



# GAZİANTEP UNIVERSITY JOURNAL OF SOCIAL SCIENCES

Journal homepage: <http://dergipark.org.tr/tr/pub/jss>



## Araştırma Makalesi • Research Article

### Belediyelerde Vatandaşların Karar Alma Mekanizmalarına Katılımında Beyaz Masanın Etkinliği: Sakarya Çözüm Masası Örneği

*The Effectiveness of the Beyaz Masa in Citizens' Participation in Decision-Making Mechanisms in Municipalities: The Case of Sakarya Çözüm Masa*

Yeliz KARADENİZ<sup>a\*</sup>

<sup>a</sup> Öğr. Gör., Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Akyazı SHMYO, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, Sakarya / TÜRKİYE  
Doktora Öğrencisi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı, Sakarya / TÜRKİYE  
ORCID: 0000-0002-0594-3054

#### MAKALE BİLGİSİ

*Makale Geçmişi:*

Başvuru tarihi: 27 Ekim 2023

Kabul tarihi: 10 Ocak 2024

*Anahtar Kelimeler:*

Belediyeler,

Vatandaş katılımı,

Beyaz Masa.

#### ÖZ

Yerel düzeyde doğrudan demokrasinin ilk ortaya çıkışı şehir devletlerinin kuruluşuna dayanmaktadır. Bu sebeple bir kentin demokrasi kavramı ile bağının çok güçlü olduğu söylenebilir. Merkezî yönetimle kıyaslandığında yerel yönetimlerde vatandaş katılımının daha kolay olduğu belirtilebilir. Yerel yönetimlerde katılımcı yöntemleri deneyimlemenin bir yolu vatandaşların karar alma süreçlerine aktif katılmasından geçmektedir. Vatandaşların kent ile ilgili görüş ve önerileri tüm vatandaşlarla paylaşılmalı ve bunun için kent konseyi, beyaz masa, muhtar toplantıları gibi katılım mekanizmaları her kentte geliştirilmelidir. Bu bağlamda çalışmada vatandaşların istek ve önerilerinin dikkate alınması noktasında kararlara katılım mekanizmalarının ne kadar etkili olduğu gösterilmek istenmiştir. Araştırmada birçok katılımcı mekanizma arasından beyaz masanın seçilme sebebi, vatandaş ile belediye yöneticileri arasında köprü görevi görmesinden kaynaklanmaktadır. Bu çalışmada, Beyaz Masaya başvuran vatandaşların yaptığı başvuruların ne kadar dikkate alındığı ve belediye yönetiminin aldığı kararlara vatandaşın katılım düzeyi öğrenilmek istenmiştir. Araştırmanın konusu ise Sakarya Büyükşehir Belediyesi'nin beyaz masa uygulaması sayesinde vatandaşların kararlara katılımının ne düzeyde olduğudur. Bu konudan yola çıkarak çalışmada cevabı aranan başlıca soru "Beyaz Masa aracılığıyla Sakarya'da halkın karar alma mekanizmalarına katılımı nasıldır?" şeklindedir. Bu çalışmada nitel yöntemler arasında bulunan yarı yapılandırılmış mülakat tercih edilmiştir. 13 sorudan oluşan soru formu hazırlanarak 12 Beyaz Masa personeliyle birebir görüşme gerçekleştirilmiştir. Mülakat sonucu veriler, Uluslararası Halk Katılımı Derneğinin hazırlanmış olduğu 5 aşamadan oluşan katılım aşamalarına göre analize tabi tutulmuştur. Çalışmada Beyaz Masa'nın bilgilendirme, danışma ve dâhil etme aşamalarında başarılı olduğu, iş birliği ve yetki verme aşamalarında ise iyileştirmeye gidilmesi gerektiği sonucuna varılmıştır.

#### ARTICLE INFO

*Article History:*

Received: October 27, 2023

Accepted: January 10, 2024

*Key Words:*

Municipality,

Citizen participation,

Beyaz Masa.

#### ABSTRACT

The first emergence of direct democracy at the local level dates back to the majority of city-states. In this case, cells where a city's connection with democracy is very strong. When compared to central government, it can be stated that citizen participation is easier in local governments. Experimenting with regime methods in local governments is possible through active participation in the decision-making parts of the distribution of a program. Citizens' opinions and suggestions about the city should be shared with all subscribers, and for this purpose, participation such as city council, beyaz masa and headman meetings should be improved in every city. It can be seen how ignoring the requests and suggestions of this organic matter can affect decision-making. The reason why the beyaz masa was chosen among many participatory mechanisms in the study is that it serves as a bridge between citizens and municipal administrators. In this study, it was aimed to learn how much the applications made by citizens applying to the Beyaz masa were taken into consideration and the level of citizen participation in the decisions taken by the municipal administration. The subject of the research is how citizens participate in decision-making mechanisms through the Sakarya Metropolitan Municipality beyaz masa. Based on this issue, the main question to be answered in the study is "How is the participation of the public in decision-making mechanisms in Sakarya through the Beyaz Masa?" It is in the form. In this study, the interview technique, one of the qualitative research methods, was preferred. A semi-structured interview questionnaire consisting of 13 questions was prepared and one-on-one interviews were held with 12 Beyaz masa personnel. The interview data were analyzed according to the participation model consisting of 5 stages prepared by the International Public Participation Association. As a result of the research, it was seen that the Beyaz masa was successful in the information, consultation and inclusion stages, but the collaboration and authorization stages needed to be improved.

## EXTENDED ABSTRACT

Local governments are institutions that provide public services in accordance with the principle of closeness in service to the public due to their mission. Considering that local governments are a tool to provide services to the public, they must be accountable to the people of the region and have a service approach that is sensitive to their wishes and demands. For this reason, especially when it comes to local governments, the first thing that comes to mind is the municipalities, which must carry out the services in harmony with the demands of the citizens.

Citizens who take part in decision-making processes in city management in local governments also fulfill the requirements of participatory democracy by using participation mechanisms. In this regard, local people should be able to actively participate in the decision-making process through various types of participation. In this study, beyaz masa application, one of the participation mechanisms, was preferred. The reason why the Beyaz masa is preferred is that citizens participate in the decision-making and implementation processes through the applications they make to the Beyaz masa.

When the literature is examined, it is understood that beyaz masa application is studied in different dimensions under disciplines such as public administration and local governments. The main purpose of the article is to investigate whether the citizens who come to the Beyaz masa have an impact on the decisions taken in the municipal administration with applications such as requests, suggestions and complaints. Within the framework of this purpose, the main research question of the study is; "What is the level of participation of citizens in decision-making mechanisms in Sakarya through the Beyaz masa?" It can be said that it is in the form of .

The reason why the beyaz masa was chosen among many participatory mechanisms in the study is that it serves as a bridge between citizens and municipal administrators. In this study, it was aimed to learn how much the applications made by citizens applying to the Beyaz masa were taken into consideration and the level of citizen participation in the decisions taken by the municipal administration. The subject of the research is how citizens participate in decision-making mechanisms through the Sakarya beyaz masa. Based on this issue, the main question to be answered in the study is "How is the participation of the public in decision-making mechanisms in Sakarya through the Beyaz masa?" It is in the form.

In this study, the interview technique, one of the qualitative research methods, was preferred. A semi-structured interview questionnaire consisting of 13 questions was prepared and one-on-one interviews were held with 12 Beyaz masa personnel. The interview data were analyzed according to the participation model consisting of 5 stages prepared by the International Public Participation Association. The study consists of three parts. Firstly, the relationship between political participation and local government is discussed. Secondly, the importance of the beyaz masa, which is one of the participation mechanisms in municipalities, was emphasized. In the last section, the research and findings part of the study is included.

