



T.C.

KARAMANOĞLU MEHMETBEY ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**VATANDAŞ ODAKLI YÖNETİM ANLAYIŞI EKSENİNDE TOPLUM DESTEKLİ
POLİSLİK UYGULAMASI**

Hazırlayan

Yasin KARA

Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Danışman

Doç. Dr. Sefa USTA

KARAMAN-2021



T.C.

KARAMANOĞLU MEHMETBEY ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**VATANDAŞ ODAKLI YÖNETİM ANLAYIŞI EKSENİNDE TOPLUM DESTEKLİ
POLİSLİK UYGULAMASI**

Hazırlayan

Yasin KARA

Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Danışman

Doç. Dr. Sefa USTA

KARAMAN-2021



ENSTİTÜ TEZ ONAY FORMU

Doküman No	FR-285
İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
Revizyon Tarihi	27.10.2020
Revizyon No	01
Sayfa No	1/1

VATANDAŞ ODAKLI YÖNETİM ANLAYIŞI EKSENİNDE TOPLUM DESTEKLİ POLİSLİK UYGULAMASI

Tezin Kabul Ediliş Tarihi: 09.06.2021

Bu tez, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulunun 20.05.2021 tarih ve 19/377 sayılı oturumunda belirlenen jüri tarafından kabul edilmiştir.



Hazırlayan

Kalite Sistem Onayı

ÖNSÖZ

Dünya’da değişen koşullarla birlikte yönetim alanında da birtakım değişimler olmaya başlamıştır. İlerleyen zamanla birlikte insanların yönetimde daha fazla yer aldığı ve söz sahibi olduğu bir dönem içerisine girilmiştir. Bu yeni dönem de devletler vatandaşlarının odak noktasında olduğu bir yönetim şeklini benimsemeye başlamıştır. Yönetim alanında yaşanan değişim furyası da Polis teşkilatı içerisine de sıçramıştır. Suç ile yapılan mücadele de emniyet güçlerinin yetersiz kaldığı, bilgiye ve görüşe başvurmak istediği durumlar olmuştur. Ayrıca olayların üçüncü bir göz ile değerlendirilmesi istenmiş bunun bir sonucu olarak Emniyet Teşkilatı içerisinde dönüşümler gerçekleştirilmiştir. Toplum Destekli Polislik uygulaması da bu dönüşümün yansımasıdır

Çalışmanın konusunun belirlenmesi ve tamamlanabilmesi hususunda hiçbir zaman yardımlarını esirgemeyen, hocadan ziyade bir ağabey olan kıymetli danışmanım Doç. Dr. Sefa Usta hocama tüm yardımları ve bana kattıkları için çok teşekkür ederim.

Lisans ve Yüksek Lisans dönemleri boyunca bana kattıklarından dolayı çok değerli hocalarım Doç. Dr. Hakan Candan ve Doç. Dr. Sevcan Güleç Solak hocalarıma da çok teşekkür ederim.

Yüksek Lisans eğitim sürecim boyunca beni yalnız bırakmayan, tüm dertlerimi kendi dertleri olarak gören, tez çalışmamın tamamlanması konusunda yardımlarını esirgemeyen çok değerli arkadaşım Öğretim Görevlisi Tevfik Karaşahin, Memleketlim Yüksel Marazer ve bir ağabey olarak gülen yüzünü eksik etmeyen Mehmet Yılmaz ağabeyime can-ı gönülden teşekkür ederim.

Son olarak beni büyüten ve her zaman yanımda olan, hayatın tüm zorluklarını aşmam konusunda tecrübelerini aktarıp, yardımlarını eksik etmeyen biricik aileme ve bu yoğun süreçte tüm nazımı çeken hayat ortağım, eşim Kübra Kara’ya teşekkür ederim.

ÖZET

Şüphesiz ki değişim kavramı insanlık tarihi kadar eskidir. Çağımızın en net özelliklerinden bir tanesi de değişimin son derece hızlı olmasıdır. 2000’li yıllardan sonra ekonomik, kültürel, teknolojik, toplumsal ve siyasal alanlarda oldukça hızlı bir değişim rüzgârı başlamıştır. Ancak hızlı bir şekilde başlayan bu değişime geleneksel yönetim yaklaşımlarıyla ayak uydurulamayacağı görülmüştür. Değişim hareketlerinin yoğunlaştığı kavram ve kurumlardan birisi de yönetim kavramı olmuştur. Türkiye’de bu yönetim alanındaki değişim rüzgârından etkilenip yönetim yapısında değişikliklere gitmiştir.

Dünya’ da yaşanan krizler ve bunalımlar ile özellikle refah devlet anlayışının çöküşü ve akabinde “yeni kamu işletmeciliği” anlayışının ortaya çıkmasıyla birlikte yeni düşünceler tartışılmaya başlanmıştır. Zamanımızın yeni yönetim paradigması olarak kabul edilen “vatandaş odaklı yönetim” anlayışı da bu düşüncenin bir yansımasıdır.

Yönetim alanında yaygınlaşmaya başlayan vatandaş odaklılık anlayışı zamanla Emniyet Teşkilatı içerisinde de kendisine yer bulmaya başlamıştır. Emniyet güçleri; suç ile mücadele edilme aşamasında, suçların aydınlatılması aşamasında vatandaşlardan bilgiler almaya başlamıştır. Oluşan suçların çözüme kavuşturulması ve yeni suçların da ortaya çıkmaması için vatandaşların fikir ve talepleri dikkate alınmaya başlanmış, bu sayede toplum içerisinde yeni suçların olmaması için türlü etkinlik ve faaliyetler gerçekleştirerek toplum içerisinde suça meyilli olan kişileri topluma geri kazandırmak ve yeni suçların oluşmasına engel olunmak istemiştir.

Bu bağlamda çalışmada, dünyada ve Türkiye’de vatandaş odaklılığın bir yansıması olarak ortaya çıkan toplum destekli polislik anlayışı kavramı, amacı, ortaya çıkmasına neden olan etmenler, özellikleri ve faydaları belirtilerek uygulamanın dünyada farklı ülkelerde nasıl yürütüldüğüne bakılmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Kamu Yönetimi, Vatandaş Odaklılık, Toplum Destekli Polislik

ABSTRACT

Undoubtedly, the concept of change is as old as human history. One of the clearest features of our age is that change is extremely rapid. After the 2000s, a very rapid wind of change began in economic, cultural, technological, social and political fields. However, it has been observed that this rapid change cannot be kept up with traditional management approaches. One of the concepts and institutions that change movements have concentrated on has been the concept of management. Turkey has gone to changes in the management structure affected the wind of change in the field of management.

With the crises and crises experienced in the world, especially the collapse of the welfare state understanding and the emergence of the “new public management” understanding, new ideas have started to be discussed. The “citizen orientation management” approach, which is accepted as the new management paradigm of our time, is a reflection of this thought.

The citizen-oriented understanding, which started to spread in the field of administration, started to find a place for itself in the Police Department. Police forces started to receive information from citizens at the stage of combating crime, at the stage of clarifying crimes. It started to take into account the opinions and demands of the citizens in order to solve the crimes and prevent the emergence of new crimes, thus, by carrying out various activities and activities in order to prevent new crimes in the society, it wanted to bring back the people who are prone to crime in the society and prevent the formation of new crimes.

In this context, the world 'and Turkey's citizens, the concept of the Community Policing concept emerged as a reflection of the focus, purpose, are factors that give rise to the application specifying the features and benefits in different countries of the world will look at how execution.

Key Words: Public Administration, Citizen Orientation, Community Policing

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	i
ÖZET.....	ii
ABSTRACT	iii
İÇİNDEKİLER.....	iv
KISALTMALAR LİSTESİ.....	vii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

VATANDAŞ ODAKLI YÖNETİM

1.1. Vatandaşlık Kavramı.....	7
1.2. Vatandaş-Müşteri Ayrımı.....	8
1.3. Vatandaş Odaklı Yönetimin Ortaya Çıkışı.....	9
1.4. Vatandaş Odaklı Kamu Hizmetinin Amacı.....	12
1.5. Vatandaş Odaklı Yönetime Doğru Değişimin Sebepleri	14
1.6. Vatandaş Odaklı Kamu Yönetiminin Araçları	15
1.6.1. Yönetişim	16
1.6.2. E – Devlet (Elektronik Devlet).....	19
1.6.3. M – Devlet (Mobil Devlet).....	24
1.6.4. Vatandaş Sözleşmeleri	25
1.6.5. Vatandaş Odaklı Bütçeleme	26
1.6.6. Ombudsman	29

İKİNCİ BÖLÜM

TÜRKİYE’ DE VATANDAŞ ODAKLI YÖNETİM ANLAYIŞI VE KAMU HİZMETLERİNDE DÖNÜŞÜM

2.1. Türkiye’de Kamu Hizmetlerinde Vatandaş Odaklılığı Etkileyen Koşullar	34
2.1.1. Kamu Yararı Kavramı.....	34
2.1.2. Kamu Hizmetlerinin Niteliği.....	36
2.1.3. Hizmet Sunan Kurumların Bürokratik Yapısı ve Yönetim Anlayışı	37
2.1.4. Tarihsel Süreç İçerisinde Devlet-Vatandaş İlişkileri	38

2.1.5. Hizmet Sunan Kurumların ve Vatandaşların Siyasi İktidarın Etkisine Açık Olması	40
2.2. Türkiye’de Vatandaş Odaklı Kamu Hizmetleri Sunumunda Ortaya Konulması Gereken Hususlar.....	41
2.2.1. Kamu Hizmetlerinde Müşteri/Vatandaş Anlayışının Geliştirilmesi	41
2.2.2. Etkin Bir Halkla İlişkiler Uygulamasının Benimsenmesi	41
2.2.3. Kamu Hizmetlerine Katılımın Sağlanmasında Hizmette Halka Yakınlık	44
2.2.4. Etkin Müşteri/Vatandaş İlişkileri ve Müşteri/Vatandaş Hizmetleri Yönetimi.....	46
2.2.5. Vatandaş Odaklı Kamu Hizmetlerinin Gerçekleşebilmesinde Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma.....	47
2.3. Vatandaş Odaklı Kamu Yönetimi Anlayışı.....	50

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

VATANDAŞLI ODAKLI YÖNETİM UYGULAMA ARACI OLARAK TOPLUM DESTEKLİ POLİSLİK

3.1. Toplum Destekli Polislik: Kavramsal Çerçeve	54
3.2. Toplum Destekli Polisliğin Amaçları.....	56
3.3. Toplum Destekli Polisliğe İhtiyaç Duyulmasına İlişkin Nedenler.....	59
3.4. Toplum Destekli Polisliğin Kapsamı	64
3.4.1. Felsefi Kapsamı.....	64
3.4.2. Stratejik Kapsamı	66
3.4.3. Program Kapsamı.....	67
3.5. Toplum Destekli Polislik Yaklaşımının Sağladığı Avantajlar	69
3.6. Toplum Destekli Polislik Uygulamaları ve Ülke İncelemeleri	70
3.6.1. Amerika Birleşik Devletleri’nde Toplum Destekli Polislik.....	72
3.6.2. İspanya’da Toplum Destekli Polislik	75
3.6.3. İsveç’te Toplum Destekli Polislik	75
3.6.4. Azerbaycan’da Toplum Destekli Polislik	76
3.6.5. Almanya’da Toplum Destekli Polislik.....	76
3.6.6. İngiltere’de Toplum Destekli Polislik	78
3.6.7. Fransa’da Toplum Destekli Polislik.....	80
3.7. Türkiye’de Toplum Destekli Polislik Uygulamaları	82

SONUÇ	90
KAYNAKÇA	97

KISALTMALAR LİSTESİ

AB :	Avrupa Birliği
ABD :	Amerika Birleşik Devletleri
AGİT :	Azerbaycan’da Toplum Destekli Polislik Uygulaması
CAPS :	Chicago’nun Alternatif Polis Stratejisi
ÇOGEF :	Güvenli Hayat ve Güvenli Gelecek İçin Çocuk ve Gençler Sosyal Koruma ve Destek Programı
E-Devlet :	Elektronik Devlet
EGM :	Emniyet Genel Müdürlüğü
IMF :	Uluslararası Para Fonu
KADES :	Kadın Destek Uygulaması
KAYA :	Kamu Yönetimi Araştırması
M-Devlet :	Mobil Devlet
MTDK :	Merkez Takip ve Değerlendirme Kurulu
OECD :	Birleşmiş Milletler ve Ekonomik Kalkınma ve İş Birliği Örgütü
SODES :	Sosyal Destek Programı
TBMM :	Türkiye Büyük Millet Meclisi
TDP :	Toplum Destekli Polislik
TDP :	Toplum Destekli Polislik
TKY :	Toplam Kalite Yönetimi
TLT :	Toplum Liderlerini Teşkilatlandırma Projesi
TODAİE :	Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü
TÜİK :	Türkiye İstatistik Kurumu’nun
YKİ :	Yeni Kamu İşletmeciliği

GİRİŞ

İleri demokrasiye sahip ülkelerde kamu yönetiminin öğelerinden biri de kamu hizmetlerinin üretim aşamasına vatandaşların katılımıdır. 1970’lerde tüm dünyada ortaya çıkan yeni kamu işletmeciliği anlayışı ile beraber yönetim alanına vatandaş katılımı hâkim olmaya başlamıştır. Bu süreçten sonra vatandaşlar bulundukları pasif konumdan çıkarak kamusal hizmet üretimine aktif olarak katılım göstermeye başlamıştır. Geleneksel yönetim anlayışında vatandaşların hizmetlerin kendilerine sunulmasını beklerken Yeni yönetim anlayışıyla beraber hem hizmetlerin üretilmesine hem de üretilen hizmetlerin topluma dağıtılması sürecinde aktif rol almaya başlamıştır.

Çağdaş toplumlarda vatandaş ve yönetim birlikteliği yönetimin olmazsa olmazı ve demokratik katılımın da somut örneği konumunda düşünülmektedir. Yönetim alanında yaşanan yeniliklerle kamusal hizmet üretimi, kamu personeli ve vatandaş işbirliği ile yerine getirilmekte bu sayede vatandaşlar kamu yönetiminin aktif birer parçası olmakta ve hizmetlerin hem üretimini hem de dağıtımını doğrudan etkilemektedir.

Gelişmiş devletlerde toplum kavramı, sosyal faaliyetler, sağlık hizmetleri, güvenlik politikaları ve çevre konulu çalışmalar ülke gündeminde büyük bir önem arz etmektedir. Özellikle toplumun içindeki bireyi müşteri gibi görüp bu hususta onun şahsına ait bir hizmet sunma düşüncesi birçok kamu kurumunda oldukça kabul gören bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır.

Kamusal hizmetler arasında da en önemli hizmetlerden birisi de polislik hizmetidir. Polislik sınırları sıkı kurallarla belirlenmiş bir kamusal hizmettir. Polis teşkilatı da iyi hizmet sunma amacı gütmektedir. Devletler eğer vatandaşlarına iyi bir güvenlik hizmeti sunamazsa birçok soruna maruz kalmaktadır. Güvenli bir şekilde yaşamak iyi bir yaşamın gereğidir.

Diğer kamusal hizmetlerin etkili bir şekilde aktarılması için polislik hizmetinin sorunsuz ve son derece iyi olmasına bağlıdır.

Değişen zamanla beraber polislik hizmeti de değişmeye başlamıştır. Devletler klasik polislik yöntemlerini bir kenara bırakarak çağın gerekliliğine uygun şekilde demokratik yöntemler uygulamaya başlamıştır. Güvenlik hizmeti bir kamu hizmetidir ve modern devlet olmanın da bir gereğidir. Hiçbir vatandaş kendisini güvende hissetmediği bir ortamda yaşamak istemez. Devletlerde güvenlik hizmetini en iyi şekilde sunarak kamusal düzeni sağlama ve sürdürme amacı gütmektedir bu sayede kamu yararını da gerçekleştirmeyi amaçlamaktadır. Toplumsal düzenin sağlanması ve vatandaşların huzurlu rahat bir ortamda yaşaması gayesiyle polislik hizmetleri sunulmaktadır.

Polis kavramını özellikle bir suçun ortaya çıkmasından sonra toplumun büyük bir kesiminden ayrı ve oluşan bir suça karşı tepki verme ve kanunun uygulanabilirliğini gerçekleştirme düşüncesi; toplumun zamanla polise karşı ön yargılı tutum takınmasına sebep olmuştur.

Polislik hizmeti kadar önemli bir görevin modern yönetim düşüncesinin dışında kalması olanaksızdır. Türkiye’de ve Dünya’daki polis teşkilatları da uygulamalarını daha demokratik şekilde yapmak zorundadır. Öyle ki ileri demokratik ülkelerde polis teşkilatının amacı demokratikleşme, vatandaşlara açılabilme, vatandaşlar tarafından denetlenebilme ve vatandaş odaklı hareket etme şeklindedir. Bu sayede etili bir şekilde polislik hizmeti sunabilme polisliğin öncelikleri arasındadır. İşte bu yüzden eğer bir ülkede uygulanmış ve başarılı olmuş bir polislik hizmeti varsa bu diğer ülkelere de hızlı bir şekilde yayılmaya başlamıştır.

Ayrıca polisliğin amacı toplumdan ayrı ve toplumsal isteklerden uzak bir düşünceyle hizmet gösteremez. Polislik, artık bir güç kullanma mesleği olarak değil topluma hizmet

sunan bir meslek olarak ön plâna çıkmakta ve polisliğin yapısı değişmektedir. Polislik, mesleğinin uygulanma tarzı toplumun isteklerine göre şekillenmekte ve ona uygun hale getirilmek durumundadır.

Bu düşüncenin bir yansıması olarak Toplum Destekli Polislik kavramı ortaya çıkmıştır. Toplum Destekli Polislik (TDP) kavramı ilk olarak Amerika Birleşik Devletleri, İngiltere ve Kanada merkezli olduğu bilinmektedir. Hali hazırda TDP uygulaması birçok dünya ülkesinde uygulamaya konulmuş ve oldukça olumlu sonuçlar alınmış ve uygulama devam etmektedir. Özellikle İngiltere, Amerika, Fransa, İspanya gibi ülkelerde TDP uygulaması oldukça geniş bir perspektifte ele alınmakta ve polislik mesleğinin tamamını içine alan bir anlayış olarak ortaya çıkmaktadır. Çağımızda popüler olan polislik hizmeti, vatandaş katılımına da imkân veren Toplum Destekli Polislik (TDP) uygulamasıdır. 1970'lerden sonra ABD'de farklı şekillerde uygulanmaya başlanan ve iyi sonuçlar elde edilen uygulama 2000'lerden sonra da Türkiye'de de uygulanmaya başlanmıştır. 2007 senesinde Asayiş Daire Başkanlığı tarafından yayımlanan genelge ile TDP uygulamasının özellikleri belirlenmiş olup resmiyet kazanmıştır. İşleme konulan bu uygulamanın Emniyet Teşkilatı çalışanları tarafından arzu edilen seviyede öğrenilmesi, özelliklerinin kabul görmesi ve teşkilat çalışanlarının tamamında bu uygulamanın kabul görmesi TDP anlayışının uygulanması için zemin oluşması adına son derece önemlidir. İstanbul TDP Şube Müdürlüğü vatandaş katılımı ve vatandaşların sorunlarının çözüme kavuşturulması hususunda oldukça başarılı çalışmalar yürütmektedir.

Toplum Destekli Polislik hizmeti bugün birçok ülke tarafından da uygulanmakta ve önerilmektedir. Bu göstermektedir ki Toplum Destekli Polislik uygulaması Polis teşkilatı içerisinde uzun bir süre daha uygulanma imkânı bulacaktır.

Bu bağlamda çalışma üç bölüm halinde hazırlanmıştır. Çalışmanın ilk bölümünde vatandaşlık kavramına, vatandaş ve müşteri terimlerinin ayrımlarına, vatandaş odaklı

yönetimin ortaya çıkışına ve amacına değinilmekte, vatandaş odaklı yönetime doğru değişimin önemli sebeplerine yer verilmektedir. Daha sonra vatandaş odaklı kamu yönetimi araçları belirtilip, açıklanmaktadır.

İkinci bölümde ise, ülkemizde kamusal hizmetlerde kaliteyi ve vatandaş odaklılığı şekillendiren hususlar belirtilmektedir. Daha sonra ülkemizde vatandaş odaklı kamusal hizmetlerin yerine getirilmesinde istenilen hususlara değinilmektedir. Son olarak ise Dünya’da vatandaş odaklı kamu yönetimine ter verilecektir.

Çalışmanın üçüncü bölümünde, Toplum Destekli Polislik açıklanarak kavramsal çerçevesi oluşturulmakta ve amacına değinilmektedir. Ayrıca TDP’ye ihtiyaç duyulmasına ilişkin nedenler belirtilmektedir. Daha sonra TDP’nin özellikleri ve faydaları açıklanmaktadır. Son olarak ise Dünya’da farklı ülkelerde Toplum Destekli Polislik uygulamalarına yer verilmektedir.

BİRİNCİ BÖLÜM

VATANDAŞ ODAKLI YÖNETİM

Son zamanlarda ortaya çıkan gelişmeler, hem kamu bürokrasisinde hem de vatandaş ve yönetim arasındaki ilişkilerde bir düşünce devriminin oluşumuna imkân vermiştir.

Kamu yönetiminin ve hizmetlerinin temelinde neo-liberal politikalar ekseninde şekillenen ve küreselleşmeyle birlikte kapsamını genişleten değişim, vatandaşlık kavramının tanımındaki değişmeyi hem etkilemiş hem de değişimden etkilenmiştir. Vatandaşlık olgusu 20. Yüzyılın son zamanlarına doğru kabuk değiştirmeye başlamıştır. Katılımcı, politik anlamda karar veren, süreçleri yönlendirebilme gücü oldukça yüksek, haklarını çok daha fazla ve farklı yollarla arayan, geleneksel nitelikteki hizmetlerden yüksek bir beklenti bekleyen ve küreselleşme ile birlikte gelen imkânlardan yararlanırken beklentilerini bu kapsamda şekillendirip tasarlayan bir vatandaşlık olgusu ortaya çıkmıştır (Uysal, 2014; 99).

Vatandaşlık kavramındaki gerçekleşen değişim kamu hizmetlerinde gözlemlenen değişimin nasıl bir çerçevede inşa edilmesi gereğinin de tartışılmasına imkân vermiştir (Uysal, 2014; 99).

Günümüz bilgi toplumunda kamu hizmetlerinin özünü oluşturan müşteri odaklılık; küreselleşme ile beraber ortaya çıkan bireycilik, rekabet ortamı, girişimcilik gibi piyasa eksenli düşünceler çerçevesinde yeniden farklı bir yapılanma arayışlarının bir sonucudur (Saran, 2001: 43).

Kamu yönetim içerisinde yeni bir arayışın ortaya çıkması neticesinde kamuda değişim ve dönüşüm başlamıştır. Özel sektör içerisinde yer alan müşteri odaklılık kamu yönetimi içerisinde vatandaş odaklılık olarak yer bulmaktadır.

Esasında vatandaş odaklı yönetim özel yönetimlerdeki müşteri odaklı yönetim uygulamasının kamuya yansımasıdır. Kamu yönetiminde kemikleşmiş bir yapı olan bürokratik anlayışın koltuğunu sallayan ve onun bulunduğu yeri almayı hedefleyen bu yeni düşünce algısı, hem teorik hem de pratik olarak özel sektör yönetimlerinden esinlenmektedir. Ancak kâr amacı olmayan bir kamu yönetimi yapısına hitap etmesinden ötürü bağımsız bir disiplin anlayışı oluşturmakta, kamu yönetiminin kendine ait özelliklerini koruyan ancak, özel sektör yönetiminde uygulanmakta olan müşteri odaklı yönetim anlayışının ilkelerinden ve özelliklerinden faydalanarak bunları kamu yönetiminin kalıbında eriterek, kâr amacı gütmek değil kamu hizmeti merkezli ancak, bu algıyı verimli, etkin, ekonomik ve son derece kaliteli olarak aktarmaya çalışan bir nitelik arz etmektedir (Karataş, 2007: 83-84).

Gelişmekte olan toplumlarda kamusal alandaki gelirlerin vatandaşlara yönelik yürütülen hizmet taleplerinde olan artışla aynı miktarda gerçekleşmemesi kamu yönetiminin kaynaklarını çok daha verimli, etkin ve yerinde kullanılması ihtiyaçlar doğrultusunda kullanılması zorunluluğunu doğurmuş ancak, bu durum vatandaş – müşteri odaklı yönetim algısının gelişmesini sağlayan özelliklerden bir tanesi olmuştur. Artık devlet ne üretirse vatandaş onu tüketir algısı irrasyonel bir yaklaşım tarzı haline gelmiştir (Yüksel, 2004: 3).

Bilgi ve iletişim alanındaki gelişmeleri kamu yönetiminde kullanılmaya başlanması vatandaşların kamu yönetiminden daha iyi kaliteli bir hizmet beklemesi, kamu yönetiminde şeffaflık ve kamu hizmetinden faydalananların karar alınması sürecine daha çok katılmak istemesi gibi bir takım gelişmeler kamu yönetim unsurlarını bu anlayışı kabul görmeye yöneltmiştir (Sezer, 2008: 148). Bu yüzden yeni yönetim algısı hizmet sunma işlemlerini müşterilerin isteklerine daha fazla cevap verebilir seviyeye getirmek için müşteri odaklı yönetim anlayışını benimsemiştir.

Kamu yönetiminde müşteri odaklı yönetim anlayışı, geleneksel yönetim anlayışına ilişkin üretim ve hizmetin bir takım yeni temeller inşa edilmesini gerektirmektedir. Bu anlayışa göre performans yükseltici bir model olan toplam kalite yönetiminin kamu yönetimi alanında uygulanmasında özel yönetimdeki mal ve hizmet üreten işletmelerdeki oluşum ile paralellik gösteren belirli ilke ve uygulama süreçlerini benimsemelidir. Bu kapsamda kamu yönetiminin hizmetlerini kullanmakta olan vatandaşlar ve üretim sürecinin değişik aşamalarındaki birimler müşteri odaklı kabul edilmelidir. Kaliteyi artırma ve müşteri odaklı bir hizmet sunma ortak amaç haline getirilmelidir. Ayrıca sürekli bir ilerleme hedeflenmeli, büyük yapıli örgütlenmeler bırakılmalı, devletin asli görevleri ile ilgili olmayan faaliyetlerin yapılan sözleşmeler ile bir takım alt işletmelere devredilmeli, grup çalışmaları özendirilmeli ve performansların değerlendirilmesinde bir takım faaliyetleri esas alınmalıdır. Müşteri odaklı yönetim anlayışıyla; uzmanlaşma, kurallara bağıllık, merkeziyetçilik gibi bir takım özelliklere göre inşa edilen kamu yönetiminin geleneksel bir örgüt modeli esaslı biçimde sorgulanmamakta, aksine sadece bu ilkelerin aşırı ölçüde dikkate alınması eleştirilmektedir. Bu sayede geleneksel örgütsel yapıdan komple bir kopuş değil, süreçlerin aşama aşama geliştirilmesi ve vatandaşlara olan yakınlık düzeyinin devamlı yükseltilmesi hedeflenmektedir (Eren, 2003: 68).

