

SOSYAL BELEDİYESİLİK ANLAYIŞININ E-BELEDİYESİLİK UYGULAMALARINA ENTEGRE EDİLMESİ

INTEGRATION OF SOCIAL MUNICIPALITY CONCEPTS IN E-MUNICIPALITIES SERVICES

Ufuk ÜNLÜ*

ÖZ

Hizmette halka yakınlık anlayışı, vatandaşa sunulan hizmetlerin zamanla merkezi idareden yerel idarelere kaymasına neden olmuştur. Bu durum ise sosyal belediyeçilik olgusunu önemli hale getirerek, günümüz belediyelerinin öncelikleri arasına dâhil etmiştir. Sosyal belediyeçilikten daha sonra ortaya çıkan bir kavram olarak e-Belediye uygulamaları ise enformasyon teknolojileri kullanılarak vatandaşa daha etkin bir biçimde hizmet sunma amacıyla ortaya çıkmıştır. Söz konusu bu iki mekanizmanın hizmet sunumuna sağladığı faydaların sadece kendi zeminlerinde kullanılmasından ziyade, bir arada kullanılmasının hizmet kalitesini daha verimli, daha etkin ve daha kullanışlı hale getireceği izahatın varestedir. Bu nedenle sosyal belediyeçilik anlayışının e-Belediye uygulamalarıyla entegre bir şekilde sunulması ve buna ilişkin yeni birtakım örnekler, bu alanda faaliyet gösteren ve yaşayan tüm aktörlerin fayda sağlayacağı gelişmeler olarak kabul görmüştür.

Anahtar Kelimeler: Sosyal Devlet, Sosyal Politika, Sosyal Belediyeçilik, e-Belediyeçilik.

ABSTRACT

The principle of subsidiarity in service has caused the services offered to citizens to shift from local management to the center over time. This has made the social municipality phenomenon important and included it among the priorities of today's municipalities. However, e-municipality applications emerged as a concept later than the social municipalities in order to provide services to citizens more effectively by using information technologies. It is obvious that the use of these two mechanisms in combination, rather than the use of these services on their own grounds, will make the quality of service more effective, more efficient and more convenient. For this reason, the introduction of social municipality approach in an integrated manner with e-municipal applications and new examples of this have been recognized as developments that will benefit all actors operating and living in this area.

Keywords: Social State, Social Policy, Social Municipality, e-Municipality.

* Başbakanlık Müfettişi, ufukunlu@basbakanlik.gov.tr

GİRİŞ

Devletin her alanda toplumun her kesimini koruma ve refahını sağlama gayesi “sosyal” kavramı ile bizleri tanıştırmıştır. Bu genel kavramdan yola çıkan devlet aygıtı, sosyal politikalar üreterek, sosyal hizmetler, sosyal güvenlik, sosyal yardım, sosyal hekimlik gibi özel konulara eğilerek genel anlamda hizmet sunumunu kaliteli ve verimli bir yapıya kavuşturmayı ve bunun yanı sıra gelir adaletsizliğine bağlı eşitsizliği ortadan kaldırmayı amaçlamıştır. Köyden kente göçlerin yaşanması ve hızlı nüfus artışı sosyal olma özelliğini devletten yerel yönetimlere kaydırmış ve böylece sosyal belediyecilik kavramı ön plana çıkmıştır.

Sosyal belediyecilik, sosyal devletin yereldeki yansımasıdır. Sosyal belediyecilik, etkin ve hızlı hizmet üretebilmenin olmazsa olmaz şartıdır. Bu kavram, halkın ihtiyaçlarının onlara en yakın birimlerce karşılanması ve sadece teknik altyapı hizmetlerinin değil, kültürel, ekonomik ve sosyal ihtiyaçların karşılanmasını da içerir.

Topluluk halinde yaşamının sosyal belediyeciliği gerektirmesi gibi günümüz teknoloji kullanımında yaşanan artış da belediye hizmetlerinde elektronik imkânların kullanılmasını gerektirmektedir. Nitekim son yıllarda yaşanan teknolojik gelişmeler, kamu hizmetinin sunumunu farklılaştırarak daha hızlı, daha az masraflı ve daha güvenilir uygulamalar sunan elektronik hizmet sunumunu yaygınlaştırmıştır. Bu duruma, yerel ölçekte hizmet sunan belediyeler de kayıtsız kalmamış ve hizmet sunumlarını yerel halkın talep ve ihtiyaçlarına bağlı olarak elektronik alana aktarmışlardır. Henüz yeterli derecede yaygınlaşmış olmasa da e-Belediyecilik kavramı, gelişen bilgi yönetim sistemleri kapsamında birçok belediye tarafından çeşitli hizmet sunumlarıyla uygulanır hale gelmiştir.

Bilindiği üzere, sosyal belediyecilik uygulamaları ile e-Belediyecilik hizmetleri birbirinden ayrı faaliyetler olarak vatandaşa sunulur. Bu çalışmanın konusu ise sosyal belediyecilik anlayışının e-Belediyecilik uygulamalarına entegre edilmesi, daha ayrıntılı bir ifadeyle, sosyal belediyecilik ile e-Belediyeciliğin birleştirilerek uyumlaştırılması ve vatandaşa hizmeti en önemli faaliyet kabul eden belediyelerin, bu hizmetleri elektronik imkanlardan yararlanarak sanal ortama aktarması ve böylelikle maliyetleri düşürmeleri, verimli hizmet sunumu elde etmeleri ve sürat kazanmalarıdır.

Makalenin ilk bölümünde sosyal belediyecilik anlayışı tüm unsurlarıyla ele alınacaktır. İkinci bölümde ise e-Belediyecilik kavramına yer verilecek ve sonrasında sosyal belediyeciliğin e-Belediye uygulamalarına entegre edilmesine ilişkin örnek uygulamalardan bahsedilecektir.

1. YEREL YÖNETİMLERDE SOSYAL BELEDİYECİLİK ANLAYIŞI

Sosyal belediyecilik anlayışı, daha genel ifadeler çağrıştıran sosyal devlet ve sosyal politika kavramlarının özümsemesiyle başlar. Nihayetinde bu tarz belediyecilik, sosyal devlet ve sosyal politikalar zemininde yükselir. Öncelikle bu kavramların açıklanması meselenin özünü ve gerekliliğini daha net bir şekilde ifade eder.

1.1. Sosyal Devlet Kavramı

Sosyal devlet en genel anlamıyla; toplumda daha fazla eşitlik yaratmak ya da var olan eşitsizlikleri ortadan kaldırmak için sosyal ve piyasa aktörlerinin olumsuz etkilerini yok etmeyi hedef alan bir devlet biçimidir (Dedeoğlu, 2009: 42). İlk olarak 19'uncu yüzyılda Avrupa'da ortaya çıktığı bilinmektedir.

19. yüzyılda ortaya çıkan, ekonomik, politik ve sosyal alanlarda etkilerini artırarak sürdüren sosyal devlet, 1970'li yıllardan günümüze kadar gerek ulusal, gerekse uluslararası düzeyde güncellik ve önemini yitirmeyen bir konudur. Refah devleti ya da sosyal devlet kavramları incelendiğinde bu kavramların kapsamlı ve yeterli bir tanımı bulunamamaktadır. Literatürde genel olarak geçen tanımlar, sosyal devleti amaçlarına veya araçlarına göre tanımlamaktadır. Ancak, kapsanan amaç ve araçlar arasındaki farklılık genel kabul görmüş sosyal devlet tanımına ulaşmayı engellemektedir (Aktan, 2013).

Sosyal devlet, vatandaşlarına siyasal ve toplumsal yaşama katılabilmeleri için, insan onuruna yakışan asgari düzeyde bir gelir temini, adil gelir dağıtımı, yoksullukla mücadele, fırsat eşitliği, sosyal güvenlik, sosyal barış, sosyal bütünleşme, ekonomik büyüme ve kalkınma gibi amaçları gerçekleştirmeyi hedeflemektedir (Öztürk ve Gül, 2012: 378). Hızlı göç, işsizlik ve yoksulluk bağlamında ortaya çıkan aile çözümlerinin hız kazanması ile ihmal ve istismara uğrayan kadın ve çocukların sayısının arttığı, buna bağlı olarak devlet koruması ve bakıma ihtiyaç duyan çocuk sayısında önemli artışların görüldüğü, yaşlıların bakımıyla ilgili sorunlar yaşandığı, evsizler olarak adlandırılan sokakta yaşayan ve sokakla bütünleşen insan sayısının artık sorun olmaktan çıkıp kanıksanır hale geldiği görülmektedir. Tarım alanındaki küresel politikalarla birlikte ortaya çıkan tarımdan hızlı kopuş ve kente göç; beraberinde işsizlik, kadın ve çocuk istismarını da artıran sorunlar olarak karşımıza çıkarmaktadır. Bu sorunlara yönelik olarak, sosyal hizmetler ve sosyal yardımlara ilişkin faaliyet ve programların devletin denetim, gözetim ve sorumluluğunda toplumun her kesiminin (genel yönetim birimleri, yerel yönetimler, özel hukuk tüzel kişileri ve gerçek kişilerin) katılımı sağlanarak bir

bütünlük içinde yürütülmesi temel alınmaktadır. Zira sosyal hizmet ve yardımlaşma duygusu ve edimi kişinin en yakın çevresinden başlar ve halkalar halinde köy, ilçe, il ve ulusal düzeye ulaşır (Pekküçükşen, 2004: 460).

İlk olarak 1961 Anayasası ile sosyal devlet kavramı anayasamıza dâhil edilmiştir. 1961 Anayasası'nın 10. maddesinde: "Devlet kişinin hak ve hürriyetini, fert huzuru, sosyal adalet ve hukuk devleti ilkeleriyle bağdaşmayacak surette sınırlayan siyasi ve sosyal bütün engelleri kaldırır; insanın maddi ve manevi varlığının gelişmesi için gerekli şartları hazırlar" denilmiştir. 1982 Anayasası'nda da Türkiye Cumhuriyeti'nin sosyal bir hukuk devleti olduğu vurgulanarak, Cumhuriyetin sosyal niteliği ve geniş sosyal haklar devleti olduğu daha geniş bir şekilde vurgulanmıştır. 1982 Anayasası'nın 5. maddesinde devletin temel amaç ve görevleri "Türk milletinin bağımsızlığını ve bütünlüğünü, ülkenin bölünmezliğini, Cumhuriyet ve Demokrasiyi korumak, kişilerin ve toplumun refah, huzur ve mutluluğunu sağlamak; kişinin temel hak ve hürriyetlerini, sosyal hukuk devleti adalet ilkeleriyle bağdaşmayacak surette sınırlayan siyasal, ekonomik ve sosyal engelleri kaldırmaya, insanın maddi ve manevi varlığının gelişmesi için gerekli şartları hazırlamaya çalışmaktır" denilmiştir (Gözübüyük, 2001: 16).

