

Araştırma Makalesi / Research Article

KAMU HİZMETLERİNDE BÜROKRATİK KÜLTÜRDEN VATANDAŞ ODAKLILIĞA DÖNÜŞÜM

Gamze TOY*

TRANSFORMATION FROM BUREAUCRATIC CULTURE TO CITIZEN FOCUS IN PUBLIC SERVICES

Öz

Küreselleşme ile birlikte ortaya çıkan 20. yüzyılın son çeyreğinde meydana gelen gelişmeler ve 21. yüzyılın başlaması ile dünya, hızlı bir gelişim ve dönüşüm sürecinden geçmektedir. Küreselleşme ile ortaya çıkan bu süreçte dönüşüm, belirli bir coğrafyada ve belirli bir alanda olmayıp tüm dünyada teknolojik, sosyal, toplumsal, ekonomik, kültürel ve yönetsel gibi tüm alanlarda kendini hissettirmektedir. Yönetsel alandaki gelişmeler daha etkin ve verimli bir devlet gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. Devleti etkinleştirmek ise, öncelikle kamu yönetimini etkinleştirmek anlamına gelmektedir. Literatür taramasıyla hazırlanan bu çalışmada, kamu hizmetlerinin kaliteli ve verimli bir şekilde sunulması için vatandaşın talepleri göz önünde bulundurularak, vatandaş tatmin edici bir şekilde hizmetler yerine getirmenin önemi üzerinde durulmuştur. Böyle bir yönetimin ise kuralcılığın, verimsizliğin, egemen olduğu bürokratik bir anlayış terk edilerek yerine vatandaşın odakta olduğu bir yönetim anlayışının benimsenmesiyle oluştuğu sonucuna varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Kamu Hizmeti, Yönetim, Bürokrasi, Bürokratik Kültür, Vatandaş Odaklılık.

Abstract

With the developments in the last quarter of the 20th century and the beginning of the 21st century that emerged with globalization, the world is going through a rapid development and transformation process. In this process that has emerged with globalization, the transformation is not in a specific geography and in a specific area, but in all areas such as technological, social, social, economic,

* Doktora Öğrencisi, Erciyes Üniversitesi, e-posta: gamzetoy0@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-8023-2463>.

İntihal Taraması: Bu makale intihal taramasından geçirilmiştir.

Etik Beyan: Bu çalışmanın hazırlanma sürecinde bilimsel ve etik ilkelere uyulduğu ve yararlanılan tüm çalışmaların kaynakçada belirtildiği beyan olunur (Gamze Toy).

Atıf: Toy, G. (2021), Kamu Hizmetlerinde Bürokratik Kültürden Vatandaş Odaklılığa Dönüşüm, 21(2), *Abant Sosyal Bilimler Dergisi*, s. 317-340, <https://doi.org/10.11616/basbed.vi.849337>.

Makale Gönderim Tarihi: 29.12.2020

Makale Kabul Tarihi: 11.06.2021

cultural and administrative in the world. Developments in the administrative field have revealed the need for a more efficient and productive state. Activating the state means activating the public administration first. In this study, which was prepared with the literature review, the importance of fulfilling the services in a satisfactory way for the citizens was emphasized in order to provide quality and efficient public services, taking into account the demands of the citizens. It was concluded that such a management was formed by abandoning a bureaucratic understanding dominated by normality, inefficiency, and the adoption of a management approach focused on citizens.

Keywords: Public Service, Administration, Bureaucracy, Bureaucratic Culture, Citizen Focus.

1. Giriş

Kamu hizmeti olarak sunulan birtakım hizmetlere baktığımızda insanların hayatlarında önemli bir rol teşkil ettikleri gözükmektedir. Kamu hizmeti, bir kamu tüzel kişinin yahut onun gözetimi ve kontrolü altında bir özel kişinin belirli bir görevi yerine getirmek için üstlendiği ve kamu faydası amacını gözeten faaliyetler bütünüdür (Gözler, 2013: 150). Kamu hizmetlerinden etkin ve verimli bir şekilde faydalanmak her vatandaşın talepleri ve ihtiyaçları arasında yer almıştır.

Türkiye’de vatandaşlar geleneksel yapıdaki devlet-yurttaş ilişkisinden memnun değillerdir. Yurttaşlar devletten daha kaliteli hizmet beklemekte ve karar alma süreçleri içinde daha aktif yer alarak devletten etkin ve verimli bir yönetim talep etmektedirler. Vatandaşların bu istek ve taleplerinin gerçekleşmesi bürokratik yönetimin hâkim olduğu geleneksel yönetim anlayışında çok etkin gerçekleşmemektedir. Bu yüzden bürokratik bir yönetim anlayışının hâkim olduğu geleneksel yönetim anlayışından, vatandaşın odakta olduğu, devletin tüm kurumlarının vatandaşın refahı için çalıştığı bir yönetim anlayışına sahip olan yeni kamu yönetimi yaklaşımına geçiş söz konusu olmuştur. Vatandaş odaklı bir yönetim anlayışı hizmetlerin yerine getirilmesinde vatandaşın daha aktif olarak yer aldığı ve kararların verilmesinde katılım göstererek söz sahibi olduğu daha esnek olarak ifade edilebilecek bir yönetim anlayışıdır.

Vatandaş odaklı bir yönetimin en önemli hedefi, vatandaşa etkin, verimli ve kaliteli bir hizmet vermektir. Etkili ve verimli olmayan bir devlet vatandaşlar tarafından eleştirilmekte, daha saydam ve şeffaf bir devlet anlayışı arzu edilmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinden de yararlanan bu yönetim anlayışında hizmetlerin sunumunda daha hızlı, daha etkin ve verimli olan, vatandaşın devletin yönetim işleyişine aktif olarak katıldığı, vatandaşa yakın olan, saydam, güvenilir ve denetimin

gerçekleştirildiği bir yapıyı mecbur kılması açısından demokratik devlet anlayışını da sağlamaktadır.

Bu çalışmanın temel amacı, çağımızda verimli ve kaliteli kamu hizmetlerinin önemini ortaya koymaktır. Yapılan literatür incelemesi sonucunda çalışmada öncelikle kamu hizmeti kavramı, bürokrasi ve bürokratik kültür kavramları ele alınmış, daha sonra bürokratik kültürün kamu hizmetine etkisi üzerinde durulmuştur. Etkin bir devlet yönetimi için vatandaşın odakta olduğu yönetim anlayışı önemlidir. Etkin ve verimli bir devlette asıl amaç, yetki vermektense çok hizmet sunan, aşırı kuralcılığı terk eden, sonuca odaklı, çare aramaktan ziyade önlemler alan, bürokrasinin hâkim olduğu değil vatandaşların talepleri doğrultusunda gereksinimlerinin karşılandığı bir yönetim gerçekleştirmektir. Bürokratik dönüşümün nedenleri konusuna da değinilip son olarak Türkiye’de bürokratik kültürden vatandaş odaklılığa geçişin göstergeleri ele alınmıştır.

2. Kamu Hizmeti ve Bürokratik Kültür Kavramları

Kamu hizmeti kavramına ait tek bir tanımda bulunmak söz konusu değildir. Kamu hizmeti kavramını farklı yaklaşımlarla ele alıp, bu yaklaşımlar nazarında çeşitli tanımlar yapılmıştır. Bu yaklaşımlara bakacak olursak; objektif kamu hizmeti anlayışı, sübjektif kamu hizmeti anlayışı, organik bakımdan, maddi bakımdan ve şekli bakımdan kamu hizmeti anlayışı gibi değişik yaklaşımlar ve görüşler ışığında kavramın ele alındığı görülür.

Organik bakımdan kamu hizmeti, belirlenmiş olan bir faaliyeti yürütmek için bir kamu tüzel kişinin özgülediği araç ve ajanların tümü olarak adlandırılmıştır. Organik bakımdan kamu hizmeti, belirli bir örgütü belirtmek amacıyla kullanılır. Anayasa’nın 70.maddesinde geçen kamu hizmeti kavramı organik bakımdan kullanılmıştır. Maddi bakımdan kamu hizmeti ise, bu etkinliği yerine getiren organların niteliklerinden ayrı olarak, yalnızca etkinliğin içeriğine bakılarak incelenmektedir. Maddi manada kamu hizmeti sağlanmasında toplum yararını gözeten ve toplumsal bir ihtiyacı karşılayan faaliyetler ve girişimler şeklinde tanımlanabilir. Anayasa’nın 47.maddesinde geçen “kamu hizmeti özelliği barındıran özel kuruluşlar, kamu faydasının mecbur tuttuğu durumlarda devletleştirilebilir” hükmündeki kamu hizmeti kavramının faaliyet manasında kullanıldığı görülmektedir. Biçimsel bakımdan kamu hizmeti ise, belirli bir yöntemi, belirli bir hukuki düzeni açıklamaktadır. Bu ifadeye göre bir eylemin kamu hizmeti olarak adlandırılabilmesi için kamu hizmeti hukuksal düzenine, kısaca kamusal yönetim ilkelerine tabi tutulmuş olması gerekir (Göküş, 2011: 23-24).

