüşmelerin yapıldığı ve ortak kararların alındığı ortamlara ihtiyaç vardır. Yukarıda yer alan Şekil 2’de görüldüğü gibi demokrasi kavramı, önce doğrudan demokrasi, sonra temsili demokrasi, sonrasında yarı doğrudan demokrasi ve Retro demokrasi olarak bugüne gelmiştir. Şekildeki üst ok, katılımcılığın doğrudan demokrasi döneminde uygulandığını ve günümüzde katılımcılık anlayışının yeniden uygulandığını ifade etmektedir. Şekil 2’den de anlaşılabileceği üzere karar alma sürecinde etkinlik temsili demokrasi sonrası yarı demokrasiye geçiş aşamasında artmaktadır. Ayrıca Retro demokrasi döneminde karar almada etkinlik en üst seviyeye ulaştığı görülmektedir (Korlu, 2014: 175).

Geçmişte doğrudan demokrasi uygulamalarının Atina Demokrasisi şeklinde başlamasından sonra daha fazla insanla birlikte karar almak gerektiği için temsili demokrasi uygulamasına geçilmiştir. Temsili demokrasinin ortaya çıkardığı sorunlar nedeniyle tekrar Atina Demokrasisine yönelik arayışlar temsilcilerin azli, halk teşebbüsü, referandum, halk vetosu gibi yarı doğrudan demokrasi yöntemlerini ortaya çıkarmıştır. Bugüne gelindiğinde ise Atina Demokrasisinin bir benzeri olarak tanımlanabilecek Retro Demokrasi uygulaması şehirlerde kent konseyleri platformunda katılımcılığın gerçekleşmesi ile yeniden gündeme gelmiştir. Kent konseyleri platformunda şehrin sorunlarının tartışılması ve belediye harcamalarının bir kısmının halk ile planlanması söz konusu olacaktır. Bu durumda halkın isteklerinin katılımcılık yolu ile kent konseylerinde değerlendirilmesi ve daha sonra yerine getirilmesi kalite algısının artmasını ve yerelde vatandaşların daha memnun olmasını sağlayacaktır.

1.7. 1980 Sonrası Yaşanan Ekonomik Değişim ve Yerelleşme Eğilimleri

Türkiye’de 1980 yılından sonra liberalleşme yönündeki politikalar arttırılmış ve serbest piyasa ekonomisine uyum sağlamak amacıyla önemli çalışmalar yapılmıştır. 1980 yılında başlayan değişim sayesinde finansal piyasalar gelişmiştir. Fakat Türkiye’de de tüm dünyada olduğu gibi, özellikle 1980 sonrası dönemde ekonomik krizler yaşanmıştır (Kayarkaya, 2006: IV).

Hükümetler yaşanan ekonomik krizler sonrasında yapısal dönüşümler başlatmıştır. Türkiye yaşanan bu dengesiz gelişmelerden etkilenmiştir ve 1980 yılında açıklanan 24 Ocak 1980 kararları ile bir takım ekonomik tedbirler almıştır (Kayarkaya, 2006: 74). 24 Ocak kararlarının amaçları şunlardır (Yaman ve Önalp, 2017: 5):

- İhracatın artırılması,
- Devlet müdahalelerinin en aza indirilmesi,
- Ekonominin dış rekabete açık hale gelmesi,
- Ekonomide kamu sektörünün daraltılması,

- Özel sektörün sermaye birikiminin özendirilmesi ve desteklenmesi,
- Liberal ekonomi anlayışının esas alınarak piyasa mekanizmasının serbest işleyişinin sağlanması öngörülmüştür (Yaman ve Önalp, 2017: 5).

Tüm bu değişimlerin yanında ve YKY anlayışı çerçevesinde yerelleşme faaliyetleri önem kazanmıştır. Yerelleşmenin beraberinde önceki kısımlarda bahsedilen stratejik yönetim, toplam kalite yönetimi, yönetim, e- devlet uygulamaları ve ihale ile hizmet alımı yöntemleri bu değişimin bir parçası haline gelmiştir.

1.8. Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı

Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı, Avrupa Konseyi'nin kabul ettiği ve ülkelere yerel yönetimlerinin özerklik seviyelerini değerlendirmeleri konusunda uygulayabilecekleri bazı standartlar sunan uluslararası nitelik taşıyan belgedir. Türkiye de Özerklik Şartı'nı kabul eden ülkeler arasında yer almaktadır (Aygen, 2017: 257). Avrupa Konseyi Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı'nı 21 Kasım 1988 tarihinde kabul etmiştir (Çevikbaş, 2012: 34).

Türkiye Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı 21 Kasım 1988'de onaylamıştır. Üç bölümden oluşan bu Şart Türkiye'de 1 Nisan 1993 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Birinci bölümde, özerk yerel yönetimin ne olduğu açıklanmış ve mahallî idarelerin sınırlarının korunması gerektiği vurgulanmıştır. Ayrıca özerk yerel yönetimimin kapsamından bahsedilmiş ve kamu sorumluluklarının halka en yakın yönetim birimleri aracılığıyla kullanılacağı belirtilmiştir. Ayrıca bu bölümde yerel makamların mali kaynakları hakkında bilgilere yer verilmiştir. İkinci bölümde Şartı kabul eden devletlerin sorumlulukları ile bu Şart kapsayacağı makamlar hakkında bilgilere yer verilmiştir. Üçüncü bölümde ise Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı'nın, imzalanması, onaylanması ve yürürlüğe girmesi ile ilgili birtakım kurallara yer verilmiştir. Ayrıca bu bölümde Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı'nı onaylayan devlerin yükümlülükleri belirtilmiştir. Bu bölümde Şart'ın uygulanacağı yerlere ilişkin hükümlerden de bahsedilmiştir (insanhaklarimerkezi.bilgi.edu.tr, 2020).

Bu maddelerden anlaşıldığı gibi Şart yerel yönetimlerin; yetki açısından ve korunmaları açısından tam bir özerklik sağlanması gerektiğini vurgulamaktadır. Şart'ın kapsamını birkaç madde halinde özetlemek mümkündür (Alodalı vd., 2007: 9):

Yerel yönetimlerin yetkileri yasalarda belirtilen hükümlere göre belirlenmektedir. Ayrıca, bu kural; yerel yönetimlere kanunlara özgü belli hedefler doğrultusunda yükümlülükler vermesi açısından engel teşkil etmemelidir.

Yerel yönetimler, kanunların belirlediği sınırlar çerçevesinde, yetkilerinin dışında olmayan ve başka makamlara verilmemiş olan her konuda etkinliklerde bulunmak yönünden sahip tam yetkili olmalıdır.

Yerel yönetimlere verilen yetkiler ve sorumluluklar sadece onlara ait olmalıdır. Yerel yönetimlere verilen bu yetkilerin kanunlarla belirtilmiş durumlar haricinde, merkezi ya da bölgesel nitelikteki başka yönetimlerce kısıtlanmasının önüne geçilmelidir.

1.9. Yerel Yönetimler ve Yerel Özerklik

Siyasi ve idari yanı bulunan yerel yönetimlerin siyasi yanı, katılımcılık ve hesap verebilirlik tarzı ölçütlerin uygulanmasına ve demokrasinin güç kazanmasına önemli ölçüde katkı sağlamaktadır. Yerel yönetimlerin idari yanı ise, yerel hizmetlerin halka etkin ve verimli şekilde sunulmasına katkı sağlamaktadır. Bu açıdan, vatandaşla iç içe olan yerel idarenin, halkın gereksinimlerini daha iyi belirleyerek, yerel hizmetlerin daha kaliteli ve verimli sunumunun sağlanmasında görevinin önemini vurgulamaktadır (Aygen, 2017: 258). Bu noktada yerel yönetimler kamu hizmet sunumunda verimliliğin ve etkinliğin sağlanmasında önemli kurumlar olarak ifade edilmektedir (Aygen, 2017: 257).

Özerk yerel yönetimlerin, karar alma ve aldıkları kararları uygulama hakları bulunmaktadır. Bu yönetimlerin organları seçimle belirlendiği için karar alma serbestliği hakları bulunmaktadır. Diğer bir deyişle, bu yönetim birimlerinin karar organları seçimle belirlenmekte ve yönetimde bağımsız bir şekilde karar almalarını sağlamaktadır. Özerklik, bir nevi hizmetlerin daha hızlı ve daha az maliyetle görülmesini sağlama amacı taşımaktadır (İsbir, 2009: 1586).

Özerklik, yerel yönetimlerin kendilerini yönetme özgürlüğü olarak ifade edilmektedir. Diğer bir deyişle özerklik, yerel yönetimlerin kendi kendini yönetme hakkını ortaya çıkarmaktadır (Zaharia ve Bilouseac, 2009: 809). Ayrıca yerel özerklik, yerel yönetimlere bağımsız olarak karar alma ve bu kararları uygulama özgürlüğü tanımaktadır (Zaharia ve Bilouseac, 2009: 810).



İKİNCİ BÖLÜM

2. YEREL HİZMET SUNUMUNDA KALİTE VE KAMU MALİYESİ

2.1. Kamu Maliyesi ve Kaliteli Hizmet Sunumu İlişkisi

Kamu gelirleri ve kamu harcamaları bir ekonomide önemli bir etkiye sahiptir (Arslan, 2002:6). Kamu harcamaları, yatırım, tüketim, üretim, kaynak dağılımını büyük ölçüde etkilemektedir (Arslan, 2002: 6). Kamu harcamalarıyla ilgili etkinlik ve verimlilik çalışmaları kamu harcamalarının beklenen faydalarının artmasına ve hizmet kalitesinin artmasına olanak sağlayacaktır (Arslan, 2002: 6). Ayrıca kamu gelirlerinin istenilen düzeyde ve zamanında elde edilmesi kaliteli hizmet sunumunun sağlanması açısından da önem taşımaktadır (Korlu vd., 2016: 444).

2.2. Kalite Kavramı ve Hizmet Kalitesi

Kalite kavramının kökeni çok eskilere dayanmaktadır. Bu kavram 1960 yılında “üretimde kalite” şeklinde ön plana çıkarken, 1970’li yıllarda “maliyet” olarak ön plana çıkmıştır. 1980’li yıllarda “ürün kalitesi”, 1990’lı yıllarda ise “hızlı üretmek” olarak gündeme gelmiştir. Gelişimi devam bu kavram artık “iyi hizmet sunma” olarak ifade edilmektedir (Soysal ve Alıcı, 2000: 169). Bir başka tanıma göre kalite kavramı, sürekli başarı anlamını karşılamaktadır. Ayrıca kalite kavramı, halkın ihtiyaçlarını karşılayabilme ve hedeflere uygunluk şeklinde de açıklanabilmektedir (Gencel, 2001: 165). Halk esas alınarak oluşturulan tanımlamalara göre halkı memnun edecek şekilde kaliteli hizmet sunma gerekliliği doğmuştur.

Hizmet kavramı, vatandaşların ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla belirli bir yarar ve doyum oluşturan, standartlaştırılamayan soyut faaliyetler bütünü olarak ifade edilmektedir (Sevimli, 2006: 2). Hizmet kavramının günümüzde kullanımı ve kapsadığı alanlar gittikçe artmaktadır. Teknolojinin de etkisiyle kişilerin hizmet alabileceği kaynakların sayısının artmasıyla birlikte hizmetlerin kendilerine yaklaştığı düşünülmektedir. Diğer yandan ekonomik refah seviyesinin yükselmesi beraberinde hizmet kavramının önemini de arttırmıştır. Artık insanlar kişisel gereksinimlerini karşılamak amacıyla eskisine göre kendilerine daha fazla vakit ve

para ayırmaktadırlar. Bu açıdan bakıldığında, hizmet kavramının ve kamu hizmetine ilişkin konuların daha detaylı ele alınması gerekmektedir (Ekinci, 2018: 3).

Hizmet kalitesi, sunulan hizmetin vatandaş tarafından algılanan performans düzeyi ya da hizmetin hizmet sunumundan yararlanan vatandaşları tatmin etme düzeyi olarak ifade edilmektedir (Sevimli, 2006: 12). Hizmet kalitesinin iki türünden söz etmek mümkündür. Birincisi hizmetin düzenli olarak sunulmasındaki kalite düzeyini ifade etmektedir. İkincisi ise sorunların çözümünde karşılaşılan hizmet düzeyi olarak ifade edilmektedir (Sevimli, 2006: 12). Hizmet kalitesinin önemi her geçen gün daha iyi anlaşılmaktadır (Zengin ve Erdal, 2000: 50).

Hizmet kalitesine gereken önemi vermeyen yerel yönetimlerin vatandaşların beklentilerini tam anlamıyla karşılamaları olanaksızdır. Hizmet kalitesine önem veren yerel yönetimler vatandaşların ihtiyaçlarına en uygun hizmeti sunarak vatandaş memnuniyetini sağlayabilirler. Kurumların sundukları hizmetlerin vatandaşları daha tatmin edici ve vatandaşların beklentilerine daha uygun olması kadar, problemleri ve sunulan hizmetlerle ilgili olumsuzlukları ortadan kaldırmaya yönelik düzenlemelerde de kaliteye önem vermesi, kurumların başarısını olumlu yönde etkilemektedir (Zengin ve Erdal, 2000: 50). Kalitenin anlatımında, hizmetten yararlananlar olarak vatandaşlar bir problemle karşılaşmadıklarında değil, problemlerine çözüm bulunmasındaki kaliteden daha fazla memnun kalmaktadır. Diğer bir deyişle, hizmet kalitesi algılamaları, verilen hizmetten yararlananların problemlerinin çözümünde gerçekleşen hizmetin kalitesi ile beklentilerinin karşılaştırması sonucunda oluşan düşünceleridir (Zengin ve Erdal, 2000: 50).

Kaliteli hizmet anlayışının somutlaştırılmasında hizmet kalitesi, süreç kalitesi ve çıktı kalitesi olarak iki boyutta ele alınmıştır. Süreç kalitesi, hizmetin sunulduğu esnasında vatandaş tarafından elde edilen kaliteyi ifade etmektedir. Çıktı kalitesi ise hizmet sunulduktan sonra vatandaş tarafından değerlendirilen kaliteyi ifade etmektedir (Zengin ve Erdal, 2000: 52).

2.3. Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler

Kaynaklarda hizmet kalitesi kapsamında en çok rastlanan kalite faktörleri Zeithaml, Parasuraman ve Berry (1985) tarafından ifade edilmiştir (Parasuraman vd.,

1985: 47). Hizmetlerin kalitesine etki eden faktörleri aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür.

- *Şeffaflık*; hizmet sunan idarenin hizmet sunumu ve mali yönetim hakkında vatandaş bilgilendirmesini ifade etmektedir (Kalkan ve Erdoğan, 2011: 220).

- *Hesap verebilirlik*; hizmet verenlerin görevleriyle ilgili faaliyetlerinin ortaya çıkardığı sonuçlardan sorumlu olmaları gerektiğini açıklamaktadır (Gül, 2008: 73).

- *Güvenilirlik*; hizmet sunumunu gerçekleştiren idarenin hizmet kapsamında verdiği sözü tutmasını ve hizmet sunumunu önceden belirlenen zamanda, doğru bir şekilde gerçekleştirmesini belirtmektedir (Parasuraman vd., 1985: 47).

- *Vatandaş anlamak*; hizmet sunumunu gerçekleştiren idarenin, hizmeti sunmadan önce halkın gereksinimlerinin saptanması konusunda gösterdiği çabayı belirtmektedir (Parasuraman vd., 1985: 47).

- *Katılımcılık*; kamu yönetimi anlayışında yaşanan dönüşümle, dünya genelinde oluşturulan katılımcılığı arttıran birtakım uygulamaların halkın refah düzeyini arttırdığı belirtilmektedir. Ayrıca vatandaşın yönetime katılması yani katılımcılığın önemi vurgulanmaktadır (Aydemir Uslu ve Yılmaz, 2018: 117).

- *Ulaşılabilirlik (erişebilirlik)*; vatandaşların hizmete ve hizmet sunumunu gerçekleştiren idareye herhangi bir engelle karşılaşmadan kolay bir şekilde ulaşmasını açıklamaktadır (Parasuraman vd., 1985: 47).

- *Vergilerin karşılığını alma*; hizmet sunumunda kalitenin tam anlamıyla sağlanabilmesi açısından yerel yönetimlerin belirli bir düzeyde ekonomik kaynağa sahip olmaları ve kaynak kullanımında etkinliğin sağlanabilmesi açısından bu kaynakları en iyi şekilde kullanabilmeleri son derece önemlidir (Arıkboğa, 2015: 2).

Tüm bu bilgiler neticesinde açıklanan hizmet kalitesi faktörlerini göz önünde bulundurarak hizmet veren kamu kurumlarının, halkın gereksinimlerine en uygun hizmeti sunarak vatandaşların tatmin derecesini büyük ölçüde arttıracığı düşünülmektedir (Kline ve James, 1992: 1). Ayrıca hizmet kalitesi, hizmet veren

görevlilerin çalışma tarzına ve hizmetin halka en kısa zamanda sunulmasına bağlı olduğu ifade edilmektedir (Kaliannan vd, 2014: 31).

2.4. Yerel Yönetimlerde Kalite ve Önemi

1982 Anayasasının (AY) 127. maddesine göre “*Mahalli idareler il, belediye ve köy halkının mahalli müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere kuruluş esasları kanunlarla belirtilen ve karar organları kanunda gösterilen seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu tüzel kişileridir*” (AY, m.127). 1982 Anayasasında yer alan bu maddeye göre Türkiye’de üç çeşit yerel yönetim bulunmaktadır. Bunlar, il özel idaresi, köy idareleri ve belediyelerdir (Çetinkaya, 2017: 155).

Yerel yönetimler, bir kasaba, köy, bölge ya da kente özgü tüzel kişiliği olan yönetsel yapılar olarak belirtilmektedir. Yerel yönetimlerin karar organları seçim yoluyla yerel halk tarafından belirlenmektedir. Bu yapılar federal ve üniter devlet mekanizmalarında bulundukları için geniş kapsamlı bir niteliğe sahiptirler (Eryılmaz, 2013: 107).

Yerel yönetimler idari yerinden yönetim ilkesi neticesinde oluşturulduğu için özerk bir yapıya sahiptirler. Bu durumda özerklik kavramı kuruluşların kanunlarla tespit edilen kurallar çerçevesinde mali ve idari alanda rahat faaliyet gösterebilmesini ifade etmektedir (Eryılmaz, 2013: 37).

