

**BELEDİYELERDE KATILIMCI DEMOKRASİNİN GELİŞİMİNDE
BEYAZ MASA UYGULAMASININ ETKİNLİĞİ:
ERZURUM BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĐİ¹**

Dr. Öğr. Ü. Ali YILDIRIM²

Arş. Gör. Dr. Kürşad Emrah YILDIRIM³

ÖZET

Yerel yönetimler, hizmete en yakın birimin o hizmeti yerine getirmesi anlayışına göre kamu hizmeti sunması gereken yapılardır. Yönetimin vatandaşa hizmet sunabilmek için bir araç olduğu düşünöldüğünde yerel yönetimlerin hizmet sunduğu topluma karşı sorumlu, vatandaşın tercihlerine karşı duyarlı ve taleplerin yerine getirilmesinde özveriği esas alan bir anlayışa sahip olması gerekmektedir. Özellikle günümüzde vatandaşların büyük bir kesiminin hayat sürdüğu belediyeler, talepler ile gerçekleştirilen hizmetleri uyum içinde sürdürmek durumundadır. Dolayısıyla belediyeler, vatandaşların yönetimden karşılanmasını bekledikleri ihtiyaçlarını yerine getirmede önemli roller üstlenmektedirler. Bu bağlamda belediyeler, vatandaşlarının taleplerini, gerçekleştirilmesini istedikleri faaliyetleri, vatandaşların yönetim sürecine katılmalarını ve belediye ile halk iletişimini sağlayacak bir takım araç ve tekniklerden yararlanmaktadır. Söz konusu uygulamalardan biri de Beyaz Masa biriminin oluşturulması ve etkin kullanımının sağlanmasıdır. Bu çerçevede çalışmada Erzurum Büyükşehir Belediyesi Beyaz Masa uygulamasının etkinliğini araştırmaya yönelik bir inceleme yapılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Yerel Yönetimler, Belediye, Beyaz Masa

ABSTRACT

Local governments are the ones that should provide public service according to the understanding that the unit closest to the service fulfills that service. When it is considered that the management is a tool to provide services to the citizen, it is necessary to have an understanding based on the responsibility of the local administrations responsible for collecting, sensitivity to citizens' preferences and self-sacrifice in fulfillment of the requests. In particular, municipalities where a large part of the population lives nowadays must maintain the services provided with the requests in harmony. Therefore, municipalities play an important role in fulfilling the needs that citizens expect from the government. In this context municipalities benefit from the demands of their citizens, the activities they want to be carried out, the participation of the citizens in the management process and the means and techniques that will enable unit the municipality and the public to communicate. One of these applications is the creation and effective use of the Beyaz Masa. In this framework, a study was carried out in order to investigate the effectiveness application of the Erzurum Metropolitan Municipality White Table.

Key Words: Local Governments, Municipalitie, White Table

¹ Bu makale 5-7 Mayıs 2018 tarihleri arasında Antalya'da düzenlenen ASEAD III. Uluslararası Sosyal Bilimler Sempozyumu'nda sunulan bildirinin genişletilmiş halidir.

² Ardahan Üniversitesi, İ.İ.B.F., S.B.K.Y. Bölümü, aliyildirim@ardahan.edu.tr

³ Ardahan Üniversitesi, İ.İ.B.F., S.B.K.Y. Bölümü, kursademrahayildirim@ardahan.edu.tr

GİRİŞ

Günümüzde çeşitli ülkelerin yönetim sistemleri incelendiğinde yerine getirecekleri hizmetler bağlamında iki türlü yönetim sistemlerinin olduğu görülmektedir. Bu sistemlerden biri, kamu hizmetlerinde birlik ve bütünlüğün sağlanması amacıyla kamu hizmetlerine ilişkin karar alma ve uygulama faaliyetlerinin ya merkezi yönetim ya da merkezi yönetimin hiyerarşik yapısı içinde yer alan örgütlerce yerine getirilmesi olarak ifade edilen merkezden yönetimdir. Diğer bir yönetim sistemi ise özellikle yerel nitelikteki hizmetlerin merkezi yönetim sistemi içerisinde yer almayan ve devlet tüzel kişiliği dışında ayrı bir tüzel kişiliğe sahip olan kuruluşlar tarafından yerine getirilmesi olarak tanımlanan yerinden yönetimdir. Söz konusu iki sistemin bir birbirine olan ağırlıkları ülkelerin siyasi rejimi, sosyal yapısı, tarihi ve kültürel yapısı ile gerçekleştireceği kamusal faaliyetleri açısından değişiklik göstermektedir. Ülkemizde ise hem merkezden yönetime hem de yerinden yönetime ihtiyaç duyulmasından dolayı her iki yönetim sistemi de ağırlıklı olarak varlığını sürdürmektedir. Yönetimsel faaliyet alanında yerinden yönetim sistemi içerisinde yer alan yerel yönetimler, yerel ihtiyaçların giderilmesinde önem arz eden yapılardır. Özellikle bir yerel yönetim birimi olarak faaliyet gösteren belediyelerin vatandaşla iç içe olması, vatandaşın taleplerinin neler olduğuna daha sıklıkla şahit olmasını da beraberinde getirmektedir. Dolayısıyla belediyelerin, vatandaşların taleplerinin yerine getirilmesinde daha hızlı ve yerinde bir yönetim sergileme olanakları bulunmaktadır. Belediyeler söz konusu talep ve ihtiyaçların bilinmesinde ve etkin bir yönetimle bu taleplerin yerine getirilmesi ve ihtiyaçların giderilmesinde vatandaşlar ile iletişimde farklı araç ve teknikleri kullanmaktadırlar. Bu araç ve tekniklerin en önemlilerinden biri de Beyaz Masa'lardır. Ülkemizde 1994 yılı itibariyle ilk olarak İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nde uygulaması görülen Beyaz Masa, vatandaş ile belediyeyi bir iletişim ortamında bir araya getiren bir birim olarak adlandırılmaktadır. Beyaz Masa birimi, vatandaşların belediye tarafından yerine getirilmesini istedikleri herhangi bir faaliyeti çağrı merkezi, online başvuru, yüz yüze başvuru ya da telefon aracılığı ile başvuruda bulunmalarını sağlamaktadır. Bu uygulama, belediyelerin hem bürokratik hem de hizmet sunumuna ilişkin iş yoğunluğu nedeniyle vatandaşları ile daha sık ve daha sağlıklı iletişim kuramama sorununa bir çözüm sunmaktadır. Diğer yandan bu uygulama ile belediyeler, hem demokrasinin yerleşmesi hem de vatandaşın yönetim faaliyetine katılmasını sağlamaktadır. Beyaz Masa uygulaması, vatandaşlara belediye yönetimi ile sağlıklı iletişim kurma, sorunlarını dile getirme ve istekleri yönetime bildirebilme olanağı tanınması; belediye yönetiminin vatandaşların tercihlerini ya da taleplerini öğrenebilme, daha etkin bir yönetim faaliyeti sergileme ve neticede başarıyı elde edebilme imkânı sunması bakımından çalışılmaya gerekli görülmüştür. Bu çerçevede çalışmada örnek uygulama alanı olarak Erzurum Büyükşehir Belediyesi Beyaz Masa Birimi seçilmiştir. Öncelikle yerel hizmetler ve sunum şekilleri ile Beyaz Masa uygulaması hakkında bilgi verilerek Beyaz Masa birimine yapılan başvuruların nitelikleri ve Beyaz Masa biriminin bu başvurulara olan yaklaşımları değerlendirilmiş ve yerel hizmetlerin sunumundaki etkinliği ortaya konulmaya çalışılmıştır.