Müşteri odaklı yönetim anlayışının, sadece özel yönetim işletmelerine has bir yöntem olmadığı, kâr amacı olmayan kamu yönetim işletmelerinde de uygulanabildiği, hatta bunun bir ihtiyaç olduğunu ifade edilebilir (Göner, 2008: 105).

1.1. Vatandaşlık Kavramı

Devletler, belirli bir insan topluluğunun belirli bir coğrafyada belirli kurallarla kendilerini yönetecek otoriteyi benimsemesiyle meydana gelmektedir. Vatandaşlık kavramı devletin en önemli unsurudur. Ancak devlet anlayışı tarihsel süreç içerisinde büyük çapta bir

değişim göstermiştir. Bu yüzdendir ki genel anlamda herkes tarafından kabul gören vatandaşlık tanımlamasını yapmak mümkün değildir.

Polat’a göre vatandaşlık: “*Vatandaşlık günümüzde bir siyasal topluluğa ait olmaktan kaynaklanan hak ve görevler bütünüdür ifade eden bir kavramdır*” (Polat, 2010: 5-7).

Doğan’a göre vatandaşlık: “*Devletin tek taraflı, egemenlik hakkını kullanarak, koşullarını ve hükümlerini saptadığı bir hukukî statüyü gerçekleştiren fert ile arasında kurulan bir hukukî bağ*” (Doğan, 2013).

Pehlivan’a göre vatandaşlık: “*Vatandaşlık, aynı anda hem hukuki bir ilişkinin hem de hukuki bir statünün adıdır*” (Pehlivan, 2006: 42).

Özkazanç (2009: 248-274)’a göre vatandaşlık: “*Vatandaş olmak bir tür imtiyaz sahibi olmak anlamını taşımaktadır. Modern zamana doğru vatandaşlık kavramının yerine, tebaa, halk, insan ve birey kavramları öne çıkmış ve birey, vatandaşın yeniden tanımlanmasında merkezi bir rol oynamaya başlamıştır.*”

Görülmektedir ki vatandaşlık tanımı için yazarlar birbirinden farklı tanımlamalar yapmaktadır. Bu tanımlardan esinlenerek genel bir vatandaşlık tanımlaması şu şekilde yapılabilir: ortak bir amaç için aynı toprak parçası üzerinde belirli kuralları çerçevesinde bir araya gelmiş insan topluluklarına denilmektedir.

1.2. Vatandaş-Müşteri Ayrımı

Vatandaşlık kavramının tanımlamasının yapılması kadar müşteri kavramının tanımlamasının yapılması da önem arz etmektedir. Bu iki kavram arasında bir takım farklılıkların olduğu görülmektedir. Müşteri, kendisine sunulmakta olan hizmeti alan veya kullanan kişidir (Saran, 2004: 81). Vatandaşlık tanımlamasına diğer bölümlerde değinmiştik.

Kamu yönetimindeki müşteri anlayışı ile özel sektördeki müşteri anlayışı arasında birtakım farklılıklar bulunmaktadır. Ana hususa bakıldığında kamu yönetiminin temelinde kâr amacı güdülmemek olduğu görülmektedir. Ancak toplumun bir takım müşterek gereksinimlerinin karşılanması hususunda kamu yönetimi hizmeti ortaya çıkmakta kamu kurumu – vatandaş arasında bir ilişkisi oluşmaktadır. Kamusal hizmetlerin o hizmetle ilgili kamusal kuruluşlar tarafından denetlenen özel yönetim tarafından da verilmesi, kamusal hizmetlerde vatandaşların müşteri olarak görülmesi ve kamusal hizmetlerde kalite ilkelerinin sağlanması için müşteri odaklı yaklaşıma gereksinim duyulduğunu göstermektedir (Sezer, 2008:149). Ancak bu konuda ortak bir fikir birliği yoktur. Vatandaşların müşteri olarak görülebileceğine karşı duran düşünceler de bulunmaktadır. Örnek verilecek olursa vatandaşların müşteri olmadığı vatandaş – müşteri arasında bir takım terminolojik ayrılıkların olduğu da belirtilmektedir (Ateşoğlu ve Özkan, 2010: 53).

Kamu yönetiminde vatandaşın yerine tüketicinin ya da müşterinin, halkın yerine bireyin baz alınması demokratik ilerlemelerin bir yansıması olarak kabul gören görüşlerin ayrıntılı olarak değerlendirilmeden kabul görmesi doğru bulunmamaktadır. Bunun vatandaşlık kavramının kamu yönetiminden farklı düşünülmesinin bir çıktısı olarak halk, kamu, yönetim, demokrasi, vatandaşlık ifade ve olgularına uzaklaşma olarak düşünülebilir. İki farklı durumunda aslında birbirine kattığı yararlar olmakla beraber, kamu hizmetinde vatandaşlık olgusunun detaylı olarak değerlendirilmesi gerekmektedir.

1.3. Vatandaş Odaklı Yönetimin Ortaya Çıkışı

Bireylere hizmet sunmak için örgütlenen kamu yönetimi, oluşumundan beri vatandaş odaklılık ifadesine epey bir önem vermekteyken, özellikle 1980’lerden sonra Yeni Kamu Yönetimi anlayışının da tesiri ile bu ifade tekrardan tanımlanmıştır. Bu sebeple Yeni Kamu

Yönetimi (YKY) anlayışının irdelenmesi, vatandaş odaklılık kavramının anlaşılması hususunda oldukça yararlı olabilir (Kutlu vd., 2008:509).

Kamu yönetiminin içindeki çıkmaz ve bunalımın azaltılması, ortadan kaldırılması ve yeni bir yönetim anlayışının oluşabilmesi için 1980'lerden sonra birçok gelişmiş ülkede yaşanan tartışmalar sonucunda kendisine uygulanabilme alanı bulan Yeni Kamu Yönetimi anlayışı ile beraber farklı anlayışları da doğurduğu söylenebilir (Eren, 2004).

Kısmen de olsa kamu yönetiminin hizmet sunumunda vatandaş odaklı olduğu ancak bu durumun özellikle de 1980'lerden itibaren yeni kamu yönetimi anlayışının da etkisi ile yeniden tanımlandığı görülmektedir.

Gelişmiş bazı ülkelerde özellikle Amerika Birleşik Devletleri, İngiltere ve Kanada gibi ülkelerde zemin bulmaya başlayan ve diğer ülkeleri de etkisi altına alan YKY anlayışı, ana temelde 1970'li yıllarda oluşan petrol krizi ve ardından yaşanan mali krizin giderilmesi için idari anlamdaki birtakım reformlar yerine benimsenmiştir (Eryılmaz, 2004: 241). Yeni Kamu Yönetiminin perde arkası olarak Yeni Sağ düşüncesi gösterilebilir. 1970'lerin sonunda özellikle İngiltere ve ABD 'de devleti küçültmek ve yeniden inşa etmek isteyen kendilerini Yeni Sağ olarak belirtilen partiler ve bu partilerin liderleri iktidara gelmiştir. ABD'de Ronald Reagan, İngiltere'de Margaret Thatcher iktidar elde etmiş ve sağ politikalar denilen faaliyetleri uygulamaya başlamışlardır. Bu faaliyetler ile Refah Devletin sonu gelmiştir. Yeni Kamu Yönetimi anlayışı farklı bir takım siyasal ideolojilere de sahip iktidarlara da benimsenip uygulanmıştır. Avusturalya ve Yeni Zelanda İşçi Partisi, İsveç'te Sosyal Demokratlar iktidarlara aracılığıyla Yeni Kamu Yönetimi reformları uygulanmaya başlamıştır (Eryılmaz, 2007).

Christopher Hood'a göre Yeni Kamu Yönetimi anlayışı aşağıdaki özelliklere dayanmaktadır (Hood, 1991):

- Aktif bir katılımı olan yönetim,
- Sonuca ve çözüme odaklanan bir yönetim,
- Kaynakların kullanımında tasarruf ve disiplin,
- Özel sektör yönetim tarz ve anlayışları benimsenerek rekabetin artırılması,
- Büyük organizasyon birimlerinin daha fazla yerinden yönetilmesi,

Bu belirtilen özellikler ile Yeni Kamu Yönetimi anlayışının en farklı yönü bürokratların yönettiği ağır, hantal, şeffaf ve açık olmayan bir yönetim anlayışı olan bürokratik yönetim anlayışına karşı bir tutum takınmasıdır. Ayrıca devlet ve halk arasında olan ilişkinin bürokratlar tarafından belirlenip şekillenmesine de karşı bir anlayış olan Yeni Kamu Yönetimi anlayışı, devletin faaliyet alanlarını azaltarak vatandaşın daha fazla karar mekanizmalarına katılım imkânı açtığı söylenilebilir.

Vatandaşa daha yakın olma düşüncesi ile Amerika ve Avrupa’da ortaya çıkan yerel yönetimler fikri, alınan kararlarda vatandaşların yer alması düşüncesi bir kural olarak görülmüştür. Bu düşünce neticesinde vatandaşın odakta yani karar alım aşamalarında yer aldığı yerel yönetim anlayışı yer almaya başlamıştır.

Kamu yönetimi alanında yapılan reform adımları ilk olarak İngiltere, Amerika, Avustralya, Yeni Zelanda ve Kanada gibi yenilikçi ülkelerde ortaya çıkmaya başlamıştır. Ortaya çıkan yeni kamu yönetimi anlayışı İngiltere, Amerika ve Kanada gibi ülkelerde büyük çapta değişikliklere yol açtığı bilinmektedir. Örnek verilecek olursa İngiltere’de ‘‘Gelecek Adımlar’’, Amerika’da ‘‘Hükümetin Yeniden Keşfi’’, Kanada’da ise ‘‘Vizyon 2000’’ politikalarına uygulanmaya başlamıştır (Gökçe vd., 2001).

Vatandaş odaklı yönetim anlayışı; kamu yönetiminde hesap verme mekanizmalarının kuvvetlendirilmesi, kalitenin iyileştirilmesi, vatandaşların karar alım ve yönetim süreçlerine dâhil edilmesi, kamusal hizmetlerin sunulmasında şeffaflığın sağlanması gibi düşünceleri ön plana çıkarmaktadır. Vatandaş odaklı yönetimin hedefi; kamu yönetiminde kaliteyi, verimliliği, etkinliği arttırmayı, vatandaşı merkeze yerleştirmeyi, vatandaşa en iyi hizmeti sunmayı ve vatandaşın memnuniyetini arttırmayı hedeflemektir (Karataş, 2007: 24).

Bu bilgiler doğrultusunda görülmektedir ki Vatandaş Odaklı Yönetim anlayışı aslında Yeni Kamu Yönetimi anlayışının temeli olduğu görülmektedir. Bu hususta hem Vatandaş Odaklı Yönetim anlayışı hem de Yeni Kamu Yönetimi anlayışı bürokratik bir yapıdan demokratik bir yapıya geçişin bir göstergesi olduğu söylenilebilir. Günümüz toplumlarında sürekli gelişen teknoloji ve haberleşme ağları sayesinde bu tarz düşüncelerin hızlıca yayılabildiği ve toplumları etkisi altına çok kısa bir sürede aldığı düşünüldüğünde, gelişmiş ülkelerde yaşanan kamu yönetiminde yeni akımların bizim ülkemizdeki vatandaşları da etkileyebileceği görülmektedir.

1.4. Vatandaş Odaklı Kamu Hizmetinin Amacı

Günümüz dünyasında kültürel, teknolojik, ekonomik ve toplumsal alanda yaşanan büyük değişimler, vatandaşlar ve kamu yönetimi arasındaki ilişkiler arasında da farklılaşmalar göstermektedir. Bazı konularda vatandaşlar, kamu yönetiminin müşterileri olarak görülmeye başlanmıştır (Eren,2003:61-62). Vatandaş odaklı yönetim anlayışı, kamuda hizmet aktarılan kişilerin müşteri olarak görülmesinden başka onları vatandaş olarak da görülmesi gerekmektedir. Maddi amacı güdülerek üretilen hizmetler ve mallar ile bunları kullanan kişiler arasında üretici ve müşteri anlayışı; kamusal hizmet ve bu hizmetlerden faydalananlar arasında ise kamusal kuruluş ve vatandaş anlayışı biçiminde belirtilmektedir. Maddi amaç güdülerek üretilen mal ya da hizmeti alan kişi bir müşteri, verdiği ücretin karşılığını görürken;

kamusal hizmetten faydalanan kişiler büyük olasılıkla bir ihsan ve lütuf ile ödüllendirildiklerini görmektedirler (Saran ve Göçerler, 1998:247). Bundan ötürüdür ki vatandaşlar nezdinde kamusal hizmetlerin algılanması, kamusal hizmetlerin bedelsiz olduğu izlenimini, devletin vatandaşlarına vermek mecburiyetinde olduğu hizmetler tarzında düşünmesine neden olmaktadır.

Vatandaş odaklı olan kamusal hizmetlerin amaçlarından biri de vatandaşlara etkin, kaliteli ve süratli hizmet aktarmaktır. Bir özel ve kamusal kuruluşunun etrafında olan değişim ve yeniliklere ayak uydurabilmesi ve oluşan rekabet ortamında söz sahibi olabilmesi, kamusal hizmetleri üretmekle görevli olan kurumların vatandaşlar tarafından, mal üreten bir şirketine müşterilerince benimsenmesi ve destek görmesi üretilen mallar ve sunulan hizmetlerin kalitesinin artırılması ile mümkündür (Peker,1995:64). Bu sebepten ötürüdür ki vatandaş odaklı yönetimin ana hedefi tüm örgütü hazır etmektir. Bunu da gerçekleştirebilmesi de ilk olarak görev bölüşümünün net bir biçiminde belirlenmesi, detaylı bir bilgilendirme ve danışman hizmetinin sunulması, bekleme zamanlarının azaltılması, vatandaşların isteklerine göre çalışma saatlerinin bu hususta ayarlanması gerekmektedir örgütlerin sürekli bir yenileme ve iyileştirme faaliyetlerinde bulunması gerekmektedir. Vatandaş odaklı kamu yönetiminin amaçlarından diğerler ise; hizmetlerin aktarılmasında vatandaşların beklenti ve ihtiyaçlarına dikkat edilmemesi, kırtasiyeciliğin arttığı, kaynakların ve zaman israfının fazla olması ve bürokratik yönetimin hâkim olduğu bir yönetim şeklinden kamusal hizmetlerin yerine getirilmesinde kişilerin talep ve fikirlerinin önde olduğu bir yönetim şekline geçmektedir (Kutlu vd., 2008:508).

Müşteri kavramının, kamu yönetimine girmesi ile vatandaşların rolü; kamu hizmetlerinin vaktinde sunulup sunulmamasını, hizmetlerin kalitesini, hizmetlerin sunuluş şekillerini ve verimliliğini denetlemek biçiminde değişmektedir. Bu sayede vatandaşların

konumu pasif konumdan aktif konuma geçmiştir (Eren, 2003:66). Kamusal hizmetlerde vatandaş odaklı bir yaklaşımın benimsenmesiyle bu tarz bir yaklaşımı özümseyen kuruluşlara rekabet gücü, kalite, üretkenlik, canlılık ve kendisini koruma özellikleri kazandırılmış olmaktadır (Peker, 1995:64).

1.5. Vatandaş Odaklı Yönetime Doğru Değişimin Sebepleri

Günümüzde yaşanan ekonomik, teknolojik, çevresel ve sosyal birtakım gelişmeler hem kamu sektörünü hem de özel sektör alanında değişimi zorunlu kılmıştır. Yaşanan ilerlemelerle adeta küçük bir köy haline gelen dünyada bireyler, kurumlar ve tabi ki de devletler saatler hatta dakikalar içerisinde gerçekleşen değişimlerden haberdar olmakta ve bu değişimleri yakalamak için bir takım yeni politikalar, taktikler geliştirmek zorunda kalmaktadır. Bu sebeptendir ki yeni yönetim anlayışları benimseme bir gereklilik haline gelmiştir. Nasıl ki özel sektör kuruluşları, hizmet aktardığı müşterilerinin beklenti ve arzularına göre hareket ediyorsa aynı şekilde kamu yönetimi de vatandaşlarının makul beklentilerine ve arzularına göre kendi anlayışını yeniden inşa etmeyi bir hedef haline getirerek yeni bir kamu yönetimi anlayışı benimsemelidir. Ancak bu sayede sağlıklı bir devlet ve vatandaş arasında ilişki kurulabilsin.

Bürokratik veya merkezi bir yönetim yapısından vatandaşın odakta olduğu ve demokratik bir yönetim yapısına doğru değişimi zorunlu kılan faktörler şu şekildedir:

- Demokratiklik, hukuk devleti ve insan hakları gibi ilkelerin önemli hale gelmesi (Kutlu vd, 2008).
- Her işi yapmaya çalışan bir anlayış ve yapıdan, belirli alanlarda yoğunlaşmış, daha etkin, etkili, verimli ve vatandaş odaklı bir anlayış ve yapıya doğru bir değişimin gerekliliği (Eryılmaz, 2004: 32).

- Kamu sektörü ve yönetimi üzerinde yoğunlaşan eleştiriler, Yeni Sağ ve özel sektördeki gelişmelerin etkisi (Akyıldız, 2012).
- İktisadi, sosyal, siyasi ve felsefi yapıdaki değişim (Şahin Uysal, 2014: 35).
- Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki ilerlemeler
- Yöneticilerin yapmış oldukları politika ve eylemlerinden ötürü vatandaşlara hesap vermesi.
- Şeffaf ve aynı zamanda katılımı gerektiren yeni bir yönetim yapısının benimsenmesi gerekliliği.

Merkezi yönetimden vatandaş odaklı yönetim anlayışına doğru değişimi zorunlu kılan bazı faktörler yukarıda verilmeye çalışmıştır. Şunu da belirtmek gerekir ki değişimin süreklilik gösteren bir olgu olduğu için bu belirtilen faktörlere yenilerini eklemek kaçınılmaz bir gerekliliktir. Burada da görüldüğü gibi hizmet sunmakla görevli bütün kamu ve kuruluşlarının vatandaşlardan gelecek olan isteklere son derece açık olması ve bunları gücü yettiği oranda karşılaması devlet ve vatandaş arasındaki ilişkiyi daha güçlü hale getireceği görülmektedir.

1.6. Vatandaş Odaklı Kamu Yönetiminin Araçları

Vatandaş odaklı kamu yönetimi anlayışının şekillenmesinde yönetim, e-devlet, m-devlet, vatandaş sözleşmeleri, vatandaş odaklı bütçeleme ve vatandaş için bütçe ve ombudsmanlık müessesesi etkili olmaktadır. Tüm bu unsurlar, vatandaş odaklı kamu yönetiminin araçları olarak isimlendirilebilir.

1.6.1. Yönetişim

Yönetişim sözcüğünün kökeni Orta Çağ Avrupa'sına dayanmaktadır. Sözcüğün 15. Yüzyıla kadar uzanmakta olan oldukça eski bir tarihi vardır. Eski Fransızca 'da ve İngiltere'de hükümet ya da egemenlik olarak ifade edilmektedir (Bayramoğlu, 2005: 32).

Yönetişim teriminin ivme kazanmasındaki en büyük etken Birleşmiş Milletler ve Dünya Bankası gibi oluşumlardır. 1970'lerden sonra bu terim sistemli bir şekilde kullanılmaya başlanmıştır. 1976 yılında gerçekleştirilen Vancouver Konferansı esnasında, Habitat I'in devlet temelli önerilerinin yetersiz kaldığı anlaşılmış, yeni düşünülen sistemde sorumluluk olgusu sadece devlete değil, toplumu bir araya getiren özel ve kamusal aktörlere yüklenmiştir. 1980'lerde Birleşmiş Milletler, Dünya Bankası ve Uluslararası Para Fonu (IMF) gibi kuruluşların ve uluslararası faaliyet yürütmekte olan sivil toplum kuruluşları, yönetim terimini yeni hedeflerin temeline yerleştirmiştir. Buna göredir ki iyi bir kalkınmanın ancak iyi bir yönetimle mümkün olacağıdır ve üçüncü dünya ülkelerinin yaşamakta olduğu kalkınma krizinin en temel nedeni de bu çözüm bekleyen yönetim krizinden kaynaklanmaktadır (Bayramoğlu, 2005: 27).

Yönetişim kavramı bugünkü ifade biçimini ilk kez Dünya Bankası tarafından yayınlanan "Sub Saharan Africa: From Crisis – To Sustainable Growth" adlı rapor ile dile getirilmiştir. Bu raporda Güney Sahra Bölgesi'nde yer almakta olan ülkelerin içinde bulundukları bir takım yönetsel sorunlar incelenerek, ekonomik alanda yaşanan sıkıntıları devletlerin tetiklediği düşüncesi geliştirilmiş; yönetim tanımlaması bir ülkenin yürüttüğü faaliyetlerin siyasal iktidarın takındığı rolü şeklinde değerlendirilmiştir (Ekici, Caner, 2005: 247). Afrika Kıtasının içinde bulunduğu yönetim krizini düzeltmek için geliştirilen yaklaşım yönetim şeklinde belirlenmektedir (Çulha Zabcı, 2002:151). Afrika kıtası üzerinde gerçekleştirilen bu incelemelerin sağlıklı şekilde sonuçlar vermesiyle yönetim kavramı

bilimsel yaklaşım çevrelerine alınarak literatüre girmiştir. Kavram daha sonra Birleşmiş Milletler ve Ekonomik Kalkınma ve İş Birliği Örgütü (OECD) tarafından kullanılarak bu örgütlerin yürüttüğü bir takım çeşitli toplantı ve programlar ile açık bir formül haline gelmiştir.

Rio’da düzenlenen 1992 yılındaki Dünya Çevre ve Kalkınma Konferansı’nda, çağımızın sürdürülebilir dünyasını inşa etmek için her bir bireye görev düşmektedir denilerek; sadece devletlere değil özel sektör kuruluşlarına, yerel yönetimlere ve sivil toplum kuruluşları gibi devlet dışı yeni aktörlere iş düştüğü vurgulanmıştır (Haktankaçmaz, 2004: 46). Rio’da düzenlenen konferansta 2 temel metin ön plana konulmuştur. Bunlardan ilki “Gündem 21”, ikincisi “Rio Bildirgesi” şeklindeki eylem programlarıdır (Toprak Karaman, 2000: 44).

Yönetişim teriminin tanımlanması ise; Bu terimi çıkartan Dünya Bankası’na göre *“yönetişim, açık ve öngörülebilir bir karar alma sürecinin; profesyonel bir bürokratik yönetimin; eylem ve işlemlerinden sorumlu bir hükümetin ve kamusal sürece aktif bir şekilde katılımda bulunan sivil toplum ve hukukun üstünlüğünün geçerli olduğu bir düzeni ifade eder* (www.canaktan.org, 2021).

Yönetişim teriminin geliştiricisi olan Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü (OECD) ise 1995 yılında düzenlenen Global Governance Komisyonu’nca yönetim hakkında şu tanımlamayı yapmıştır: *“Yönetişim bireyler, kurumlar, kamu ve özel sektör unsurlarının ortak işleri birlikte yönetme biçimlerinin toplamıdır. Çatışan ya da farklı çıkarların uyum ve işbirliği sağlanarak harekete geçirilmesiyle işleyen bir süreçtir. Uyum sağlamla yükümlü formal kurum ve rejimleri kapsadığı gibi, insanların ya da kurumların ya uzlaşmaları ya da bunun kendi çıkarına olduğuna ikna olmaları üzerine doğmuş informal düzenlemeleri de kapsar* (Güler, 2003:105).

TODAIE'nin Kamu Yönetimi Sözlüğü'nde ise, yönetim teriminin tanımlaması “*Bir toplumsal politik sistemdeki ilgili bütün aktörlerin ortak çabalarıyla elde edilen sonuçların oluşturduğu yapı ya da düzen*” olarak tanımlanmıştır (Bozkurt vd., 1998: 274).

Yönetişim hakkında ifade edilmekte olan bu tanımlamalar çerçevesinde tek bir tanımlama yapılacak olursa şöyle bir tanımlama yapılabilir: yönetimin toplum ve piyasa karşısında değişmekte olan konumuyla beraber, oluşan yeni durumu anlamlandırmaya yönelik kavramsal bir araçtır. Bu hususta; toplum, piyasa ve devlet arasındaki birlikteliğin birbirlerine bağlı olan konumların ve zıt aktörlerin kurduğu, farklı tarzdaki yapıları yürüten bir süreç olan yönetim, ülkede otoritenin ne şekilde uygulandığını belirleyen kurumlar ve gelenekler olarak ifade edilmektedir (Arıkboğa, 2007: 113; Özer, 2006: 60).

Tanımlamalara da bakıldığında yönetim kavramı tek başına yeni bir akım, yeni bir model değil var olan yönetim kavramının belirttiği anlam şeklinin bazı yanlarını ön plana çıkararak ortaya çıkan sorunlara yaklaşımda birtakım farklılıklar ortaya koyma biçimidir. Bu biçimde özel sektör kuruluşları, sivil toplum kuruluşları ve devlet gibi aktörler ön plana çıkmaktadır (Şahin, 2009: 41).