Diğer taraftan geniş bir kamu hizmeti tanımı yapacak olursak; Devlet yahut başka kamu tüzel kişilerinin üstlendiği veya bunların gözetim ve denetiminde özel kişilerce yürütülen; genel ortak gereksinimleri tatmin eden, kamu faydasını esas alan, kamuya sunulmuş olan sürekli ve düzenli faaliyetlerdir (Yıldırım, 2001: 17). Bir faaliyetin “kamu hizmeti” şeklinde nitelendirilebilmesi için iki şartı yerine getirmesi gerekmektedir. Bu şartlar; maddi şart (amaç şartı) ve organik şarttır. Maddi şart, söz konusu faaliyetin “kamu yararı” amacını taşıyan bir faaliyet olması gerektiğini ifade eder. Organik şart ise; faaliyetin bir kamu tüzel kişisi tarafından üstlenilmesi gerektiği ve onun tarafından yahut onun kontrolü altında bir özel hukuk kişisi tarafından yerine getirilmesi gerektiğini ifade eder (Gözler ve Kaplan, 2019: 179-180).

Kamu hizmeti olarak adlandırılan hizmetler; koruma, temizlik, güvenlik, sağlık, eğitim, vb. gibi toplumun tamamını ilgilendiren ve devletin bizzat kuruluş gerekçelerinden olan hizmetlerdir. Bu hizmetlerin bütünü devlet tarafından mı yerine getirileceği tartışmaları bir yana, bu hizmetlerin devlet tarafından nasıl yerine getirileceği önemli bir sorun teşkil etmektedir. Kamu hizmeti olarak nitelendirilen bu hizmetlerin tamamının merkezden yürütülmesi yani ülkenin başkentinden yürütülmesi olanaksızdır. Bu yüzden, devlet içerisinde, devlet adına bazı hizmetleri yürütmek üzere organlar oluşturmak önemli bir görevdir. Aksi takdirde, bütün hizmetlerin tek bir merkez tarafından yürütülmeye çalışılması, özellikle zamana ihtiyacın gittikçe arttığı yüzyılımızda ciddi problemlere yol açacaktır. Ayrıca da, bu olanaksızdır. Bu yüzden adı yerel yönetimler ya da mahalli idareler olarak nitelendirilen devlet kuruluşları bu hizmetleri devlet adına yürütür (Özdevecioğlu, 1999: 391).

Bürokrasi kavramına bakıldığında, bürokrasi kelimesinin ilk kez 1745 yılında Fransız fizyokrat iktisatçı, “Bırakınız Yapsınlar, Bırakınız Geçsinler” mottosunu ortaya atan, Vincent de Gournay tarafından kullanıldığı hususunda hemfikirlik söz konusudur. Bu sözcük Latince “burrus” kökünden gelen “bureau” “daire, memurlar” manasına gelen kelime ile “cratie” “güç, iktidar” manasına gelen ekin birleşmesinden ortaya çıkmış olup, bürolarda çalışanların iktidara sahip oldukları veya en azından önemli yetkiler kullandıkları bir yönetim sistemini ifade etmektedir. Yine, Gournay’ın yazdığı bir mektupta “Büyük yıkımlara sebep olan bir hastalığımız var; ismi ‘Bureaumanie’dir. Kimi zaman bu hastalık bir hükümet biçimine dönüşüyor, o zaman da ismi ‘Bureaucratie’ oluyor.” dediği belirtilmektedir. Bürokrasi sözcüğünün her zaman iktidar düşüncesine bağlı olarak kullanıldığı söylenemez. Bu durumda, bürokratik yapıda çalışan memurları, diğer bir söyleyişle “bürokratları” ifade etmek amacıyla kullanıldığı görülmektedir. Bürokrasi sözcüğünün bu biçimde

kullanılması bazı kavram karışıklıklarına sebep olduğundan, bürolarda çalışan memurları ifade etmek için Fransızca “bureaulain” (büro adamı) diye bir başka kelimenin kullanılması önerilmiştir. Bu kelimenin bürokrat kelimesine nazaran, etimolojik olarak, bürokratik yapı içerisinde yer edinen görevlilerin durumunu ve konumunu daha iyi ifade etmesine rağmen, geniş bir kullanım alanı bulamadığı, bu nedenle bu alanda bir kavram karışıklığının bulunduğu öne atılmaktadır (Tortop vd., 2016: 403).

Bürokratik kültür; içinde yer aldığı toplumun kültüründen etkilenen ve onu etkileyen bir kavramdır. Bu anlamda, bürokratik kültür örgütsel kültür ve toplumsal kültür ile etkileşim içinde olup birbirleriyle kesişmektedirler. Örgütsel ve mesleki sosyalizasyon bir arada yürüdüğünden, bürokratik kültür ile mesleki kültürün kesişmesi doğaldır (Alacadağlı ve Yavuziğit, 1999: 103). Bürokrasi, bir toplumun en mühim yapılarından bir tanesidir; toplumun kendilerini yönetmesi adına yetki sağladığı seçilmişlerin verdiği kararları yerine getiren sistemdir. Örgütsel kültür, tıpkı insan kültüründeki gibi, nesilden nesle aktarılır; bürokraside de kültür aktarımı gerçekleşmekte ve eğer değişim mevcutsa bu çok aheste olmaktadır. Diğer yandan kurumsal kültürün toplumda egemen olan kültürden bağımsız olmadığı da bir gerçektir. Bundan dolayı bir ülkede var olan bürokratik kültür, toplumsal kültürü büyük oranda yansıtmaktadır (Demir, 2011: 154).

Bürokrat kavramı özünde, kamu kurumlarında görev yapan atanmış kamu görevlilerinin hepsi için kullanılmaktadır. Bu kullanıma göre, ister yönetici konumunda olsun ister olmasın, atanmış kamu çalışanlarının tümü bürokrat terimiyle nitelenebilirler. Bilindiği üzere bu terim, pratikte genellikle yönetim kademesindeki, özellikle de orta ve üst yönetim kademesindeki atanmış kamu çalışanları için ifade edilmektedir. Bir ülkenin kamu yönetiminde görev yapan bürokratlar, içerik olarak birbirlerine benzer kamusal, siyasal ve yönetsel koşullar içinde faaliyet göstermektedirler. Her bürokrat, ilgili kamu politikalarının yaratılması ve sağlanması aşamasında politikacılarla, toplumun bütünüyle ve toplumsal sınıflarla, kendi örgütündeki ve başka örgütlerdeki kamu çalışanlarıyla iletişim içinde benzer vazifeleri yerine getirmektedir. Bu çevresel ve görevle ilgili benzeşimler bürokratları ilgili sahalarda rastlaştıkları şahıslara, objelere, vaziyetlere ortak manalar yüklemelerine yol açmaktadır. Mesela, ilk kez bir arada bulunan iki bürokrat, mevzu bulmakta hiç sıkıntı çekmeden (belki de bizim pek anlayamadığımız bir jargon kullanarak), birbirleriyle yeterince anlaşabilirler. İşte bu durum, bürokratların belirli bir “kültürü” paylaştıklarının göstergesidir. Bürokratların görev çevreleri ile ilgili objelere, durumlara ve bireylere atfederek yarattıkları ortak mana örüntüleri bürokratik kültür şeklinde nitelendirilebilmektedir (Özen, 1996: 8-9).

3. Bürokratik Kültürün Kamu Hizmetine Etkisi

Bürokrasi, devlet kavramıyla meydana gelen ve toplum bilimcilerin üzerinde en fazla incelemede bulunduğu ve eleştiriye açık olduğu bir terimdir. Klasik yönetim yaklaşımının oluşma aşamasına kadar bürokratların politik hayatta etkili olduğu bir yapıyı ifade etmek için kullanılan bu terimin, kelime manasının ne olduğu konusunda net bir düşünce birliği söz konusu değildir. Mesela, bürokrasi, kamu yönetimi, ideal bir yönetim gibi terimlerle eş anlamlı olarak kullanıldığı gibi, halk arasında da “burası devlet dairesi”, “bugün git yarın gel”, “kanunlar böyle emrediyor” biçiminde bir yaklaşımı da barındırabilmektedir. Bu terimi kullananlar, bu manalardan hangisini düşünerek kullandıklarından şüpheye düşebilirler. Bu manalardan birini yahut başkasını sarf edebilecekleri gibi farklı oranlarda birleşimini yaparak da kullanabilirler. Bu sebeple çağdaş dünyada toplum ve devlet sisteminde önemli olan bu terimin mana ve içeriği tayin edilmelidir (Gökçe ve Şahin, 2002: 2). Bürokrasinin halk dilinde yer aldığı anlam: Bürokrasi ve bürokrat söylemleri hakaret kastiyle kullanılır. Hiçbir birey kendisinin bir bürokrat olduğunu ve faaliyetlerinde kırtasiyeci anlayışla harekette bulunduğunu kabul etmez. Bu kelimeler, daima bir tezyif anlamı içerirler. Şahıslar, müessesler ve işlemler konusunda hakaretle karışık bir eleştiride bulunmak isteyenler, bürokrat ve bürokrasi sözcüklerini kullanırlar. Birçok kişi bürokrasinin gerçekten kötü olduğunu ve dünya üzerinden kaldırılması gerektiği fikrindedir. Kısaca bürokrasinin bir kusur olduğunda herkes hemfikirdir (Oktay, 1983: 5-6). Kamu yönetimi anlamında ifade edilen bürokrasi ise, kamu hizmetleri kaynaklarının planını yapmak, programlamak, bu hususta lazım olan kararları almak ve hizmetlerin kontrolünü yapmaktan birinci derecede mesul olan kurumdur. Kamu yönetimi anlamındaki bürokrasiden, küreselleşme ve süratli teknolojik dönüşümle beraber halkın isteklerine duyarlı, süratli ve verimli hizmetler vermesi istenilir(Gökçe ve Şahin, 2002: 2).

