

*Araştırma Makalesi*

## İYİ YÖNETİM İLKELERİ ÇERÇEVESİNDE BELEDİYELERCE YÜRÜTÜLEN KAMU HİZMETLERİNE İLİŞKİN KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU (KDK) KARARLARI ÜZERİNE NİTEL BİR ARAŞTIRMA

Yakup ÖZKAYA\*

Öz

*Belediyeler tarafından yerine getirilen kamu hizmetlerini Kamu Denetçiliği Kurumu (KDK) kararlarını referans alarak iyi yönetim ilkeleri çerçevesinde incelemeyi amaçlayan bu çalışma, üç bölüm olarak kurgulanmıştır. Belediyelerin Anayasa ve kanunlar ile belirlenen faaliyetlerinin kamusal hizmet olduğunu açıklayan birinci bölümden sonra dünyada ve Türkiye’de iyi yönetim ilkelerinin ne ifade ettiği açıklanmıştır. Son bölümde nitel analize yer verilmiştir. 2019-2023 yıllarını kapsayan çalışmada, KDK tarafından belediye hizmetleri ile ilgili verilen toplamda 362 karar Maxqda Analytics Pro 2022 isimli nitel veri analiz programı ile incelenmiştir. Vatandaşların, en fazla vergi/ödeme işlemleri, yapı kayıt/ruhsat, su, imar, yol ve altyapı gibi konularda KDK’ya başvuru yaptığı görülmüştür. Bu başvurulara karşı verilen kararlarda idarelerin genel olarak iyi yönetim ilkelerine uyma oranının uymama oranından yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Bununla birlikte idarelerin; “idarelerin makul sürede karar verme”, “hesap verilebilirlik”, “şeffaflık”, “kararın geciktirilmeksizin bildirilmesi”, “kararın gerekçeli olması” ve “kanunlara uygunluk” ilkelerine büyük oranda uyduğu saptanmıştır. İdarelerin en zayıf olduğu ilke ise “karara karşı başvuru yolları ve sürelerinin gösterilmesi” ilkesidir. Dürüstlük, nezaket, haklı beklentiye uygunluk gibi hukuki dayanağı olmayan iyi yönetim değerlerine uyulmadığı tespit edilmiştir.*

**Anahtar Kelimeler:** Kamu Denetçiliği Kurumu, İyi Yönetim, Belediye, Kamu Hizmeti.

### A QUALITATIVE RESEARCH ON OMBUDSMAN INSTITUTION (KDK) DECISIONS PUBLIC SERVICES IMPLEMENTED BY MUNICIPALITIES WITHIN THE FRAMEWORK OF GOOD GOVERNANCE PRINCIPLES

*Abstract*

*Bu makale için önerilen kaynak gösterimi (APA 6. Sürüm):*

Özkaya, Y. (2023). İyi yönetim ilkeleri çerçevesinde belediyelerce yürütülen kamu hizmetlerine ilişkin Kamu Denetçiliği Kurumu (KDK) kararları üzerine nitel bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25 (3), 1447-1473.

\* Öğr. Gör. Dr., Dokuz Eylül Üniversitesi, Hukuk Fakültesi, Adalet Meslek Yüksek Okulu, ORCID: 0000-0001-8724-1306, yakup.ozkaya@deu.edu.tr

Bu çalışma için etik kurul onayına ihtiyaç duyulmamıştır.

*This study, structured into three sections, aims to examine municipal public services within the framework of good governance principles based on the decisions of the Ombudsman Institution (KDKs). After the first section explaining the activities of municipalities, as defined by the Constitution and laws and constitute public services, the meaning of good governance principles in the World and in Türkiye are explained. The final section includes a qualitative analysis. In this study, covering the years 2019-2023, a total of 362 decisions related to municipal services issued by the KDK were analyzed using the qualitative data analysis program called Maxqda Analytics Pro 2022. It has been observed that citizens primarily apply to the KDK regarding tax/payments, building registration/licenses, water, urban planning, roads, and infrastructure, among other subjects. It has been revealed that the overall compliance rate of administrations with good governance principles is higher than the non-compliance rate in the decisions issued based on these appeals. Additionally, administrations have largely adhered to principles such as "timely decision-making," "accountability," "transparency," "prompt notification of decisions," "reasoned decisions," and "compliance with laws." The weakest principle observed among administrations is the principle of "indication of avenues and deadlines for appeal against decisions." It has been determined that non-legally based values of good governance, such as honesty, courtesy, and adherence to justified expectations, are not followed.*

**Keywords:** Ombudsman Institution, Good Governance, Municipality, Public Service.

## GİRİŞ

Dünya genelinde belediye sınırları içinde yaşayan insan sayısı, her ülkenin farklı nüfus yapısına ve idari yapılanmasına bağlı olarak değişebilir. Ancak insanların çoğunun kentlerde yaşadığı verisine dayanılarak (UN-Habitat Core Team, 2022: 9; UN, 2019:1), söz konusu nüfusun çoğunluğunun belediye sınırları içinde ikamet ettiği düşünülebilir. Devlet yapıları (üniter-federal) fark etmeksizin hemen her ülkede yerel kamusal hizmetlerin birçoğu belediyeler tarafından yerine getirilmektedir. Nitekim Türkiye’de de dayanağını Anayasa ve kanunlardan alan belediyeler aracılığıyla yerel müşterek birçok hizmet yürütülmektedir. Bu nedenle belediyelerce yerine getirilen hizmetlerle sürekli muhatap olan vatandaşlar açısından hizmet kalitesi oldukça önemlidir.

Çalışmanın bağımsız değişkeni olan ve şeffaflık, dürüstlük, eşitlik, tarafsızlık gibi ilke ve değerlerden oluşan “iyi yönetim ilkeleri”; yönetim kalitesi ve iyi toplum gibi kavramlarla ilişkilendirilen (Holmberg & Rothstein, 2012: 1) ve hizmet sunumunun kalitesini ve vatandaşların memnuniyet düzeylerini arttıran idari bir tutumdur. Kamu görevlileri tarafından önceden belirlenmiş olan yönetsel ilkeler doğrultusunda yürütülen ve kamu hizmetlerinden yararlananlara odaklanmış yaklaşımlar bütünü olarak iyi yönetim ilkeleri, her zaman yasal bir zeminde olmayabilir. (Aristovnik, Kovač, Leben, & Tomažević, 2018). Örneğin bir iyi yönetim ilkesi olarak hesap verebilirlik Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile yasallık kazanmışken diğer bir ilke olan dürüstlük aynı oranda bir yasal meşruiyete kavuşmamıştır.

Bu kapsamda iyi yönetim ilkeleri olarak belirlenen değerlerin tamamının tüm idari yapılar açısından aynı şekilde uygulanması güçtür. Bir denetim mekanizması olan idari yargı açısından da aynı sorun söz konusudur. Büyük oranda cari mevzuata dayanan yargı kararlarının yasal olmayan iyi yönetim ilkelerinin uygulanması ve yaygınlaşması önündeki engelleri bertaraf edici etkisi düşük kalmaktadır. Tam da bu noktada KDK etkili bir aktör olarak değerlendirilmektedir.

Türkiye’de Kamu Denetçiliği Kurumu, 2010 yılında Anayasa’ya dahil edilmiş olup, 14/6/2012 tarihinde kabul edilen 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu ile yasal bir temele kavuşturulmuştur. Bu mevzuat düzenlemeleri aracılığıyla, iyi yönetim ilkeleri, daha yapılandırılmış ve sistematik bir şekilde denetlenebilir hale gelmiştir. Çünkü herhangi bir KDK kararı incelendiğinde ilgili konu her ne olursa olsun iyi yönetim ilkeleri temel değerlendirme başlıklardan biridir. KDK’nın kolay başvurulabilir ve hızlı karar alan yapısının yanı sıra iyi yönetim ilkelerini bir değerlendirme prensibi olarak kabul etmesi, bu ilkelerin uygulanması ve yaygınlaşması açısından önemlidir. Dolayısıyla bu çalışmada vatandaşlara en yakın idari birimler olan ve yerel kamu hizmetlerini yerine getiren belediyelerin faaliyetleri ile ilgili KDK’da şikâyet konusu olmuş sorunların iyi yönetim ilkeleri açısından analizinin yapılması amaçlanmıştır.

## **KAMU HİZMETİ VE TÜRKİYE’DE BELEDİYELERCE YÜRÜTÜLEN HİZMETLERİN KAPSAMI**

İdare hukuku içerisinde yer alan pek çok kavramın açıklanmasında referans olan ve bu nedenle idare hukukunun temel kavramlarından biri haline gelen kamu hizmeti kavramı, 19. yüzyılın sonlarına doğru ortaya çıkmıştır. Kamu hizmetinin idare hukukuyla birlikte iktisadi bir niteliğinin bulunması, idare hukukunu aşan bir yapısının olması, hâlihazırda birçok kuralsız ve belirsiz kavramı içerisinde barındıran idare hukuku açısından incelenmesi ve dönemsel ihtiyaçların kavramın tanımına etki etmesi gibi birçok sebep kavramın açıklanmasını zorlaştırmaktadır (Yılmaz, 2008: 1215-1234). Lügat anlamı ile kamu hizmeti, kar elde etmek için değil, ihtiyaç temelinde halk için yapılan faaliyetler (Cambridge Dictionary, 2023); kamu yararına sunulan bir hizmetler (Merriam-Webster, 2023), bir kişinin hükümetin bir parçası olarak yaptığı iş (The Britannica Dictionary, 2023) şeklinde tanımlanmıştır. Bu, konuyu doğrudan ele almayan çalışmaların da sıklıkla başvurduğu ve kabul ettiği bir tanımlama yaklaşımıdır. Literatürde; hükümet tarafından genel halkın yararına yapılan faaliyet ve hizmetler (Shittu, 2020), kamu kurumlarının kendisinin ya da bunların gözetimi altındaki özel girişimlerin sağladığı hizmetler (Aydın, 2011: 28); kamu kurumlarının kendisinin ya da bunların gözetimi altındaki özel girişimlerin kamu yararı için genel ve ortak ihtiyaçları karşılamak amacıyla sunduğu hizmetler (Özer, 2019: 12) şeklindeki ifadeler kamu hizmeti için yapılan tanımlardan bazılarıdır.

Kamu hizmetini genel tanımların yanı sıra özellikleri ve ilkeleri itibariyle de anlamaya çabalayan çalışmalar vardır. Ulusoy (2004: 14-16), kamu hizmetinin

niteliklerini şu şekilde sıralamaktadır: İlki, bahse konu faaliyetin yasama organınca önemli derecede toplumsal yarar sağlayacağı düşüncesinin olmasını ifade eden kamu yararı koşuludur. İkinci olarak, hizmetin özel teşebbüs yoluyla sürekli, yeterli ve düzgün bir şekilde yürütülme imkanının bulunmamasını ifade eden özel faaliyet olarak gereği gibi sunulmama koşuludur ve son olarak, özel faaliyet için söz konusu olmayacak hukuksal bir statüye sahip olmasını ifade eden spesifik hukuksal rejim koşuludur. Özkaya (2022: 195); hizmetlerin kesintiye uğramadan düzenli ve yeterli bir şekilde verilmesini (süreklilik ve düzenlilik), hizmetlerin değişen koşullara uyarlanmasını (değişkenlik ve uyarılama), genel ve ortak gereksinimleri karşılanmasını (nesnellik ve eşitlik), kar amacının güdülmemesini (bedelsizlik/meccanilik) kamu hizmetinin ilkeleri olarak derlemiştir.