Yönetişimin amacı; Küreselleşme ile birlikte devam etmekte olan çoğulculuk politikalarının bir gereği olarak yönetim anlayışı, yönetimlerin bireylerin düşüncelerini dikkate almadan tek yönlü olarak politika ve hizmet üretmeleri anlayışı yerine, yöneten ve yönetilenlerin birlikte karar alması, üretim, denetim, yönetim ve uygulama gibi kararların yöneten ve yönetilenlerin birlikte alması gerekliliğini ifade etmektedir (Başaran, 2008: 45). Bir diğer ifade ile yönetim, bir ülkedeki yaşayan vatandaşların ve toplumdaki grupların kendilerini ifade etmelerini, kanuni birtakım haklarını kullanmalarını, ödevlerini yerine getirmelerini ve sahip oldukları farklılıklarını ortaya çıkarmalarına imkân veren mekanizma, süreç ve kurumları kapsamaktadır (Abdioğlu, 2007: 93). Vatandaşları, özel sektör

kuruluşlarını ve sivil toplum kuruluşlarını kısacası toplumu yönetim ile entegre etmek, politikaların oluşturulup uygulanması anına kadar toplumu önemli bir oyuncu olarak oyuna sokmak, yönetime karşı oluşan güvensizlik duygusunu azaltmak, demokratik fikirleri güçlendirmek gibi özellikler yönetim kavramının temel amaçları arasındadır (Al, 2002: 237).

1.6.2. E – Devlet (Elektronik Devlet)

E- Devlet elektronik devletin bir kısaltmasıdır. Bu sebeptendir ki E – Devlet, kamusal hizmetlerin hazırlanması ve bunların vatandaşlara aktarılması sırasında bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanılmasıdır (Balcı, 2013: 320). E – Devlet hem zaman hem emek hem de parasal anlamda tasarruf sağlamayı amaç edinen; özel sektör, vatandaş, devlet ve bürokrasi arasında elektronik bir şekilde bağlantı kurulmasını ifade eden bir yapıdır (Erdem, 2014: 734). Kamu yönetiminin yeniden şekillendirilmesiyle gündeme gelen E – Devlet süreç, organizasyon, bütünleşmiş strateji ve teknolojinin etkileşimini anlatmaktadır (Demirel, 2006: 84).

E – Devlet kavramının en önemli gereçlerinden biri bürokrasidir. Sanayi devriminden sonra hızla büyüyen ve etki alanı genişleyen devlet ve bürokrasi, kamusal hizmetlerin sunulmasını zorlaştırmış ve başka sorunlara neden olmuştur. E – Devlet kavramı, devletin ve bürokrasinin büyümesinden ve kontrolünün zorlaşmaya başlamasından ötürü hizmetlerin sunulması sorunlarının çözülmesine yönelik atılmış bir adımdır. Bu yüzden E – Devlet, geleneksel anlamdaki devletin devamını öngörmeyen, devletin zihinsel ve yapısal bir dönüşümünü gerekli kılmakta olan bir yapıdır (Delibaş ve Akgül, 2010: 106).

E – Devlet anlayışı bu tarz ihtiyaçlardan kaynaklanan reformlardan bir tanesidir. Vatandaş ve devlet arasındaki iletişimde yer alan ara bürokratlar, kırtasiyecilik ve zaman kısıtlılığı gibi sorunlardan kurtulmak, daha hızlı iş görebilme ve iş yükünü hafifletme gibi

hususları hedef almaktadır (Törenli, 2005: 196). E – devlet kavramı ile kamu yönetimine yeni bir bakış açısı getirildiği ve bürokratik aşamaların yenilenip iyileştirildiği söylenebilir. E – Devlet uygulaması öncesinden bireyler bilgiye kamu görevlileri sayesinde ulaşabiliyordu. Bürokrasiye olan mahkûmiyet E- Devlet uygulaması ile birlikte iyileşme göstermiştir. Bu uygulama ile bireyler bir kamu hizmeti için o alandaki ilgili kuruma bağımlı olmaktan kurtulmuştur.

E- Devlet uygulamasının bir diğer önemli sebebi de vatandaşların olan talebidir. Özel sektör yönetimlerin devamlı, hızlı, kesintisiz, kaliteli ve müşteri odaklı bir anlayışla hizmet sunumunun yarattığı hava, vatandaşlarında bu tarz nitelikte bir kamu hizmeti sunumu anlayışı beklemesine neden olmaktadır (Uğur ve Çütücü, 2009: 3). Yeni kamu yönetimi düşüncesi ile kamu yönetiminde bir dönüşüm yaşanmış, özel yönetimlerin ilke ve uygulamalarının da kamuya uyarlanmasıyla yeniden şekillenmeye başlamıştır.

E – devlet kavramının kamu yönetiminde bir dönüşüm kısacası yenilik olduğu ve geleneksel devlet algısını değiştirdiği söylenebilir. Geleneksel devlet yapısı büyük değişikliklere uğramıştır. E – Devlet kavramının ana tanımının yanı sıra, bu ifade ile anlatılmak istenen asıl anlamı da belirtmek gerekmektedir. E – Devletin temel amacı kamu yönetiminde büyük bir değişim yapmak, vatandaşlara sunulan hizmetleri iyileştirmek ve kamu yönetimini güçlendirmek olduğunu söylenebilir (Better, 2006 aktaran Altın, 2008: 281). E – Devlet kavramının değişikliğe uğrattığı ilk alan devletin bizzat kendisidir (Karagülmez, 2010: 469). Geleneksel devletin son derece katı ve bir o kadar da sorgulanamaz yapısının tersine e – devlet, bireylerin de yönetime katılmasına olanak verip bireyi pasif konumdan çıkarıp aktif bir konuma koyarak yönetişim kavramını ön plana çıkarmaktadır. Ayrıca E - Devlet algısı verimlilik ve işlemlerdeki maliyetleri düşürerek hesaplı olmasına olanak sağlamasıyla geleneksel devlet anlayışı karşısında öne geçmektedir (Uçkan, 2003: 47).

Kamuda çalışanlar içinde E - Devlet oldukça önemlidir. Oluşan iş yükünü azalması, çalışanların kendini geliştirebilmesine olanak vermesi, kamudaki işlerin zamanında ve hızlı bir şekilde yerine getirilmesi, vatandaşlar ile iyi bir iletişim kurma gibi faydaları da getirmektedir (Demirel, 2006: 94). Ancak E – Devletin kamu hizmetlerinin hepsini sunamayacağı bilindiği için kamu da personele her zaman ihtiyaç var olacaktır. Dolayısıyla ki E – Devlet, kamu da çalışanların görevlerini tümüyle üstlenme gibi bir amaç ifade etmemektedir. E – Devleti kamusal hizmetlerin sadece internet ve bilgisayar yolu ile verilmesi şeklinde tanımlanamayacağı bu şekilde ortaya çıkmaktadır. E – Devlet kavramı yeni bir yönetim tarzıdır. Bu yüzden ki sadece hizmet sunumunu değil bütün geleneksel devlet yönetimi anlayışını değiştirmekte ve son derece modern bir yapı ortaya koymaktadır. Anlaşılacağı gibi E – Devlet bir algı, bir felsefe değişimidir (Balcı, 2013: 321).

E – Devlet düşüncesinin başarılı şekilde kurulup geliştirilmesinde oldukça önemli hususlar bulunmaktadır. E – Devlet yöntemi ile hizmet sunulan bireylerin bilgi ve iletişim teknolojilerine ulaşabilmeleri oldukça önemli bir husustur. Vatandaşların bilgisayar biliyor olması ve internete erişim sağlıyor olması, E – Devlet uygulamasının başarılı bir şekilde yürütülmesinde ve yayılmasında son derece kritiktir (Tataroğlu ve Coşkun, 2005: 167).

Buradaki bir diğer önemli hususta güvendir. Güçlü ve sağlam bir kamu yönetiminin olmazsa olmaz şartlarından bir diğeri de vatandaş ve devlet arasındaki güvendir. Vatandaşlar, kamuda çalışan personellerin hizmetleri yerine getirirken dürüst olmalarını, kamusal yararı gözetmelerini ve kamusal kaynakları etkin ve verimli kullanmalarına önem vermektedir. Bu sebeple E – Devlet, vatandaş ve devlet arasındaki güvenin oluşması ve sağlanmasında önemli rol oynamaktadır (Yıldırım,2010: 10).

Son olarak değinilecek olursak, bilgi güvenliği kamu yönetimi ve vatandaş arasında oldukça önemlidir. E – Devlet kanalıyla hizmetlerin sunulması bireylerin birtakım bilgilerinin

kullanılması ile mümkün olmaktadır. Vatandaşların Türkiye Cumhuriyeti kimlik numaraları, ikametgâh, kişisel şifreler gibi bilgilerin kullanımı üçüncü şahısların eline geçmesi düşünüldüğünde vatandaşların bilgilerinin güvenliği ne derece önemli olduğu görülmektedir E – Devletin iyi bir uygulama olabilmesi için vatandaşların kişisel bilgilerinin güvenliklerinden şüphe duymamalarıyla ilgilidir (Tataroğlu, 2009: 96-97).

Türkiye’de E – Devlet alanıyla 2000’li yılların başlarına dayanan bir maziye sahiptir. Türkiye’1990’ların başı itibariyle internet teknolojisi ile tanışmasıyla birlikte E - Devlet uygulaması hemen hemen 10 yıllık bir süre zarfında Türkiye’ de gerçeklemiştir (Fadhil vd., 2014: 24).

Ülkemizde e – devlet uygulamasına dair ilk adım 2001 yılında gerçekleşmiştir. E Avrupa uygulamasının ülkemize göre uyarlanması e-Türkiye şeklinde olmuştur. Ülkemizde 09.10.2001 tarihli 352 sayılı genelge ile e-Türkiye adımı başlatılmıştır. O dönemki şartlar itibariyle tam manası ile uygulanamayan bu uygulama 2003 yılındaki E – Dönüşüm Projesi ile somut bir hale gelmeye başlamıştır. Bu sebeple Devlet Planlama Müsteşarlığı bünyesinde Bilgi Toplumu Dairesi inşa edilmiştir. Burada ki amaç ise, e-Avrupa kapsamında aday olan devletler için düşünülen eylem planının ülkemizde de uygulanmasını sağlamaktır (Erdem, 2014: 738).

E – Devlet kavramının gelişimine dair devlet nezdinde 2016-2019 Ulusal E - Devlet Stratejisi ve Eylem Planı ve 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı hazırlanmıştır. 2016-2019 Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı taslağına göre dört stratejik amaç ve hedef bulunmaktadır (www.edevlet.gov.tr, 2021):

- E-devlet Ekosisteminin Etkinliğinin ve Sürdürülebilirliğinin Sağlanması,
- Altyapı ve İdari Hizmetlere Yönelik Ortak Sistemlerin Hayata Geçirilmesi,

- Kamu Hizmetlerinde e-Dönüşümün Sağlanması,
- Kullanım, Katılım ve Şeffaflığın Artırılması.

Ülkemizde 2014 yılında yayınlanan 10. Kalkınma Planı (2014 – 2018) ile E – Devlete dair bazı hedefler içermektedir. Bu hedefler şöyle ki: “Etkin, katılımcı, şeffaf ve hesap verebilir kamu yönetimine katkı sağlamak üzere; dezavantajlı kesimler de dâhil kullanıcı ihtiyaçlarına göre tasarlanmış hizmetlerin, kişisel bilgi mahremiyeti ve bilgi güvenliği sağlanarak, çeşitli platformlardan, kullanıcı odaklı, birlikte işler, bütünleşik ve güvenilir şekilde sunulacağı bir E - Devlet yapısının oluşturulması temel amaçtır” biçiminde ifade edilmiştir (sbb.gov.tr, 2021).

E – Türkiye uygulaması kapsamında yerine getirilmesine dair yapılması gereken kriterler belirlenmiş ve ülkemizde bu kriterleri yerine getirmeye başlamıştır. Bu sebeple hizmetlerin sunulabilmesine dair tek bir kapı, hukuki ve bazı teknik altı yapının kurulması ve standartlara uygun bir yapının kurulmasına dair konular ele alınmıştır (Alır vd, 2007: 159-160). Bu bağlamda 18 Aralık 2008 tarihinde “Devletin Kısa Yolu” ifadesi ile hizmete sokulan E – Devlet Kapısı, 2017 yılı itibari ile geniş bir hizmet ağına sahip olmuştur. E – Devlet Kapısı, Ulaştırma Bakanlığı’nca koordinasyonu sağlanan uygulama, TÜRKSAT Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme A.Ş. tarafından yürütülmektedir (www.turkiye.gov.tr, 2021).

Uygulamaya Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası ve kişisel bir şifre ile giriş yapılabilen E – Devlet uygulamasında; ödeme işlemleri, bilgilendirme hizmetleri, kurum ve kuruluşlara dair ulaşımın kısa yolları ile bu kurumlar arası bilgi ve belgelerin paylaşımı tarzında işlemler yapılabilmektedir (www.turkiye.gov.tr, 2021). E – devlet uygulamasında 2017 yılı itibariyle 58 ilde 196 belediye ile 9 yerel hizmet belediye kurumu, 73 kamu kurum ve kuruluşu ve 11 özel şirket hizmet vermektedir (www.turkiye.gov.tr, 2021).

Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 3 Eylül 2016 tarihi itibarıyla ülkemizin E – Devlet faaliyetlerine dair yeni bir yönetmelik yayımlamıştır. Bu yönetmeliğe göre, E – Devlet uygulamalarının birey odaklı ve sürekli bir şekilde yürütülmesi esas alınacağı belirtilmiştir. Yönetmeliğin sekizinci maddesinde bütün kullanıcıların, özellikle dezavantajlı olan engelli bireylerin de E – Devlet uygulamasına ulaşabilmelerini kolaylaştırma ve kamusal hizmetlerden faydalanmalarına yönelik adımların atılması öngörülmüştür. Ayrıca 5. Maddeye göre ödeme gerektiren kamusal hizmetlerinin ücret tahsilâtlarının elektronik ortamdan yapılabilmesinin önü açılmaktadır (29820 Sayılı E- Devlet Hizmetlerinin Yürütülmesine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, 1995).

Türkiye İstatistik Kurumu’nun (TÜİK) araştırmalarına göre, ülkemizde her 10 evden 8’inde internete ulaşım imkânı bulunmaktadır. Buna bağlı olarak da internet kullanan vatandaşların oranı % 61,2 seviyelerindedir. İnternet kullanan bireylerinde % 62’si E – Devlet uygulamalarından yararlanmaktadır (www.tuik.gov.tr, 2021). Türkiye’de E – Devlete ulaşım gittikçe artmaktadır. Vatandaşlarında E – Devlet hizmetlerine de memnuniyeti oldukça yüksektir. Memnuniyet oranı ise % 88,7 olarak görülmektedir. TÜİK’in araştırmalarına göre özel sektör kuruluşlarında da E – Devlet kullanım oranları % 81,4 ile epey yüksektir (www.edevlet.gov.tr, 2021).

1.6.3. M – Devlet (Mobil Devlet)

Bilgi ve iletişim alanında yaşanan değişim ve ilerleme ile özellikle de internet kullanımının yaygınlaşmasıyla birlikte tüm dünyada ülkeler birbirine daha kolay ve hızlı bir şekilde entegre olmaya başlamıştır. Ayrıca devletler toplumsal hayata yön verme, adaleti sağlama, vatandaşlarına hizmet sunma gibi birçok görevi üstlenmiş olmasıyla bilgi ve iletişim teknoloji alanında yaşanan yenilikleri takip ederek örgüt yapılarını ve işleyişlerini çağın gerekliliğine göre tesis etme ve ayarlama ile kurum ve kuruluşlarını seferber etmektedir

(Engin ve Gürses, 2014: 551). Bu sebeptendir ki mobil araçlar ile kamusal hizmetlere ve bilgilere ulaşılabilmesi ve vatandaşların yönetime katılımlarının artırılması düşüncesinin bir ürünün olarak M - Devlet kavramı ortaya çıkmıştır (Yıldız, 2006:258).

Mobil Devlet ya da M – Devlet, kamu kurumlarının tüm mobil teknoloji servislerini ve uygulamalarını topluma, özel sektöre ve devletin kendine fayda sağlamak için kullanmalarıdır (Kushchu, 2009:2).

1.6.4. Vatandaş Sözleşmeleri

Kamu yönetimi alanında uzun bir süredir yerel yönetimler, merkez ve bölgesel kuruluşlar arasındaki ilişkilerde, kamusal hizmetlerin sunulmasında, ekonomik ilkelere, kamu politikalarının belirlenmesinde büyük değişiklikler olan detaylı reformlar yapılmıştır. Bu yapılan reformlar, vatandaş ve devlet arasındaki ilişkiyi bir diğer tabirle kamu hizmetlerinin sunulmasını yeniden inşa etmiştir. Bu nedenle, birçok ülkede vatandaş ve devlet arasındaki ilişkiyi yeniden tesis etmeyi planlayan vatandaş sözleşmeleri kamusal alandaki reformların bir unsuru olarak ortaya çıkmaktadır.

Vatandaş Sözleşmeleri uygulamalarını 1980 ve 1990'lı yıllar süresince devletlerin her daim gündeminde olan kamusal alandaki reformlar olarak değerlendirmek gerekmektedir. Vatandaş Sözleşmeleri uygulamalarını 1980'li yıllar sonrasında çıkmaya başlayan Yeni Sağ kavramının devamı şeklinde görülmektedir. Bu sebeple, vatandaş sözleşmelerinin, Yeni Sağ düşüncesinin kamuyu değiştirme uğraşlarının yansımasıdır. Bu düşünce kamu yönetiminde rekabet, vatandaş memnuniyeti, özelleştirme ve kamusal hizmetlerin ekonomik hale gelmesi gibi fikirleri ön plana çıkarmaktadır (Lewis, 1993).

Vatandaş sözleşmesi kavramı ilk olarak 1991 senesinde İngiltere'de Başbakan John Major öneminde 10 yıllık kalkınma planı ile uygulanmaya başlamıştır. Vatandaş Sözleşmesi kavramı kurumların hizmet sunma kriterleri, şikâyet, bilgi, seçim, erişebilme, ayırım

gözetmeme, devletin parasına özen gösterme hususunda vatandaşlarına doğru planlı çabalarını gösteren belge şeklinde ifade edilebilmektedir (Haque, 2005: 397; DARPG, 2004: 1). Farklı bir deyişle vatandaş sözleşmesi, kamu kuruluşunun kamusal hizmetlerin aktarılmasında bireylerin taleplerini, aktarılan bilgilerin şeffaflığı, kaynakların etkin bir şekilde kullanılması, topluma sunduğu ve bu sayede kamu hizmetlerinin iyileştirilmesini, yanlışlıkların düzeltilmesine yönelik bireyler ile kamu kurumları arasında kamunun sözünü içeren belgedir. Genellikle bu tarz vatandaş sözleşmeleri ilgili kuruluşun üst yöneticisi tarafından imzalanan evraktan ibarettir. Bu evrakta sunulması düşünülen hizmetlerin ne zaman ve nasıl aktarılacağı, sunulacak hizmetlerden kimlerin yetkili olduğu, hizmetlerin kaliteli olmaması durumunda kimin sorumlu olduğu ve şikâyet mercilerine dair planlar bulunmaktadır. (Carty, 2004:1). Bu tarz vatandaş sözleşmeleriyle hizmetlerin şartları belirlenmekte, aktarılan hizmetlerin şartlarını ve ulaşılmak istenen amaçlar hakkında topluma bilgi aktarılmaktadır.

Vatandaş sözleşmelerinin özünde kamusal hizmetlerde amaç, varoluş nedenleri ve vatandaşlara hizmet etmek düşünceleri bulunmaktadır.

Vatandaş Sözleşmeleri hesap verebilir, şeffaf ve daha etkin bir kamu hizmetinin uygulanmasına katkıda bulunmakta ve kamudaki yöneticilere öğrenme fırsatları sunmaktadır.

Farklı yönetim yapılarına sahip birçok ülkede Vatandaş Sözleşmeleri uyulama alanları bulunmaktadır. Devlet arasındaki bazı farklılıklar olsa da amaç tüm devletlerde benzerlik göstermektedir. Öyle ki kamu hizmetlerinin şekilleri önceden belirlenerek bu şekilde 26 vatandaşlara aktarılması böylelikle de kamu hizmetlerinin kalite ve performanslarının artırılmasıdır.

1.6.5. Vatandaş Odaklı Bütçeleme

Geleneksel yönetimler de ki bütçe hazırlama süreçlerine vatandaşların rolleri pek yoktur. Katılımlar az ve etkisizdir. Bütçenin yönetilmesi hiyerarşik bir yapıdadır. Bütçe için

tekliflerin oluşturulması, bunlar arasında seçimlerin yapılması, uygulanması, tetkik edilmesi ve kontrol edilmesi aşamalarına vatandaşlar dâhil edilmemektedir. Ancak son dönemler kamu sektöründe gerçekleştirilen reformlar ve bu reformların bir uzantısı olan vatandaş odaklı yönetimin ön plana çıkmasıyla birlikte bu durum değişmeye başlamış, vatandaşlar bütçelerin oluşturulması ve bunların uygulanması, değerlendirmesi gibi süreçlere dâhil edilmeye başlanmıştır. Vatandaş odaklı bütçeleme kavramında bu tarz gelişmelerin yaşanmasıyla ortaya çıkmış bir bütçeleme tekniğidir (Uysal Şahin,2014:160).

Vatandaş odaklı bütçeleme yönteminde bütçenin değerlendirilmesi, onaylanması, uygulanması bunun denetlenme süreçlerine vatandaşları ya doğrudan ya da resmi temsilcileri aracılığıyla dâhil eden bir bütçeleme yönetimidir. Ayrıca vatandaş odaklı bütçeleme yöntemi daha çok performans bütçe kavramı üzerine inşa edildiğinden, Vatandaş Odaklı Performans Bütçeleme olarak da ifade edilmiştir (Shah ve Shen, 2007:151). Bu bütçeleme tekniği daha çok yerel yönetim kuruluşlarında uygulama alanı bulmasıyla yerel yönetimlerin vatandaşlara karşı daha fazla hesap verebilir olmasının sağlanması hedeflenmektedir. Ayrıca yerel yönetimler dışında da merkezi yönetim düzeylerinde de uygulanabilmektedir. Şöyle ki vatandaş odaklı bütçeleme yöntemi, performans bütçelemeye katılımcı bütçelemenin birleşiminden türemiş yeni bir bütçeleme tekniğidir (Andrews ve Shah, 2005b: 215). Bu yöntem özellikle hesap verebilirlik kavramını arttırmayı hedeflemekte, bireylerin görüş ve isteklerini doğrudan ve kolay bir şekilde aktarabilecekleri bir yöntem geliştirmeye çalışılmaktadır. Buradaki amaç da vatandaşların isteklerinin daha çok dikkate alınmasını sağlamaktır. Bu sebeple vatandaş odaklı bütçeleme yöntemi sadece kişileri süreçlere dâhil etmek değil de bütçeleri vatandaşların istek ve ihtiyaçlarına göre oluşturmaktır.

Vatandaş odaklı bütçeleme, ilk etapta hesap verilebilirliği artırma amacıyla inşa edilmiş olsa da burada ki tek amaç bu değildir. Kaynakların ihtiyaçlara göre tahsis

edilememesi ve bu sebeple kamu yönetiminin verimsiz işlemesi vatandaş odaklı bütçeleme kavramının ortaya çıkmasında ki bir diğer nedendir. Yönetimler maddi anlamda sıkıştığı zaman yani kaynakları az olduğu anda harcamalarını ona göre ayarlama konusu önem kazanmakta ve bu süreç daha sıkıntılı olmaktadır. Bu sebeple vatandaşlar, yöneticileri var olan kaynakları ihtiyaçlara göre kullanmadığı için eleştirmekte ve kaynakları ihtiyaçlara göre dağıtacak mekanizmalar olması gerektiğini vurgulamaktadır. Vatandaş odaklı bütçeleme yöntemi, vatandaşları sürece dâhil ederek kaynakları etkin bir şekilde dağıtılmasını sağlamayı hedeflemektedir (Uysal Şahin, 2014: 161).

Vatandaş odaklı bütçeleme yönetimi, bütçe hazırlanması sürecine vatandaşların katılımının sağlanması, bütçe hazırlama sürecinin daha sakin bir ortamda geçmesinin ve alınan kararların hızlı bir şekilde kabul görmesini sağlarken; vatandaşlara da yönetimin faaliyetlerini değerlendirme, oluşan şikâyetlerini söyleme ve oluşan sıkıntıların düzeltilmesi konularında girişimlerde bulunma imkânı da tanımaktadır. Bu sayede, bütçelerin isteklere göre daha etkin ve etkili olabilmesi mümkün olmaktadır.

Vatandaş odaklı bütçelemenin bir kolu da Vatandaş İçin Bütçedir. Bu kavram ilk olarak 1976 yılında Salamon tarafından gündeme getirilmiştir. Vatandaş için bütçe kavramı, ortaya çıkışından 30 yıl sonra uygulama imkânı bulabilmiştir. Ancak vatandaş için bütçe kavramında olması gereken kriterlerin niteliklerini, bütçenin nasıl hazırlanması gerektiğini ve nasıl bir şekilde uygulanabileceğini ayrıntılı bir şekilde belirtmemiştir (Salamon,1976: 693-696).

Uluslararası Bütçe Ortaklığı'nın yapmış olduğu tanıma göre: vatandaş için bütçe, kamu yönetimi bütçesinin daha basit ve teknik olmayan gösterimidir. Vatandaş için bütçe, vatandaşların kamu yönetimi planlarını bilmeyi ve maddi kaynakların nasıl dağıtılmasını anlamalarını sağlamak için getirilmiştir. Başka bir deyişle, ekonomik anlamda saydamlığı

sağlamak için bütçenin basitleştirilmiş bir şekli olduğu söylenilebilir. Bu şekilde bireylere kamunun maddi kaynaklarını, gelirlerini, giderlerini ve diğer faaliyetleri hakkında bilgi verilmektedir. Basit ve bireylere yardımcı nitelikteki program, kamunun kaynaklarını nasıl ve nereye harcandığını, kamu yönetiminin ihtiyaç ve isteklerinin ne kadarının karşılandığını göstermektedir (Ministry of Public Finances, 2011:1).

Vatandaş odaklı bütçelemenin bir yansıması olan vatandaş için bütçe kavramı ile vatandaşlar yerel düzeyde bütçe hakkında kolayca bilgi sahibi olabilmektedir. Bütçe hakkında olabilecek sonuçlara güven hisleri artmaktadır. Bütçe, bu alanda bilgi sahibi olanların anlayabileceği bir metin olmaktan çıkarak bütün vatandaşlar için anlaşılması kolay ve kullanışlı bir metin haline gelmektedir. Bu sayede vatandaş için bütçe, vatandaş odaklı bütçeleme yönetimini tamamlayan bir unsur olarak kabul edilmektedir.