1. YÖNETİME KATILMA VE KATILIMCI DEMOKRASİ KAVRAMLARI

Katılma kavramı, sözcük anlamıyla belirli bir grup faaliyetine iletişim ya da ortak davranışlarda bulunma yöntemiyle belirli bir toplumsal duruma girme süreci olarak karşımıza çıkmaktadır (TDK, 2017). Yönetimsel anlamda katılma ise yönetim faaliyetlerine yönetimin hedef kitlesi olan bireylerin doğrudan ya da dolaylı olarak iştirakini ifade etmektedir (Öztürk, 20: 106). Bu yönüyle yönetime katılma, yönetsel organların karar alma süreçlerinde bireylerin de fikir beyan edebilmelerine olanak tanımaktadır (Örnek, 1998: 84). Yönetime katılma, herhangi bir organizasyonun çalışmalarını düzenleyen yönetim organlarında yönetilenlerin de davranış ya da düşünce yoluyla yer almalarını ifade etmektedir (Fişek, 1977: 58). Kamu yönetimi açısından yönetime katılma ise, vatandaşların kamu politikaları kararlarını alanlara ve bunları uygulayanlara talep, sorun ve sorunlara ilişkin çözümler hakkında görüş beyan edebilmeleridir. Yönetime katılmanın sağlanması, yönetimin demokratikleşmesine katkı sunması açısından da önemli görülmektedir (Aydın, 2017: 259). Yapılan çalışmalara bakıldığında katılımcı yönetim anlayışının, söz konusu bireylerin rahatça düşüncelerini paylaşmaları, sorunları dile getirebilmeleri ve olması gerekenleri söyleyebilmeleri açısından oldukça önemli olduğu vurgulanmaktadır. Bununla birlikte daha çok modern yönetim anlayışında görülen yönetime katılma kavramı, katılımcı demokrasinin yerleşmesinde ve kurumsal anlamda gelişmesinde bir araç olarak görülmektedir.

Katılımcı demokrasi ise, yönetilenler ile yönetenler arasında karşılıklı bir uyumun olması gerektiğine dikkat çekmektedir. Burada katılımcı demokrasinin amacı, yerelden merkezi yönetime kadar vatandaşların yönetimle etkileşime girebileceği tüm alanlarda etki alanlarının geniş olmasını sağlamaktadır (Al, 2002: 119). Katılımcı demokrasi, vatandaşların birbirleriyle ve kendilerine hizmet sunan organizasyonlarla karşılıklı paylaşım dayanan, yönetimin vatandaşların taleplerine duyarlı, hukukun üstünlüğünü ön planda tutan ve hesap verme sorumluluğuna sahip bir anlayışı ifade etmektedir (Saran, 2004: 23). Katılımcı demokrasi anlayışından bahsedebilmek için vatandaşların yönetime katılma olanaklarının bulunması gerekmektedir. Bununla birlikte vatandaşların bu olanakları etkin bir şekilde kullanmaları ve organizasyonların bu etkiyi hissedebiliyor olmaları da gerekmektedir (Çitci, 1996: 9-10). Kolektif bir karar verme süreci olarak tanımlanan katılımcı demokrasi anlayışında vatandaşların uygulanacak olan politikayı ne ölçüde etkileyebilecekleri, onların sürece kendilerini dâhil edip etmeyeceklerine ve dâhil olacaklar ise ne derece dâhil olacaklarına bağlıdır (Aragones ve Pages, 2008: 927). Siyasal fırsat yapısı da katılımın düzeyini etkilemektedir (Parry vd., 1992: 8). Dolayısıyla vatandaşların politikalara yönelimlerini şekillendirmede söz konusu yapı da önemli görülmektedir.

Kurumlar açısından değerlendirildiğinde katılımcı demokrasinin gerçekleşmesinde en önemli unsur söz konusu kurumun iradesi olmaktadır (Fişek, 2011: 241). Eğer katılımcı demokrasi konusunda kurumun vatandaşların sunulacak hizmetlere katılımını önemseme düzeyi yüksekse buna oranla kurumun katılımcı demokrasiyi sağlayacak faaliyetleri de fazladır. Bunun tam tersi durumunda vatandaşların kurumun hizmet sunumuna katılım düzeylerinde artış görülemeyecektir. Diğer yandan katılımcı demokrasi anlayışının varlığından söz edebilmek için değerlendirilen kurumda katılım kültürünün yerleşmesi gerekmektedir. Katılım kültürünün oluşum süreci ise değerler, normlar, tutum ve davranışlar gibi kurumun sahip olduğu kültür öğeleri üzerinde kendisi göstermektedir (Kocaoğlu, 2015: 126).

Kamu politikalarının belirlenmesinde ya da uygulanması aşamasında yer alma olarak tanımlanan katılımcı demokrasi anlayışında (karar alma mekanizmasının gücünü zayıflatmak gibi bir amaç olmamalıdır (Parry vd., 1992: 16). Bu konuda önemli olan karar alma mekanizmasının doğru yönde etkin bir karar alarak uygulama yapmasıdır. Katılımcı demokrasi anlayışı yönetimin tek taraflı yönetim faaliyeti sergilemesi yerine bir bakıma birlikte yönetimi de ifade etmektedir. Bu yönüyle bakıldığında organizasyonlar, vatandaşın katılımı ile sorunlara vatandaş odaklı bir pencereden bakarak onların tercihlerinin gerçekleşmesi için başarılı bir hizmet sunumu sağlayacaktır. Diğer yandan vatandaşlar da yönetimin kendileri için daha özverili çalıştığını hissedebileceklerdir.

2. BELEDİYELERDE KATILIMCI DEMOKRASİ ANLAYIŞI

5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 3. maddesinde, “*Belediye, belde sakinlerinin mahalli müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idari ve mali özerkliğe sahip kamu tüzel kişisi*” olarak tanımlanan belediyeler, yerel yönetim kuruluşları içerisinde yerel halka hizmet sunumu bakımından önemli kuruluşlardır. Türkiye’deki nüfus dağılımına bakıldığında belediyelerde yaşayan nüfusun diğer yerleşim birimlerine göre oranı daha fazla görülmektedir (Bayrakçı, 2016: 95). Bu bağlamda kamu hizmetlerinin sunumunda belediyelerin üstlenmesi gereken rol de daha fazla olmaktadır. Bununla birlikte belediyelerin halktan uzak tek taraflı bir yönetim anlayışı ile faaliyet gerçekleştirmeleri, vatandaşların istek ya da tercihleri doğrultusunda etkin bir hizmet sunabilmesini zorlaştıracaktır. Ancak vatandaş katılımını ön planda tutan ve buna yönelik faaliyet gerçekleştiren belediyeler, vatandaş memnuniyetini sağlayarak başarıya ulaşmada çeşitli kazanımlar elde edebileceklerdir.