Kamu hizmeti ile ilgili literatür, konunun kapsamı itibariyle oldukça geniştir. Bu nedenle kabul edilmiş ortak bir tanım arayışından ziyade uzlaşa sağlanmış ilke ya da özellikler üzerinden hareket etmek bu çalışma açısından daha doğrudur. Bu kapsamda kamu hizmetinin kamu yararı amacı gütmesi (maddi şart) ve kamu tüzel kişisi tarafından üstlenilmesi (organik şart) gerekliliğinin yukarıda ele alınan tanımların ortak vurgusu olduğu söylenebilir. Spicker'ın (2009: 970), “herhangi bir terimin tanımı, pratikte nasıl kullanıldığına ve anlaşıldığına bağlıdır” ifadesinden hareketle, belediyeler açısından kamu hizmeti kavramının tanımlanması meselesinin anılan iki şarta bağlı kalınarak kendi sistemi içerisinde ele alınması gerekmektedir.

Türkiye’de mahalli idarelerin bir parçası olan belediyeler sistemi, 1982 Anayasasının 123, 126 ve 127. maddeleri ile 2004 yılında çıkarılan 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, 2005 yılında çıkarılan 5393 sayılı Belediye Kanunu ve 2012 yılında çıkarılan 6360 sayılı kanun<sup>2</sup> ile yönetilmektedir. Belediyelerin hizmet alanının çerçevesi Anayasanın “...mahalli müşterek ihtiyaçlarını karşılamak...” ifadesiyle belirlenmiştir (md. 127). Diğer bir deyişle, ifade diğer mahalli idarelerle birlikte belediyelerin görev ve yetkileri açısından zorunlu bir ölçüttür. “Mahalli” kavramı ile coğrafi sınırlama; “müşterek ihtiyaç” kavramı ortak ihtiyaçlar ve “halkın” kavramı ile genellik kastedilmektedir (Kaman, 2020: 78). Anılan ölçüt her ne kadar diğer mahalli idareler için de geçerli olsa nüfusun %93,4’ünün il ve ilçe merkezlerinde yaşadığı verisine dayanılarak (TUİK, 2023) belediyeler açısından daha önemli olduğu anlaşılmaktadır. Nitekim 5393 sayılı kanunun üçüncü maddesinde belediyeler “belde sakinlerinin mahallî müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan... kamu tüzel kişisi” olarak tanımlanmış ve aynı manayı ihtiva eden ifade söz konusu kanunda dört kez tekrar edilmiştir (md. 3, 14, 15).

Belediye sistemini kuran anayasal ve yasal düzenlemelerden hareketle belediyeler tarafından yürütülen hizmetlerin, yukarıda belirtilen kamu hizmeti

<sup>2</sup> On Dört İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Yedi İlçe Kurulması ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnemelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun.

kavramının maddi ve organik şartlarını taşıdığı anlaşılmaktadır. Bir kamu tüzel kişisi olarak belediyeler (organik şart), toplumun ortak ihtiyaçlarını karşılamak (maddi şart) ile görevlendirilmiştir. Bu ihtiyaçların içeriğine bakıldığında; ihtiyaçları karşılamak için belediyelere yüklenen görevler 1930-2005 yılları arasında yürürlükte olan 1580 sayılı Belediye Kanunu'nda 82 paragraf halinde sayılmışken 5393 sayılı Belediye Kanunu'nda bu görevler ana başlıkları ile ifade edilmiştir (Bayrakçı, 2019). Genel olarak bu hizmetler (md. 14); alt yapı, kent, çevre, sağlık, eğitim, kültür ve sanat, turizm, toplumsal hizmetler, huzur ve güvenlik (zabıta, itfaiye, ambulans, kurtarma) şeklindeki konularla ilgilidir. 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanununda büyükşehir belediyeleri için öngörülen görev ve sorumluluklar da daha detaylı olmakla birlikte benzer başlıklardadır (md. 7). Anılan hizmetlerin süreklilik, düzenlilik, nesnellik, eşitlik ve kar amacının güdülmemesi gibi kamu hizmetlerinin ilkelerine tekabül eden nitelikte olduğu görülmektedir.

### **ANA HATLARIYLA İYİ YÖNETİM İLKELERİ**

Kamu kurum ve kuruluşları kamusal bir karar alırken idari prosedürleri izlerler. Bunların bir kısmı yasal dayanağa sahipken diğer bir kısmı ise demokrasiye ve daha kaliteli çıktılara hizmet etmek için yasal olarak önceden belirlenmemiş ve resmi rasyonelliğin eksikliğini telafi etmek için ortaya konulan prosedürlerdir (Ponce, 2005: 551). İdari prosedürler, çeşitli temel hakların korunmasına ilişkin hukuk da dahil olmak üzere hukukun uygulanmasında önemli bir rol oynamaktadır. Bu kurallar, belirli bir durumda söz konusu maddi hakkın elde edilmesi olan bir amaca yönelik araç işlevi görebilir. Bu kapsamda subjektif bir bireysel hak ve bir yurttaş hakkı olarak ifade edilen iyi yönetim temelinde biçimlenecek idari prosedürler, yalnızca yöneticilerin yasal gerekliliklere uygun hareket etmesini gerektirmez, aynı zamanda vatandaşlara idari organlarla ilişkilerinde güvenebilecekleri uygulanabilir bir hak şeklinde koruma sağlar (Kristjánsdóttir, 2013: 238).

İyi yönetimin esas alınmadığı hatalı işleyen yönetimlerin, üretken yatırımların önünde bir engel oluşturduğu ve vatandaşların devlete karşı direnişine ve protestolarına ve en kötü durumda da başarısız bir devlete yol açtığı varsayılmaktadır. Bu yönüyle iyi yönetim kavramı, idari işlemleri ve vatandaş-yönetim ilişkilerini yeniden tanımlamaktadır. Vatandaşların hak ve menfaatlerine saygı gösterirken kamu yararını gözetken dengeli bir yaklaşım beklentisi ve gerekliliğine cevap vermektedir. İyi yönetim bir taraftan topluma hizmet amacı taşımakta, diğer taraftan yürütme gücüne toplumsal güveni teşvik etmektedir. Böylece siyasi istikrara katkıda bulunma, ekonomik kalkınma ve sosyal zenginliği teşvik etme amacına hizmet etmektedir. İyi yönetim ilke ve standartları, Avrupa Birliği (AB) mevzuatı ve içtihatlarından ve AB'ye üye devletlerindeki iyi yönetim uygulamalarına dayanmaktadır (Sigma, 2012: 7).

1995 yılında görevlendirilen Avrupa Ombudsmanı<sup>3</sup> Jacob Sodermen, 1995 tarihli yıllık raporunda kötü yönetimi, iyi yönetimin karşıt bir kavramı olarak; Avrupa Topluluğu hukukuna uygun hareket etmeme olarak tanımlamıştır. 1997 yıllık raporunda ise idari usulsüzlükler, idari ihmaller, yetkinin kötüye kullanılması, ihmal, yasa dışı prosedürler, adaletsizlik, kötü muamele veya yetersizlik, ayrımcılık, aşırı gecikme, bilgi edinmeyi engelleme veya sağlamayı reddetme gibi diğer faaliyetlerin de kötü yönetimi teşkil edebileceğini belirtmiştir. Vatandaşların bir hakkı olarak iyi yönetim fikri, AB düzeyinde, AB Temel Haklar Şartı'nın taslağı bağlamında, özellikle Jacob Sodermen tarafından tanıtılmıştır. Buna göre iyi yönetim hakkı, “vatandaşın işlerinin açık, hesap verebilir ve hizmet odaklı bir kamu yönetimi tarafından uygun, adil ve hızlı bir şekilde ele alınması hakkına sahip olmasıdır”. Bu unsurlar, Lizbon Antlaşması'nın yürürlüğe girmesiyle yasal olarak bağlayıcı hale gelen AB Temel Haklar Şartı'nın 41. maddesinde (iyi yönetim hakkı) yer almaktadır (Cuculoska, 2014: 1-5).

AB Temel Haklar Şartı'nda dört madde ile düzenlenen bu hak; tarafsızlık ve adalet, makul sürede hareket etme, herkesin olumsuzluğa düşürülmeden ifadesinin alınabilmesi, kendisine ilişkin bilgilere erişim, idari kararların gerekçelerinin açıklanması yükümlülüğü, neden olunan zararların tazmini, AB kurumlarına anlaşmalarda belirtilen dillerde başvuruda bulunabilme ve aynı dille yanıt almayı içermektedir (Charter of Fundamental Rights of the European Union, 2000: 13). İyi idare hakkının AB Temel Haklar Şartı'nın 41. maddesinde belirtilen şekli, içeriğinin tam bir resmini vermemektedir (Kristjánsdóttir, 2013: 241). Şart her ne kadar genel bir çerçeve çizse de iyi yönetim kavramı hala geniş ve esnek bir kavramdır (Bousta, 2013). İyi yönetimi, kamu hizmetlerinin kullanıcılarına yönelik demokratik tutumun sağlanması ile eş zamanlı olarak etkin yönetişimin bir bileşimi olarak gören Aristovnik vd. (2018), Şart'ın genel çerçevesine bağlı kalarak iyi yönetimin beş unsurunu şu şekilde saymışlardır: (i) yasallık, hakkaniyet, ölçülülük, kamu yararının korunması; (ii) tarafsızlık ve eşitlik/ayrımcılık yapmama; (iii) makul sürede karar verme; (iv) sesini duyurabilme hakkı, bilgi edinme, kendi dilini kullanma hakkı, hukuki çözüm, savunma hakkı; (v) yasal koruma ve ihlalin tazmini. İngiltere'de Parlamento ve Sağlık Hizmetleri Ombudsmanı kamu kurumları açısından iyi yönetim prensiplerini altı başlıkta ele almıştır (PHSO, 2023):

(i) *Doğrusunu Yapmak*: Tüm kamu kuruluşları yasalara uymak ve ilgililerin haklarını gözetmek zorundadır. Kanuni yetki ve görevleri ile sundukları hizmetin tabi olduğu diğer kurallara göre hareket etmelidirler. Kendi politikalarını ve prosedür kılavuzlarını takip etmelidirler.

(ii) *Müşteri odaklı olmak*: Kamu kurumları, müşterilerinin kolayca erişebileceği hizmetler sunmalıdır. Politika ve prosedürler açık; hizmetlerle ilgili bilgiler güvenilir ve eksiksiz olmalıdır. Müşterilerin bir kamu kurumundan neler bekleyebilecekleri ve bekleyemeyecekleri hakkında net olunmalıdır.