When the literature is scanned, some studies related to participation at the local level stand out. Yolçu (2017) tried to measure the confidence of the people of Kocaeli in political decision-making tools and concluded from the data obtained that although the level of interest of the people is high, their participation is low (Yolçu, 2017, p. 56). Checkoway, Allison and Montoya (2005) wanted to measure the level of participation of young people in the public policy process by examining the municipal charter. According to the results of the research, it was determined that young people actively participated through the municipality's commissions (Checkoway, Allison and Montoya, 2005, p. 1159). Lebrument et al. (2021) concluded in his study that public participation in smart city applications increases service satisfaction (Lebrument et al., 2021, p. 1). Simonofski et al. (2021) revealed that digital applications are more effective in the information and consultation process in citizen participation in smart cities (Simonofski et al., 2021, p. 1).

In the study, face-to-face interviews were held with Sakarya Metropolitan Municipality beyaz masa personnel using the semi-structured interview technique, one of the qualitative research methods. In this study, where the level of participation of citizens was investigated, the public participation spectrum presented to the literature by the International Public Participation Association was taken as an example in the analysis of the data obtained as a result of the interviews. In this study, it was aimed to fill the gap in the field by determining the level of participation of citizens by using beyaz masa, one of the participation mechanisms. In the model announced by the association, the scale that determines participation includes steps such as informing, consultation, inclusion, cooperation, delegation and active participation.

The population of the research consists of Sakarya Metropolitan Municipality beyaz masa personnel. Participants were reached using the purposeful sampling method, one of the non-probability sampling methods. In this context, the reason for choosing the sample is; The citizens who come to the Beyaz masa application, which is referred to as the solution desk of Sakarya Metropolitan Municipality, are personnel who are involved in certain parts of the request, suggestion and complaint process from the beginning to the end, and who know the process. The data was analyzed by keeping the identities of these personnel confidential. After the interviews with the participants were recorded, they were transcribed and transcribed. After the data obtained here was deciphered, it was re-analyzed according to some criteria determined by the International Public Participation Association in the participatory model. As a result of the research, it was seen that the Beyaz masa was successful in the information, consultation and inclusion stages, but the collaboration and authorization stages needed to be improved.

## Giriş

1980’li yıllardan sonra küreselleşmenin etkisiyle meydana gelen gelişmeler yönetim anlayışını da etkilemiş, yeni kamu yönetimi ve yönetim yaklaşımı gündeme gelmiştir. Özellikle yönetim kavramı, demokrasiye ve katılımcılığa vurgu yapmaktadır. Bu doğrultuda katılımcılığı demokrasi ile bir araya getiren vatandaşa en yakın birim olarak yerel yönetimler ön plana çıkmıştır. Yerel yönetimler, halka hizmette yakınlık ilkesi gereğince halkı bilgilendirme ve demokrasiyi geliştirme işlevini yerine getirmektedir. Yerel yönetimlerin başarısı vatandaşların istek ve beklentilerine uygun hizmet sağlanmasına bağlıdır. Vatandaşların sorunlarını dinleyerek çözüme ulaştırmaya çalışan hizmet anlayışı esas olmalıdır. İşte halkın istek ve beklentilerini, sorunlarını ve önerilerini öğrenebilmenin bir yolu da beyaz masa uygulamalarından geçmektedir.

Bu makalede Beyaz Masaya başvuru yapan halkın talep, öneri ve şikâyetlerle belediyenin yönetimde alacağı kararlara katılıp katılmadığına ilişkin bir çalışma planlanmıştır. Bu bağlamda araştırmada, belediyenin vatandaş ile iletişimi sağlama görevi olan beyaz masa birimi seçilmiştir. Bu amaçtan yola çıkarak çalışmada cevabı aranan başlıca soru “Beyaz Masa aracılığıyla Sakarya’da halkın karar alma mekanizmalarına katılımı nasıldır?” şeklindedir.

Çalışmada 3 bölüm bulunmaktadır. İlk olarak siyasal katılım ve yerel yönetim ilişkisi ele alınmıştır. İkinci olarak belediyelerde katılım mekanizmalarından biri olan beyaz masanın öneminden bahsedilmiştir. Son bölümde de çalışmanın bulguları ortaya konmuştur.

### Yerel Yönetimler ve Vatandaş Katılımı

Demokrasi, köken olarak halk anlamına gelen “demos” ile “yönetmek” anlamına gelen “kratos” kelimelerinden oluşmaktadır. Kelime anlamına bakıldığında tüm vatandaşların yönetime sürekli olarak ve doğrudan katılımını ifade ettiği söylenebilir. Bu demokrasi türünün katılımcı demokrasi olduğu ve doğrudan demokrasinin bir boyutu olduğu görülmektedir (Heywood, 2017, s. 272-73). Doğrudan demokraside vatandaş katılımı, iktidarın doğrudan vatandaş tarafından kullanılmasıyla gerçekleşmektedir. Temsilî demokrasi modellerinde ise iktidar sınırlandırılmış olup bazı denetim mekanizmaları bulunmaktadır. Bu sebeple, bu denetimi temsilciye devretmenin daha güvenli olduğu düşünülmektedir. Ancak bu sistem içerisinde de doğrudan vatandaş katılımını sağlamanın mümkün olduğu söylenebilir (Sartori, 1996, s. 303-304).

Demokrasiyi anlama noktasındaki tartışmalarda katılım kavramının önemli bir yeri bulunmaktadır. Yerelde vatandaş katılımından söz edilecek olursa, vatandaşın yerel yöneticilerle ve kurumlarla oluşturduğu etkileşim olduğu söylenebilir (Yolçu, 2017, s. 45). Aynı zamanda katılım, dar anlamda seçimlerde oy kullanma hakkının bulunması olarak da ifade edilmektedir. Geniş açıdan bakıldığında halkın gerek yerel yöneticilere gerekse de iktidarda bulunan kesime doğrudan veya dolaylı olarak baskı yaparak çeşitli mekanizmalarla yönetsel süreçlerde yer alması olarak da tanımlanabilir (Akıncı, 2014, s. 37).

Günümüzde demokrasinin geldiği noktada artık vatandaşlar sadece oy kullanmakla yetinmeyip kamu yöneticilerine herhangi bir hizmet alanıyla ilgili görüş bildirmeye kadar yönetim sürecinde aktif katılım sağlamaktadır. Bu bağlamda vatandaşlar merkezî ve yerel düzeyde alınacak kararlarda, kararların uygulama ve denetleme aşamalarında bulunabilmektedir (Önder, 2013, s. 315). Çalışmanın konusunun yerel yönetimlerde katılım üzerine olduğu düşünüldüğünde yerel ölçekteki katılımın, kentteki aktörlerin kent için gerçekleştirilecek hizmetlerde fikir belirtmesi olarak ifade edilebilir. Yerel katılım ile vatandaşın sadece belediye başkanını seçmesi değil onunla beraber karar alma süreçlerinde bulunması beklenmektedir (Altın ve Şahin, 2019, s.92).

Yerelde aktif vatandaş katılımı, bireylerin yerel topluluklarına etkin bir şekilde dâhil olmasını da ifade etmektedir. Bu, vatandaşların yerel etkinliklere, topluluk projelerine ve karar alma süreçlerine katılımını içerebilir. Yerel topluluklarda aktif rol almak, demokratik süreçlere güç katmakta vatandaşların yönetsel süreçlere daha fazla katkıda bulunmalarını sağlamaktadır. Ayrıca, yerel yönetimlerle düzenli iletişim ve diyalog, vatandaşların ihtiyaçlarını ve beklentilerini daha iyi anlamalarına olanak tanımaktadır. Yerelde aktif vatandaş katılımı aynı zamanda toplulukların dayanışmasını artırmakta, sosyal sorumluluk duygusunu güçlendirmekte ve yerel düzeyde daha adil ve sürdürülebilir bir gelişmeye katkıda bulunmaktadır. Katılımın yerel yönetimlerde başarılı bir şekilde gerçekleşmesi için hesapverebilirlik, şeffaflık, vatandaşa danışma ve yetki verme, bilgilendirme, vatandaşla iş birliği yapma gibi demokratik kriterlere ihtiyaç duyulmaktadır (Aksu ve Kurtuluş, 2011, s. 117). Ayrıca sadece halkın değil aynı zamanda STK'ların da kararlara katılarak yerel yönetimler üzerinde etkili olabilmesi yerel demokrasinin etkinliğinde önemlidir.