Genel itibari ile bürokrasinin problemleri, onun işlemsel ve yapısal niteliğinden doğmaktadır. Bürokratik çalışanın, randımanlı ve etkin bir şekilde görev yapabilmesi için prosedürlere katı bir biçimde dayanarak faaliyette bulunması gerekir. Bu da doğal bir şekilde bürokratların farklılaşan koşullara ve gereksinimlere göre faaliyette bulunma gücünü sınırlı hale getirir. Bürokraside memur, makinenin dışlisine benzetilir; örgütün bir unsuruna uyan ve bu maksatla oluşturulan belirli ve gayri şahsi bir kişidir. Bu nedenle memur, bürokratik yapının mekanizmasına müdahalede bulunarak kişisel olarak düzeltme yapma olanağından fazlasıyla yoksundur. Bürokrasi, ussal sistemlere göre faaliyet gösteren mekanizmaya sahip değildir. Bürokraside keyfince ve yanlı şekilde

belirlenmiş prosedürler mevcuttur. Astlara karşı üstlerin tutumları ve faaliyetleri, kanunlara uygun olmamakta, vakit vakit gayri ihtiyari ve keyfi hususiyet göstermektedir. Bürokratik teşkilatlarda biçimsel yapı her şeyi ifade etmez. Uygulamada memurların kendi içlerinde geliştirdikleri görüş, tutum, anlayış ve değerlerin meydana getirdiği biçimsel olmayan yapı, biçimsel yapının yerini almakta veya onu alt-üst hale getirmektedir. Bürokratik örgüt sistemi, otoritenin üstlerde toplanmasına olanak sağlamakta ve bundan dolayı orta ve alt derece idarecilerinin üstünlük sağlamalarına olanak sağlamamaktadır. Bu husus, yazışmaların fazlaşmasına, kırtasiyeciliğe ve prosedürlerin uzamasına yol açmaktadır (Öten, 2011: 13).

Vatandaşlar arasında genellikle Türk kamu bürokrasisinin ağır ve iş yapamaz bir niteliği barındırdığı şeklinde genel bir düşünce hâkimdir. Bundan dolayı meydana gelen yeni değişimler ve buna dayalı olarak ortaya çıkan yeni gereksinim ve hizmetler karşısında kamu bürokrasisinin var olan halinin analiz edilmesi ve noksanlıklarının ortadan kaldırılması gerekir. Aksi durumda kamu bürokrasisinin geleceğe dair stratejiler ve sağgörü oluşturması güçleşebilir. Son senelerde küreselleşmeyle birlikte ortaya çıkan siyasi, ekonomik ve yönetsel fazla sayıda fırsat ve tehditler, ülkelerin sistemlerine göz atmaya ve köklü değişiklikler yapmaya mecbur hale getirmektedir. Bilhassa kamu yönetimlerinin, klasik ve ağır anlayıştan ayrılıp, iç ve dış dinamiklere kendini en süratli şekilde adapte edecek bir niteliğe sahip olmaları mecburiyeti ortaya çıkmıştır. Küreselleşme ile birlikte gerçekleşen dönüşüm ve değişimin bir niteliğini de kamu yönetiminin insan kaynağının en verimli ve etkili bir biçimde kullanılabilmesi meydana getirmektedir. Zira en mühim yarış unsuru ve kurumsal başarının anahtarı, sahip olunan vasıflı insan kaynaklarıdır. Bu sebeple, geleneksel personel yönetimi yaklaşımını bırakıp, onun yerine çağdaş insan kaynakları yaklaşımının uygulamaya konması gerekir. (İzci ve Yıldız, 2017: 398).

Bürokrasinin olumsuzluklarını minimum seviyeye indirmede yardımcı olabilecek belli başlı önlemler ve yapısal değişiklikler şöyle sıralanabilir (Eryılmaz, 2013: 183-184):

1. Etkili siyasi denetim
2. Yumuşak, hiyerarşi, esnek örgütlenme ve âdemi merkezîyetçi bir yapı
3. Olumlu bir liderlik ve şeffaf anlayış
4. Yetki devri yoluyla orta ve alt seviyedeki personelin yetkilendirilmesi ve sorumluluklarının geliştirilmesi

5. Yasaların genel esaslar halinde düzenlenerek, yöneticilerin takdir yetkilerinin genişletilmesi
6. Personelin performansını esas alan yönetim
7. Kurumda takım çalışmalarının, işbirliğinin ve görev anlayışının geliştirilmesi
8. Örgütteki hedeflerin, yöntemlerin, faaliyetlerin, prosedürlerin ve neticelerin sürekli gözden geçirilmesi
9. Kuralcılığa kaymayı önleyecek ve hedeflere yönelik olarak işleyen bir yönetim kültürü
10. Kamu politikalarının oluşturulması ve yürütülmesinde çok aktörlü yönetim anlayışı
11. Kamu hizmetlerinde piyasa mekanizmasından yararlanma
12. Sınırlı ve etkin devlet, hizmetkâr bürokrasi
13. Bürokrasi merkezli yönetim yerine, vatandaş/müşteri odaklı yönetim anlayışı
14. Personelin etik değerlerinin geliştirilmesi
15. Etkin yargı ve ombudsman denetimi

Türk kamu bürokrasinin sorunları yalnızca bürokratik yapıdan doğmamaktadır. Bir probleme çözüm bulunurken meydana geliş sebeplerinin iyi bir biçimde tespiti yapılmalıdır. Bu yönden ele alındığında Türk kamu bürokrasisi iktisadi, teknoloji, bilim, kültürel yapı, politika gibi birçok alanın içerisinde kendini göstermektedir. Bu alanlarda meydana gelen sorunlarda tabii olarak bürokratik sisteme yansımaktadır. Bu sebeple bürokrasinin yeniden düzenlenmesi aşamasında ismi geçen diğer yapılarında aynı paralelde yeniden yapılandırılması gerekmektedir.

4. Bürokratik Dönüşümün Nedenleri

21. yüzyılda ekonomik, toplumsal, politik ve felsefi alandaki dönüşüm kamu hizmeti yaklaşımını ve kamu sektörünü de dönüşüme mecbur bırakmıştır. Küreselleşme, neo-liberal fikrinin vuku bulmaya başlaması, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler, post-modern felsefenin ön plana çıkması ve sivil toplum görüşünün giderek güç kazanması gibi birçok dönüşüm dünyayı yeniden biçimlendirmiştir. Bunun neticesinde bireylerin arzuları, beklentileri ve olanakları fazlalaşmaya ve farklılaşmaya başlamıştır. Yurttaşlar, özel sektör haricinde kamu sektöründen de tedricen daha kaliteli, etkili, randımanlı, süratli ve basit erişebilir hizmet talep etmektedirler. Ortaya çıkan bu dönüşüm neticesinde devletlerin buna ilgisiz kalması mümkün gözükmemektedir. Bundan dolayı dünyada ortaya çıkan mevcut gelişmeler nazarında ve vatandaşların beklentileri göz

önünde bulundurularak kamu hizmetleri ve kamu yönetimini yeniden şekillendirmektedirler. Kamusal hizmetlerin verilmesinden kontrolüne kadar vatandaşın isteklerinin göz önünde bulundurulduğu, katılımcı, saydam, etkili, verimli, adaletli, kamu faydasının göz ardı edilmediği, ulaşımı basit ve süratli faaliyet gösteren bir yaklaşım ve düzenlemenin yaratılması temel alınmaktadır. Bu yaklaşımın literatürdeki karşılığı ise vatandaş odaklı kamu hizmeti/vatandaş odaklı kamu yönetimidir (Uysal Şahin, 2014: 35-36).

Devlet ve kamu yönetiminin, ağır, günümüzün ve ekonomik yaşamın gereklerine yanıt veremeyen, halkın görüşünde güvenilirliği ve yasallığı olmayan, yurttaşların modern çağın bir unsuru olarak devletten istedikleri yeni hizmetler şöyle kalsın, geleneksel vazifelerini dahi yürütmekte zorluk çeken, idari, siyasi ve ekonomik birçok problemle uğraşan bir aygıt durumuna geldiği zamanlar olmuştur. Bu vaziyet, yeni yönetim araçlarını kullanarak performansını devamlı yükselten özel sektördeki ilerlemelere, toplumsal ve iktisadi dönüşüme kamu yönetiminin uyum sağlayamaması ile daha net duruma gelmiştir. Devletin elinde sınırlı olan politik ve ekonomik kaynakların, devletlerce etkili, iktisadi ve etkin kullanılması, yine devletlerin etkin olabilecekleri kısımlarda da bu değerleri teşvik etmesi, oluşan problemlerin önemli oranda giderilmesini sağlayacaktır (Eren, 2003: 101).

Vatandaş odaklı yönetim anlayışının oluşabilmesi adına dikkat edilmesi gereken unsurlar şunlardır (Saygılıoğlu ve Arı, 2003: 148-149):

- Belirli bir hizmeti alabilmek adına tüketilmesi zorunlu yönetici birim adedi yahut kamu kuruluşlarına kolay ulaşılma seviyesi.
- İstenilen belirli bir kamusal hizmetin gerçekleşmesi için beklenen süre.
- Kamu hizmetlerinin ve organların ikame esnekliği.
- Bir hizmetin gerçekleşmesinden verilmesine kadar geçen aşamalarda, yurttaşların kamu kuruluşlarına uğramadan, elektronik şekilde ulaşma ve faaliyetlerini bilişim teknolojileri aracılığıyla halletme seviyesi.