<sup>3</sup> Avrupa Ombudsmanı 5 yıllığına seçilmektedir.

(iii) *Şeffaflık ve hesap verilebilir olmak*: Kamu kurumları şeffaflık kapsamında kararlarını ve eylemlerini açıklarken açık olmalıdır. Hem karar verirken başvurmuş oldukları kriterleri hem de bu kararların gerekçeleri belirtilmelidir. Hesap verilebilirlik kapsamında güvenilir kayıtlar oluşturmalıdır. Bu kayıtlar için kabul edilmiş yöntemlere başvurulmalı ve ihtiyaç olduğunda sunulmalıdır.

(iv) *Adil ve ölçülü davranmak*: Kurumlar insanlara her zaman adil, saygılı, eşit ve tarafsız davranmakla mükelleftir. İnsanların çeşitliliğini anlamalı ve saygı duymalı, hizmetlere erişim noktasında eşitliği sağlamalıdır. Bir kamu kuruluşunun eylem ve kararlarına hanel getirebilecek önyargılardan ve çıkarlardan uzak durulmalıdır. Çıkar, kayırma ya da ayrımcılığa neden olabilecek hareketlerden kaçınılmalıdır. Adil ve ölçülü davranmanın gereği olarak aynı türden olaylara aynı şekilde yaklaşılmalıdır.

(v) *İşleri düzeltmek*: Kamu kurumlarından kaynaklanan hatalar meydana gelebilir. Bu durumda kamu kurumlarının bunları kabul etmesi, özür dileyebilmesi, açıklama yapması ve hatayı gidermeye yönelik eyleme geçmesi gereklidir. Kamu kurumları, şikâyet ve itirazlar karşısında insanların hangi yolu izleyeceklerini açık bir şekilde belirtmelidir. Şikâyet prosedürleri tarafsız ve hızlı bir şekilde uygulanmalıdır. Bir şikâyetin kabul edilmesi halinde şikâyet konusunda etkilenenler için çözüm sunulmalıdır. Uygun çözüm yolları, kamu kurumunun şikâyetçiye bir açıklama ve özür dilemesini, kamu kurumunun düzeltici eylemini, şikâyetçiye mali tazminat veya bunların bir kombinasyonunu içerebilir. Sunulacak çarenin hata gerçekleşmeden önce beklenen etkiyi ortaya çıkarması amaçlanmalıdır. Çoğu zaman bunun mümkün olmadığı düşünülürse zararın adalete uygun bir şekilde karşılanması esas olmalıdır.

(vi) *Sürekli iyileştirme arayışı*: Faaliyetlerin etkili bir şekilde sürdürülmesi için kamu kurumlarının politika ve prosedürlerini düzenli bir şekilde gözden geçirmesi gerekmektedir. Olumlu ve olumsuz geri bildirimleri dikkate almalı ve bunları hizmet sunumları ve performansını artırmak için kullanmalıdır.

Avrupa Komisyonu (EU, 2023) da benzer bir şekilde iyi yönetimi genel sayılabilecek üst başlıklarla açıklamıştır. Komisyon idari işleyişine rehberlik eden ilkeleri kanunilik, ayrımcılık yapmama ve eşit muamele, ölçülülük ve tutarlılık olarak belirtmiştir. Ancak bu genel yaklaşımların yanı sıra görece daha spesifik sayılan ilkeler de sayan kurumlar vardır. The Commonwealth and Immigration Ombudsman/ Milletler Topluluğu ve Göçmenlik Ombudsmanı bunlardan biridir. Ombudsman, 2005 ile 2007 yılları arasında bir dizi rapor hazırlamıştır. Raporlarda, vakaların çoğunda yasal, fiili ve idari hatalar tespit edilmiştir. Bu örneklerden hareketle, raporlardan biri, iyi yönetimi teşvik etmek ve hükümetin karar alma sürecinin diğer alanlarında meydana gelen benzer hataları önlemek için on ilke belirlemiştir. Aşağıda belirtilen ilkeler, özellikle kamu üyelerinin hakları, yükümlülükleri ve yetkileri üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olabilecek karar verme ile ilgilidir (Commonwealth Ombudsman, 2007):

(i) Doğru, kapsamlı ve erişilebilir kayıtlar tutulmalıdır,

- (ii) Zorlayıcı yetkilerin kullanılmasında yeterli denetimler yapılmalıdır,
- (iii) Çözülmemiş ve zor vakalar liyakatli çalışanlar üzerinden yürütülmelidir,
- (iv) Bilgi teknolojisi sistemlerinin sınırlamalarına dikkat edilmelidir,
- (v) Kamu görevlileri hatalı varsayımlara/önyargılara karşı dikkatli olunmalıdır.
- (vi) Gecikmelere izin verilmemelidir,
- (vii) Diğer kurum ve kuruluşlarla bilgi alışverişinin önündeki engeller kaldırılmalıdır,
- (viii) Kurum içi etkili iletişim teşvik edilmelidir,
- (ix) Karar vermede karmaşıklığın önüne geçmek için gerekli tedbirler alınmalıdır,
- (x) Daha büyük sorunlarla karşılaşmamak için önceki benzer sorunlardan ders çıkarılmalıdır.

Görüldüğü üzere her ne kadar genel ilkeler ile mutabık yönleri bulunsa da konu bağlamı iyi yönetim ilkelerinin neler olduğuna etki edebilmektedir.

Ülkemizde iyi yönetim ilkeleri üzerinde belki de en fazla duran ve bu çalışmanın da konusunu oluşturan KDK'nın üzerinde durduğu ilkeler ise daha fazladır. KDK İyi Yönetim İlkeleri Rehberi'nde; "*kanunlara uygunluk, eşitlik ve ayrımcılığın önlenmesi, ölçülülük, yetkinin kötüye kullanılmaması, tarafsızlık, dürüstlük, nezaket, şeffaflık, hesap verebilirlik, kazanılmış hakların korunması ve haklı beklentiye uygunluk, dinlenilme ve savunma hakkı, bilgi edinme hakkı, makul sürede karar verme, kararların gerekçeli olması, karara karşı başvuru yollarının gösterilmesi, kararın geciktirilmeksizin bildirilmesi, kişisel verilerin korunması*" şeklinde 17 ilkeyi ele almıştır (KDK, 2019: 3).

## **KDK'NIN BELEDİYELERCE YÜRÜTÜLEN HİZMETLERE İLİŞKİN KARARLARININ İYİ YÖNETİM İLKELERİ AÇISINDAN ANALİZİ**

KDK görev alanı ile ilgili olarak, kurulduğu 2012 yılından itibaren en güncel raporun yer aldığı 2022 yılına kadar 207 bin 403 şikâyet başvurusu almıştır. Yalnızca 2022 yılında 17 bin 816 şikâyet başvurusu olmuştur ve bunun 1819 adedini çalışmanın konusu olan mahalli idareler tarafından yürütülen hizmetler oluşturmaktadır (KDK, 2023). Bu sayı toplam şikâyetin %10.32'sine karşılık gelmektedir ve aşağıda yöntemi belirtilen çalışma açısından ilgili alanda verilen kararların incelenmeye değer bir konu olduğunun göstergesidir.

## **YÖNTEM**

### **Araştırmanın amacı, kapsamı ve sınırlılıkları**

Çalışmanın amacı, KDK'nın belediyelerce yürütülen kamu hizmetlerine ilişkin vermiş olduğu kararların iyi yönetim ilkeleri çerçevesinde analiz edilmesidir. Araştırmanın kapsamını son dört yıl içinde (31.03.2019 yılında yapılan yerel seçim



itibari ile araştırmanın yapıldığı 31.03.2023 tarihine kadar) verilen kararlar oluşturmaktadır. Yerel seçimlerin yapılması ve yeni yerel yöneticilerin seçilmesi alınan karar ve başvurularla doğrudan ilişkilendirilmemiştir. Bunun sebebi yaşanan sorun ve başvurunun bir önceki seçim dönemi ve yöneticileri ile ilişkili olmamasından kaynaklıdır. Bu nedenle seçilen dönem içerisinde alınan yaklaşık 7 bin 700 kararın ve yirmi başvuru konusunun içinden “mahalli idarelerce yürütülen hizmetler”e ilişkin olan 362 adet karar incelenmiştir.

### **Araştırmanın yöntemi ve deseni**

Nitel araştırma yöntemine dayalı olan bu incelemede desen olarak durum çalışması benimsenmiştir. Bir konu, olay veya durumun detaylı olarak ele alınmasını ifade eden durum çalışmasıyla (Özkaya & Erat, 2022: 247), 2019-2023 yılları arasında KDK tarafından belediyelerce yürütülen kamu hizmetlerine ilişkin kararlar; öncelikle yorumlamaya dayanan betimsel, akabinde elde edilen verilerle içerik analizine tabi tutulmuştur.

### **Veri toplanması ve analizi**

Belediyeler tarafından yürütülen hizmetlere ilişkin olarak Kamu Denetçiliği Kurumu resmî web sitesinde yer alan karar yayınları, raporlar ve iyi yönetim ilkeleri rehberinden yararlanılmıştır. Doğrudan “*belediyeler tarafından yürütülen hizmetler*”e ilişkin 362 karar öncelikle Maxqda Analytics Pro 2022 nitel veri analizi programı ile incelenmiştir. Bu kapsamda kararlar “başvuru”, “iyi yönetim ilkeleri” ve “karar” olmak üzere üç kategoride ele alınmıştır. “Başvuru” kategorisinde başvurunun konusu ve başvuruya konu idareler tespit edilmiş; “iyi yönetim ilkeleri” kategorisinde uyulan ve uyulmayan iyi yönetim ilkeleri ortaya konmuş ve son olarak “karar” kategorisinde karar tarihi, konusu ve türü analiz edilmiştir. Nitel analiz sırasında toplamda 3418 kod ataması yapılmış ve 3 tema altında 7 kategori ve 120 kod oluşturulmuştur.

### **BULGULAR ve TARTIŞMA**

Araştırmanın bu kısmında araştırma problemine açıklık getirmesi adına çalışma kapsamına alınan 362 karar, Şekil 1’de görüldüğü üzere 3 tema altında toplanmıştır. Bunlar; başvuru, karar ve iyi yönetim ilkeleridir.

#### **Şekil 1. Temalar Gösterimi (Kod Birlikte Oluşum Modeli)**



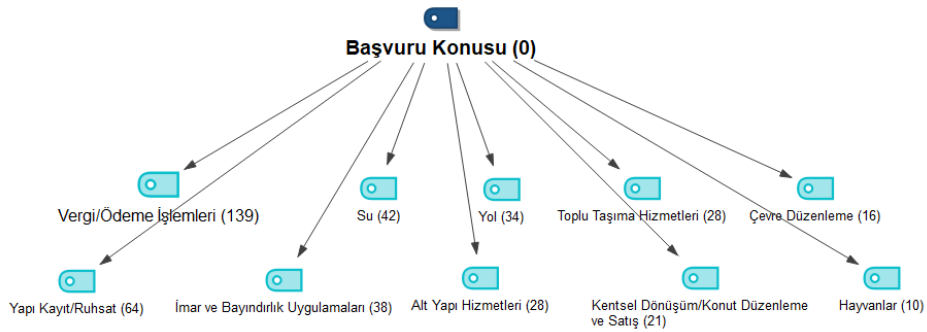
### Başvuru

Araştırma kapsamında ele alınan ilk tema olan “Başvuru” temasına ait 2 kategori oluşturulmuştur. Bunlar; “başvuru konusu” ve “başvuruya konu idare”dir.