Yerel düzeyde katılımı artırmanın yolunu açan önemli bir gelişme Yerel Gündem 21 çalışmalarıdır. Yerel gündemin temel hedefi yerel yönetimlere katılım mekanizmalarını kurma noktasında öncülük edebilmektir (Uslu ve Yılmaz, 2017, s. 115). Yerel yönetimler halkın yönetime katılım sıklığını artırmaya çalışırken, vatandaşlar siyasi katılım mekanizmalarını kullanarak demokrasiyi geliştirmeye devam etmektedir. Bu bağlamda yerel yönetimlerde karar organlarının vatandaşın seçimiyle belirlenmiş olması da yerel hizmetleri demokrasiyle ilişkilendirmeye imkân sağlamıştır (Yaş ve Yaş, 2017, s. 76).

Toplumun tercihlerinin hangi yönde olduğunu tespit edebilmek ve meşru bir zemine oturtabilmek için taleplerin alındığı, bilgi akışının sağlandığı ve müzakere ortamının olduğu katılım mekanizmalarının kilit bir önemi vardır (Aras ve Altınok, 2009, s. 110). Yerel düzeyde siyasal katılma, yerel yönetimlerin faaliyetlerini etkileme amacıyla vatandaş tarafından yapılan her türlü girişim olup bireylerin istek ve taleplerinin yönetsel kararlara dâhil olduğu bir süreçtir (Yaylı ve Pustu, 2008, s. 135). Bireylerin katılma davranışı genellikle sadece bilgi verme aşamasındaki gibi pasif olabilirken karar verme sürecine sürekli katılımıyla aktif şekilde de gerçekleşmektedir (Boztepe, 2018, s.198).

Katılıma ilişkin klasik bir görüşe göre katılımı üç tür basamak bulunmaktadır. İlk basamaklar bireyler yönetsel süreçlere katılmayı tercih etmeyenlerden oluşmakta, orta basamaklar bilgi verme, danışma ve dâhil etme ile vatandaşın taleplerini iletebildiği aşama, son basamaklarda da iş birliği ve yetkilendirme ile karar vermede güçlü bireyler yer almaktadır (Canan, 2017, s. 125).

Literatür taraması yapıldığında yerel düzeyde katılımı ilişkili bazı çalışmalar göze çarpmaktadır. Yolcu (2017), Kocaeli halkının siyasal karar alma araçlarına olan güvenini ölçmeye çalışmış elde ettiği verilerden halkın ilgi düzeyi yüksek olmasına rağmen katılımının az olduğu sonucuna ulaşmıştır (Yolcu, 2017, s. 56). Checkoway, Allison ve Montoya (2005) ise belediye tüzüğünü inceleyerek gençlerin kamu politikası sürecindeki katılım düzeyini ölçmek istemişlerdir. Araştırma sonucuna göre gençlerin belediyenin komisyonları aracılığıyla aktif katılım gösterdiğini tespit etmiştir (Checkoway vd., 2005, s. 1159). Lebrument vd. (2021), çalışmasında akıllı şehir uygulamalarında halkın katılımının hizmet memnuniyetini artırdığı sonucuna ulaşmıştır (Lebrument vd., 2021, s.1). Simonofski vd. (2021) ise akıllı şehirlerde dijital uygulamaları kullanarak bilgilendirme ve danışma sürecinde aktif bir vatandaş katılımının olduğundan söz etmektedir (Simonofski vd., 2021, s. 1). Son olarak Aygün (2023), çalışmasında benzer bir şekilde İstanbul Büyükşehir Belediyesinin beyaz masa personelleriyle görüşerek vatandaş katılım mekanizmalarının artırılabilir nitelikte olduğunu tespit etmiştir (Aygün, 2023, s. 121).

Vatandaşlar; beyaz masa, kent konseyleri, muhtarlarla yapılan mahalle toplantıları gibi mekanizmalarla yerel yönetimle etkileşime geçerek kent yönetiminde karar verme sürecine dâhil olabilmektedir. Birçok araştırmacı tarafından bireylerin bu mekanizmaları kullanarak gerçekleştirdikleri katılım düzeyleri arasında sınıflandırma yapılmaktadır (Ünal, 2018, s. 264).

Örnek vermek gerekirse Verba ve Nie katılım düzeylerini sırasıyla; siyasal süreçle hiç ilgisi olmayanlar, sadece oy kullananlar, oy verip kendileriyle ilgili sorunlarda katılım sağlayanlar, toplumsal sorunlara ilgi duyup siyasal süreci etkilemeye çalışanlar, seçim sürecinde aktif görev üstlenenler ve son olarak siyasal partilerde görev alanlar olmak üzere 6 düzeye ayırmaktadır (Aydın, 2018, s.158).

Dahl'a göre ise bireyin yönetime katılması için öncelikle ilgi duyması gerekmektedir. Siyasal ilgisi gelişen vatandaş, kent yönetiminde alınacak kararlar hakkında bilgi edinmek istemektedir. Daha sonra da katılma faaliyetine geçmekte ve yönetimde söz sahibi olmaktadır (Dahl, 2010, s. 48-52).

Katılımcılıkta önemli bir yeri olan STK'lar, katılımcı mekanizmalara ilgi düzeyini geliştirebilmek amacıyla bazı ilkeler ortaya koymaktadır. Bu STK'lardan biri de Uluslararası Halk Katılımı Derneğidir (Canbaz, Eyidiker ve Poyraz, 2019, s. 2541).

Uluslararası Halk Katılımı Derneği tarafından 2007 yılında ortaya konan ve uluslararası alanda pek çok ülkede halkın katılım düzeyini belirlemede kullanılan ilkeler, Halk Katılımı Spektrumu adıyla literatüre geçmiştir (Canikalp ve Ünlükaplan, 2015, s. 88). Halkın katılımı; bilgi verme, danışma, dâhil etme, iş birliği ve yetkilendirme olmak üzere beş seviyeyi içermektedir. Bunu yerel düzeyde somutlaştırdığımızda ilk seviye olan bilgi verme sürecinde kentle ilgili sorunların çözümleri ve alternatifleri için halka bilgilendirme yapıldığı söylenebilir. İkinci olarak danışma aşamasında belediyeler tarafından uygulanacak hizmetler ve alınacak kararlar için yerel halktan geri bildirim alınmaktadır (Matti vd., 2014, s. 3). Üçüncü düzey olan dâhil etme aşamasında vatandaşın istek ve şikâyetlerinin anlaşılması ve yönetime katılabilmesi için onlarla birlikte çalışmak gereklidir. Dördüncü olarak iş birliği aşamasında belediyeler ile yerel halk arasında iletişimi kolaylaştırıp her süreçte ortak hareket edebilmek önemlidir. Son aşama olan yetkilendirme aşamasında paydaşlardan alınan fikirler, kent yönetiminde uygulamaya sokulmakta, son karar halka bırakılmaktadır (Arnstein, 1969, s. 218-223).

### **Belediyelerde Beyaz Masa Uygulaması**

Yerel yönetimlerde vatandaşın belediyenin kararlarına dâhil olması, vatandaş memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi, dernek, vakıf gibi STK'ların kent yönetimiyle ilgili görüş bildirmesi gibi hususlar yerelde katılım mekanizmalarının geliştirilmesi açısından önem taşımaktadır. Bu katılım mekanizmalarından biri de belediyelerin halkla ilişkiler birimine bağlı kurulmuş beyaz masa uygulamasıdır. Beyaz Masa, yerel halkın bağlı olduğu belediyeye çeşitli kanallarla sözlü ya da yazılı olarak istek, öneri ve şikâyetlerini bildirebildiği bir birimdir. Birimde çalışan personeller, vatandaşın taleplerini ilgili birime aktarmakla ilgili birimde yapılan işlemi de vatandaşa geri bildirmekle görevlidir (Coşkun, 2019, s. 222). Bu uygulama günümüzde çok fazla sayıda belediye tarafından uygulanmaktadır.