1.2. Sosyal Politika Kavramı

Sosyal politika kavramı, sanayi devrimi ile birlikte ortaya çıkan ve zayıf durumdaki proletarya ile burjuvazi arasında oluşan sınıf farklılığından doğan problemlerin çözümünü ifade etmektedir (Tokol, 2000: 2). Bu yönüyle sosyal politika kavramı sosyal belediyeciliğin temelini oluşturmaktadır.

Sosyal politikanın tarihsel sürecine bakıldığında; 19. yüzyıl boyunca devlet tarafından işçi sınıfı merkezli önlemleri içeren politikalar uygulanmaya başlanmıştır. Çalışma koşullarının iyileştirilmesi, sosyal güvenlik, çalışma hayatındaki kadın ve çocukların korunması gibi konular sosyal politika alanının temel konuları haline gelmiştir (Ersöz, 2011: 48). Sosyal politika, genel itibarıyla, 20. yüzyılın bir olgusu olmakla birlikte daha çok ekonomik yönden gelişmiş toplumlara özgü bir olgu ve özünde bir toplum üyesinin "vatandaşlık" hakkına dayalı bir gelişmedir. Bu açıdan günümüzde demokrasi ve vatandaşlık haklarının tam anlamıyla uygulanmadığı ülkelerin var olduğu düşünüldüğünde toplumsal sorunları kapsayıcı ve bu yönde çözüm odaklı toplumsal politikaların varlığından söz etmek oldukça zordur (Koray, 2000: 8).

İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra sosyal devlet kavramının gelişmesiyle sosyal politikaların uygulama alanı ve kapsamı genişleyerek çeşitlilik kazanmıştır.

Artık 21. yüzyılda sosyal politikalar geçmiş dönemlerdeki yoksullukla mücadele ve işçi sorunlarını ele alan politikalarla kendisini sınırlamaktan çıkmıştır (Ersöz, 2004: 11). Temel hak ve özgürlüklerin sosyal-ekonomik hak ve özgürlüklerle genişlemesi, siyasal hakları güçlenen işçi sınıfının demokrasi içinde kalarak toplumu değiştirme gücü kazanması ve toplumsal reformlarla, batı toplumunun çehresi değişmiştir. Başlangıçta işçi sorunlarına çözüm bulmak amacı ile oluşturulan sosyal politikalar bu sorunlara üretilen çözümler ile toplumsal alandaki başka sorunlara yönelmiştir ve bu gelişmeden dolayı dar bir kapsamı ve anlamı olan sosyal politika, giderek hem daha geniş toplumsal kesimlere yayılmış, hem de nitelik değiştirerek bugünkü anlamıyla geniş anlamda bir sosyal politika uygulamasına ulaşmıştır (Koray, 2000: 9).

Sosyal politika, toplumsal hayatta oluşan ve sosyal politika alanına giren tüm sorunlarla ilgilenmekte ve bu sorunlara yönelik olarak çözüm üretmektedir. Çalışma hayatından kaynaklanan sorunlara ilişkin geliştirilen sosyal politikalar henüz yeni olmasına karşın, sosyal politikaların büyük bir kısmı insanlık tarihi kadar eski olup, işveren, işçi sınıfı ve diğer tüm gruplar ve sorunları ile ilgilenmektedir (Aydın, 2008: 26).

Günümüzde sosyal politika dar ve geniş anlamları ile bilinmektedir. Dar anlamlı sosyal politika, devletin faaliyetleri sınırlı kitlelere ya da bir sınıfa dönük çalışmaları kapsadığında ortaya çıkmaktadır (Talas, 1990: 31). II. Dünya Savaşı sonrasında dünya genelinde meydana gelen yıkımla beraber, sosyal politika kavramı teorisinde ve uygulamalarında değişiklikler meydana gelmiştir. Bu dönem itibariyle sosyal politikanın kapsamına, toplumu oluşturan geniş halk kesimleri dâhil edilmiştir (Izveren, 1968: 5).

Sosyal politika dar anlamdan geniş anlama doğru, anlam genişlemesi yaşadıkça, devletin de "sosyal refah devleti" niteliği kazandığı görülmektedir. Bugün üçüncü kuşak diyebileceğimiz çocuk, kadın, çevre, tüketici hakları gibi birçok konuda da sosyal politika önlemlerine ihtiyaç duyulmaktadır. Kadın-erkek eşitliği, özürliülerin korunması, pozitif ayrımcılık denilen konulara kadar birçok yeni politikalar gündeme gelmektedir. Dolayısıyla, zaman içinde sosyal politika işçi sınıfına yönelik bir politika olmaktan çıkarak sosyal eşitlik ve sosyal adalet temelli bir politikaya dönüştüğü gibi, yeni yükselen toplumsal hareketlerle de değişime uğramakta ve uğramaya devam etmektedir (Koray, 2000:29).

1.3. Sosyal Belediyecilik Kavramı

Sosyal belediyecilik; yerel idareye sosyal alanlarda planlama ve düzenleme işlevi yükleyen, bu çerçevede kamu harcamalarını konut, sağlık, eğitim ve çevrenin

korunması alanlarını kapsayacak şekilde sosyal amaca kanalize eden; işsiz ve kimsesizlere yardım yapılması, sosyal dayanışma ve entegrasyonun tesis edilmesi ile sosyo-kültürel faaliyet ve çalışmaların gerçekleştirilebilmesi için gerekli olan altyapı yatırımlarının yapılması için bilinçli politikalar üretmesini öngören; bireyler ve toplumsal kesimler arasında zayıflayan sosyal güvenlik ve adalet mevhumunu güçlendirmeye yönelik olarak yerel idarelere sosyalleştirme ve sosyal kontrol işlevleri yükleyen bir model olarak tanımlanmaktadır (Akdoğan, 2002: 35). Başka bir tanıma göre sosyal belediyecilik; kamusal harcamaları sağlık, eğitim, kültür gibi faaliyetlere yönlendiren, istihdam sorununun çözümüne yönelik politikalar geliştiren ve uygulayan, muhtaç durumda bulunan insanların korunmasını ve maddi açıdan desteklenmesini sağlayan, yerel düzeyde sağlık ve eğitim olanaklarının geliştirilmesine katkıda bulunan, sosyal adaletin tesis edilmesine yardımcı olan bir modeldir (Kaya, 2003: 68).

Sosyal belediyecilik, belediyelerin sosyal fonksiyonlarını artıran ve sosyal yaşam içinde aktif bir hale gelmesini sağlayan bir anlayıştır. Toplumun beklenti, ihtiyaç ve taleplerini karşılayacak hizmetler vermekle yükümlü, tüzel kişiliğe sahip yerel yönetim birimlerinden biri olan belediyelerin etkin ve hızlı hizmet üretebilmesinin en temel şartı toplumun yapısını, önceliklerini tanımaktır. Toplumun ihtiyaç ve beklentileri denildiğinde sadece kentsel alt yapı hizmetleri ve teknik hizmetler anlaşılmamakta, günümüz koşulları da değerlendirildiğinde kültürel, ekonomik, eğitim ve sağlık hizmetlerine yönelik bir takım sorumluluklar bu kapsama dâhil edilebilmektedir. Bu da "Sosyal Devlet" kavramının uzantısı olarak "Sosyal Belediyecilik" anlayışını beraberinde getirmektedir (Pekşen, 2014: 5). Dahası, sosyal belediyecilik, kalıplaşmış belediyecilik anlayışının dışına çıkmış bir tanımdır. Sosyal belediyecilik, yardıma ihtiyacı olanların bu ihtiyaç hallerini ortadan kaldırmayı, sosyal sorunların ortadan kalkmasına ön ayak olmayı ve bunlarla beraber insanların yaşadıkları ortamda mutlu, huzurlu, güven duygusu gelişmiş bir refah ortamında yaşamalarını planlamaktadır. Yine sosyal belediyecilik, çocuklara, gençlere, yaşlılara, kadınlara, toplumdaki tüm dezavantajlı gruplara özel hizmetler sunmakta ve özel politikalar üretmektedir (Öztürk ve Gül, 2012: 385).

Belediyeler, kendi sınırları içerisinde yaşayan birey, aile ve toplulukların üç ayrı kaynaktan gelen sorunlarıyla ilgilenmektedir. Bunlar; toplumsal sistemin işleyişinden ve yapısından kaynaklanan ve özellikle büyük şehirlerde acil müdahaleyi gerektirecek boyutlara ulaşan yoksulluk, işsizlik, dilencilik, suçluluk ve benzeri sorunlar; belediyelerin kendi hizmet alanları içinde meydana gelen

afetlerden dolayı zarar gören birey ve ailelerin karşılaştıkları sorunlar ve insanın doğasından gelen ve çevresel koşulların da etkisiyle somutlaşan çocuk, yaşlı ve engellilerin karşılaştıkları sorunlardır. Sosyal belediyecilik olarak adlandırılan uygulamalar, bu üç kaynaktan gelen sorunların çözümüne ilişkin çabalardır (Ateş, 2009: 92).

Tüm bunların yanı sıra sosyal belediyecilik kavramının anlaşılması, onun nasıl ortaya çıktığına, nasıl gelişip günümüz belediyecilik uygulamalarına konu edildiğine bağlıdır.