Yerel Yönetim birimlerinin ilk oluşmaya başladığı dönemlerde yerel temsilcilere ve vatandaşlara duyulan ihtiyaçtan dolayı yerel yönetimlerde katılımcı demokrasi anlayışı belirginleşmeye başlamıştır (Ortaylı, 2000: 17).

Özellikle vatandaşa en yakın birimlerden olan belediyelerde vatandaş katılımının sağlanması yereldeki sorunların çözülmesinde en etkili yollardan biri olarak görülmektedir. Vatandaş katılımının sağlandığı bir demokrasi anlayışı ile vatandaşlar kendileri ile ilgili sorunlara katılım sağlayacak ve gerçekleştirilen faaliyetlerde denetleme imkânı bulacaklardır (Gürses, 2015: 52). Bununla birlikte belediye tarafından yerine getirilecek hizmetlerin içeriğinin belirlenmesinde ve bu hizmetlerin yerine getirilmesinde vatandaşların söz konusu hizmetlere ilişkin alınacak kararlara yapabilecekleri katkıların yerel düzeyde katılımcı demokrasi anlayışının gelişmesinde önemli ölçüde etkileyebileceği vurgulanmaktadır (Yaşamış, 1993: 19).

3. BELEDİYELERDE BEYAZ MASA BİRİMLERİ

Katılım kültürünün yerleşmesinde demokrasi okulu olarak görülen belediyelerin vatandaş ile belediye teşkilatı arasında sağlıklı bir iletişim kurmaları kamuoyunun bilgilendirilmesi ve vatandaş katılımının sağlanması açısından önem arz etmektedir. Başka bir ifadeyle etkin ve başarılı bir belediye hizmeti sunulması için vatandaş ile sağlıklı bir iletişim kurulması gerekmektedir (Özer, 2013: 43). Belediyeler vatandaşlarla iletişim kurarken ve onların yönetime katılımlarını sağlarken çeşitli araçlardan ya da uygulamalardan yararlanmaktadır. Bu araçlardan biri de Beyaz Masa uygulamasıdır. Beyaz Masa, söz konusu belediyede yaşayan vatandaşların çeşitli yollarla belediyeye taleplerini ilettiği, şikâyet ve görüşlerini dile getirdiği birimler olarak tanımlanmaktadır (Sezgin ve Özbay, 2016: 203). Belediyelerde genellikle Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nün görev alanı içinde bulunan Beyaz Masa, belediye hedef kitlesine hizmet etmeye ve var olan problemlerini çözmeye yarayan bir uygulama olarak görülmektedir.

Türkiye'de ilk defa 1994 yılında İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından kurulan (<http://www.kanalistanbul.com.tr>, 2018) ve günümüzde birçok belediye tarafından uygulanmakta olan Beyaz Masa, birime başvuruda bulunan vatandaşlar ile ilgilenmekte ve taleplerinin yerine getirilmesi için gerekli hizmetleri sunmaktadır. Söz konusu uygulama ile belediyeler vatandaşlarına daha etkin ve verimli hizmet sunabilmesi için vatandaşların isteklerini ya da yapılan uygulamada karşılaştıkları sorunlarını dikkate almaya odaklanmaktadır. Bu yönüyle Beyaz Masa, belediye yönetimi ile vatandaşları belirli bir platformda bir araya getirmektedir.

4. ERZURUM BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ BEYAZ MASA UYGULAMASI

Resmi olarak 2014 yılında Erzurum Büyükşehir Belediyesi bünyesinde kurulan Beyaz Masa birimi faaliyetlerine 1 Ocak 2015 tarihinde başlamıştır (<https://www.erkurum.bel.tr>, 2018). Dolayısıyla çalışmada kullanılan veriler 2015-2017 yılları arasını kapsamaktadır. Erzurum Büyükşehir Belediyesi'nden alınan veriler yıllara göre düzenlenmiş ve ilk olarak 2015 yılı Beyaz Masa uygulaması üzerinden gelen başvurular incelenmiştir.

Tablo 1'de Erzurum Büyükşehir Belediyesi Beyaz Masa uygulamasında başvuruların geliş yolları ve adetleri listelenmiştir. Buna göre 2015 yılında Erzurum Büyükşehir Belediyesi Beyaz Masa birimine BİMER üzerinden toplam 1.204, bilgi edinme yoluyla toplam 121, beyaz masa online üzerinden 1.105, elden dilekçe alınması yoluyla toplam 14.690, muhtarlıklar üzerinden toplam 410 başvuru olmak üzere toplam 17.530 başvuru gerçekleştirildiği görülmektedir. Başvuru sayılarına bakıldığında en çok başvurunun dilekçe yoluyla gerçekleştirilmesi, vatandaşların sorunlarını ya da taleplerini daha çok yazılı olarak iletmek istediklerini göstermektedir.

Tablo 1: EBB 2015 Yılı Beyaz Masa Uygulaması Gelen Başvuru

Gelen Başvuru	OCAK	ŞUBAT	MART	NİSAN	MAYIS	HAZİRAN	TEMMUZ	AĞUSTOS	EYLÜL	EKİM	KASIM	ARALIK
BİMER	73	72	114	116	173	98	113	82	75	129	97	62
BİLGİ EDİNME	2	1	3	4	1	1	3	9	6	18	50	23
BEYAZ MASA ONLINE		3	22	65	159	134	149	66	69	130	209	99
ELDEN DİLEKÇE	140 4	120 1	120 8	141 4	178 6	117 6	970	132 0	966	125 3	101 0	982
MUHTARLIK	SİSTEM AKTİF OLMADIĞI İÇİN VERİ ÇEKİLEMEDİ			49	99	17	40	64	22	26	68	25
TOPLAM	147 9	127 7	134 7	164 8	221 8	142 6	127 5	154 1	113 8	155 6	143 4	119 1
GENEL TOPLAM	17530											

Tablo 2’ye bakıldığında 2015 yılı içerisinde Erzurum Büyükşehir Belediyesi’ne beyaz masa uygulaması üzerinden gelen iş başvuruları görülmektedir. Buna göre Erzurum Büyükşehir Belediyesi Beyaz Masa birimine 2015 yılında toplam 4.780 adet iş başvurusunda bulunmuş ve Beyaz Masa bu başvurulardan toplam 856 iş başvurusunu ilgili birimlere yönlendirmiştir. Yönlendirilen bu iş başvuruları değerlendirilerek 280 başvuruya ilişkin ilgililere istihdam olanağı sağlanmıştır. Bu durumda Erzurum Büyükşehir Belediyesi Beyaz Masa uygulaması üzerinden sadece vatandaşların sorunlarına odaklanmayıp aynı zamanda istihdam taleplerini de değerlendirerek istihdam olanağı sunmuştur. Başka bir ifadeyle Erzurum Büyükşehir Belediyesi’nin Beyaz Masa aracılığı ile istihdama katkı sağladığını söylemek mümkündür.