Beyaz Masanın bazı faydalarından bahsetmek gerekirse öncelikle böyle bir birimin kurulması sayesinde yöneticilerin iş yükünün azaldığı, bürokrasinin rahatladığı söylenebilir. Yine önemli bir avantajı olarak zaman kaybını önlediğinden bahsedilebilir. Halk bir sorununu dile getirmek için dilekçe yazıp kuruma teslim etmek yerine beyaz masa birimine birçok dijital araçlarla çok hızlı bir şekilde ulaşmaktadır. Beyaz Masa personeli vatandaşla belediye arasında iletişimi sağladığı için başka bir kişi ya da kuruma gerek duyulmamaktadır. Yönetimde şeffaflık ilkesi gereğince de aracı olmadığından rüşvetin önüne geçilebilir (Gürün ve Gezivi, 2018, s.

45). Beyaz masanın olumlu yansımalarından bir diğeri de seçimle başa gelen yerel yöneticilerle halkın ilişkilerini güçlendirmesidir. Yöneticilerin ve belediyenin itibarı halkın memnuniyetine, alınan kararlarda halkın da etkin olmasına bağlıdır (Çelik, 2020, s. 3823).

Beyaz Masa sistemi aynı zamanda vatandaş denetimini de kolaylaştırmaktadır. Kent yönetiminde alınan kararlar şeffaflık ve açıklık ilkesi gereğince vatandaşla paylaşılacak zorundadır. Bu da beyaz masanın halkın denetimi artırabilen bir uygulama olduğunu göstermektedir (Erdoğan, 2019, s. 298).

Beyaz masaya yapılan başvuruların genellikle dijital kanallarla yapıldığı görülmektedir. Bunun için birime ait telefonlar ve hesaplar oluşturulmakta, resmiyet kazandırılmaktadır (Firidin ve Uzun, 2018, s. 188). Bu durum sürecin daha kolay takip edilmesini sağlamaktadır. Belediyeleri başarılı bir yönetime götüren bir husus da vatandaş ile sağlıklı iletişim kurarak gelen başvuruları değerlendirip doğru bilgiyi vermekten geçmektedir (Yılmaz ve Bozkurt, 2005, s. 188). Bununla beraber kamu hizmetlerinde etkinliği ve verimliliği artıran uygulama ile vatandaşla belediye bir araya gelerek yerel demokrasi vatandaş katılımıyla sağlanmaya çalışılmaktadır (Yıldırım ve Yıldırım, 2018, s. 61-62). Bu durumda katılımcı demokrasinin uygulanabilirliği artmaktadır.

Türkiye’de yapılan bir yasal düzenlemeyle büyükşehir belediyesinin sınırları, il sınırına taşınmıştır. Bu da halkın belediye yönetimine katılımı sağlayan beyaz masa uygulamasını desteklemiştir. Bugün neredeyse tüm belediyelerde beyaz masa uygulamalarını görmek mümkündür. Bazı belediyelerde beyaz masa adıyla sadece halkla ilişkiler birimi bulunmaktadır. Bazılarında ise çözüm masası gibi adını almaktadır (Yolcu ve Sezgin, 2016, s. 80-81).

### **Sakarya Büyükşehir Belediyesi’nin Çözüm Masası Uygulaması**

Sakarya Büyükşehir Belediyesi’nde çözüm masası adıyla hizmet veren beyaz masa uygulaması, vatandaşlara her hizmet alanında yardımcı olmayı, belediyenin tüm birimleri ile vatandaşlar arasında köprü görevi görmeyi misyon olarak belirlemiştir. Burada çözüm masası gelen talep, öneri, şikâyet ve istekleri kayıt altına alarak ilgili birime ve dış paydaşlara iletmektedir. Genellikle beyaz masa ismiyle bilinen bu uygulamanın Sakarya’da çözüm masası adını almasına sebep olarak vatandaşın sorunlarını tam olarak ifade edebilmesi, anlık sorunların doğrudan aktarılabilmesi ve halkta bir farkındalık meydana getirerek daha dikkat çekici niteliğe sahip olması gösterilebilir (SBB, 2023).

Çözüm masası, Sakarya’da yeni nesil belediyecilik anlayışıyla zamandan tasarruf etmek, kaliteli bir hizmet sunabilmek, iki yönlü iletişim kurabilmek, sorunlara hızlı çözüm üretebilmek, etkin denetim mekanizmasını çalıştırabilmek, halkın yöneticilerle etkileşimini sağlamak ve katılımı artırmak amacıyla çalışmaktadır. Bu amaçların dışında rehberlik hizmeti isteyen vatandaşlara da yol gösterilmektedir. Çözüm masasına başvuru kanalları olarak Alo 153, kurumsal mail, sosyal medya (Facebook-Twitter-Instagram), web sayfası, açık kapı, CİMER, mobil uygulaması, kurumda yüz yüze görüşme, SEMOS (muhtarlık otomasyon sistemi) gibi birçok yöntem bulunmaktadır. Bu araçlar kullanılarak yapılan başvurulara çözüm masası çalışanları tarafından telefon ile geri bildirim yapılarak vatandaşların talebi hakkında bilgi sahibi olması sağlanmaktadır (SBB, 2023).

### **Araştırmanın Amacı ve Önemi**

Dünya ülkelerinde, yerel yönetimlerde katılımcı yöntemlerin artırılması yönündeki çalışmalar giderek önem kazanmaktadır. Bugün yerel yönetimlerde halkın kararlara katılımı konusunda aktif olarak kullanılan birçok araç bulunmaktadır. Bunlardan bir tanesinin de beyaz masa uygulamaları olduğundan söz edilebilir. Günümüzde beyaz masa uygulaması, yerel halkın günlük sorunlarını ve taleplerinin gerçekleştirilmesini amaçlamaktadır. Teknolojinin

gelişmesiyle beraber, Beyaz masa uygulamasını rahatlıkla kullanan halk belediyelere daha hızlı ulaşabilmekte, belediye yetkilileriyle doğrudan iletişim kurabilmektedir.

Bu çerçevede çalışmada cevabı aranan başlıca soru; “Sakarya’da Beyaz Masa aracılığıyla halkın kararlara katılma durumu ne düzeydedir?” sorusudur. Çalışmanın bu doğrultuda amacı ise Sakarya halkının beyaz masaya yaptığı başvuruların belediyenin aldığı kararlarda etki düzeyini incelemektir. Sakarya Büyükşehir Belediyesi’nin akıllı şehir stratejisi oluşturması ve bu stratejiler arasında yönetim bileşenine önem vererek katılımı ön plana çıkarması çalışmanın önemini göstermektedir.

### **Araştırmanın Örnekleme**

Çalışmanın örneklemini Sakarya Büyükşehir Belediyesi bünyesindeki çözüm masası personelleri oluşturmaktadır. Katılımcılara tesadüfi olmayan örnekleme biçimlerinden amaçlı örnekleme yöntemi uygulanarak ulaşım sağlanmıştır. Toplamda 12 adet beyaz masa personeliyle bire bir görüşme gerçekleştirilmiştir.

### **Araştırma Yöntemi ve Kısıtları**

Sakarya Büyükşehir Belediyesi beyaz masa personelinden beyaz masanın vatandaş katılımındaki etkisi hususunda derinlemesine bilgi alabilmek için katılımcılarla yüz yüze görüşme gerçekleştirilmiştir. Görüşmede sorular aşağıda yer almaktadır.