Yeni kamu mali yönetimi anlayışıyla birlikte önem kazanan vatandaş merkeze alan yönetim değişimi doğrultusunda alınan uluslararası kararların yerinden yönetimi gerçekleştiren idareler tarafından alınması kalkınmanın sağlanması açısından son derece önem taşımaktadır. Buna göre vatandaş en yakın idare olma niteliği taşıması nedeniyle yerel yönetimler yerinden yönetim ilkesinin uygulamaya geçirilmesi açısından önemli bir göreve sahiptir (Korlu, 2014: 189).

Yerel hizmetlerin gerçekleştirilmesinde vatandaş merkeze alan yönetim sistemi doğrultusunda; yerel hizmet sunumunda kalite konusu önem kazanmıştır (Tahran ve Korlu, 2020: 312). Yerel yönetimlerin vatandaş en yakın idare olması sebebiyle, vatandaşlara sundukları hizmetlerde iyileştirme sağlayabilmek ve vatandaşların beklentilerini en iyi şekilde karşılayabilmek amacıyla stratejiler

geliştirmeye başlamışlardır. Yerel hizmetlerin sunumunun gerçekleştirilmesi için vatandaşların memnuniyetinin ölçülebilmesi yani vatandaşların bu hizmetlerden memnun olup olmadığının belirlenmesi önemli konulardan biridir (Henden ve Henden, 2005: 48). Çünkü belediye yönetiminin, vatandaşların ihtiyaçlarına uygun hizmeti istediği kalitede sunduğu sürece iş başında kalabileceği bilinen bir gerçektir (Usta ve Memiş, 2010: 334).

Yerel hizmet sunumunda güven ve vatandaş memnuniyeti, idarenin otoritesinin meşruiyetini koruması açısından önemli bir faktördür. Bir başka deyişle yerel yönetimlerin karar alırken vatandaşlarla iş birliği içinde hareket etmesi son derece önemlidir. Günümüzde yerel hizmet sunumu kalite açısından düşünülerek gerçekleştirilmektedir ve artık vatandaşlar, müşteri olarak düşünülmektedir (Eigeman, 2007: 35). Hizmetlerin sunumuyla ilgili toplumsal beklentiler; kalite, verimlilik, etkinlik, bürokrasinin azaltılması, yönetsel beklentiler ise; hesap verebilirlik, şeffaflık, yönetim ilkeleri ile ifade edilmektedir. Bu kavramlar kamu yönetiminin yeniden yapılanma çalışmalarıyla birlikte gündeme gelmiştir. Dolayısıyla yerel yönetimlerin de vatandaşla iç içe olan yönetim birimleri olmaları nedeniyle bu değişime ayak uydurmaları zorunlu hale gelmiştir. Yerel yönetimlerin, vatandaşların beklenti ve gereksinimlerini en etkin bir şekilde karşılayabilmek ve yerel hizmet sunumunda kaliteyi sağlayabilmeleri için hizmet sunumunda elektronik imkanların kullanılması ve vatandaş odaklı bir hizmet sunumuna ilişkin bir yönetim anlayışına sahip olmaları son derece önemlidir (Henden ve Henden, 2005: 64).

2.5. Belediyelerde Hizmet Kalitesi ve Etkinlik

Belediyeler yerel düzeyde bölge halkının çeşitli ihtiyaçlarını karşılama konusunda görevlidirler. Bu çeşitlilik belediyelerin bulundukları çevrenin koşullarına göre değişebilir. Ayrıca kalkınma ve şehirleşmenin artmasıyla vatandaşın belediyelerden istekleri de artmakta ve değişmektedir (Demirel vd., 2013: 32). Bu değişiklik doğrultusunda vatandaşa en yakın yönetim birimi olan yerel yönetimlerin en temel işlevi, halkın beklentileri doğrultusunda yerel hizmet sunumunu gerçekleştirmektir (Akyıldız, 2012: 4415). Belediyelerin hizmet sunumunu gerçekleştirirken etkinlik, verimlilik, şeffaflık ve hesap verebilirlik gibi ilkeleri dikkate alması beklenmektedir (Korlu, 2018: 297).

Belediyelerin sunduğu hizmetlerden yararlananlar vatandaşlar olduğu için sunulan hizmetin kalitesini de vatandaşların algısı belirlemektedir. Beklentilerin çeşitliliği nedeniyle sunulan hizmetlerin kalite düzeyi her vatandaşa göre değişmektedir. Vatandaşların isteklerini etkileyen; kişinin gelir durumu ve eğitim seviyesi gibi faktörlerdir (Usta ve Memiş, 2010: 336). Ayrıca yerelleşmeyle birlikte mükelleflerin vergi bilincinin de arttığı düşünülmektedir. Yerelleşme ile mükellefler ödedikleri vergilerin büyük bir kısmının bulundukları bölgede harcandığını bilmektedir. Sorumlu oldukları vergilerin büyük bir çoğunluğunu direk olarak yerel yönetimlere ödeyen vatandaşlar ile yerel yönetimler daha yakın ilişki kurmaktadır. Bu durum mükelleflerin yerel hizmet tercihlerine seçim yoluyla katılmasını sağlamaktadır. Yerelleşme mükelleflerin yerel yönetimlerden hizmetlerde kalite, şeffaflık ve hesap verebilirlik gibi isteklerinin olmasına neden olmaktadır (Korlu ve Çetinkaya, 2015: 9). Belediyelerin yerel halkın isteklerini en doğru şekilde belirlemesi ve bu istekler doğrultusunda uygun hizmeti sunabilmesi son derece önemlidir (Daştan ve Delice, 2015: 203).

Vatandaşlar belediyelerden ödedikleri vergiler nispetinde kaliteli hizmet sunmasını ve şeffaf bir yönetime sahip olmalarını beklemektedirler. Fakat literatürde yapılan bazı çalışmalardan hareketle Türkiye’deki belediyelerin kaynakları yeterince verimli kullanma ve yönetimde şeffaflık açısından tam anlamıyla yeterli olmadığı görülmektedir (Demirel vd., 2013: 32).

Belediyeler, vatandaşa hizmet sunulmasında önemli bir rol oynayan ve gün geçtikçe önemi daha da çok artan “kentsel idareler” olarak ifade edilmektedir. Dolayısıyla sunulan hizmetlerin çeşitliliği ve kaynakların etkin ve verimli kullanılması belediye yönetimleri için önemli bir konudur (Duman ve Yüksel, 2008: 43). Belediye hizmetlerinde kalitenin sağlanması kamu kaynaklarının kullanımında etkinliğin sağlanması neticesinde mümkün olabilmektedir. Böylece belediyelerin sundukları hizmetlerin kalitesi ile birlikte bu hizmetlerin sunumunda yapılan kamu harcamalarının etkinliğinin sorgulanması gündeme gelmiştir (Çetinkaya vd., 2016: 1255).

Etkinlik kavramı bir kurumun önceden belirlenmiş hedeflerine ulaşmak amacıyla yaptıkları çalışmaların neticesinde, bu hedeflere ulaşma düzeyini tespit

eden bir performans göstergesini ifade etmektedir. Ayrıca etkinlik, amaçların nedenli gerçekleştirildiğini de göstermektedir (Arslan, 2002: 4). Diğer bir tanıma göre etkinlik, işletmelerin önceden belirlenen hedeflere ulaşmak için yaptıkları faaliyetlerin sonucunda bu hedeflere ulaşma derecesini belirleyen performans boyutunu ifade etmektedir. Tanımdan da anlaşılacağı üzere etkinlik hedefler kapsamında bir kavramı karşılamaktadır (Uçmuş, 2004: 14).

Etkinliğin sağlanmasında önemli noktalardan biri de paranın nereye harcanacağı sorusunun cevabıdır. Sosyal etkinlik olarak adlandırılan bu durumda harcamalar yapılmadan önce ihtiyaçların belirlenmesi için gerekli çalışmaların yapılması son derece önem taşımaktadır. Dolayısıyla yerel düzeyde ilk olarak, zorunlu ihtiyaçlar karşılandıktan sonra diğer ihtiyaçların karşılanmasının daha doğru bir yaklaşım olduğu düşünülmektedir (Korlu, 2014: 13).

Belediyeler harcamaları etkin bir şekilde gerçekleştirdiklerinde diğer bir deyişle yönetim ilkesi kapsamında harcamalarını paydaşları ile planlayarak amaca ulaşma derecelerini arttırdıklarında başta vatandaşlar olmak üzere tüm paydaşların kalite algısı değişecektir. Bu anlamda yönetim- harcamaların planlanması ve sonuç olarak kaliteli hizmet çıktısı organik ilişkisini kurmak mümkündür.

2.6. Kalite ve Verimlilik

Etkinlik ve verimlilik genellikle birlikte kullanılan ve tüm ülkelerde iyi yönetim için zorunlu ilkelerin içinde yer alan iki kavramlardır. 1980'den itibaren kamu yönetimi anlayışında yapılan değişikliklerle bu kavramlar kullanılmaya başlanmıştır (Eryılmaz, 2013: 44).

Verimlilik, bir hizmetin sunumu ile ilgili girdilerle çıktılar arasında yer alan ilişkiyi ifade eden bir kavram olarak ifade edilmektedir. Ayrıca verimlilik, bir hizmeti mümkün olan en az kaynakla gerçekleştirmek veya var olan kaynaklarla daha fazla mal üretmek ve daha fazla hizmet sunmak anlamına gelmektedir (Eryılmaz, 2013: 44). Diğer yandan verimlilik, üretken olmayı kısacası yapılan bir faaliyetten olumlu sonuç almayı ifade eden bir kavramdır. Fakat verimliliğin kabul görmüş tek bir tanımı olmadığı için bazen bu sözcüğün değişik anlamlarda kullanıldığı dikkat çekmektedir (Gürak, 2008: 5).

Kamu yönetiminde harcamaların etkin ve verimli yapılması ve kamusal kaynakların özel kesim ve kamu kesimi arasında daha ölçülü dağıtması hizmet sunumunda kalite açısından son derece önemlidir. Bu şekilde kamu yönetimi faaliyetlerinin rasyonel olarak devam edebileceği düşünülür (Demir, 2011: 1). Kaynak kullanımının en uygun seviyesini bulmak amacıyla, kaynak kullanımı ile sunulan hizmetlerin orantılı bir ilişki içerisinde olması son derece önemlidir (Arslan, 2002: 3). Fakat bu durumda hizmet sunumunda kalitenin göz önünde bulundurulması gerektiği unutulmamalıdır. Çünkü bir kurumda kaliteli mal ve hizmet sunulması kaynakların iyi kullanıldığını ortaya koyan göstergelerden biridir. Kalite faktörünü de göz önünde bulundurarak en iyi hizmetin en az kaynakla sunulması verimliliği ifade etmektedir (Arslan, 2002: 3).

2.7. Kamu Hizmeti ve Kamu Hizmeti İlkeleri

Toplumun ortak nitelikteki ihtiyaçlarının karşılanması kapsamında, devletin yapmak durumunda olduğu hizmetler kamu hizmeti olarak ifade edilmektedir (Akdoğan, 2017: 39). Türkiye’de kamu hizmeti kavramı, T.C. Anayasasının 128. maddesinde yer alan “*Devletin, kamu iktisadî teşebbüsler ve diğer kamu tüzelkişilerinin genel idare esaslarına göre yürütmekle yükümlü oldukları kamu hizmetlerinin gerektirdiği aslî ve sürekli görevler, memurlar ve diğer kamu görevlileri eliyle görülür*” ifadesine göre çalışma manasında kullanılmıştır (AY, m. 128).

Anayasa’nın 70. maddesinde ise “*Her Türk, kamu hizmetlerine girme hakkına sahiptir. Hizmete alınmada, görevin gerektirdiği niteliklerden başka hiçbir ayırım gözetilemez*” ifadesiyle kamu hizmetinin müessese niteliği taşıdığı belirtilmiştir (AY, m. 70).

Kamu hizmetlerinin dört temel ilkesini bedelsizlik, süreklilik ve düzenlilik, eşitlik ve tarafsızlık, değişkenlik ve uyarlama şeklinde sıralamak mümkündür (Bağrıaçık, 2018: 156). Aşağıda bu ilkeler açıklanmaktadır.

2.7.1. Bedelsizlik ilkesi

Kamu hizmetlerinin vatandaşlara bedelsiz sunulması esastır. Bu durumda kamu hizmeti sunumunda kâr amacı güdülemez (İsbir, 2007: 831). Örneğin 1982 Anayasasının 42. Maddesi'ne göre *“İlköğretim, kız ve erkek bütün vatandaşlar için zorunludur ve devlet okullarında parasızdır”* ifadesiyle bazı kamu hizmetlerinin bedelsiz olduğu belirtilmiştir (AY, m. 42). Kâr elde etme amacı olmayan devlet, kamu hizmetlerinin karşılığını alırken bu ilkeyi göz önünde bulundurmaktadır (Çakır, 2014: 101).

2.7.2. Süreklilik ve düzenlilik ilkesi

Kamu hizmet sunumu kesintiye uğrarsa kamu yararının sağlanması mümkün olmayacaktır. Bu açıdan bakıldığında kamu hizmet sunumunda süreklilik ve düzenlilik son derece önemlidir. Kamu hizmetlerinde süreklilik, hizmet sunumunun günün her anında gerçekleşmesini ifade etmemektedir. Ancak bazı kamusal hizmetlere (güvenlik, diplomasi, savunma) her zaman ihtiyaç duyulması mümkünken bazılarına ise sadece belirli zamanlarda ihtiyaç duyulmaktadır. Örneğin, ilköğretim hizmeti kişilere belirli yaşlarda sunulan bir hizmettir. Güvenlik hizmeti ise her yaştaki vatandaşların daima alacağı bir hizmettir (Akyürek, 2019: 19).

2.7.3. Eşitlik ve tarafsızlık ilkesi

Eşitlik ve tarafsızlık ilkesi, kamu yararının sağlanması için son derece önemlidir. ‘Laiklik’ veya ‘nesnellik’ olarak da bilinen eşitlik ilkesi, bireylerin kamu hizmetlerinden faydalanması açısından hem idare önünde hem de kanun önünde eşit olmalarını ifade etmektedir (Akyürek, 2019: 20). 1982 Anayasasının 10. maddesinde bulunan *“Herkes, dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım gözetilmeksizin kanun önünde eşittir”* ifadesi de eşitlik ilkesine bir kanıt oluşturmaktadır (AY, m. 10). Anayasanın 10. Maddesinde yer alan eşitlik ilkesi hem gerçek kişilerin özel hukuk tüzel kişileriyle kurdukları ilişkilerde hem de devletin vatandaşlarla kurdukları ilişkilerde uyulması zorunlu olan temel ilkelere biri olarak ifade edilmektedir (Yıldırım ve Göçgün, 2016: 44).

2.7.4. Değişkenlik ve uyarlama ilkesi

Uyarlama ilkesi, kamu hizmetlerinin dünya genelinde yaşanan teknolojik ve ekonomik gelişmelere ayak uydurmasını sağlayan bir kamu hizmeti ilkesidir. (Bağrıaçık, 2018: 180). Bir kamu hizmetine duyulan gereksinimin en iyi şekilde yerine getirilebilmesi ve toplumun sürekli değişen şartlara ayak uydurabilmesi açısından kamu hizmetleri de değişkenlik göstermek zorundadır. Bu nedenle değişkenlik ve uyarlama ilkesi doğrultusunda kamu yönetim sisteminde yeni yöntem ve uygulamalara ihtiyaç duyulmaktadır (Akyürek, 2019: 19).

2.8. Yönetimler Arası Hizmet (Harcama) Bölüşümü

Malî Tevzin, kamu gelirlerinin merkezi ve federe devletler ile yerel yönetimler arasında bölüşülmesi ile ilgili ilişkilerin düzenlenmesi ve bu idarelerin vergi koyma yetkilerinin sınırlarının ve kapsamının belirlenmesidir (Korlu ve Gencel, 2020:72), Bu açıdan yönetimler arası hizmet bölüşümü önemli bir konu haline gelmektedir.

İnsanın belirli bir bölgede yaşadığı düşünülürse her bölgenin ihtiyaçları farklı olduğundan bölgeler arasında hizmet sunumunda farklılıklar olmasının kaçınılmaz olacağını söylemek mümkündür. Bu durumda yerel yönetimlerin gerekliliğini ortaya koymaktadır. Merkezi yönetimin yanında yerel yönetimlerin de oluşturulması devletin hizmet sunumunu gerçekleştirmesini kolaylaştıracaktır (Çetinkaya, 2017: 64). Toplumda sunulan mal ve hizmetler; tam kamusal, yarı kamusal ve özel mal ve hizmetler olarak ifade edilmektedir. Tam kamusal mal ve hizmetler, devlet tarafından sunulan toplumsal ihtiyaçları karşılamaya yönelik ve faydaları bireyler arasında bölünemez mal ve hizmetlerdir. Ayrıca bu tür mal ve hizmetler o ülke içerisindeki hiçbir vatandaşın yoksun bırakılamadığı hizmetler olarak ifade edilmektedir (Akdoğan, 2017: 41). Yerel yönetimler daha çok yerel halkı doğrudan ilgilendiren ve yerel halkın yaşam kalitesini arttırıcı hizmetler sunmaktadır. Ancak merkezi yönetim ulusal ölçekli hizmetler sunmaktadır (Sezer ve Vural, 2010: 207).

Ulusal düzeyde sunulan tam kamusal mal ve hizmetler merkezi yönetimin sunduğu tüm toplumun yararlandığı bu mal ve hizmetler, iç güvenlik, dış güvenlik, zorunlu eğitim hizmetleridir. Mahalli düzeyde sunulan tam kamusal mal ve hizmetler

ise yerel yönetimlerin sunduğu bu hizmetler bölgesel düzeyde tüketilmeleri ve faydalarının bölgesel düzeyde bölünemez olması sebebiyle tam kamusal mal ve hizmetler olarak ifade edilmektedir. Bu tür hizmetlere örnek olarak sokakların aydınlatılması, zabıta hizmetleri ve şehir içi trafik hizmetleri verilebilir (Çetinkaya, 2017: 65).