### Başvuru konusu

Çalışmada hiyerarşik kodlama ile “Kod-Alt Kod Gösterimi”nden yararlanılmıştır. Burada amaç ana kodlar ve bu ana kodlara bağlı alt kodlar şeklinde bir kod yapısı oluşturarak analiz sürecini daha organize hale getirmek ve karmaşık veri setlerindeki ilişkilerin daha kolay anlaşılmasını sağlamaktır. Örneğin, ana kod olarak “Başvuru Konusu” belirlenmişse, bu kodun altında doğalgaz, otopark hizmetleri, katı atık yönetimi, personel işleri/atama, zabıta hizmetleri, elektrik gibi alt kodlar yer alabilir.

### Şekil 2. Başvuru Temasına Ait Hiyerarşik Kod-Alt Kod Gösterimi



*Başvuru Konusu* kategorisi altında toplam 18 kod oluşturulmuştur. Bunlar; vergi/ödeme işlemleri, yapı kayıt/ruhsat, su, imar ve bayındırlık uygulamaları, yol, altyapı hizmetleri, toplu taşıma hizmetleri, kentsel dönüşüm/konut düzenleme ve satış, çevre düzenleme, hayvanlar, karar düzenlemesi, doğalgaz, otopark hizmetleri,

katı atık yönetimi, personel işleri/atama, zabıta hizmetleri, elektrik, cenaze ve defin hizmetleridir. Şekil 2’de en sık başvurulanan 10 kod, sayıları ile birlikte verilmiştir.

Şekil 2’ye göre; “Başvuru Konusu” kategorisinde en fazla başvuru konusunun vergi/ödeme işlemleri ile ilgili olduğu görülmektedir. Bu sayı 139’dur. Kararlar incelendiğinde başvuru konularının çoğunlukla emlak vergisi ve cezalarının iade edilmesi, emlak vergisi muafiyeti, emlak vergisinden indirimli olarak yararlanılması, emlak vergilerinin ertelenmesi vb. konularda olduğu saptanmıştır.

Konuyla ilgili taleplerin bir kısmı, kod numaraları da belirtilerek aşağıda yer almaktadır:

- 2016-2017 ve 2018 yıllarında adına tahakkuk eden ve kendisinden tahsil edilen emlak vergisi ve cezalarının iade edilmesi talebi (5),
- Şikâyetçinin, adına kayıtlı taşınmaza ait mimari, statik, elektrik ve tesisat projelerinin tarafına verilmesi karşılığında idare tarafından talep edilen ücrete yaptığı itiraz (211),
- Şikâyetçinin, emlak vergisi muafiyeti kapsamında değerlendirilerek ödemiş olduğu verginin iade edilmesi talebi (230),
- Yol Harcamalarına Katkı Payı bedelinin yüksek olduğu iddiası ve tarafına çıkartılan borcun iptali talebi hakkındadır. (245)

Başvuru Konusu kategorisinde sıkça bahsedilen (64 adet) bir diğer kod “yapı kayıt/ruhsat” olmuştur. Kararlar, yapı kayıt belgelerinin iptali, imar aykırılıklarının giderilmesi, bazı mahkeme kararlarının yerine getirilmesi, mevzuata aykırı işlemlerin iptali, imar planlarının iptali sonrası maddi ve manevi zararın tazmini ve tapu mağduriyetlerinin giderilmesi vb. taleplere yönelik başvurular üzerinden sonuçlandırılmıştır. Kod altında yer alan bazı başvuru konuları ve kod numaraları şu şekildedir:

- Ankara, Çankaya, Mahallesi, sayılı parsel üzerinde bulunan ve kaçak olduğu iddia edilen yapılara ilişkin olarak alınan yapı kayıt belgelerinin iptal edilmesi (112),
- İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatı (141),
- Şikâyetçinin, açmak istediği içkili restoran için işyeri açma ruhsatı verilmesi talebi hakkındadır (210).

Başvuru Konusu kategorisinde sayısal olarak oldukça yüksek bir diğer kod 42 başvuru ile “su”dur. Kod altında su, su aboneliği, su hatlarının onarılması, su kanallarının güvenliği, su sayacı ve su faturalarına yönelik başvuruların yer aldığı görülmektedir. Bazı başvuru konuları ve kod numaraları şu şekildedir:

- Başvuranın, köylerinde bulunan su hattının onarılması ve köylerine yeni su kaynağı sağlanması talebi (55),
- Başvuru, yeni bina su aboneliklerinde ön ödemeli elektronik kartlı su sayacı kullanımının zorunlu hale getirilmesine yönelik itiraz hakkındadır (79).

Sıklıkla bahsedilen bir diğer kod “*imar ve bayındırlık*” uygulamaları olmuştur (38). Bu kod altında yapılan başvuru konuları; imar kanununa aykırı yapılan eklentilerin yıkımı, imar yolunun açılması, imarsız yapıların yıkılması ve diğer imar izinleri ve işlemlerine yöneliktir. Kararlarda yer alan bazı konu başlıkları şu şekildedir:

- *Başvuranın, imar yolunun açılması talebi (49),*
- *İmara aykırı kaçak yapı hakkında yıkım işlemi yapılması talebi (146),*
- *Başvuranın, sahibi olduğu parselin, uygulama imar planının, nazım imar planına (yüksek yoğunluklu konut alanına) uygun hale getirilmesine dair talebi hakkındadır (351),*

Başvuru Konusu kategorisinde dikkate alınması gereken diğer kodlar şunlardır: “*Yol*” kodu altında çeşitli yol yapımı ve düzenlemesi, yol çalışmalarına bağlı mağduriyetlerin giderilmesi gibi konulara ilişkin 34 adet başvuru; “*Alt yapı hizmetleri*” kapsamında, altyapı ve yol, içme suyu ve kanalizasyon bağlantısı, su hattının onarılması ve doğa olayı sonrası oluşan hasarın giderilmesi gibi taleplerle ilgili 28 başvuru; “*Toplu taşıma hizmetleri*” adı altında toplu taşıma ve kartlarına dair 28 başvuru; “*Kentsel dönüşüm/konut düzenleme ve satış*” başlığında kentsel dönüşüm, yapı yıkım/yapım ve satışlarını içeren 21 başvuru; “*Çevre düzenlemesi*” kategorisinde park alanlarının yeşillendirilmesi, çöp konteyneri talebi, semt pazarının kaldırılması gibi konuları içeren 16 başvuru; “*Hayvanlar*” kodu altında sokak hayvanları ve hayvan parklarına ilişkin 10 başvuru; “*Karar düzenlemesi*” kategorisinde verilen kararların düzenlenmesi ve yeniden değerlendirilmesiyle ilgili 8 başvuru; “*Doğalgaz*” başlığında doğalgaz arzı ve ısınma sistemi aboneliği işlemlerine yönelik 8 başvuru; “*Otopark hizmetleri*” adı altında otopark yapımı ve işlemlerine dair 6 talep; “*Katı atık yönetimi*” kodu altında evsel ve katı atıklara ilişkin 5 karar; “*Personel işleri/atama*” başlığında personel işlemleri ve atamalara dair 3 başvuru; “*Zabıta hizmetleri*” kapsamında zabıta memurları ve zabıta müdürlüğündeki atamalarla alakalı 3 başvuru; “*Elektrik*” adı altında elektrik aboneliği hakkında 2 talep; ve nihayet “*Cenaze ve defin hizmetleri*” başlığında cenaze ve mezar yerleriyle ilgili 2 başvuru bulunmaktadır.

Tablo 1’de yer alan başvuru konularının yıllara göre dağılımına göre; 2019’da yapı kayıt/ruhsat, vergi/ödeme işlemleri ve altyapı hizmetleri kodları; 2020 ve 2022’de vergi/ödeme işlemleri, yapı kayıt/ruhsat, su kodları; 2021’de vergi/ödeme işlemleri, yapı kayıt/ruhsat, imar ve bayındırlık uygulamaları kodları; 2023’te imar ve bayındırlık uygulamaları, vergi/ödeme işlemleri, yapı kayıt/ruhsat, su kodlarının diğerlerine oranla daha sık bahsedildiği görülmektedir.

**Tablo 1.** Karar Yıllarına Göre Başvuru

Kod Sistemi	2019	2020	2021	2022	2023
↳ Başvuru					
↳ Başvuru Konusu					
↳ Vergi/Ödeme İşlemleri	6	51	56	22	4
↳ Yapı Kayıt/Ruhsat	8	18	16	19	3
↳ Su	2	14	10	13	3
↳ İmar ve Bayındırlık Uygulamaları	4	8	11	10	5
↳ Yol	3	13	7	9	2
↳ Alt Yapı Hizmetleri	6	12	6	4	
↳ Toplu Taşıma Hizmetleri	1	10	9	7	1
↳ Kentsel Dönüşüm/Konut Düzenleme ve Satış		9	3	8	1
↳ Çevre Düzenleme	1	3	7	4	1
↳ Hayvanlar		2	4	4	
↳ Karar Düzenlemesi		2	3	2	1
↳ Doğalgaz	1		7		
↳ Otopark Hizmetleri		3		2	1
↳ Katı Atık Yönetimi		1		3	1
↳ Personel İşleri/Atama		2	1		
↳ Zabıta Hizmetleri		2		1	
↳ Elektrik			2		
↳ Cenaze ve Defin Hizmetleri				1	1
Σ TOPLAM	32	150	142	109	24

**Başvuruya konu idare**

“Başvuruya Konu İdare” kategorisi altında bahsi geçen idareler kodlama sırasında önce şehir bazlı kategorize edilmiş ve ardından şehirler kendi içinde başvuru yapılan idarelere göre tasniflenmiştir. Tablo 2’de şehir ve idarelerin dağılımı ve sıklıkları aşağıdaki gibidir. Buna göre; İstanbul 71, Ankara 66 ve Manisa 23 başvuru ile ilk üçte yer almaktadır. Ayrıca, Şekil 3’te yer alan Bakanlıklar, belediyelere ilişkin hizmetlerden sorumlu, ilgili bakanlıklardır. Görüleceği üzere bakanlıklara ilişkin olarak da 26 adet başvuru söz konusudur.