1.6.6. Ombudsman

Çağımızda devletlerin üstlendiği görevlerinin değişmesi ile vatandaşların sorgulayan, talep eden ve aktif bir şekle bürünmeleri; ayrıca devletin de yargısal denetimlerinin ağır işlemesi ve oldukça bürokratik bir yapı oluşu gibi birçok nedenlerle başka tarzda denetim yollarının aranması gerektiğini göstermiştir. Tüm bunların sonucu ile ombudsmanlık kurumu birçok ülkede uygulama alanları bulmuştur. İlk olarak 19. Yüzyılın başlarında İsveç'te anayasa ile uygulamaya konulmuştur. Daha sonraları da İskandinav ülkeleri başta pek çok ülkede şehir, bölge, belediyelerde hatta üniversiteler ve özel sektörde bile uygulanmaya başlanmıştır (DPT, 2007: 11).

Kurum köken itibarıyla İsveç'e dayanıp, uzun yıllar ülkede varlığının sürdürürken, 20. Yüzyılın ortalarından sonra güncellenmiş ve daha popüler bir hale gelmiştir. Bu şekilde güncellenip ve popüler hale gelmesinde demokrasi kavramının gelişmesi ve insan haklarına gösterilen değerin artmasının önemli bir rolü olmuştur. 1950 senesine kadar, sadece

Finlandiya ve İsveç'te ombudsmanlık kurumu bulunmaktaydı. Ancak daha sonra 100'ün üzerinde ülkede ombudsmanlık kurumu oluşturuldu (Özden, 2005: 25-26). Günümüzde neredeyse tüm Avrupa ülkelerinde ombudsmanlık kurumu bulunmaktadır.

İsveç'teki ombudsmanlık kurumunun Osmanlı Devleti'ndeki şeyhülislamlık kurumundan esinlenerek kurulduğu sanılmaktadır. İsveç'in Rusya ile 1709 yılında yapılan savaşın sonucunda yenilmesiyle İsveç Kralı Demirbaş Şarl (XII. Şarl) Osmanlı Devleti'ne sığınmıştır. Kral, 1709 – 1714 yılları arasında Osmanlı topraklarında kalmak zorunda kalmıştır. Bu süre zarfında ülkesini buradan idare etmek zorunda kalmıştır. Bunun sonucunda Kral, 1713 yılında bir ferman çıkararak ombudsmanlık kurumunu oluşturup ülkesini bu sayede uzaktan idare etmeye çalışmıştır. Bu kurumun amacı ise ülkede kanunlara uyulmasını ve memurların görevlerinin yerine getirmesidir. Ombudsmanlık kurumu 1809 yılında İsveç'te anayasal bir kurum haline gelmiştir (Eryılmaz, 2017:377).

Türkiye'de Ombudsmanlık kurumunun ilk adımları ülkemizin Avrupa Birliği için resmi aday ülke statüsünü kazandığı 10-11 Aralık 1999 yılındaki Helsinki Zirvesi'ne dayanmaktadır. Birliğe aday olan ülkelerin tam üyeliğe seçilmeden önce yapması gereken şartlar, 22 Haziran 1993 yılında düzenlenen Kopenhag Zirvesi'nde belirlenmiştir. Bu şartlar ekonomik, siyasi ve topluluk mevzuatının benimsenmesi olarak bu üç grupta toplanan şartlar içinde “İnsan Haklarının Korunması” konusunda Ombudsmanlık kurumunun inşa edilmesi, üye olan ülkeler için bir şart haline gelmiştir (Okur, 2016: 79). Bu sebeple Avrupa Komisyonu tarafından hazırlanan Türkiye İlerleme Raporlarında Ombudsmanlık Kurumu konusundaki düşüncelere yer verilmiş ve 2006 tarihli Türkiye İlerleme Raporu'nda ise “TBMM, Kamu Denetçiliği Kurumu (Ombudsman) kurulmasına dair kanunu kabul etmiştir. Ombudsmanın ilk görevi gerçek ve tüzel kişilerin idari alana dair olan uygulamalarına ilişkin başvurularıyla ilgilenmektir. Bu Katılım Ortaklığı Belgesi'nde yer alan bir önceliktir ve

oldukça önemli bir ilerlemedir bu zira Türk vatandaşları tarafından kamu yönetiminin izlenmesi için kurumsal bir çerçeveyi oluşturmaktadır ibaresi yer almıştır (Avrupa Birliği Bakanlığı, 2018).

Ülkemizde Ombudsmanlık Kurumunun Faaliyetleri 2013 senesinden itibaren Kamu Denetçiliği Kurumu ile yerine getirilmektedir. 6328 Sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu, 29.06.2012 Tarih ve 28338 Sayılı Resmî Gazete 'de yayımlanarak hukuki zemin üzerine oturtulmuştur. Bu kanun kapsadığı maddeler şunlardır:

“Kamu Denetçiliği Kurumu’nun kuruluş, görev ve çalışma usullerine ilişkin ilkeler ile kamu baş denetçisi ve kamu denetçilerinin niteliklerine, seçimlerine, özlük haklarına ve kurum personelinin atanmaları ile özlük haklarına ilişkin hükümleri”

“Kamu hizmetlerinin işleyişinde bağımsız ve etkin bir şikâyet mekanizması oluşturmak suretiyle, idarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarını; insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde, hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönlerinden incelemek, araştırmak ve önerilerde bulunmak (6328, md. 1)”

Türkiye’de Kamu Denetçiliği Kurumu’nun görev kapsamı dışında kalan alanlar, 6328 Sayılı Kanun’un 5. maddesinin 1. ve 2. fıkralarında verilmiştir;

5/1: Kurum, idarenin işleyişi ile ilgili şikâyet üzerine, idarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarını; insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde, hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönlerinden incelemek, araştırmak ve idareye önerilerde bulunmakla görevlidir.

5/2: Ancak

a) Cumhurbaşkanının tek başına yaptığı işlemler ile resen imzaladığı kararlar ve emirler,

b) Yasama yetkisinin kullanılmasına ilişkin işlemler,

c) Yargı yetkisinin kullanılmasına ilişkin kararlar,

ç) Türk Silahlı Kuvvetlerinin sırf askerî nitelikteki faaliyetleri, Kurumun görev alanı dışındadır

İKİNCİ BÖLÜM

TÜRKİYE’ DE VATANDAŞ ODAKLI YÖNETİM ANLAYIŞI VE KAMU HİZMETLERİNDE DÖNÜŞÜM

Kamu yönetimi alanında Dünya üzerinde meydana gelen üç aşama Türkiye’yi de etkilemiştir. Bu gelişmeler üç farklı dalga olarak etkisini göstermektedir (Eryılmaz, 2004a: 12):

- Birinci Dalga; 24 Ocak tarihinde alınan kararlar ile 1980’li yıllarda ekonomide büyük ölçüde engeller ortadan kaldırılmış ve serbest piyasa ekonomisine geçiş olmuştur.
- İkinci Dalga; Özelleştirme uygulamalarıyla kamu yönetiminde etkinlik ve verimliliğin artırılması istenmiştir. Denetleyici ve düzenleyici mekanizmaların kurulmasıyla devletin hakem görevi görmesi hedeflenmiştir.
- Üçüncü Dalga; Kamu yönetiminde meydana gelen yenilikler ile verimlilik, etkinlik, süreç ve sonuç odaklılık, performans yönetimi, stratejik yönetim ve vatandaş odaklılık gibi yenilikler ülkemizde 2003 senesinden sonra hayata geçirilen yeni reformlar ile kendine yer bulmuştur.

1991 senesinde ilk kez yayımlanan Kamu Yönetimi Araştırması (KAYA) projesi ile ortaya çıkan vatandaş odaklı olma kavramı kamu yönetimi alanında yeniden yapılanma fikri ile hazırlanan yeni uygulamalarda da etkisini göstermiştir. Yeniden yapılanmanın temeline bakıldığında vatandaş odaklı olmak, kamu personelini yetkilendirmek, verimliliği yükseltmek, esnekliği ve saydamlığı arttırmak gibi hususlar göze çarpmaktadır (Dinçer ve Yılmaz, 2003: 29).

Türkiye’de kamu yönetimi alanının yenilik hareketleri 2000’li yıllardan sonra artmıştır. Bu doğrultuda 2003 senesinde TBMM’ye gönderilen fakat kanunlaşmayan “ Kamu Yönetiminin Temel İlkeleri ve Yeniden Yapılandırma Kanunu Tasarısı” oldukça önemli bir adımdır. Yasa tasarısının ana gerekçesinde bu projenin 21. Yüzyılda, çağdaş bir yönetim anlayışına ve yapısına ulaştırmak amacıyla hazırlandığını, iyi yönetim şeklinde belirtilebilecek çağdaş bir yönetim düşüncesi ve kendine odaklı değil de vatandaş odaklı olmaya geçişi hedeflediği ifade edilmiştir (Kutlu, Usta, Kocaoğlu 2008:515).

Kamu Yönetiminin Temel İlkeleri ve Yeniden Yapılandırma Kanunu Tasarısı ile birlikte kamu yönetimimizde; Saydamlık, katılımcılık, hesap verebilirlik, bilgi edinme hakkı, sonuç odaklılık, hizmette yerellik, vatandaş odaklılık, kaliteli, etkin ve verimli hizmetlerin sunulması gibi birtakım yenilikler getirilmesi amaçlanmaktadır (Al, 2004: 184-193). Kamu yönetiminin yeniden inşa edilmesi kapsamında hazırlanmış olan Yerel Yönetimler Reformları da yeni yönetim uygulamasının bir sonucu olarak ortaya çıkmıştır.

2004 yılında Yerel Yönetimler Reformları kapsamında 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, 2005 yılında ise 5302 Sayılı İl Özel İdaresi Kanunu ve 5393 sayılı Belediye Kanunu yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. Bu yeniliklerle, yerel yönetimlerin karar mercilerinin katılımcı yapısını kuvvetlendirmek için Kent Konseyleri kurulmuş ve yönetim hizmetlerine gönüllü olarak katılımı sağlama misyonu verilmiştir (Şarbak, 2007: 60-63).

5393 Sayılı Belediye Kanunu’nun genel gerekçesinde, vatandaş odaklı olmaya vurgu yapılarak, vatandaşların yönetim süreçlerine ve siyasal süreçlere katılımına atıfta bulunarak, kent konseylerinin vurgusu yapılmaktadır. Ayrıca yerel ölçekteki kamu hizmetlerinin sunulmasında, hizmetlerden yararlananların memnuniyetini yükseltmek, hukuka uygunluğunu, verimlilik ve etkinliği sağlamak için vatandaşların isteklerini amaç edinen anlayışın uygulanması gerekliliğini vurgulamıştır. Bu gerekçede bireylerin yönetime katılma

talebi ile kamu hizmetlerinin etkili bir şekilde sunulması arasında yakın bir ilişkinin varlığından bahsedilmektedir.

2.1. Türkiye’de Kamu Hizmetlerinde Vatandaş Odaklılığı Etkileyen Koşullar

Ülkemizde kamusal hizmetler, aktarımı bakımından kamusal hizmetin özelliklerine göre bir takım farklılıklar göstermektedir. Kamusal hizmetlerde vatandaş odaklılığı belirleyen ayrılıklar bulunmaktadır. Küreselleşme kavramı ile beraber devlet yapısında ki ufalma yerel yönetim kuruluşlarına yetki devri aktarımı, kamusal hizmetlerin sunulmasında toplam kalite yönetimi düşüncesinin kabul görmesi gibi farklılıklar yeni uygulamalara neden olmaktadır. Kamusal hizmetlerin aktarılmasında iyi bir aktarım gösteremeyen devlet devamlı olumsuz eleştirilere maruz kalmakta olup bu sebeple açık, şeffaf, vatandaş odaklı, katılımcı bir devlet yapısı istenilmektedir. Fakat batılı devletlerdekine benzer vatandaşın odakta olduğu bir devlet yapısını benimsemek Türkiye tarzındaki merkeziyetçi yönetim anlayışına sahip bir ülkede uygulanması zor görünmektedir. Bu sebeple ilk olarak ülkemizde vatandaş odalı yönetime geçiş aşamasında belirleyici olan hususları incelemek gerekmektedir (Sezer, 2008:156).

2.1.1. Kamu Yararı Kavramı

Kamu yararı ifadesi kamu menfaati, kamusal iyilik, genel fayda gibi isimlerle anılmaktadır. Yönetim hukukunda, siyaset biliminde ve kamu hukukunda sürekli telaffuz edilmesine rağmen bu ifadeden ne çıkarılması gerektiği düşüncesinde ortak fikir birlikteliği yoktur. Ancak kamu ve yönetim alanında ki hukukçular ve siyaset alanındaki bilim insanları kamu yararı kavramının iki farklı çıkarımının olduğu hususunda birleşmektedir. İlki, kamusal yararın teknik, hukuksal ve dar bir anlamı olduğu ikincisi ise bu ifadeye verilen ideolojik, siyasal ve geniş bir anlamdır. Dar anlamında kamusal yarar kavramı, özel mülkiyet hakkı alanının ifade edilmesinde ve bu hakkın temeline gerçekleştirilecek düzenlemelerde bir kıstas olarak kullanılmaktadır. İkinci anlamında ise kamusal yarar kavramı da farklı tarzlarda

belirtilmektedir. Örnek verilecek olursa Roma Hukuku'nda kamusal yarar ifadesinin toplumun zorunlu ve maddi bir takım ihtiyaçlarının ahlak, din ve duygusal ihtiyaçları da kapsayacak hususta oldukça kapsamlı anlamı bulunmaktadır (Keleş, 1993:94).

Kamusal yarar kavramı, kamu yönetiminin hareketlerinde takındığı ve toplumunda bazı kesimlerinin veya tamamının faydasını gözetmeye yönelik genel ve ana hedef olarak tanımlanabilmektedir (Bozkurt vd., 1998:132-133). Hizmette kamusal yararın güdülüp güdülmediğinin belirlenmesinde bakılması gereken hususlardan biri de hizmetten kazanılan kazancın tekrardan yine o hizmet için yararlanıp yararlanılmadığı şeklinde bakılmaktadır. Bir diğer husus ise kamusal hizmet ile alakalı yapılacak tüm işlemlerden toplumun herhangi bir şekilde olumsuzluk yaşamaması veya bir olumsuzluk yaşamaması biçiminde gerçekleştirilmesidir (Öztekin,2002:194). Kamusal faydanın belirleyicisi bazı durumlarda ekonomik olacak şekilde ölçülmeye bilmektedir. Örnek verilecek olursa ulaşım için bazı sokakların doğru şekilde inşa edilmesine engel olan yapıların kamulaştırılması nedeniyle maddi olarak bazı binaların yıkımı gerçekleştirilebilmektedir. Şöyle ki bu işlemin gerçekleşmemesi durumunda maruz kalınacak zararları telafi etmek sonraları oldukça zor olabilmektedir (Öztekin,2007:2).

Kamusal hizmet sunmakla görevli kurumlar kamusal yarar ilkesiyle işlemlerinin gerçekleştirdiklerinden ötürü vatandaşların taleplerini yerine getirmede veya faydalı bir hizmet sunma hususunda bazı sorunlar yaşamaktadır. Hizmetlerin yapılmasında kamusal fayda ilkesi göz önüne alınıyorsa sunulmak istenen o hizmet yapılmak durumundadır.

Kamusal yarar kavramı yerine toplumsal refah, toplum yararı, ortak iyilik, genel yarar gibi benzer nitelikteki kavramlarda kullanılmaktadır. Tüm bunların ortak yönü ise, tamamının kişisel çıkarlardan farklı olması ve bir yarar oluşturmastır (Bilgin,1995:174). Kamusal hizmetler her zaman genel çıkarların özel çıkarlara üstün olduğu, nesnel hukuk maddelerine

ve bunların yarattığı nesnel hukuki özelliklere dayanmaktadır(Alada,1993:30). Bundan dolayı kamusal fayda ifadesi, kamusal hizmetlerde aktarılan topluluğu müşteri şeklinde düşünmeyi zorlaştırmaktadır.

2.1.2. Kamu Hizmetlerinin Niteliği

Kamusal kuruluşlar özel sektör kuruluşlarından farklı olarak kamusal hizmet üretmektedirler, kamusal hizmetler yapısı doğrultusunda özel yönetim hizmetlerinden farklı olmasından dolayı verimli hizmet sunumu hususunda bazı zorluklara maruz kalmaktadır. Toplam kalite yönetimi, kamusal hizmetlerden faydalanan bireyleri dış müşteri, bu sürecin içerisindeki kişileri de iç müşteri şeklinde ifade etmektedir. Bu tarz farklılık ve vatandaş gereksinimlerinin giderilmesi amacı, kamusal faaliyetlerin piyasa belirleyiciliğinde yürütülmekte olan işlemlere doğru dönüştürmektedir. Kamusal hizmetlerin ne miktarda üretileceği, bu hizmetlerden hangi bireylerin faydalanacağı, özelliklerin ne şekilde belirleneceği, hangi şekilde ücretlendirileceği, hizmetlerden hangilerinin sözleşmeler ile alttaki iş yerlerine aktarılacağı gibi konularda alınacak fikirlerin piyasa işlerliğine bırakılması durumunda kamusal hizmetlerin esaslarını kuran eşitlik ve tarafsızlık hususlarının yerin karlılık, ufak bir maliyet, verimli olma tarzında ki hususlar yer alacaktır (Yılgör, 1999:12-13).

Kamusal hizmetlerde verimliliği belirleyen hususlardan bir diğeri ise kamusal hizmetlerin sunulmasında veya hizmet sunma alanında girdi ve çıktıların hesaplanmasının zor olmasıdır. Kamu yönetimi alanında çıktıların maddi hususlarının belirlenmesi epey güç olmaktadır. Özel sektör yönetimlerinde faydalı olma maddi değil kâr olacak şekilde belirlenmekte ve bu çıktıların da bir kıstası olacak şekilde kullanılabilir. Özel yönetimlerde kârlılığın belirlenmesinde dikkat edilmesi gereken bir husus durumundadır. Kamu yönetimi kuruluşlarında, bireylere kaliteli ve bir o kadar da maddi olarak ucuz bir hizmet aktarmak maddi çıkarımların üzerinde olmaktadır. Örnek verilecek olursa yargı,

eğitim ve savunma tarzındaki kamusal harcamaların sunulan hizmet veya aktarılan ürününü maddi olarak belirlenmesi epeyce güç olmaktadır (Kılavuz, 2000:149).

Benzer tarzda kamudaki kuruluşlar sunulacak mal veya hizmetin üretiminde tek nokta konumundadır. Örnek verilecek olursa savunma alanında hizmet sunan Savunma Bakanlığı bu alan da tek söz sahibidir. Öyle ki bu tarz kamu kuruluşlarının aktardığı hizmetlerden faydalanan vatandaşın bu aktarılan hizmetten hoşnut olmadığı durumlarda bu benzer hizmeti farklı kuruluşlardan tedarik etme imkânı bulamamaktadır (Kılavuz,2000:162).

2.1.3. Hizmet Sunan Kurumların Bürokratik Yapısı ve Yönetim Anlayışı

Ülkemizde kamusal hizmetlerin sunulmasında vatandaş odaklılığın önündeki engellerden biri de bürokratik merkeziyetçi bir yapının olmasıdır. Katı bir merkeziyetçi anlayış bireylerin yönetime dair söz söyleme hakkının önündeki engellerin başında gelmektedir. Katı merkeziyetçi anlayış sebebiyle kararlar hızlı alınamamakta vatandaşlarda bu yüzden ufak bir iş için bile günlerce bekletilmekte ve vatandaşların memnuniyetlerine pek fazla önem verilememektedir. Kamusal kuruluşların günümüzde hizmet vasıtası olmasından çıkıp bireylerin mutluluğunu arttırma hususunda zayıf kaldığına dair düşüncelerin devamlı artış gösterdiği görülmektedir. Ülkemizde sürekli israf üreten bürokratik yapı, zaman içerisinde kamu hizmeti beklemekte olan vatandaşlara hizmet eden konumundan çıkarak hizmet edilen konumuna gelmiştir (Saygılıoğlu ve Arı,2003:139-10). Kamu yönetiminde sorumluluk duygusundan kaçınma, otoriteyi kendinde toplama, tek adam olmak ve kararlarda gecikme tarzında olumsuz bazı bürokratik tutumların gelenek olması kamusal hizmetlerde toplam kaliteyi ve oldukça önemli alt yapısı durumundaki vatandaş odaklılık düşüncesinin kabul görmesinin önüne geçmektedir.

Kamusal hizmetlerin aktarılmasında Toplam Kalite Yönetimi'nin temel ilkelerinden bir tanesi olan vatandaş odaklılık uygulamasının yerine getirilmesinde hizmeti aktaran

kurumların bürokratik yapıları ve yönetim özelliklerinden ötürü bu hizmetlerden faydalanacak olan bireylerin talep ve arzularına yönelik davranma düşüncesi barındırmayan, kamusal hizmetlerin ne tarzda aktarılacağı hususunda kendi isteklerini öne süren, vatandaşları odak noktasında görmeyen yönetimin faydalı işler yapması pek mümkün olmamaktadır (Saran,2005:56).

2.1.4. Tarihsel Süreç İçerisinde Devlet-Vatandaş İlişkileri

Ülkemizde zaman içerisinde birey ve devlet arasındaki ilişkiye bakıldığında ikisi arasında kopuk bir ilişki olduğu görülmektedir. Bireylerin yönetime katılım imkânı sınırlı olduğu, vatandaşlarında devleti düşünme tarzı batılı devletlerden oldukça farklı şekilde olduğu görülmektedir. Bu günlerde kamusal yönetimde Toplam Kalite Yönetimi şeklindeki yeni uygulamalarının yer edinmeye başlaması fakat arzu edilen noktaya bir türlü gelinememesi ve bireylerin kamusal örgütlerden beklentilerinin istenilen noktaya gelememesinin akabinde vatandaş ve devlet arasındaki ilişkinin zayıf olmasının nedenlerinden bir tanesidir. Devletin bireylere yukarıdan bakma anlayışı, vatandaşların hizmetleri alan müşteri şeklinde görülüp düşünülmesinin önündeki sorunlardan bir tanesidir. Vatandaşların kamu alanındaki sıkıntıları kuruluşların katı bir şekilde kuralcı olması, kırtasiyeci bir anlayışta olması, her şeye müdahale etme düşüncesinde olması, vatandaşların isteklerine kayıtsız kalması, vatandaşların üzerinde kendisini görmesi, müsrif bir tutum takınması ve içine kapalı bir tutumda olmasından dolayı kaynaklanmaktadır (Eryılmaz,2002:244). Vatandaşlık bilinci hissinin gelişebilmesi, vatandaşlarında yönetime yönelik katılma arzularının yetersiz olması, devlet baba imajının varlığı, vatandaşların hak ve özgürlüklerini bilmemesi gibi bir takım hususlar vatandaş odaklı devletin oluşmasına engel olmaktadır (Saygılıoğlu ve Arı,2003:94).

Çağımızda yönetim alanında vatandaşları geri planda görme anlayışı ile kamusal hizmetlerin sürdürülmesi imkânsızdır. Kamu ya da özel olsun, kâr amaçlı olsun, küçük veya

büyük ölçekli yapıda olsun kurumların tümü kaynaklarını ihtiyaçlarını gidermek mecburiyetinde olan müşterileri vasıtasıyla sürdürmektedir. Bu da müşteri yönelimli yönetim yapısının kabul görmesi neticesinde olanak bulmaktadır. OECD üyesi devletlerin kamu alanındaki reformları gün geçtikçe sunulan ürünlerin kalitesiyle alakalı endişeleri göstermeye başlamıştır. Sunulan ürünlerin kalitesinin arttırılmasını düşünen tüm uğraşlar örgüt reformunu ön plana çıkarmaktadır. Bu tarz dakiler örgüt yapılarını farklılaştırmadan daha çok kalite elde edebilmek gibi uğraşlar değildir. Tüm uğraşlar 2 düşünce ile açıklanabilir: bunlardan ilki, devletler hizmetlerdeki kalitenin artması ile maddi kazanım ve vatandaşların isteklerine dönebilme arasındaki düzeyi görmeye başlamıştır. İkincisi ise bireyler insan mutluluğu ve kalite üzerindeki etkileri hususunda epeyce bilgilendirilmiş ve devletlerden çok fazlasını bekler hale gelmiştir (Yıldız,1995:85-86).

Toplam kalite yönetimi, çağımızda bireyler ve devlet arasındaki ilişkilerde geleneksel örgüt yapısını parçalama yönündeki adımlardan en önemlisidir. Vatandaşların kamusal hizmetlerin taraflarından biri olması dolayısıyla geliştirilmeye başlanan müşteri ya da vatandaş kavramında, vatandaş ve müşterinin ortak noktası kalite şeklinde söylenmektedir. Özel sektör kuruluşlarında yaygın olan kâr amacından ötürü ortaya çıkan düşünceden eksik olmaları kamusal hizmet sunmakla görevli olan kuruluşların yönetime yönelik gereksinimini artırmaktadır. Siyasal ve maddi alanda yenilenme, iletişim alanındaki ilerlemeler kamusal hizmet üretmekle görevli kuruluş olarak bürokrasiyi çok daha etkin olacak şekilde hareket etmeye mecbur etmektedir. Kapanık bürokratik anlayıştan, vatandaş odaklı anlayışa doğru geçmek yeni hizmet anlayışının ve yeni kamu düşüncesinin ortaya çıkması sıkıntısını aynı anda ortaya çıkaracaktır. Batılı ülkelerde Toplam kalite yönetimi posta, iletişim, sağlık, eğitim, kültür hizmetlerine, vergi toplamak ve otoyol yapmaya kadar devletin sunduğu birçok hizmet alanında uygulanmakta ve bunların çıktıları belgelenmektedir (Tosun,1998:89).