Çağımız toplumunda halkın ihtiyacını hissettiği kamu hizmetlerini verimli ve etkin bir biçimde gidermek devletin en mühim rollerinden bir tanesidir. Bu bakımdan kamu yönetiminde amme hizmetlerini daha nitelikli, etkin ve verimli bir biçimde yerine getirmek amacıyla tüm dünyada yeni gelişim ve değişimler meydana gelmektedir. Klasik kamu yönetimi yaklaşımı yerini yeni kamu yönetimi yaklaşımına bırakmaktadır. Yeni kamu yönetimi yaklaşımı, işletme yönetiminin kabul etmiş olduğu bazı ilkeleri ortaya

sermektedir. Kamu yönetimindeki küçülme ile birlikte devletin daha aktif olması, kamu hizmetlerinin daha süratli verilmesi ve kamu hizmetlerinde vatandaş odaklı bir yaklaşıma doğru bir dönüşüm yaşanmaktadır. Yeni kamu yönetimi yaklaşımı da beraberinde toplam kalite yönetimini ve onun değerli bir unsuru olan vatandaş odaklı bir anlayışı kabul etmektedir. Yeni kamu yönetimi yaklaşımının oluşturduğu kuralların yanında, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetiminde yer alması, yurttaşların kamu yönetiminden kaliteli hizmet isteklerinin artması, yönetimde şeffaflık, kamu hizmetlerinden faydalananların karar alma sürecine daha fazla dâhil olması gibi durumlar kamu yönetimlerini, yurttaş odaklı bir anlayışa doğru teşvik etmektedir. Bu bakımdan idarenin amme hizmetlerinde niteliği amaç edinmesi artık bir mecburiyet olarak meydana gelmekte, fikir ve pratik seviyesinde ise yeni gelişim ve değişimlerin meydana gelmesi icap etmektedir. Yurttaş odaklı bir kamu hizmeti yaklaşımını kabul etmenin bir yolu da devlet-yurttaş etkileşimlerinin çağımız bilgi toplumunun gerekli gördüğü biçimde olmasıdır (Sezer, 2008: 148).

Yeni kamu yönetimi yaklaşımı devletin ve kamu kurumlarının vatandaş odaklı davranmasını gerektirmektedir. Osborne ve Gaebler (1992), Devletin Yeniden Keşfi (Reinventing Government) isimli eserlerinde, devlette önemli olanın yurttaşlar olduğu, kamu görevlilerinin esas görevinin yurttaşlara hizmet vermek olduğu ve kamu hizmetlerinin de yurttaşların problemlerine çözüm yaratacak biçimde şekillendirilmesi gerektiği noktasında durmuşlardır. Düşünürlerin görüşüne bakıldığında, kamu kuruluşları bu yaklaşımla idare edilmeli, kamu siyasetleri bu yaklaşımla saptanmalı ve kamu idarecileri bu mesuliyet yaklaşımıyla davranmalıdır (Gözübenli, 2016: 529).

Yeni kamu yönetimi yaklaşımı bize kamuda bulunması gerekenleri bir ifade etmektedir. Fakat bunları hangi dinamiğin gerçekleştireceği hususunda tam bir ifade kullanmamaktadır. Örneğin “üstlerin talimatlarına değil hizmetten faydalananların gereksinimine odaklanılmalıdır” yahut “prosedürlere değil, misyona, hedefe ve neticeye odaklanılmalıdır” söylemi otoriter ve bürokratik yönetim yaklaşımının hâkim olduğu 21. yüzyıl şartlarında nasıl olacaktır da sağlanabilecektir? Bu sorunun yanıtı açık değildir. Yeni kamu yönetimi yaklaşımını üst düzey siyasetçi-bürokratlar ya da pazar sistemi zorlamış olsun neticede tepeden gelme ve otoriter tarafı ağır gelen bir idare anlayışı ortaya çıkmaktadır. Yurttaşların tarihsel bütün avantajlarını iptal eden ve onları piyasanın “önemli” alıcıları şeklinde gören bu yaklaşım bunu ussal gereklerle yaptığı takdirde terminolojik olarak demokrasiden (kamu) liberal (özel) düşünceye bir yatay geçiş yapmaktadır. “Özel kesim işletme terim ve metotları kamu

örgütlerinde yer almalıdır.” biçiminde meydana gelen düşünce uygulanabilir değildir. Bu kamu yönetiminin “kamu hizmeti” odaklı yaklaşımı kapsamında uygulamada muhtemel de değildir (Ateşoğlu ve Özkan, 2010: 56).

Ülkemizde kamu yönetiminde yapısal reformlara ve amme hizmetlerine ve yönetimine yurttaş katılımı gibi terimlerin yaşama geçirilmesine, yalnızca mevzuatın yenilenmesi yahut teknik seviyede bir iş gibi bakmamak lazımdır. Bu açıdan, bir kamu yönetimi reform izlencesinin başarılı olabilmesi için devletin yapılandırılmasındaki ana değerlerin dönüştürülmesine gereksinim vardır. Değer dönüşümlülüğünün temelini ise meşruluğunu kendi içerisinde bulan ve bunu anayasal bir temele oturturan ‘bürokratik odaklı’ bir devlet anlayışı yerine, özellikle anayasada ifade edilen güçler olmak üzere bütün kuruluşların demokratik meşruiyetini anayasal olarak karşılayan, yurttaş arzu, istek ve eğilime duyarlı ve onun tarafından yönlendirilen ‘yurttaş odaklı’ bir demokratik devlet anlayışına geçilebilmesi oluşturmaktadır. Bu bakımdan, ülkemizde kamu yönetimi reformuna devletin demokratikleştirilmesi hedefli bir anayasa reformu ile başlangıç yapmak icap etmektedir (Canpolat ve Cangir, 2010: 40-41).

Demokrasi, politika bilimi ve başka toplumsal bilimler çevresinde çeşitli biçimlerde açıklanmakla beraber; çoğunlukla üzerinde hem fikir olduğumuz görüş demokrasinin açıklanmasındaki problemlere karşın bir idare biçimi olarak adlandırabildiğimiz en iyi idare şekli olduğu biçimindedir. Günümüzde bilgi toplumu olarak ele aldığımız çağda demokrasi çok daha mühim bir istek olarak karşımızda durmaktadır. Bunun çok farklı nedenleri vardır. Bilginin üretilip, dağıtılması aşamalarında son yirmi senede meydana gelen ilerlemeler gittikçe daha bilgili, daha fazla eleştirebilen ve daha güç ikna edilebilen; bu nedenle de daha güç yönetilebilen bir vatandaş profilini meydana getirmiş olması, bu mecburiyetin ana nedenlerinden bir tanesidir. Bu gerekçelerin tüm niteliklerini koymak için yeterli yere sahip bulunmamakla beraber daha çok sorgulayan ve kuşkucu vatandaş topluluğunun varlığı karşısında; yönetici seçkin grubun alabileceği önlemlerin başında yeni yönetim metotlarını ve vasıtalarını uygulamaya koymak gelebilir (Delibaş ve Akgül, 2010: 123).

Yurttaş katılımı çağımızda demokrasinin elzem faktörlerinden bir tanesi şeklinde görülmektedir. Bu bakımdan neredeyse bütün kamu kuruluşları demokratik meşruiyetlerini güçlendirmek ve yurttaşlara daha verimli hizmet sunabilmek için kuruluşlarında yurttaş katılımı uygulamalarını bulundurmaktadır. Katılım, günlük yaşantımızın iş yeri, okul, ev gibi her sahasında mühim bir olgu şeklinde karşımızda durmaktadır. Pekâlâ,

bireyler niçin katılım gereksinimi hissederler? Bunun en mühim sebebi tabii ki kendilerini etkileyen hadiseleri değiştirebileceklerine veya geliştirebileceklerine olan düşüncelerinden doğmaktadır. Vatandaş katılımı terimi ise daha çok vatandaşların kamusal hüküm veya uygulamalara katılımını belirtmektedir. Burada da yurttaşlar aynı biçimde daha fazla kamusal karar ve eylemleri etkileyebileceklerini düşündükleri için katılıma gereksinim hissetmektedirler. Kamu kuruluşlarının yönetimlerinde yurttaş katılımına yer vermelerinin esas sebebi ise şüphesiz mevcudiyet gerekçeleri olan yurttaşlara daha nitelikli hizmet vermek ve meşruiyetlerini güçlendirmektir. Yeni kamu yönetimi yaklaşımının mühim faktörlerinden birini oluşturan vatandaş katılımı uygulamalarına kamu yönetimlerinde bilhassa 1980’li yıllarla beraber ciddi oranda yer verilmeye başlanmıştır. Ülkemizde ise 1990’lı yıllarla birlikte kamu yönetimlerinde fazlaca yer bulmaya çalışan yurttaş katılımı uygulamaları, 2000’li yıllarla birlikte özellikle kent konseyi gibi uygulamalarla ve kanunlarla da desteklenmiştir. Günümüzde ise kamu yönetiminin neredeyse her ünitesinde yurttaşların katılımlarına olanak sağlayan türlü sistem ve faaliyetler yer almaktadır. (Uçar Kocaoğlu ve Saylam: 2017: 123-124).

5. Bürokratik Kültürden Vatandaş Odaklılığa Dönüşümün Göstergeleri

1980’li yıllardan sonra kamu yönetimi anlayışı ve politikaları kendini hızlı bir değişim dönemi içinde bulmuştur. Bu değişim dönemi, hem literatüre hem de uygulamaya pek çok yeni kurum ve kavram kazandırmıştır veya var olan kavramların kapsamı yeniden ele alınmıştır. Etik, hesap verebilirlik, e-devlet, e-demokrasi ve denetim kavramları da bunlardan bazılarıdır.