Yarı kamusal mal ve hizmetler, devlet tarafından üretilen yarı kamusal nitelikteki bölünebilir ve fiyatlandırılabilir hizmetlerdir (Akdoğan, 2017: 46). Ulusal düzeyde sunulan yarı kamusal mal ve hizmetler; Bazı yarı kamusal mal ve hizmetlerin tüketilmeleri ya da üretilmeleri neticesinde meydana gelen dışsallıklar tüm ülke sınırlarına yayılabilmektedir. Bu hizmetlerden faydalananların bu hizmetlerin karşılığını ödemeleri gerekmektedir. Bu hizmetlere örnek olarak ileri sağlık hizmetleri ve yüksek öğretim verilebilir. Mahalli düzeyde sunulan mal ve hizmetler; Bazı mal ve hizmetlerin üretilmeleri ve tüketilmeleri neticesinde meydana gelen dışsallıklar bölge sınırlarını kapsayabilmektedir. Bu tür hizmetlere örnek olarak çöp toplama hizmeti ve baca temizliği gibi ücret karşılığı hizmetler verilebilir (Çetinkaya, 2017: 67).

Özel mal ve hizmetlerin faydaları toplumdaki bireyler arasında bölünebilir hizmetlerdir (Akdoğan, 2017: 48). Ulusal düzeyde sunulanlar özel mal ve hizmetler örnek olarak telekomünikasyon, hava ve demir yolu ulaşımı verilebilir. Mahalli düzeyde sunulan özel mal ve hizmetler ise su, ulaşım, tanzim satış mağazacılığıdır (Çetinkaya, 2017: 68).

Yerel yönetimlerin merkezi yönetim ile birlikte sundukları mal ve hizmetler ise sağlık hizmetleri, eğitim ve kültür hizmetleri, bayındırlık ve imar hizmetleri, sosyal hizmetler ve çevre hizmetleridir (Çetinkaya, 2017: 72).

2.9. Vergi-Hizmet İlişkisi

Yerel hizmetlerin güçlü yanlarından biri de hizmet sunumunda şeffaflığın ve katılımcılığın esas alınmasıdır (Korlu ve Çetinkaya, 2015: 7). Vergi, devletin gelirlerini oluşturan ve bu gelirlerini etkileyen en önemli finansman kaynağıdır (Gencel ve Kuru, 2012: 29). Örneğin yerel hizmetlerin sunumunda özellikle yerel düzeyde alınan vergiler önemli bir yere sahiptir. Mükellefler bu sayede verdikleri

vergi ile aldıkları hizmeti değerlendirmektedirler. Böylelikle mükelleflerin yerel yönetimlerden kaliteli hizmet beklentisini ve harcamaların etkinliğinin sorgulanmasının artacağı düşünülmektedir (Korlu ve Çetinkaya, 2015: 7).

Yerel yönetimlerde merkezi yönetimle kıyaslandığında mükelleflerin vergi bilinci ve vergi ahlakının daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu durum iki nedene bağlanmaktadır. Birinci neden olarak, yerel düzeyde toplanan vergiler sadece o bölgedeki harcamalar için bölge halkının yararına toplanmaktadır. Diğer bir deyişle, yerel düzeyde alınan vergilerle mükellefler verginin hizmet olarak dönüştüğünü daha çok hissedebilmektedirler. İkinci neden ise merkezi yönetimin topladığı vergilerde bölgeler arası eşitsizlik söz konusu olabilmektedir (Güth vd., 2005: 20). Diğer yandan belediyelerin istenilen seviyede ve zamanında gelir sağlaması hizmet sunumunda etkinliğin sağlanması açısından önemlidir. Bu açıdan bakıldığında belediyelerin yerel vergileri en iyi şekilde değerlendirmesi neticesinde elde edeceği faydanın çok olacağı düşünülmektedir (Korlu vd., 2016: 444). Ayrıca yerelleşme mükelleflerin vergi bilinç düzeyinde veya vergi uyumlarında artışın sağlanması kapsamında önemli faktörlerden biri olarak değerlendirilmektedir. Çünkü yerelleşme, belediyelere hizmet sunduğu bölgelerdeki vatandaşların vergi uyumlarını arttırma imkânı vermektedir. Yerelleşme neticesinde mali özerklik ile birlikte belediyeler gelir ve harcamalarda daha özgürce hareket edebilmektedir. Mali özerkliğe sahip olan belediyeler ise, yerel hizmet sunumunda vatandaşların kamusal mal ve hizmet beklentilerini en iyi şekilde karşılayabildikleri için yerel vergi bilinci (vergi uyumu) önemli bir konu haline gelmektedir (Korlu ve Çetinkaya, 2015: 1). Bu sayede belediyeler vatandaşların beklentileri doğrultusunda kaliteli hizmet sunumu gerçekleştirebilmektedirler.

2.10. Vergi Bilinci ve Yerel Vergi Bilinci

Vergi bilincinin temelinde; devletin görevlerini gerçekleştirmesinde ve tüm vatandaşların ihtiyaçlara uygun hizmetlerin sunulması konusunda vergilerin taşıdığı önemin farkında olan ve görevlerini olması gereken biçimde yerine getirme eğiliminde olan bir davranış tarzı yer almaktadır (Akdoğan, 2017: 192).

Yerel vergi bilinci ise, vergi bilinci kavramının içerisinde yer alan bir kavramdır. Ayrıca yerel vergi bilinci, mükelleflerin yerel vergilerden olan belediye

vergilerine ilişkin ödevlerini yerine getirme konusunda hevesli olma düzeyini ifade etmektedir. Bu açıdan yerel vergi bilinci vatandaşın vergi ile ilgili görevlerini bilmesi ile belediyeden hesap sorma eğiliminin artması açısından önemlidir.

2.10.1. Yerel vergi bilincini etkileyen faktörler

Vergi bilinci ile doğrudan ilgili olan vergi uyumuna etki eden faktörler sosyal faktörler ve ekonomik faktörlerdir. Sosyal faktörler içerisinde yer alabilecek alt faktörler ise yerel yönetimlerin hizmet alanlarındaki vatandaşların harcama kararlarına katılım düzeyi, hesap verebilirlik, hizmetlerin kalite algısı ve vatandaşların vergi-hizmet ilişkisi içerisinde belediye hizmetlerine karşı fayda odaklı anlayışın vergi uyumu bakımından önemi ve bunlara bağlı güven unsuru üzerinde durulması gereken konulardandır. Ekonomik faktörler içinde ise ekonominin işleyişine etki eden enflasyon, gelir ve büyüme gibi alt faktörler yer alır (Korlu ve Çetinkaya, 2015: 3).

2.10.1.1. Ekonomik faktörler (rasyonel tercihler teorisi)

Friedman ve öğrencilerinin klasik miktar teorisini geliştirerek enflasyon problemine buldukları çözüm yollarından başka, yine Friedman'ın öğrencileri olan bir grup enflasyon problemini farklı bakış açısıyla incelemişlerdir. Rasyonel Beklentiler Teorisi olarak literatürde yer alan bu yeni anlayış, klasik iktisadın temel ilkelerini aynı şekilde kabul etmiştir (Aktan, 2010: 183).

Allingham ve Sandmo (1972) yapmış oldukları çalışmada yakalanma ihtimalinin yüksekliği gibi etkenlerin vergi kaçakçılığı davranışını ne ölçüde etkileyeceği üzerinde durmuştur. Bu teoriye göre bireylerin vergi beyanı kararlarını belirsizlik altında aldıkları düşünülmektedir. Mükellefin vergi beyanı sırasında karar vermesi için iki farklı strateji bulunmaktadır. Birincisi, mükellefin gelirinin tümünü yani gerçek gelirini beyan etmesidir. İkincisi ise var olan gelirinin yalnızca bir kısmını beyan etmesidir. Mükellefin birinci seçeneği tercih etmesi durumunda mükellefin gelirinde bir azalma olacağı düşünülmektedir. Mükellefin ikinci seçeneği tercih etmesi durumunda ise eğer vergi idareleri tarafında denetleme olması durumunda bazı yaptırımlarla karşılaşacağı için birinci seçeneği seçmesi durumunda karşılaşacağı gelirindeki azalmadan daha fazla bir gelir kaybı yaşanacağı

düşünülmektedir (Allingham ve Sandmo, 1972: 324). Kemme, Parikh ve Steigner (2019) “Vergi Morali ve Uluslararası Vergi Kaçakçılığı” başlıklı çalışmalarında vergileme karşısında vergi kaçakçılığının öncelikle vergi oranı düşük ülkelerde görüldüğünü belirtmişlerdir (Kemme vd., 2019: 9).

2.10.1.2. Sosyal faktörler (ekonomik olmayan faktörler)

Mükelleflerin vergiye yaklaşımlarında etkili olan birçok faktör bulunmaktadır. Bu faktörleri içsel ve dışsal faktörler olarak ayırmak mümkündür. İçsel faktörler; gönüllü uyum, vergi ahlakı, vergi bilinci, yönetime bağlılık, kamu harcamalarının etkin kullanımının vergi ödemekle yükümlü vatandaşlar üzerindeki etkileridir. Dışsal faktörler; vergi mevzuatında değişiklikler yapılması, vergi oranları, vergi adaleti, vergi aflarının sıklığı, muafiyet ve istisnaların yaygınlığı gibi konulardır (İpek ve Kaynar, 2009: 176). Bu doğrultuda mükelleflerin bazıları vergilerini ödemek yerine vergi affını beklemeyi tercih ederek ekonomik anlamda kazanım sağlamak beklentisi içerisine girmektedirler (Korlu ve Çetinkaya, 2015: 6).

Yerel vergi ahlakı konusunda en önemli çalışmalardan biri Schneider, Schaltegger ve Torgler (2010)’ın yapmış oldukları çalışmadadır. Bu çalışmada vatandaşların tercihlerini ve isteklerini dikkate alan devletlerin vatandaşların desteğini daha çok kazanacakları ifade edilmiştir. Bu durumda, Leviathan Devlet Teoremi’ni benimseyen hükümetlerin vergi bilincini arttıracacağı düşünülmektedir (Schneider vd., 2010: 21). Dolayısıyla vergilerin büyük bir kısmını yerel yönetimlere ödeyen mükellefler, yerel yönetimlerin hesap verebilir ve şeffaf olmasını sağlayacaklardır. Diğer bir deyişle yerel yönetim ve vatandaşın karşılıklı olarak beklentilerinin artacağı daha anlaşılır ve şeffaf bir düzenin kurulması mümkün olacaktır. Bu sayede mükellefler ödedikleri vergi ile aldıkları hizmetin kıyaslaması konusunda daha başarılı olacaktır. Bu durum vatandaşların yerel yönetimlerden kaliteli hizmet beklentisi ve harcamaların etkinliğini arttıracaktır (Korlu ve Çetinkaya, 2015: 7).

Yerelleşme içerisinde mali özerklik, yönetim, katılımcılık, hesap verebilirlik ve kalite gibi birçok unsur bulunmaktadır. Katılımcılık, vatandaşların yerel düzeyde yararlanacağı hizmetler ve vergilerin nasıl harcanacağı konusunda karar vermesini sağlamaktadır. Yönetişim ilkesi doğrultusunda vatandaş ile ortak

karar alan belediyeler vatandaşın kendilerine yaklaşmasını sağlamaktadır. (Korlu ve Çetinkaya, 2015: 9).

Yerelleşme kapsamında açıklanan unsurlara ek olarak mükellefin vergi bilincini arttıran faktörlerden bir diğeri de mükelleflerin vermiş olduğu vergilerin büyük bir kısmının yerel sınırlarda harcandığının farkında olmasıdır. Mali özerkliğin artması ile yerel yönetimler vergi ile ilgili konularda merkezi yönetime daha az bağımlı hale gelmektedir. Bu sayede yerel yönetimler ile vatandaş arasındaki ilişki artmaktadır. Sorumlu oldukları vergilerin büyük bir kısmını doğrudan yerel yönetimlere ödeyen mükellefler ile yerel yönetimler arasında vergi-hizmet ilişkisi kurulması muhtemeldir. Bu durum mükelleflerin yerel hizmet sunumunda kalite beklentilerini arttıracaktır. Merkeziyetçiliğin ağırlıklı olduğu bir sistemde ise mükelleflerin merkezi yönetime ödedikleri vergilerin takibini yapmaları zorlaşmaktadır. Vergi takibinin tam olarak yapılmadığı bir sistemde ise mükelleflerin çıkar sağlama eğiliminde bulunmaları yüksektir. Bu durum vergi bilincini azaltan faktörler arasında değerlendirilmektedir (Korlu ve Çetinkaya, 2015: 9).

Sonuç olarak yerelleşme mükelleflerin vergi bilincini etkilemektedir. Yerel yönetimlerde donanımlı personel sayısının artması doğrultusunda artan yerelleşme sayesinde mükellefler ile yerel yönetimler arasında güven ortamının oluşturulması, yerel yönetimlerin vergi gelirlerinin artması, mali ve sosyal etkinliğin artması ve vatandaşın refahının artması mümkündür (Korlu ve Çetinkaya, 2015: 9).

2.11. Yerel Yönetimlerde Mali Özerklik ve Vergilendirme Yetkisi

Yerinden yönetim anlayışı çerçevesinde kaliteli bir yerel hizmet sunumunun gerçekleşmesi açısından idarenin mali ve ekonomik özerkliğe sahip olması son derece önemlidir. Yerel halkın gelirlerini göz önünde bulundurarak harcamaları doğrudan belirlemesi mali özerkliğin güçlü olduğuna işaret etmektedir. Mali özerkliği engelleyen durum ise, yerel halkın gelirlerin ve harcamaların belirlenmesinde söz sahibi olmamasıdır (Korlu, 2014: 194).

Yerel hizmet sunumundan yararlanan vatandaşların bazı vergilerin sadece o bölgede yaşıyan vatandaşlara hizmet sunmak için tahsil edildiğini bilmesi harcama kararlarına katılımı arttırmada etkilidir. Ayrıca katılımcılığın artması ile yerel

yönetimlerin harcamalarında hedefe ulaşma düzeyinin yükselmesi mümkündür (Korlu, 2014: 198).

Yerel yönetimlerin alt yapı ve üst yapı faaliyetleri konusunda finansman sağlayabilmesi için birkaç seçenek bulunmaktadır. Harç belirleme, vergileme, sübvansiyon, borç alma ve hibe bu seçenekler arasında yer almaktadır. Yerel vergi ve harçlar yerel idarenin faaliyet alanı içerisinde yaşayan insanlar ve girişimcilerden toplanmaktadır. Ayrıca yerel yönetimlerin hizmet sunumunu sağlaması açısından vergiler çok önemli bir gelir kaynağıdır (Çetinkaya, 2017: 32).

Tiebout (1956: 420)'a göre, bir devlette yerel yönetimler ekonomik anlamda özerk bir yapıya sahip oldukları zaman halkın ihtiyaçlarına uygun mal ve hizmet sunumu gerçekleştireceklerdir. Böyle bir durumda vatandaşlar ihtiyaçlarına uygun mal ve hizmet sunan bölgelerde ikamet etmeyi tercih edeceklerdir. Dolayısıyla yerel idareler vatandaşların memnuniyetini sağlamak ve vatandaşları kendi bölgelerinde tutabilmek için yerel hizmet sunumunda kaliteyi artırma çabasına girecektir. Bu durum yerel hizmet sunumunda kalitenin artması ve toplumsal refahın artmasına katkı sağlayacaktır (Tiebout, 1956: 420).

Yerel idareler arasında mali özerkliğin ilk aşamasında birçok yerel hizmeti üstlenen belediyeler yer almaktadır. Belediyelerin mali özerkliğe sahip olması ise ancak vergi özerkliğine sahip olmalarıyla gerçekleşebilmektedir. Hizmet ve gelir ilişkisi açısından belediyelerde vergilendirme yetkisiyle birlikte mali özerkliğin sağlanmasının bazı kazanımları bulunmaktadır. Bunlar (Çetinkaya, 2017: 32);

1. Belediyelerin yerel şartları daha yakından tanınması, uyum sağlaması ve mükelleflerle ilgili bilgi sahibi olması vergilendirmeyi kolaylaştırabilir.
2. Belediyelerin bölgeye yakın olması sebebiyle yerel düzeydeki ekonomik faaliyetlerden daha çabuk alınması mümkün olmaktadır.
3. Yerel düzeyde mükellef denetimi ve idarenin denetimi sayesinde mükelleflerin şeffaf ve kaliteli hizmet beklentilerinin ortaya çıkması mümkün olmaktadır.

Vergilendirme yetkisinin yerel yönetimlere verilmesinin kazanımı yerel vergi bilinciyle doğrudan ilişkilidir. Yerel halk verilen vergiler ile sunulan hizmetlerin dengeli olması gerektiğini önemsemektedir. Ayrıca vatandaşlarda yerel vergi bilincinin arttırılması, bir ülkede vergi bilincinin geliştirilmesi açısından da önemlidir (Korlu vd., 2016: 461).

2.12. Yerel Yönetim Vergileri

Yerel yönetimlerin gelir kaynakları, şerefiye harç ve harcamalara katılım, yönetimler arası mali transferler, borçlanma, iktisadi teşebbüslerden elde edilen gelirler ve öz gelirlerdir (Hasanov, 2009: 15).

Vergi gelirleri, birçok ülkede hem merkezi yönetim hem de yerel yönetimler için önemli bir finansman kaynağı olarak görülmektedir (Arıkboğa, 2015: 2). Bu noktada yerel yönetimlerin vergi gelirleri, merkezi yönetimin topladığı vergilerden alınan pay ve kendi öz vergi gelirleri olmak üzere ikiye ayrılmaktadır (Çetinkaya, 2017: 86). Yerel yönetimlerin merkezi yönetim bütçesinden aldıkları paylar “mali transfer” olarak adlandırılmaktadır (Yaş ve Akdoğan, 2015: 50). Yerel yönetimler vatandaşın günlük gereksinimlerini karşılamak için kanalizasyon, temizlik, ulaşım ve çöp toplama hizmetlerini sunmaktadır. Ayrıca yerel yönetimler ülkenin kalkınması için son derece önemli olan sağlık, alt yapı ve eğitim hizmetlerini sunmaktadırlar (Ulusoy ve Akdemir, 2009: 260). Bu noktada yerel yönetimlerin yasalarla yürütülme şekli ve oranları kendilerine bırakılan öz vergi gelirlerine örnek olarak Motorlu Taşıtlar Vergisi, Çevre Vergileri, Gelir Vergisi verilebilir (Çetinkaya, 2017: 88).

Günümüzde yerel yönetimlerin öneminin artmasına rağmen birçok ülkede merkezi yönetimler yerel yönetimlerden daha fazla mali kaynağa sahiptir. Diğer bir deyişle, günümüzde yerel yönetimler kaynak sıkıntısı yaşamaktadır. Oysa yerel yönetimler yerel ihtiyaçlara uygun hizmet sunmaları nedeniyle kamu hizmetlerinin etkinliğini ve kalitesini arttırmaktadırlar (Ulusoy ve Akdemir, 2009: 260).