Tablo 2: EBB 2015 Yılı Beyaz Masa Uygulaması Gelen İş Başvuruları

İŞ BAŞVURULARI	OCAK	ŞUBAT	MART	NİSAN	MAYIS	HAZİRAN	TEMMUZ	AĞUSTOS	EYLÜL	EKİM	KASIM	ARALIK
BEYAZ MASA İŞ TALEBİ					320	547	399	404	720	550	860	980
TOPLAM YÖNLENDİRME SAYISI	SİSTEM AKTİF OLMADIĞINDAN VERİ ÇEKİLEMEDİ.				86	160	90	112	60	121	190	37
TOPLAM İSTİHDAM SAYISI					15	13	18	23	12	40	150	9
YIL BAZINDA GENEL TOPLAM	4780											

Tablo 3'e bakıldığında 2015 yılı içerisinde Erzurum Büyükşehir Belediyesi'ne beyaz masa uygulaması üzerinden gelen engellilere ilişkin talepler görülmektedir. Buna göre Erzurum Büyükşehir Belediyesi Beyaz Masa birimine 2015 yılında 320 adet akülü araç talebinde bulunulmuş ve 160 adedi karşılanmıştır. 260 adet kardelen kart talebinde bulunulmuş ve tamamı karşılanmıştır. 112 adet iş başvurusunda bulunulmuş ve 15 başvuruda ilgili kişiler istihdam edilmiştir. 600 adet servis aracı talebinde bulunulmuş ve tamamı karşılanmıştır. 200 adet mesleki ve sanat kursları taleplerinin tamamı ve 900 adet danışmanlık hizmetlerine ilişkin taleplerin tamamı karşılanarak toplam 2.392 talebin 2.135'i gerçekleştirilmiştir.

Tablo 3: EBB 2015 Yılı Beyaz Masa Uygulaması Engelli Hizmetleri

BEYAZ MASA ENGELLİ HİZMETLERİ 2015 FAALİYETLERİ		
	Talep Edilen	Karşılanan
AKÜLÜ ARAÇ TALEPLERİNİN ALINMASI VE KARŞILANMASI	320	160
KARDELEN KART TALEPLERİNİN ALINMASI VE KARŞILANMASI	260	260
İŞ TALEPLERİNİN ALINMASI VE KARŞILANMASI	112	15
SERVİS ARACI TALEPLERİNİN ALINMASI VE KARŞILANMASI	600	600
MESLEKİ VE SANAT KURSLARI TALEPLERİNİN ALINMASI VE KARŞILANMASI	200	200
DANIŞMANLIK HİZMETİNİN SUNULMASI	900	900
GENEL TOPLAM	2392	2135

Tablo 4'te 2015 yılı Erzurum Büyükşehir Belediyesi Beyaz Masa birimine şahsi başvuru yoluyla yapılan başvurular ve bu başvurulardan niteliklerine göre ilgili birimlere gönderilen talepler listelenmiştir. Buna göre Erzurum Büyükşehir Belediyesi Beyaz Masa birimine toplam 5729 şahsi başvuru yapılmış ve tamamı gerekli işlemlerin yapılması için gerekli birimlere yönlendirilmiştir. Nitelik açısından bakıldığında 2015 yılında Beyaz Masa birimine en çok başvuru Fen İşleri Daire Başkanlığı'nı ilgilendiren konularda yapılmıştır. En az başvuru ise Yazı İşleri ve Kararlar Daire Başkanlığı'nı ilgilendiren konularda yapılmıştır.

Tablo 4: EBB 2015 Yılı Beyaz Masa Uygulaması Şahsi Başvurular

2015 YILI FARKLI İLETİŞİM ARAÇLARI İLE GELEN VE BİRİMLERE GÖNDERİLEN İŞLER													
İLGİLİ DAİRE. BŞK.	OCAK	ŞUBAT	MART	NİSAN	MAYIS	HAZİRAN	TEMMUZ	AĞUSTOS	EYLÜL	EKİM	KASIM	ARALIK	TOPLAM
BASIN YAYIN VE HALKLA İLİŞKİLER DAİRE BAŞKANLIĞI	5	5	1	2	3	1	1	0	1	1	0	0	20
BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI	0	2	14	6	51	18	4	1	2	4	2	2	106
ÇEVRE KORUMA VE KONTROL DAİRE BAŞKANLIĞI	4	2	14	19	28	29	25	25	21	17	15	22	221
DESTEK HİZMETLER DAİRE BAŞKANLIĞI	1	1	2	4	6	10	63	19	22	60	101	38	327
EMLAK VE İSTİMLAK DAİRE BAŞKANLIĞI	9	8	13	34	69	44	33	64	23	36	19	19	371
ESKİ İÇME SUYU	0	0	0	0	5	6	7	6	11	12	13	4	54
ESKİ KANALİZASYON	0	0	0	0	9	4	4	4	11	6	8	5	51
ESKİ TAŞRA	0	0	0	0	6	4	6	1	6	7	1	1	32
ETÜT VE PROJELER DAİRE BAŞKANLIĞI	26	17	28	75	87	43	20	5	1	4	2	3	311
FEN İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI	195	14	28	63	113	117	128	138	230	269	176	125	1596
İMAR VE ŞEHİRCİLİK DAİRE BAŞKANLIĞI	3	16	16	24	28	18	22	20	8	6	13	8	182
İNSAN KAYNAKLARI VE EĞİTİM DAİRE BAŞKANLIĞI	2	3	3	17	41	28	25	29	35	41	65	48	337
İTFAİYE DAİRE BAŞKANLIĞI	0	2	0	2	6	2	1	1	1	0	0	3	18
KAYNAK GELİŞTİRME VE İŞTİRAKLER DAİRE BAŞKANLIĞI	0	0	0	2	0	6	4	5	2	3	13	5	40
KIRSAL HİZMETLER DAİRE BAŞKANLIĞI	4	17	59	100	107	27	42	54	59	53	41	47	610
KÜLTÜR VE SOSYAL İŞLER DAİRE BAŞKANLIĞI	21	13	39	103	128	80	20	8	7	10	8	22	459
MAKİNA İKMAL DAİRE BAŞKANLIĞI	0	0	0	3	3	1	1	6	4	2	4	3	27
ÖZEL KALEM MÜDÜRLÜĞÜ	0	0	1	9	17	9	7	3	5	1	4	9	65
ULAŞIM DAİRE BAŞKANLIĞI	5	10	31	49	56	43	63	50	36	85	75	73	581
YAZI İŞLERİ VE KARARLAR DAİRE BAŞKANLIĞI	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2
ZABITA DAİRE BAŞKANLIĞI	0	9	22	40	28	41	28	42	22	34	31	22	319
YIL BAZINDA GENEL TOPLAM	5729												