5.1. Kamu Yönetiminde Etik Olgusunun Önemi

Özellikle 90’lı yıllarla birlikte etik, yeni liberal akımın bir söylemi şeklinde kullanılmaya başlanmıştır. Bu anlamda yaratılan “kamu etiği” disiplinin inşa süreci Amerika Birleşik Devletleri tarafından gerçekleştirilmektedir. Bununla birlikte Dünya Bankası (DB), Uluslararası Saydamlık Örgütü, OECD ve Avrupa Birliği (AB) gibi uluslararası örgütler etiğin ve etik kodların az gelişmiş devletlerin mevzuatına girmesinde önemli bir rol almaktadır (Özkal Sayan, 2010: 143). Kamu yönetimi etiği, kamu hizmetlerinin verilmesinde ve kamu kaynaklarının yönetiminde karşılaşılan etik ilişkileri ele almaktadır. Etik ilkeler kamu faydasının oluşmasında oldukça önemlidirler (Yaman, 2013: 63). Kamu yönetiminin dönüşümünde etik kavramı bir amaç değil, çalışanlar boyutu açısından bir araç niteliğine sahiptir. Geleceğin müphem olmasından yola çıkarak

bürokrasinin aşırı kuralcı ve hantal yapısını ortadan kaldırmak için bireyselliği ön planda tutan tertiplere ihtiyaç duyulmuştur. Zira bürokrasi, bireysel değerlerden ziyade; gayrişahsiliğe ve kaidelere önem vermektedir ve bu sistem geleceğin müphem olduğu bir dönemde fonksiyonunu kaybetmektedir. Bu sebeple bireyselliğin ön planda olduğu, kamu çalışanın kaynağını kendi içsel değerlerinden alarak faaliyetlerde bulunmasını sağlayan bir uygulama gereklidir. Kamu yönetiminde etik olgusu da bu süreçte bürokrasinin aşılması anlamına gelen bu yeni yönetim yaklaşımı ve pratiğini kamu çalışanını vicdanıyla baş başa bırakarak sağlamaktadır (Övgün ve Tosun, 2018: 472-473).

Kamu etiği disiplinin ön kabulü, “...kamu yönetiminin her geçen gün pahalı, verimsiz, nicelik ve nitelik olarak yetersiz hizmetler verdiği, sık sık yolsuzluk ve kirlenmelerin odağında yer aldığıdır. Bu sebeple devlet, artık birincil görevleri olan savunma, adalet, dış politika, güvenlik, ekonomi gibi faaliyet alanlarına dönerek küçülmelidir. Bu anlamda kamu personeli bireysel yarar ve statü kazançları elde etmek için standart görevlerini aksatmaktadır ve rüşvet alma, yolsuzluk, ihtilas, zimmete para geçirme vb. suçları işlemeye meyillidir”. Kamu etiği bu ön kabullerle yola çıkmakta ve bu anlamda yeni liberal politikaları desteklemektedir (Özkal Sayan, 2010: 143).

Ülkemizde kamu yönetiminde etik yasalar incelendiğinde, 2004 senesinde kabul edilen 5176 sayılı “Kamu Görevlileri Etik Kurulu Kurulması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun ve bu kanuna istinaden 2005 senesinde oluşturulmuş olan Kamu Görevlileri Etik Davranış İlkeleri ile Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik” karşımızda durmaktadır. Bu yönetmelik ile kamu yöneticilerinin uyması gereken etik davranış değerleri hazırlanmıştır. Kamu görevlilerinin göreve geldikten sonra imzalamaları gereken Etik Sözleşme bu yönetmelikle beraber ortaya sunulmuştur. Diğer yandan, 5176 Sayılı Kanuna istinaden hazırlanmış olan Kamu Görevlileri Etik Kurulu, kamuda etik kültürün hâkim olması için faaliyetlerde bulunmakta, Yönetmelikle belirlenen etik davranış usullerine uygun olmayacak harekette bulunan kamu görevlileri ile alakalı etik ihlal kararları almaktadır. Bunun yanında, kamu çalışanlarına kılavuz olma görevi de gören Kurul, kamu çalışanlarına yönelik etik eğitimleri oluşturarak ve kamu yönetiminde etik hususu ile alakalı bilimsel işlemler yaparak, kamuda etik yönetimin kurumsallaşması için uğraş göstermektedir (Usta ve Kocaoğlu, 2015: 171).

5.2. Yönetimde Şeffaflık ve Hesap Verebilirliğin Önem Kazanması

1980’li senelerde yeni kamu yönetimi yaklaşımı çerçevesinde gelişmiş ülkelerin kamu yönetimlerinde ortaya çıkan değişim, özellikle hesap verebilirlik ve bu paralelde açıklık unsurlarının değer kazanmasına sebep olmuştur (Demirkıran vd., 2011: 2). Bir yandan kamusal gücün, toplumsal, kültürel ve ekonomik yaşamda artan hâkimiyeti, diğer taraftan kendini eskiye nazaran daha duyarlı kabul eden, hem yurttaş hem de birer tüketici olan insanlar, ödedikleri vergilerin ve maliyetlerin karşılığını sıkıntı çekmeden almayı ve yönetimde söz sahibi olmayı talep etmektedirler. Yönetimin otoriter uygulamaları ve toplumu üzerinde hâkimiyet sağlanan “eşya” gibi görmesi, artık tepkilere ve eleştirilere sebep olmaktadır. Bu tepkilerin esas amacı, yönetimin perdelerini açarak ve kapılarını aralayarak, herkesin gözü önünde çalışmasının gerçekleşmesine, özetle şeffaflaşmasına yöneliktir. Şeffaflık, kamu yönetiminin kendi yapısını gözden geçirmeyi gerektirecek ana unsurlardan bir tanesi olduğundan, reform faaliyetlerinin üzerinde odaklaştığı bir eksen ortaya çıkarmaktadır. Bu çizgi bizi, toplumun gözü önünde görev yapan ve toplumla kaynaşmış yeni bir yönetim yapısının oluşumuna götürmektedir. Şeffaflık, karmaşık işlerin düzenli hale gelmesini, kapalı kalmış olası hukuk dışı eylemlerin açığa çıkarılmasını öngören ve bunları gerçekleştirmeye yönelik bir çalışma ortamının meydana getirilmesini de ifade etmektedir (Eken, 2005: 22-23). Geleneksel kamu yönetimi yaklaşımının en net unsurlarından biri kamu yönetiminin yürütülmesinde gizliliğin ön safta yer almasıdır. Bu gizlilik görüşü gereğince bürokratik sistem gerek karar alma süreçlerinde gerekse kamusal politikaların uygulanması süreçlerinde sahip olduğu bilgi ve belgeleri kamuoyu ile paylaşma yolunu seçmemektedir. Böylelikle geleneksel bürokratik sistemin hem elde ettiği bilgi sayesinde kendine bir üstünlük kurmaya, hem de kendini tenkitlerden uzak tutmaya çabaladığı söylenebilir (Yıldız, 2008). Geleneksel yönetimin uygulamalarına karşı yükselen toplumsal tepkilerin oluşmasında, devletin uyguladığı müdahaleci politikaların da etkisi söz konusu olmuştur. Toplumdaki eğitim seviyesinin yükselmesi, toplumsal tepkileri besleyen düşünce temelini ortaya çıkarmıştır. Artık bireyler, yönetimin, çevresini saran gizemi ortadan kaldırmasını, sahip olduğu dosyaları ve arşivleri geniş bir biçimde açmasını, kapılarını toplumsal aktörlere açık bırakmasını, daha insancıl davranılmasını, hatalı ve nedensiz faaliyetlerin ortadan kalkmasını istemektedirler (Eken, 2005: 24).

Hesap verebilirlik, kendisine belirli bir yetki, kaynak veya görev verilenlerin kendilerinden istenildiği gibi faaliyet gösterip göstermediğini belirlemeyi hedeflemektedir. Geleneksel kamu yönetimi yaklaşımı

kapsamında hesap verebilirlik sistemlerinin yetersizliği, yeni hesap verebilirlik sistemlerinin oluşturulmasını ve var olan hesap verebilirlik sistemlerinin daha verimli bir biçimde kullanımını gündeme getirmiştir. Nitekim 1980’li senelerden itibaren başta İngiltere ve ABD gibi ülkelerde meydana gelen yeni kamu yönetimi yaklaşımının denetim boyutunun en mühim faktörlerinden birini hesap verebilirlik oluşturmaktadır (Biricikoğlu ve Güleler, t.y.: 203). Bir yönetim terimi olan hesap verebilirlik, kamu çalışanlarının yetkilerini kullanmaları ve yerine getirdikleri işlemlerden sorumlu tutulmaları anlamına gelmektedir. Demokratik yönetimlerin temelinde var olan bir denetim yetkisi olarak da görülen hesap verebilirlik; devlet-yurttaş ilişkisinde güvenin sağlanmasını, bilgi sağlayabilmeyi, denetlemeyi ve yol göstermeyi de kapsayan bir terimdir (Gül, 2008: 73-74).

Hesap verebilirlik, kamu hizmetlerinin verimli ve etkin bir şekilde yürütülmesini amaçlar. Kamu hizmetlerinden amaçlanan yararın elde edilmesindeki en büyük faktörlerden biri, kamu hizmetini yerine getirmekle görevlendirilen bireylerin bu yetkinin hesabını yetkili makamlara vermek mecburiyetinde olmalarıdır. Yerine getirilen etkinliklerin ve uygulama neticelerinin kamuoyu ile paylaşılması yetki sahibi bireylerin üzerinde psikolojik bir baskı oluşturmaktadır. Yalnızca başarılı neticelerin değil başarısız neticelerinde raporlarda belirtilmesi, yetkilileri yaptıkları işin bilincinde olmaya ve ilerlemeye dair daha başarılı eylemlerde bulunmaya teşvik etmektedir (Kırılmaz ve Atak, 2015: 195-196).