**Tablo 2.** Şehir Bazlı İdarelerin Dağılımı

Kod Sistemi	Kararlar	TOPLAM	Kod Sistemi	Kararlar	TOPLAM
↳ Başvuru		0	↳ Kahramanmaraş	4	4
↳ Başvuruya Konu İdare		0	↳ Kastamonu	1	1
↳ Bakanlıklar	26	26	↳ Kayseri	8	8
↳ Adana	6	6	↳ Kırıkkale	1	1
↳ Ankara	66	66	↳ Kırklareli	1	1
↳ Antalya	13	13	↳ Kocaeli	11	11
↳ Ardahan	2	2	↳ Konya	8	8
↳ Aydın	5	5	↳ Kütahya	1	1
↳ Balıkesir	17	17	↳ Malatya	5	5
↳ Bartın	1	1	↳ Manisa	27	27
↳ Bayburt	1	1	↳ Mardin	4	4
↳ Bingöl	1	1	↳ Mersin	10	10
↳ Bolu	1	1	↳ Muğla	6	6
↳ Bursa	6	6	↳ Muş	1	1
↳ Çanakkale	1	1	↳ Nevşehir	2	2
↳ Çorlu	2	2	↳ Niğde	1	1
↳ Çorum	4	4	↳ Ordu	7	7
↳ Denizli	2	2	↳ Osmaniye	1	1
↳ Diyarbakır	2	2	↳ Rize	2	2
↳ Düzce	1	1	↳ Sakarya	7	7
↳ Edirne	1	1	↳ Samsun	5	5
↳ Elazığ	3	3	↳ Sivas	3	3
↳ Erzurum	5	5	↳ Şanlıurfa	3	3
↳ Eskişehir	5	5	↳ Tekirdağ	1	1
↳ Gaziantep	9	9	↳ Tokat	4	4
↳ Hatay	6	6	↳ Trabzon	6	6
↳ Iğdır	1	1	↳ Uşak	2	2
↳ Isparta	1	1	↳ Van	7	7
↳ İstanbul	71	71	↳ Zonguldak	1	1
↳ İzmir	22	22	Σ TOPLAM	421	421

Başvuru temasına göre katılımcı ifadelerinin yoğunluğa göre dağılımı şekil 3'te gösterilmektedir. Kod Bulutunda; daha büyük puntolu olarak gösterilen kodlar sık kullanılan ifadeleri temsil ederken, daha küçük puntolu olanlar, kodların daha az kullanıldığını göstermektedir. Şekilde de görüleceği üzere 362 karar içinde en sık karşılaşılan kavramlar “vergi/ödeme işlemleri”, “yapı kayıt/ ruhsat”, “imar ve bayındırlık” uygulamaları gibi Başvuru konusu içinde yer alan ve en sık kullanılan alt kodlardır.

**Şekil 3.** Başvuru Temasına Ait Katılımcı İfadelerinin Sıklığına Göre Oluşturulan Kod Bulutu

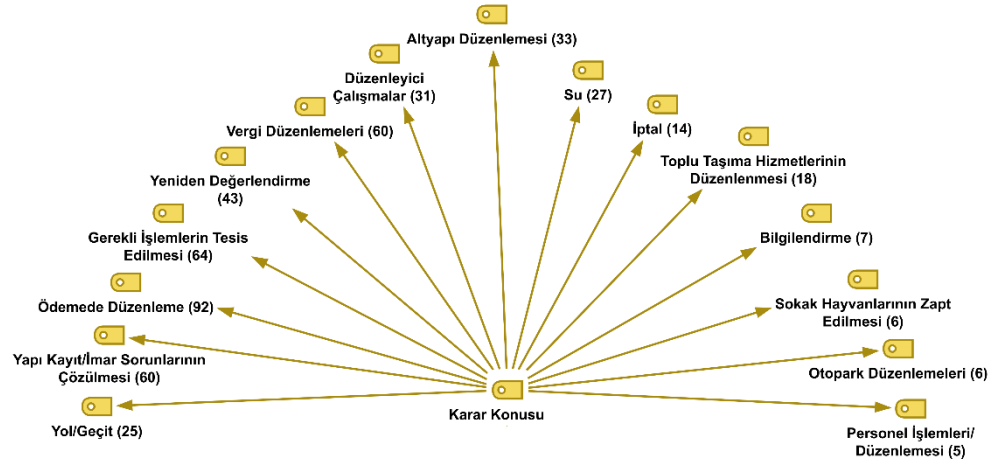


## Karar

Araştırma kapsamında ele alınan ikinci tema olan “Karar” temasına ait 3 kategori oluşturulmuştur. Bunlar; karar tarihi, karar konusu, karar türüdür.

## Karar konusu

Şekil 4. Karar Temasına Ait Hiyerarşik Kod-Alt Kod Gösterimi



“Karar Konusu” kategorisi altında 15 kod oluşturulmuştur. Bunlar; ödemede düzenleme, gerekli işlemlerin tesis edilmesi, yapı kayıt/ımar sorunlarının

çözülmesi, vergi düzenlemeleri, yeniden değerlendirme, altyapı düzenlemesi, düzenleyici çalışmalar, su, yol/geçit, toplu taşıma hizmetlerinin düzenlenmesi, iptal, bilgilendirme, sokak hayvanlarının zapt edilmesi, otopark düzenlemeleri, personel işlemleri/düzenlemesidir.

Karar Konusu kategorisinde en sık rastlanılan kod “*ödemede düzenleme*”dir (92). Kod altında ödemelerin düzenlenmesi, indirim, iade ve iptal yapılmasına yönelik kararların yer aldığı görülmektedir. Sonuçlandırılan başvuruların karar başlıklarında yer alan bazı ifadeler ve kod numaraları şu şekildedir:

- *Başvuran adına 2015-2018 yıllarına ilişkin olarak tahakkuk ettirilen vergi ve cezalarının iptal edilmesi ve şikayetçinin indirimli (sıfır) bina vergisi oranından yararlandırılması yönünde hakkında yeniden değerlendirme yapılması hususunda YEŞİLYURT BELEDİYE BAŞKANLIĞINA TAVSİYEDE BULUNULMASINA (12),*
- *Başvuranın hiçbir gelirin olmadığı belgelendirmesi nedeniyle indirimli emlak vergisi oranından yararlandırılması suretiyle ilgili dönemler için emlak vergisi muafiyetinin sağlanması hususunda ATAKUM BELEDİYE BAŞKANLIĞINA TAVSİYEDE BULUNULMASINA (109),*
- *Şikayetçinin, kurada kendilerine çıkan ev dolayısıyla çıkarılan borç için memur maaşına endeksli TEFE-TÜFE katsayısının uygulanmaması talebinin REDDİNE (268),*
- *Şikayetçinin, 2015 yılından 2020 yılına kadar (söz konusu yıllar dahil) adına tahakkuk ettirilen vergi ve ceza tutarlarının, indirimli emlak vergisi uygulamasından faydalandırılmak suretiyle terkin edilmesine ilişkin talebinin KABULÜNE (334)... karar verildi.*

Karar Konusu kategorisinde 64 adet ile en sık görülen diğer kod “*gerekli işlemlerin tesis edilmesi*” olmuştur. Karar başlıklarında yer alan bazı ifadeler ve kod numaraları şu şekildedir:

- *Başvuran tarafından Sanayi ve Teknoloji Bakanlığına, İzmir Büyükşehir Belediye Başkanlığına ve Bornova Belediye Başkanlığına başvuru konusu hakkında görüş, plan değişikliği ve gerekçe raporu ile ilgili olarak başvurusundan sonra rapor hazırlaması için gerekli işlemlerin tesis edilmesi hususunda SANAYİ ve TEKNOLOJİ BAKANLIĞINA, İZMİR BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE BAŞKANLIĞINA ve BORNOVA BELEDİYE BAŞKANLIĞINA TAVSİYEDE BULUNULMASINA (8),*
- *İstanbulkart Yönetmeliğinde yer alan öğrenci tanımındaki yaş şartının kaldırılması için gerekli işlemlerin tesis edilmesi hususunda İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE BAŞKANLIĞINA TAVSİYEDE BULUNULMASINA (71),*
- *İdare tarafından mezkur uyumsuzluğun ilgili mevzuat kapsamında tekrar değerlendirilmesi, vergilendirme hatası tespit edilmesi halinde 213 sayılı Vergi*



*Usul Kanunu'nun ilgili maddeleri çerçevesinde gerekli düzeltme işlemlerinin yapılması için ÇAYIROVA BELEDİYE BAŞKANLIĞI'NA TAVSİYEDE BULUNULMASINA (157) ... karar verildi.*

“Yapı kayıt/imar sorunlarının çözülmesi” kodunun aynı kategoride sıklıkla ifade edildiği görülmektedir (60). Kararlarda yapı kayıt, imar ve ruhsat işlemlerine yönelik bazı karar metinleri ve kod numaraları şu şekildedir:

- *Ankara ili, Çankaya ilçesi, Yakupabdal Mahallesi, 565 nolu parsel üzerinde bulunan şikâyete konu yapılar için düzenlenen yapı kayıt belgelerinin, 3194 sayılı Kanunun Geçici 16 ncı maddesi hükmünde belirlenen şartları taşımadığının tespiti halinde iptal edilmesi için ÇEVRE ve ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI'NA TAVSİYEDE BULUNULMASINA (13),*
- *1/1000 uygulama imar planında yer alan yolun yerinde uygulanması hususunda ONİKİŞUBAT BELEDİYE BAŞKANLIĞINA TAVSİYEDE BULUNULMASINA (49)... karar verildi.*

Karar Konusu kategorisinde 60 kez geçtiği tespit edilen bir diğer kod “vergi düzenlemeleri” olmuştur. Kod altında vergi kararları ve ödemelerine yönelik bazı karar metinleri ve kod numaraları şu şekildedir:

- *Başvuranın adına hesaplanmış olan 2013-2014 yılına ait emlak vergilerinin zamanaşımına uğraması sebebiyle terkin edilmesi hususunda TRABZON BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE BAŞKANLIĞINA TAVSİYEDE BULUNULMASINA (9),*
- *Başvuranın mezkur taşınmaz için 1319 sayılı Kanunun 30 uncu maddesi uyarınca kısıtlı emlak vergisi uygulamasından yararlanabilme talebinin REDDİNE (234)... karar verildi.*

Karar Konularına göre yapılan tasnifte sıkça yer verilen bir diğer kod “yeniden değerlendirme” olmuştur (43). Kararlarda başvuru konularının ilgili kurumlar tarafından yeniden değerlendirilmesi önerilmektedir. Konuyla ilgili bazı karar metinleri ve kod numaraları şu şekildedir:

- *Başvuruya konu taşınmazın mesken olarak kullanılıp/kullanılmadığının makul sürede yoklama yapılarak tespit edilmesi, mesken olarak kullanıldığının tespit edilmesi halinde başvuranın indirimli bina vergisi uygulamasından faydalanabilmesi için gerekli olan diğer şartları taşıyıp taşımadığı hususunun İdarece yeniden değerlendirilmesi ve bu kapsamda gerekli işlemlerin yapılması hususunda YENİMAHALLE BELEDİYE BAŞKANLIĞINA TAVSİYEDE BULUNULMASINA (66),*
- *Başvuru konusu yer ile ilgili trafik güvenliğini artırılması amacıyla yürütülen işlemlerin ve alınabilecek tedbirlerin yeniden gözden geçirilmesi hususunda KARAYOLLARI GENEL MÜDÜRLÜĞÜNE TAVSİYEDE BULUNULMASINA (324) ... karar verildi.*