1.4. Sosyal Belediyeciliğin Tarihsel Gelişimi

Sosyal belediyecilik yaklaşımının temelleri 19. yüzyılın sonlarında gelişen “sosyal devlet” anlayışına dayanmaktadır. Sanayi Devrimi’nden İkinci Dünya Savaşı’na kadar olan dönemde yerel yönetimlerin sosyal politika alanındaki işlevleri 20. yüzyılın başlarına kadar genelde yoksullara yardım ölçeğinde kalmış, bu dönemden sonra ve özellikle Birinci Dünya Savaşı ve iki savaş arasındaki sosyal imkânsızlıklar döneminde yerel yönetimler daha geniş sorumluluklar yüklenmişlerdir (Ersöz, 2006: 768). Bu sebeple sosyal devlet anlayışı ön plana çıkmış ve yerel yönetimlerin bu alanda söz sahibi olma süreci hızlanmıştır.

İkinci Dünya Savaşı’ndan sonra refah devletinin gelişimine paralel olarak yerel yönetimler merkezi idareler tarafından ulusal düzeyde planlanan sosyal politikaların mahalli düzeyde hayata geçirilmesinde temel ajans haline gelmişlerdir. Refah programları başlangıçta ulusal nitelikli olmalarına rağmen, programların uygulanması ve mahalli düzeyde yorumlanması yerel yönetimlerin düzenlenmelerine bağlı olarak gerçekleştirilmiştir. Birçok Avrupa ülkesinde desentralizasyon politikaları yerel yönetimlerin daha fazla yetki ve sorumluluk almasına imkân vermiş, yerel yönetimler refah politikalarının en önemli tamamlayıcı-uygulayıcı ajansı haline gelmişlerdir. Bundan dolayı İskandinav yerel yönetimleri için “refah belediyesi” kavramı kullanılırken, İngiltere’de yerel yönetimler bazı yazarlar tarafından “yerel refah devleti” olarak nitelendirmişlerdir (Ersöz, 2011: 74).

1980’li yıllarla birlikte sosyal devlet anlayışının paralelinde sosyal belediyecilik anlayışı da bir dönüşüm yaşamıştır. 1980’lere kadar yerel yönetimler eğitim, sağlık, sosyal hizmetler gibi refah hizmetlerini doğrudan üreten kurumlar iken, 1980’lerle birlikte refah hizmetlerini piyasadan satın alan veya bu hizmetlerin sağlanmasında garantör olan, güvence veren kurumlar haline gelmişlerdir. Gerçekten de bu süreçte yerel yönetimler kolektif hizmetlerin üretiminden

çekilmeye, rekabete açılmaya ya da hizmetleri piyasa mekanizmalarından satın almaya başlamışlardır (Ersöz, 2006: 772).

Ülkemiz açısından bakıldığında, Türkiye’de 1950’li yıllarda hızlanan kentleşme süreci ile birlikte kentler nüfusça kalabalıklaşmış, belediyelerin öncelikleri sosyal politikalardan daha çok, temel kentsel altyapı hizmetlerinin karşılanmasına yönelmiştir. O yıllardan itibaren, başta 1930 tarihli Belediye Kanunu olmak üzere çeşitli yasalarla belediyelere verilmiş olan birçok sosyal içerikli görev, kaynak yetersizliği ve ilgisizlik gibi sebeplerle merkezi yönetimler tarafından yerine getirilmiştir (Pektaş, 2010: 11).

Sosyal devlet kavramı, anayasa hukukumuzda ise, 1961 Anayasası ile girmiştir. 1961 Anayasası’nda sosyal devletin dayandığı prensipler teminat altına alınmış ve devletin sosyal hukuk devleti olduğu belirtilmiştir. Anayasa’nın 41. maddesinde sosyal devlet olmanın yükümlülükleri “iktisadi ve sosyal hayat, adalete, tam çalışma esasına ve herkes için insanlık haysiyetine yaraşır bir yaşayış seviyesi sağlanması amacıyla düzenlenir. İktisadi, sosyal ve kültürel kalkınmayı demokratik yollarla gerçekleştirmek, bu maksatla, milli tasarrufu arttırmak, yatırımları toplum yararının gerektirdiği önceliklere yöneltmek ve kalkınma planlarını yapmak devletin ödevidir” şeklinde açıklanmıştır. Bu hükümler ile 1961 Anayasası’nda sosyal devletin görevleri belirlenerek bu yolda izlenecek ekonomik, sosyal ve kültürel amaçlı politikaları tespit etmenin bir devlet görevi olduğu ifade edilmektedir (Kantarıcı, 2003: 76- 77).

1980’li yıllardan itibaren tüm dünyada olduğu gibi Türkiye’de de yerel yönetimlerin üstlendiği rol ve verilen yetkiler değişmeye başlamıştır. Merkezi yönetimlerden aktarılan kaynakların oranları artırılmış, bununla beraber belediyelerin örgütsel yönetim şeması değişmeye başlamıştır. Bu dönemde yerel yönetimleri etkileyen başlıca unsurlar; yerinden yönetim anlayışının giderek yaygın hale gelmesi, yerel özerklik, küreselleşme olgusu, yerelleşme politikaları, yerel yönetim ve Avrupa Birliği’nin yerindelik ilkesidir. Bunun yanında, göçle beraber artan kentsel nüfus, işsizlik, yoksulluk gibi sosyal sorunlar ile merkezi yönetimin sosyal yardım ve sosyal hizmet alanındaki yetersizliği, gelişen bilgi teknolojileri sayesinde halkın bilinçlenmesiyle kamusal düzenden taleplerin, beklentilerin artması gibi iç etkenler de yerel yönetimleri yeniden yapılanmaya zorlamıştır (Toprak ve Şataf, 2009: 14).

Türkiye’de sosyal belediyecilik anlayışının ilk belirtileri 1990’lı yıllarda görünmeye başlamıştır. 1990’lı yılların ortalarından itibaren özellikle büyükşehir

belediyelerinin görev ve fonksiyonlarında büyük bir artış meydana gelmeye başlamıştır. Herhangi bir yasal değişikliğe veya belediye gelirlerinde büyük bir artışa dayanmayan bu değişiklik, belediye yönetimlerine 1994 yılındaki mahalli idareler seçiminden sonra yönetime gelen başkanların kişisel hizmet anlayışından kaynaklanmıştır. Bu seçimde, başta İstanbul ve Ankara Büyükşehir belediye başkanlarının başlattığı sosyal ve kültürel içerikli hizmetler, yavaş yavaş öncelikle partili ve daha sonra da diğer siyasi partilere mensup belediye başkanları tarafından benimsenmeye ve uygulanmaya başlanmıştır. Bu iki belediye kentsel hizmetlerin yanı sıra özellikle, sosyal yardım, sosyal hizmetler, eğitim, sağlık, konut gibi sosyal politika alanlarında o güne kadar görülmeyen hizmetlere yönelmişlerdir. Özellikle, “yaşlılar, özürülüler, kadınlar, çocuklar, yoksullar ve acil yardıma ihtiyaç duyanlara” yönelik çeşitli hizmetler sunan kurumlar teşkil etmişlerdir (Ersöz, 2011: 144).

Sosyal belediyecilikle ilgili belediyeleri bağlayan ana unsurların başında 03.07.2005 tarihinde kabul edilen 5393 sayılı Belediye Kanunu gelmektedir. Belediyeler Kanun’unun 14’üncü maddesinde açıkça belirtilen hususları yerine getirmekle mükelleftir.

1.5. Sosyal Belediyeciliğin Fonksiyonları (İşlevleri)

Vatandaşlara hizmet sunumunu gerçekleştiren merkezi yapı, yerini giderek vatandaşa en yakın birimler olan belediyelere bırakmaya başlamıştır. Bu durum sosyal belediyeciliğin önemini artırmış ve bu alanda hatırı sayılır gelişmeler yaşanarak hizmet kalitesinde gözle görülür bir artış yaşanmıştır. Öyle ki, sunulan hizmetler yasal mevzuatlarla korunma altına alınmış ve vatandaşlar birçok hizmeti belediyelerden talep eder hale gelmişlerdir. Artan talep ve yaşanan gelişmeler sosyal belediyeciliğin fonksiyonlarını, başka bir ifadeyle temel işlevlerini şu şekilde belirlemiştir;

- Sosyalleştirme, Sosyal Kontrol ve Rehabilitasyon,
- Mobilize Etme, Yönlendirme, Kılavuz ve Rehberlik Etme,
- Yardım Etme ve Gözetme,
- Yatırım Yapma,
- Belediye – Halk İletişimi.

1.5.1. Sosyalleştirme, Sosyal Kontrol ve Rehabilitasyon

Sosyalleşme kişinin aile, okul, mesleki örgütler gibi içinde yer aldığı sosyal kurumların ve yaşadığı kültürel ortamın kendisinden beklediği şekilde davranmayı ve diğer bireylerle uyum içinde yaşamayı öğrenme sürecini ifade etmektedir (Pektaş, 2010: 14). Belediyeler bu çerçevede bir nevi sosyal eğitim işlevi görebilirler. Zaten evinin bahçesinde hayvan besleyerek, yüksek sesle müzik dinleyerek veya etrafa hoş olmayan koku ve görüntü saçarak çevreyi rahatsız eden vatandaşlarla ilgilenme yetkisi cezai anlamda belediyelere aittir. Bu insanların toplum içinde nasıl davranmaları gerektiği konusunda da belediyelerin eğitici olmaları bu fonksiyonları tamamlayıcı mahiyettedir. Mahalli idareler toplumsal düzenin devamının sağlanmasına yönelik olarak bireye toplumsal beklentilere uygun davranış, kural ve değerler aşılama manasında sosyal kontrol mekanizması olarak işlev görebileceklerdir (Akdoğan, 2002: 35).

Bireylerin devletin sosyalleştirme ağının dışında kalmaları birçok soruna sebep olabilmektedir. Belediyeler bu çerçevede bir nevi sosyal eğitim işlevi sunmaktadırlar. Yerel yönetimler, toplumsal düzenin devamının sağlanmasına yönelik olarak bireye toplumsal beklentilere uygun davranış, kural ve değerler yükleme manasında sosyal kontrol mekanizması olarak işlev görebileceklerdir. Kırcaatane toplantıları, halk meclisleri, esnaf gezileri, afişler ve mahalle kütüphaneleri aracılığıyla belediyeler halka daha yoğun olarak mesaj verebilmektedirler (Toprak ve Şataf, 2009: 15).