Tablo 5: EBB 2016 Yılı Beyaz Masa Uygulaması Gelen Başvuru

Gelen Başvuru	OCAK	ŞUBAT	MART	NİSAN	MAYIS	HAZİRAN	TEMMUZ	AĞUSTOS	EYLÜL	EKİM	KASIM	ARALIK
BİMER	14 0	16 4	150	146	161	141	12 6	89	103	162	122	109
BİLGİ EDİNME	44	33	18	25	18	21	11	30	81	113	128	43
BEYAZ MASA ONLINE	21 3	14 3	110	136	160	130	16 0	262	930	530	287	208
ELDEN DİLEKÇE	82 7	90 1	119 8	141 1	141 0	108 5	73 4	122 7	180	116 9	154 0	670
MUHTARLIK	20	18	26	61	20	5	7	14	9	25	142	61
GIDA VE NAKDİ YARDIM	-	-	-	-	-	-	-	-	94 ADET GIDA 1250.25 TL NAKDİ YARDIM			
GENEL TOPLAM	18301											

Tablo 5’te Erzurum Büyükşehir Belediyesi Beyaz Masa uygulamasında başvuruların geliş yolları ve adetleri listelenmiştir. Buna göre 2016 yılında Erzurum Büyükşehir Belediyesi Beyaz Masa birimine BİMER üzerinden toplam 1.613, bilgi edinme yoluyla toplam 565, beyaz masa online üzerinden 3.269, elden dilekçe alınması yoluyla toplam 12.352, muhtarlıklar üzerinden toplam 408 başvuru olmak üzere toplam 18.301 başvuru gerçekleştirildiği görülmektedir. Ayrıca Beyaz Masa birimi, vatandaşların gıda ve nakdi yardım taleplerini de değerlendirmiş ve 2016 yılında toplam 94 adet gıda talebini ve 1.250,00 TL nakdi yardım talebini çeşitli zamanlarda yerine getirmiştir. Başvuru sayılarına bakıldığında 2015 yılında olduğu gibi yine en çok başvurunun dilekçe yoluyla gerçekleştirilmesi, vatandaşların sorunlarını ya da taleplerini daha çok yazılı olarak iletmek istediklerini göstermektedir. Ancak bimer, bilgi edinme ve beyaz masa online yolu ile yapılan başvurular 2015 yılına göre artış göstermiş ve elden dilekçe yolu ile yapılan başvurularda ise azalma olmuştur. Bu durum vatandaşların dijital başvuruları önemseydiğini ve kurumlar tarafından da önemseneyeceğini düşündüğünü göstermektedir.

Tablo 6’ya bakıldığında 2016 yılı içerisinde Erzurum Büyükşehir Belediyesi’ne beyaz masa uygulaması üzerinden gelen iş başvuruları görülmektedir. Buna göre, Erzurum Büyükşehir Belediyesi Beyaz Masa birimine 2016 yılında toplam 7.967 adet iş başvurusunda bulunulmuş ve Beyaz Masa bu başvurulardan toplam 1832 iş başvurusunu ilgili birimlere yönlendirmiştir. Yönlendirilen bu iş başvuruları değerlendirilerek 353 başvuruya ilişkin ilgililere istihdam olanağı sağlanmıştır. Yine 2015 yılında olduğu gibi 2016 yılında da Erzurum Büyükşehir Belediyesi Beyaz Masa uygulaması üzerinden ilgili kişilerin iş başvurularını dikkate alarak istihdama katkı sağlamıştır.

Tablo 6: EBB 2016 Yılı Beyaz Masa Uygulaması Gelen İş Başvuruları

İŞ BAŞVURULARI	OCAK	ŞUBAT	MART	NİSAN	MAYIS	HAZİRAN	TEMMUZ	AĞUSTOS	EYLÜL	EKİM	KASIM	ARALIK
BEYAZ MASA İŞ TALEBİ	504	494	435	324	333	264	956	687	471	403	695	216
TOPLAM YÖNLENDİRME SAYISI	120	150	85	80	100	102	420	210	52	137	320	56
TOPLAM İSTİHDAM SAYISI	70	50	30	22	30	15	48	22	0	25	38	3
YIL BAZINDA GENEL TOPLAM	7967											

Tablo 7'ye bakıldığında 2016 yılı içerisinde Erzurum Büyükşehir Belediyesi'ne beyaz masa uygulaması üzerinden gelen engellilere ilişkin talepler görülmektedir. Buna göre Erzurum Büyükşehir Belediyesi Beyaz Masa birimine 2016 yılında mesleki ve sanat kurslarına ilişkin talepte bulunulmamıştır. Diğer yandan 116 adet akülü araç talebinde bulunulmuş ve 90 adedi karşılanmıştır. 511 adet kardelen kart talebinde bulunulmuş ve tamamı karşılanmıştır. 79 adet iş başvurusunda bulunulmuş ve 1 adet başvuruda istihdam sağlanmıştır. 305 adet servis aracı talebinde bulunulmuş ve tamamı karşılanmıştır. 1590 adet danışmanlık hizmetlerine ilişkin taleplerin tamamı karşılanarak toplam 2.601 talebin 2.421'i gerçekleştirilmiştir.

Tablo 7: EBB 2016 Yılı Beyaz Masa Uygulaması Engelli Hizmetleri

BEYAZ MASA ENGELLİ HİZMETLERİ 2016 YILI FAALİYETLERİ		
	Talep Edilen	Karşılanan
AKÜLÜ ARAÇ TALEPLERİNİN ALINMASI VE KARŞILANMASI	116	90
KARDELEN KART TALEPLERİNİN ALINMASI VE KARŞILANMASI	511	511
İŞ TALEPLERİNİN ALINMASI VE KARŞILANMASI	79	1
SERVİS ARACI TALEPLERİNİN ALINMASI VE KARŞILANMASI	305	229
MESLEKİ VE SANAT KURSLARI TALEPLERİNİN ALINMASI VE KARŞILANMASI	0	0
DANIŞMANLIK HİZMETİNİN SUNULMASI	1590	1590
GENEL TOPLAM	2601	2421

Tablo 8’de 2016 yılı Erzurum Büyükşehir Belediyesi Beyaz Masa birimine şahsi başvuru yoluyla yapılan başvurular ve bu başvurulardan niteliklerine göre ilgili birimlere gönderilen talepler listelenmiştir. Buna göre 2016 yılında Erzurum Büyükşehir Belediyesi Beyaz Masa birimine toplam 42.082 şahsi başvuru yapılmış ve tamamı gerekli işlemlerin yapılması için gerekli birimlere yönlendirilmiştir. Nitelik açısından bakıldığında 2016 yılında Beyaz Masa birimine en çok başvuru ESKİ Kanalizasyon birimini ilgilendiren konularda yapılmıştır. En az başvuru ise Etüt ve Projeler Daire Başkanlığı’nı ilgilendiren konularda yapılmıştır.