Aşağıda Tablo 3’de Türkiye’de belediyelerin 2019-2020 yıllarına ait bütçe gelirleri yer almaktadır. Buna göre, 2019-2020 yılları arasında belediyelerinin bütçe gelirleri hesabı, vergi gelirleri, teşebbüs ve mülkiyet gelirleri, alınan bağış ve

yardımlar ile özel gelirler, faizler, paylar ve cezalar, sermaye gelirleri ve alacaklardan tahsilat gelirlerinde artış olduğu görülmektedir.

Tablo 3: Belediyelerin Bütçe Gelirleri

	2019	2020
BÜTÇE GELİRLERİ HESABI	115.484.308	136.768.350
Vergi Gelirleri	15.694.186	18.271.477
Teşebbüs ve Mülkiyet Gelirleri	3.839.845	11.405.511
Alınan Bağış ve Yardımlar ile Özel Gelirler	857.633	2.859.353
Faizler, Paylar ve Cezalar	21.548.460	94.720.256
Sermaye Gelirleri	3.800.860	8.804.239
Alacaklardan Tahsilat	279.743	707.514

Kaynak: (muhasabat.hmb.gov.tr,2021)

Aşağıda Tablo 4’de Türkiye’de belediyelerin 2019-2020 yıllarına ait belediyelerin öz gelirleri yer almaktadır. Buna göre, 2019 yılında büyükşehir belediyelerinin öz gelirleri 13.493.668 iken 2020 yılında ise 11.163.451’e düşmüştür. 2019 yılında il belediyelerinin öz gelirleri ise 3.263.177 iken 2020 yılında ise 3.891.089’a yükselmiştir. 2019 yılında ilçe ve belde belediyelerinin öz gelirleri 26.455.223 iken 2020 yılında 32.743.898’e yükselmiştir ve öz gelirlerin arttığı görülmektedir. Öz gelir oranı yerel yönetimlerin mali özerkliği konusunda bilgi vermektedir. Öz gelirlerin artması mali özerkliğin artmasını sağlamakla birlikte karar almayı kolaylaştırmaktadır (Korlu ve Çetinkaya, 2015: 110). Ayrıca öz gelirlerin artması yerel hizmet kalitesini sağlamada yardımcıdır.

Tablo 4: Belediyelerin Öz Gelirleri

Türü	2019			2020		
	Öz Gelir	Toplam Gelir	%	Öz gelir	Toplam Gelir	%
Büyükşehir Belediyeleri	13.493.668	56.400.494	23,92	11.163.451	64.611.327	17,28
İl Belediyeleri	3.263.177	8.618.858	37,86	3.891.089	10.492.040	37,09
İlçe ve Belde Belediyeleri	26.455.223	50.592.258	52,29	32.743.898	61.808.193	52,98
Toplam	43.136.465	115.484.308	37,35	47.692.001	136.768.350	34,87

Kaynak: (muhasibat.hmb.gov.tr,2021)

2.13. Belediyelerin Görevleri

5393 Sayılı Belediye Kanunu kapsamında belediyelere bazı görev ve sorumluluklar verilmiştir. Bu görevlerden bazıları şunlardır (5393 Sayılı Belediye Kanunu, 2005: Md. 14);

- Ulaşım, imar, su kanalizasyon gibi kentsel alt yapı,
- Çevre ve çevre sağlığı, temizlik ve katı atık,
- Defin ve mezarlıklar,
- Coğrafi ve kent bilgi sistemleri,
- Konut,
- Kültür ve sanat,
- Zabıta, acil yardım, itfaiye, ambulans ve kurtarma,

- Ağaçlandırma, park ve yeşil alanlar,
- Sosyal hizmet ve yardım, meslek ve beceri kazandırma, nikâh,
- Konuk evleri açmak.
- Okul binalarının inşaatı, bakım ve onarımını yapabilir veya yaptırabilir,
- Okullar için her türlü malzeme ihtiyaçlarını karşılayabilir,
- Gıda bankacılığı yapabilir,
- Sağlıkla ilgili olan her türlü tesisi açabilir ve işletebilir.

Bahsedilen görevler normal belediyeler olarak belirtilen belediyelere aittir.

Diğer bir belediye türü ise büyükşehir belediyeleridir. Büyükşehir belediyelerinin görevlerinde normal belediyelerin görevlerine benzemekle beraber bazı farklılıklar bulunmaktadır. Büyükşehir belediyelerin görevleri şunlardır (5216 Sayılı Büyük Şehir Belediyesi Kanunu, 2004: Md. 7):

* İlçe 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 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 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 Kanunu'nda belediyelere verilen yetkileri kullanmak.

* Büyükşehir belediyesi tarafından yapılan veya işletilen alanlardaki işyerlerine büyükşehir belediyesinin sorumluluğunda bulunan alanlarda işletilecek yerlere ruhsat vermek ve denetlemek.

* Belediye Kanun'unun 69 ve 73. 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, işletirmek veya kiraya vermek; kanunların belediyelere verdiği trafik düzenlemesinin gerektirdiği bütün işleri yürütmek.

* Büyükşehir belediyesinin yetki alanındaki mahalleleri ilçe merkezine bağlayan yollar, meydan, bulvar, cadde ve ana yolları yapmak, yaptırmak, bakım ve onarımı ile bu yolların temizliği ve karla mücadele çalışmalarını yürütmek; 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; gayrisihhî işyerlerini, eğlence yerlerini, halk sağlığına ve çevreye etkisi olan diğer işyerlerini kentin belirli yerlerinde toplamak; inşaat malzemeleri, hurda depolama alanları ve satış yerlerini, 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 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 işlettmek; sanayi ve tıbbî atıklara ilişkin hizmetleri yürütmek, bunun için gerekli tesisleri kurmak, kurdurmak, işletmek veya işlettmek; 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, işlettmek veya ruhsat vermek.

* Büyükşehir'in bütünlüğüne hizmet eden sosyal donatılar, bölge parkları, hayvanat bahçeleri, hayvan barınakları, kütüphane, müze, spor, dinlence, eğlence ve benzeri yerleri yapmak, yaptırmak, işletmek veya işlettmek; gerektiğinde amatör spor kulüplerine nakdî yardım yapmak, 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, teknik yönetici, antrenör ve öğrencilere belediye meclis kararıyla ödül vermek.

* Gerektiğinde mabetler ile 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 işlettmek, büyükşehir sınırları

içindeki kara ve denizde taksi ve servis araçları dahil toplu taşıma araçlarına ruhsat vermek. Büyükşehir içindeki toplu taşıma hatlarıyla ilgili olarak; şehir merkezine olan uzaklık, nüfus ve hattı kullanan sayısı kriterleri esas alınarak tespit edilecek hatlarla ilgili toplu taşıma hizmetlerinin işlettirilmesine karar 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 iş birliği yapmak.

* Merkezî ısıtma sistemleri kurmak, kurdurmak, işletmek veya işlettirmek.

* Afet riski taşıyan veya can ve mal güvenliği açısından tehlike oluşturan binaları tahliye etme ve yıkım konusunda ilçe belediyelerinin talepleri hâlinde her türlü desteği sağlamak.

* Bisiklet yollarının ve şeritlerinin, bisiklet ve elektrikli skuter park ve şarj istasyonlarının, yaya yollarının ve gürültü bariyerlerinin planlanması, projelendirilmesi, yapımı, bakımı ve onarımıyla ilgili işleri yürütmek.

2.14. Yerel Yönetim Harcamaları

Tüm toplumu ilgilendiren harcamalar merkezi yönetim aracılığıyla, yerel nitelikteki harcamalar ise yerel yönetimler tarafından yapılmaktadır. Savunma, eğitim gibi harcamaların büyük bir kısmı merkezi niteliktedir. Su, çevre temizliği, şehir içi ulaşım gibi hizmetler ise yerel niteliktedir (Akdoğan, 2017: 93). Kamu harcamalarına konu olan hangi kamusal hizmetlerin yerel idare hangilerinin merkezi idare aracılığıyla sunulacağı 'faydanın yayılma alanı' ölçütü doğrultusunda belirlenmektedir. Örneğin, çöp toplama, kanalizasyon ve itfaiye hizmetleri gibi bazı kent hizmetleri birçok ülkede yerel yönetimler tarafından sunulmaktadır. Aynı şekilde sağlık ve eğitim gibi özel faydasının ve toplumsal faydası (pozitif dışsallıklar) yüksek olan birtakım hizmetler de birçok ülkede yerel yönetimler tarafından sunulmaktadır. Yerel yönetimlerin fayda ölçütü kapsamında sunduğu hizmetler kendi bölgelerinde faydası kalan hizmetler olacaktır (Kirmanoğlu, 2017: 304).

Yerel yönetimler, kendilerine verilmiş olan mali kaynakları ve yasaların vermiş olduğu yetkileri kullanarak, yerel halkın ihtiyaçlarına uygun hizmetleri sunmakla görevlidirler (Türkoğlu ve Demirhan, 2013: 315). Ayrıca doğrudan halkla iletişim halinde bulunan yerel yönetimler, kamusal kaynakların amacına uygun olarak kaliteli, verimli ve etkin bir şekilde kullanılması bakımından da önemli bir görev üstlenmektedir. Bu noktada yerel hizmetlerin halka etkili ve kaliteli bir şekilde sunulması mali özerkliğin tam olarak sağlanabilmesiyle mümkündür (Yücel, vd., 2016: 4-11).

Tablo 5'de Türkiye'de belediyelerin 2019-2020 yıllarına ait bütçe giderleri yer almaktadır. Tabloda yer alan verilen incelendiğinde belediyelerin bütçe giderlerinin 2019-2020 yılları arasında artış gösterdiği görülmektedir. Personel giderleri 2020 yılında 17.524.466'dan 18.796.962'ye yükselmiştir. Sosyal güvenlik kurumlarına devlet primi giderleri 2019 yılında 686.696 iken 2020 yılında 2.869.928'e yükselmiştir. Cari transferlerin 2019 yılında 2.131.488 iken 2020 yılına

gelindiğinde 8.088.163'e yükselmiştir. Sermaye giderleri 2019 yılında 9.383.000 olarak belirtilmişken 2020 yılında ise 31.772.889 olarak belirtilmiştir. Sermaye transferleri 2019 yılında 534.887 iken 2020 yılına gelindiğinde 2.531.216'ya yükselmiştir. Borç verme gideri ise 2019 yılında 739.324 iken 2020 yılında 3.073.316 olarak artmıştır.

Tablo 5: Belediyelerin Bütçe Giderleri

	2019	2020
BÜTÇE GİDERLERİ HESABI	123.349.928	134.559.344
Personel Giderleri	17.524.466	18.796.962
Sosyal Güvenlik Kurumlarına Devlet Primi Giderleri	686.696	2.869.928
Cari Transferler	2.131.488	8.088.163
Sermaye Giderleri	9.383.000	31.772.889
Sermaye Transferleri	534.887	2.531.216
Borç Verme	739.324	3.073.316

Kaynak: (muhasabat.hmb.gov.tr,2021)

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. BUCA İLÇESİ KALİTE ARAŞTIRMASI

3.1. Literatür Taraması

Literatürde belediye hizmetlerin kalitesi hakkında vatandaş memnuniyetini değerlendiren oldukça çok çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmalardan biri Usta ve Memiş'in (2010) Giresun Belediyesi'nin sunduğu hizmetler hakkında seçmenlerin kalite algısını değerlendirdikleri çalışmalarıdır. Çalışmada seçmenler tarafından memnuniyet seviyesinin en düşük olduğu hizmet şehrin üst ve alt yapısının yaşlı ve engelli vatandaşlara uygun olarak yapılmaması olarak belirtilmiştir. Çalışmaya göre memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu hizmet ise şehrin su ihtiyacının sorunsuzca karşılanmasıdır (Usta ve Memiş, 2010: 350).

Kalite konusunda bir diğer çalışma Akyıldız (2012)'nin yaptığı çalışmadır. Akyıldız (2012)'nin Uşak Belediyesi için Belediye hizmetleri ve vatandaş memnuniyeti hakkında yaptığı çalışma sonucunda vatandaş memnuniyetinin en yüksek olduğu hizmet sosyal yardım hizmetleri olarak tespit edilmiştir. Çalışmanın sonucuna göre memnuniyet seviyesinin en az olduğu hizmet ise geri dönüşüm projesi hizmetleri ve yol, asfalt, kaldırım hizmetleri olduğu tespit edilmiştir. Bu açıdan çalışmada Uşak Belediyesi'nin bu hizmetlere ağırlık vermesi gerektiği belirtilmiştir (Akyıldız, 2012: 4432). Çalışmada dikkat çeken bir diğer sonuç ise eğitim seviyesi yükseldikçe Belediye hizmetlerine ilişkin memnuniyetsizliğin artmasıdır (Akyıldız, 2012: 4432). Literatürdeki önemli çalışmalardan bir diğeri ise Malezya'da yerel idare aracılığıyla sunulan hizmetlerin kalite düzeyini ölçmek için 200 vatandaşa anket uygulanarak gerçekleştirilen çalışmadır. Çalışmada yapılan incelemeler neticesinde hizmet kalitesine etki eden faktörler açıklanmıştır. Bu çalışma sonucunda hizmet kalitesinin artırılması amacıyla hizmet sunan görevlilerin iyi bir eğitim alması ve halka daha hassas yaklaşılması kapsamında çalışmalar yapılmasının önemi vurgulanmıştır (Kaliannan vd., 2014: 34).

Daştan ve Delice'nin (2015) İzmir Büyükşehir Belediyesinin hizmetleri hakkındaki çalışmalarında İzmir şehir merkezi sınırlarında yaşayan kadınların erkeklere göre büyükşehir belediyesinin verdiği hizmetlerden memnuniyet düzeyinin daha düşük olduğu tespit edilmiştir (Daştan ve Delice, 2015: 211-217). Bu çalışmaya göre evlilerin bekârlara kıyasla belediyenin verdiği hizmetlerden daha az memnun kaldığı tespit edilmiştir (Daştan ve Delice, 2015: 211-217).

Çetinkaya, Korlu ve Eroğlu'nun (2016) Bursa Büyükşehir Belediyesi için hizmet kalitesi ve vatandaşların algı düzeyini ölçtükleri çalışmada vatandaşların belediye hizmetlerinden memnuniyet derecesini ölçmek için kırk iki adet beşli likert soru, ankete katılım sağlayan 680 kişiye sorulmuştur. Çalışmada belirtilen ifadelere göre cevapların ortalamaları değerlendirildiğinde vatandaşların en kaliteli gördüğü belediye hizmetleri defin ve mezarlık hizmetleri ve terminal hizmetleri olarak belirlenmiştir. Memnuniyet ortalaması en az olan iki konu şehrin mimari görüntüsü ve şehir içi toplu taşıma hizmetleri olarak belirlenmiştir (Çetinkaya vd., 2016: 1270).

3.2. Yerel Hizmetlerin Sunumunda Belediyelerin Önemi

Bir ülkenin kamu yönetimi yapısı içinde yerel yönetimler önemli bir yere sahiptir. Tüm ülkelerin yönetim sistemlerinde yerel yönetimler yer almaktadır. Fakat her bir ülkenin yerel yönetimleri başka şekillerde teşkilatlanmaktadır. Türkiye'de ise yerel yönetimler; belediyeler, il özel idaresi ve köyler şeklinde üç çeşittir (Akyıldız, 2012: 4418).

Yerel hizmet sunumunda vatandaş odaklı yönetim açısından en önemli yerel hizmet sağlayan kurum belediyelerdir (Tahran ve Korlu, 2020: 312). Belediyelerin sundukları hizmetlerden vatandaşın memnuniyet düzeyi ve sunulan hizmetlerin kalitesi, hizmet sunumunu gerçekleştiren personelin davranışları doğrultusunda belirlenmektedir. Bu açıdan vatandaşların belediye hizmetinde hizmet sunumunu gerçekleştiren belediye personeli ve belediye başkanından memnuniyet düzeyleri önemli bir ölçüt olarak ele alınmaktadır (Kurgun vd, 2008: 33). Dolayısıyla belediyelerin temel amaçları kapsamında sundukları hizmetlerle vatandaşın memnuniyetini artırma gerekliliği ortaya çıkmıştır (Tahran ve Korlu, 2020: 316). Bu bilgiler ışığında yerel hizmet sunumunda kalite ve vatandaş memnuniyetinin tam

anlamıyla sağlanabilmesi açısından belediyelerin önemli bir konuma sahip olduğu söylenebilmektedir.

3.3. Yerel Hizmet Sunumunda Muhtarların Önemi

Mahalle, kent halkının birlikte yaşadığı en küçük yerleşim birimi olarak ifade edilmektedir. Ayrıca mahalle küçük yerleşim birimi olması sebebiyle, demokratik yönetimin en basit şekilde oluşturulabileceği yerleşim yerleri şeklinde de ifade edilebilmektedir. 6360 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu'nun kabul edilmesiyle birlikte mahallelere daha farklı bir anlam yüklenmiştir (Durukal ve Tapdık, 2019: 2). Belediye kanunuyla belirlenen görevler doğrultusunda muhtarların, görev alanlarında halkın taleplerinin belediye yönetimine bildirilmesinde önemli bir role sahip oldukları düşünülmektedir (Tahran ve Korlu, 2020: 315).

Mahalle muhtarları vatandaş ile belediye arasında bir nevi iletişim aracı olarak görev yapmaktadır. Bu durum etkin belediyecilik anlayışı bakımından önemlidir. Yönetişimi esas alan bir belediyecilik anlayışı çerçevesinde mahalle yönetimlerinin ayrıca önemi olduğu görülmektedir. Türkiye'de birçok örneğinin bulunduğu mahalle komiteleri bunun en önemli örneklerden biridir. Başarılı bir şekilde yürütülen ve tüm vatandaşların temsil edildiği mahalle yönetimlerinin birleşmesiyle oluşan mahalle komiteleri kentteki vatandaşın ihtiyaçlarının en iyi şekilde ve en doğru biçimde belirlenerek karşılanmasına olanak tanımaktadır (Durukal ve Tapdık, 2019: 2).