1.5.2. Mobilize Etme, Yönlendirme, Kılavuz ve Rehberlik Etme

Yerel halka yönelik olarak sosyal danışmanlık hizmeti verme, onları belli gün ve olaylarda bilinçlendirme ve yönlendirme, halka sorunlarını nasıl ve hangi kurumlara çözebilecekleri konusunda bilgilendirme gibi işlevler belediyelerce yürütülebilmektedir (Tüketici danışma merkezleri gibi) (Akdoğan, 2002: 35). Başka bir deyişle, halka belirli konularda danışmanlık hizmeti vermek, karşılaştıkları sorunlar karşısında bu sorunları hangi kurum ve kuruluşlar aracılığıyla çözebileceklerini göstermek sosyal belediyeciliğin mobilize etme, yönlendirme, kılavuzluk ve rehberlik etme işlevlerine girmektedir (Pektaş, 2010: 14).

1.5.3. Yardım Etme ve Gözetme

Mahalli idareler, görev sınırları içerisindeki yardıma muhtaç ve fakir durumdaki vatandaşların bilgilerine, diğer kamu kurum ve kuruluşlarıyla ortaklaşa çalışmalar yaparak kolaylıkla sahip olabilmekte, onların sosyoekonomik durumlarını gözetmekte, muhtaçlık sınırının altında olanlara ilaç, gıda, kömür ve kırtasiye gibi yardımlarda bulunabilmektedir (Akdoğan, 2002: 35).

Yoksul ve fakir insanlara aynı veya nakdi yardımların yapılması ve bunların Belediyeler tarafından organize edilmesi, toplumda duyarlılık sahibi insanların da bu anlamda yardımlaşma ve dayanışma duygularını pekiştirmektedir. Diğer taraftan da belediye olarak bu hassasiyeti taşıyan ve maddi durumu iyi olan insanlara da imkân hazırlanmaktadır. Nitekim ramazan aylarında verilen iftar yemekleri birçok belediyede şahısların yaptığı katkı ile gerçekleşmekte, belediyeye bir yük getirmemektedir. Belediyenin burada icra ettiği görev, sadece organizasyon hizmetini götürmektir (Beki, 2008: 40).

1.5.4. Yatırım Yapma

Yerel yönetimler, halkın geçim sıkıntısını gidermeye yönelik olarak köklü tedbirler alamamakla birlikte, kolaylaştırıcı birtakım hizmetlere yönelebilmektedirler (Akdoğan, 2002: 35). Ayrıca belediyeler, işsizliği tamamen bertaraf edebilecek bir alt yapıya sahip olmadıkları halde, işsizliği azaltacak tarzda işsiz ve iş veren arasında köprü görevi görebilecek istihdam masaları oluşturmak, yemek ihtiyaçlarını karşılayamayacak derecede mağdur olanların yaşamlarını bu anlamda kolaylaştıracak aşevleri kurmak, kültürel anlamda bilgi sahibi olabilecekleri kültür merkezleri ve bilgi evleri gibi yatırımlar yapmak suretiyle halkının sosyal ve kültürel ihtiyaçlarına cevap verebilecek imkana sahiptirler (Beki 2008: 40).

1.5.5. Belediye – Halk İletişimi

Sosyal belediyecilik çerçevesinde yürütülen çalışmalarda yerel yönetimle halk kaynaşması son derece önem arz etmektedir. Çünkü yerel yönetime talip olanlar, demokratik yaşamın vazgeçilmez unsurların biri olan oy ile seçilmek zorundadırlar. Dolayısıyla yerel yönetime talip olan kişiler veya yerel yönetime seçilmiş olanlar, mutlak surette halk ile kaynaşma ve dayanışmalarına büyük önem vermek zorundadırlar. Bu itibarla, halkla ilişkilerin önemli sacayaklarından biri olan Beyaz Masa, halkın istek ve taleplerinin ayırımı tabi tutulmadan kısa zamanda yerine getirilmesi ile halkın teveccühünü kazanma imkanı sunmaktadır (Beki, 2008: 41-42).

1.6. Sosyal Belediyecilik Uygulamaları

Sosyal belediyecilik uygulamaları çağın gereksinimlerine uygun olarak gün geçtikçe artmaktadır. Bu uygulamalar genelde yoksul ve muhtaç kesime yönelik olmakla birlikte, yaşlılar, çocuklar ve engelliler sosyal belediyecilik uygulamalarından öncelikli olarak faydalanan gruplar olarak karşımıza çıkmaktadır.

Sosyal belediyecilik kapsamında verilen hizmetlerden bazıları; kimsesizlerin, evsizlerin, sokak çocuklarının ve muhtaç kadınların barınma ihtiyaçlarını karşılamak; öksüzlere çocuk yuvaları ve kreşler yapmak, yaşlılara huzurevleri tesis etmek; sağlık merkezleri, sağlık ocakları, gezici sağlık otobüsleri, ön tanı merkezleri açmak, hastaneler civarında hasta yakınları için misafirhaneler oluşturmak; kültür, sanat ve spor tesisleri açmak, tiyatro, sinema, kütüphane ve kültür merkezlerini mahallelere kadar yaygınlaştırmak; fakir, muhtaç ve yaşam mücadelesi veren kesimlere yönelik aş evleri ve imarethaneler kurmak; engelliler için ulaşım, eğitim ve sosyo-kültürel ortamlarda kolaylık sağlayıcı tedbirler almak; beceri ve meslek edindirme kursları açmak; park-bahçeler ve piknik alanlarını yaygınlaştırmak; doğal dengeyi koruyan ve çevresel şartları düzenlenmiş ucuz konut alanları üretmek; iş kuracak kadın ve gençlere yönelik rehberlik hizmetleri yapmak, onlara makine ve ekipman desteği sağlamak; tanzim satış mağazaları ve ekmek fabrikaları kurmak, gıda, kömür, ilaç, kırtasiye malzemesi yardımı yapmak; toplumsal gruplar, sivil toplum kuruluşları ve kitle örgütlerine rehberlik etmek, onlarla dayanışma ve yardımlaşmayı geliştirmek ve gençlerin, engellilerin ve kadınların toplumsallaşmalarını sağlayacak merkezler açmaktır (Öz ve Yıldırım, 2009: 458).

Bunlar ve benzeri hizmetlerin uygulamada hangi gruplara (yaşlılar, çocuklar ve gençler, kadınlar, engelliler) yönetileceği yahut başka bir deyişle bu hizmetlerin hangi gruplara uygun bir şekilde yürütüleceğinin bilinmesi, söz konusu hizmetlerin elektronik ortamlara aktarılarak kullanılabilmesi sürecinde fayda sağlayacaktır. Zira elektronik altyapıların ve bilişim sistemlerinin kullanım kolaylığı yaşlılar, engelliler, kadınlar, çocuklar ve gençler arasında farklılık göstermektedir.

1.6.1. Yaşlılara Yönelik Uygulamalar

Gıda, giyim, yakacak ve ulaşım hizmetlerinden yararlanmaya yönelik aynı ve nakdi yardımlar, sağlık ve teknik malzeme yardımları, ihtiyaca ilişkin mekânsal alanı düzenlemeye dair eşya yardımı, yaşlılar için huzurevi açmak gibi yapılan sosyal hizmetler ile sosyal yardımlar yaşlılara yönelik olarak sosyal belediyecilik faaliyetleri arasında değerlendirilir (Yaylı, 2009:406).

Yaşlı nüfus sağlık harcamaları genç nüfusa oranla 6 kat daha fazladır ve gelişmiş ülkeler yaşlılara yönelik uygulama örneklerini evde bakım hizmetleri, ev hizmetleri ve ulaşım hizmetleri, para yönetimi gibi finansal konularda danışmanlık hizmetleri şeklinde sunmaktadır (Ersöz, 2011:170).

1.6.2. Çocuklar ve Gençlere Yönelik Uygulamalar

Çocuklara yönelik uygulamalar, sokakta çalışan çocukların aileleri ile ilgili sorunlarını çözmeyi, okula gitmeyenleri eğitime yönlendirmeyi, okula gidiyorlarsa eğitimlerine yardımcı olmayı, okul ile ilgili sorunlarını çözmeyi, okula başlayamamış ya da başlamış olsa bile maddi yoksulluk nedeni ile devam edememiş sokakta çalışan çocukların ihtiyaçlarını karşılamak suretiyle, onları okulla ilişkilendirerek zorunlu temel eğitimden yararlanabilmelerine yardımcı olmayı, onları desteklemeyi, bir başka deyişle çocukların ihmal ve istismarını önlemeyi amaçlamaktadır (Ankara Belediyesi, 2016).

Eğitim yardımı, istihdam çalışmaları, gençlik merkezleri kurulması, spor tesisleri ve eğlence alanları kurulması, meslek edindirme yardımı yapılması, zararlı alışkanlıklardan koruma ve uyuşturucu madde bağımlılığını önlemeye yönelik hizmetler, gençlere yönelik sosyo-kültürel faaliyetlerin düzenlenmesi ve gençlerin katılımının sağlanması sosyal belediyecilik kapsamında gençlere yönelik verilen sosyal hizmet ve yardımları oluşturmaktadır (Yaylı, 2009: 406). Bu kesimler açısından özellikle eğitim hizmetleri büyük önem taşımaktadır. Belediyeler öğrencilere yönelik olarak etüt merkezleri açmakta, burs ve krediler sağlamakta, ayrıca çocuk ve gençlere yönelik kültür-sanat, spor ve sosyal etkinlikleriyle eğitim sürecini desteklemektedirler. Belediyelerin eğitim faaliyetleri içerisinde mesleki eğitim de önemli yer tutmaktadır (Çiçek, 2012: 102).

1.6.3. Kadınlara Yönelik Uygulamalar

Günümüzde sosyal belediyecilik kapsamında kadınlara yönelik olarak kadın sığınma evleri, ana-çocuk sağlığı merkezleri açılmış, meslek edindirme kursları ile el emeğini değerlendirmeye yönelik organizasyonlar düzenlenmeye ve kadınların kamu politikası oluşturma süreçlerine katılımını sağlamak için kadın meclisleri kurulmaya başlanmıştır. Ayrıca kadın kulüpleri açmak, eğitim, kültür ve sportif faaliyetlerde bulunmak, aile yaşam merkezleri kurmak, okuma yazma kursları açmak, aynı ve nakdi yardımda bulunmak, düşün ve şölenler düzenlemek belediyelerce kadına yönelik olarak gerçekleştirilen diğer faaliyetlerdir (Çevikbaş, 2010: 29).