Tablo 8: EBB 2016 Yılı Beyaz Masa Uygulaması Şahsi Başvurular

İLGİLİ DAİRE BŞK.	OCAK	ŞUBAT	MART	NİSAN	MAYIS	HAZİRAN	TEMMUZ	AĞUSTOS	EYLÜL	EKİM	KASIM	ARALIK	TOPLAM
BASIN YAYIN VE HALKLA İLİŞKİLER DAİRE BAŞKANLIĞI	0	2	5	1	3	2	3	1	0	5	3	2	27
BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI	49	20	64	75	81	99	107	48	62	43	58	25	731
ÇEVRE KORUMA VE KONTROL DAİRE BAŞKANLIĞI	119	90	114	119	118	153	246	456	163	133	86	25	1822
DESTEK HİZMETLER DAİRE BAŞKANLIĞI	68	30	20	19	18	14	13	28	98	239	214	12 2	883
EMLAK VE İSTİMLAK DAİRE BAŞKANLIĞI	19	14	11	13	8	15	13	20	824	48	24	11	1020
ESKİ İÇME SUYU	554	388	489	517	574	658	669	101 3	824	132 3	831	46 4	8304
ESKİ KANALİZASYON	104 8	101 9	108 9	112 8	111 3	108 4	138 1	160 1	151 2	158 1	130 0	72 2	1457 8
ESKİ TAŞRA	91	121	166	220	235	221	297	332	321	259	251	78	2592
ETÜT VE PROJELER DAİRE BAŞKANLIĞI	7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
FEN İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI	423	307	222	256	234	191	209	311	296	399	567	57 5	3990
İMAR VE ŞEHİRCİLİK DAİRE BAŞKANLIĞI	18	11	15	28	20	13	10	25	15	25	7	0	187
İNSAN KAYNAKLARI VE EĞİTİM DAİRE BAŞKANLIĞI	63	52	40	42	37	24	48	70	59	72	81	34	622

İTFAİYE DAİRE BAŞKANLIĞI	31	72	3	1	1	0	6	5	3	7	5	6	140
KAYNAK GELİŞTİRME VE İŞTİRAKLER DAİRE BAŞKANLIĞI	12	6	3	2	5	4	5	9	11	8	8	1	74
KIRSAL HİZMETLER DAİRE BAŞKANLIĞI	217	102	150	174	150	76	64	103	76	81	62	23 5	1490
KÜLTÜR VE SOSYAL İŞLER DAİRE BAŞKANLIĞI	13	16	23	26	35	13	5	8	0	23	16	16	194
MAKİNA İKMAL DAİRE BAŞKANLIĞI	3	5	10	19	16	11	9	14	17	20	12	4	140
ÖZEL KALEM MÜDÜRLÜĞÜ	9	18	9	9	6	2	16	71	16	15	16	6	193
ULAŞIM DAİRE BAŞKANLIĞI	201	171	231	279	316	250	275	340	365	506	466	36 0	3760
YAZI İŞLERİ VE KARARLAR DAİRE BAŞKANLIĞI	11	9	13	11	17	4	5	20	4	8	3	1	106
ZABITA DAİRE BAŞKANLIĞI	70	63	73	129	112	120	166	143	104	114	92	35	1221
YIL BAZINDA GENEL TOPLAM	42082												

Tablo 9’da Erzurum Büyükşehir Belediyesi Beyaz Masa uygulamasında başvuruların geliş yolları ve adetleri listelenmiştir. Buna göre 2017 yılında Erzurum Büyükşehir Belediyesi Beyaz Masa birimine BİMER üzerinden toplam 2.253, bilgi edinme yoluyla toplam 518, beyaz masa online üzerinden 5.995, elden dilekçe alınması yoluyla toplam 10.965 başvuru olmak üzere toplam 19.731 başvuru gerçekleştirildiği görülmektedir. Başvuru sayılarına bakıldığında 2015 ve 2016 yıllarında olduğu gibi yine en çok başvurunun dilekçe yoluyla gerçekleştirilmesi, vatandaşların sorunlarını ya da taleplerini daha çok yazılı olarak iletmek istediklerini göstermektedir. Ancak BİMER, bilgi edinme ve beyaz masa online yolu ile yapılan başvurular 2015 ve 2016 yıllarına göre artış göstermiş ve elden dilekçe yolu ile yapılan başvurularda ise azalma olmuştur. Başvuru yolunun dijital ya da online yollardan yapılmasının giderek artması vatandaşlar açısından beyaz masa biriminin belediyeye gitmeden daha aktif kullanılarak taleplerini iletebilecekleri bir birim olarak görülmesini sağlamaktadır. Diğer taraftan beyaz masa birimi de vatandaşlara uzaktan ulaşım imkânı sağlayarak taleplerin daha hızlı bir şekilde belediyeye ulaştırılmasına olanak tanımakta ve işlerliğini artırmaktadır.

Tablo 9: EBB 2017 Yılı Beyaz Masa Uygulaması Gelen Başvuru

Gelen Başvuru	OCAK	ŞUBAT	MART	NİSAN	MAYIS	HAZİRAN	TEMMUZ	AĞUSTOS	EYLÜL	EKİM	KASIM	ARALIK
BİMER	166	165	169	171	168	174	269	254	232	193	168	124
BİLGİ EDİNME	54	59	67	23	67	18	35	43	45	42	45	20
BEYAZ MASA ONLİNE	709	780	722	885	114 8	717	185	191	235	115	156	152
ELDEN DİLEKÇE	810	860	850	960	120 0	820	133 0	101 0	900	106 5	598	562
YIL BAZINDA GENEL TOPLAM	19731											

Tablo 10'a bakıldığında 2017 yılı içerisinde Erzurum Büyükşehir Belediyesi'ne beyaz masa uygulaması üzerinden gelen iş başvuruları görülmektedir. Buna göre, Erzurum Büyükşehir Belediyesi Beyaz Masa birimine 2017 yılında toplam 6.576 adet iş başvurusunda bulunmuş ve Beyaz Masa bu başvurulardan toplam 3.452 adet iş başvurusunu ilgili birimlere yönlendirmiştir. Yönlendirilen bu iş başvuruları değerlendirilerek 327 başvuruya ilişkin ilgililere istihdam olanağı sağlanmıştır. Yine 2015 ve 2016 yıllarında gibi 2017 yılında da Erzurum Büyükşehir Belediyesi'nin Beyaz Masa uygulaması üzerinden ilgili kişilerin iş başvurularını dikkate alarak istihdama katkı sağladığı görülmektedir.