Karar Konusu kategorisinde bahsedilen diğer kodlar ve sayıları sırasıyla; alt yapı işlemleri ve düzenlemelerine yönelik kararların yer aldığı “altyapı

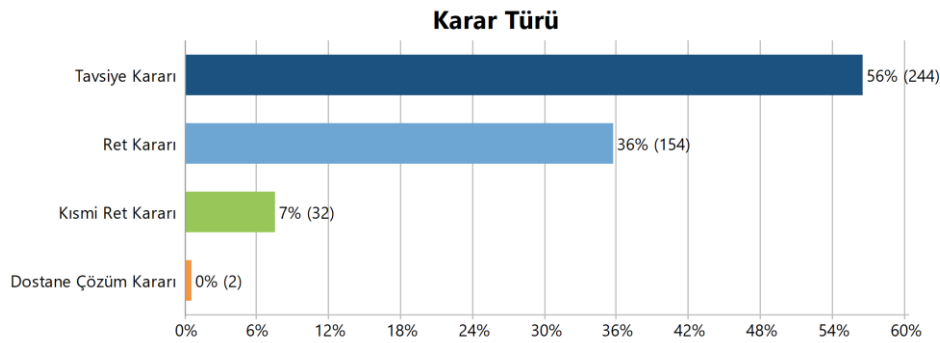
*düzenlemesi*” (33), çevre ile ilgili düzenleyici işlemlerin tesis edilmesiyle ilgili ifadelerin yer aldığı *“düzenleyici çalışmalar”* (31), su ödemeleri, su sayacı vb. konularda gerekli iş ve işlemlerin tesis edilmesine ilişkin kararların bulunduğu *“su”* (27), yol yapım ve geçitlerle ilgili kararlardan oluşan *“yol/geçit”* (25), toplu taşıma hatlarının ve ücretlerinin düzenlenmesiyle ilgili kararların bulunduğu *“toplu taşıma hizmetlerinin düzenlenmesi”* (18), başvuru konusuna yönelik iptallerle ilgili kararların yer aldığı *“iptal”* (14), başvuru sahiplerinin bilgilendirilmesine yönelik kararlarla sonuçlanan *“bilgilendirme”* (7), sokak hayvanlarının zapt edilmesi, barınakların düzenlenmesi ile ilgili kararların bulunduğu *“sokak hayvanlarının zapt edilmesi”* (6), otopark yapılması ve işlemlerine yönelik kararlar yer aldığı *“otopark”* (6) ve son olarak personel işlemleri, atamalarla ilgili kararlarla sonuçlanan *“personel işlemleri/düzenlenmesi”* dir (5).

Yukarıdaki kod ve sıklık sayıları incelendiğinde bu konuların toplum için ne kadar önemli olduğu görülmektedir. Konu başlıkları dikkate alındığında verilen kararların sürdürülebilir kalkınma ve yaşam kalitesine etki edeceği ve halkın günlük yaşantısını doğrudan etkileyeceği söylenebilir. Bu nedenle, bu tür bir veri analizi, yönetim organlarının toplum için en önemli olan konulara ne kadar odaklandığını görmemizi sağlar. Ayrıca, daha az dikkate alınan konuların gelecekteki planlamada öncelik kazanması gerekip gerekmeyeceğini değerlendirmek için de bir fırsat sunar.

### Karar Türü

Karar Türü kategorisi altında 5 kod oluşturulmuştur. Bunlar; tavsiye kararı, kabul kararı, ret kararı, kısmi ret kararı, dostane çözüm kararıdır.

**Grafik 2.** Türüne Göre Karar Sayısını Gösteren Altkodların İstatistiği Modeli



Grafik 2’ye göre; araştırma aralığı olarak belirlenen 2019-2023 yılları arasında KDK’nın belediyelerce yürütülen kamu hizmetlerine ilişkin vermiş olduğu kararlarda 244 tavsiye, 205 kabul, 154 ret, 32 kısmi ret ve 2 adet dostane çözüm ifadesi yer almaktadır. 362 karar dosyasında 432 karar olmasının sebebi bazı kararların kısmi ret ve kısmi tavsiye niteliğinde olmasından kaynaklanmaktadır.

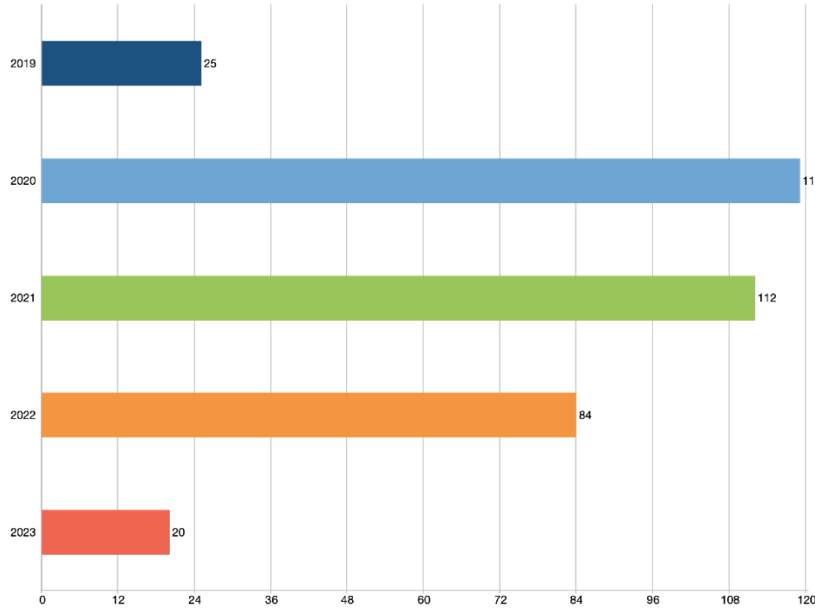
Tavsiye kararlarının çokluğu KDK’nın, belediyelerin yürüttüğü kamu hizmetlerinde iyileştirme yapılması gerektiğini düşündüğünü, ancak mevcut

uygulamaların da büyük ölçüde kabul edildiğini ifade etmektedir. Tersine, ret kararları, ilgili şikâyet ve başvuruların geçerli kabul edilmediği ve herhangi bir işleme tabi tutulmayacağını ifade eder. Kısmi ret ve kısmi tavsiye kararları ise kısmen kabul edilen durumları yansıtır, ancak bunların da kısmen uygulanmayacağı öne sürülebilir. Son olarak, dostane çözüm yaklaşımı, tarafların anlaşmasıyla sorunların çözüldüğü bir yöntem olarak öne çıkmaktadır.

### Karar tarihi

Karar Tarihi kategorisi altında 5 kod oluşturulmuştur. Bunlar; 2019, 2020, 2021, 2022, 2023'tür.

**Grafik 1.** Tarihlere Göre Karar Sayısını Gösteren Altkodların İstatistiği Modeli



Grafik 1'e göre en fazla karar belgesi bulunan tarihler 119 karar ile 2020 ve 112 karar ile 2021 olmuştur. Karar sayılarının yıllara göre azalma göstermesinin iki sebebi olduğu düşünülmektedir. Birincisi, idarenin başvuruları sonuçlandırma süresinin önceki yıllara göre daha uzun olmasıdır. İkincisi ise, vatandaşların Kamu Denetçiliği Kurumuna olan güvenlerinin azalmasına bağlı olarak daha az başvuru yapılmasıdır.

Tablo 3'te karar teması, katılımcılara göre incelenmiştir. Buna göre 2019'da tavsiye kararı, kabul kararı, ödemede düzenleme kodlarından; 2020, 2021'de tavsiye kararı, kabul kararı, ret kararı, ödemede düzenleme kodlarından; 2022'de tavsiye kararı, kabul kararı, ret kararı, gerekli işlemlerin tesis edilmesi kodlarından; 2023 yılında tavsiye kararı, kabul kararı, ret kararı, yapı kayıt/imar sorunlarının çözülmesi kodlarından bahsedilmektedir.

**Tablo 3.** Yıllara Göre Karar Konusu ve Karar Türündeki Değişiklikleri Gösteren Kod Matris Tarayıcısı Modeli

Kod Sistemi	2019	2020	2021	2022	2023
▼ Karar					
▼ Karar Konusu					
Ödemede Düzenleme	9	29	34	14	1
Gerekli İşlemlerin Tesis Edilmesi	1	25	16	17	3
Yapı Kayıt/İmar Sorunlarının Çözülmesi	8	16	13	11	5
Vergi Düzenlemeleri	4	21	26	6	
Yeniden Değerlendirme	1	16	12	12	2
Altyapı Düzenlemesi	3	10	11	8	1
Düzenleyici Çalışmalar	2	7	8	7	2
Su	1	11	2	11	2
Yol/Geçit	3	8	4	5	2
Toplu Taşıma Hizmetlerinin Düzenlenmesi		5	7	3	
İptal	1	8	3	1	
Bilgilendirme		4	2	1	
Sokak Hayvanlarının Zapt Edilmesi			3	3	
Otopark Düzenlemeleri		1	1	2	1
Personel İşlemleri/Düzenlemesi		2	1	1	
▼ Karar Türü					
Tavsiye Kararı	19	79	80	52	11
Kabul Kararı	14	73	70	37	9
Ret Kararı	9	44	43	47	11
Kısmi Ret Kararı	2	6	12	10	2
Dostane Çözüm Kararı		1		1	
Σ TOPLAM	77	366	348	249	52

Tablo 4'te karar konularının karar türüne göre dağılımları görülmektedir. Buna göre tavsiye kararı en fazla ödemede düzenleme, gerekli işlemlerin tesis edilmesi, yapı kayıt/imar sorunlarının çözülmesi, vergi düzenlemeleri konusunda; kabul kararı en fazla gerekli işlemlerin tesis edilmesi, en fazla ödemede düzenleme, yapı kayıt/imar sorunlarının çözülmesi konularında; ret kararı en fazla ödemede düzenleme, yapı kayıt/imar sorunlarının çözülmesi, vergi düzenlemeleri, toplu taşıma hizmetlerinin düzenlenmesi konularında; dostane çözüm kararı ise eşit şekilde ödemede düzenleme, vergi düzenlemeleri, düzenleyici çalışmalar, yol/geçit konularında verilmiştir.