- Yerel yönetimlerde katılım mekanizmalarından biri olan beyaz masa Sakarya Büyükşehir Belediyesi’nde neden çözüm masası adını almıştır?
- Vatandaşların çözüm masası üzerinden yapmış olduğu başvurular ne düzeydedir?
- Vatandaşlar çözüm masasına başvuru yaptığında, tüm işlem süreci vatandaşa anlatılıyor mu?
- Vatandaştan gelen başvurular en çok hangi hizmet alanlarına ilişkindir ve en çok hangi mekanizmalarla yapılmaktadır?
- Kurum olarak vatandaşı bilgilendirirken en çok hangi araçları kullanırsınız?
- Çözüm masasına gelen başvuruların çözüm ve değerlendirme süreci tüm halkın geneline açıklanıyor mu?
- Talep, öneri, şikâyet ve görüş bildiren vatandaş, bu sorunların çözümünde ne düzeyde bulunmaktadır?
- Talep, öneri, şikâyet ve görüşlerin çözüm ve uygulama aşamasında farklı paydaşlar ne düzeyde yer almaktadır?
- Kurum olarak vatandaşa hangi konularda ve ne düzeyde danışmaktasınız?
- Vatandaşlarla görüş alışverişi yapabilmek için ne tür faaliyetler gerçekleştirmeniz?
- Vatandaştan gelen talep, öneri, şikâyet ve görüşler belediyenin karar organlarının kent yönetiminde vereceği kararlara yansıyor mu?
- Vatandaşlar kent yönetiminde karar verme sürecinde aktif katılım sağlıyor mu?
- Kurum olarak en çok hangi amaçlarla ve konularda vatandaş yönetime dâhil etmek istiyorsunuz?

Araştırma kapsamında görüşmeler 2023 yılı eylül ayında yüz yüze gerçekleştirilmiştir. 12 kişi ile gerçekleştirilen bu görüşmelerde katılımcıların görüşleri ile ilgili kısa notlar alınarak elde edilen veriler katılım ölçeğine göre beş başlık olarak toplanıp betimsel analiz yöntemiyle sunulmuştur.

## Bulgular

Bu bölümde, Sakarya’da yaşayan vatandaşların büyükşehir belediyesi bünyesindeki beyaz masa uygulaması ile kent yönetimine katılım düzeyini belirlemeye yönelik görüşme soruları çerçevesinde beyaz masa personellerinin verdiği cevaplarda ortak olanlar düzenlenerek aktarılmıştır. Ayrıca ortak cevapların dışındaki cevaplar varsa bunlar da belirtilmiştir.

### Katılımcıların Bilgilendirme Aşamasına İlişkin Görüşleri

Uluslararası Halk Katılımı Derneğinin katılım ölçeğinde belirttiği ilk aşama olan bilgilendirme aşaması kentteki sorunlar ve bunlara ilişkin çözümler gibi hususların halka bildirilmesi olarak ifade edilmektedir. Bilgilendirme sürecinde genellikle ya halktan belediyeye karşı bilgi talebi ya da belediyeden halka karşı bilgi aktarımı şeklinde tek yönlü olmak üzere bilgi akışı sağlanmaktadır (Haktankaçmaz, 2020, s. 75).

Bu doğrultuda katılımcılara; halka yönelik kendiliğinden ya da vatandaş isteği üzerine bilgilendirme çalışmalarının olup olmadığına, vatandaşın bilgi almak amacıyla ve belediyenin halkı bilgilendirme amacıyla en çok hangi mekanizmaları kullandığına ve başvuruların en çok hangi hizmet alanına ilişkin olduğuna, başvurunun alındığı andan itibaren sonuçlanana kadar tüm sürecin halka açık ve şeffaf olarak anlatılıp anlatılmadığına yönelik sorular sorulmuştur. Ayrıca beyaz masaya gelen istek, şikâyet ve önerilerin çözüme kavuşturulduktan sonra tüm yerel halkla paylaşılıp paylaşılmadığı da sorulan sorular arasındadır.

Katılımcıların bu sorulara verdiği yanıtlara göre, vatandaşın beyaz masaya başvuru yaparken telefon (Alo 153 hattı), web sayfası, kurumsal mail, açık kapı, CİMER, sosyal medya, WhatsApp ve şahsen başvuru yollarını kullandığı görülmektedir. Bu araçlar arasından öncelikli üç aracın da telefon (Alo 153 hattı), web sayfası ve sosyal medya olduğu belirtilmiştir. Başvuruların yoğunluk gösterdiği hizmet alanı olarak ise il üç hizmetin ulaşım, su ve kanalizasyon ve sosyal hizmetler olduğu söylenmiştir. Özellikle Covid-19 sürecinden sonra sosyal hizmet alanında yapılan başvuruların artış gösterdiği de ifade edilmiştir.

Katılımcıların tamamı vatandaşa yönelik genel bilgilendirmenin kurumun web sayfası ve sosyal medya aracılığıyla yapıldığını belirtmiştir. Ayrıca vatandaşın yaptığı başvuruların kayıt altına alınmasıyla bilgilendirme sürecinin başladığı söylenmiştir. Katılımcılar, vatandaşın şikâyetinin veya talebinin alınarak ilgili birime aktarıldığını, kendilerine bir referans numarası verildiğini ve süreci buradan takip edebileceklerini kendilerine detaylı bir şekilde belirttiklerini dile getirmişlerdir. Ayrıca belediyenin doğrudan ilişkili olmadığı hizmetlerde de ilgili birimin iletişim numarasını vererek vatandaşa yardımcı olduklarını belirtmişlerdir. Başvurusu çözüme kavuşturulan bireylere hem telefon ile hem de sms ile bilgi verildiği de eklenmiştir. Bilgilendirmeye ilişkin son olarak belirtilmesi gereken gelen başvuruların çözüm ve değerlendirme aşamasının sonunda sadece ilgili vatandaşa bilgi verildiği kamuoyuna yönelik herhangi bir açıklama yapılmadığı tüm beyaz masa personeli tarafından dile getirilmiştir.

Halkın beyaz masa tarafından bilgilendirilmesi sürecine ilişkin sorulara verilen cevaplar incelendiğinde yasayla güvence altına alınan bilgi edinme hakkını vatandaşların kullanabildiği söylenebilir. Bununla beraber dijital teknolojilerde yaşanan gelişmeler sayesinde vatandaşla belediye arasındaki iletişimde gerek sosyal medyanın gerekse de telefonunun sık sık kullanılıyor olması halkın karar alma sürecine katılmasında hesap verebilirliği ve şeffaflığı sağladığından bahsedilebilir.

Ayrıca başvuruda bulunan vatandaşların süreç boyunca beyaz masa ile temas hâlinde olması, başvuru sonuçlanana kadar geçen zamanda hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceğinin bildirilmesi önemlidir. Çünkü burada vatandaş kent için yapılacak faaliyetin başlatıcısı olarak



süreçte aktif rol alabilme fırsatı sağlamaktadır. Yine süreç devam ederken vatandaşa yeniden öneri ve görüş bildirme imkânı da sunulmaktadır.

Özetle Uluslararası Halk Katılımı Derneğinin katılım ölçeğinde ilk sırada yer alan bilgilendirme aşamasıyla çalışmada incelenen veriler paralellik göstermektedir. Yani burada vatandaş katılımının ilk amacı sorun, çözümler ve alternatifler hususunda bilgilendirme yapmaktır. Katılımcılarla yapılan görüşmede bu amaç doğrultusunda bulgulara ulaşılmıştır.

### **Katılımcıların Danışma Aşamasına İlişkin Görüşleri**

Çalışmada esas alınan katılım ölçeğine göre ikinci kısımda danışma aşaması gelmektedir. Danışma aşamasında belediyenin amaçladığı, vatandaşların talep ve önerilerinin incelenmesi için kendilerinden geri bildirim almaktır (İzci ve Sarıtürk, 2019, s. 500). Bu amaç doğrultusunda katılımcılara beyaz masa olarak vatandaşlara ne düzeyde danışıldığına ve görüş alışverişi yapabilmek için ne tür faaliyetler gerçekleştirildiğine dair sorular yöneltilmiştir.