Tablo 10: EBB 2017 Yılı Beyaz Masa Uygulaması Gelen İş Başvuruları

İŞ BAŞVURULARI	OCAK	ŞUBAT	MART	NİSAN	MAYIS	HAZİRAN	TEMMUZ	AĞUSTOS	EYLÜL	EKİM	KASIM	ARALIK
BEYAZ MASA İŞ TALEBİ	343	276	339	219	225	117	285	242	250	203	195	103
TOPLAM YÖNLENDİRME SAYISI	94	230	2003	128	131	60	175	121	100	200	125	85
TOPLAM İSTİHDAM SAYISI	24	18	43	50	41	11	28	38	21	22	24	7
YIL BAZINDA GENEL TOPLAM	6576											

Tablo 11: EBB 2017 Yılı Beyaz Masa Uygulaması Engelli Hizmetleri

BEYAZ MASA ENGELLİ HİZMETLERİ 2017 FAALİYETLERİ		
	Talep Edilen	Karşılanan
AKÜLÜ ARAÇ TALEPLERİNİN ALINMASI VE KARŞILANMASI	57	21
KARDELEN KART TALEPLERİNİN ALINMASI VE KARŞILANMASI	826	826
SERVİS ARACI TALEPLERİNİN ALINMASI VE KARŞILANMASI	57	52
MESLEKİ VE SANAT KURSLARI TALEPLERİNİN ALINMASI VE KARŞILANMASI	51	51
DANIŞMANLIK HİZMETİNİN SUNULMASI	5312	5312
GENEL TOPLAM	6303	6262

Tablo 11'e bakıldığında 2017 yılı içerisinde Erzurum Büyükşehir Belediyesi'ne beyaz masa uygulaması üzerinden gelen engellilere ilişkin talepler görülmektedir. Buna göre Erzurum Büyükşehir Belediyesi Beyaz Masa birimine 2017 yılında 57 adet akülü araç talebinde bulunulmuş ve 21 adedi karşılanmıştır. 826 adet kardelen kart talebinde bulunulmuş ve tamamı karşılanmıştır. 57 adet servis aracı talebinde bulunulmuş ve 52 adedi karşılanmıştır. 51 adet mesleki ve sanat kurslarına ilişkin taleplerin tamamı karşılanmıştır. 5.312 adet danışmanlık hizmetlerine ilişkin taleplerin tamamı karşılanarak toplam 6.303 talebin 6.262'si gerçekleştirilmiştir. Genel olarak bakıldığında Erzurum Büyükşehir Belediyesi'nin yıllar itibariyle artan engelli vatandaşların taleplerini aynı oranda gerçekleştirmeye çalıştığı görülmektedir.

Tablo 12'de 2017 yılı Erzurum Büyükşehir Belediyesi Beyaz Masa birimine şahsi başvuru yoluyla yapılan başvurular ve bu başvurulardan niteliklerine göre ilgili birimlere gönderilen talepler listelenmiştir. Buna göre 2017 yılında Erzurum Büyükşehir Belediyesi Beyaz Masa birimine toplam 3.359 şahsi başvuru yapılmış ve tamamı gerekli işlemlerin yapılması için gerekli birimlere yönlendirilmiştir. Nitelik açısından bakıldığında 2017 yılında Beyaz Masa birimine en çok başvuru Ulaşım Daire Başkanlığı'nı ilgilendiren konularda yapılmıştır. En az başvuru ise Etüt ve Projeler Daire Başkanlığı'nı ilgilendiren konularda yapılmıştır.

Tablo 12: EBB 2017 Yılı Beyaz Masa Uygulaması Şahsi Başvurular

İLGİLİ DAİRE BŞK.	OCAK	ŞUBAT	MART	NİSAN	MAYIS	HAZİRAN	TEMMUZ	AĞUSTOS	EYLÜL	EKİM	KASIM	ARALIK	TOPLAM
BASIN YAYIN VE HALKLA İLİŞKİLER DAİRE BAŞKANLIĞI	2	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	5
BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI	4	2	5	1	9	2	2	6	2	4	2	2	41
ÇEVRE KORUMA VE KONTROL DAİRE BAŞKANLIĞI	25	11	2	6	6	4	13	18	3	13	9	1	111
DESTEK HİZMETLER DAİRE BAŞKANLIĞI	33	50	50	16	68	4	8	11	16	31	50	10	347
EMLAK VE İSTİMLAK DAİRE BAŞKANLIĞI	28	33	17	3	5	3	7	2	0	10	3	0	111
ESKİ İÇME SUYU	2	12	5	3	2	2	5	5	4	0	0	0	40
ESKİ KANALİZASYON	1	3	3	4	4	1	2	2	4	1	2	0	27
ESKİ TAŞRA	0	2	2	1	0	0	2	1	1	0	1	0	10
ETÜT VE PROJELER DAİRE BAŞKANLIĞI	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
FEN İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI	25	26	41	14	48	31	56	34	20	41	51	8	395
İMAR VE ŞEHİRCİLİK DAİRE BAŞKANLIĞI	2	2	2	0	3	3	7	1	0	4	3	0	27
İNSAN KAYNAKLARI VE EĞİTİM DAİRE BAŞKANLIĞI	68	64	67	35	39	32	71	35	0	35	33	21	500
İTFAİYE DAİRE BAŞKANLIĞI	0	1	4	0	1	1	0	0	0	2	0	0	9
KAYNAK GELİŞTİRME VE İŞTİRAKLER DAİRE BAŞKANLIĞI	14	9	2	2	2	2	7	7	6	5	12	1	69
KIRSAL HİZMETLER DAİRE BAŞKANLIĞI	2	11	2	2	6	5	6	5	10	6	30	0	85
KÜLTÜR VE SOSYAL İŞLER DAİRE BAŞKANLIĞI	17	22	10	4	15	9	12	1	0	10	14	3	117
MAKİNA İKMAL DAİRE BAŞKANLIĞI	1	0	1	0	0	0	0	0	2	3	2	0	9
MALİ HİZMETLER DAİRE BAŞKANLIĞI	1	1	0	0	1	0	0	0	0	3	0	0	6
ÖZEL KALEM MÜDÜRLÜĞÜ	2	0	0	1	1	0	1	0	0	4	0	0	9
ULAŞIM DAİRE BAŞKANLIĞI	119	129	160	92	109	95	133	50	25	153	180	39	1284
YAZI İŞLERİ VE KARARLAR DAİRE BAŞKANLIĞI	0	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
ZABITA DAİRE BAŞKANLIĞI	20	21	9	4	6	11	9	12	12	14	13	4	135
YIL BAZINDA GENEL TOPLAM	366	420	382	189	327	206	341	190	105	339	405	89	3359