2.1.5. Hizmet Sunan Kurumların ve Vatandaşların Siyasi İktidarın Etkisine Açık Olması

Ülkemizde kamusal hizmet sunan örgütler iktidarların yönlendirmesine açık konumdadır. Bu nedenle yerel yönetim kuruluşlarında oldukça fazla hissedilmektedir. Öyle ki belediye başkanı hükümetteki partiden olmazsa aktaracağı hizmet için maddi kaynak bulmakta zorluklarla karşılaşmaktadır. Kamu hizmetleri siyasi hareketlere son derece açık olmasından ötürür kamu hizmeti sunmakla görevli olanların konumlarını de dengelerini sarmak istediği ve yönetimde kamusal hizmetlerin kazanımlarını azalttığı görülmektedir (Rouban,2003:310). Ülkemizde değişmekte olan devlet düşüncesinde vatandaş odaklı kamusal hizmet yapısına doğru eğilmek bekleniliyorsa kamusal kuruluşların iktidarın etkisine açık olmasından ötürü kamusal alanda çalışan görevlilerde yönlendirilmesi kolay olmaktadır. Bu sayede iç müşteri olarak ifade edilen kamu personellerinde hizmet etiğinin olası zorlaşmaktadır.

Türkiye’de devletin büyümesi sonucu neticesinde Bürokratizm denilen hastalık kamunun tüm kuruluşlarına yayılmaya başlamıştır. Kırtasiyecilik, ilgisizlik, torpil mekanizmaları gibi olumsuzluklar amacı vatandaşlara hizmet sunmak olan kamu kurumları için oldukça negatif bir tutum öne çıkarmaktadır. Günümüz toplumunda vatandaşların devlete olan güvenlerinin azaldığı görülmektedir. Hastaneler, okullar, belediyeler ve mahkemeler gibi kurumların kendilerinden beklenen hizmetleri kaliteli ve zamanında verememektedir (Aktan,1999:2).

Hizmetlerden yararlanan vatandaşlar yönetimdekilerden yeterli düzeyde hizmet alamadığında ve işlerini çözemediklerinde önlerine çıkan sorunları geçebilmek için birtakım aracı kuruluşlara ya da kişilere başvurmak zorundadırlar. Türkiye’de aracılık kuruluşları yönetici kısmına doğru kullanılmaktadır. Bu aracılık oluşumlarının ana oyuncularını siyasetçiler ile beraber bunları meslek olarak yapan kişilerdir (Eken,1998:132). Bu tarz anlayışta sunulan

hizmetlerden faydalanan vatandaşlara hizmetlerin eşit ve adil bir şekilde sunulamaması sonuçlarını ortaya çıkarmaktadır. Ortaya çıkan siyasetçi, bürokrat ve vatandaş üçgeninde bu tarz düşüncenin süreklilik haline gelmesi kamu kurumlarının sunmakta olduğu hizmetlerin kalitesini ve faydasını etkilemektedir.

2.2. Türkiye’de Vatandaş Odaklı Kamu Hizmetleri Sunumunda Ortaya Konulması Gereken Hususlar

Çalışmanın bu kısmında kamu hizmetlerinde vatandaş odaklı bir yönetim anlayışının sağlanmasında ortaya konulması gereken hususlar tartışılmaktadır.

2.2.1. Kamu Hizmetlerinde Müşteri/Vatandaş Anlayışının Geliştirilmesi

Kamusal hizmetlerin kaliteli ve etkin şekilde sunulması için kamusal hizmetlerde vatandaş ya da müşteri anlayışı fikrinin geliştirilmesi gerekmektedir. Çünkü kamusal hizmetler yapısı gereği kamusal oluşumları verimsiz hale dönüştürmektedir. Bu hususta Avrupa Birliği oluşumunun da kamusal hizmet tanımına bazı hususları ilave ettiği gözlenmektedir. İlk olarak kalite ve etkinlik ilkesi öne çıkmaktadır. Kamusal hizmet kavramının ifade edilmesinde ekonomi alanının çıkarımlarını önde tutan yaklaşımın hâkim olması gerekmektedir. Bu yöndeki amaç hizmetten yararlanan kişilerin korunmasıdır. Bir diğer ilke ise vatandaşlık ilkesidir. Tüm vatandaşlar standart kalite ve uygun maddiyatla öncelikli kamusal hizmetlere adil bir şekilde erişme hakkına sahiptir. Son ilke ise katılım ilkesidir. Hizmetlerden yararlananların alınan fikirlere katılımını kapsamaktadır (Ulusoy, 1998:30).

Ülkemizde kamusal hizmetlerde vatandaş odaklı yönetim şekline geçilmek düşünülmüyorsa müşteri odaklı örgütsel birtakım hususların belirlenmesi gerekmemektedir. Bireylerin zamanla farklılaşan isteklerini ön plana alan devletler, bu yönden ileriye yönelik yatırım hamleleri yapan örgüt konumuna doğru yönelmektedir. Zamanla farklılaşan müşteri

isteklerinin saptanması vatandaş odaklı bir hizmet düşüncesine doğru yönelimde kamusal kuruluşlar için oldukça önemlidir. Bunun nedeni değişmekte olan tüketici istekleri, o alandaki kamu kurumunun tüketicileri için yeni değerler oluşturabilmesini belirtmektedir. Bu sayede müşterilerin eğilimleri ve talepleri belirlenebilmektedir. Kamusal örgütlerin değişmekte olan verim ve zihniyete son sürat varabilmeleri bu yenilenmeye anında ayak uydurabilmesine olanak tanımaktadır. Müşteri ve vatandaş odaklı bu tarz yapıda faaliyet gösteren kişiler, ürünleri hızlı şekilde yerine getirmeye özen göstermektedir (Aakgeyik,1997:4). Hizmetlerin sunulmasında ilk temas son derece önemlidir. Çünkü vatandaşın ya da müşterinin örgüt hakkında ilk izlenimleri diğer değerlendirmelerinde oldukça önemli bir kıstas olmaktadır.

Kamu yönetiminde müşteri eksenli anlayışın hâkim olmasında hizmetlerin karşılaştırılması da oldukça önemli ölçüde bulunabilmektedir. Kamusal hizmetlerin amaçlarına bakıldığında 4 temel amacı olduğu görülmektedir. Bu hedefler şöyle ki: müşteri memnuniyetleri, kaynakların maddi kullanımları, özel hizmet yükümlülükleri ve çalışan memnuniyetidir (Eren,2002:64). Bu 4 temel hedefin yerine getirilmesi müşteri ve vatandaş odaklı yapıya doğru geçilmesinde oldukça faydalı olacaktır.

Çağımızın rekabet çevresinde hizmetleri aktaran kuruluşlar, kendilerine rakip olan kuruluşlar gibi başarılı olmak durumundadır. Aksi takdirde tüketicilerini kaybeder. Fakat hizmet sunum mekânlarında tercih yapılacak farklı alanlar bulunmadığı için yeni kamusal hizmetlerde tekel durumlarında rekabetlerin de olmaması imkânsızdır. Örnek verilecek olursa pasaport işlemleri, sosyal yardım hizmetleri, ruhsat işlemleri tekel yapı içerisindedir. Bu tarzdaki hizmetlerde vatandaşlar zorunlu birer müşteri konumundadırlar. Tekel durumu, son derece pahalı ve kötü olmasından dolayı kamusal hizmetlerden faydalananlar buna mecbur kılınmaktadır. Bu yüzden kamu yönetiminin bu durumu, rekabet yolu ile engellenmeli veya bunun olmaması için aynı durumların inşa edilmesi gerekmektedir. Ayrıca diğer kuruluşlar ile

de sunulan hizmetlerin kıyaslanması düzenlenebilir (Eren,2002:66-67). Vatandaş odaklı olan bir kamu yönetimi, vatandaşın devlete devletinde vatandaşa olan güvenini ve saygısını arttırmada ayrıca bunların da devamlılığını sağlamada son derece faydalı olan araç gibi sorumluluk üstlenecektir. Müşteri ve vatandaş odaklı yönetimin inşa edilmesinde yararlanılabilecek ana hususlar şu şekilde gösterilebilir (Saygılıoğlu ve Arı,2003:148-149):

- Vatandaşların kamu kuruluşlarına uğramadan yapacakları işlemleri bilişim teknolojileri aracılığıyla bitirme derecesi,
- Talep edilen bir kamu hizmeti için bekleme süresi,
- Belirli hizmeti alabilmek için gerekli kamu kurumlarına kolay ulaşabilme düzeyi,
- Kamu hizmetlerinin ve örgütlerinin ikame esnekliği.

2.2.2. Etkin Bir Halkla İlişkiler Uygulamasının Benimsenmesi

Kamusal hizmetlerde vatandaş odaklı yönetim anlayışının kabul görmesinde fayda sağlayabilecek uygulamalardan önemli özellikte kamusal hizmet aktaran örgütlerde faydalı şekilde vatandaşlarla ilişkilerin sağlanabilmesi için örgütlerin kurulmasıdır. Bu sebeple halkla ilişkiler uygulamasında vatandaşların kamusal kuruluşlar ve diğer örgütlerin yerinin yönetilen ve halk gibi sözcüklerle belirtilen özelliklerden vatandaş özelliğine varması, toplumda ancak demokrasi kavramı hususlarının tüm yönleri ve örgütleriyle beraber yerleşmesi neticesinde olmaktadır (Yalçındağ,1996:13).

Halkla ilişkiler alanındaki uygulamalar ile birlikte hizmet etmekle görevli olan ve hizmeti alan kişiler düşüncesi hem hizmetten faydalanan kitlenin hem de yönetici ve çalışanların kaliteli şekilde mal ve hizmet aktarımındaki yükümlülükleri hep birlikte üstlenmeleri anlamındadır. Buradaki sorumluluk alma duygusu vatandaşları, hizmetlerden faydalanan kişiler olarak değil, onun yönetilmesi hususunda çok fazla bilgiler öğrenilmesinde ve yönetime fayda da bulunmasına imkân vererek; yönetim sorumluluğunu vatandaşların

yardıma ihtiyacı olan ayrıca önerilerinin her fırsatta analiz edilen konuma yöneltmektedir (Bilgin,1995:190).

Halkla ilişkilerin vatandaşın odakta olduğu hizmet oluşumu, aktarılması ve ilerletilmesi hususunda faydası vatandaşlarla olan ilişkileri yönünden şöyle aktarılabilir (Özkara,199:109):

- Müşteri kavramının ilerlemesi kurum içi iletişimin fazlaşmasıyla sağlatılabilir. Bu hususta halk ile olan ilişkilerin iletişim özelliğinden faydalanabilir.
- Halkla ilişkiler faaliyetlerini belirlemek maksadıyla yapılmakta olunan araştırmalar vatandaşların kamu kuruluşlarından isteklerini ve aktarılan hizmetlerden ne şekilde aldıklarını belirleyerek hizmetlerin vatandaşların isteklerine yönelik olacak şekilde inşa edilmesini sağlar. Kamu hizmetlerinin vatandaşların isteklerine göre düzenlenip sunulması dolaylı olarak vatandaşların kararlara katılmasına imkân sağlamaktadır.
- Halkla ilişkilerin bir diğer işlevi toplumsal havayı veya çevreyi etkili bir şekilde algılamak, toplumsal yönelimleri devamlı olarak incelemek, örgütlerin amacı, stratejisi ve faaliyet fikirlerinin kamusal kesimin üzerindeki yapısına bakmak ve bu hususta kamu yönetimini haberdar etmektir. Bu yönden halk ve çevrede ki yönelimleri belirleyen, kamu kesimlerin niteliğini, örgütün kamu kesimleri üzerindeki etkilerini, örgütün ne şekilde düşündüklerini ve kurumları etkileyebilme yönlerini planlayan erken bir haber mekanizması şeklinde faaliyet vermektedir.

2.2.3. Kamu Hizmetlerine Katılımın Sağlanmasında Hizmette Halka Yakınlık

Kamudaki hizmetlerin aktarılmasında en büyük görevi yerel yönetim kurumları üstlenmektedir. Bu yüzden ki vatandaşa en yakın müşteri anlayışının en hızlı şekilde kabul görebileceği birimlerdir. Yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerde sunulan hizmetlere vatandaşların yer bulmasını sağlamak, vatandaşların taleplerine yönelik hizmet aktarımına

özen gösterilmektedir. Bu yüzden Avrupa Birliği'nde sunulan hizmet için vatandaşa yakın olması benimsenmektedir. Kamusal hizmetlerde vatandaş odaklı yaklaşımı kabul görmek daha mümkün gözükmektedir.

Sunulan hizmetlerde vatandaşa yakın olma düşüncesi, kamusal hizmetlerin giderilmesinde eldeki kaynaklardan verimli şekilde yararlanmak ve vatandaşların demokratik yönelimlerinin arttırılmasında oldukça önemlidir. Burada önemli olan, hizmetlerin zamanında ve tam yerinde giderilmesidir. Buna bazen hizmetleri vatandaşın ayağına götürmek şeklinde algılanmaktadır (Keleş,995:3-).

Türkiye'de kamu yönetimine “her şey devlet içindir” ve “uzaktan hükümet edilir, uzaktan yönetilir” ilkeleri şekil vermektedir. Vatandaşa tüm gereksinimlerini devletten talep etme düşüncesi yer almaktadır. Oysaki örnek model olarak gördüğümüz batı yönetiminde ana düşünce “uzaktan hükmedilir, yerinden yönetilir” biçimindedir. Batı devletlerinde vatandaşların kamu işlerinde yer alma imkânlarının bulunduğu ve bunun da yerel düzeyde iyi bir şekilde halka yakın olan yönetim tarafından kullanılacağı ifade edilmektedir (Öztürk, 1994:48).

Yerel yönetim kuruluşları vatandaşlara hizmetler etmek nedeniyle bulunmaktadır. Son derece faydalı olan yerel yönetim kuruluşları vatandaş odaklı olma hususuna büyük özen göstermektedir. Vatandaşa yakın olma, hizmetlerin aktarılan bireylere bazı ilişkiler inşa edip devam ettirilmesi anlamına gelmektedir. Yerel yönetim kuruluşları vatandaşların taleplerini bilmenin resmi olmayan ve resmi olan yollarını bulmalıdır. Resmi olan yöntemler içerisinde mahalle toplantıları hizmet ve şikâyet talep formları ve hemşeriler için danışma mecraları belirlemek mümkündür. Resmi olmayan uygulamalar içerisinde bazı özel olan toplantılarda yer almak ve haberleşme araçlarının yakından takip edilmesi gerekmektedir (Barbour vd., 1994:21).

Kamu ve özel sektör arasında en temel ayrım müşteri olan o şehrin insanların işlerini yapacakları bazı özel kurumlarla alakalı olacak şekilde çok daha alternatiflere sahip olmaları gerekmektedir. Kamusal hizmet yönünden, nereye gidileceği hususunda fazla seçenek bulunmaktadır. Düzenleyici olan hizmetlerle alakalı ise alternatif bulunmamaktadır. Bu yönde yerel yönetim kuruluşları çoğunlukla, beğenmeyen bireye istenilmeyen hizmetleri aktarmak durumunda kalmaktadır. Bu yönden yerel yönetimler çalışanlarının da bilgilendirilmesi gerekmektedir. Sunulan hizmetlerde vatandaşa yakın olma düşüncesi, yerel yönetim kuruluşlarının hizmetleri aktardığı grupları müşteri olacak şekilde görmesi önemli bir husus şeklinde kabul görmektedir.

2.2.4. Etkin Müşteri/Vatandaş İlişkileri ve Müşteri/Vatandaş Hizmetleri Yönetimi

İşletmelerde genellikle kullanılan önemli bir yöntem olan müşteri ilişkileri yönetimidir. Faydalı bir şekilde müşteri ilişkileri ile yönetiminin paydaları idarecilerin devamlı katılımı, vizyonları, uyumlu çalışma, sorumluluk duygusu ve süreç eksenli bir bütçe hazırlanmasıdır. Müşteriler ile ilişkide müşterilerin beklentilerini kavrayabilmek, onların taleplerine uygun olacak şekilde çözümler ortaya koyabilmek ve müşterilerin faydasını sağlayabilmek oldukça uzun bir uğraş gerektirmektedir (Yereli, 2001:39-0).

Kamu yönetiminde toplam kalite yönetiminin müşterinin odakta olduğu bir felsefenin kabul görmesi için özel kuruluşlardaki gibi olan müşteri hizmetleri yönetiminin kurulması gerekmektedir. Bunun içinde vatandaşlara kısacası müşteriye hizmet anlayışının benimsenmesi gerekmektedir. Önemli olan husus iç müşteri olarak ifade edilen yani hizmeti aktarmakla görevli olan kurumun görevlilerinde müşterilere hizmet düşüncesi oluşturulmalıdır. Bundan dolayı gerçek bir müşteriye hizmet sunma düşüncesi, yönetimdekilerin davranışlarından kaynaklanmaktadır. Yöneticiler, görevlilere müşteriye hizmet etme sloganını akılda tutacakları şekilde empoze etmelidir. Şu husussuda unutmamak

gerekir ki, kamu hizmetlerinden faydalanan vatandaşların ödediği vergilerle, o hizmeti aktaran görevlinin maaşı ödenmektedir. Görevlilerde benim maaşımı vatandaşlar ödüyor düşüncesi hâkim olmalıdır. Yönetimde hiyerarşik yapının benimsendiği toplumumuzda en kolay olan ise yukarıdakilerin emir vermesi, aşağıda olan kesiminde bu emirleri yerine getirmesidir. Oysaki yapıtlar insanların değiştirmesi nedeniyle değişmektedir. Toplumsal anlamda değişime demokratik bazı sorumluluk duygusunun kazandırılması fikrini yerine getirmek, bireylerin yaşamlarını etkileyen kuralları neden ve nasıl değiştirdiklerinin veya değiştiremediklerini anlayabilmesine bağlıdır. İşgücü kısmının çoğunluğu kamu personeli olması ülkemizde Toplam Kalite Yönetimi özelliklerinden bir tanesi olan vatandaş odaklı yönetim ifadesini uygulayacak olan vatandaşların kendisidir (Tosun,1998:94-95).

2.2.5. Vatandaş Odaklı Kamu Hizmetlerinin Gerçekleşebilmesinde Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma

Vatandaş odaklı hizmetlerin aktarımı nedeniyle kamu yönetimlerinde ve diğer tüm kuruluşlarında yeniden bir oluşuma ihtiyaç vardır. Burada ilk olarak kamu yönetiminde ve yerel yönetim kuruluşlarında yeni reformlara gereksinim vardır..

Vatandaş odaklı yönetime geçişte kamusal örgütlerce belirlenen hizmetlerde performans göstergeleri, hizmetlerde ulaşılmak istenilen hedefleri, maddi kaynakları ve performans ölçütleri kısa ve orta şekilde olacak gibi planlar belirlenmelidir. Topluma duyurulmalıdır. Bu noktada olması gerekenler şöyledir (Saygılıoğlu ve Arı,2003:263):

- Kamu hizmetlerinin aktarılmasında görevli olan kişilerin, hizmetlerden yararlanacak kişiler tarafından bilinmesidir.
- Kamusal hizmetlerde teri ve ücret, performansı esas alan kriterlerle ilişkilendirilmelidir.

- Yapılan başvurularda istenecek evraklar için standart birtakım uygulamalar belirlenmelidir.
- Kamusal hizmetlerin aktarılmasında kamu kurumlarının topluma yönelik hususlarda takdir yetkisinin kullanılması objektif özelliklere bağlanmalıdır.
- Her hizmet ve aşamalar ile alakalı uluslararası örnekler dikkate alınarak belirlenmelidir.
- Her kamu örgütünde fonksiyonlar itibariyle ana ve yardımcı hizmet yerleri belirlenmeli ve hizmet grupları sınıflandırılmalıdır.
- Geçerli bir mazeret hariç, toplama söylenen hizmet aktarım zamanlarına riayet edilmemesi durumunda nasıl tedbirler alınacağı açık bir şekilde yayınlanmalıdır.

Kamusal hizmetlerin iyi bir şekilde sunulmasının sağlanması ve kamusal örgütlerin faydalı olabilmesi için 10 ilke Osborne ve Geabler tarafından belirlenmiştir. Bu maddelerin uygulanması ile kamusal hizmetlerin en iyi şekilde aktarılmasında başarı sağlanabilecektir. Bu maddeler şöyledir (Aktan,1997:293):

- Devletin görevi kürek çekmek yerine dümen tutmak olmalıdır.
- Devlet mal ve hizmetleri direkt olarak halka sunmak yerine hizmetlerin halka ulaştırılmasını sağlayacak yöntemleri uygulamalıdır.
- Devlet, tekelleri ortadan kaldırarak rekabeti geliştirecek kararları uygulamaya koymalıdır.
- Devlet görevini bir misyona dayalı olarak yürütmelidir.
- Organizasyonda girdilere değil sonuçlara son aktarılmalıdır.

- Organizasyonda bürokrasinin değil müşterilerin ihtiyaçları karşılanmalıdır.
- Sadece harcama değil aynı zamanda kazanç elde etmeye de çalışılmalıdır.
- Organizasyonda tedavi etmekten ziyade koruyucu önlemler alınmalıdır.
- Organizasyonda güç ve yetki mümkün olduğu ölçüde diğer birimlere aktarılmalıdır.
- Yeni kamusal birimler ve programlar oluşturmak yerine problemler piyasa içerisinde çözüme kavuşturulmaya çalışılmalıdır.

Hizmetleri faydalı hale getirmek ve vatandaş odaklı devlet anlayışını özümsemek nedeniyle devletin vatandaşa ve vatandaşında devlet ile yakın olması gerekmektedir. Devlet tarafından yapılan hizmetler ve burada izledikleri politikalar ile alakalı olacak şekilde herkesin katılmasının ve ortak bir payda içerisinde yürütülen işlere önem verilmesi istenilen başarıya varmayı kolaylaştırmaktadır. Vatandaşlara devletin yakınlaştırılmasının bir diğer yolu da devletin yerelleşmesidir. Devletin birden fazla yürüttüğü hizmetle alakalı olacak şekilde merkeziyetçilikten sıyrılıp âdem-i merkeziyetçi düşünceyle yapılanması kamusal hizmetlerin performansı, siyasi istikrar, eşitsizlik ve maddi istikrar açısından olumlu tarzda etkili olabilmektedir.

Vatandaş odaklı kamusal hizmetlerin özümsemesinde kamu yönetiminin yeniden şekillenmesinde kamu mülklerinin özelleştirilmesi, vatandaş beklentilerinin öne çıkarılması, kamusal kuruluşlar içerisinde rekabetin yaygınlaşması, ekonomik kaynakların harcanması pahasına devletin hami rolü ile tüm toplumu koruyan refah devlet anlayışı bırakılıp vatandaşların isteklerinin göz önüne alan sözleşmecî bir devlet algısının özümsemesi, kamu yönetiminin alanının ufaltılmasına rağmen vatandaş ve özel alanların genişletilmesi, temsili olan demokrasi bırakılarak vatandaşların bireysel isteklerine özen gösteren piyasa

demokrasisinin kabul görmesi gibi bir takım politikalar değişimin öncelikli uygulama hususlarını oluşturmaktadır (Halis,1998b:70).

Kamu kuruluşlarının iyi bir şekilde hizmet sunabilmesi için farklı performans özelliklerinin ilk olarak belirlenmesi gerekmektedir. Kamu yönetiminde kırtasiyecilik ve bürokrasinin oldukça azalması ilk husustur. Vatandaş odaklı kamu yönetimi anlayışına değişte ilk özellik kamu personeli ile vatandaşlar arasındaki mesafenin giderilmesidir. Bu nedenle yönetim kesimi tarafından vatandaşlar bilgilendirilmeli, kamu çalışanları da hizmet içi eğitime tabi tutulmalıdır. Ne kadar düzenlemeler yapılırsa da ilk olarak düşüncelerin değişmesi gerekmektedir. Bir diğeri ise yapılacak işlere herkesin gönülden inanması ve destek vermesi gerekmektedir. Birçok düzenleme yapılırsa da devletin benimsediğı üniter yapısı bozulmadan yönetimin tamamı işler olması gerekmektedir.

2.3. Vatandaş Odaklı Kamu Yönetimi Anlayışı

Gelişmemiş, gelişmekte olan ve gelişmiş olan tüm ülkelerin ana amacı, sürdürülebilir ekonomi de son derece güçlü bir vatandaş devlet ilişkisine sahip olmaktır. Bu yüzden de vatandaş odaklı bir yönetim olmak Yeni Kamu Yönetimi düşüncesi etrafında devletler için bir zorunluluk halini almıştır. Amerika, İngiltere gibi yenilikçi devletlerin yeni kamu işletmeciliğı algısı gereğı hantal yapıdan uzaklaşarak açık, şeffaf ve vatandaş katılımı gerektiren yenilikler yürürlüğe koymuşlardır.

Amerika’da Başkan Clinton’un döneminde başarılı başkan yardımcılarında bir tanesi olan Al Gore, ulusal performans adında bir rapor hazırlamıştır. Bu yenilikler içeren raporda; vatandaşların ön plana çıkartılması, artan kırtasiyeciliğın azaltılması, çalışanlara yetki devrinin yapılması ve ayrıca devletin asli olan görevlerine yönelmesi gibi bazı öneriler sıralanmıştır. Hazırlanan bu raporda ana hedef devlet ve vatandaş arasında var olan kopukluğu gidererek bunları birleştirmek, devlet ve vatandaş arasındaki ilişkiyi kuvvetlendirmek,

süreçleri kolaylaştırmak görevleri ile vatandaşların nazarında devletin değerini arttırmak gibi hususlar yer almıştır (Toker ve Ekici, 2003: 6).

İngiltere’de vatandaş odaklı yönetim anlayışı nedeniyle başarılı, iyi yönetilen otorite algısına vurgu yapılmış ve bu hususa uygun imkânların kurulması gerekliliği ön plana çıkmıştır. Bu nedenle de kamu yönetimi hizmetlerinde kalitenin iyileştirilmesi ve yeni bir yönetim anlayışı algısının kabul görmesini ön gören Vatandaş İmtiyazı Girişimi adlı uygulama ortaya konulmuştur.

1991 senesinde uygulanan Vatandaşlık Şartı uygulaması; bireylere karar verebilme imkânı sağlama, kamu yönetimi hizmetlerinde kaliteyi artırma, bireyleri kuvvetlendirme, kamusal hizmetlerin nitelik ve niceliklerini iyileştirme, hizmetlerden faydalananların beklentilerine cevap verebilmek, hizmetlerin aktarılmasında tercihleri arttırma, hizmetlerden faydalananların birbirleri ile haberleşmesi ayrıca bütünleşmeleri sebebiyle uygulamaya geçirilmiştir.