1.6.4. Engellilere Yönelik Uygulamalar

Ülkemizde, değişik özür gruplarından 10 milyona yakın yurttaşımız yaşamaktadır. Özürlü çocuk ya da yetişkin özürlü yurttaşımız, günlük yaşama, kent yaşamına ve toplum yaşamına çok sınırlı ölçüde katılabilmektedir. Ülkemizdeki görme, işitme, ortopedik ve zihinsel engellilerin toplumsal yaşama

tam katılabilmelerinin önündeki engeller henüz kaldırılabilmiş değildir. Engellilerin, eğitimden sağlığa, iş ve mesleki rehabilitasyondan kültür ve sanata, spor ve kent standartlarının iyileştirilmesine, ulaşımdan psikolojik ve sosyal desteğe, bireysel ve aile danışmanlığı hizmetlerinden gerektiğinde sürekli bakıma kadar çok ciddi ve çözüm bekleyen sorunları bulunmaktadır. Belediyelerin şehrin planlanmasında, hizmetlerin projelendirilmesinde özürülülerin ihtiyaçlarını göz önünde bulundurmaları kaçınılmazdır. Bu anlamda bireylere ve ailelere psikolojik ve sosyal danışmanlık hizmeti vermeleri de gerekmektedir (Keleş, 2008: 80).

Türkiye’de belediyelerin engellilere yönelik sosyal hizmet ve yardımları ise şöyle sıralanmaktadır: hizmet ve rehabilitasyon merkezleri kurmak, evde bakım hizmetleri sunmak, ayni ve nakdi yardımlar yapmak, fiziki düzenlemeler yapmak, engelli derneklerine destek vermek, eğitimler ve sosyal etkinlikler düzenlemek, danışmanlık ve rehberlik hizmetleri sunmak, istihdam imkanlarını artırmak, vb. (Ersöz, 2011: 170).

2. YEREL YÖNETİMLERDE E-BELEDİYECİLİK FAALİYETLERİ

Elektronik belediye uygulamaları, e-Devlete geçiş sürecinin bir parçası hatta olumlu bir sonucudur denilebilir. Zira elektronik ortamda hizmetler sunan e-Devlete geçiş süreci, belediyelerin hizmet sunumuna da yansımış ve e-Belediye uygulamaları da bu manada hız kazanmıştır.

2.1. e-Devlete Geçiş

e-Devlet, vatandaşlara devlet tarafından verilen hizmetlerin elektronik ortamda sunulması demektir. Bu sayede, devlet hizmetlerinin vatandaşa en kolay ve en etkin yoldan, kaliteli, hızlı, kesintisiz ve güvenli bir şekilde ulaştırılması hedeflenmektedir. Bürokratik ve klasik devlet kavramının yerini almaya başlayan e-Devlet anlayışı ile her kurumun ve bireyin bilgi ve iletişim teknolojileri ile devlet kurumlarına ve kurumlarca sunulan hizmetlere kolayca erişmesi hedeflenmektedir (turkiye.gov.tr).

e-Devlet, 1990’lardan beri kamu yönetimi alanında en ilgi çekici kavram haline gelse de kamu yönetimi alanındaki araştırmacı ve uygulamacılar arasında açıkça tanımlanamadığı ve bir tanım birliğine varılamadığı görüşü hâkimdir. e-Devlet düşüncesi, kamu yönetimindeki birçok yönetsel ve pratik kavram (toplam kalite yönetimi, stratejik yönetim, katılımcı yönetim vb.) gibi özel sektörde “e-iş” ve “e-ticaret” olarak kabul gören uygulamaların kamu yönetimine transferi şeklinde algılanmaktadır (Moon, 2002: 425).

Özel sektörde başarıyla uygulanan çeşitli projeler, gelişmiş bilgi ve iletişim araçlarının kullanımı, özel sektörün sürekli kazanç ve performansa yönelik olan verimli yapısı kamu sektörünün özel sektörü örnek alarak kendisini düzenleme ihtiyacı doğurmaktadır. e-Devlet modelinde, vatandaşlar artık “müşteri”, kamu yönetiminin faaliyetleri ise “hizmet” olarak görüldüğünden, düşük maliyet/kaliteli hizmet performansı üzerinde temellenen ve “toplam kalite yönetimi” ile “müşteri memnuniyeti” ölçütlerine göre yapılandırılmış verimlilik anlayışı ön plana çıkmaktadır (Uçkan, 2003: 44-47).

e-Devlete geçen bir yönetimin hem kendisini hem de yönetim sistemini çağın gereklerine göre yapılandırması gerekmektedir. Böylece e-Devlet anlayışının temelinde bilgi teknolojilerinin, özellikle bilgisayarlar ve internetin olduğu ve e-Devletin amacının devlet ve vatandaş arasında daha şeffaf, kolay, hızlı ve verimli bir ilişkinin yeniden oluşturulması olduğu söylenebilir (Aydın ve Kiracı, 2014: 34). e-Devlet çalışmaları, basitçe tedbirli bir otomasyona değil stratejik yeniliğe yoğunlaşmalıdır. Departmanların nasıl değişeceğine, e-Devlet amaçlarının neler olacağına, e-Devlet amaçlarını gerçekleştirmek için hangi politikaların takip edileceğine ya da uygulanacağına ve bunların işleme nasıl konacağına yönelik e-Devlet stratejisi bilinçli bir planla telaffuz edilmelidir. Bu plana bağlı olarak birimler aynı zamanda kendi bilgi teknolojilerini geliştirmeli ve e-Devlet stratejisinin işleyeceği konusunda güvence vermelidir (Şahin, 2007: 165).

2.1. e-Belediye Kavramı

Elektronik Belediye (e-Belediye), belediye yönetimi ile yerel yönetim hizmet ve faaliyetlerinde enformasyon teknolojilerinin kullanımı, vatandaş ve işletmelere internet üzerinden etkin bir biçimde hizmet sunumu, kurum içi birimlerin bilgisayar ağları ile entegrasyonu ve ilgili dış birimlerle ağ üzerinden iletişimin sağlanmasıdır (Erdal, 2013). Daha özet bir ifadeyle belediye tarafından sunulan hizmetlerin teknoloji ile bütünleşmesidir.

e-Belediye ile amaç, vatandaşların yönetime daha fazla katılmasını sağlamak, herkesin, her zaman bilgiye ulaşmasını sağlamak, zamandan tasarruf ederek verimliliği yükseltmek ve böylece vatandaşların memnuniyetini artırmaktır. Yerel yönetimlerin e-Belediye uygulamalarına geçiş süreci 5 aşamalı (bilgisayarlaşma, otomasyon, internet, web sitesi kurma ve yönetimi internete taşıma) olmaktadır (Şahin, 2007: 167).

Elektronik devletin (e-Devlet) önemli bir parçası olarak düşünülmesi gereken elektronik belediyecilik (e-Belediye) belediyelerin hemen her açıdan (hizmet,

yönetim anlayışı, yeni istihdam olanakları vb.) ülke kalkınmasına katkılarını artıracak kapsamlı bir projedir. Bu proje çerçevesinde çağımızın vazgeçilmez teknolojisi olan internetin yerel halkın kullanımına sunulması öngörülmektedir. Bu yolla belediye-yerel halk arasında karşılıklı iletişim ve bilgi alışverişi yolu ile kaliteli hizmet sunumu ve yerel demokrasinin geliştirilmesi hedeflenmektedir. Yerel halka hizmet üretme sorumluluğu ile donatılmış olan belediyelerin bu sorumluluğunu yerine getirebilmesi noktasında teknolojik gelişmeleri kurumsal işleyişe aktarmaları gerekmektedir (Yıldırım ve Öner, 2004). e-Belediye uygulamaları ülkelerin gelişmişlik düzeyini gösterir. Teknolojiden tam anlamıyla istifade eden belediyeler vatandaşlarına ileri demokrasinin ürünlerini sunmuş olurlar.

Bilişim teknolojisinin kuruluş aşamasının büyük maliyet gerektirmesi kısıtlı kaynaklara sahip belediyeleri zorlamaktadır. Belediyeler, büyük, orta ve küçük ölçekli olarak gruplandırıldığında büyükşehir belediye yönetimlerinin, yeterli maddi kaynak, yetişmiş insan gücü, bilgi altyapısı bakımından daha avantajlı bir konumda olması sebebi ile küçük ölçekli belediyelere oranla e-Belediyecilik konusunda daha ileri seviyede oldukları söylenebilir. Dijital yapılanma aşamasında mevcut sistemin küçük ölçekli belediyeler açısından ortaya çıkardığı olumsuzluklardan bazıları şunlardır (Uçkan, 2003: 310, Negiz ve Saraçbaşı, 2012: 44):

1. Bilişim teknolojisinin yüksek maliyet gerektirmesi ve gelirlerinin düşük olması sebebi ile bu teknolojik maliyeti öz kaynakları ile karşılayamama,
2. Düşük gelir ve eğitim grubuna mensup vatandaşların bu bölgelerde yoğunlaşması,
3. Gelir ve eğitim durumu sebebiyle halkın bilişim teknolojisine mesafeli durması (sayısal uçurum),
4. Yüksek işsizlik ve çözülememiş altyapı sorunlarının varlığı (daha öncelikle çözülmesi gereken sorunlar olarak düşünülmektedir),
5. Halkın katılım ve yönetimi denetleme konularındaki bilinçsizliği ve isteksizliği.