Bu soruya verilen tüm yanıtlar vatandaşlara çeşitli yollarla ve konularda danışıldığı şeklinde olmuştur. Belediye olarak sunulan hizmetlerin yerinde ve etkin olarak gerçekleştirilmesi için halktan geri bildirim aldıklarını da beyan etmişlerdir. Vatandaşın sunulan hizmetlere karşı tutumunu ölçmek amacıyla en sık faaliyet olarak memnuniyet anketlerinin yapıldığı belirtilmiştir. Yine vatandaşın en çok şikâyet ettiği konular analiz edilerek de hangi hizmetlerde eksiklik olduğunun tespitinin yapıldığı dile getirilmiştir.

Katılımcıların çoğu, vatandaşlardan en çok şikâyet başvurusu alınsa bile az da olsa önerilerde bulunmak için başvuran vatandaşların da olduğunu belirtmişlerdir. Ayrıca başvurunun sonucu hakkında vatandaşa bilgilendirme yaparken de herhangi bir önerisinin olup olmadığının sorulduğu da ifade edilmiştir.

Danışma aşaması, bilgilendirme aşamasından sonra katılımı artıracak önemli bir güçtür. Elde edilen verilere göre beyaz masanın, kentsel sorunları çözme sürecinde ve belediye yönetimi tarafından alınan kararlarda halktan geri bildirim aldığı söylenebilir. Dolayısıyla beyaz masa sayesinde bu aşamada vatandaş katılımının sağlandığı görülmektedir.

Katılımcıların beyanına göre danışma aşamasında yapılması gerekenler olarak memnuniyet anketlerinin düzenlendiği gerek telefonla arayarak gerekse de sosyal medya üzerinden farklı önerilerin alındığı ve vatandaşların geri bildirimde bulunabildiği sonucuna varılmıştır. Ayrıca vatandaşın alınan geri bildirimlerin yeniden işleme konulmasıyla kent yönetiminde aktif vatandaş katılımının sağlandığının göstergesidir denilebilir.

### **Katılımcıların Vatandaşların Dâhil Edilmesi Aşamasına İlişkin Görüşleri**

Çalışmada faydalanılan katılım modeline göre belediyelerin kara alma, uygulama ve değerlendirme süreçlerinde vatandaşın dâhil olmasıyla amaçlanan vatandaşın istek, talep, şikâyet ve önerilerini tam olarak dinleyip onlarla birlikte faaliyet gösterebilmektir. Başarılı bir katılım mekanizmasından bahsedebilmek için bu istek, talep, şikâyet ve önerilerin kent yönetiminde alınacak kararlara yansıtılması gerekmektedir (TEPAV, 2008).

Katılımcı demokrasinin geliştiği kentlerde katılımın temeli vatandaş tercihlerinin belediye yönetimi kararlarına yansıtılmasıyla ifade edilmektedir. Bu sebeple kararlara katılımı vatandaşın dâhil olup olmadığını anlamak amacıyla beyaz masa çalışanlarına vatandaşların ilettiği sorunların çözüm aşamasında söz sahibi olup olmadığı ve yine bu hususların belediyenin aldığı kararlara yansıtılıp yansıtılmadığı sorulmuştur.

Dâhil etme aşamasında önemli olan bir konu da belediyelerin, vatandaşların ve sivil toplum örgütleri gibi katılımcılıkta büyük payı olan diğer paydaşların da koordineli olarak

çalışmasıdır. Bu amaçla katılımcılara “İstek, talep, şikâyet ve önerilerin çözüm ve uygulama sürecinde farklı paydaşlar nerede yer almaktadır?” sorusu da yöneltilmiştir.

Katılımcıların bu sorulara verdiği yanıtların çoğu, vatandaşların yapmış olduğu başvuruların çözüm kısmında yer aldıklarına yönelik olmuştur. Beyaz masanın vatandaşla iletişiminin sürekli devam ettiği, bazen vatandaşlarla fiziki ortamda bazen de dijital teknolojileri kullanarak ilgili başvuru hususunda adres, fotoğraf vb. bilgilerin istendiği belirtilmiştir (İzci ve Sarıtürk, 2019, s. 502).

Vatandaş katılımının temel özelliklerinden birinin vatandaşlarla yerel yönetimlerde karar mercii birimlerinin etkileşim içinde olmasıdır. Bu sebeple vatandaş süreçlere dâhil edebilmek için doğru etkileşim araçlarının kullanılmasıyla talep ve önerilerin doğru anlaşılması gerekmektedir (Yaş ve Yaş, 2017, s. 89). Çalışmada elde edilen verilere göre beyaz masanın bu aşamada vatandaş katılımını sağlamada başarılı olduğu söylenebilir.

Bununla birlikte yönetime dâhil etme sürecinde STK’ların de önemli bir gücü olduğundan bahsetmek gerekir. Vatandaşların karar alma mekanizmalarına dâhil olmasında bu aktörler itici güce sahiptir. Çünkü bu aktörler kendi hizmet alanına ilişkin konularda toplumun sesi olma işlevine sahiptir (Yılmaz ve Bozkurt, 2005, s. 183).

Sadece vatandaşların değil katılımcılıkta görevi olan aktörlerin de talep, öneri ve şikâyetlerde görüşlerinin alınması ve yönetime dâhil edilmesi katılım kültürünü geliştirmektedir. Bu kapsamda katılımcılara talep, öneri ve şikâyetlerin çözüm ve uygulama sürecinde paydaşların ne düzeyde yer aldığı sorulmuştur. Katılımcıların tamamının verdiği yanıtlar ise özel sektör ve STK gibi kuruluşların paydaş olarak görüşlerinin alınmadığı bunun yerine SBB’nin kendi bünyesindeki Aykome, Ukome gibi birimler, daire başkanlıkları, Valilik, SEDAS, AGDAŞ ve Türk Telekom gibi kurumlarla istişare edildiği şeklinde ifade edilmiştir. Yine verilen bir yanıtta göre ULAKBEL adı verilen sistem sayesinde ilçe belediyeleriyle koordineli çalışıldığı ve fikir paylaşımı yapıldığı öğrenilmiştir. Özellikle şikâyete ilişkin başvuruları analiz etmek amacıyla belediye bünyesindeki her hizmet alanına ilişkin daire başkanlıklarıyla aylık toplantılar gerçekleştirildiği dile getirilmiştir. Ayrıca sadece şikâyet değil gelen öneriler doğrultusunda da kararlar alındığı ifade edilmiştir.

Son olarak dâhil etme aşamasında önemli olan bir husus da vatandaşların talep ve önerilerinin belediyenin kararlarına yansıyor yansımamasıdır. Bu doğrultuda katılımcılara yöneltilen soruya verilen yanıtlar, başvuruların belli bir sistem içerisinde kaydedilerek ilgili birimlere aktarıldığı ve belediye meclis toplantılarında görüşülerek kararlara yansıtıldığı şeklinde olmuştur. Bu çerçevede Beyaz Masanın aracı bir birim olarak vatandaşın isteklerinin yönetime dâhil edilmesinde etkin olduğu sonucuna varılmıştır.

### **Katılımcıların Vatandaşlarla İş Birliği Yapılması Aşamasına İlişkin Görüşleri**

Katılım ölçeğine göre iş birliği aşaması katılımın son basamağında yer alan süreçlerdendir. Bu aşamada vatandaşlar sadece görüş, öneri ve talepte bulunmakla yetinmeyip sürecin bir parçası olmaktadır. İş birliği seviyesinde hem vatandaşlarla hem de sivil toplum kuruluşlarıyla kent yönetimine ilişkin ortak çalışmalar yapılmaktadır (Erdoğan, 2019, s. 300).