2000 yılından sonra vatandaş odaklılık anlayışında yeni bir bakış açısına geçilmiştir. Vatandaşlar kendilerini ilgilendiren politikalar üretiminde pasif konumundan çıkarılarak bu politikaları belirleyen aktif konuma geçirilmiştir. Bir diğer ifade ile vatandaş odaklılık anlayışından çıkılarak vatandaşın odakta olduğu seviyeye ulaşılmıştır. Vatandaş odaklılık önceki seviyeyi belirttiği için bir anlamda değerini yitirmiştir (Kutlu vd., 2008: 507-532).

Bireyleri odak noktasına oturtmak yeterli kalmayacağından bireylerin olan taleplerini belirlemek ve bunların gerçekleştirilmesi için farklı uygulamaların kullanılması ve yeni yöntemlerin geliştirilmesi gerekmektedir. Bu nedenle kullanılabilir uygulamalar şu şekildedir:

Bireylere yapılan anketler, vatandaş ile yüz yüze iletişim kurma, bireylere mülakat, hedef grupların tespit edilmesi, elektronik ortamda iletişim, kalite garantilerinin verilmesi,

yeni hizmetlerin prova edilmesi, denetimciler, şikâyetlerin kontrolü, telefon imkânları, dilek ve öneri kutularının olması ve en önemlisi vatandaşların bulunduğu konseylerin oluşturulmasıdır (Osborne ve Gaebler, 1992: 177-179).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

VATANDAŞLI ODAKLI YÖNETİM UYGULAMA ARACI OLARAK TOPLUM DESTEKLİ POLİSLİK

Gelişmiş toplumlarda kamu yönetiminin özelliklerinden bir tanesi de kamusal hizmetlerin üretilmesi aşamasına vatandaş katılımıdır. Bireyler kamu hizmeti alan konumdan çıkarak kamu yönetimi hizmetlerinin üretilmesi aşamasına katılmaktadır. Bu sebeple, geleneksel yönetim yapısında pasif olarak hizmetlerin kendisine aktarılmasını isteyen birey, kamu hizmetlerinin üretilmesi ve topluma aktarılması aşamasında aktif bir rol haline gelmiştir. Başka bir deyişle vatandaş ve yönetimin ortaklığı gelişmiş demokrasilerde yönetimin vazgeçilemez bir özelliğidir ve ayrıca demokratik katılımın örneği olarak değerlendirilmektedir (Derdiman, 2006: 30-31). Kısaca belirtecek olursak günümüzde kamusal hizmetler vatandaş ve kamu personeli ortaklığı ile yapılmakta bu sayede vatandaşlar kamu yönetiminin bir unsuru olmakta, mal ve hizmet üretiminin ve dağıtımının aktif bir unsurudur ve bu süreçleri doğrudan etkilemektedir.

Kamu hizmetlerinin arasında en önemlilerinden biri de polislik hizmetidir. Sıkı kural ve yöntemlerle polislik mesleğinin sınırları belirlenmiştir (Akyılmaz vd., 2009: 471). Diğer örgütler gibi polis teşkilatının da amacı hizmet sunmaktır. Devletler vatandaşlarına iyi bir güvenlik hizmeti sunamazsa büyük çapta sorunlar yaşamaktadır. Güvenli bir yaşama ortamı ve toplumsal düzen uygar yaşamın bir gereğidir. Diğer kamu hizmetlerinin iyi bir şekilde vatandaşlara aktarılabiliyor olması polislik hizmetlerinin iyi bir şekilde aktarılmasının bir başarısıdır (Derdiman, 2010: 78).

Çağımızda polislik hizmeti de hızla değişmekte olup geleneksel polislik yöntemlerini bir yana bırakarak demokrasi kavramının yüksek bir değer olduğu günümüzde devletler daha demokratik tarzda uygulamalar yapmaktadır. Kamusal hizmet olarak güvenlik hizmeti

bireylerin güvenli bir çevrede yaşaması, kendini güvende hissetmesi, suçtan ve suçlu kişilerden korkmadan özgürce yaşamasını sağlamaya çalışmaktır. Kamusal düzeni sağlama ve bunu sürdürme amacını gütmekte bu sayede de toplum yararını gözetmektedir (Fındıklı, 2009: 249). Kısaca belirtecek olursak, polislik mesleği toplumsal düzeni sağlamak ve vatandaşların huzurlu bir şekilde yaşaması amacıyla sunulmaktadır.

Böylesine önemli bir hizmetin gelişen dünyada modern yönetim anlayışının dışında kalması elbette ki düşünülemez. Bu sebeple emniyet teşkilatı da yöntemlerini demokratik yapmak, diğer ülkelerde uygulanan demokratik polislik uygulamalarını kendi bünyelerine entegre etmek mücadelesi içerisindeyler. Batı ülkelerinde polisin asıl hedefi; daha çok demokratikleşme, vatandaşa açılma, vatandaşlar tarafından denetlenme ve vatandaş odaklı hareket etme tarzında olmuştur (Cerrah, 1998: 61). Bu anlayışla beraber etkili bir polislik hizmeti aktarma daima polislik hizmetinin önceliklerinden olmuştur. Bu sebeple diğer devletlerde uygulanmış ve başarılı olmuş olan modern polislik uygulamaları diğer ülkelere hızlı bir şekilde yayılmış ve hemen uygulamaya konulmuştur. Çağımızda polislik hizmeti uygulamalarının arasında en popüler olanı vatandaşların katılımına da imkân vermektir olan Toplum Destekli Polislik (TDP) uygulamasıdır. 1970’li yıllardan itibaren farklı yöntemlerle Amerika’da bazı polis örgütlerinin hizmete koyduğu ve çeşitli faydaları görülen TDP yöntemi bugün ülkemiz de ve birçok ülkede uygulanmakta ve uygulanması da önerilmektedir. Görülmekte ki TDP bir müddet daha güvenlik uygulamalarının hayat kurtarıcısı olacak, polis örgütlerinin hizmetlerini ve temel yapısını etkileyecektir.

3.1. Toplum Destekli Polislik: Kavramsal Çerçeve

Toplum destekli polislik kavramı son 40 yıllık zaman içerisinde polislik mesleğinde geliştirilen ve günümüz itibarıyla dünyada pek çok toplumda uygulama imkânı bulan modern bir polislik uygulamasıdır. Şunu da belirtmek gerekir ki polis teşkilatının yaptığı her yeni

uygulamaları TDP kapsamında nitelendirilmesi, gerek toplumsal gerekse coğrafi farklılıklardan, yönetici ve uygulayıcıların bakış açılarından kaynaklanan farklılıklardan ötürü, devamlı gelişim ve değişime açık bir yapıya sahip olmasından ötürü herkesin üzerinde fikir birliğine vardığı bir TDP tanımı yapabilmek epey güçtür (Palacı, 2008: 5). Bundan dolayı TDP ile alakalı yapılmış ve farklı özelliklerine vurgu yapan birkaç tanımlama yapmak gerekmektedir.

Toplum destekli polislik kavramı, Toplumun Polisliği ifadesinin bir tezahürü olarak kullanılmaktadır. Kavram toplum odaklı polislik şeklinde de ele alınabilmektedir. Fakat yerleşmiş bir tanımlama ve kabul görmüş bir kavram olarak daha çok toplum destekli polislik şeklinde tercih edilmektedir (EGM, 2007: 8).

Temel olarak toplum destekli polislik kavramı; gelişmiş ve demokratik ülkelerde, polis ve vatandaş arasında olması gereken etkin, verimli ve sürekli bir iletişim ve işbirliği inşa etmek maksadıyla kamu düzeni ve asayişi, toplumdaki tüm kurum ve kişilerin de aktif bir şekilde katılım ve yardımlarıyla birlikte sağlanması, suç ve suçlularla mücadele yükünü sadece polislerin omzuna yükleyerek bu sorumluluktan ve vatandaşlık görevinden kaçmak değil aksine bunun toplumsal bir görev olarak kabul edip polislere yardımcı olma ve oluşan bu sosyal yükü hep birlikte omuzlama anlayışını esas alan modern bir polislik anlayışdır (Erdem, 2007: 27).

Kısaca belirtilecek olursak; polis, kişi ve kurumların toplumsal sorunları, suç ve suça yönelmesinin altında yatmakta olan nedenleri belirleyip bunları çözmek maksadıyla birlikte çalışmalarını içeren bir yaklaşım şeklidir (İçli, 2004: 125).

Sorunları belirlemek ve çözmek gayesiyle polis ve toplum arasındaki etkileşim yöntemi olan toplum destekli polislik, bireyler ile polisin polisiye hizmetleri ile alakalı olarak

bir araya gelişiyle suçlara ortak bir çaba gösterilmesini hedeflemektedir (zyiğit ve Uslu, 1998: 106).

Özel ve kamu kuruluşlarıyla beraber polisinde bir araya gelmesiyle birlikte asayişi ve düzeni sağlamak için ortak bir şekilde çalışmaların yapıldığı polislik uygulamasına toplum destekli polislik denilmektedir (Kavgacı, 1997: 27).

Kavram olarak toplum destekli polislik Amerika ve Kanada menşi olduğu bilinmektedir. Günümüzde, TDP birçok ülkede uygulamaya konmuştur. Özellikle de İngiltere, Kanada, İşpanya, Amerika ve Japonya gibi devletlerde, toplum destekli polislik çok yönlü bir kavram olarak ele alınmakta ve polisiye hizmetlerin tümünü kapsayan bir anlayış olarak ortaya çıkmaktadır (EGM, 2007: 8).

3.2. Toplum Destekli Polisliğin Amaçları

Günümüzde modern kamu yönetimi düşünceleri etrafında gelişen yeni bir polislik anlayışı olan TDP kavramı güvenlik hizmetlerine toplumsal olarak katılımı hedefleyen, vatandaşların istek ve ihtiyaçlarını ön plana alarak güvenlik politikalarını belirlemeyi, gelişen yeni koşullara göre güvenlik hizmetleri alanında yürütülen hizmetlerinde yeniden inşa edilmesini amaçlamaktadır. Günümüzde polislik gerçek anlamda suçluları yakalamada gösterilen başarılar ile değil de toplumla birlikte geliştirilen ilişkilerin niteliği ve suçu önlemede vatandaşlardan alınan yardım ve desteğin oranı ile ölçülüp belirlenmektedir. Bu sebeple kurulan Toplum Destekli Polisliğin ana amacı da güvenlik faaliyetlerinin yerine getirilmesinde vatandaşların katılım ve desteğini sağlamak amacıyla hizmetleri daha hızlı ve etkin bir şekilde yerine getirmek, halk ve polis ilişkilerini geliştirmek amacıyla suçla mücadeleyi güçlendirmek ve modern güvenlik hizmetleri uygulamalarını emniyet teşkilatına kazandırmaktır (Başar, 2016:24).

Toplumsal alanda suç ve birtakım sorunlarla mücadelede vatandaşın katılımına olanak sağlayan, vatandaşla bütünleşmiş, vatandaşların istek ve beklentileri hususunda kaliteli bir güvenlik hizmeti sunan, toplumsal alandaki sorunların çözümüne bütüncül bir şekilde yaklaşan örnek bir polis modeli inşa etmek ve bunu yaygınlaştırmak Toplum Destekli Polislik anlayışının başlıca amaçlarındandır. Bunlar dışındaki bazı amaçları da şu şekilde belirtebiliriz (EGM, 2009: 62- 63; Tuncer, 2003: 40- 43):

- Vatandaşları bilinçlendirmek amacıyla suçlarla daha etkin şekilde mücadele etmeyi amaçlamaktadır.
- Suçlarda yaşanan artışla birlikte toplumda ortaya çıkan güvensizlik hissini ortadan kaldırmak bireylerin devlete olan güvenini sağlamak.
- Çevresel birtakım etkilerle bireylerde görülmeye başlanan kişisel güvensizlik hissini ortadan kaldırmak.
- Suç korkusunu en aza indirerek şehirlerdeki yaşam kalitesinin iyileştirmeye katkıda bulunmak.
- Yaşanan sorunların çözümünde vatandaşlar ile ortak hareket etmek ve buna öncelik vermek.
- Hizmetin aktarıldığı vatandaşlarla bütünleşmek.
- Güvenlik hizmetleri kapsamında kampanyalar ve programlar düzenlemek.
- Toplumun bir parçası olmak.
- Güvenlik hizmetleri kapsamında kampanyalar ve programlar düzenlemek.
- Bireylerle beraber daha etkin ve verimli hizmet sunmanın yollarını araştırmak.

- Görevli polislerin atandıkları bölgede yaşayan vatandaşlar ile ortak hareket ederek o bölgede yaşanan ve yaşanabilecek sorunları değerlendirerek ortak bir takım tedbirler olarak olayların ortaya çıkmasını engellemektir.

Vatandaş ve polis ilişkisi öneminin artması ve güvenlik hizmeti kavramının değişmesinden dolayı, polisin suçun engellenmesi ya da ortaya çıkarılması amacıyla suçlu olan ya da suçlu görülen kişilere kötü davranması suç sayılarını azaltmış olsa dahi o bölgedeki güvenlik faaliyetlerinin başarısını göstermemektedir. Bir bölgede suç işlenmemiş olsa dahi o bölgede yaşayan vatandaşların evlerinden dışarı çıkamayacak kadar tedirgin olması o bölgede yürütülen güvenlik faaliyetlerinin başarısız olduğunun bir göstergesidir (Sezer ve Kul, 2002: 9). İşte tüm bu sebeplerden dolayıdır ki TDP uygulamaları tüm olumsuzlukları engellemek ve bireyler ile beraber hareket ederek güvenli ortam oluşturmayı amaçlamaktadır.

Toplum Destekli Polislik bireyler arasındaki ilişkilerin giderek zayıfladığı, birbirlerine karşı hoşgörüsüzlüğün arttığı bir zamanda dil, din ve ırk farkı gözetmeksizin toplumdaki bireylerin birlik ve beraberlik içinde yaşamasını, sosyal dayanışmayı, kardeşlik duygularının artmasını sağlayarak toplum içinde birlik ve beraberliğin inşa edilmesini amaçlamaktadır (Yılmaz, 2008: 349).

Özetle belirtilecek olursak TDP kavramının üç amacı olduğu söylenilebilir. Bunlardan ilki, suç önlemeye yönelik politikaların etkinliği, polisin vatandaşlara yakın olması ve vatandaşlarla işbirliğinin sayısı ve kalitesindeki artışa paralel olarak artacaktır. İkinci amacı ise, polislerin başarılı olabilmesi farklı toplumların farklı tarzdaki ihtiyaçları olabileceğinden polisiye hizmetlerin bu yerel ihtiyaç ve önceliklere uygun olmasına bağlıdır. Üçüncüsü de, polisin bireylerin ihtiyaçlarını dikkate alarak güvenlik hizmetleri sunması toplum nezdindeki imajını olumlu doğrultuda etkileyerek daha iyi bir iş birliğine ortam hazırlayacaktır (Zeki, 2006: 70).

3.3. Toplum Destekli Polisliğe İhtiyaç Duyulmasına İlişkin Nedenler

Kamu hizmeti olarak polislik faaliyetlerinin yürütölmesi, bir diğer bakış açısıyla güvenlik hizmetlerinin etkin ve vatandaş odaklı yerine getirilmesi, ölkemizde ve dünyada önem kazanan konuların başında yer almaktadır. Polislik hizmetleri toplumsal yapıdan direk olarak etkilenmektedir. Bundan ötürüdür ki polisin faaliyetlerine yön veren toplumsal istek ve taleplerdir. Suç ve suçluluk olgusu toplum gündemini işgal eden konuların önünde gelmektedir. Suğun yer almadığı bir toplum olanaksız olduğundan polisin temel faaliyet alanları da çoğunlukla suçla alakalıdır. Ayrıca polislerin zamanının büyük çoğunluğunu sosyal faaliyetlere ayırdığı da bilinmektedir (EGM, 2007: 12).

Polis vatandaşların güvenliği ve mutluluğu için çalıştığına göre, daha iyi bir hizmetin yapılabilmesi için vatandaşların polisin karar ve eylemlerine katılması, taraftar olması ve polislere yardım etmesi oldukça önem arz etmektedir. Polisin toplumdaki farklı kesimlere hitap etmesinden dolayı tek bir tip polislik uygulamasını geçersiz kılmaktadır. Bunun içindir ki vatandaşın polislik uygulamaların belirlenmesi ve uygulanması hususunda katılımcı olmaları gereklidir. Vatandaşların polislik uygulamalarına katkısının başında bir şüpheli olay fark ettiğinde hemen polisi aramaları gerekmektedir. Bunun için de vatandaşların polisle iş birliği yapmasına hazır olması ve buna ikna olması gerekmektedir. Bu da vatandaş ve polis arasındaki iletişimi zorunlu hale getirmektedir (Geleri, 2002b: 313). Belirlenen iletişim sağlanması ve yukarıda belirtilen önerilerin gerçekleşmesi polis ve vatandaş ilişkilerinde alınan mesafeye bağlıdır.

Batı toplumlarından polis ile vatandaş arasındaki mesafenin açılması, polislik faaliyetlerinde iki önemli hususta değişimi beraberinde getirmiştir. Bunlardan ilki özel polisliğin gelişimi, ikincisi ise toplum destekli polisliğin yaygın bir şekilde kullanılmaya başlamasıdır (Kavgacı, 1997: 143).

Toplum destekli polislik uygulaması, vatandaş ve polis arasındaki ilişkiyi değiştirmeyi toplumsal sorunların altında yer alan nedenleri bulmayı ve sosyal alanlarda vatandaşların yaşam kalitesini yükseltmeyi hedeflemektedir (Aydoğan, 2002: 3).

Polis, toplum içerisinde vatandaşları temsil eden, suç ve suçlu kişilerle mücadele eden ve suçun oluşmasını engellemek için kurulmuş etkin bir devlet kurumudur (Akalin, 1996: 35). Toplum destekli polislik alanındaki kişiler bu kavrama yeni bir uygulama demek yerine polisin işleyişinde ve yönetiminde yeni bir düşünce olarak tanımlamaktadırlar (Aydoğan, 2002: 3).

Son yıllarda artan iç göç hareketleri ve hızlı nüfus artışının bir sonucu olarak ortaya çıkan ve nüfusun yığılması, en başta büyük kentler olmak üzere toplumda hâkim olan sosyo kontrol mekanizmalarının etkinliğinin azalmasına ve toplumsal ilişkiler sisteminin etkinliğinin değişmesine neden olmaktadır. Eskiden durağan ve kontrol edilebilen olan bir toplumsal yapıdan küreselleşme, kentleşme ve yaşanan hem iç hem de dış göç değişiminin bir çıktısı olarak kontrol edilemeyen ve durağan olmayan bir toplumsal yapıya doğru geçilmiştir. Toplumun kontrol mekanizmalarının işlevselliğini yitirmesi ya da zayıflaması, devlet odaklı olan kontrol mekanizmalarının önemini ön plana çıkarmıştır. Bu mekanizmaların başında da Polis Teşkilatı gelmektedir (EGM, 2007: 12).

Polisin suçlar üzerindeki etkisi ile alakalı yapılan bilimsel çalışmalar, suçların önlenmesi, artması ya da aynı oranda kalmasında polisin rolünün tam olarak belirlenemediğini ortaya çıkarmışlardır. Bilimsel araştırmalar sonucunda net olarak belirtilebilecek diğer konu ise polisin başarısının veya başarısızlığının toplum içindeki mevcut imkânlarla göre değişiklik gösterebileceğidir (Şimşek, 2002: 89).

Polisin etkisini ve suçtan caydırıcılığını belirleyen diğer araştırmalara göre; polisin suçlara karşı etkisinin belirli sınırları olduğu ve polis suçların önlenmesi ve suçu işleyenlerin

yakalanabilmelerinde belirli bir miktara kadar başarılı olduklarını ortaya koymuştur. Polisin alkollü bir şekilde araba kullanma ve şiddet suçları gibi belirli suçların önlenmesinde başarılı olmasıyla beraber, onun genel bir mana da suçlarında engellenmesinde ki başarısı ve katkısı tartışmaya açık bir konudur. Bu ifadeyi destekleyen bazı sosyologlar işsizlik, aile yapısında olan bozukluklar ve fakirlik gibi suçların asıl nedenlerine yönelik tarzdaki çalışmalar yapılmadan polisin suçların engellenmesindeki etkisinin elbette ki sınırlı olacağını vurgulamışlardır (Kavgacı,1997: 81).

Suç ile mücadele sadece polisin tek başına çalışmalarıyla gerçekleştirilebilecek bir iş değildir. Polis hem sayı hem de kaynak bakımından suçlarla mücadelede yetersiz kalabilmektedir. Özellikle, suç ile mücadelenin sadece polisiye tarzı yöntemlerle yeterli olmayacağı, sosyal birtakım yöntemlerin de suçların kontrol ve engellenmesinde kullanılması gerektiği bilinmektedir. Bir diğer deyişle suçla başarılı olabilmenin ön şartı da vatandaşların da katılımının sağlanmasıdır (<http://www.egm.gov.tr>, 2021).

İngiltere’de gerçekleştirilen bir araştırmada; polisin suç ile alakalı fillerin % 90 gibi büyük bir kısmını vatandaşların şahit, mağdur vb. gibi sıfatla verdiği bilgiler ve yardımlar neticesinde çözdüğü, polisin ise kendi imkânları ile ancak olayların % 1’lik kısmını çözdüğü, % 4’ünde ise suçüstü yaptığı, kalan %4’lük kısmını ise başka yollarla çözdüğü tespit edilmiştir. Ülkemizde ise olayların büyük kesimini polisin tek başına çalışma ve operasyonları neticesinde gün yüzüne çıkarılmaktadır. Suçu engellemede vatandaşların katılımının son derece az olduğu görülmekte ve bunu destekleyen herhangi bir araştırma bulunmamaktadır. Suç ve suçların araştırılmasında polisi ön plana çıkaran yöntemde insan hakları ihlalleri ihtimalini artırmaktadır. Çünkü ortada deliller olmadan araştırma ve kovuşturma esnasında masum olan insanların temel hak ve hürriyetlerinin ihlal edilmesi söz konusudur (Seyhan, 2002: 198).

Ülkemizde suç ve suçluluk ile alakalı birçok sorun var iken, polisin görev alanıyla alakalı olarak terör ve her yıl birçok hayata mal olan trafik kazaları sorunları çözülememişken, işlenmeyen suçların engellenmesi ile alakalı projeler üretmek oldukça lüktür. Fakat toplumu meydana getiren vatandaşların gerçek mutluluğu için kalıcı olacak şekilde çözümlerin üretilmesi gereklidir. Gelişmiş batı ülkelerinde suçun engellenmesi konusunda vatandaş ile iş birliği esasına dayalı politikalar ve uygulamalar hayata geçirilmeye başlanmıştır (Seyhan, 2002: 197).

Bu sayede polislik, suç ile mücadelede herkesin sorumluluğuna dayanan, suçu sosyal bir sorun olarak düşünüp kontrolünün de bir takım sosyal metotlarla mümkün olduğu anlamına gelen önleme politikalarını ifade edecektir. Bu durumda da suç ile mücadelede, sadece polisin işi olmaktan çıkarak sosyal bir uğraşa, sorumluluğun da diğer ilgili resmî kurumlar, sivil toplum kuruluşları ve halk paylaşımına dönüşmektedir (Seyhan, 2002: 191).

Çağımızda değişen yapıda suçların niceliğinin yanı sıra niteliği de değişmekte olup yeni suç türleri ve suç işleme yöntemleri ortaya çıkmaktadır. Çeşitli kültürel, ekonomik ve sosyal bileşkesi olan suçun oluşumu tek bir nedene bağlı olmadığı gibi suçların işlenmesinde az da olsa sebeplerin birlikteliği bulunmaktadır. Bunlara ek olarak polisin toplumla olan ilişkilerinin yapıları da değişmektedir. Vatandaşlar, polis teşkilatından kaliteli ve sorunlara duyarlı bir hizmet anlayışı beklemektedir. Suçların değişmesi, suçlu tiplerinin ve suç işleme yöntemlerinin değişmesi sonucunda suç ile mücadelede tek başına polisiye faaliyetlerin yetersiz olduğu bir hale gelmiştir. Güvenliği sağlamada polisin konumu da değişmiş polis vatandaş ilişkisinin yeniden ve çok yönlü bir şekilde ele alınması gerekliliği ortaya çıkmıştır (EGM, 2007: 13).

Polisin suçları önlemede önemli ancak sınırlı olan etkisinin yanında post modern toplumda vatandaşlar güvenlik hizmetine katılmaktadır. Yine post modern toplumlarda

polisin aktardığı hizmetin muhatabı olan vatandaş polislere bu konuda yardımcı olması veya olabilmesi, yani bu tarz bir hizmete katılması gerekmektedir (Cerrah ve Semiz, 2001: 76).

Vatandaşların güvenlik ihtiyaçları her geçen gün artmasına ve farklılaşmasına rağmen polislin imkânları da aynı oranda artmamış aksine polislin suçlarda meydana gelen değişime uyum sağlayabilmesi ve suçla mücadele becerisi vatandaşların beklentilerini karşılayamaz hale gelmiştir. Bu durumda vatandaşların isteklerinin ve duyarlılığının, güvenlik hizmetlerinin yürütülmesinde daha önemli bir hale gelmesine neden olmuştur. Ülkemizde suçların sayısı her geçen gün artmakta, vatandaşlar mağdur olmakta ancak yine de polise başvurmamaktadır. Karanlık olarak nitelendirilen ve kayıtlara girmeyen suçların sayıları tam olarak tespit edilememekte, faili meçhul suçların sayıları özellikle de malvarlığına karşı işlenen suçların sayısı da artmakta, toplumsal alanda güvensizlik hissi ve suç korkusu her geçen gün daha da içinden çıkılmaz hale gelmektedir. Sonuç olarak modern dünya yeni sorunları da beraberinde getirmekte ve suçluluğa dair çözüm fikirleri dar bir alanda kalmaktadır (EGM, 2007: 13).

Amaçlanan olumlu iletişimin sağlanması aşamasında çeşitli nedenlerden dolayı toplum desteği ve toplumsal ilişkiler zayıflamaktan kurtulamamaktadır. Bu zayıflayan ilişkiler jandarma ve polis tarafından değerlendirilmektedir. Bu anlamda, bilimsel gelişmelerin doğal bir sonucu olarak yaya olarak gerçekleştirilen devriyelerin yerini motorize devriyelerin alması, daha hızlı bir müdahale, daha az devriye aracı ve kişiyle daha büyük coğrafi alana hitap etmesi, uzak mesafelerden görülebilirliğin yanı sıra, güvenlik memurlarıyla vatandaş arasındaki iletişimin kuvvetlendirilememesi ve var olan iletişim yollarının da zarar görmesine neden olabilmektedir (Geleri, 2002b: 313).