Yerel yönetimler, e-Belediye uygulamasına geçişte belli faydalar elde etme fikrinde olmalı ve uygulama stratejilerini bu yönde belirlemelidirler. Bunlardan bazıları şu şekilde sıralanabilir (Henden ve Henden, 2005: 48):

- Yerel halka sunulacak hizmetleri, geleneksel kamu yönetimi anlayışı olan mesai saatlerinin dışına çıkararak 7 gün 24 saat haline getirebilmek,

- Dünya ile bütünleşme bakış açısıyla ele alındığında, yerel yönetim hizmetlerinin internet ortamına yansımalarıyla, sözü edilen hizmetlerin izlenebilirliğinin yerelden dünyaya açıldığını algılayabilmek,
- Bürokratik evrak yoğunluğunu azaltabilmek,
- Vatandaşların bazı bilgileri elektronik ortamda alabilme özgürlüğü dolayısıyla, çalışanların yoğunluğunun azalmasını sağlayabilmek,
- Hem çalışanlar, hem de vatandaşlar açısından, yapılacak işlemler bazında zaman tasarrufu sağlayabilmek,
- Belediye-vatandaş ilişkilerinin güçlendirilmesini sağlayabilmek,
- İş yoğunluğunun belli bir miktar azalması ve iş süreçlerinin daha düzenli hale gelebilmesi nedeniyle, çalışan memnuniyetini sağlayabilmek,
- Kent gündeminin rahatça izlenebilmesini sağlayabilmek,
- Kent verilerine ilişkin bilgilerin daha rahat toplanabilmesini sağlayabilmek,
- İnternet ortamında yapılacak anketler sayesinde, halkın beklenti, talep ve şikâyetlerini daha rahat öğrenebilmek.

Yapılan bir araştırmada başarılı e-Belediye için 10 genel faktör ve bunlara bağlı 50 alt faktör tespit edilmiştir. Genel faktörler şunlardır (Siegfreide vd., 2003: 452-453);

1. Gerekli vizyon ve stratejilerin oluşturulması: Bu konudaki strateji ve tedbirler, e-Belediyenin önemini vurgulamak için belediye başkanının siyasi danışmanı/yardımcısı ya da kent konseyi tarafından yönlendirilmelidir.

2. Kullanıcılara/yerel halka yönelik uyum çalışmaları için yönetimde geniş kapsamlı bir modernizasyona gidilmelidir. Sanal bir belediye binası yaratmak için idari yapılar kökten değiştirilmelidir. e-Devlet, proje yönetimi becerisi ve değişim yönetimi süreci tecrübesini gerektirmektedir.

3. Uygulamalar, e-Belediyenin özüdür. Uygulamaların dört boyutu vardır. Bunlar bilgi, iletişim, işlem ve katılımdır. Başarılı e-Devlet sadece mevcut hizmetlerin internet aracılığı ile elektronik olarak sunulması anlamına gelmez. İşin asıl zorluğu, değişik türdeki uygulamaları bütünleştirmek ve bilgiyi, iletişim unsurlarını ve işlemleri birleştirmektir.

4. Maliyetler ve faydalar hesaplanmalıdır.

5. Doğru teknoloji kullanmak ve kullanılan teknik donanımların organizasyonu e-Belediyenin ana öğeleridir.

6. Personel yönetiminin, bölüm şeflerinin ve meclis üyelerinin nitelikli olması önem taşımaktadır. Bu grupların e-Belediye için eğitilmesi ve yetiştirilmesi gerekmektedir. Hatta vatandaşlar ile küçük ve orta büyüklükteki işletmelerin sahipleri ve yöneticileri de benzer uygulamaya tabi tutulabilir.

7. e-Belediyenin kabul görmesi sağlanmalıdır.

8. Kamu – özel sektör ortaklıkları arasında işbirliği sağlanmalıdır.

9. e-Devlet kısa vadeli bir proje değildir. Sürdürülebilir bir e-Devlet projesi için personel giderlerini ve yatırımları karşılayacak yeterli bir bütçe sağlanmalıdır.

10. e-Belediye, özel yasal bilgi gerektirmektedir. Yasal danışman ya da özellikle eğitimli çalışanlara ulaşılabilecek yeterli bütçe bulunmalıdır.

e-Belediyecilik, vatandaşın yönetime katılımı, şeffaflığın ve hesap verilebilirliğin sağlanması için önemli bir ortam hazırlar. Kamu yönetimi kurumları arasında bilgi alışverişini kolaylaştırarak bürokraside gereksiz işlemlerin ve tekrarların azaltılmasına imkân sağlar. e-Belediyecilikte “vatandaş odaklı hizmet” anlayışı esas alınmaktadır. Bu da 21. yüzyılın kamu yönetimine ışık tutması hedeflenen yönetim olgusunun ilkeleri ile doğrudan ilintilidir (Henden ve Henden, 2005: 57). Devlet dışındaki aktörlerle birlikte devleti yönetme yani yönetim, temel olarak, devletin piyasalaştırılmasıdır; yani devletin toplumla ya da “aktörlerle” piyasa mantığı ile ilişkilendirilmesidir. Kamu hizmetleri alanında, örneğin “vatandaş”ın yerini “tüketici” kelimesinin almasıyla da bu durum açıkça görülebilir. Devletin yönetim modelindeki kritik önemi, yönetim esasına dayalı bir toplumsal yapılanmaya geçilebilmesi için, “eski”nin en geniş ve örgütlü gücü olarak dönüşümü gerçekleştirecek bir aygıt olmasından kaynaklanır (Bayramoğlu, 2002: 88).

2.2. e-Belediye Uygulamaları

e-Belediye, teknolojik gelişmelerin hızla değiştirdiği dünyada, gelişen teknolojileri kullanarak insana hizmet etmenin ve şeffaflaşmanın temelini teşkil eden yeni bir yerel yönetim aracıdır. Kent insanı bilginin küreselleştiği iletişim çağında, bilgiye ulaşma şekillerinde de çağı yakalamak zorundadır. Daha önce neredeyse bir gün harcanarak alınan bazı belediye hizmetlerine internet vasıtasıyla evden veya işyerinden 7 gün 24 saat ulaşılabilmektedir. Bu sayede insanlar kendilerine, ailelerine ve işlerine daha çok zaman ayırabilmektedirler. Kısacası e-Belediye

hizmetleri sayesinde halk, firmalar ve resmi kurumlar belediye'deki tüm işleriyle ilgili bilgilere internet kanalıyla 7 gün 24 saat ulaşabilmektedir (Çoruh, 2009: 216).

Günümüzde, ülkemizin hemen her belediyesinin kendisine ait bir internet sayfası mevcuttur. Ancak, e-Belediyecilik kavramının, internet sitesi kurmakla olup bitmeyeceğini bilmek gereklidir. e-Belediyecilikle, yönetim olgusunun gereklerinin hayata geçirilebileceği bir ortam yaratılmalıdır. Yerel halkın, belediye kapısına gitmeden, belli süreçlere dâhil olabileceği teknik altyapının kurulması ve başarıyla işleyebilmesi sağlandıkça, e-Belediyecilikte ilerlenmiş sayılabilir (Henden ve Henden, 2005: 61-62). Böylelikle çağımızın en değerli öznesi olan zamandan tasarruf edilmekte ve hizmetlere her an ulaşım sağlanmaktadır.

Vatandaşın 7 gün 24 saat faydalanabildiği e-Belediyecilik hizmetlerine aşağıdaki örnekler verilebilir (Postacı ve Ayhan, 2013: 18);

- Ulaşım Bilgi Sistemi
- Mezarlık Bilgi Sistemi
- Adres Bilgi Sistemi
- Elektronik Borç Sorgulama ve Fatura Ödeme Sistemi
- İşyeri Ruhsat İşlemleri
- Emlak Vergi Bildirimi
- Nöbetçi Eczaneler
- Evrak Takibi
- Elektronik Bilet (Tiyatro, etkinlikler vs.)
- Şikâyet Başvurusu ve Takibi
- Nikâh Başvuru Sistemi
- Hava ve Yol Durumu ve Yoğunluk Haritası
- Sebze/Meyve/Balık Hal Fiyatları
- Kurumdan Hizmet Satın Alma (e-Market)

Belediyenin hizmetlerini internete taşıması tek başına ne yazık ki yeterli değildir. Bunu kullanacak halkın ve kurumların, firmaların, okulların da internete bağlı olması ve interneti kullanmayı bilmesi gerekmektedir. İşte halk ve belediye

interneti ve bilişim teknolojilerini istenen düzeyde kullanmaya başladığında e-Belediye uygulamalarının sağlayabileceği birçok yararlar ortaya çıkabilir. Bu yararlar şöyle sıralanabilir (Henden ve Henden, 2005: 63);

- Yönetim ve karar alma süreci şeffaflaşır. Yönetimle ilgili alınan kararların elektronik ortamda halkla paylaşımı sağlanır.
- Hizmette zaman ve mekân sınırlaması ortadan kalkar.
- Belediye ve yerel halk açısından hizmetin sunulma ve alınma maliyeti düşer.
- Yerel halkın kent yönetimine katılımı sağlanır bu sayede daha katılımcı ve demokratik bir yerel yönetime geçilir.
- Yerel halk dilek ve önerileri anketlerle toplanarak değerlendirilir ve sunulan hizmetler buna göre yeniden düzenlenebilir.
- Vatandaşın kendi işini kendisinin yapmasından yola çıkarak, yerel yönetimlerde fazla olabilecek istihdam sorunu ortadan kalkar, en azından eleman sayısının aynı kalmasını veya fazla elemanların daha verimli alanlarda kullanılmasını sağlar.
- Katılımcılık ve izlenebilirliğin artmasıyla, verilen belediye hizmetlerinin kalitesinde artış olur. Bu sayede hizmeti sunan ve alan müşteri ilişkisi gelişir.
- Dünya ile bütünleşebilme açısından bakıldığında; e-Belediyecilik uygulamalarının sayısı arttıkça, halkın bilişim teknolojilerini kullanımında artış gözlenir.
- Hizmet sunumundaki, vatandaş odaklı bakış açısı sayesinde, halkın yerel yönetimlere olan güveni de artar.
- Kent ekonomisinin, sosyal ve kültürel hayatın gelişmesini sağlar.
- Bilgi toplumu için altyapıyı geliştirir.
- Sunulan hizmetlerde verimlilik, etkinlik ve hız sağlanır.
- Bürokrasinin azaltılması sağlanır.
- Hesap verilebilirlik ve yönetsel denetim paylaşımı gelişir.