Aygün’ün de çalışmasında belirttiği gibi iş birliğinde temel amaç, sorunların çözüme kavuşturulup yeni önerilerin faaliyete dökülmesi için vatandaşla ve diğer paydaşlarla birlikte hareket etmektir (Aygün, 2023, s. 116). Bu amaçla katılımcılara beyaz masaya vatandaşın gelen şikâyet, talep ve önerilerin çözüm ve uygulama sürecinde vatandaşla iş birliği yapıp yapılmadığı sorulmuştur.

Katılımcıların tamamı, vatandaşlarla bire bir temas kurulmadığını sadece çözüm aşamasında kendilerine bilgi verildiğini aktarmışlardır. Katılımcıların iş birliği aşamasından anladıklarının sorunların çözümünde yapılan görüşmelerden ibaret olduğu söylenebilir. O hâlde katılımcıların beyanlarına göre beyaz masanın vatandaşla iş birliği sürecinde aktif olmadığı sonucuna varılabilir.

Katılımcılara sadece vatandaşlarla değil kentte sorun çözme hususunda aktif olan sivil toplum kuruluşlarıyla olan etkileşim ve iş birliğini öğrenmek amacıyla sorular sorulmuştur. Verilen yanıtlara göre beyaz masanın paydaş olarak gördüğü aktörlerin büyük şehir belediyesine bağlı birimler ile ilçe belediyeleri olduğu anlaşılmıştır. Özel sektör ve STK'larla vatandaş isteklerinin ve önerilerinin gerçekleştirilmesi hususlarında iş birliği yapılmadığı dile getirilmiştir.

Verilen yanıtlara göre vatandaşların karar alma mekanizmalarına katılımında beyaz masanın iş birliği noktasında etkinliği değerlendirildiğinde beyaz masanın ne vatandaşlarla ne de belediye dışındaki diğer paydaşlarla sorun çözme ve yeni hizmetler geliştirme hususlarında iş birliği yapmadığı söylenebilir. Bu durumun beyaz masanın etkin katılım mekanizması olma konusunda zayıf bir yönünü ortaya koyduğundan söz edilebilir.

### **Katılımcıların Vatandaşları Yetkilendirme Aşamasına İlişkin Görüşleri**

Siyasal katılım, demokratik sistemlerle yönetilen yerlerde aktif vatandaş katılımını ifade etmektedir. Demokrasinin pekişmesiyle birlikte yurttaşların yanında özel sektör ve STK'ların da kararlara katılabilmesi siyasal katılımı gerekli görülmeye başlamıştır (Çelik, 2020, s. 3823).

Çalışmanın bu bölümünde ifade edilen yetki verme aşaması kent yönetiminde karar verme yetkisinin vatandaşlarda olması anlamına gelmektedir. Vatandaşa yetki verme sadece oy kullanarak siyasal katılım göstermenin dışında alınacak kararlarda son mercii olmasını ifade etmektedir. Halkın karar alma mekanizmalarına katılımında beyaz masanın etkinliğinin incelendiği bu çalışmada katılım ölçeğinde son olarak yer alan yetki verme aşamasında katılımcılara kurum olarak kent yönetimi için alınacak kararlarda vatandaşlara ne ölçüde yetki verildiğine dair soru yöneltilmiştir.

Burada beyaz masanın büyükşehir belediyesine bağlı bir birim olduğunu ve kendilerinin vatandaşa doğrudan yetki verme haklarının olmadığını belirtmek gerekir. Katılımcıların cevaplarına göre son kararın vatandaşa değil ilgili müdürlüklere ve daire başkanlıklarına ait olduğu söylenebilir. Ancak vatandaşın karar verme yetkisini kullanabilmesi için anket çalışmaları ve saha araştırmaları yaptıklarını belirten katılımcılar da olmuştur. Ayrıca kararlara karşı memnuniyetsiz duyan vatandaşın itiraz hakkının bulunduğunu belirtmişlerdir. Dolayısıyla buradan çıkarılan sonuç, Beyaz Masa'nın son kararı vatandaşa bırakma noktasında herhangi bir yetkisinin bulunmadığı ve kurum olarak alınan kararlarda da yine vatandaşın son mercii olmadığıdır.

### **Sonuç**

Bu çalışmanın amacı Beyaz Masa uygulaması sayesinde Sakarya'da vatandaşların karar alma mekanizmalarına katılım düzeyini inceleyebilmektir. Bu doğrultuda beyaz masa çalışanlarıyla yapılan mülakatlar neticesinde ulaşılan sonuçlar, Uluslararası Halk Katılımı Derneğinin belirlediği katılım ölçeğine göre değerlendirilmiştir.

Değerlendirme; bilgi verme, danışma, dâhil etme, iş birliği ve yetkilendirme aşamalarına göre yapılmıştır. Katılım seviyesinde ilk basamakta yer alan bilgilendirme sürecinin beyaz masanın güçlü bir ekipten oluşması, 7-24 erişilebilirliğin bulunması ve

vatandaşlara en kısa sürede geri bildirim yapılması gibi özelliklerinden dolayı başarı gösterdiği ifade edilebilir. Ayrıca vatandaşın başvuru yaptığı anda kendilerine sürecin işleyişini açık bir şekilde aktarmaları da bilgilendirme işlevini yerine getirdiklerini göstermektedir. Ayrıca başvurulardan bağımsız olarak yurttaşların genelini kent yönetimi hakkında bilgilendirmek için de sosyal medya, web sayfası ve sms gibi çeşitli araçları kullanmaları bilgi verme sürecinin etkin çalıştığını ortaya koymaktadır. Tüm bu verilere dayanarak halkın karar alma mekanizmalarına katılımında beyaz masanın katılım ölçeğine göre ilk sırada yer alan bilgilendirme aşamasında başarılı olduğu tespit edilmiştir.

Katılım ölçeğinde ikinci aşamada olan danışma aşaması için beyaz masa çalışanlarına halka danışma sıklığı hangi konularda danışıldığı sorulmuştur. Verilen yanıtlar ise anketler ve bazı alanlara stantlar kurularak yüz yüze görüşmelerle daha kaliteli hizmet sunumuna ilişkin konularda danışıldığı anlaşılmıştır. Bu verilere göre beyaz masanın danışma aşamasında da başarılı olduğu sonucuna varılmıştır.

Halk katılım modelinin üçüncü basamağında yer alan dâhil etme aşaması, vatandaşlarla sorun çözme ve hizmet sağlama sürecinde beraber çalışmayı ifade etmektedir. Beyaz masanın bu aşamada, gelen başvuruları referans numarasıyla kaydederek ilişkili birime ve bazı paydaşlara ilettiği görülmüştür. Bu süreçte ilgili daire başkanlıkları sürece dâhil olmaktadır. Ancak STK'ların, özel sektörün, meslek gruplarının sürece dâhil edilmemesi burada bir eksiklik olarak belirtilebilir. Bu aşamada beyaz masanın katılım mekanizmalarına katılımında etkinlik konusunda kısmen başarılı olduğu söylenebilir.

Dördüncü aşama olan iş birliği sürecinde amaç, vatandaşlarla başvurunun başlangıcından sürecin sonuna kadar iletişim halinde olmaktır. Sadece fikir vermekle yetinmeyen vatandaşın sürecin bir aktörü de olması gereklidir. Buna yönelik beyaz masaya sorulan sorulardan alınan yanıtlardan vatandaşla iş birliği düzeyinin bulunmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca sadece vatandaş değil STK'lar ve özel sektör ile de etkileşimde bulunulması önemlidir. Ancak burada yine beyaz masanın bu aktörlerle iş birliğine gitmediği sadece kendi bünyesindeki birimlerle çözüm ürettiği sonucuna varılmıştır. Bu bağlamda beyaz masanın iş birliği aşamasında başarılı olmadığı sonucuna varılmıştır.