Ayrıca profesyonelleşme de polislin toplumdan uzaklaşmasına neden olmaktadır. Vatandaş, suç ve suçluların önlenmesinde profesyonel bir yaklaşımın gerekliliğine inanması ve güvenlik hizmetlerinin jandarma ve polis tarafından beklenmesi sonucu halk desteğine gerek

olmadığını düşünebilmektedir. Bu algılamının bir sonucu olarak da güvenlik birimleri toplum tarafından desteğinin kaybetmektedir (Akalin, 1996: 36).

Polisiye hizmetlerin bu kapsamda güvenlik faaliyetlerinin ve suçla mücadelenin sadece polis tarafından yerine getirilmesi değil çok yönlü ve bütüncül bir şekilde yürütülmesi gerekmektedir. Bunu da sağlamanın ana yöntemlerinden birisi de Toplum Destekli Polislik faaliyetlerinin yerine geçirilmesidir. TDP faaliyetleri, bu yönüyle vatandaşların güvenlik taleplerine göre şekillenen bir düşüncenin polisiye hizmetlerde hayata geçirilmesi anlamına gelmektedir. Vatandaşların sorunlarına odaklanan ve bunların çözümlerinin bütüncül bir bakış açısıyla ele alınarak toplumun tüm kesimlerinin, kurumlarının ve devlet organlarının bulunduğu bir hizmet anlayışının bu bakımdan çağın bir gerekliliği olduğu kabul edilmektedir. Çağımızda polislik faaliyetlerinin, hizmetlerin yürütülen toplumun yapısına ve toplumsal birtakım ilişkiler ağına bağlı olarak insan hak ve özgürlüklerine saygılı ve toplumsal duyarlılık kapsamında ele alınmasının ve yürütülmesinin gerekliliği tartışılmazdır (EGM, 2007: 14).

3.4. Toplum Destekli Polisliğin Kapsamı

Toplum destekli polislik ile alakalı çok fazla tanımlama olsa da temelde üç temel özelliği bulunmaktadır. Şöyle ki: felsefi, stratejik ve program kapsamı şeklindedir. Bir uygulamayı toplum destekli polislik şeklinde ifade edebilmemiz için bu üç özelliğinde bulunması gerekmektedir. Şimdi bu özellikler kısaca açıklanmaktadır.

3.4.1. Felsefi Kapsamı

Klasik polislik oluşan suçlara müdahale etmeyi amaçlamaktadır. Klasik polislik düşüncesinde önleyici hizmetler ikinci planda bulunmaktadır. Felsefi anlamda Toplum Destekli Polislik (TDP), klasik polislik düşüncesinin dışına çıkmayı amaçlamaktadır. TDP ise daha geniş çerçevede çalışmayı öngörmektedir. Suçun olumsuz hayat şartlarının bir sonucu

olduğunu öngören TDP, oluşan olumsuz şartların ortadan kaldırılması gayesiyle polis, özel kuruluşlar, kamu kurumları, vatandaşlar, sivil toplum örgütlerini göreve çağırmaktadır. Toplum destekli polisliğin temel unsurları ise devriye hizmetleri, önleyici hizmetler, yetkilerin alt kademelere aktarılması, vatandaşa hesap verme olarak belirtilmektedir. Bu sebeple toplum destekli polisliğin vatandaşlar tarafından denetlenebilirliği de var olmaktadır (Skolnick ve Bayley, 1986: 246).

Güvenlik hizmetlerinde ve polis tarafından gerçekleştirilen diğer hizmetlerde toplumun desteğini ve katılımını sağlamak bakımından tüm polis unsurları bu çalışma kapsamına girmektedir (EMG, 2007: 14).

Toplum destekli polislik uygulamasının temel mantığı ise polis ve vatandaş tarafından karşılıklı güven hissinin sağlanması ve iki tarafında ortaklık düşüncesi anlayışı içerisinde kamusal düzenin sağlanmasında sorumluluğu paylaşmasıdır. Eğer vatandaş ve polis arasında güven ortamı sağlanamazsa taraflar önyargılarını harekete geçirir uzlaşmacı polislik düşüncesi ortadan kalkar yerine otoriter polislik anlayışının oluşmasına zemin hazırlamaktadır. Polisin vatandaşla uzlaşma içerisinde olması kanunların katı bir şekilde uygulayıcısı değil de sadece üniformalı vatandaş olması manasına gelmektedir (Bahar, 2002: 293-294).

Klasik halkla ilişkiler hizmetleri genel mana da tek taraflı mesaj iletimini esas alarak sadece polisin tanıtımının amaçlandığı programlar geliştirmişlerdir. Fakat TDP felsefesi ise vatandaşların istek, fikir ve eleştirilerinin de alınmasını hedeflemektedir. Başka bir ifadeyle toplum destekli polisliğin, çift taraflı iletişim sağlamayı hedef alan bir düşünceye sahip olduğu söylenebilmektedir. Vatandaşla iç içe olma ve görüşlerine başvurma polisin verimliliği hakkında bir sonuca varılmasına da imkân sağlamaktadır. Amaçların ve uygulanacak yöntemlerin belirlenmesinde vatandaşların fikirlerinin alınması polisin başarısını iyi yönde etkilemektedir. Vatandaşların beklentilerine uygun tarzda çalışmalar polise olan desteği

artırmaktadır. Vatandaşın desteğinin alınması için görev yapılan çevrenin sosyal ve ekonomik yapısını, vatandaşların polise olan tutumlarını bilmesi gerekmektedir. Bu sayılan nedenlerle toplum destekli polisliğin felsefi boyutunu vatandaşların polislik hizmetlerine katılımının sağlanması gerekliliğinin polis hizmetleri için kaçınılmaz bir son oluşturmaktadır (Şimşek, 2002: 57).

3.4.2. Stratejik Kapsamı

Stratejik amaç ise toplumsal katılımı sağlayan, çevrenin yapısıyla bütünleşmiş, vatandaşa yakın, iyi bir güvenlik hizmeti sunan ve vatandaşların güvenlik isteklerine her zaman cevap verebilen, güvenlik konusuna bütüncül yaklaşan örnek bir polis modeli oluşturma ve bu modeli ülkeye kademeli olarak yaygınlaştırmaktır (EGM, 2007: 15).

Toplum destekli polislik stratejilerinin geliştirilmesi konusunda üç ayrı kriter öngörülmüştür (Cordner, 1995:1):

- Birinci olarak: hedeflenen çevrede devamlı olarak çalışmasıdır. Bu çevrede görev yapan polisler görev alanlarında yaşayan vatandaşlarla devamlı bir iletişim içerisinde olmaları ve buralardaki sosyal sorunların tespiti için çalışmaları önerilmektedir. Devamlı bölgelerindeki polislerle karşılaşan bireylerin de polise olan güveni bu şekilde artmaktadır. Görev yapılan bölgenin sınırlarının net bir şekilde bilinmesi, sorumluluk alanının da netleşmesine sebep olmaktadır.

- İkinci olarak: Toplum destekli polislikte önleyicilik faaliyetleri esas alınmaktadır. Bu sebeple de polislik anlayışı ve uygulamalarında köklü değişiklikler yapılmıştır. Bu değişimlerin başında da polisin sosyal hizmet rolü de gündeme gelmektedir. Polisliğin sadece oluşan suçlara karşı müdahaleden oluşmadığı aynı zamanda da suçlara neden olan sorunların çözümü için de çalışmaların yapılması da toplum destekli polisliğin ana felsefesini oluşturmaktadır.

- Üçüncü olarak: vatandaşların duyarlılıkları saptanarak tepkilere neden olmayacak polis yöntemlerinin belirlenip uygulanması, bu sayede kazanılan toplumsal desteğin kaybedilmemesi sağlanmalıdır.

Önleyici tedbirler hususunda polislerin tutumunu takdirle karşılayan, yapılan öneri tekliflere olumlu yönde karşılık veren, bu tedbirlerin varlığı, devamı ve iyileştirilmesi hususunda istekli, teşvik edici ve katılımcı olan bir toplum kitlesi ile beraber hareket eden polisin istediği hedeflere ulaşması çok daha kolay ve hızlı olacaktır. Vatandaş ve polisin beraber hareket etmesi, ortak olan soruna karşı ortak bir davranış ve uygulama anlayışının kabul görmesi fakat polisin düzenlemiş olduğu suçları önleme faaliyetlerine bireylerin katılımı ve desteğiyle gerçekleşebilecektir (Geleri, 2003: 74).

3.4.3. Program Kapsamı

Toplum destekli polislik uygulamasının faydalarının çokça duyulmasına rağmen ancak onun pragmatik bir şekilde uygulanmasının başaramadığını belirterek, farklı kişilere farklı şeyler anlamına gelmekte olan bu anlayışın geniş bir çerçevede hatta bütün dünyada öneminin kabul edilebilirliğine karşın, onun bir program olarak kabul görmesinden çok bir slogana bürünmüş temenni paketi olarak algılanmaktadır (Bayley, 1988:225). Bu ifadelerden sonra ki senelerde toplum destekli polislik zamanla uygulamaya yönelebilmüş hazırlanan detaylı programlarla bir felsefi nazariye olmaktan çıkarak pratik polislik ve toplum güvenliği uygulamasına dönüşmüştür.

Toplum destekli polislik, polis ile diğer kuruluşlar arasında gelişmiş bir düzeyde koordinasyon ve iş birliğini öngörmektedir. Sadece suçların kontrol ve önlenmesini ana amaç olarak almayıp, aynı zamanda toplumun faydasına olan olumlu çalışmaların da aktif bir hale getirilmesinde polisinde rol alması hedeflenmektedir. Buna yönelik olarak belirlenecek uygulamaların hayata geçirilebilmesi için özel yöntemlere ihtiyaç vardır. Bu programların

başında ise polis uygulamalarının tekrar düzenlenmesi, problem çözümü anlayışının var olması ve vatandaşlar ile iletişim içerisinde olunması gerekmektedir (Şimşek, 2002: 58).

Kurumlar arasındaki koordinasyondaki zayıflık ve uygulamada ortaya çıkan bazı sorunlar da toplum destekli polisliğin başarısını ters yönde etkilemektedir. Uygulamada bazı sınırlamalar ile karşılaşılması bunun en büyük nedenleridir. Bu sınırlamaların ilki polislerin önleyici hizmetleri gerçek polislik olacak şekilde değerlendirmemeleri ve aktif hizmetlerde çalışmayı tercih ederek kendilerine verilen işleri önemsememeleridir (Kavgacı, 1995: 69).

Batılı ülkelerde, suçların engellenmesi söz konusu olduğu durumlarda liderliği polisin yapması gerektiği çoğunlukla kabul edilmektedir. Fakat 1980'li yılların yarısından sonra, polisin tek başına pek bir şey yapamayacağı, diğer kurumların da bu doğrultuda çaba göstermesi gerektiği savunulmaya başlamıştır. Bu durum kısa bir zaman diliminde konuyla ilgilenenlerin büyük bir kesimi tarafından kabul görmektedir. Diğer kurumlardan kasıt; eğitim, sosyal hizmetler, sağlık, iş bulma, konut edindirme, ailevi hizmetler, yardım kuruluşları gibi kurumların suçları engelleme rolleri bulunduğu ve gerektiğinde polisle birlikte hareket etmeleri gerektiği belirtilmek istenmektedir (Seyhan, 2002: 190).

Birçok düşünüre göre suçları engellemenin artık tek başına devlete ait olmadığı hususunda açık şekilde delillerin olduğu, özellikle özel kuruluşların maruz kaldığı mağduriyetlerini yine kendi başlarına engelleme yoluna gittikleri düşüncesindedirler, bu da oldukça önemli bir gelişmedir (Seyhan, 2002: 176).

Toplum destekli polislik, suça neden olan durumları kaldırmak için polis ile diğer kamu kuruluşları ve özel kuruluşların ortaklaşa hareket içerisinde olmalarını öngörmektedir (Bahar, 2002: 293). Çok kurumlu yaklaşım anlayışı, bir suçtan mağdur olan kişilere yapılması gereken yardımlara önem vermekte ve mağdur olan kişilerin sorunlarını ele alarak onların emniyet ve adalet sistemine olan güvenlerinin oluşmasına yönelik çalışmaları kapsamaktadır.

Çok kurumlu yaklaşım anlayışı esasında suçların çok boyutlu sosyal bir olgu olması ve suç ile olan mücadelede ancak vatandaşların ve polisin ortak bir eylem planı içerisinde başarılı olunabileceği düşüncesindedir (Bahar, 2002: 297).

3.5. Toplum Destekli Polislik Yaklaşımının Sağladığı Avantajlar

Toplum destekli polislik uygulaması sadece toplumun güvenliğinin sağlanması konusunda değil toplumsal açıdan da birçok konuda olumlu sonuçların elde edileceği düşünülmektedir. TDP düşüncesinin argümanlarının yanı sıra TDP faaliyetleriyle alınan olumlu sonuçlar bu görüşü desteklemektedir. Aşağıda da TDP uygulaması ile kazanılan başarılar ve elde edilen yararlar gösterilecektir (EGM, 2009: 60- 61):

- TDP, polislerin hizmetle görevli olduğu vatandaşların temel sorunları ile araçsız ve doğrudan bir şekilde bağ kurarak sorunlarla uğraşması ve polis vatandaş ilişkisinin gelişmesine olanak sağlamaktadır.
- Polis ve toplum arasında çift taraflı bir iletişim kurarak suçlarla mücadeleyi toplumun tamamına yaymaktadır.
- Suçlarla mücadele uygulamalarının toplum odaklı bir şekilde yürütülmesine olanak sağlamaktadır.
- Polislerin, toplumda var olan riskli gruplara yönelik politikalar geliştirmesine ve bu grupları suçtan korunmasına yönelik hizmetler yapabilmesine olanak veren elverişli bir çevre sağlamaktadır.
- Kişi olarak her bir vatandaşın, suç engellemeye yönelik ve güvenliği sağlama hususunda aktif olmasını ister ve kişilere önemli bir görev verir.

- TDP bünyesinde çalışan memurlar vatandaşlara karşı değil aksine vatandaşlarla beraber hareket etme imkânı bulmaktadır. Vatandaşlarla iletişim kurar ve sadece emniyet teşkilatına değil vatandaşlara karşı da sorumlu bir hale gelmektedir (Tuncer, 2003: 40- 43).

- TDP'nin uygulandığı çevrelerdeki çalışmalarda, vatandaşların bu yeni polislik uygulamasından haberdar olduğu ve toplumsal çapta katılım düzeylerinin fazla olduğu ve yine TDP çalışmalarından haberdar olanların bu uygulamadan az haberdar olanlardan daha fazla polisiye hizmetlere ilgili olduğu, kendilerince güvenliklerini daha fazla aldıkları, suçtan korkularının az olduğu ve toplumun geri kalanı ile daha fazla bütünleştikleri görülmektedir (Alpkan ve Palacı, 2008: 99- 100).

3.6. Toplum Destekli Polislik Uygulamaları ve Ülke İncelemeleri

TDP felsefesi Dünya'da ilk defa Amerika'da uygulanmaya başlamıştır. Ancak bu felsefesinin oluşması Avrupa devletlerinin sosyal yapılarındaki büyük çaptaki değişimlerinin etkisi olmuştur. AB'nin üye devletleri bakımından TDP faaliyetleri için tek tip ve standart bir uygulamadan bahsetmek olası değildir. Her devletin polis teşkilatı yapısına, vatandaşların polisten beklentilerine ve toplumsal dinamiklerine bağlı olarak TDP hizmetlerinin öncelikleri de değişebilmektedir. TDP anlayışının ilk ve kapsamlı örneklerinin görüldüğü devletler İngiltere, Amerika ve Kanada sayılabilmektedir. Ayrıca Avrupa Güvenlik ve İşbirliği Teşkilatı' da TDP hususunda birçok ülkeye destekte bulunmaktadır. TDP uygulaması İngiltere'nin yanı sıra Kanada ve Amerika gibi Angola Sakson anlayışının hâkim olduğu ülkelerde uygulanmakta olduğundan bir örnek olarak yaygın reform anlayışı ile de paralellik içinde olduğu görülmektedir (Apan, 2004: 13- 18).

TDP faaliyetleri, günümüzde gelişmiş olarak kabul gören devletlerde teori safhasını geçerek, uygulama aşamasında bulunmaktadır. Coğrafya olarak batı bölgesinde yer

almamasına rağmen, sahip olduğu ve benimsediği değerler ile bu çerçevede yer alan Japonya’da, ismi başka olsa bile benzer nitelikte faaliyetlere rastlanılmaktadır. Küresel dünya, etkileşimi ve iyi olan her şeyin ithalini de zaruri kılmaktadır. Bu hususta, hukuk sistemlerinin var olanı belirten Pozitif Hukuk’tan olanı ifade eden değil Doğal Hukuk’a doğru evrenselleşme süreci içerisine girdiği görülmektedir. Bu husus, sadece bu tarz uygulamaların değil güncel olan tüm uygulamaların takip edilmesi ve esinlenilmesi sonucunu doğurmaktadır. AB’nin üyesi olma yolundaki aday ve adaylığı isteyen bütün ülkelerin de bu sebeple az da olsa girişimleri bulunmaktadır.

AB bünyesindeki üye devletlere bu tarz çalışmaları yasallaştırarak destek vermektedir. Bu yüzden hızlı bir şekilde gelişen Türkiye’nin çalışmaları AB üyesi adaylığının etkisi görülmektedir. Az gelişmiş ülkelerde, kavramlar tam ayrılmadığı için gelişmiş devletler gibi iyileştirme sonuçlarının alınamadığı görülmektedir. Bu yüzden az gelişmiş ülkelerde TDP faaliyetlerine rastlanılmamaktadır. Fakat gelişmekte olan devletler kendilerine örnek olarak aldıkları devletlerde, TDP gibi politikalar var olduğundan, bu tarz yaklaşım ve politikalara ilgi göstermektedir (www.emniyet.gov.tr, 2021).

Toplum destekli polislik felsefesinin Avrupa’da ki gelişimi İngiltere eksenli olmuştur. İngiltere’nin 1973 yılında AB’ye üye olduğunu göz önüne alarak, bu uygulamanın da 1970’li yıllarında başında ortaya çıktığını kabul edersek AB’nin bu sürece bir etki etmediğini söyleyebiliriz. İngiltere’den sonra ülkelerin bazıları kendi bünyelerinde ancak tamamen bağımsız birtakım çalışmalar yapması ile TDP felsefesi AB’nin gündeminde yer edinmiş ve Avrupa ülkelerinin genelinde artış gösteren suç oranlarıyla mücadele hususunda en popüler politika olarak kabul görmüştür.

Toplum destekli polislik felsefesinin hukuk ile yakın bağı, AB’nin bu politikaya çok fazla eğilmesine olanak sağlamıştır. Bu da TDP düşüncesinin kurumsallaşma ve uygulamada

tekdüzeliğin sağlanması safhasını hızlandırmıştır. Bu sebeple AB Konseyince, “ En İyi Uygulama – Değer Belgesi” yayımlanarak, TDP’nin kılavuzu ortaya çıkmıştır. AB ile Türkiye’nin ilişkileri 1959 senesinde başlamıştır. Türkiye’nin 1999 senesinde Avrupa Birliği aday ülke statüsünü kazanmasıyla birlikte AB’nin uygulama, müktesebat ve projelerinin benzer olmasının üye olma konusunda şart olarak kabul görmesiyle, bu alanda birçok projeye başlanmış ve oldukça önemli adımlar atılmıştır. Bu yönde ki düzenlemeler; eğitim, hukuk, sosyal hizmetler, kültür gibi oldukça geniş yönde atılan adımlardandır. Bu yönde bütün kamu kurum ve kuruluşları, tabi oldukları bakanlıkların talimatları ve yardımları ile 1999 senesinde kabul gören Helsinki Zirvesi’yle “ Katılım Ortaklığı Belgesi ve Ulusal Program” anlaşmasına uygun olarak Müzakerelerden Sorumlu Devlet Bakanlığı’nın yönlendirmesiyle AB’nin ilgili oluşumlarının gözetim ve denetiminde faaliyetlere başlamış bulunmaktadır (www.mfa.gov.tr, 2021).

3.6.1. Amerika Birleşik Devletleri’nde Toplum Destekli Polislik

Amerika’nın büyük çoğunluğunda TDP faaliyetleri arasında birinci olan Whiteville polis departmanının çalışmaları örnek olarak belirlenmiş, Amerika’da ki Toplum Destekli Polisliğin tanımlanmasına çalışılmıştır. Whiteville ülkenin güney doğusunda Colombus çevresinde küçük güneyli bir şehirdir. Burası 5.600 kişilik bir yerleşim yeridir. Buranın % 65,5’i beyaz, % 33,1’i Afrika kökenli Amerikalı, % 1,1’i yerli Amerikalı olup % 5’i de İspanyol kökenlidir. Kentin ekonomisi tarıma dayalı olup büyük çoğunluğunun geliri tütüne dayanmaktadır. Toplumun % 26,5’i de yoksulluk sınırının altında bulunmaktadır. Ekonomik olarak düşük geri olan kişilere çeşitli yardım hizmetleri geliştirilmiştir (Şimşek, 2000: 438).

Öyle ki bu kent, gündüz çalışanlar nedeniyle insan hareketlerinin yoğun olarak yaşandığı bir yerleşim yeridir. Bu bölgenin görev yapan toplam memur sayısı da 35 – 40 civarlarındadır. TDP’ ye geçme konusunda istekli olursa da vatandaşların bu husustaki tavrı

bilinçli olmaması nedeniyle ilk etaplarda zayıf olmuştur. Ancak bu hususta yeni bir yapılanmaya gidilerek kentin suç oranlarının fazla olduğu batı yakasında çalıştırılmak üzere TDP ekipleri kurulmuştur.

Bu alanda kurulan ekiplerin iki sene içinde çalışmaları meyvelerini vererek, gelir seviyesinin yüksek olduğu doğu yakasının suç oranlarının bile altında bir başarı sağlanmıştır. Elde edilen bu başarı sayesinde doğunun zengin ve eğitilmiş kişilerinin ilgisini çekmiş, bu aşamadan sonra TDP toplumun içerisinde daha fazla bilinen ve önemi kavranan bir uygulama haline gelmiştir. Benzer ekiplerin kentin doğu yakasında da çalışmalara başlaması ile kentin tamamında TDP uygulanma olanağı bulmuştur. Ancak bu alanlar meskûn mahalleleri kapsamaktadır. TDP'nin başarılarını gören işyeri sahipleri de bu uygulamaya katılmak istemeleriyle 1996 senesinde TDP uygulaması tüm kente yayılmıştır (Şimşek, 2000: 437-447).

Amerika'da Kuzey Carolina Whiteville Polis Biriminin son derece başarılı TDP faaliyetleri, 1996 ve 1997'de TDP alanındaki üstünlüğünden ötürü Kuzey Carolina Adalet Akademisi için öğretici örnek bir model oluşturmaktadır. Whiteville polis departmanı aşamalı olarak klasik polislik modelinden TDP anlayışına geçiş yapmıştır (www.bursa.pol.tr, 2021).

Elli eyaletten oluşmakta olan ve bu nedenle federatif bir şekle sahip olan Amerika'da tek tipte bir uygulamadan söz etmek oldukça zordur. Güvenliği birbirlerinden farklı olarak uygulayan resmi nitelikli pek çok kolluk gücünün var olması nedeniyle TDP gibi uygulamaların her eyalette uygulandığı ve uygulanan eyaletlerde ise aynı tarzda tatbik edildiğini söylemek oldukça zordur. Amerika'nın geneline yayılan ve kökleri epey eskiye dayanan Şerif uygulaması bu doğrultuda oldukça önemlidir. Bu kişiler en küçük yerel nitelikteki polis birimi olarak çalışmakta, doğdukları ve hayatlarını geçirdikleri kasabada polis olabilmekte ve emekli oluncaya kadar da aynı yerde görev yapabilmektedirler. Bölgeyi ve

vatandaşları çok iyi tanıyan bu kişiler, buralarda adeta ufak çapta bir TDP uygulamasının da mimarı olmaktadır. Amerika’da genel olarak bu geçiş, beraberinde de vatandaşlar tarafından kabul edilerek suç oranlarında azalma sağlayarak büyük bir başarı kazanmıştır.

Chicago’ da Toplum destekli polislik hizmetleri alternatif polislik stratejisi tarzında karşımıza çıkmaktadır. Chicago’nun Alternatif Polis Stratejisi (CAPS) Chicago’da uygulanmaya başlamadan önce beş tane kasabada test edilmiştir. Kasaba seviyesinde aylık periyodlarla kasabanın polis amirleriyle var olan konuları gözden geçirmek ve bu konuları görüşmek üzere vatandaşlardan ve polisten oluşmakta olan danışma komiteleri kurulmuş, yerel ölçekteki sorunları çözme gayretlerini desteklemek nedeniyle belediye hizmetlerinin aktarılmasında öncelik sistemi geliştirilmiş yine yerel nitelikteki suç problemlerinin analizine yardımcı olması nedeniyle yeni bilgisayar teknolojisi geliştirilmiştir (Palacı, 2008: 50).

Chicago alternatif polislik stratejisinin başka bir özelliği de polis teşkilatında sadece birimin değil de tüm teşkilatın vatandaşla işbirliği yapmasını ve ortaklık ilişkisi kurmasını gerektirmesidir (Palacı, 2008: 53).

Bu uygulama şu şekilde ifade edilir: CAPS sadece sıradan bir polis programı değildir. Bu uygulama klasik polis faaliyetlerine ilave edilmiş ferdi bir inisiyatif de değildir. Bu büyük çapta felsefi bir yaklaşımdır. CAPS Chicago’ da ki bütün polis faaliyetleri kapsamında devam ettirilen devriye hizmetlerinden tutunda esnek bir sosyal kontrolün sağlanmasına kadar olan alandır. CAPS, Chicago da ki polis çalışmalarının yerine getirilmesinde ki hizmet anlayışıdır. CAPS duyarlılığı yükseltir ve eldeki kaynakları mahalledeki sorunlara odaklanır. CAPS ile beraber halk – polis işbirliği oluşturuluyor. Bu işbirliği sayesinde halk bölgesinde ki güvenlik sorumluluğunu benimsemesi sağlanmaktadır (Rodrisuez, 2004: 290- 291).