Demokratik ülkelerdeki tecrübelerden kent halkı, STK'lar ve şirketlerin e-Belediye, bilişim teknolojileri ve internet sayesinde yerel yönetime daha fazla

katılım sağladıkları görülmektedir. Yerel ve kentsel yönetimlerin bilgi verme ve alma fonksiyonları idari açıdan çok önemli olduğundan, internetin bu kurumların yönetim ve hizmet uygulamalarında yer alması kaçınılmazdır. e-Belediye sistemi, yalnızca belediyenin içinde, birimler ve yetkililer tarafından kullanılması düşünülen bir sistem değildir. Yönetim, belediye birimleri ve bilgi alışverişine gereksinim duyan her vatandaşın kullanımına açık, şeffaf bir bilgi iletişim sistemidir. Böylece e-Belediye gerçek ve katılımcı demokrasinin yerel yönetimlerce temsil edilmesine katkıda bulunmaktadır (Çoruh, 2009: 216-217).

3. SOSYAL BELEDİYECİLİĞİN E-BELEDİYE UYGULAMALARINA ENTEGRE EDİLMESİNE İLİŞKİN ÖRNEKLER

İhtiyaç sahiplerine yapılan sosyal yardımlar, sosyal belediyecilik anlayışının en önemli göstergeleridir. Artık rutin belediyecilik hizmeti olarak görülen sosyal yardımların teknolojik imkânlar kullanılarak ihtiyaç sahiplerine sunulması ise hem maliyetlerin azaltılmasını, hem zaman kazancını hem de yardımların gerçek ihtiyaç sahiplerine ulaşmasını sağlamaktadır.

Bu kapsamda bir uygulamayı İstanbul Pendik Belediyesi gerçekleştirmiştir. Anılan Belediyece gerçekleştirilen bir uygulamayla ilgili olarak; Pendik Belediyesinin, sosyal belediyecilik anlayışında yepyeni bir döneme girdiği, başlattığı yeni uygulama ile Pendik Belediyesinin, sosyal yardım belediyeciliğinin yanı sıra sosyal hizmetlerde de daha aktif bir rol oynayacağı, yeni çalışma kapsamında belediye bünyesinde bulunan uzman kadro tarafından 'Pendik Belediyesi Sosyal Hizmetler ve Yardım Esasları Yönetmeliği'nin hazırlandığı, yeni sisteme göre yardım şekli ve hizmet anlayışının yeniden düzenlendiği, aynı yardım yerine banka kartı verilecek sosyal yardımlarda yeni düzenleme getiren Pendik Belediyesinin, bundan sonra ihtiyaç sahipleri için alışverişlerini kendilerinin yapmasına imkân sağlayacak banka kartı vereceğini, kartlara yüklenen paraların nakit olarak çekilmeyeceğini ve sadece alışverişte kullanılacağını, bu yeni sistemde asgari ücret oranlarına göre yardım miktarları belirlenirken eşya yardımının ise sadece yangın, sel gibi afetlerden olumsuz etkilenen ailelere yine nakdi şekilde verileceğini, yeni dönemde ihtiyaç sahiplerinin yardım için Belediyenin Sosyal ve Yardım İşleri Müdürlüğüne dilekçe ile başvurmaları gerektiği, başvuru yaptıktan sonra en geç iki gün içerisinde denetçiler tarafından ilgili kişinin evine ziyarete gidileceği, çıkan sonucun haftada iki kere toplanan komisyonda görüşülerek karara varılacağı, alınan kararın sonucunun ise anında telefona kısa mesaj ile

iletileceği tüm bu işlemlerin 5 gün gibi kısa bir sürede tamamlanacağı, anılan Belediyenin web sitesinde ifade edilmiştir.¹

Söz konusu uygulama kapsamında aynı yardım yerine banka kartı verilmesi tercih edilmiş ve vatandaşların kendi ihtiyaçlarının yine kendileri tarafından belirlenmesi suretiyle alışveriş yapmalarına imkân tanınmıştır. Banka kartlarından paraların nakit çekimi engellenmek suretiyle yapılan yardımın kötüye kullanılması engellenmiştir. Yapılan araştırmalar sonrasında alınan kararın kısa mesaj olarak iletilmesi ve tüm bu işlemlerin 5 gün gibi kısa bir sürede tamamlanması, elektronik imkânların ve bilişim sistemlerinin sosyal belediyeciliğe yaptığı zaman tasarrufu katkısını en belirgin şekliyle gözler önüne sermiştir. Bu açıdan, sosyal belediyeciliğin bir uygulaması olan sosyal yardımlar, elektronik ortama taşınmış ve e-Belediyecilik uygulamaları ile entegre edilerek vatandaşlara sunulmuştur. Bu kapsamda yapılan yardımlar tamamıyla gerekli ihtiyaçları kapsayan, daha az maliyetli, daha çok verimli ve zaman tasarruflu bir tasarım kazanmışlardır. Dahası, yapılan bu uygulamanın yasal zemine oturtulması sosyal belediyecilik ve e-Belediye uygulamalarına hukuki bir anlam kazandırmıştır.

Bir diğer benzer uygulama Ankara Çankaya Belediyesi tarafından geliştirilmiştir. Anılan Belediye planlanan projeleri kapsamında ve “Kadına Ekonomik Destek: Çankaya Halk Kart” sloganıyla, sosyal ve ekonomik desteğe ihtiyacı olan ailelere, anlaşma yapılan bir markette alışveriş imkânı sağlayacağını belirtmiştir. Temel ihtiyaçların karşılanabileceği Çankaya Halk Kart’ın, ailede kadına verileceği ve 2016 yılında Çankaya Halk Kart ile 2000 aileye ulaşılmasının hedeflendiği belirtilmiştir.²

Çanakkale Belediyesi ise aynı isimle (Halk Kart) bir projeye imza atarken Halk Kart’ın, sosyal belediyecilik anlayışı ile yoksulluk içerisinde olup temel ihtiyaçlarını karşılayamayan ve yaşamlarını en düşük seviyede dahi sürdürmekte güçlük çeken kişilere ve ailelere yönelik aylık olarak gıda alışverişlerine destek vermek amaçlı uygulanan bir proje olduğu belirtmiştir.³ Uygulamada “Çanakkale Belediyesi Sosyal Hizmet ve Yardım Yönetmeliği”nin geçerli olduğu ifade edilmiştir.

Konya Büyükşehir Belediyesinin ekonomik olarak dezavantajlı ailelere yönelik sürdürdüğü ve insan onurunu rencide etmeyen Sosyal Kart Projesi, dünya fakirlikle mücadele eden şehirler toplantısında tüm dünyaya model olarak sunulmuştur.⁴ Sosyal kart, yardımların dağıtımı organizasyonunda Türkiye’nin

1 <http://www.pendik.bel.tr/sayfa/detay/pendik-belediyesi-sosyal-belediyecilik-anlayis...>

2 <http://www.cankaya.bel.tr/pages/3867/HALK-KART/>

3 <http://www.canakkale.bel.tr/icerik/3904/destek-kart-17-uygulamasi/>

4 <http://www.konya.bel.tr/sayfadetay.php?sayfalD=361>

ilk ve tek uygulanan kartı olup Konya Büyükşehir Belediyesince yürütülmektedir. İhtiyaç sahibi olduğu tespit edilen ailelerin, gıda temizlik ve kırtasiye yardımlarını, tercihleri doğrultusunda almalarına imkân sağlayan ve insan onuruna yakışan modern bir araçtır. Kullanıma sunulan Sosyal kartın güvenliği için ihtiyaç sahibinin kimlik bilgileri kart içerisine yüklenmektedir. Bundan dolayı kart sahibi kişiler haricinde kartın kullanılmasına izin verilmemektedir. Sosyal kart, ihtiyaç sahibi aile olduğu tespit edilen ve zaman zaman yardım yapılmasına karar verilenlerin sıkıntılarını giderebilmeleri için defaten verilmektedir.

Benzeri örneklerin çoğaltılması elzem bir husustur. Zira sosyal belediyeciliğin e-Belediyecilik uygulamalarına entegre edilmesi hem belediyelere hem de yerel halka önemli avantajlar sunmaktadır. Şu anki uygulamalar genelde aynı yardımların yapılmasına ilişkin örneklerdir. Örneğin belediyeler tarafından engellilere, kadınlara yahut yaşlılara verilen danışmanlık hizmetleri internet ortamına aktarılabilir. Böylelikle bireyler vakit kaybetmeden evlerinden bu hizmeti alabilirler. Yahut sosyal merkezlere, aynı ve nakdi yardımlara başvuru süreci sanal ortama taşınabilir. Meslek edindirme kurslarında hazırlanan ürünler internet ortamında satışa sunulabilir. Sonuç olarak bunlar ve benzeri örnekler uygulayıcılar tarafından çoğaltılabilir.

Bu anlamda öncelikle üzerinde durulması gereken nokta, sosyal belediyecilik anlayışının tüm belediyelerce sağlıklı bir şekilde, istismara ve kayırmacılığa yol açmayacak şekilde yürütülmesine ilişkin bilincin oluşturulmasıdır. Sonrasında ise sosyal belediyecilik adına gerçekleştirilen uygulamalar mümkün olduğu sürece bilişim sistemlerine entegre edilerek elektronik ortamda sunulmalıdır. Aynı zamanda bu sürecin yasal zemini oluşturulmalı ve tüm işlemler hukuk kuralları çerçevesinde ilerlemelidir. Belediyelerde sosyal ve kültürel işler başkanlıklarının yanına veya içerisine elektronik hizmetleri kapsayan bir birim de kurulmalı ve tüm uygulamalar işbirliği ve koordinasyon içerisinde yürütülmelidir.

SONUÇ

Halka en yakın kurumlar olan belediyeler, günlük yaşam koşullarının belirlenmesi ve toplumun refah seviyesinin artırılmasında belirleyici birer aktör haline gelmişlerdir. Nitekim mikro düzeydeki sosyal politikalar artık belediyeler tarafından belirlenmekte, yaşanan bölgedeki hizmet kalitesi ve sunumu belediyelerin çalışmaları ve imkânları ile ölçülmektedir.

Bu yönüyle ele alınan sosyal belediyecilik, devletin ulaşamadığı alanlara ulaşabilmenin ve sosyal açıdan eşit olmayan bireylerin bu açığını kapatmanın

anahtarı olarak görülmüştür. Günümüzde sosyal belediyecilik faaliyetleri anlamında belediyelerin birbirleriyle yarıştıkları ve birbirinden değerli projeler üreterek hizmet sunumunda profesyonelleşmeyi amaçladıkları görülmektedir.