5.3. E-Devlet

Tarihte bürokrasinin hizmet verşi 21.yüzyıla kadar ‘klasik’ şekilde adlandırılacak usullerle, diğer bir söyleyişle kâğıt esaslı ve yüz yüze görüşme şeklinde sağlanmıştır. 20. yüzyıldaki ciddi teknolojik atılım, yüzyılın son çeyreğinde bilgisayarlardan ve internetten yoğun bir biçimde yararlanılması hizmet veriminin sanal zemine geçmesine olanak sağlamıştır. Devlet hizmetlerinin elektronik mekândaki bu sunumu e-devlet şeklinde isimlendirilmektedir (Metin, 2012: 98). E-Devlet en temel şekliyle; yurttaşlara devlet tarafından sunulan hizmetlerin elektronik mekânda verilmesi şeklinde ifade edilebilir. Daha ayrıntılı tanımlanırsa; genel itibarıyla modern toplumlardaki devlet ve yurttaş ilişkilerinde, devletin yurttaşla karşı sağlamakla sorumlu olduğu vazife ve hizmetler ile yurttaşların devlete karşı olan vazife ve hizmetlerinin karşılıklı biçimde elektronik iletişim ve faaliyet mekânlarında sürekli ve etkili şekilde yerine getirilmesi e-devlet olarak adlandırılmaktadır (Çarıkçı, 2010: 98).

İçinde yer aldığımız çağda dünya çok süratli bir dönüşüm eğilimine girmiş, küreselleşmenin de etkisi ile bütün dünyada sınırlar yok olmuştur. Dolayısıyla ülkeler de dönüşüme uyum sağlayabilmek için çağın koşullarına göre kendi sistemlerini değiştirmek mecburiyetinde kalmışlardır. Günümüzde teknolojinin varlığını önemli oranda hissettirmesi ile bilgi teknolojilerinden hem ulusal rekabeti gerçekleştirmek hem de sunulan ulusal hizmetlerin etkinliğinin yükseltilmesi ve kamusal hizmetlerin verilmesinde yararlanılmaktadır. Dolayısıyla devletler geleneksel devlet yaklaşımlarını bırakarak, e-devlet yaklaşımına doğru bir geçiş yapmak durumundadırlar. Elektronik devlet uygulamalarının kamu yönetiminde kabul görmüş olması kamu hizmetlerinin yurttaşa verilmesinde etkinliğin gerçekleşmesi için gereklidir (Çarıkcı, 2010: 95).

E-devlet uygulamaları, başta internet olmak üzere bilgi ile iletişim teknolojileri aracılığıyla kimi veri ve hizmetleri tek taraflı toplumun ulaşımına açmaktan iki taraflı iletişim içerisinde vermeye, kamu hizmetlerini yeniden yapılandırmaktan vatandaşlarla siyasal iletişim kurmaya kadar uzanan bir biçimde çeşitlilik göstermektedir (Yıldırım, 2015: 5). E-devlet bilişim teknolojileri kullanımına dayanır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygınlıkları ve kullanım oranları e-devletin gelişimini doğrudan etkilemektedir. Genel manada e-devlet, bir iletişim aygıtına, iletişim kanalına ve e-devlet sitesi ve verilen hizmetlere gereksinim duyar. E-devletin iletişim aygıtı genellikle bilgisayardır. Fakat gelişen teknolojiye dayalı olarak mobil aygıtlar da giderek artan bir biçimde e-devlet hizmeti alımında kullanılmaktadır (Naralan, 2008: 37).

Ülkemizde devlet ile yurttaş arasındaki görev ve faaliyetlerin internet aracılığıyla yapılması için gerçekleştirilen e-devlet faaliyetleri Kamu-Net Teknik Kurulu tarafından başlatılmıştır. 1998 senesinde ülkemizde Başbakanlık genelgesiyle kurulan Kamu-Net Teknik Kurulu, e-devlet faaliyetlerinin vizyonunu şu biçimde ifade etmiştir: *“Bilgi toplumuna geçiş aşamasında bilişim teknolojisinin sağladığı imkânlardan faydalanarak devletin verimli, saydam, süratli ve kesintisiz hizmet verecek e-kurumların yaratılmasını sağlamak, devlet ve yurttaş arasındaki ilişkileri elektronik ortama aktarmak için devlet e-kapısını (portalını) oluşturmak ve gerekli başka faaliyetleri yapmak/yaptırmak, bilgi toplumuna geçiş politikaları ve stratejileri oluşturmak, tavsiyede bulunmak ve sağlanmasına ilişkin gerekli koordinasyonu oluşturmaktır.”* Kurumların müşterileriyle, birbirleriyle ve devletle olan faaliyetlerinde internetten yararlanmalarıyla beraber yalnızca faaliyet maliyetlerini düşüren bir kolaylık sağlanmamış, aynı vakitte kurumların daha net, hesap verebilir ve saydam olabilmelerine de ortam hazırlanmıştır (Arslan vd., 2007: 37-39).

5.4. E-Demokrasi

Günümüzde toplumların büyük bir kısmı tarafından en meşru yönetim şekli olarak kabul edilen demokrasi kavramı farklı biçimlerde ifade edilmekte ve tanımı yapılmaktadır. Diğer taraftan milenyum çağına girdiğimiz andan itibaren yaşamın birçok bölümünde dijitalleşme kavramıyla karşı karşıya kalınmıştır. Özellikle bilişim teknolojilerindeki gelişmeler ile birlikte demokrasi kavramı da bu dijitalleşme kavramından nasibini almıştır ve dijital demokrasi yani e-demokrasi dediğimiz kavram ortaya çıkmıştır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gerçekleştirdiği avantajların demokratik süreç ve kurumların sağlanmasında kullanılması olarak karşımızda duran dijital demokrasi diğer bir söyleyişle e-demokrasi, yurttaşların demokratik süreçle içli dışlı olmasını ve bilinçli paydaş oluşturulmasını hedeflemektedir. Yurttaşların devlet faaliyetlerinde faal olarak yer almasının katılımcı demokrasinin vazgeçilmez bir faktörü olduğu varsayıldığında, devlet eylemlerinin hesap verebilir, açık ve saydam olması bir zorunluluk olarak kendisini göstermektedir. En genel manasıyla bilgi teknolojilerinin demokrasi ile bütünleşik biçimde kullanılması olarak ifade edilebilecek olan dijital demokrasi, demokrasinin daha şeffaf ve hesap verebilir bir yapıya kavuşmasında mühim görevler üstlenmektedir (Güler ve Şahnagil, 2017: 18).

Elektronik demokrasi kavramının ortaya çıkmasıyla birlikte e-katılım, e-seçim gibi kavramlarla da karşılaşmışızdır. E-katılım, devletler tarafından alınan kararlarda vatandaşların dâhil edilmesi ve dijital ortamda vatandaşlara hizmetler verilmesi hedefleri bağlamında vatandaş odaklı bir sistem olarak öne çıkmaktadır. Bu kapsamda geçmiş e-katılım deneyimleri ve e-katılıma bağlı olarak gelişen faaliyetlere bakıldığında vatandaşların kavramın merkezinde bulunduğu, ayrıca pek çok farklı aktörün de e-katılım süreçlerinde yer aldığı gözlenebilmektedir. E-katılım deneyimleri 1980'li ve 90'lı yıllarda telefon ve televizyon veya 2000'li yıllarda internet gibi teknolojilerin demokratik birer araç olarak kullanılmaya başlamasıyla birlikte meydana çıkmıştır. Son senelerde ise e-katılım tecrübeleri bütün dünyada son derece büyük bir gelişme göstermiştir. Fakat yine de siyasal düzenlerde teknolojik sistemler aracılığıyla radikal mübadelelerin gerçekleştirilmesi pek çok güçlkle karşılaşmıştır. Bunun neticesinde e-katılım deneyimlerinin aktif olarak yaşama geçirilmesinde ve devamlı şekilde kullanılmasında etkili olan itici güçlerde önemli ayrımlıklar ortaya çıkmıştır (Örselli vd., 2018: 115).

Bir diğer yandan e-seçim kavramına baktığımızda; klasik kâğıt temelli oy kullanma uygulamalarının yerine elektronik cihazların kullanılmasına

genel ifadeyle elektronik seçim (e-seçim) denilmektedir. Birçok yönetim web siteleri vasıtası ile yurttaşa geri besleme sağlamaktadır. Devletler planlarını, siyasalarını açıklamaya, yurttaşın bu siyasalara destek ve yardımını sağlamaya ve internet üzerinden anket, seçim, yoklama gibi uygulamalarla 24 saat yurttaşların sorunlarıyla ilgilendiklerini açıklamaya uğraşmaktadır. E-seçim uygulamalarının önemli hedefleri devlet bütçesi için fazlasıyla yük oluşturan seçim harcamalarının azaltılması, personel verimliliğinin artırılması, oy verme faaliyetinin güvenli ve süratli bir biçimde gerçekleştirilerek, neticelerin kısa zaman içinde duyurulması, seçimlerdeki yolsuzlukların önlenmesi ve kamuoyu güveninin artırılması şeklinde ifade edilebilir. İlk e-seçim uygulaması faaliyetleri, 2000 senesinde başkanlık seçiminde gerçekleşen sorunlar sebebiyle ABD’de olmuştur. Daha sonra Güney Kore, Japonya, Singapur, Norveç başta olmak üzere pek çok gelişmiş ülkede etkin bir şekilde uygulanmaya başlanmıştır (Güngör, 2012: 76-77).