3.3.1. Mahalle muhtarlarının bağlı bulundukları kanunlar

Mahalle muhtarlarının bağlı bulundukları kanunlardan birincisi 1944 yılında yürürlüğe giren 4541 Sayılı Şehir ve Kasabalarda Mahalle Muhtar ve İhtiyar Heyetleri Teşkiline Dair Kanundur. Bu kanunda muhtarların görevlerine yönelik bilgiler bulunmaktadır. Ayrıca 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu ve 5393 Sayılı Belediye Kanunu mahalle muhtarların bağlı bulunduğu kanunlardır (Koç, 2019: 468).

3.3.2. Mahalle muhtarlarının görevleri

4541 Sayılı Şehir ve Kasabalarda Mahalle Muhtar ve İhtiyar Heyetleri Teşkiline Dair Kanun'da yer alan hükümlere göre mahalle muhtarlarının görevlerinden bazıları şunlardır (4541 Şehir ve Kasabalarda Mahalle Muhtar ve İhtiyar Heyetleri Teşkiline Dair Kanun, 1944: Md. 3):

- Askerlik şubesi davet pusulalarını imza mukabilinde alarak sahiplerine tebliğ etmek ve davetlilerle birlikte kararlaştırılan günde askerlik meclisine gitmek ve davet çağrısına gitmeyenler hakkında bilgi vermek,
- Memurlar tarafından askerlik yoklaması hakkında istenilen belgeleri vermek,
- Doğum ve ölüm olayları ile yer değişikliklerini bildirmek,
- Yardıma ihtiyacı olan kişilere fakirlik ihtiyaç ilmühaberleri vermek;
- Her yıl okul açılmadan on beş gün önce mahalle sınırları içinde oturan ve zorunlu öğrenim yaşında olan çocukların bir cetvelini ayarlamak, mühürlemek ve bu cetvelde yer alan çocuklar hakkında bilgi vermek,
- Zabıta tarafından yapılan bina aramaları esnasında hazır olmak,
- Bulaşıcı hastalıklar, salgınlar ve nebatata zarar veren haşereleri Hükümete bildirmek,
- Mahalleye giriş yapan kim olduğu bilinmeyen ve şüpheli kişileri kolluk kuvvetlerine haber vermektir.

3.4. 5393 Sayılı Belediye Kanunu'nda Mahalle Yönetimi

5393 Sayılı Belediye Kanunu 9. Maddesine göre mahallenin ihtiyar heyeti ve muhtar aracılığıyla yönetileceği ve belediyenin, muhtarlığın ve mahallenin ihtiyaçlarının karşılanması için gereken yardım ve desteği sağlaması gerektiği belirtilmiştir. 5393 Sayılı Belediye Kanunu'nda, muhtarlara diğer kanunlarda

belirtilen görevler haricinde bazı yeni görevler verilmiştir. Bu görevler (5393 Sayılı Belediye Kanunu, 2005: Md. 9):

- Mahalle sınırlarında yaşayan halkın katılımının sağlanmasıyla halkın ortak ihtiyaçlarını belirlemek,
 - Diğer kamu kurumlarıyla iş birliğinde bulunmak,
 - Mahalle hakkındaki konularda görüşlerini bildirmek.
 - Mahallenin yaşam kalitesinin artırıcı faaliyetler gerçekleştirmek,
 - Yasada belirtilen diğer görevleri gerçekleştirmek,
- olarak belirtilmiştir.

3.5. Metodoloji

3.5.1. Buca ilçesine dair bilgiler

İzmir'in Buca ilçesi hakkında yapılan araştırmanın bu kısmında konu ile ilgili önemli olan bazı bilgiler verilecektir. İzmir'in 9 kilometre güneydoğusunda yer alan Buca ilçesi, Nif Dağı'nın güney kısmında kurulmuştur. Yüzölçümü 180 kilometrekare olan Buca İlçesi'nin denizden yüksekliği ise 38 metredir. Kuzeyinde Yenışehir, kuzeydoğusunda Torbalı, batısında ise Karabağlar yer almaktadır. Ayrıca Buca'nın toprakları düz ve verimli bir yapıya sahiptir (buca.bel.tr, 2020). Buca ilçesinde 47 adet mahalle yer almaktadır. Buca, nüfus artışı bakımından Türkiye'nin en hızlı gelişen ilçeleri arasında bulunmaktadır. Buca nüfusu 510.695 kişidir (nufusune.com, 2020). Aşağıda Tablo 6'da Buca ilçesindeki mahalleler ve nüfusları yer almaktadır.

Tablo 6: Buca İlçesi Mahalleleri ve Nüfusları

MAHALLE ADI	TOPLAM NÜFUS	ERKEK NÜFUS	KADIN NÜFUS
29 EKİM	1.169	600	569
ADATEPE	17.088	8.105	8.983
AKINCILAR	11.325	5.544	5.781
ATATÜRK	17.993	9.705	8.288
AYDOĞDU	9.428	4.823	4.605
BARIŞ	18.301	11.128	7.173
BELENBAŞI	1.281	677	604
BUCA KOOP	19.664	9.989	9.675
CUMHURİYET	4.476	2.226	2.250
ÇAĞDAŞ	2.532	1.242	1.290
ÇALDIRAN	3.379	2.028	1.351
ÇAMLIK	9.609	4.778	4.831
ÇAMLIKULE	20.293	10.167	10.126
ÇAMLIPINAR	11.302	5.763	5.539
DOĞANCILAR	243	130	113

DİCLE	6.066	2.993	3.073
DUMLUPINAR	4.684	2.150	2.534
EFELER	20.643	9.746	10.897
FIRAT	20.669	10.422	10.247
GAZİLER	6.869	3.635	3.234
GÖKSU	29.313	14.898	14.415
GÜVEN	6.852	3.196	3.656
HÜRRİYET	14.040	6.895	7.145
İNKILAP	9.809	4.736	5.073
İNÖNÜ	18.738	9.473	9.265
İZKENT	4.964	2.462	2.502
KARACAAĞAÇ	708	381	327
KARANFİL	4.038	1.951	2.087
KAYNAKLAR MERKEZ	1.395	707	688
KIRIKLAR	1.789	1.392	397
KOZAĞAÇ	20.554	10.131	10.423
KURUÇEŞME	15.463	7.377	8.086

LALELİ	6.731	3.281	3.450
MURATHAN	3.811	1.847	1.964
MENDERES	13.036	6.279	6.757

Kaynak: (nufusu.com, 2020)

3.5.2. Araştırmanın amacı

Bu araştırmada, İzmir'in Buca İlçesi sınırlarında görev yapan mahalle muhtarlarının Buca İlçesi'nin belediye hizmetlerinin kalitesine dair algısının yapılan mülakatlar sonucunda ölçülmesi amaçlanmıştır. Araştırmada Buca Belediyesi'nden hizmet alan mahallelerin muhtarlarına; sunulan hizmetlerin amacına ne derecede ulaşabildiği, vatandaşın bu konu hakkındaki görüşleri, hizmetlerin kalitesi ve iletişim yöntemleri hakkında sorular sorularak hizmetlerin kalite, verimlilik ve etkinliği hakkında bazı değerlendirmeler yapılmaya çalışılmıştır.

3.5.3. Araştırmanın evreni ve örneklemi

Araştırmanın evreni Buca İlçesindeki kırk yedi tane Mahalle Muhtarlarıdır. Araştırmanın örneklemi ise araştırmaya katılan yirmi bir tane muhtardır. Yapılan mülakatlar sonucunda belirtilen sayıda muhtarla derinlemesine görüşme tekniği uygulanmıştır.

Tablo 7: Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Cronbach Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,801	,801	15

Çalışmada kullanılan ölçeğin, güvenilirliğinin ölçülmesi için Cronbach Alpha katsayısı hesaplanmıştır. Cronbach Alpha katsayısı $0.80 < \alpha < 1.00$ değerinde ise ölçek yüksek güvenilirliktedir (Yıldız & Uzunsakal, 2018: 19). Bu doğrultuda yapılan güvenilirlik analizi sonuçlarına göre soruların güvenilirliği $\alpha=0,801$ değerinde

olduğundan güvenilirliğin yüksek değerde olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla araştırmada yer verilen tüm likert sorularının değerlendirmelere uygun olduğu görülmektedir.

3.5.4. Araştırma sorularının geliştirilmesi ve uygulanması

Belediyenin yerel hizmet sunumunda kalite ve muhtarların algısının değerlendirilmesi amacıyla muhtarlarla önceden planlanan saat ve yerlerde görüşme sağlanmış ve muhtarlarla yarı yapılandırılmış mülakat tekniği uygulanmıştır. Araştırmaya katılan muhtarlar ilk önce konu hakkında bilgilendirilmiş ve konu kapsamında sorular sorulmuştur. Görüşme kapsamında hem nitel hem de nicel araştırma yöntemi tercih edilmiş olup derinlemesine görüşme tekniği uygulanmıştır. Bu çerçevede yerel hizmetlerin kalitesi konusunda çok yönlü tespitler yapılmıştır. Ayrıca bu çalışmada 5’li likert yöntemi ile muhtarların tercihleri alınarak değerlendirmelerde bulunulmuştur. Çalışmanın hazırlanmasında Korlu (2018) tarafından yapılmış çalışmadan yararlanılmıştır.

3.5.5. Araştırmanın sınırlılıkları

Hizmet sunumu gerçekleştirilirken belediye ile vatandaş arasında aracı olması ve belediye ile hizmet sunumu ilişkilerinin olması nedeniyle araştırmaya katılan muhtarların mülakat sorularını siyasi görüşlerden uzak ve hizmet konusunda endişesi olmadan cevapladığı kabul edilmiştir. Ayrıca Covid-19 salgını sebebiyle muhtarların tamamı ile görüşme sağlanamamıştır.

3.6. Araştırma Bulgularının Değerlendirmesi

Çalışmanın bu bölümünde araştırmaya katılan mahalle muhtarlarıyla yapılan görüşmeler hakkında değerlendirmeler yapılacaktır. Bu doğrultuda ilk olarak muhtarların demografik bulguları, ardından yerel hizmet sunumunun kalitesi ve kaliteyi etkileyen faktörler hakkında yapılan yorumlar değerlendirilecektir.

3.7. Betimsel İstatistikler ve Değerlendirmesi

Bu bölümde araştırmaya katılan mahalle muhtarlarının yaş, eğitim durumu ve görev süreleri hakkında bilgiler yer almaktadır. Çalışmaya ait betimsel

istatistiklerden elde edilen bilgilere göre katılımcıların yaş aralıkları, 25-35 yaşları arasında %4,8 (1), 35-45 yaşları arasında %9,5 (2), 46-55 yaşları arasında %28,6 (6), 56-65 yaşları arasında %23,8 (5), 66-75 yaşları arasında ise %33,3 (7) muhtar vardır. Diğer yandan araştırmaya katılan muhtarların yaş ortalamasının yüksek olması dikkat çekmektedir.

Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde göze çarpan veriler; ilköğretim %42,9 (9), lise %47,6 (10), üniversite mezunu ise %9,5 (2) olarak yer almaktadır. Diğer yandan araştırmada yer alan katılımcıların %90,5'i erkek %9,5'i muhtardır. Katılımcıların aylık ortalama gelirleri incelendiğinde 2000-3000 TL arası %9,5 (2), 3000-4000 TL arası %28,6 (6), 4000-5000 TL arası %52,4 (11), 5000-6000 TL %9,5 (2) kişi olduğu görülmektedir. Katılımcıların görev süresine bakıldığında ise 1 yıl ve daha az %14,3 (3), 1-5 yıl arası %9,5 (2), 5-10 yıl arası %38,1 (8), 10-15 yıl arası %9,5 (2), 15-20 yıl arası %9,5 (2), 20 yıl ve üzeri ise %19,0 (4) kişi olduğu görülmektedir.

Tablo 8: Muhtarlara Ait Betimsel Bilgiler

	Cevaplar	Frekans	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Yaş	25-35	1	4,8	4,8
	36-45	2	9,5	14,3
	46-55	6	28,6	42,9
	56-65	5	23,8	66,7
	66-75	7	33,3	100,0
	Toplam	21	100,0	
Eğitim Durumu	İlköğretim	9	42,9	42,9
	Lise	10	47,6	90,5
	Üniversite	2	9,5	100,0
	Toplam	21	100,0	
Cinsiyet	Erkek	19	90,5	90,5
	Kadın	2	9,5	100,0
	Toplam	21	100,0	

Tablo 9: Muhtarlara Ait Betimsel Bilgiler

	Cevaplar	Frekans	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
4.Ort. Aylık Gelir (TL)	2000-3000	2	9,5	9,5
	3001-4000	6	28,6	38,1
	4001-5000	11	52,4	90,5
	5001-6000	2	9,5	100,0
	Toplam	21	100,0	
5.Görev Süresi	1 yıl ve daha az	3	14,3	14,3
	2-5 yıl	2	9,5	23,8
	6-10 yıl	8	38,1	61,9
	11-15 yıl	2	9,5	71,4
	16-20 yıl	2	9,5	81,0
	21 yıl ve üzeri	4	19,0	100,0
	Toplam	21	100,0	

3.8. Kalite Algısı Hakkındaki Görüşler

Bu kısımda mahalle muhtarlarının belediye hizmetlerinin kalitesi hakkındaki görüşleri ve kalite algısını ölçmeye yönelik sorular yer almaktadır. Araştırmaya katılan muhtarlara çalışma içerisinde yer alan yerel hizmet kalitesini etkileyen faktörler doğrultusunda sorular yöneltilmiş ve Buca Belediyesinin hizmetlerinin kalitesi hakkında değerlendirmeler yapılmıştır¹.

3.8.1. Mahalle muhtarlarının belediye hizmetlerinin kalitesi hakkındaki görüşleri

Araştırmaya katılan mahalle muhtarlarının kalite algısını ölçmeye yönelik “Belediyelerde kaliteli hizmet dendiğinde aklınıza gelenler nelerdir?” sorusu sorulmuştur. Bu soruya muhtarların verdiği ortak cevaplardan bir kısmı şu şekildedir:

“Belediyelerde kaliteli hizmet dendiğinde ilk aklıma gelen bölgemizde sosyal alanların yeterli olduğu, ulaşımın rahat yapıldığı ve mahallelerde kültürel aktivitelerin olduğu bir anlayıştır”.

Diğer bir ifade aşağıdaki gibidir:

“Belediyelerde kaliteli hizmet dendiğinde iletişim önemlidir. Kaliteli hizmet sunumunun olması için belediye ile vatandaş arasında sürekli iletişim kurulmalıdır. Eğer vatandaşlar şikâyet ve isteklerini belediyeye kolayca iletebilirse hizmet alabilir. Bu nedenle iletişim ve karşılığında hizmet almak bana göre kaliteli hizmet anlamına gelir. Bu nedenle verilen hizmetin vatandaşın ihtiyaçlarını ne derece karşıladığı hizmetin ne denli kaliteli olduğunu gösteriyor.”

Diğer bir ifade aşağıdaki gibidir:

“Bence belediyelerde kaliteli hizmet demek halkın beklentisinin karşılanmasıdır. Kısacası halk ne istiyorsa ona yönelik hizmet verilmesi gerekli. Benim muhtarlığımı yaptığım mahallenin kaliteli hizmet alması ise bana göre başta sokakların ve parkların temiz olması ile ilgilidir.”

Diğer bir ifade aşağıdaki gibidir:

“Bana göre belediyelerde kaliteli hizmet dendiğinde akla ilk olarak gelen hizmet temizlik işleridir. Bir belediye bölgeye ne kadar temiz bir çevre, sunarsa memnuniyet o derece artar. Vatandaşlar bu yolla memnun olur ve beklentileri karşılanmış olur.”

Diğer bir ifade aşağıdaki gibidir:

“Belediyelerde kaliteli hizmet dendiğinde aklıma ilk olarak halkın isteklerinin karşılanması ve yerel sorunlarının çözülmesi geliyor.”

Diğer bir ifade aşağıdaki gibidir:

¹ Bu kısımdaki bulgular TAHRAN, Ş, KORLU, R.K. (2020). “Yerel Hizmet Sunumuna Kalite ve Muhtarların Görüşleri: Buca Örneği” başlıklı çalışmadan yararlanarak yazılmıştır.

“Belediyelerde kaliteli hizmet bence uygun olan hizmetin söz verilen zamanda gecikmeden yapılmasıdır. Bu nedenle belediyelerde kaliteli hizmet dendiğinde aklıma bölgenin gereksinimine göre altyapı, yol yapımı, kaldırımlar ve temizlik gibi hizmetlerin en kısa zamanda yapılması geliyor.

Yukarıdaki ifade edilen görüşler ve diğer muhtarların belirttikleri ifadeler değerlendirildiğinde, kaliteli hizmet sunumunun vatandaşları anlamak ve vatandaşların istek ve beklentilerine uygun hizmet sunmakla gerçekleştirebileceği mümkündür. Bu durumda vatandaşların istek ve beklentilerini yerel idareye kolayca iletebilmeleri son derece önemlidir. Bazı muhtarların görüşlerine göre kaliteli hizmet sunumunun gerçekleştirilebilmesi için ilk olarak temizlik hizmetlerine ağırlık verilmesi önemlidir. Ayrıca ulaşım kolaylığı, sosyal faaliyetlerin gerçekleştirilebileceği alanların bolluğu ve hizmet sunumunun belirtilen zamanlarda gerçekleştirilmesinin kaliteyi arttırdığı düşünülmektedir. Ancak muhtarların belirttikleri ifadelere göre hizmet sunumunda bazı gecikmelerin yaşanması vatandaşların hizmet kalitesi konusundaki memnuniyet düzeyini düşürmektedir. Muhtarların belirttikleri ifadeler değerlendirildiğinde muhtarların kaliteye bakış açısında farklılıklar olduğu görülmektedir.

3.8.2. Mahalle muhtarlarının belediye hizmetlerinin zamanında sunulması hakkındaki görüşleri

Konu ile ilgili diğer soruda muhtarlara mahallelerinde verilen hizmetlerin zamanında gerçekleşip gerçekleşmediği konusunda *“Buca Belediyesinin hizmetlerini zamanında gerçekleştirip gerçekleştirmediği konusunda düşünceleriniz nelerdir?”* sorusu sorulmuştur. Bu soruya muhtarların verdiği ortak cevaplardan bir kısmı şu şekildedir:

“Bana göre belediye hizmetleri zamanında veremiyor. Buca çok kalabalık olduğu için bu ilçede bunu yapmak çok zor. Hizmetler planlı bir şekilde ortaya konuyor. Sırası gelen hizmet veriliyor. Bu nedenle bazen hizmet alabilmek için uzun süre beklememiz gerekiyor.”