SONUÇ

Yerel yönetim birimleri oluşmadan önce Türk kentlerinde vatandaşların yerel nitelikteki ihtiyaçlarının karşılanması için vakıflar, loncalar ve esnaf birlikleri gibi teşkilatlanmaların olduğu bilinmektedir. Vatandaşların bu teşkilatlar aracılığı ile yapılacak hizmetlere ya da yönetim faaliyetlerine katkı sunması söz konusu teşkilatların vatandaşların katılımına olan ihtiyacı göstermektedir. Türkiye’de ise dönemler itibariyle mahalli müşterek nitelikteki ihtiyaçların karşılanması ile ilgili görevler yüklenilen yerel yönetim teşkilatları kurulmuştur. Vatandaşlara en yakın birimler olarak görülen belediyeler de sunulacak hizmetlerin vatandaşların taleplerine ya da ihtiyaçlarına uygunluğunu ön planda tutmaktadır. Bu açıdan bakıldığında belediyelerin bu ihtiyaçların tespitinde ve gerçekleştirilmesinde yine diğer teşkilatlarda olduğu gibi vatandaşların katılımına ihtiyaç duydukları düşünülmektedir. Bu çerçevede vatandaşların taleplerini daha hızlı ve pratik yoldan öğrenebilmek adına belediyelerde Beyaz Masa birimleri oluşturulmuştur. Beyaz Masa uygulaması ile vatandaşlar ister belediye teşkilatına gitmeden ister birebir görüşmelerle belediyeden var olan sorunu çözmesini isteyebilmekte ya da gerçekleştirilmesini istediği bir takım faaliyetleri dile getirebilmektedir. Bu da vatandaşların belediye teşkilatlarının faaliyetlerine katkı sunduğunu, yönetime kısmi olarak katıldığını, hizmetlerin daha verimli ve etkin yerine getirilmesi için bir etken olabileceğini göstermektedir. Buradan hareketle yapılan çalışmada belediyelerde katılımcı demokrasinin gelişiminde beyaz masa uygulamasının etkinliği Erzurum Büyükşehir Belediyesi özelinde araştırılarak ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Çalışmada Erzurum Büyükşehir Belediyesi Beyaz Masa birimine ilişkin 2015, 2016 ve 2017 yıllarına ait veriler incelenmiştir. Yapılan incelemeye göre yıllar itibariyle vatandaşların Beyaz Masa aracılığı ile belediyeye talep ya da sorunlarını iletmesinde ve Erzurum Büyükşehir Belediyesi’nin sorunları çözmeye ya da talepleri gerçekleştirmede aynı oranda artış olduğu görülmektedir. Bu durum vatandaşlarının belediye ile ilgili sorunlarının arttığını düşündürebilir ancak vatandaşların Beyaz Masa aracılığı ile belediyeye sorun ya da taleplerini dile getirmesi vatandaşlarda Beyaz Masa bilincinin arttığını da göstermektedir. Bu durumun nedeni olarak Beyaz Masa birimine iletilen taleplerin dikkate alınarak kısa sürede ilgili birimlerce çözüme kavuşturulmasının etkisinin olduğu düşünülmektedir. Diğer yandan vatandaşların Beyaz Masa birimini kullanarak talep ya da sorunlarını Erzurum Büyükşehir Belediyesi’ne iletmeleri, Beyaz Masa’nın vatandaşlar ile belediye teşkilatı arasında köprü görevi gördüğünü, vatandaşların yönetsel faaliyete katılımlarının sağlanmasında aracı rol üstlendiğini ve vatandaşların demokratik yoldan yönetime katıldıklarının da bir göstergesi olduğu düşünülmektedir. Bu açıdan bakıldığında Erzurum Büyükşehir Belediyesi Beyaz Masa uygulaması katılımcı demokrasinin gelişiminde etkin bir rol üstlenmektedir. Ancak mevcut durumda vatandaşların Beyaz Masa uygulaması ile yönetime tam olarak katılımlarının sağlandığını ve katılımcı demokrasi anlayışının tam anlamıyla gerçekleştirildiğini söylemek mümkün değildir. Belediye teşkilatlarında Beyaz Masa uygulaması ile yönetime katılmanın sağlanabileceği konusunda vatandaşların daha çok bilinçlendirilmesi ile belediyelerin sundukları hizmetlerde daha etkin yönetim faaliyeti sergileyebilecekleri düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

AL, Hamza (2002), **Bilgi Toplumu ve Kamu Yönetiminde Paradigma Değişimi**, Bilimadamı Yayınları, Ankara.

ARAGONES, Enriqueta ve Santiago SANCHEZ-PAGES (2008), “A Theory Of Participatory Democracy Based On The Real Case Of Porto Alegre”, *European Economic Review*, Vol: 90, pp. 927-940.

BAYRAKÇI, Erdal (2016), **Yerel Yönetimler**, Dizgi Ofset, Konya.

CHEVALLIER, Jacques (1999), S

ÇİTÇİ, Oya (1996), “Temsil, Katılma ve Yerel Demokrasi”, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, Cilt: 5, Sayı: 6, ss. 5-14.

FİŞEK, Kurthan (1977), **Yönetime Katılma**, TODAİE, Ankara.

FİŞEK, Kurthan (2011), **Yönetim**, Kilit Yayınları, Ankara.

GÜRSES, Fatma (2015), “Demokrasi, Yurttaşlık ve Yerel Basın: Yurttaş Katılımında Yerel Basının Önemi”, **İletişim Çalışmaları** (Ed. A.Z.ÖZGÜR ve A. İŞMAN), Burak Ofset, Sakarya.

KOÇAOĞLU, Mustafa (2015), **Yerel Yönetimlerde Katılım ve Kültür**, Çizgi Kitabevi, Konya

ORTAYLI, İlber (2000), **Tanzimat Devrinde Osmanlı Mahalli İdareleri (1840-1880)**, Türk Tarih Kurumu Yayınları, Ankara.

ÖRNEK, Ali Şahin (1998), **Yönetime Katılma ve Kamu Kesimi İle Özel Sektör Üzerine Bir Uygulama**, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.

ÖZER, M. Akif (2013), “Yerel Yönetimlerin Varlık Nedeni Olarak “Halkla” İlişkiler”, *Kafkas Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt: 4, Sayı: 5, ss. 19-50.

PARRY, Geraint, George Moyser ve N. DAY (1992), **Political Participation and Democracy in Britain**, Cambridge University Press, Cambridge.

SARAN, Ulvi (2004), **Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma**, Atlas Yayıncılık, Ankara.

SEZGİN, Murat ve Emine Hilal ÖZBAY (2016), “Halkla İlişkiler Uygulamalarından Beyaz Masa: Uşak Belediyesi Örneği”, *Karabük Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 6, Sayı: 1, ss. 198-209.

YAŞAMIŞ, Firuz Demir (1993), “Belediye Reformu”, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, Cilt: 2, Sayı: 2, ss. 11-24.

(<https://www.erzurum.bel.tr>, Erişim Tarihi, 10.03.2018).

(<http://www.kanalistanbul.com.tr>, Erişim Tarihi, 12.04.2018).