5.5. Denetim

Denetim, bir kurum yahut kuruluşun veya belirli bir plan, program ya da projenin yapısı, işleyişi ve verilerinin önceden saptanmış ölçütlere uygunluk seviyesinin inceleme, gözleme, değerlendirme gibi metotlarla saptanması ve saptanan bulguların tarafsız ve sistemli bir şekilde analizi yapılarak ilgili taraf yahut taraflara iletilmesi süreci olarak ifade edilebilir. Denetim terimi, günlük kullanımda çoğu zaman teftiş, kontrol, revizyon gibi benzer tabirlerle aynı manada kullanılmakta ise de denetim, bunların ötesinde hedef ve metotları kapsayan ve çoğunlukla bunların neticelerinden de faydalanan, türlü yanlış ve usulsüzlükleri ve bunların sorumlularını meydana çıkarmaktan daha çok, denetimi yapılan ünitelerde yanlış ve usulsüzlük tehlikesini en aza düşürecek, mal ve hizmet üretiminde kullanılan kaynakların daha etkin, nitelikli ve tutumlu kullanılmasını gerçekleştirecek metot ve uygulamalar konusunda kılavuzluk etmeyi, iyi uygulama modellerinin saptanması ve geliştirilmesi suretiyle daha etkin bir yönetim için yol göstermeyi hedefleyen bir harekettir (Köse, 2007: 5-6).

Denetim, yönetsel eylemlere bağlı olan bir süreçtir. Yönetim ile ilgili planlamalara geri bildirim sağlayan denetim sonrasındaki elde edilen bilgilerdir. Planlar bu şekilde gözden geçirilerek, iyileştirilmesi gereken taraflar yeniden düzenlenmektedir. Bir sonraki denetim evresinde edinilen bilgiler sonucunda tekrar durum değerlendirmesi yapılmakta ve yönetsel düzenlenmelerin yapılması için bulgu ve bilgilere ulaşılmaktadır. Bu bulgu ve bilgilere göre yönetimde yeniden düzenlemeler yapılabilmesi için geri bildirimler tekrarlanmaktadır. Ertesi dönem, aynı aşama tekrar takip edilmektedir. Bundan dolayı denetim, istikrarlı bir yönetim için hayati

derecede önemli bir süreçler dizisidir. Bu anlamda değerlendirildiğinde denetimin bir süreç niteliği barındırdığı ifade edilebilmektedir. Dolayısıyla denetim, yönetsel faaliyetlerin her aşamasında etkin olan bir süreçtir (Doğan, 2015: 116).

Denetim mekanizmalarının yeteri kadar gelişmediği yahut verimli kullanılmadığı mekanizmalarda, yönetimlerin çoğunlukla etkin faaliyet göstermediği bilinen bir durumdur. Verimli bir idare yapısı için etkin işleyen bir denetim mekanizması gereklidir. Etkin bir denetim mekanizması ise denetim ilkelerine uyum gösterilmesiyle olasıdır (Koçberber, 2008: 65).

Türkiye’de kamu yönetimi denetimi alanında 2003 yılından itibaren önemli değişikliklere gidilmiştir. Her ne kadar yürürlüğe konulmasa da 2003 yılında “Kamu Yönetimi Temel Kanun Tasarısı” bu dönüşümün işaretlerini göstermektedir. Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu 2003 yılında çıkmış ve 2006 yılından itibaren uygulanmaya başlanmıştır. Bu kanun ile yerel yönetimleri düzenleyen kanunlar, denetimin hedefleri ve yapılış şekilleri açısından yeni düzenlemeler içermiştir. Yerel yönetim kanunlarında denetimin hedefleri olarak; yerel yönetimlerin işlem ve eylemlerinde hataların olmamasına yardımcı olmak, örgütlerinin ve çalışanlarının gelişmesine, kontrol ve yönetim mekanizmalarının geçerli, tutarlı, güvenilir hale gelmesine kılavuzluk etmek hedeflenmektedir. Bu hedefler doğrultusunda, hizmetlerin süreç ve neticelerini yasaya, önceden belirlenmiş hedef ve amaçlara, kalite standartlarına ve performans kriterlerine göre objektif şekilde değerlendirmek, ölçmek ve karşılaştırmak; kanıtlara bakarak değerlendirmek, elde edilen neticeleri raporlayarak ilgililere iletmek yer almaktadır. Yerel yönetimlerin denetiminde amaçlanan bu hedeflere bakıldığında, kusur bulmaya ve cezalandırmaya yönelik teftiş metodunun terk edildiği, denetimin kılavuzluk etme hedefinin ön plana çıkarılmakta olduğu ve vatandaş odaklı denetim anlayışının temel alındığı görülmektedir (Ünal ve Erdoğan, 2016: 626).

6. Sonuç

İnsanlar hayatlarının her aşamasında kamu hizmetleriyle karşılaşır. Kamu hizmeti olarak nitelendirilen hizmetler güvenlik, sağlık, eğitim, temizlik vb. gibi devletin var oluş sebeplerinden olan ve toplumun bütününe ilgilendiren hizmetlerdir. İnsanların daha iyi bir hizmet alma isteği her geçen gün artmakta ve bunların özelliği değişebilmektedir. Bu sebeple devletin bunları var olan bütçe koşullarında gerçekleştirebilmesi için etkinliğini ve verimliliğini artırması gerekmektedir.

Bürokrasi, siyasal kararları uygulayan idari organlara bağlı memurlar topluluğu manasına gelmektedir. Bürokrasi için “verimsiz ve kötü yönetim”, “bürokratların yönetimi” gibi tanımlamalar yapılmaktadır. Bürokrasinin olumsuz yönleri daha çok onun hantal bir yapıya sahip olması ve işlerin yavaş yürümesinden kaynaklanmaktadır. Bürokratik modellerde formalite hâkimdir. Bürokratik formalitelerin ve vakit kaybına sebep olan durumların dikkatli bir şekilde incelenmesi ve yeniden düzenlenmesi gereklidir. Bürokrasinin sahip olduğu aşırı denetim, kuralcılık gibi unsurlar en aza indirgenmelidir.

Kamu yönetiminin en temel amacı; vatandaşına hizmet etmektir. Vatandaş odaklı kamu yönetiminin amacı kırtasiyeciliğin fazlalaştığı, vatandaşların isteklerinin yerine getirilmediği tamamen birçok olumsuz özelliği ile bürokrasinin hâkim olduğu bir yönetim anlayışından, vatandaşın taleplerinin göz önünde bulundurulduğu bir anlayışa geçmektir. Yeni kamu yönetimi anlayışı vatandaş odaklı bir yönetimi benimseyen yaklaşımdır. Diğer taraftan birçok yönetim kaliteli hizmet vermenin ve demokrasiyi geliştirmenin yolunun vatandaş odaklı bir yönetimle gerçekleşeceğini düşünmektedirler.

1980’lerden sonra kamu yönetimi anlayışı hızlı bir dönüşüm sürecine girmiştir. Bu dönüşüm ile birlikte kamu yönetimindeki mevcut durumu ve politikaları kontrol etme gereksinimi doğmuştur. Etik ve hesap verebilirlik kavramları da bu kontrol biçimleri arasında yer almaktadır. Etik daha çok bireyin kendi iç denetimini yansıtırken, hesap verebilirlik ise daha çok dışarıdan bireye yönelik gerçekleştirilen bir kontrol şeklini oluşturmaktadır. Hesap verebilirlik anlayışıyla birlikte denetimin aktif olarak gerçekleştiği, daha etkin ve verimli bir yönetim gerçekleşmektedir. Geleneksel kamu yönetimindeki hesap verebilirlik anlayışı daha çok bürokrasiye dayalı, kurallara ve hiyerarşiye bağlı, üstekilere itaat şeklinde bir anlayışa hâkimdir. Yeni kamu yönetimi anlayışında ki hesap verebilirlik ise, profesyonel hesap verebilirlik mekanizmalarının varlığı ile kurumsal ve yönetsel bir alanda hâkim olan anlayıştır. Yönetimde şeffaflığı ve etkinliği güçlendirmek adına yeni kamu yönetimi yaklaşımının benimsediği bir hesap verebilirlik olgusuna hâkim olunmalıdır.

Diğer taraftan vatandaş odaklılığın benimsenmesiyle birlikte e-devlet, e-demokrasi gibi kavramlar hayatımıza girmiştir. E-devlet, kesintisiz ve sürekli bir biçimde günün yirmi dört saati vatandaşa hizmet vermeyi amaçlar. E-devlet ile birlikte eskiden işlerin ağır bir biçimde işlemesi hızlanmış, kırtasiyecilik azaltılarak yönetimde şeffaflık sağlanmıştır. Türkiye’de birçok e-devlet uygulaması mevcuttur. E-demokrasi ile vatandaşın yönetime daha aktif katılımı amaçlanmıştır. Bu hizmetler her

ne kadar bürokratik anlayışa nazaran çok avantajlı olsa da böyle bir hizmet için internetin gerekmesi, insanların kimi bilgilerinin güvenliği zayıf bularak paylaşmaması bu hizmetlerden tam anlamıyla yararlanılmadığını göstermektedir. Bunun için, internetin her yerde yaygınlaşması ve sağlıklı bir şekilde kullanılması sağlanmalı ve insanların güvenlik konusundaki tereddütleri en aza indirgenmelidir.