Diğer bir ifade aşağıdaki gibidir:

“Bu bölgede hizmet alabilmek için çabalamak gerekiyor. Buca’nın nüfusu çok yüksek. Bu nedenle hizmetlerin zamanında gerçekleşmesini beklemiyoruz fakat en kısa sürede ulaşması bizim için önemli. Nihayetinde bence Buca belediyesi mahallemize gereken hizmeti er ya da geç veriyor.”

Yukarıda yer alan ifadelerle göre Buca İlçesi kalabalık bir nüfusa sahip olduğu için hizmet sunumunda bazı gecikmelerin yaşandığı görülmektedir. Diğer yandan hizmet sunumunda yaşanan gecikmelerin hizmet kalitesini olumsuz yönde etkilediği düşünülmektedir.

3.8.3. Mahalle muhtarlarının belediyeden beklentiler hakkındaki görüşleri

Mahalle muhtarlarına “Sizin ve halkın Buca Belediyesinden temel beklentileri nelerdir?” sorusu sorulmuş. Bu soruya muhtarların verdiği ortak cevaplardan bir kısmı şu şekildedir:

“Belediyeden temel beklentimiz sürekli bir hizmet, düzenli ve daha temiz bir çevre ve mahallede sosyal faaliyetler için alanlar yapılmasıdır. Diğer önemli beklentimiz ise sokak hayvanları için barınak sayısının artırılmasıdır.”

Diğer bir ifade aşağıdaki gibidir:

“Bizim Buca Belediyesinden en temel beklentimiz bu bölgeye bir okul yapılmasıdır. Çünkü ilçemizde yeterli sayıda ilköğretim okulu bulunmuyor. Biz okul ihtiyacımızı bildirdik fakat bu konuda bir gelişme olmadı. Diğer temel ihtiyacımız ise sokaklarımızın toz ve çamurdan temizlenmedir. Çocuk parkı sayısının artırılması ve daha temiz mahalle diğer önemli beklentilerimizdir.”

Muhtarların belirttikleri ifadeler değerlendirildiğinde, mahallelerdeki temizlik hizmetlerine daha fazla özen gösterilmesi gerektiği görülmektedir. Ayrıca vatandaşların beklentisi doğrultusunda kültürel faaliyetlerin, çocuk parkları ve hayvan barınağı sayısının artırılması gerekliliği değerlendirilmesi gereken konulardandır. Araştırmaya katılan mahalle muhtarlarının görüşlerine göre bazı semtlerde okul sayısının yeterli olmadığı görülmektedir. Yerel hizmet sunumunda

kalitenin sağlanması için vatandaşların istek ve beklentilerine uygun hizmetlerin sunulması önem arz etmektedir.

3.8.4. Mahalle muhtarlarının belediyeye ulaşılabilirlik hakkındaki görüşleri

Araştırmaya katılan mahalle muhtarlarına sorunların çözümünde belediyeye ulaşılabilirlik hakkında “Mahallenizle ilgili sorunların çözümünde nasıl bir yol izliyorsunuz? Buca Belediyesinin muhtarlık işleri müdürlüğü ile ilişkileriniz nasıldır?” Belediye yetkililerine nasıl ulaşıyorsunuz? sorusu sorulmuştur. Bu soruya muhtarların verdiği ortak cevaplardan bir kısmı şu şekildedir:

“Mahallemde bir ihtiyacımız olduğunda belediyede çalışan amirler, şefler ve çavuşlar ile iletişime geçiyoruz. Görevlilere bölgedeki sorunları ve ihtiyaçlarımızı anlatıyoruz. Eğer bu yolla hizmet alamazsak başkan yardımcıları ile görüşüyorum. Bunun yanında mahalleme ilgili konularda muhtarlık işleri müdürlüğü ile gerekli olduğu zamanlarda iletişim kurabiliyorum.”

Diğer bir ifade aşağıdaki gibidir:

“Mahallemize hizmet gerekli olduğunda ilk olarak belediyeye dilekçe ile başvuruyorum. Eğer hizmet alamazsak başkan yardımcıları ve başkanla direk görüşebiliyorum. Buca Belediyesinin muhtarlık işleri müdürlüğüyle ilişkilerimiz oldukça iyi. Mahallemizle ilgili hizmetler konusunda muhtarlık işleri müdürlüğü ile istediğimi zaman görüşebiliyorum. Bana göre mahallemize hizmet alma konusunda muhtarlık işleri müdürlüğü son derece faydalı oluyor. Toplantılar yapıyoruz ve mahallemizle ilgili hizmetlerin değerlendirilmesini yapıyoruz. Daha sonra ise hizmet alıyoruz.”

Yukarıdaki ifade edilen görüşler ve diğer muhtarların belirttikleri ifadeler değerlendirildiğinde, Buca Belediyesinin muhtarlık işleri müdürlüğünün kaliteli hizmet verilmesi açısından faydalı olduğu görülmektedir. Diğer yandan muhtarların mahalleleri ile ilgili sorunların çözümünde ilgili yerel idareye kolayca ulaşabildikleri görülmektedir.

3.8.5. Mahalle muhtarlarının hesap verebilirlik hakkındaki görüşleri

Araştırmaya katılan mahalle muhtarlarına konu ile ilgili bir diğer soruda *“Buca Belediyesi’nin hesap verebilirlik anlayışı hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?”* sorusu sorulmuştur. Bu soruya muhtarların verdiği ortak cevaplardan bir kısmı şu şekildedir:

“Bana göre Buca belediyesi bu bakımdan açık bir belediye. İsteyen herkes yapılan harcamalar hakkında bilgi isteyebiliyor. Biz belediye ile gerçekleştirdiğimiz toplantılarda kurumun giderleri hakkında bilgi sahibi oluyoruz.”

Diğer bir ifade aşağıdaki gibidir:

“Buca belediyesi yaptığımız toplantılarda bütçe, gelir ve giderler hakkında sunumlar gerçekleştiriyor. İstedikimizde belediyenin borçları hakkında da bilgi sahibi olabiliyoruz. Bu nedenle bence Buca belediyesi mali açıdan şeffaf bir kurum”

Diğer bir ifade aşağıdaki gibidir:

“Bana göre Buca belediyesi hesap verebilirlik temelinde hizmet veriyor. Çünkü yaptığımız toplantılarda hizmetler ve harcamalar konusunda bize yeterli derecede bilgi veriliyor.”

Yukarıdaki ifade edilen görüşler ve diğer mahalle muhtarların belirttikleri ifadeler değerlendirildiğinde, belediyenin, vatandaşları gelir ve giderleri hakkında bilgilendirilmesi konusunda özen gösterdiği görülmektedir. Bu bilgilere göre yerel idarenin hesap verebilirlik anlayışı doğrultusunda hizmet verdiği düşünülmektedir.

3.8.6. Mahalle muhtarlarının belediye stratejik planları hakkındaki görüşleri

Araştırmaya katılan mahalle muhtarlarından konu ile ilgili bir diğer soruda şeffaflık faktörü hakkında bilgi vermesi istenmiştir ve mahalle muhtarlarına *“Buca Belediyesi’nin stratejik plan süreci ve bu konudaki bilgilendirilmeniz ile ilgili düşünceleriniz nelerdir?”* sorusu sorulmuştur. Bu soruya muhtarların verdiği ortak cevaplardan bir kısmı şu şekildedir:

“Stratejik plana birebir uymasa da belediyenin çalışmalarını bir plan doğrultusunda yaptığı görüüyor. Bana göre mahallemize verilmesi gereken hizmetler bir sıraya göre veriliyor.”

Diğer bir ifade aşağıdaki gibidir:

“Belediyenin stratejik plan süreci hakkında bilgin yok. Zaten planlanan her şeyin günü gününe gerçekleşmesinin zor olacağını düşünüyorum. Bazı durumlarda istediğimiz hizmetleri almamız haftalar hatta aylar sürebiliyor.”

Diğer bir ifade aşağıdaki gibidir:

“Buca belediyesinin stratejik plana uyduğunu ya da uyabildiğini düşünmüyorum. Mesela aylar önce kaldırım düzenlemesi ile ilgili başvuruma rağmen henüz bir sonuç alamadık.”

Diğer bir ifade aşağıdaki gibidir:

“Bildiğim kadarı ile her mahalle için yatırım planlaması stratejik planla yapılıyor. Benim mahallem için de bu tür bir hesap yapıldı. Bu yolla mahallemize pazar yeri yaptırdık. Bu yüzden belediye her mahalle için hizmet planı yapıyor. Bir süre sonra bizim de haberimiz oluyor. Hizmetler tam zamanında olmasa bile belediyenin stratejik plan sürecinin düzgün işlediğini düşünüyorum.”

Yukarıda yer alan ifadelere göre bazı mahalle muhtarlarının Buca Belediyesi'nin stratejik plan süreci hakkında bilgi sahibi olmadığı görülmektedir. Araştırmaya katılan ve stratejik plan hakkında bilgi sahibi olan bazı mahalle muhtarlarının ise stratejik plana uyulmadığını belirttikleri görülmektedir. Diğer yandan bazı muhtarlar ise yerel idarenin stratejik planlar doğrultusunda hizmet sunduğunu belirtmektedir. Muhtarların stratejik plan süreci hakkında farklı görüşlere sahip olmakla birlikte stratejik plan süreci hakkında yeterince bilgilendirilmedikleri görülmektedir. Yerel hizmet sunumunda kalitenin sağlanmasına katkısı açısından yerel idarenin şeffaflık faktörü doğrultusunda hizmet sunması son derece önemlidir.

3.8.7. Mahalle muhtarlarının vergilerin karşılığını alma hakkındaki görüşleri

Araştırmaya katılan mahalle muhtarlarına konu ile ilgili bir diğer soruda *“Size göre Buca Belediyesi aldığı vergileri iyi değerlendiriyor mu? Buca Belediyelerin tahsil ettiği vergi ve harçlar ile verilen hizmetleri kıyasladığınızda hizmetleri değerlendiriniz.”* sorusu sorulmuştur. Bu soruya muhtarların verdiği ortak cevaplardan bir kısmı şu şekildedir:

“Bana sorarsanız Buca Belediyesi tahsil ettiği vergi ve harçlar doğrultusunda elinden geleni yapmaya çalışıyor. Buca Belediyesinin aldığı vergiler ile mahallemize verdiği hizmetlerin miktarını karşılaştırdığımızda bence Buca Belediyesi hizmet sunma konusunda elinden geleni yapmaya çalışıyor.”

Diğer bir ifade aşağıdaki gibidir:

“Buca belediyesinin topladığı vergilerle verdiği hizmetleri kıyasladığımda bana göre vergiler biraz daha fazla diye düşünüyorum.”

Diğer bir ifade aşağıdaki gibidir:

“Bana göre Buca belediyesinin hizmet verdiği nüfus çok yüksek olduğu için vergi ve harçların giderleri karşılaması oldukça zor. Bence belediye tahsil ettiği vergi ve harçlar nispetinde hizmet sunuyor. Bu anlamda belediyenin gelirlerini iyi bir şekilde değerlendirdiğini düşünüyorum. Bana göre daha önceki dönemlere göre vergilerin daha iyi değerlendirildiğini söyleyebilirim.”

Bazı muhtarların belirttikleri ifadelerle göre Buca İlçesi'nin kalabalık bir nüfusa sahip olması sebebiyle vergilerin hizmetleri tam anlamıyla karşılayamadığı düşünülmektedir. Ancak yukarıda yer alan ifadeler genel olarak değerlendirildiğinde ilçe belediyesinin tahsil edilen vergi ve harçlar doğrultusunda hizmet sunduğu görülmektedir.

3.8.8. Mahalle muhtarlarının mobil vergi tahsilat aracı uygulaması hakkındaki görüşleri

Konu ile ilgili diğer soruda araştırmaya katılan muhtarlara “*Korona virüs (Covid-19) günlerinde sokağa çıkması yasaklanan 65 yaş üstü ile kronik rahatsızlığı olan vatandaşların talebi üzerine “Mobil Vergi Tahsilat Aracı” uygulaması hakkındaki görüşleriniz nelerdir?*” sorusu sorulmuştur. Bu soruya muhtarların verdiği ortak cevaplardan bir kısmı şu şekildedir:

“Covid-19 döneminde “Mobil Vergi Tahsilat Aracı” benim mahallemde 65 yaş üstü ve kronik rahatsızlığı olan vatandaşların isteği üzerine hizmet verdi. Vergilerin dışarı çıkmadan ödenmesini sağlayan bu uygulamayı başarılı buluyorum. Bunun yanında vefa hattı uygulaması ile 65 yaş üstü ve kronik rahatsızlığı olan vatandaşlarımızın alışveriş ihtiyaçları giderildi. Bu nedenle bana göre Buca belediyesi covid-19 döneminde iyi bir çalışma yaptı.”

Diğer bir ifade aşağıdaki gibidir:

“İlk olarak şunu belirtiyim semtimizde “Mobil Vergi Tahsilat Aracı” 65 yaş üstü bir vatandaşın isteği üzerine mahallemize bir kez geldi. Böyle bir uygulamanın 65 yaş üstü ve kronik rahatsızlığı olan vatandaşların vergilerini ödeyebilmelerinde yardımcı olması bakımından faydalı olduğunu düşünüyorum.”

Yukarıda yer alan ifadeler değerlendirildiğinde Covid-19 günlerinde sokağa çıkması yasaklanan 65 yaş üstü ile kronik rahatsızlığı olan vatandaşların isteği üzerine uygulanan “Mobil Vergi Tahsilat Aracı” uygulamasının vatandaşların vergilerini ödemeleri konusunda yardımcı olması açısından başarılı bir uygulama olduğu düşünülmektedir. Yapılan bu uygulamanın vatandaşların memnuniyet düzeyini artırması açısından muhtarların belediye hizmetlerinin kalite algısını olumlu yönde etkilediği düşünülmektedir.

3.8.9. Mahalle muhtarlarının muhtarlık makamı hakkındaki görüşleri

Konu ile ilgili diğer soruda araştırmaya katılan muhtarlara “*Muhtar olarak hizmetlerin kaliteli bir şekilde sunulmasında yetkileriniz yeterli midir?*” sorusu sorulmuştur. Bu soruya muhtarların verdiği ortak cevaplardan bir kısmı şu şekildedir:

“Bana göre bu makamda vatandaşlara kaliteli hizmet sunabilmemiz için yeterince yetkimiz yok. Özellikle mahalleye gelecek hizmetlerin hızlandırılması için aracı olan muhtarlık makamının yetkileri arttırılmalıdır.”

Diğer bir ifade aşağıdaki gibidir:

“Muhtar olarak yetkilerimiz yeterli değil. Mahallelerde daha kaliteli hizmet verebilmek için yetkilerimizin arttırılması gerektiği düşüncesindeyim.”

Yukarıda yer alan ifadeler değerlendirildiğinde, vatandaşlarla belediye arasında aracı olan mahalle muhtarlarının vatandaşlara daha kaliteli bir hizmet sunulması konusunda yeterli yetkiye sahip olmadıkları düşünüldüğü görülmektedir.

3.8.10. Mahalle muhtarlarının katılımcılık faktörü hakkındaki görüşleri

Araştırmaya katılan mahalle muhtarlarına katılımcılık faktörü hakkında “*Size göre Buca Belediyesi katılımcılığı önemsiyor ve vatandaşların görüşlerini alıyor mu?*” sorusu sorulmuştur. Bu soruya muhtarların verdiği ortak cevaplardan bir kısmı şu şekildedir:

“Bana göre ilçe belediyesi vatandaşların görüşlerini önemsiyor. Toplantılarda bizlerin ve vatandaşların istek ve önerileri alınıyor. Bizler muhtarlar olan katılımcılığın sağlanmasında bir çeşit köprü durumundayız.”

Diğer bir ifade aşağıdaki gibidir:

“Bence belediyenin katılımcılık faaliyetleri daha fazla olabilirdi fakat yaptığımız toplantılarda belli konularda bizim aracılığımız ile vatandaşların istek ve şikayetleri alınıyor. Buna karşın herkesin isteğine göre hareket edilmesi imkânsız çünkü Buca yüksek bir nüfusa sahip.”

Diğer bir ifade aşağıdaki gibidir:

“İlçe belediyesi toplantılarda bazı konularda istek ve görüşlerimizi alıyor ama istekler doğrultusunda hızlı ve yeterli hizmet aldığımızı söylemek zor.”

Yukarıdaki ifade edilen görüşler ve diğer mahalle muhtarlarının belirttikleri ifadeler değerlendirildiğinde, Buca belediyesinin yapılan toplantılarda muhtarlar aracılığıyla vatandaşların görüşlerini aldığı söylenebilir. Fakat araştırmaya katılan bazı muhtarların belirttikleri ifadelere göre yerel hizmet sunumunda bazı gecikmelerin yaşandığı görülmüştür. Vatandaşların belediye hizmetlerine ve yönetim sürecine katılımının artırılması yönünde çalışmaların yapılmasının yerel hizmet sunumunda kalitenin sağlanmasına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

3.8.11. Mahalle muhtarlarının belediye hizmetlerine dair memnuniyet ve kalite algısı

Yapılan araştırmada muhtarların belediyenin yerel hizmet sunumundan memnuniyet derecesini ve kalite algısını ölçmek amaçlı on beş adet beşli likert ifade (soru), araştırmaya katılan yirmi bir tane muhtara sorulmuştur. Bu kısımda çalışma açısından önemli olduğu düşünülen ifadelere verilen cevaplar doğrultusunda değerlendirmeler yapılmıştır. Çalışmaya ait veriler incelendiğinde elde edilen bilgiler aşağıda yer almaktadır. Katılımcıların belediye hizmetlerine dair memnuniyet ortalamaları incelendiğinde, belediye işletmelerinin fiyat ve sunum kalitesinden memnuniyet ifadesine verilen cevapların ortalaması 3,86, bilgi edinme hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet ifadesine verilen cevapların ortalaması 3,81, belediye çalışanlarının vatandaşlara karşı tutum ve davranış kalitesinden memnuniyet ifadesine verilen yanıtların ortalaması 3,67, özel işletmelerin fiyat-hizmet denetimlerinin kalitesinden memnuniyet 3,52, sosyal yardım hizmetlerin kalitesinden memnuniyet 3,48, kent içi yol yapım ve bakım hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet 3,43, kültür-sanat- turizm ve tanıtım hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet 3,43, Buca'daki yaşam kalitesinden memnuniyet 3,24, sosyal, dinlenme ve kültürel hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet 3,19, zabıta denetim hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet 3,14, yapı denetim hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet 3,14, otopark hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet 3,14, imar planlarının hazırlanması ve uygulanmasının kalitesinden memnuniyet 2,95, sosyal tesislerin

inşası ve bakımına yönelik hizmetlerin kalitesinden memnuniyet 2,90, halka açık alanların genel temizliğinin kalitesinden memnuniyet 2,20 olarak belirlenmiştir.