**Tablo 4.** Karar Konusuna Göre Karar Türünü Gösteren Karşılaştırmalı Model (Kod Matris Tarayıcısı)

Kod Sistemi	Tavsiye Kararı	Kabul Kararı	Ret Kararı	Kısmi Ret Kararı	Dostane Çözüm Kararı
▼ Karar					
▼ Karar Konusu					
Ödemede Düzenleme	76	2	11		1
Gerekli İşlemlerin Tesis Edilmesi	62	4	2		
Yapı Kayıt/İmar Sorunlarının Çözülmesi	52	2	7		
Vergi Düzenlemeleri	52		6		1
Yeniden Değerlendirme	41	1			
Altyapı Düzenlemesi	32				
Düzenleyici Çalışmalar	24	1	5		1
Su	24				
Yol/Geçit	20		5		1
Toplu Taşıma Hizmetlerinin Düzenlenmesi	14		6		
İptal	13	1	1		
Bilgilendirme	6				
Sokak Hayvanlarının Zapt Edilmesi	6				
Otopark Düzenlemeleri	4	1	3		
Personel İşlemleri/Düzenlemesi	4		1		
Σ TOPLAM	430	12	47	0	4

Katılımcı ifadelerinin yoğunluğa göre dağılımı Şekil 5'te gösterilmektedir. Büyük puntolu kodların görüntülenmesi, bu kodların daha yaygın kullanıldığı anlamına gelirken, küçük puntolu kodlar daha az kullanılan kodları ifade etmektedir.

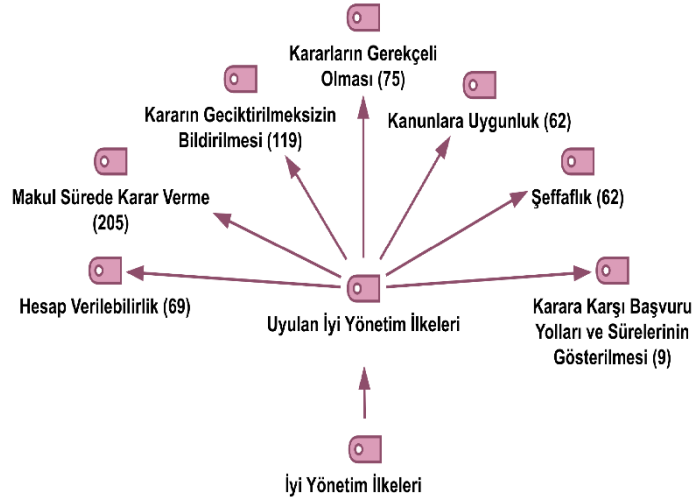
Şekil 5. Karar Temasına Ait Katılımcı İfadelerine İlişkin Kod Bulutu



### İyi yönetim ilkeleri

Araştırma kapsamında ele alınan üçüncü tema olan “İyi Yönetim İlkeleri” temasına ait 2 kategori oluşturulmuştur. Bunlar; “uyulan iyi yönetim ilkeleri” ve “uyulmayan iyi yönetim ilkeleri”dir.

Şekil 6. İyi Yönetim İlkeleri Temasına Ait Hiyerarşik Kod-Alt Kod Gösterimi



### Uyulan iyi yönetim ilkeleri

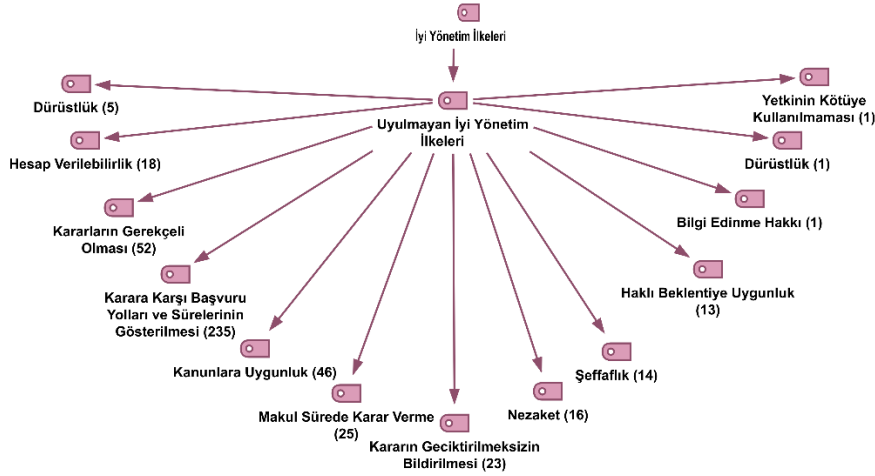
Şekil 6’da “Uyulan İyi Yönetim İlkeleri” kategorisi altında 7 kod oluşturulmuştur. Buna göre; kararlarda iyi yönetim ilkelerinden sırasıyla en çok “makul sürede karar verme” (205), “kararın geciktirilmeksizin bildirilmesi” (119) ve “kararların gerekçeli olması” (75) ilkelerine uyulduğu görülmektedir. Ayrıca

“hesap verilebilirlik” 69, “kanunlara uygunluk” ve “şeffaflık” 62, “karara karşı başvuru yolları ve sürelerinin gösterilmesi”ne ise 9 kez uyulduğu görülmektedir.

Bu ilkeler, karar süreçlerinin zamanında gerçekleşmesini, kararların gerekçeleriyle birlikte açıklanmasını, yöneticilerin kararlarının sonuçlarına karşı sorumlu tutulmasını, yasalara uygunluğu, işlemlerin şeffaf bir şekilde yürütülmesini kapsamaktadır. Bu temel ilkeler, kurumların etik değerlere bağlılığını gösterir ve paydaş güvenini artırır.

### Uyulmayan iyi yönetim ilkeleri

Şekil 7. İyi Yönetim İlkeleri Temasına Ait Hiyerarşik Kod-Alt Kod Gösterimi



Uyulmayan İyi Yönetim İlkeleri kategorisi altında 13 kod oluşturulmuştur. Bunlar; karara karşı başvuru yolları ve sürelerinin gösterilmesi, kararların gerekçeli olması, kanunlara uygunluk, makul sürede karar verme, kararın geciktirilmeksizin bildirilmesi, hesap verilebilirlik, nezaket, şeffaflık, haklı beklentiye uygunluk, dürüstlük, bilgi edinme hakkı, yetkinin kötüye kullanılmamasıdır. Şekil 7'ye göre; kararlarda iyi yönetim ilkelerinden en çok “karara karşı başvuru yolları ve sürelerinin gösterilmesi”, “kararların gerekçeli olması”, “kanunlara uygunluk” ilkelerine uyulmadığı görülmektedir.

İyi Yönetim İlkeleri teması ayrıca katılımcılara göre de incelenmiştir. Buna göre 2019, 2020, 2021 ve 2022 yıllarında uyulmayan iyi yönetim ilkelerinden karara karşı başvuru yolları ve sürelerinin gösterilmesi, uyulan iyi yönetim ilkelerinden makul sürede karar verme kodlarından; 2023 yılında ise uyulan iyi yönetim ilkelerinden makul sürede karar verme, kararların gerekçeli olması kodları üzerine yoğunlaşmıştır.

**Tablo 5.** Karar Yıllarına Göre İyi Yönetim İlkeleri Sayılarındaki Değişikliği Gösteren Karşılaştırmalı Model (Kod Matris Tarayıcısı)

Kod Sistemi	2019	2020	2021	2022	2023
İyi Yönetim İlkeleri					
Uyulan İyi Yönetim İlkeleri					
Makul Sürede Karar Verme	13	66	67	46	11
Kararın Geciktirilmeksizin Bildirilmesi	10	33	47	27	1
Kararların Gerekçeli Olması	6	21	25	13	9
Hesap Verilebilirlik	8	28	15	16	1
Kanunlara Uygunluk	9	20	15	16	1
Şeffaflık	7	22	16	15	1
Karara Karşı Başvuru Yolları ve Sürelerinin Gösterilmesi		1	5	2	1
Uyulmayan İyi Yönetim İlkeleri					
Karara Karşı Başvuru Yolları ve Sürelerinin Gösterilmesi	22	73	80	53	6
Kararların Gerekçeli Olması		8	24	20	
Kanunlara Uygunluk	1	16	16	9	4
Makul Sürede Karar Verme		8	9	6	2
Kararın Geciktirilmeksizin Bildirilmesi	3	7	4	7	2
Hesap Verilebilirlik	3	8	5	2	
Nezaket		7		7	2
Şeffaflık	3	6	3	2	
Haklı Beklenmeye Uygunluk		8	5		
Dürüstlük		5			
Bilgi Edinme Hakkı			1		
Yetkinin Kötüye Kullanılmaması			1		
Dürüstlük			1		
<b>TOPLAM</b>	<b>85</b>	<b>337</b>	<b>339</b>	<b>241</b>	<b>41</b>

İyi Yönetim İlkeleri temasına göre katılımcı ifadelerinin yoğunluğa göre dağılımı Şekil 8’de gösterilmektedir. Büyük yazı tipiyle gösterilen kodlar daha yoğun olarak kullanılan ifadeleri temsil ederken, küçük yazı tipiyle gösterilenler ise seyrek kullanılanları belirtmektedir.

Şekil 8. İyi Yönetim İlkeleri Temasına Ait Katılımcı İfadeleri Kod Bulutu



## DEĞERLENDİRME

KDK’nın belediyelerin hizmetlerine ilişkin vermiş olduğu 457 kararın incelendiği çalışmada “başvuru”, “karar” ve “iyi yönetim ilkeleri” başlıklarında üç tema belirlenmiştir. Başvuru konularının %90’ını vergi/ödeme işlemleri %30, yapı kayıt/ruhsat (%14), su (%9), imar ve bayındırlık (%8), yol (%7), alt yapı (%6), toplu

taşıma (%6), kentsel dönüşüm/konut düzenleme ve satış (%4,5), çevre düzenleme (%3,5) oluşturmaktadır. Geriye kalan %10'luk dilimde hayvanlar, karar düzenleme, doğalgaz, otopark, katı atık yönetimi, personel işleri, zabıta hizmetleri, elektrik, cenaze ve defin işleri vardır. Çalışmanın kapsamı olan son beş yıla bakıldığında konularla ilgili başvuruların 2020 yılından sonra genel olarak düştüğü görülmektedir. Başvuruya konu idarelerin büyük çoğunluğunu İstanbul (%17), Ankara (%15), Manisa (%6,5), İzmir (%5) gibi büyükşehirler oluşturmaktadır.

Kararlarda belediyeler ile ilgili hizmetlerde toplamda 491 konudan bahsedilmiştir. En fazla bahsedilen konular; ödemede düzenleme (%19), gerekli işlemlerin tesis edilmesi (%13), yapı ve imar (%12), vergi düzenlemeleri (%12), yeniden değerlendirme (%9), altyapı (%7), düzenleyici çalışmalar (%6), su (%5) ve yol/geçit (%5) olmuştur. Toplu taşıma, iptal, bilgilendirme, sokak hayvanları, otopark, personel işlemleri az da olsa kararlarda yer almıştır. Anılan konularla ilgili toplamda 637 karar tesis edilmiştir. Bunların çoğunu tavsiye kararlar oluşturmaktadır (%38). Onu sırası ile kabul (%32), ret (%24), kısmen ret (%5) ve dostane çözüm (%0,31) izlemiştir. Diğer bir ifade ile başvuruların çoğunda KDK vatandaşlar lehinde bir tutum sergilemiştir. Yeniden değerlendirme, altyapı, su, bilgilendirme ve sokak hayvanları ile ilgili hiçbir ret kararı verilmemiştir. Ret karar sayısının kabul karar sayısını geçtiği tek konu otopark düzenlemeleridir.