Son aşama ve halkın en yüksek katılım göstermesi beklenen yetkilendirme aşamasında kent yönetimi için son karar vatandaşa bırakılmaktadır. Katılımcıların beyanlarına göre vatandaşa böyle bir yetkinin bırakılmadığı son sözün belediye yöneticilerinde olduğu sonucuna varılmıştır. Bu doğrultuda halk katılım ölçeğinde yetki verme aşamasında beyaz masanın etkin olmadığı söylenebilir.

Son olarak Sakarya'da vatandaşların beyaz masa vasıtasıyla karar alma sürecine katılımını halk katılım modeline göre analiz etmeye çalışılan bu çalışmada bilgi verme, danışma, dâhil etme, iş birliği ve yetkilendirmeye yönelik sorular oluşturulmuştur. Bu sorulara göre verilen cevaplardan anlaşıldığı üzere, belediyelerde vatandaşların karar alma mekanizmalarına katılımında beyaz masanın bilgilendirme, danışma ve dâhil etme aşamalarında başarılı olduğu, iş birliği ve yetki verme aşamalarının geliştirilmesi gerektiği görülmüştür.

### Kaynakça

- Akıncı, S. (2014). Siyasal katılım düzeyleri üzerine bir inceleme, *Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1), 33-45.
- Aksu, H. ve Kurtuluş, H. (2011). Yerel temsil ve katılım açısından Sivas Belediye Meclisi. *Türk İdare Dergisi*, 470, 113-132.

- Altın, A. ve Şahin, O. (2019). Yerel yönetimlerde alternatif hizmet sunma yöntemi olarak yerel hizmetlere gönüllü katılım, *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 6(3), 89-114.
- Aras, E. ve Altınok, E. (2009). Türkiye’de bilgi edinme hakkı ve uygulama sorunları, *Ankara Barosu Dergisi*, S.1, 107-112.
- Arnstein, S. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, S. 35, 216-224.
- Aydın, A. (2018). Siyasal katılım kademelerinin incelenmesi ve Lerner’in siyasal katılım kademelerinin dönüşümü, *Çukurova Araştırmaları*, 4(2), 156-164.
- Aygün, M. (2023). Yerel Yönetimler ve Siyasal Katılım: İstanbul Beyaz Masa Örneği, *Tesam Akademi Dergisi*, 10 (1), 93-125.
- Boztepe, M. (2018). Yeni kamu yönetimi anlayışı ve geleneksel kamu personel rejimi üzerine etkileri, *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20(3), 191-210.
- Canan Ç. vd. (2017). Yönetişimden E-Yönetişime: Kamu yönetiminde dijital dönüşüm perspektifinde kavramsal/kuramsal bir çerçeve, 15. Kamu Yönetimi Forumu (KAYFOR), Ankara: Detay Yayıncılık, 121-136.
- Canbaz, S., Eyidiker, U. ve Poyraz, E. (2019). Siyasal katılım ve üniversite öğrencilerinin siyasal katılıma bakışı: Babaeski Meslek Yüksekokulu örneği. *International Social Sciences Studies Journal*, 5(35), 2537-2551.
- Canikalp, E. ve Ünlükaplan, İ. (2015). Yönetişim kalitesi ve yönetişimin ölçülebilirliği. *Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1). 81-100.
- Checkowaya, B., Allison, T. ve Montoya C. (2005). Youth Participation in public policy at the municipal level, *Children And Youth Services Review*, 27, 1149 -1162
- Coşkun, B. vd. (2019). Türkiye için iyi yönetim ve toplumsal refah ilişkisi üzerine bir inceleme, *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 33(1), 219-231.
- Çelik, V. (2020). Gönüllülük, katılım ve yönetim kültürü ilişkisi, *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 15(25), 3819-3850.
- Dahl, R. (2010). Demokrasi üzerine, (Çev. Betül Uysal). İstanbul: Phoenix Yayınları.
- Erdoğan, O. (2019). Yerel yönetimlerde katılımcı mekanizmalar ve Trabzon Büyükşehir Belediyesi örneği, *Bitlis Eren Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Akademik İzdüşüm Dergisi*, 4(2), 295-310.
- Firidin, E. ve Uzun, A. (2018). İyi yönetim ilkelerinden katılımın uygulanması hususunda teorik bir değerlendirme, *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 8(1), 180-97.
- Gürün, F. ve Gezici, Z. (2018). Yerel yönetimlerde şeffaflığın önemi, *Anadolu Bil Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 13(50), 37-84.
- Haktankaçmaz, M. (2020). Türkiye’de 2000’li yıllardan itibaren uygulamaya giren yönetim mekanizmaları ve yönetişimin geleceği. *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 9(23), 70-102.
- Heywood, A. (2017). Siyaset teorisine giriş. İstanbul: Küre Yayınları.
- İzci, F. ve Sarıtürk, M. (2019). Demokratik toplumlarda halkın yönetime katılımı: Yönetime katılım ve yönetişim ilişkisi, *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 2(2), 498-517.
- Lebrument, N. (2021). Triggering participation in smart cities: Political efficacy, public administration satisfaction and sense of belonging as drivers of citizens’ intention, *Technological Forecasting And Social Change*, 171.
- Matti, N. vd. (2014). Erişim Tarihi: 07.09.2023, [Http://Blogs.Oii.Ox.Ac.Uk/İppConference/Sites/İpp/Files/Documents](http://Blogs.Oii.Ox.Ac.Uk/İppConference/Sites/İpp/Files/Documents)
- Önder, Ö. (2013). Yerelleşme ve yerel demokrasinin güçlendirilmesi bağlamında yerel katılım. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 9(18), 311-326.

- 
- Sakarya Büyükşehir Belediyesi, (2023). Erişim Tarihi: 07.09.2023, [www.sakarya.bel.tr/tr/CozumMasasi/CozumDetay/13](http://www.sakarya.bel.tr/tr/CozumMasasi/CozumDetay/13)
- Sartori, G. (1996). *Demokrasi teorisine geri dönüş*. Ankara: Yetkin Yayınları.
- Simonofski, A. (2021). Engaging citizens in the smart city through participation platforms: A framework for public servants and developers, *Computers In Human Behavior*, 124, 1-11.
- TEPAV, (2008). “Yönetişim ve katılım etkili katılım için araçlar, yöntemler, mekanizmalar”. Stratejik Yerel Yönetişim Projesi, İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü. Yönetişim ve Katılım Rehberi, Başak Matbaa: Ankara.
- Uslu, İ. A. ve Yılmaz, H. H. (2017). Yerel yönetimlerde katılımcılık: kent konseylerinin rolü ve bir yapılandırma önerisi. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 27(1), 113-145.
- Ünal, S. (2018). Düşük maliyetli alternatif siyasal katılım biçimi, 90 sonrası genç kuşağın siyasal kayıtsızlığı mit mi gerçek mi?, *TESAM Akademi Dergisi*, 5(2), 249-296.
- Yaş, H. ve Yaş, S. (2017). Yerel siyasete katılımın belirleyicileri: Edirne kent merkezinde bir model denemesi, *Elektronik Siyaset Bilimi Araştırmaları Dergisi*, 8(1), 75-89.
- Yaylı, H. ve Pustu, Y. (2008). Yerel demokrasinin ilkeleri. *Karadeniz Araştırmaları*, 16, 133-153.
- Yılmaz, A. ve Bozkurt, Y. (2005). Belediye vatandaş ilişkileri kapsamında beyaz masa uygulaması ve Kütahya Belediyesi Beyaz Masa örneği, *Türk İdare Dergisi*, 446, 179-193.
- Yolcu, T. ve Sezgin, A. (2016). Belediyelerde yönetime katılımın yeni boyutu üzerine bir tartışma: Halkla ilişkiler uygulamaları örnekleri, *The Journal of Academic Social Sciences*, 26(26), 69-83.
- Yolcu, N. (2017). Siyasal katılım düzeyi ve siyasal toplumsallaşma araçlarına yönelik güven ölçümü: Kocaeli ili üzerine ampirik bir çalışma. *Erciyes İletişim Dergisi*, 5(1), 40-58.
-