Tablo 10: Muhtarların Belediye Hizmetlerine Dair Memnuniyet Ortalaması

İfade	Ortalama
Belediye işletmelerinin fiyat ve sunum kalitesinden memnuniyet	3,86
Bilgi edinme hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet	3,81
Belediye çalışanlarının vatandaşlara karşı tutum ve davranış kalitesinden memnuniyet	3,67
Özel işletmelerin fiyat-hizmet denetimlerinin kalitesinden memnuniyet	3,52
Sosyal yardım hizmetlerin kalitesinden memnuniyet	3,48
Kent içi yol yapım ve bakım hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet	3,43
Kültür-sanat- turizm ve tanıtım hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet	3,43
Buca'daki yaşam kalitesinden memnuniyet	3,24
Sosyal, dinlenme ve kültürel hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet	3,19
Zabıta denetim hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet	3,14
Yapı denetim hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet	3,14
Otopark hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet	3,14
İmar planlarının hazırlanması ve uygulanmasının kalitesinden memnuniyet	2,95
Sosyal tesislerin inşası ve bakımına yönelik hizmetlerin kalitesinden memnuniyet	2,90
Halka açık alanların genel temizliğinin kalitesinden memnuniyet	2,20

Yapılan değerlendirmede on beş adet ifade içerisinde ortalaması en yüksek üç ve en düşük üç ifade aşağıda yer almaktadır.

Tablo 11: Memnuniyet Ortalaması En Yüksek İfadeler

	Ortalaması En Yüksek Üç İfade		
İfade	Belediye işletmelerinin fiyat ve sunum kalitesinden memnuniyet	Bilgi edinme hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet	Belediye çalışanlarının vatandaşlara karşı tutum ve davranış kalitesinden memnuniyet
Ortalama	3,86	3,81	3,67

(1:Hiç memnun değilim, 2:Memnun değilim 3:Kararsız 4:Memnunum 5:Çok Memnunum)

Araştırmada yer alan sonuçlara göre ortalaması en yüksek ifadeler olan belediye işletmelerinin fiyat ve sunum kalitesinden memnuniyet ifadesine verilen cevapların ortalaması 3,86, bilgi edinme hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet ifadesine verilen cevapların ortalaması 3,81, belediye çalışanlarının vatandaşlara karşı tutum ve davranış kalitesinden memnuniyet ifadesine verilen yanıtların ortalaması ise 3,67’dir.

Tablo 12: Memnuniyet Ortalaması En Düşük İfadeler

	Ortalaması En Düşük Üç İfade		
İfade	Halka açık alanların genel temizliğinin kalitesinden memnuniyet	Sosyal tesislerin inşası ve bakımına yönelik hizmetlerin kalitesinden memnuniyet	İmar planlarının hazırlanması ve uygulanmasının kalitesinden memnuniyet
Ortalama	2,20	2,90	2,95

(1:Hiç memnun değilim, 2:Memnun değilim 3:Kararsız 4:Memnunum 5:Çok Memnunum)

Araştırmada yer alan sonuçlara göre ortalaması en düşük ifadeler ise halka açık alanların genel temizliğinin kalitesinden memnuniyet ifadesine verilen yanıtların ortalaması 2,20, sosyal tesislerin inşası ve bakımına yönelik hizmetlerin kalitesinden memnuniyet ifadesine verilen yanıtların ortalaması ise 2,90, imar planlarının hazırlanması ve uygulanmasının kalitesinden memnuniyet ifadesine verilen cevapların ortalaması 2,95’tir.

SONUÇ

Dünya'nın birçok ülkesinde benimsenen YKY anlayışının yansımaları başta Türk Kamu Yönetimi'ni ve onunla doğrudan ilişkili olan Türk Kamu Mali Yönetimi'ni etkilemiştir. Bu etkiler nedeniyle Türk Kamu Mali Yönetimi sistemi içinde birçok konuda değişim gerçekleşmiştir. Bu değişimler özellikle 2000'li yıllardan sonra daha da hızlanmıştır. 5018 Sayılı KMYKK bu değişimin temel göstergesi olmuştur. Bu kanunla birlikte kamu harcamalarının yapılmasında etkinlik, verimlilik ve ekonomiklik gibi ilkelerin uygulanması ve hesap verebilirlik, şeffaflık gibi standartların getirilmesi hedeflenmiştir. Tüm bu ilkelerin yanı sıra ve bu ilkelere yardımcı şekilde kamu hizmetlerinde kalitenin sağlanması ile ilgili mevzuatta birçok madde yer almıştır. 5018 Sayılı KMYKK ile birlikte aynı yıllarda çıkarılan 5393 Sayılı Belediye Kanunu ve 5216 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu başta bahsedilen değişimin devamı niteliğinde kanunlardır. Bu kanunlarla birlikte yerleşmenin hızlanması ve bahsedilen ilkelerin yerel yönetimler için de geçerli olması söz konusu olmuştur. Bu çalışmada ele alınan yerel yönetim hizmetlerinde kalitenin önemi ve kaliteden yola çıkarak kamu harcamalarının etkin bir şekilde yapılacağı düşüncesi kamu mali yönetimi içerisinde ele alınmaya değer bir konudur. Bu nedenle ilk kısımda kaliteli hizmet sunumu ve onu destekleyen unsurların ele alınması ile başlayan çalışma daha sonra kalite odaklı değerlendirmeler yapılmasıyla ve son kısımda muhtarlar üzerinde bir kalite araştırması ile devam etmiştir. Bu yolla kaliteli hizmet sunumuna ve önemine ilişkin bazı tespitlerde bulunulmuştur.

Belediyelerin yerel hizmet sunumunda kaliteyi arttırabilmesi açısından vatandaşların ihtiyaçlarına en uygun hizmeti sunması son derece önemlidir. Bu doğrultuda vatandaşlar ile belediye arasında iletişimin sağlanması, vatandaşların taleplerinin belediyeye iletilmesi açısından mahalle muhtarları son derece önemli bir role sahiptir.

Muhtarların Buca Belediyesi'nin sunduğu hizmetlerin kalitesi hakkındaki görüşleri değerlendirildiğinde muhtarların belediye hizmetlerinin kaliteli olmasını hizmetlerin vatandaşın istek ve beklentilerine uygun sunulması olarak gördüğü belirtilmiştir. Bu durumda vatandaşların istek ve beklentilerini yerel idareye kolayca iletebilmeleri son derece önemlidir. Bazı muhtarlara göre kaliteli hizmet sunumu,

temizlik hizmetlerine gereken önemin verilmesi olarak ifade edilmiştir. Diğer yandan muhtarların belirttikleri ifadelere göre ulaşım kolaylığı, hizmetlerin söz verilen zamanda sunulması ve sosyal faaliyetlerin gerçekleştirildiği alanların bol olmasının yerel hizmet kalitesini arttırdığı düşünülmektedir. Ayrıca muhtarlar Buca Belediye'sinin hizmet sunumunda bazı gecikmeler yaşansa da ulaşılabilir bir belediye olduğunu ifade etmişlerdir. Buna göre Buca Belediyesinin muhtarlık işleri müdürlüğünün hizmetlerin kalitesini arttırması açısından etkili olduğu görülmektedir. Genel olarak muhtarların halka açık alanların genel temizliğinin kalitesinden memnun olmadıkları görülmektedir. Ayrıca muhtarların ifadelerine göre yerel idarenin hesap verebilirlik anlayışına uygun olarak hizmet sunduğu düşünülmektedir. Muhtarların belirttikleri ifadelere göre Buca Belediyesi'nin yapılan toplantılarda muhtarlar aracılığıyla vatandaşların görüşlerini aldığı görülmektedir. Muhtarların vergilerin karşılığını alma hakkındaki görüşleri değerlendirildiğinde Buca Belediyesi'nin tahsil edilen vergi ve harçlar doğrultusunda hizmet sunduğu düşünülmektedir. Muhtarların belirttikleri ifadeler doğrultusunda vatandaşlara daha kaliteli bir hizmet sunulması bakımından yeterli yetkiye sahip olmadıkları görülmektedir. Bunun yanında muhtarlar Covid-19 günlerinde sokağa çıkması yasaklanan 65 yaş üstü ile kronik rahatsızlığı olan vatandaşların talebi üzerine uygulanan “Mobil Vergi Tahsilat Aracı” uygulamasının yerel hizmet kalitesini arttırdığı düşünülmektedirler.

Araştırmada yer alan likert araştırma soruları kapsamında muhtarların “belediye işletmelerinin fiyat ve sunum kalitesinden”, “bilgi edinme hizmetlerinin kalitesinden”, “belediye çalışanlarının vatandaşlara karşı tutum ve davranış kalitesinden” memnun oldukları tespit edilmiştir. Ancak muhtarların “halka açık alanların genel temizliğinin kalitesinden”, “sosyal tesislerin inşası ve bakımına yönelik hizmetlerin kalitesinden”, “imar planlarının hazırlanması ve uygulanmasının kalitesinden” memnun olmadıkları tespit edilmiştir. Araştırma sonucunda yapılan tespitler muhtarların mülakat sırasında belirttikleri görüşlerle uyumaktadır.

Sonuç olarak; Buca Belediyesi'nin yerel hizmet kalitesinin Buca'da görev yapan mahalle muhtarların görüşleri doğrultusunda ortaya koyduğu bu çalışmada kaliteyi etkileyen faktörler dikkate alınarak hizmet sunumunda yaşanan gecikmelerin azaltılması, harcamalarda etkinliğin sağlanması, muhtarların yetkilerinin arttırılması

ve vatandaşların ihtiyaçlarına en uygun hizmetin sunulması yönünde çalışmalar yapılmasının belediye hizmetlerinde kalitenin arttırılmasına katkı sağlayacağı önerileri getirilebilir.



KAYNAKÇA

KİTAPLAR

- AKDOĞAN, A. (2017). *Kamu Maliyesi*, Ankara, Gazi Kitabevi, 18. Baskı.
- ÇAMDERELİ, M. (2004). *Yönetişim ve Reklam İletişimi*, Nobel Yayın, 1. Baskı.
- ÇETİNKAYA, Ö. (2017). *Mahalli İdareler Maliyesi*, Ekin Yayın Dağıtım, 6. Baskı.
- ERYILMAZ, B. (2013). *Kamu Yönetimi*, Eskişehir, Editör Süleyman SÖZEN Anadolu Üniversitesi, 1. Baskı.
- KİRMANOĞLU, H. (2017). *Kamu Ekonomisi*, İstanbul, Beta Basım Yayım Dağıtım, 6. Baskı.
- KORLU, R. K. (2014). *Belediyelerde Katılımcılık ve Retro Demokrasi*, Ekin Yayın Dağıtım, 1. Baskı.
- KORLU, R.K. (2018). *6360 Sayılı Kanun Kapsamında Büyükşehir Belediye Hizmetlerinin İlçe Düzeyinde Değerlendirilmesi: Harmancık Örneği*, Ö. Çetinkaya ve A Gerçek (Ed.) Nihat Edizdoğan’a Armağan içinde, Ekin Yayınevi, ss.297-318.
- KORLU, R.K., GENÇEL, U. (2020). *Maliye Terimleri Sözlüğü Terimler-Kavramlar Yaklaşımlar*, Dora Basın Yayın Dağıtım Ltd. Şti., Bursa.
- TOKSÖZ, F. (2008). *İyi Yönetişim El Kitabı*, İstanbul, Tesev Yayınları, 1. Baskı.

MAKALELER

- AKTAN, C.C. (2008). “Stratejik Yönetim ve Stratejik Planlama”, *ÇEİS Çimento Endüstrisi İşverenleri Sendikası Yayını*, cilt 22, sayı 4, ss.4-21.
- AKTAN, C.C. (2010). “Monetarizm ve Rasyonel Beklentiler Teorisi”, *Ekonomi Bilimleri Dergisi*, cilt 2, sayı 1, ss.168-187.

- AKYILDIZ, F. (2012). “Belediye Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak Belediyesi Örneği”, *Journal of Yaşar University*, cilt 26, sayı 7, ss.4415-4436.
- ALLINGHAM, M.G., SANDMO, A. (1972). “Income Tax Evasion: A Theoretical Analysis” *Journal of Public Economics*, vol. 1, November, pp.323-338.
- ALODALI, M.F.B., ÖZCAN, L., ÇELİK, F., USTA, S. (2007). “Yerel Yönetimler Özerklik Şartı ve Türkiye’de Belediyelerde Özerklik”, *Selçuk Üniversitesi Karaman İ.İ.B.F. Dergisi*, Yerel Ekonomiler Özel Sayısı, ss.1-11.
- ARAP, İ., YILMAZ, L. (2006). “Yeni Kamu Yönetimi Anlayışın “Yeni” Kurumu: Kamu Görevlileri Etik Kurulu”, *Amme İdaresi Dergisi*, cilt:39, sayı 2, ss.51-69.
- ARIKBOĞA, Ü. (2015). “Türkiye’de Yerel Vergi Yönetimi”, *Maliye Dergisi*, cilt Ocak-Haziran, sayı168, ss.1-19.
- ARSLAN, A. (2002). “Kamu Harcamalarında Verimlilik, Etkinlik ve Denetim”, *Maliye Dergisi*, cilt 140, sayı 2, ss.1-14.
- ARSLAN, N.T. (2010). “Klasik- Neo Klasik Dönüşüm Süreci: Yeni Kamu Yönetimi”, *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, cilt 11, sayı 2, ss.21-38.
- ARTILES, M., LEON, G., RUESCHKAMP, L.K. (2019).” Accountability, Political Capture and Selection into Politics: Evidence from Peruvian Municipalities”, August 2019 (April 2018), *Barcelona GSE Working Paper Series Working Paper*, no 1041, pp.1-69.
- AYDEMİR USLU İ., YILMAZ, H.H. (2018). “Yerel Yönetimlerde Katılımcılık: Kent Konseylerinin Rolü ve Bir Yapılandırma Önerisi”, *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, cilt 27, sayı 1, ss.113-145.
- AYGEN, M. (2017). “Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı Üzerine Bir İnceleme: Türkiye Örneği” *Avrasya Uluslararası Araştırmalar Dergisi*, cilt 5, sayı10, ss.256-276.

- AYHAN, E., ÖNDER, M. (2017). “Yeni Kamu Hizmeti Yaklaşımı: Yönetişime Açılan Bir Kapı”, *Gazi İktisat ve İşletme Dergisi*, cilt 3, sayı 2, ss.19-48.
- BAĞRIAÇIK, A. (2018). “Kamu Hizmetlerinin Uyarlama İlkesi Üzerine Bir Değerlendirme”, *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, cilt 26, sayı 3, ss.155-183.
- BAKKAL, H. (2016). “Türkiye’de Kamu Harcamalarının Ekonomik Büyüme Üzerindeki Etkisi ve Yeni Kamu Mali Yönetiminin Rolü”, *Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, cilt 6, sayı 10, ss.125-138.
- BELLİ, A. (2017). “Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı Bağlamında Yerinden Yönetimin ve Yerel Yönetimlerin Değerlendirilmesi”, *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, cilt 9, sayı 16, ss.101-118.
- BOZTEPE, M. (2018). “Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı ve Geleneksel Kamu Personel Rejimi Üzerine Etkileri”, *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, cilt 20, sayı 3, ss.191-210.
- ÇETİNKAYA, Ö., KORLU, R.K. (2012). “Yerel Demokrasinin Sağlanmasında Katılımcılık Süreci ve Kent Konseylerinin Rolü”, *Maliye Dergisi*, cilt 0, sayı 163, ss.95-117.
- KORLU, R.K., ÇETİNKAYA, Ö. (2015). “Türkiye’deki Belediyelerin Mali Özerkliğinin Öz Gelirler Bağlamında Analizi ve Değerlendirilmesi”, *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, cilt 3, sayı 4, ss.95-111.
- ÇETİNKAYA, Ö., KORLU, R.K., EROĞLU, E. (2016). “Belediye Hizmetlerinin Kalitesi ve Vatandaşların Algı Düzeyi: Bursa Büyükşehir Belediyesi Örneği”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, cilt 21, sayı 4, ss.1251-1273.
- ÇEVİKBAŞ, R. (2012).” Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı ve Türkiye Uygulamaları”, *Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, cilt 1, sayı 2, ss.9-32.

- ÇUKURÇAYIR, M.A., EKŞİ, H. (2001). “Kamu Hizmeti Sunumunda Yeni Yöntemler”, *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, cilt 1, sayı 1-2, ss.89-109.
- DAŞTAN, İ., DELİCE, M. E. (2015). “Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Değerlendirilmesi: İzmir Büyükşehir Belediyesi Örneği”, *The Journal of Academic Social Science Studies*, Number 32 (3), ss.203-223.
- DENHARDT, R., DENHARDT, J.V. (2000). “The New Public Service: Serving Rather than Steering”, *Public Administration Review*, November/December 2000, Vol. 60, No. 6. pp.549-559.
- DEMİREL, E.T., YATKIN, A., DÜŞÜKCAN, M., DERİN, N., ÇAKINBERK, A., GÜVEN, M. (2013). “Belediye Hizmet Kalitesinin Ölçümüne Yönelik Bir Ölçek”, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, cilt 22, sayı 3, ss.31-52.
- DPT (2007). “Kamuda İyi Yönetişim Özel İhtisas Komisyonu Raporu”, *Özel İhtisas Komisyonu*, Yayın No: 2721, ÖİK:674, Ankara, ss.1-52.
- DUMAN, T., YUKSEL, F. (2008). “Belediyelerde Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü: Mersin Büyükşehir Belediyesi Örneği”, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, cilt 17, sayı 1, ss.43-57.
- DURNA, U., ÖZEL M. (2008). “Bilgi Çağında Bir Yönetişim Yaklaşımı: E- (Yerel) Yönetim, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, cilt 5, sayı 10, ss.1-32.
- DURUKAL, O., TAPDIK, S. (2019). “Kentlerde Mahalle Yönetiminin Önemi ve Kadın Temsili: Zonguldak İlinde Bir Durum Analizi”, *International Black Sea Coastline Countries Symposium-3*, Zonguldak, October 18-20,2019, ss.1-11.
- EREN, V., ORHAN, U., DÖNMEZ, D. (2014). “Üniversitelerde Stratejik Planlama Süreci: Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Karşılaştırmalı Bir Araştırma”, *Amme İdaresi Dergisi*, cilt 47, sayı 2, Haziran 2014, ss.121-143.