Yerelleşmenin ön plana çıkarak, sosyal belediyecilik faaliyetlerinin artması hizmet sunumunda belediyeleri baş aktör haline getirmiştir. Dahası, elektronik ortamda hizmetler sunan e-Devlete geçiş süreci, belediyelerin hizmet sunumuna da yansımış ve e-Belediye uygulamaları da bu manada hız kazanmıştır. e-Belediyecilik ile çağımızın vazgeçilmez teknolojisi olan internetin yerel halkın kullanımına sunulması öngörülmektedir. Bu yolla belediye ve yerel halk arasında karşılıklı iletişim ve bilgi alışverişi yolu ile kaliteli hizmet sunumu ve yerel demokrasinin geliştirilmesi hedeflenmektedir.

Bu kapsamda, tüm belediyeler açısından sosyal belediyecilik faaliyetlerinin e-Belediye uygulamaları ile uyumlaştırılarak yaygınlaştırılması gerekmektedir. e-Belediye ile kastedilen sadece internet sitesi açmak değil, belediye faaliyetlerine ilişkin mümkün olan tüm hizmetleri elektronik ortamda, vatandaşların en kolay erişebilecekleri şekilde sunmaktır. Bu nedenle e-Belediye uygulamalarına hız verilmeli, bu alana daha fazla kaynak aktarılmalı ve teknolojik tercihler sayesinde vatandaşların sosyal belediyecilik faaliyetlerine evden veya işyerinden 7 gün 24 saat ulaşılabilme imkânı sunulmalıdır. İki uygulamanın yasal zemini sağlanmış sağlıklı bir entegrasyon süreci, olası kötüye kullanımları dahi ortadan kaldıracaktır. Yazımız içerisinde verilen uygulama örnekleri bu durumun en somut göstergeleridir. Bu örneklerin zamanla çoğalması ve diğer belediyelere de örnek teşkil etmesi gerekir. Kaynak kullanımında verimlilik, zaman tasarrufu, kayırmacılık ve suiistimallerin önüne geçilmesi ve nihayetinde hizmet sunumunda kalitenin korunup, kötüye kullanılan takdir yetkisinin bertaraf edilmesi entegrasyon süreci ile sağlanabilir.

KAYNAKÇA

- Akdoğan Y. (2002), Ulusal Soruna Yerel Çözüm: Sosyal Belediyecilik, Eminönü Bülteni, (Şubat).
- Aktan, Coşkun C., Sosyal Devletin Araçları, www.canaktan.org/politika/refah-devleti/araclar.html, (Erişim Tarihi:12.03.2016).
- Ateş, H. (2009), "Sosyal Belediyecilik", Çerçeve Dergisi, Cilt 17: 88-95.
- Aydın, M. (2008), Sosyal Politika ve Yerel Yönetimler, Yedirenk Yayınevi, İstanbul.
- Aydın, İ. S. ve Kiracı, A. (2014), "Belediyelerin Hizmet Sunumunda e-Belediyecilik Kriterleri: Kocaeli İli ve Bazı İlçelerinden Bir Örnek, Siirt Üniversitesi", İktisadi Yenilik Dergisi, Cilt: 2, Sayı: 1.
- Bayramoğlu, S. (2002), "Küreselleşmenin Yeni Siyasal İktidar Modeli: Yönetişim", Praksis Dergisi, Sayı: 7.
- Beki, A. (2008), "Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları (Ümraniye Belediyesi Örneği)", Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi, Sakarya.
- Çevikbaş, R. (2010), Sosyal Hizmetler Etkinliklerinde Belediyeler, Yerel Siyaset, Plato Danışmanlık, İstanbul, Y. 4, S. 36.
- Çiçek E. (2012), Türkiye'de Belediyelerin Sosyal Yardım ve Sosyal Hizmet Politikaları: Batı Akdeniz Örneği, Türkiye Belediyeler Birliği, Ankara.
- Çoruh, M. (2009), Kent Bilişim Sistemi ve e-Belediye, Akademik Bilişim'09 - XI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri, 11-13 Şubat 2009 Harran Üniversitesi.
- Dedeoğlu, S. (2009), Eşitlik mi Ayrımcılık mı? Türkiye'de Sosyal Devlet, Cinsiyet Eşitliği Politikaları ve Kadın İstihdamı, Çalışma ve Toplum, (22), ss. 41-54.
- Erdal, M. (2013), Elektronik Belediye Kavramı ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi Uygulaması, <http://gizliajans.com/pdf/ebelediye.pdf>.
- Ersöz, H. Y. (2004), Sosyal Politika Perspektifinden Yerel Yönetimler, İngiltere, İsveç ve Türkiye Örneği, Filiz Kitabevi, İstanbul.
- Ersöz, H. Y. (2006), "Sosyal Politika-Refah Devleti-Yerel Yönetimler İlişkisi", İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası, (Prof. Dr. Toker Dereli'ye Armağan Özel Sayısı), 55 (1), ss. 759-775.
- Ersöz, H. Y. (2011), Sosyal Politikada Yerelleşme, İTO Yayınları, İstanbul.
- Es M. (2007), "Kentsel Yoksulluğun Azaltılmasında Sosyal Belediyeciliğin Rolü", Yerel Siyaset Dergisi, Sayı: 13.

- Gözübüyük, A. Ş. (2001), Türkiye'nin Yönetim Yapısı, 7. Basım, Turhan Kitabevi, Ankara.
- Henden, R. ve Henden, B. (2005), "Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve e-Belediyecilik", Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, www.e-sosder.com, Güz, C. 4, S. 14, (48-66).
- İzveren, A. (1968), Sosyal Politika ve Sosyal Sigortalar, Sevinç Matbaası, Ankara.
- Kantarıcı, H. B. (2003), "Sosyal Devlet, Sosyal Güvenlik ve Türkiye'de Zorunlu Askerlik Hizmeti", Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (10), ss.76-85.
- Kaya, E. (2003), Yerel Yönetimlerde Yeniden Yapılanma, İlke Yayıncılık, İstanbul.
- Keleş, S. (2008), Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları ve Ankara Büyükşehir Belediyesi Örneği, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyon.
- Koray, M. (2000), Sosyal Politika, Ezgi Kitabevi Yayınları, Bursa.
- Moon, M. Jae (2002), "The Evolution of e-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality?", Public Administration Review, July / August, 62(4).
- Negiz, N. ve Saraçbaşı, Y. (2012), "Demokratik Yönetişim Sağlanmasında e-Belediye ve Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği", Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi / 2012 Cilt: VII Sayı: I.
- Öz, C. S. ve Yıldırım, S. (2009), Türkiye'de Kentsel Yoksullukla Mücadelede Sosyal Belediyeciliğin Rolü, Uluslararası Sosyal Haklar Sempozyumu, Akdeniz Üniversitesi, 22-23 Ekim, Antalya.
- Öztürk, H. ve Gül, H. (2012), Sosyal Belediyecilik Sosyal Devlete ve Sosyal Haklara Bir Alternatif mi?, IV. Sosyal Haklar Sempozyumu, Bildiriler.
- Pekküçükşen, Ş. (2004), Sosyal Belediyecilik ve Selçuklu Belediyesi Şefkat Evleri Örneği, Yerel Yönetimler Kongresi, Bildiriler Kitabı, Çanakkale.
- Pekşen, N. (2014), Sosyal Belediyecilik Çerçevesinde Engellilere Sunulan Hizmetler: Ankara Büyükşehir Belediyesi Örneği, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.
- Pektaş, E. K. (2010), "Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları ve Temel Sorunlar", Sakarya Üniversitesi Akademik İncelemeler Dergisi, Cilt: 5, S: 1, s: 5-22, Sakarya.
- Postacı, T. ve Ayhan, A. (2013), "e-Dönüşümün Kent Yaşamına Etkileri (e-Belediye) ve Yeni Beklentiler", Anahtar Dergisi.

- Siegfriede, T., Grabow, B. ve Drüke, H. (2003), "Ten Factors for Success for Local Community e-Government", R. Traunmüller (Ed.), EGOV, LNCS 2739, s. 452-455.
- Şahin, A. (2007), "Türkiye'de e-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği", Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı: 29, Temmuz-Aralık.
- Talas, C. (1990), Toplumsal Politika, İmge Kitabevi, Ankara.
- Tokol, A. (2000), Sosyal Politika, Uludağ Üniversitesi Güçlendirme Vakfı Yayınları, Bursa.
- Toprak, D. ve Şataf, C. (2009), "Türkiye'de Yerel Yönetimler Reformu Çerçevesinde Sosyal Belediyecilik Yaklaşımı", Sosyal ve Beşeri İlimler Dergisi, C. 1, S. 1.
- Türkiye (2014), e-Devlet Nedir? <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=sikcaSorulanlar#e devletnedir>, (Erişim Tarihi: 24.07.2014).
- Uçkan, Ö. (2003), e-Devlet, e-Demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması için Strateji ve Politikalar – 1. İstanbul: Literatür Yayınları.
- Yaylı, H. (2009), Türkiye'de Belediyelerin Kent Yoksulluğu ile Mücadele Politikalarının Değerlendirilmesine Yönelik Bir Araştırma: Kırıkkale Belediyesi Örneği, Ulusal Kalkınma ve Yerel Yönetimler – I, TODAİE, Ankara.
- Yıldırım, U. ve Öner, Ş. (2004), "Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim-Bilişim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye'de e-Belediye Uygulamaları", The Turkish Online Journal of Educational Technology - TOJET January, Volume 3, Issue 1, Article 8.
- <http://www.pendik.bel.tr/sayfa/detay/pendik-belediyesi-sosyal-belediyecilik-anlayis-...> (Erişim Tarihi: 18.10.2016).
- <http://www.cankaya.bel.tr/pages/3867/HALK-KART/> (Erişim Tarihi: 18.10.2016).
- <http://www.canakkale.bel.tr/icerik/3904/destek-kart-17-uygulamasi/> (Erişim Tarihi: 18.10.2016).
- <http://www.konya.bel.tr/sayfadetay.php?sayfaID=361> (Erişim Tarihi: 01.12.2016).