Vatandaş odaklı bir yönetim anlayışında denetimin önemli bir yeri vardır. Denetimle birlikte yolsuzluk ve hataları en asgari düzeye indirmek amaçlanmıştır. İdari denetim, yargı denetimi, meclis denetimi ve ombudsman denetimi gibi birçok denetim çeşidi bulunmaktadır. Kamu hizmetlerinin kaliteli ve etkin bir şekilde yerine getirilebilmesi için denetim şarttır. Denetim amaç ve hedeflere uygun şekilde gerçekleştirilmeli ve sorunlar gerçekleştirilen denetimin türüne göre ele alınıp çözüme kavuşturulmalıdır.

Kaynaklar

- Alacadağlı, E ve Yavuzyiğit, H. (1999), Bürokratik Kültürümüz ve TKY Felsefesinin Uygulanabilirliği, *Kamu Yönetiminde Kalite I. Ulusal Kongresi Bildirileri*, Ankara: TODAİE Yayınları. s. 99-111.
- Arslan, M., Kılıç Akıncı, S., Bayhan Karapınar, P. (2007), *E-İş, E-Devlet, eTik*, Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Ateşoğlu, N. ve Özkan, E. (2010), Otoriter Kamu Yönetimi Anlayışından Vatandaş Odaklı Anlayışa Geçiş Mümkün Mü? *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 2(1), s. 51-60.
- Biricikoğlu, H. ve Gülener S., “Hesap Verebilirlik Anlayışındaki Değişim ve Türk Kamu Yönetimi, *Türk İdare Dergisi*, 23(1), s. 203-224.
- Canpolat, H. ve Cangir M. (2010), Değişen Dünyada Kamu Yönetiminin Geleceği ve Türkiye'nin Reform Gündemi: Devletin Daha Fazla Demokratikleşmesi, *Türk İdare Dergisi*, (466), s. 25-45.
- Çarıkçı, O. (2010), Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (12), s. 95-122.
- Delibaş, K. ve Akgül, A. E. (2010), Dünyada ve Türkiye’de E- devlet Uygulamaları: Türkiye’de E- demokrasi ve E-katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi. *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*, 13(1), s. 101-144.
- Demir, F. (2011), Bürokratik Kültür, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), s. 153-178.

- Demirkıran, Ö., Eser, H.B., Keklik, B. (2011), Demokrasinin Tabana Yayılması, Yönetimde Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik Bağlamında Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, *Akdeniz Üniversitesi Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 3(2), s. 169-192.
- Doğan, K.C. (2015). Yönetimin Bir Fonksiyonu Olarak Denetim ve Kamu Yönetimindeki Yeri, *Ombudsman Dergisi*, (3), s. 107-141.
- Eken, M. (2005), *Yönetimde Şeffaflık*, Sakarya: Sakarya Kitabevi.
- Eren, V. (2003), “Kamu Yönetiminde Rekabet, Rekabetin Kurumsallaştırılması ve Rekabet Mekanizmaları, *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 58(4), s. 83-105.
- Eryılmaz, B. (2013), *Bürokrasi ve Siyaset*, İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım.
- Gökçe, O ve Şahin, A. (2002), 21. Yüzyılda Türk Bürokrasisinin Sorunları ve Çözüm Önerileri, *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomi Araştırmalar Dergisi*, 2(3), s. 1-27.
- Göküş, M. (2011), *Kamu Hizmeti Kuram, Politika, Uygulama*, Konya: Çizgi Kitabevi.
- Gözler, K. (2013), *Temel İdare Hukuku*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını.
- Gözler, K. ve Kaplan, G. (2019), *Kısa İdare Hukuku*, Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Gözübenli, M. (2016), Yeni Kamu Yönetimi ve Güvenlik Hizmetlerine Vatandaş Katılımı: Kahramanmaraş Örneği, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(57), s. 526-547.
- Gül, S. K. (2008), Kamu Yönetiminde ve Güvenlik Hizmetlerinde Hesap Verebilirlik, *Polis Bilimleri Dergisi*, 10(4), s. 71-94.
- Güler, T. ve Şahnagil, S. (2017), Dijital Demokrasi ve Yönetişim İlişkisi Çerçevesinde E-Demokrasi/E-Devlet Uygulamaları, *Journal of Emerging Economies and Policy*, 2(2), s. 16-29.
- Güngör, S. (2012), *Bilgi Toplumu ve E-Dönüşüm Sürecinin Demokrasi Üzerine Dönüştürücü Etkisinin Analizi*, İdari Uzmanlık Tezi, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, Ankara.
- İzci, F ve Yıldız, Ş. (2017), Türkiye’de Kamu Personel Yönetiminden İnsan Kaynakları Yönetimine Geçiş: Temel Sorunlar ve Çözüm Önerileri, *Injosos Al-Farabi International Journal On Social*

Sciences/ Al-Farabi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi, 1(3), s. 397-412.

- Kırılmaz, M ve Atak, F. (2015), Kamu Mali Yönetiminde Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik Araçları: Faaliyet Raporları, *Ombudsman Akademik Dergisi*, (3), s. 189-217.
- Koçberber, S. (2008), Dünyada ve Türkiye’de Denetim Etiği, *Sayıştay Dergisi*, (68), s. 65-89.
- Köse, H. Ö. (2007), *Dünyada ve Türkiye’de Yüksek Denetim*, Ankara: T.C. Sayıştay 145. Kuruluş Yıldönümü Yayınları.
- Metin, A. (2012), Türkiye’de E-Devlet Uygulaması ve E-Devletin Bürokrasiye Etkisi, *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(7), s. 97-108.
- Naralan, A. (2008), *E-Devlet ve Algılanışı Üzerine Bir Araştırma*, Ankara: İmaj Yayınevi.
- Oktay, C. (1983), *Yükselen İstемler Karşısında Türk Siyasal Sistemi ve Kamu Bürokrasisi*, İstanbul: T.C. İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilimler Fakültesi Yayınları.
- Örselli, E., Bayrakçı, E., Karabulut, N., (2018), E-Demokrasiyi E-Katılım Üzerinden Okumak: Kavramsal Bir Analiz, *Avrasya Uluslararası Araştırmalar Dergisi*, 6(14), s. 108-126.
- Öten, Y.M. (2011), *Kamu Yönetimi-Kamu Bürokrasisi*, <https://todaie2011.blogspot.com/2011/12/kamu-yonetini-kamu-burokrasisi.html>, (Erişim Tarihi: 10.08.2020).
- Övgün, B. ve Tosun, İ. (2018), Yönetime İçkin Etikten Kamu Etiğine, *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 73(2), s. 453-474.
- Özdevecioğlu, M. (1999), Belediyelerde Hizmet Kalitesi ve Geliştirilmesine Yönelik Öneriler, *Kamu Yönetiminde Kalite I. Ulusal Kongresi Bildirileri*, Ankara: TODAİE Yayınları. s. 389-400.
- Özen, Ş. (1996), *Bürokratik Kültür I Yönetmelik Değerlerin Toplumsal Temelleri*, Ankara: TODAİE Yayınları.
- Özkal Sayan, İ. (2010), Yolsuzluk ve Kamu Etiği, *Devlet Yönetim Bilimi Kamu Yönetimi Bürokrasi Yerel Yönetimler Prof. Dr. Kurthan Fişek İçin Yönetim Üzerine*, Ankara: Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayını. s. 143-167.

- Saygılıoğlu, N ve Arı, S. (2003), *Etkin Devlet Kurumsal Bir Tasarı ve Politika Önerisi*, İstanbul: Sabancı Üniversitesi Yayınları.
- Sezer, Ö. (2008), Kamu Hizmetlerinde Müşteri(Vatandaş) Odaklılık: Türkiye’de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme, *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(8), s. 147-171.
- Tortop, N., İsbir, E.G., Aykaç, B., Yayman, H., Özer M.A. (2016), Bürokrasi, *Yönetim Bilimi*, Ankara: Nobel Akademik Yayınları.
- Uçar Kocaoğlu, B. ve Saylam A. (2017), Türkiye’de Vatandaş Katılımı: Milli Eğitim Bakanlığı Örneği, *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(2), s. 123-144.
- Usta, S. ve Kocaoğlu, M. (2015), Kamu Yönetiminde Etik Davranış İlkeleri: Kırşehir Belediyesi Çalışanlarının Etik Algıları Üzerine Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(3), s. 153-173.
- Uysal Şahin, Ö. (2014), Vatandaş Odaklı Yönetim İçin Vatandaş Odaklı Denetim, *Sayıştay Dergisi*, (92), s. 35-63.
- Ünal, F. ve Erdoğan, S. (2016), Kamu Yönetiminin Denetimi Anlayışında Dönüşüm ve Ombudsmanlık Kurumu, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Afro-Avrasya Özel Sayısı, s. 623-632.
- Yaman, A. (2013), *Türk Kamu Yönetiminde Etik Uygulamaları ve Kamu Çalışanlarının Etik Değerlere Bağlılığının Değerlendirilmesi: İçişleri Bakanlığı Örnekleme*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Yıldırım, İ. (2001), Kamu Hizmetlerinde Kalite Yönetimi, *Türk İdare Dergisi*, (430), s. 17-39.
- Yıldırım, M. (2015), *E-Devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi*, Ankara: Nobel Akademik Yayınları.
- Yıldız, H. (2008), *Şeffaflık*, <https://yerelyonetimblog.com/2017/02/11/seffaflik/>, (Erişim Tarihi: 19.08.2020).