- ERYILMAZ, B. (1999). “Geleneksel Yönetim Anlayışından Yeni Yönetim Anlayışına”, *Liberal Düşünce Üç Aylık Dergi*, cilt 4, sayı 15, ss.84-88.
- ERYILMAZ, B., BİRİCİKOĞLU, H. (2011). “Kamu Yönetiminde Hesap Verebilirlik ve Etik”, *İş Ahlakı Dergisi Turkish Journal of Business Ethics*, cilt 4, sayı 7, ss.19-45.
- GENCEL, U. (2001). “Yükseköğretim Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Akreditasyon”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, cilt 3, sayı 3, ss.164-218.
- GENCEL, U., KURU, E. (2012). “Vergi Kültürü ve Vergi Politikaları Etkileşimi: Türkiye Değerlendirmesi”, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, cilt 10, sayı 20, ss.29-60.
- GEORGOPOULOS, B.S. (1957). “The Study of Organizational Effectiveness”, *Annual Conference of American Association for Public Opinion Research*, Washington, D.C., pp.1-15.
- GUTH, W., LEVATI, V. & SAUSGRUBER, R. (2005) “Tax morale and (de-)centralization: An experimental study”, *Article in Public Choice*, pp.1-34.
- GÜÇLÜ, N. (2003). “Stratejik Yönetim”, *G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, cilt 23, sayı 2, ss.61-85.
- GÜL, S.K. (2008). “Kamu Yönetiminde ve Güvenlik Hizmetlerinde Hesap Verebilirlik”, *Polis Bilimleri Dergisi*, cilt10, sayı 4, ss.71-94.
- HENDEN, H.B., HENDEN, R. (2005). “Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyecilik”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, cilt 4, sayı 14, ss.48-66.
- HUANG, J.J. (2009).” The evolutionary perspective of knowledge creation – A mathematical representation”, *Knowledge-Based Systems*, volume, 22, Issue 6, pp.430–438.f

- IVAN, I., VINTILA, B. (2010).” The Management of the Citizen Oriented Applications”, *Theoretical and Applied Economics*, Volume XVII (2010), No. 4(545), pp.47-70.
- İNAÇ, H., ÜNAL, F. (2015). “Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı ve Türkiye’de Belediyeler”, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, sayı 17, ss.1-24.
- İPEK, S., KAYNAR, İ. (2009). “Vergiye Gönüllü Uyum” Konusunda Çanakkale İline Yönelik Ampirik Bir Çalışma”, *Yönetim ve Ekonomi*, cilt 16, sayı 1, ss.173-190.
- İSBİR, B. (2007). “Kamu Hizmeti İlkeleri Işığında Özel Radyo-Televizyon Yayıncılığının Değerlendirilmesi”, *Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, cilt. XI, sayı 1-2, ss.815-835.
- İSBİR, B. (2009). “Temsili Demokrasi Anlayışına Göre Yerel Yönetimlerde Özerklik”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, cilt: 11, özel sayı 2009, ss.1571-1599.
- KALFA, C., ATAAY, F. (2008). “Yönetişim: Devlet- Toplum İlişkilerinde Yeni Bir Aşama”, *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, cilt: 17, sayı 3, ss.229-240.
- KALKAN, A., ERDOĞAN, H. (2011), “Yerel Yönetim Başarısını ve Seçmen Tercihini Etkileyen Unsurlar: Bucak İlçesinde Bir Araştırma”, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, cilt 1, sayı 13, ss.217-240.
- KALIANNAN, M., PUTEH, F. & DORASAMY, M. (2014). “Measuring Service Quality in Malaysian Local Government: The SERVQUAL Approach”, *Knowledge Management International Conference (KMICe) 2014*, 12 – 15 August 2014, Malaysia, pp.30-34.
- KARASOY, H.A. (2014). “Türk Kamu Yönetiminde Performans Yönetimine Bir Bakış”, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, cilt 10, sayı 22, ss.257-274.

- KARCI, Ş. M. (2008). “Yeni Kamu İşletmeciliği Yaklaşımının Temel Değerler Üzerine Bir İnceleme”, *Akdeniz İİBF Dergisi*, cilt 08, sayı16, ss. 40-64.
- KEMME, D.M., PARIKH, B., STEIGNER, T. (2019). “Tax Morale and International Tax Evasion”, *Journal of World Business*, volume 55, issue 3,10105212, pp.1-12.
- KLINE, B., JAMES, J. (1992). “Total Quality Management in Local Government”, *Government Finance Review*, volume 8, issue 4, pp.7-11.
- KOÇ, M. (2019). “Mahalleye Dönüşen Köylerin Muhtarlarının Hizmetlerde Etkinlik ve Verimliliğe İlişkin Algısı: Muğla Deneyimi”, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, cilt14, sayı 2, ss.457 – 478.
- KUTLU, Ö., USTA, S., KOCAOĞLU, M. (2009). “Vatandaş Odaklı/ Vatandaşın Odakta Olduğu Yönetim: Kent Konseyleri ve Selçuklu Belediyesi Örneği”, *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, cilt 9, sayı 18, ss.507-538.
- KORLU, R.K., ÇETİNKAYA, Ö. (2015). “Vergi Bilincinin Gelişiminde Yerelleşme Faktörünün Rolü”, *13. Uluslararası Türk Dünyası Sosyal Bilimler Kongresi*, 28 Ekim-31 Ekim, ss.1-10.
- KORLU, R.K., ÇETİNKAYA, Ö., GERÇEK, A. (2016). “Yerel Vergi Bilincinin Faktör Analizi ile Değerlendirilmesi: Bursa Örneği”, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, cilt 14, sayı 28, ss.443-465.
- KURGUN, A., ÖZDEMİR, A., KURGUN, H., BAKICI, Z. (2008). “Belediyelerde Hizmet Yeterliliğinin ve Hizmet Kalitesinin Artırılmasını Etkileyen Faktörlerin Analizi: İzmir Karşıyaka Belediyesinde Uygulama”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, cilt 10, sayı 2, ss.29-54.
- KÜÇÜKSÜLEYMANOĞLU, R. (2008). “Stratejik Planlama Süreci”, *Kastamonu Eğitim Dergisi*, cilt16, sayı 2, ss.403-412.
- LAMBA, M. (2014). “Yeni Kamu Yönetimi Perspektifinden Türkiye’de Kamu Yönetimi Reformları: Genel Gerekçeler Üzerinden Bir İnceleme”, *Süleyman*

Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, cilt 19, sayı 3, ss.135-152.

LARBI, G.A. (1999). “The New Public Management Approach and Crisis States”, *United Nations Research Institute For Social Development*, UNRISD Discussion, paper no 112, pp.1-50.

ORHAN, M. (2016). “Belediye Hizmet Kalitesi Ölçümü: Keçiören Belediyesi’nde Bir Uygulama”, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, cilt 18, sayı 3, ss.945-963.

ÖZER, A. (2002). “Günümüzün Yükselen Değeri: Yeni Kamu Yönetimi”, *Sayıştay Dergisi*, sayı 59, ss.3–46.

PARASURAMAN, A.P., ZEITHAML, V.A., BERRY, L.L. (1985). “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”, *Journal of Marketing*, volume 49, pp.41-50.

PETRESCU, M., POPESCU, D., BARBU, J., DINESCU, R. (2010). “Public Management: between the Traditional and New Model”, *Review of International Comparative Management*, cilt 11, sayı 3, ss.408-415.

SARAN, M.U., GÖÇERLER, A. (1998). “Kamu Hizmetlerimizle ve İşçileri Bakanlığı'nda Toplam Kalite Yönetimi”, *Türk İdare Dergisi*, yıl 70, sayı 421, ss.225-282.

SCHNEIDER, F., TORGLER, B., SCHALTEGGER, C.A. (2010). “Local Autonomy, Tax Morale, and the Shadow Economy”, *Public Choice*, volume 144, issue 1, pp.293-321.

SEZER, Ö. (2008). “Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye’de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme”, *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, cilt 4, sayı 8, ss.147–171.

SEZER, Ö., VURAL, T. (2010). “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Devletin Değişen Rolü ve Merkezi Yönetim ile Yerel Yönetimler Arasında Yetki ve Görev Paylaşımı”, *Maliye Dergisi*, sayı 159, ss.203-219.

- SOYSAL, A., ALICI, S. (2000). “Yerel Yönetimlerde Kaliteli Hizmet Anlayışının Geliştirilmesi ve Kurumsallaştırılması”, *Türk İdare Dergisi*, ss.167-182.
- TAHRAN, Ş, KORLU, R.K. (2020). “Yerel Hizmet Sunumuna Kalite ve Muhtarların Görüşleri: Buca Örneği”, *International Journal of Public Finance*, volume 5, no 2, pp.311-332.
- TUNÇ, H. (2008). “Demokrasi Türleri ve Müzakereci Demokrasi Kavramı”, *Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, cilt 12, sayı 1, ss.1113-1132.
- TÜRKOĞLU, İ., DEMİRHAN, Y. (2013). “Yerel Yönetim Gelir ve Giderleri Bağlamında Türkiye’de İdari Reformlar”, *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, cilt 22, sayı 2, ss.315-332.
- UĞUR, A.A., ÇÜTCÜ, İ. (2009). “E-Devlet ve Tasarruf Etkisi Kapsamında Vedop Projesi”, *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, cilt 1, sayı 2, ss.1-20.
- ULUSOY, A., AKDEMİR, T. (2009). “Yerel Yönetimler ve Mali Özerklik: Türkiye ve OECD Ülkelerinin Karşılaştırmalı Analizi”, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, cilt 12, sayı 21, ss.259-287.
- USTA, R., MEMİŞ, L. (2010). “Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, cilt 15, sayı 2, ss.333-355.
- YAMAN, A., ÖNALP, G. (2017). “Yeni Kamu Yönetimi Reformlarının Yerel Yönetimler Üzerindeki Etkisi”, *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, cilt 1, sayı 4, ss.1-12.
- YAŞ, H., AKDUĞAN, U. (2015). “Türkiye’de Belediyelere Yapılan Mali Transferlerin Flypaper Effect Çerçevesinde İncelenmesi”, *Maliye Dergisi*, sayı 168, ss.49-68.
- YILDIRIM, T., GÖÇGÜN, M. (2016). “İdarenin Düzenleyici İşlemlerinde Eşitlik İlkesi”, *İstanbul Medipol Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, cilt 3, sayı 2, ss.39-60.

YILDIZ, D., UZUNSAKAL, E. (2018). “Alan Araştırmalarında Güvenilirlik Testlerinin Karşılaştırılması ve Tarımsal Veriler Üzerine Bir Uygulama”, *Uygulamalı Sosyal Bilimler Dergisi*, sayı 1, ss.14-28.

YÜKÇÜ, S., ATAĞAN, G. (2009). “Etkinlik, Etkililik ve Verimlilik Kavramlarının Yarattığı Karışıklık”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, cilt 23, sayı 4, ss.1-13.

ZAHARIA, P., BILOUSEAC, I. (2009). “Decentralization and Local Autonomy- Local Public Management Defining Principles”, *Annales Universitatis Apulensis Series Oeconomica*, volume 11, issue 2, pp.805-812.

ZENGİN, E., ERDAL, A. (2000). “Hizmet Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi”, *Journal of Qafqaz University*, Volume III, Number I, pp.43-56.

ELEKTRONİK KAYNAKLAR

E-Kaynak-1 “Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı”, İnsan Hakları Hukuki Bilgi Bankası, <https://humanrightscenter.bilgi.edu.tr/tr/content/155-avrupa-yerel-yonetimler-ozerklik-sart/>, (Erişim Tarihi: 11 Aralık 2020).

E-Kaynak-2 “Buca Hakkında”, <http://www.buca.bel.tr/Buca-Hakkinda/2/buca-hakkinda/buca.html>, (Erişim Tarihi: 26 Mayıs 2020).

E-Kaynak-3 “Buca İlçe Nüfusu”, Türkiye Nüfusu İl İlçe Mahalle Köy Nüfusları, <https://www.nufusune.com/buca-ilce-nufusu-izmir>, (Erişim Tarihi: 24 Kasım 2020).

E-Kaynak-4 “Buca Mahalleleri Nüfusu İzmir”, <https://www.nufusu.com/buca-izmir-mahalleleri-nufusu>, (Erişim Tarihi: 25 Mayıs 2020).

E-Kaynak-5 “Mahalli İdareler Bütçe İstatistikleri”, <https://muhasibat.hmb.gov.tr/>, (Erişim Tarihi: 3 Eylül 2021).

ÇETİN, G. H. (2014). “Kamuda Bürokrasinin Azaltılması ve İş Süreçleri Analizinde Hizmet Envanteri Yönetim Sisteminin (Heys) Önemi”,

https://kaysis.gov.tr/Makaleler/GamzeCetin_heys.pdf, (Erişim Tarihi: 10 Ocak 2021).

EIGEMAN, J. (2007). International Service Delivery, a Challenge for Local Governments, https://www.vng-international.nl/wp-content/uploads/2015/06/Service_Delivery_challenge_local_goverments.pdf, (Erişim Tarihi:15 Aralık 2020).

ERKAN, V. (2008), “Kamu Kuruluşlarında Stratejik Planlama: Türkiye Uygulaması ve Kuruluřlarda Başarıyı Etkileyen Faktörler”, <http://www.sp.gov.tr/upload/xSpKutuphane/files/CQZMm+KamuKuruluslari%20ndaStratejikPlanlama.pdf>, (Erişim Tarihi:15 Aralık 2020).

GÜRAK, H. (2008). “Verimlilik Üzerine Yazılar”, http://www.hasmendi.net/makale_gurak/Verimlilik%20KITAP.pdf, (Erişim Tarihi: 17 Mayıs 2020).

TIEBOUT, C. M. (1956). “A Pure Theory of Local Expenditures. Journal of Political Economy”, vol64, no 5 416-424. https://fbaum.unc.edu/teaching/PLSC541_Fall08/tiebout_1956.pdf, (Erişim Tarihi: 12 Kasım 2020).

YAVUZ, N., TEMEL, E.C. (2017). “Vatandaşların Belediye Hizmet Kalitesi Algısı ve Yerel Katılım İlişkisi: Nilüfer Belediyesi Örnek Olay İncelemesi”, <https://open.metu.edu.tr/bitstream/handle/11511/50482/TVRjMU5qTXo.pdf>, Erişim Tarihi: 15.07.2021).

YEŞİLORMAN, M., KOÇ, F. (2010). “Yerel Yönetimlerde E-Devlet Uygulamaları ve Yerel Demokrasiye Katkıları”, <http://abakus.inonu.edu.tr/xmlui/bitstream/handle/11616/12102/MehtapYesilorman.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, (Erişim Tarihi: 11 Temmuz 2021).

YÜCEL, A.S., ATALAY, A., KORKMAZ, M. (2016). “Türkiye’de Yerel Yönetimler ve Spor Hizmetleri”, <https://books.google.com.tr/books?hl=tr&lr=&id=ZwPPDwAAQBAJ&oi=fnd>

[d&pg=PA1&dq=yere+y%C3%B6netimlerin+giderleri&ots=jJMLgG8Ymu&sig=aqMGwT1O3uLPSf5cP2FL8TME4vE&redir_esc=y#v=onepage&q=yere%20yere%20yere%20giderleri&f=false](https://www.yerel-yonetimler.gov.tr/icerik/icerikdetay.aspx?icerikid=103uLPSf5cP2FL8TME4vE&redir_esc=y#v=onepage&q=yere%20yere%20yere%20giderleri&f=false), (Erişim Tarihi: 22 Ağustos 2021).

TEZLER

AKYÜREK, C. (2019). “Yeni Kamu Hizmeti Anlayışı Bağlamında İçişleri Bakanlığı Güvenlik Hizmetleri Birimlerinin Fonksiyonlar, Sorunlar ve Beklentiler Açısından Bir Analizi: Mersin İli Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

ÇAKIR, M. (2014). “1980 Sonrası Kamu Hizmeti Kavramının Dönüşümü Üzerine Bir İnceleme, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

DEMİR, F. (2011). “Kamu Harcamalarında Etkinlik ve Verimlilik: Karaman Belediyesi Hizmetleri Üzerine Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karaman.

EKİNCİ, K. (2018). “Hizmet İşletmelerinde Hizmet Kalitesi Yönetimi ve Bankacılık Hizmetlerinde Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.

GÖZLÜKAYA, T. (2007). “Yerel Yönetimler ve Stratejik Planlama: Modeller ve Uygulama Örnekleri”, Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.

HASANOV, E. (2009). “Yerel Yönetimlerin Gelir ve Harcama Yapısı: Azerbaycan Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

KAYARKAYA, O. (2006). “1980 Sonrası Türkiye’de Ekonomik Krizler ve Bu Krizlerin Getirdiği Bir Sonuç Olarak Banka Konsolidasyonları”, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisat Anabilim Dalı, İzmir.

KOFOĞLU, K.C. (2018). “Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı Bağlamında Yerel Yönetimler”, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gazi Üniversitesi, Ankara.

MEMİŞOĞLU, D. (2006). “Yeni Kamu Yönetimi ve Yerel Yönetimler Reformu”, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.

SEVİMLİ, S. (2006). “Hizmet Sektöründe Kalite ve Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.

ŞAT, N. (2008). “Demokrasi İçin Bir Araç: E-Belediye”, Doktora tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Marmara Üniversitesi.

UÇMUŞ, E. (2004).” Sürdürülebilir Verimlilik ve Bir Uygulama Çalışması”, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Balıkesir.

DiĞER KAYNAKLAR

4541 Şehir ve Kasabalarda Mahalle Muhtar ve İhtiyar Heyetleri Teşkiline Dair Kanun (1944), 5682, 10 Nisan 1944.

5018 Sayılı Kamu Malî Yönetimi ve Kontrol Kanunu (2003), 25326, 10 Aralık 2003.

5216 Sayılı Büyük Şehir Belediyesi Kanunu (2004), 25531, 10 Temmuz 2004.

5393 Sayılı Belediye Kanunu (2005), 25874, 3 Temmuz 2005.

Kamu İdarelerince Hazırlanacak Faaliyet Raporları Hakkında Yönetmelik (2006), 26111, 17 Mart 2006.

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası (1982), 2709, 18 Kasım 1982.