İyi yönetim ilkeleri açısından bakıldığında tüm kararlarda 1051 kez iyi yönetim ilkelerine atıfta bulunulmuştur. İdarelerin iyi yönetim ilkelerine uyma oranı (%57) uymama oranından (%43) fazladır. En fazla atıfta bulunulan iyi yönetim ilkesi idarelerin %22 oranında uymadığı “karara karşı başvuru yolları ve sürelerinin gösterilmesi” ilkesidir. Aynı ilkeye uyulma oranı ise toplam ilkeler açısından değerlendirildiğinde %0,85 gibi düşük bir sayıdır. İlke kendi içinde değerlendirildiğinde ise %96 oranında uyulmama durumu söz konusudur. Dürüstlük, nezaket, haklı beklentiye uygunluk, bilgi edinme hakkı, dürüstlük, yetkinin kötüye kullanılması ilkelerine yapılan atıflarda iyi yönetim ilkelerine uyulmadığı görülmüştür. Ancak bunun toplam uyulmayan ilkeler içerisindeki oranı oldukça düşüktür (%8). Kararlarda; idarelerin makul sürede karar verme (%89), hesap verilebilirlik (%87), şeffaflık (%81) kararın geciktirilmeksizin bildirilmesi (%83), kararın gerekçeli olması (%59) ve kanunlara uygunluk (%57) ilkelerine büyük oranda uyduğu görülmüştür.

## SONUÇ

Yönetim süreçleri, sadece yasal uyum açısından değil, aynı zamanda vatandaşların devlet organlarına olan güvenini artırmada da önemli bir rol oynamaktadır. Yönetimde meydana gelen aksaklıklar ise, ekonomik ve sosyal kalkınmayı olumsuz etkileyebileceği gibi, vatandaşların devlete olan güvenini de zedeleyebilir. Bu anlamda iyi yönetim, kamu yararını ve bireysel hakları dikkate alan bir dengenin sağlanması açısından oldukça önemlidir.



KDK, idari yargı sürecine göre daha erişilebilir ve hızlı bir çözüm yolu sunduğu için giderek daha fazla tercih edilmektedir. Özellikle KDK'nın, iyi yönetim ilkeleri çerçevesinde idari süreçleri denetlemesi ve bu yolla idareleri kaliteli hizmet sunmaya teşvik etmesi, not edilmesi gereken önemli bir husustur. KDK kararlarının, yerel hizmetlerin kalitesini doğrudan etkilemesi ve belediyelerin etkin yönetimini desteklemesi açısından önemli bir rol oynadığı görülmektedir. Bu, vatandaşların günlük yaşam kalitesi ve yerel yönetimlerin işleyişi için kritik bir faktördür.

Araştırmanın bulguları, Türkiye'nin farklı şehirlerinde belediyeler tarafından sağlanan hizmetlerin çeşitliliğini ortaya koymaktadır. Vergi, ödeme, yapı kayıt ve ruhsat gibi konular en fazla başvuru alan alanlar olup, en yoğun başvuruların İstanbul, Ankara, Manisa ve İzmir gibi büyükşehirlerden geldiği tespit edilmiştir. Diğer taraftan, KDK'nın genellikle vatandaş lehine tavsiye kararları verdiği, ancak otopark düzenlemeleri konusunda kabul kararlarının ret kararlarını geçmediği dikkat çekmektedir.

İyi yönetim ilkeleri açısından değerlendirildiğinde, idarelerin genellikle pozitif bir tablo çizdiği, fakat "karara karşı başvuru yolları ve sürelerinin gösterilmesi" gibi kritik alanlarda ise eksiklikler yaşanmaktadır. Kamu Denetçiliği Kurumu, kendisine yapılan başvurularda iyi yönetim ilkeleri üzerinden değerlendirme yaparken idarenin hizmet kalitesinin artması, hukukun üstünlüğünün sağlanması, şeffaf, hesap verilebilir, insan odaklı bir idarenin oluşması ve özellikle hak arama kültürünün yaygınlaşmasını sağlamaktadır. Belediyeler tarafından yürütülen hizmetlere ilişkin İyi yönetim ilkelerinin uygulanmasına ilişkin kararlar açısından, idarelerin genellikle iyi yönetim ilkelerine uyduğu, ancak "karara karşı başvuru yolları ve sürelerinin gösterilmesi" ilkesine uyulmadığı görülmektedir. Dürüstlük, nezaket ve bilgi edinme hakkı gibi ilkelerin de zaman zaman göz ardı edildiği saptanmıştır.

Sonuç itibarıyla, bu çalışma belediyelerin hizmet sunumunda öne çıkan konuları ve iyi yönetim ilkelerine ne derecede uyduklarını kapsamlı bir şekilde ele almaktadır. Bu veriler ışığında, şeffaflık ve hesap verebilirlik gibi konuların daha fazla vurgulanması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır. Özellikle 2020 sonrası başvuruların azalması, vatandaşların sisteme olan güveninin sarsıldığına işaret ettiği düşünülmektedir. Bu nedenle bu çalışma, konuyla ilgili daha derinlemesine araştırmalar yapılması noktasında teşvik edici olacaktır.

**Yazar Katkı Oranı ve Çıkar Çatışması Beyanı:** Çalışma tek yazarlı olup katkı oranı %100'dür ve herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.

#### **KAYNAKÇA**

Aristovnik, A., Kovač, P., Leben, A., & Tomažević, N. (2018). Excellence In Public Administration: Job Satisfaction as A Factor of Good Administration. *Int. J. Human Resources Development and Management*, 18 (1-2), 127-144.

Aydın, A. H. (2011). *Türk Kamu Yönetimi*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Bayrakçı, E. (2019). *Yerel Yönetimler*. Konya: Dizgi Ofset.

Bousta, R. (2013). Who Said There is a 'Right to Good Administration'? A Critical Analysis of Article 41 of the Charter of Fundamental Rights of the European Union. *European Public Law*, 19 (3), 481-488.

Cambridge Dictionary. (2023). *Public Service*. 04 01, 2023 tarihinde <https://dictionary.cambridge.org/tr/s%C3%B6zl%C3%BCk/ingilizce/public-service> adresinden alındı

*Charter of Fundamental Rights of the European Union*. (2000, 12 07). 04 04, 2023 tarihinde <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:12012P/TXT&from=EN> adresinden alındı

Commonwealth Ombudsman. (2007). *Lessons for Public Administration*. Canberra: Commonwealth Ombudsman. [https://www.ombudsman.gov.au/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0029/35597/Ten-principles-for-good-administration.pdf](https://www.ombudsman.gov.au/__data/assets/pdf_file/0029/35597/Ten-principles-for-good-administration.pdf) adresinden alındı

Cuculoska, I. (2014). The Right to Good Administration of the EU: Definition, Scope and Content. *Iustinianus Primus Law Review*, 5 (2), 1-22.

EU. (2023). *The Code of Good Administrative Behaviour*. 04 04, 2023 tarihinde European Commission: [https://commission.europa.eu/about-european-commission/service-standards-and-principles/ethics-and-good-administration/good-administration/code-good-administrative-behaviour-and-complaints\\_en](https://commission.europa.eu/about-european-commission/service-standards-and-principles/ethics-and-good-administration/good-administration/code-good-administrative-behaviour-and-complaints_en) adresinden alındı

Holmberg, S., & Rothstein, B. (2012). Introduction: political science and the importance of good government. S. Holmberg, & B. Rothstein içinde, *Good Government* (s. 1-12). Cheltenham: Edward Elgar.

Kaman, N. (2020). Mahalli idarelerin Yetkilerinin ve Sınırlarının Kaynağı Olarak Mahalli Müşterek İhtiyaç. *Journal of İstanbul Medipol University School of Law*, 7 (1), 73-87.

KDK. (2019). *İyi Yönetim İlkeleri Rehberi*. Ankara: KDK.

KDK. (2023). *2022 Yıllık Raporu*. Ankara: KDK.

Kristjánsdóttir, M. V. (2013). Good Administration as a Fundamental Right Good. *Icelandic Review of Politics and Administration*, 9 (1), 237-255.

Merriam-Webster. (2023). *Public Service*. 04 04, 2023 tarihinde <https://www.merriam-webster.com/dictionary/public%20service> adresinden alındı

Özer, M. A. (2019). Kamu Hizmeti Anlayışında Değişim ve Yeni Sağ Politikalar. *HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 8 (20), 10-42.

Özkaya, Ö. (2022). Kamu Hizmeti. V. Erat, & Y. Özkaya içinde, *Kamu Politikası Ansiklopedisi* (s. 194-198). Ankara: Nobel Yayıncılık.

Özkaya, Y., & Erat, V. (2022). Türkiye’de dijital okuryazarlık çalışmaları: Literatüre dayalı nitel bir. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*(Dijitalleşme Özel Sayısı), 240-257.

PHSO. (2023). *Principles of Good Administration*. 04 04, 2023 tarihinde Parliamentary and Health Service Ombudsman: <https://www.ombudsman.org.uk/about-us/our-principles/principles-good-administration> adresinden alındı

Ponce, J. (2005). Good Administration and Administration and Administrative Procedures. *Indiana Journal of Global Legal Studies*, 12 (2), 551-588.

Shittu, A. K. (2020). Public Service and Service Delivery. A. Farazmand içinde, *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance* (s. 1-8). Switzerland: Springer.

SIGMA. (2012). *Good Administration through a Better System of Administrative Procedures*. 04 04, 2023 tarihinde [https://www.sigmaweb.org/publications/comments\\_lawadminprocedureskosovo\\_jn\\_oct2012\\_eng%20%20.pdf](https://www.sigmaweb.org/publications/comments_lawadminprocedureskosovo_jn_oct2012_eng%20%20.pdf) adresinden alındı

Spicker, P. (2009). The Nature of A Public Service. *International Journal of Public Administration*, 32 (11), 970-991.

The Britannica Dictionary. (2023). *Public Service*. 04 04, 2023 tarihinde <https://www.britannica.com/dictionary/public-service> adresinden alındı

TUİK. (2023, 02 06). *Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi Sonuçları, 2022*. 04 01, 2023 tarihinde <https://data.tuik.gov.tr/https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Adrese-Dayali-Nufus-Kayit-Sistemi-Sonuclari-2022-49685> adresinden alındı

Ulusoy, A. (2004). *Kamu Hizmetleri İncelemeleri*. Ankara: Ülke Kitapları.

UN. (2019). *World Urbanization Prospects 2018*. New York: United Nations.

UN-Habitat Core Team. (2022). *World Cities Report 2022*. Nairobi: United Nations Human Settlements Programme.

Yılmaz, D. (2008). Türk Hukukunda Kamu Hizmeti Kavramı ve Kriterleri. *Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* , 12 (1-2).