Amerika’da polis teşkilatı vatandaşlardan iki şey istemiştir: bunlardan ilki; vatandaş eğer bir suçun işlendiğini görürse polisini aramasını, ikincisi ise; mallarını suça karşı

koruması ve kendisini bir suçtan ötürü mağdur olmasını önlemesini istemiştir (Rodrisuez, 2004: 291).

3.6.2. İspanya’da Toplum Destekli Polislik

İspanya’ da toplum destekli polislik biriminde çalışacak görevliler belirlenirken, istekli olan kişiler arasında belirli koşullar aranmaktadır. Polis birimlerinde kurulan TDP birimlerinde çalışan polisler sivil motosikletli, üniformalı ve yaya olarak çalışmaktadır. Çalışma saatlerinde esneklik olup büyük çoğunlukla 08.00 / 15.00 saatleri arasında ya da 15.00 / 22.00 saatleri arasında iki vardiya olacak şekilde çalışmaktadır. İspanya’da yapılan toplum memnuniyet anketinde, Kraliyet kurumundan sonra en fazla güven duyulan kurum olarak Ulusal Polis Teşkilatı seçilmiştir. Toplumun TDP kapsamında polislerin kendilerine olan yakınlığından hoşnut olması, vatandaş desteğini alan polis birimlerinin suç ve suçlarla mücadele etmede etkisini artırmaktadır. Çalışmaların neticesinde vatandaşla polis arasında inşa edilen güven ortamı, polisin saygınlık oranını arttırmıştır (EGM, 2009: 283).

3.6.3. İsveç’te Toplum Destekli Polislik

İsveç’teki TDP hizmetleri, diğer gelişmiş devletlerle eşitlik göstermesine rağmen, bir hususta diğerlerinden ayrılmaktadır. İsveç’te TDP suç önleme odaklı ve toplum eksenli yürütülmekte iken aynı zamanda şehirleşme yaklaşımları ve mimarı endişelerle de desteklenmiştir. Bu nedenle kentlerin tasarımı, ışıklandırma gibi hususlar önemli faktörler olarak değerlendirilmektedir (www.samsun.pol.tr, 2021).

İsveç’te 1950 ile 1980 sonları arasında suç sayıları oldukça yüksek iken 1990 senesinden sonra suç oranlarında büyük oranda azalma olmaya başlamıştır. İsveç polisi bu başarıyı şöyle anlatmaktadır: 1990 yılından sonra ortaya çıkan bu polislik felsefesi TDP olarak adlandırılmış ve İsveç polisi bu senelerde bu felsefeye göre çalışmaya başlamıştır. Bu

anlayışın en temel unsuru da toplumla yakın ilişkiler için de olarak polislik hizmetlerinin aktarılması şeklinde vurgulanmaktadır (Erdem, 2007: 27- 32).

Bu anlayış polise, suçların engellenmesi çalışmalarında etkisini daha iyi şekilde kullanma olanağı sunmaktadır. Olay odaklı ve acil eylemli bir sisteme dayanan klasik polislik düşüncesi terk edilmektedir. Bugün, birçok polis birimi yeni bir anlayışla, önceden belirlenmiş ve hedefe yönelik çalışmalar içerisine girmiştir. İsveç polis teşkilatı da çalışmalarının yönünü bu yaklaşıma göre belirlemiştir.

3.6.4. Azerbaycan’da Toplum Destekli Polislik

Azerbaycan’da Toplum Destekli Polislik uygulaması AGİT tarafından hazırlanmış ve 18 ay da projenin uygulanması planlanmıştır. Azerbaycan polisi üzerinde ilk 6 ay incelemeler yapılmış ve polislik felsefesi bakımından incelenmiştir. Bu yüzden Mingeçevir kentinde anket yapılarak vatandaş ve polis arasındaki ilişkiler belirlenmeye çalışılmıştır.

Ülkede polisler, üniversite öğrencileri, öğretmenler, sivil toplum örgütleri, yerel ve ulusal düzeydeki basın kuruluşları ile programlar gerçekleştirilerek yapılan faaliyetler tüm kente aktarılmıştır. İkinci 6 aylık periyotta proje için TDP alanında somut tarzda uygulamalar yapılması şeklinde planlanmıştır. Azerbaycan kültürü ile modern polislik hizmetlerini birleştirerek uygulanmasıyla TDP düşüncesi kapsamında ne gibi şeyler yapılabileceğine dair somut uygulamaların üretilip hayata geçirilmesi dönemi diye ifade edilebilir. Burada en önemli hedef öncelik olarak vatandaşın polise karşı olan güvenini kazanmak ve artırmak şeklinde olmuştur (Erdem, 2007: 27- 32).

3.6.5. Almanya’da Toplum Destekli Polislik

Alman polisinin 1980 senesinin sonunda Münih kentinde bir anket yapılarak vatandaşın polisten beklentileri sorulmuştur. Bu anketten çıkan sonuç ise; % 55’inin devriye

hizmetlerini arttırmasını istediği, % 62’lik kesimin de karakol polisi ile daha çok ve yakın iletişim kurmayı beklediğini, % 59’unun ise polisle ilgili bir şey görmek veya duymak istemediği sonuçları çıkarılmıştır. Bir başka örnek olarak da EMNİD araştırma merkezince 1992 senesinde Almanya genelinde vatandaşların polise olan tutumlarını incelemiş ve ankete katılımın gösteren Batı Almanların % 62’si ve Doğu Almanların da %89’u daha fazla şekilde polisin daha fazla görünür olmasını istemektedir. Aynı araştırma merkezince 1994 senesinde Unna gibi Alman küçük yerleşim bölgesinde yapılan ankette ise bu hususta vatandaşların istekleri büyük oranda artarak daha çok polisle diyalog kurmak ve polisle yakın ilişkiler kurmayı istemiştir (www.egm.gov.tr, 2021).

Alman vatandaşlarının kendileri için çalışan polislerden beklentileri ve dünyadaki TDP rnekleri neticesinde ilerleme göstermiştir. Polis Federal Almanya’da, federal şekilde yapılanmasına bağlı olarak merkeziyetçi anlayıştan uzak olarak inşa edilmiştir. Polis ve yerel birimler arasında sağlam bir ilişki mevcuttur. Polis ve vatandaş iletişiminin iyileştirilmesi çerçevesinde bilgi paylaşımını hızlandıracak mekanizmalar kurulması, suçları engelleme faaliyetlerinin geliştirilmesi, kampanyalar düzenlenmesi, riskli gruplar ile yapılan çalışmalar oldukça önem taşımaktadır. Açık ve şeffaf polisiye hizmet anlayışı ve suçları engelleme uygulamalarına halkın katılımı ana amaçtır.

Suçların engellenmesine yönelik kurumlar ve sivil toplum örgütleri ile işbirliğinin genişlemesi, halkın engelleme için sorumluluk almalarına dair yapılan düzenli faaliyetler oldukça önem taşır ve TDP genel polislik uygulamalarının bir parçasıdır. Vatandaşların katıldığı güvenlik ile alakalı programlar düzenlemesi, telefonda polis hizmetlerine dair danışmanlık hizmeti vermesi, polisleri destekleyen gönüllü devriyelerin faaliyetleri, mağdur olanlara yönelik geliştirilen programlar, güvenlik hizmetleri ile alakalı özel araştırma kurumlarınca memnuniyet ölçümleri yapılması TDP kapsamındaki çalışmalardır. TDP hizmet

modelini, halkın isteklerinin etkili olduğu yerel unsurlar belirlemektedir (EGM, 2007: 100-101).

Almanya eyalet sistemine dayalı, federatif bir sistemle yönetilir. Federal hükümetten başka olarak her eyaletin kendine ait başbakanı ve bakanlar kurulu mevcuttur. Alman polisinin resmi olarak merkezi, pratikte ise yerel şekillerin ön plana çıktığı şekilde bir yapılanmaya sahip olması ve her eyaletin kendi kanunlarını kendilerinin yapması bir takım farklı uygulamalara neden olmaktadır. Öyle ki Alman polis teşkilatı hem federal hem de eyalet şeklinde örgütlenmiştir ([www. pa.edu.tr](http://www.pa.edu.tr), 2021).

Yerel olarak nitelendirilen farklı bakış açıları bazen Federal uygulamaların önüne geçmektedir. Çalıştığı eyaletin hukuk sistemine uyan Alman polis teşkilatında bu yüzden hem uygulamalarda farklılık hem de aynı tür uygulamalarda farklılık görülebilmektedir. Fransa ile beraber gerek AB gerekse de Avrupalılık uygulamalarının yaratıcısı olan Almanya'nın toplumu ilgilendiren ve vatandaşları geliştiren her türlü uygulamaya sıcak bakması, TDP tarzında ki uygulamalara da yansımıştır. Bunun neticesinde TDP, Almanya'daki ilerlemesini yerel sivil örgütlerin yoğun şekilde katılımı ve katkısı neticesinde sürdürmektedir. TDP uygulamasıyla alakalı olarak benzer tarzdaki uygulamalarının AB gündemine gelmesi, kurumsallaşması ve mevzuata bağlanması çalışmalarında Almanya'nın öncülük yapması da ülke içindeki bu tarz gelişmelerin bir göstergesidir. 2007 senesinde ki suç göstergelerinde, Almanya'daki suç oranlarının azalması TDP uygulamasının bir sonucudur.

3.6.6. İngiltere'de Toplum Destekli Polislik

İngiltere'de, TDP'in etkin şekilde uygulandığı ülkelerden bir tanesidir. İngiltere'de TDP faaliyetleri temel amaç olarak suçu azaltma anlayışı şeklinde yürütülmektedir. Temel anlayış olarak İngiltere suçu azaltmayı amaçlamaktadır fakat suçu azaltmak engellemeyi de beraberinde getirmektedir (EGM, 2007: 103).

İngiltere'nin polis yapılanması diğer ülkelere göre farklıdır. İngiltere 4 farklı krallığın bir araya geldiği birleşik krallıktır. Ülke, güneyde başkent Londra'nın içinde olduğu büyük ada, kuzey tarafında İskoçya, İrlanda'nın kuzey doğu bölgesinde bulunan alanı içine almaktadır. Ülkede nüfus 50 milyon olup polis sayısı da 130.000 civarlarındadır. Başkent olan Londra'nın nüfusu 7 milyonken polis sayısı da 28.000 civarındadır. Ülke de iç güvenlik polis teşkilatının sorumluluğunda olup asayiş ve güvenlik polis tarafından yapılmaktadır. Acil bir durum söz konusu olduğu zaman öncelikle özel polis birimleri müdahil olmakta yetersiz kalındığı durumlarda da son çare olarak askerin yardımına başvurulmaktadır. Örnek verilecek olursa Londra'nın merkezinde 1.000 polis görev yaparken merkezin dışında kalan bölümlerde ise 27.000 polis çalışmaktadır. Ülkenin genelinde aynı yetkilere sahip olup benzer üniformayı giyen 43 ayrı polis gücü mevcuttur. Londra'nın başkent olmasıyla nedeniyle hastaneler, iş yerleri, resmi daireler, alışveriş merkezleri, üniversiteler, turistik yerleri içine alan bölgeler ayrı bir yer olarak görülmüş olup Londra şehir polisi tarafından güvenlik ve asayiş hizmetleri yerine getirilmektedir (Başar, 2016:35).

Bu tarz farklılıklar TDP uygulamasının yapısı ve yetkileri açısından da geçerlidir. Toplum Destekli Polis olmak isteyen kişiler içinde birtakım şartlar mevcuttur ancak bu şartlar polis olma şartları kadar zor değildir. Birçok kişi kolay şekilde dâhil olabilmektedir. Ön eleme ve yapılan mülakatta başarı gösteren kişiler 1 aylık kursa dâhil edilmekte, akabinde gönderildikleri yerlerde tecrübeli bir polis eşliğinde 1 ay süreyle stajyer olarak görev yapmaktadır. Bu aşamadan sonra şartların uyması ve açılan sınavlarda başarılı olan kişiler normal polis olma şansına da sahiptirler. Kendi içerisinde terfi imkânı bulunmayıp en alt rütbede çalışan polisin gözetiminde görev yapmaktadır (Başar, 2016:36).

Kısacası TDP anlayışı bizde ki Fahri Trafik Müfettişliği şeklinde kısmi yetkinin de içerisinde bulunduğu uygulamaya benzemektedir. Bir başka ifadeyle toplumdaki gönüllü

polislerdir. Toplumun içerisindeki olan olayları görmeleri, yorumlamaları farklı bakış açısı getirmektedir. Bu tarz kişilerin olaylara müdahale yetkileri yoktur fakat olan sorunları da polislere haber ermekle görevlidirler. Geline bu nokta 20 senedir uygulanan projenin gelmiş olduğu son noktadır. TDP uygulamasının daha fazla geliştirilmesi için İngiltere genelinde faaliyetler yürütülmektedir. TDP'nin yerel çaptaki kurumlarla iş birliğini esas alan, ülkemizdeki huzur toplantılarını anımsatan yerel vatandaşların katılıp olan sorunlarını söylediği katılımları da içeren arka yüzleri de mevcuttur. Olaylar olmadan öğrenebilme imkânı veren istihbarat çalışmalarının yapılması TDP için oldukça önemlidir.

Geline son noktanın değerlendirilmesi maksadıyla 3 veya 6 ayda bir anket çalışmaları yapılmaktadır. TDP'nin daha çok suçun yüksek olduğu bölgelerde görevlendirilmesi şeklinde çalışılmaktadır. Bu şekilde belirlenen 1.500 kişiye 1 tane TDP görevlisi düşmektedir. Ayrıca yaşlılarla ilgilenme ve 2001 senesinde Oldham şehrinde çalışmalara başlayan ve iyi başarılar elde ederek İngiltere geneline yayılarak ‘‘Komşu Koruma Programı’’ da TDP uygulamasının dayandığı temel faaliyetlerdir (EGM, 2007: 106- 108).

Polis teşkilatı için vatandaşların güvenliğini sağlamaya yönelik suçları önlemek ana hedeftir. Küçük tarzda ki suçların önlenmesiyle vatandaşların polise olan bakış açısı değişeceğinden ve güven artacağından dolayı büyük tarzda ki suçların önlenmesi konusunda vatandaşların polise daha fazla destek vermesi olasılığı artacaktır. Bu nedenle İngiltere’de TDP uygulaması başarısı kanıtlanmış ve toplumun büyük kesiminde kabul görmüş bir uygulamadır.

3.6.7. Fransa’da Toplum Destekli Polislik

Fransa devleti merkeziyetçi bir devlet yapısını benimsemiş olmasından dolayı polis teşkilatını da sıkı bir merkeziyetçi anlayış çerçevesinde inşa etmiştir. Bu anlayışta 1968 senesinde yaşanan bazı sorunların da tesiriyle yükselen suç oranları karşısında yetersiz

kalınmasına neden olmuştur. Diğer ülkelerde görüldüğü gibi, polislerin sayısının arttırılması, donanım yönünden de iyileştirilmesi yoluyla sorunların çözümleri planlandıysa da diğer ülkelerde görüldüğü gibi bu anlayış çözüm getirememiştir. Devamlı artan suçlara alışılmışın dışında tepki gösterilmesi zorunluluğu başka çözüm yollarına bundan dolayı da toplumun desteğinin almak gibi bir anlayışı doğurmuştur (www.caginpolsi.com.tr, 2021).

Toplum Destekli Polislik Fransa'da; suçların engellenmesi, suç olmadan önce kendiliğinden harekete geçen polislik anlayışının kurulması, çalışılan yerlerin en ince ayrıntısına kadar tanınması ve toplumdaki vatandaşlarla devamlı iletişim kurularak toplumun beklentilerinin hizmetlere yansıtılması şeklinde yürütülmektedir. Polis teşkilatının görev yapılan çevrenin yapısı ve suç durumu ile mücadeleye uygun hale getirilmesi benimsenmiştir. TDP uygulamalarında çok yönlülük anlayışı esastır. Büyük çapta inisiyatif kullanımı, yerel ihtiyaçlara göre dizayn edilen otonom bir çalışma anlayışı, sorumluluk alma, takip ve idare etme anlayışı bu yapının başlıca unsurlarıdır. Sosyal hayatta cereyan eden gelişmelere karşı duyarlı bir polislik yaklaşımı amaçlanmaktadır. Kontratlı Yerel Güvenlik Sözleşmesi 1997 senesinde uygulamaya konulmuştur. Polis teşkilatının da yer aldığı devlet kurumları ile yerel çaptaki idareler ve sivil oluşum ile hizmetler yürütülmesi hedeflenmektedir. Bu sözleşme ile suçluluk olgusu belirlenmekte, buna yönelik düşünceler iş birliği ile belirlenmekte ve bu düşüncelerin uygulanmasında görev alacak olan kurum ya da bireylerin sorumlulukların sınırları çizilmektedir (Başar, 2016:33).

Temel rolü olan kurumların başında polis ve bireysel olarak da Toplum Destekli Polisler gelmektedir. Polisler güvenlik hizmetlerinin sağlanması yönünden her türlü gönüllü sosyal bir oluşumun içerisinde yer almaktadır (EGM, 2007: 101-102).

3.7. Türkiye’de Toplum Destekli Polislik Uygulamaları

Türk polis teşkilatı içerisinde 1990’ların sonu ve 2000’li yılların başlarında Toplum Destekli Polislik hizmetleri içerisinde değerlendirilebilecek birtakım uygulamalar var olmakla beraber adı konulmamış veya henüz sistematize edilmemiştir. Mahalle içlerinde var olan karakollar, polis amca olarak söylemler ve vatandaş huzur toplantıları isimleri konmamış olsalar bile altında bulunan mantık olarak bakıldığında adı geçen tüm uygulamaların birer TDP uygulaması olduğu söylenebilir. Fakat bu süre de uygulamalar, “hizmeti vatandaşın ayağına götürmek” anlayışı ve uygulama şekli olarak kalmıştır (EGM, 2007: 115).

Avrupa Birliği’nin Türkiye ile alakalı almış olduğu kararlarında hukukun üstünlüğü ve insan hakları gibi hususlarda eleştiriler sürekli olarak gündeme getirilmektedir. Türkiye üzerindeki uluslararası isteklerde artışlar olduğu gibi ülke vatandaşlarının da ulusal düzeyde demokrasi, insan hakları ve hukukun üstünlüğü gibi evrensel birtakım değerlerin ön planda ve güvende olduğu bir ortam beklentisi içerisine girilmiştir (Aksu, 2004: 7). Bu nedenle, ülkemizin AB siyasi taleplerini yerine getirmede polislik hizmetlerinin de etkisi vardır. Anayasal, idari ve yasal alanları kapsayan düzenlemelerin birçoğu polis teşkilatını ya doğrudan ya da dolaylı olarak ilgilendirmektedir. Bu netice yapılan düzenlemeler ve değişiklikler ile kolluk kuvvetlerinin yetkilerinin azaltılması, kişisel hak ve özgürlüklerin ise genişletilerek anayasa tarafından güvence altına alınması yoluna gidilmiştir.

10 - 11 Aralık 1999 tarihlerinde Türkiye, AB üyesi devletler ve hükümet başkanlarının katılımı neticesiyle Helsinki Zirvesi’nde aday ülke kabulü ile beraber adeta yapılanma sürecine girmiştir. AB müktesebatının geçerli kabul edilmesiyle üye olan tüm ülkelerde aynı tarzda olması şartı, aday üye statüsünde bulunan Türkiye için de bir ön şart olmuştur. Emniyet teşkilatı da AB’nin özgürlük, adalet ve güvenlik alanlarında ulusal uygulamalara taahhütlerini ilave ederek katkıda bulunmuş, bu taahhütlerin yapılmasını teminen uygulama çalışmalarına

başlamış ve Türk Polislerinin eğitim, hizmet ve personel yapılarını gözden geçirmeye başlanılmıştır (Aksu, 2008: 39).

Klasik güvenlik düşüncesiyle suça dair sorunların belirlenmesi ve çözülmesi mümkün olamayacağından suçun sosyolojik, ekonomik, psikolojik ve biyolojik nedenlerinin belirlenmesi bunların çözüm önerilerinin bulunması ve suç olmadan nedenlerini ve olma nedenlerinin bir takım müdahale yöntemleriyle azaltılması gerektiğini gören İçişleri Bakanlığı Toplum Destekli Güvenlik uygulamasını benimsemiştir.

İçişleri Bakanlığı bünyesinde Strateji Merkezi Başkanlığı oluşturularak 08.07.2003 tarihinde yayımlanan genelge ile ilçelerde Kaymakamın, illerde ise Valilerin başkanlığında Suçla Mücadele Yönlendirme Komiteleri oluşturulması istenmiştir. Bu genelge, Türk Polis Teşkilatında geleneksel güvenlik yapısının bırakılarak, vatandaş odaklı güvenlik hizmeti sunma düşüncesinin programatik hizmetlerinin başlangıcı hususunda bir dönüm noktası olarak sayılabilir (Zeki, 2006: 110).

Bu kapsamda TDP düşüncesini hayata geçirmek için ilk somut adımlardan bir tanesini oluşturan ve ülkemizin AB'ye üyelik aşamasında, 2003 senesinde AB Türkiye İşbirliği kapsamında EGM, eş üye devlet İspanya ile ortaklaşa yürütülen ve sözleşmesi 08.02.2005 senesinde Türkiye tarafından onaylanan "Türk Polis Teşkilatının Sorumluluğunun, Verimliliğinin ve Etkinliğinin Güçlendirilmesi Projesi"nde yer alan "TDP Bileşeni" toplumsal odaklı ve önleyici hizmetlere yönelik işlevi neticesiyle Asayiş Daire Başkanlığı sorumluluğunda yürütülmeye başlanmış ve eş üye ülke İspanya ile beraber çalışmalar sürdürülmüştür. Türkiye'deki TDP uygulamalarının İspanya Polis Teşkilatının önderliğinde gerçekleştirilmesi gerek İspanya'nın bir Akdeniz ülkesi olması nedeniyle kültür benzerliği gerek se de İspanya TDP uygulamasının geldiği ileri seviye nedeniyle isabetli bir seçim olarak değerlendirilmektedir (www.nevsehir.pol.tr. 2021).

Gerek yurt içi gerekse de yurt dışında Eşleştirme Projesi sürecinde yapılan faaliyetler neticesinde oldukça önemli ilerlemeler gerçekleştirilerek ‘‘TDP Türkiye Modeli’’ kurulmuş, 31.05.2006 senesinde ve 49 no.lu Bakanlık Genelgesi ile 15.06.2006 senesinde, Türkiye’nin özellikleri göz alınarak İstanbul, Ankara, Bursa, Kayseri, Adana, Diyarbakır, Erzurum, Antalya, İzmir ve Trabzon şehirlerinde pilot uygulama için belirlenen çevrelerde başlanmıştır (www.aydin.pol.tr, 2021).

Uygulamanın eş üye devleti İspanya’nın polis teşkilatı yöneticileri, Asayiş Daire Başkanlığı görevlileri ve pilot bölge olarak belirlenen 10 İl Emniyet Müdürlükleri görevlilerinden oluşan bir çalışma grubu ile beraber ülkemizin özelliklerine uygun ve emniyet teşkilatımızın ihtiyaçları ile uyumlu nitelikte TDP Türkiye Model’ini anımsatan ‘‘TDP Hizmetleri Standardı’’ hazırlanmıştır. Pilot bölgelerin il, ilçe faaliyet alanları da coğrafi büyüklüklerine, suç oranlarına ve nüfuslarına göre bu özelliklere uygun şekilde ‘‘Alt Görev Alanları’’na bölünmüştür. Çalışanların istihdamı ise bölgelerin suç oranı, nüfus yoğunluğu, yüz ölçümü, risk durumu, mesken yapıları ve işletme gibi benzer özellikleri dikkate alınarak yapılan gereksinim ölçümlerinden sonra belirlenmiştir (Başar, 2016: 45).

Belirlenen pilot şehirlerde başlatılan TDP uygulamasının vatandaşların büyük beğenisine ve desteğine mazhar olduğu, çoğunlukla vatandaşlar tarafından benimsendiği, vatandaşların güvenlik gereksinimlerinden beğenisini arttırarak, halkın polislere olan bakışında iyi yönde ilerlemelere yol açtığı görülmüştür. Pilot uygulamaların sonuçları ile vatandaşların güvenlik gereksinimlerine katılımına ve desteğine dair göstergeler dikkate alınarak, ülkenin genelinde faaliyete geçirilmesi için EGM tarafından faaliyetlerin bir program içerisinde ilerletilmesi planlanmıştır (www.mia.gov.tr, 2021).

2007 senesinde projenin pilot uygulama süreçleri tamamlanmış, 2008 senesinde 51 ilde, 01.04.2009 senesinden sonra da ülkenin tamamında teşkilatlanması yapılarak hayata geçirilmiştir.

TDP hizmetlerinin yürütülmesinde polis ekipleri, sivil toplum kuruluşları ile diğer kamu kurumlarının ve kuruluşlarının yardım ve iş birlikteliğine başvurmaktadır. Şehirlerimizin de birçoğunda kurulan yapılara ek olarak, yürütülen faaliyetlerin takibini yapmak, oluşan sorunlar için çözüm bulma arayışlarında bulunmak ve ilerleme sağlama yönünde çalışmalar yapmak için merkez bünyesi içerisinde TDP Merkez Takip ve Değerlendirme Kurulu (MTDK) kurulmuştur (Delice ve Duman, 2012: 1- 31).

Ülkemizde Toplum Destekli Polislik yapısının kurulması için Emniyet Genel Müdürlüğü Toplum Destekli Polislik Hizmetleri Yönetmeliği çıkartılmıştır. Bu yönetmelik 9 kısımdan oluşmaktadır. Bu Yönetmelik, 2559 sayılı Polis Vazife ve Salâhiyet Kanunu, 5442 sayılı İl İdaresi Kanunu ile 3201 sayılı Emniyet Teşkilatı Kanunu'na dayanılarak hazırlanmıştır (EGM TDP Yönetmeliği).

Yürürlükte olan yönetmeliğin temelde 2 tane amacı bulunmaktadır. Bu amaçlar şu şekildedir (EGM TDP Yönetmeliği):

“Stratejik amaçlar, toplumsal katılımı sağlayan, çevrenin sosyal yapısıyla bütünleşmiş, topluma olabildiğince yakın, kaliteli güvenlik hizmeti sunan ve toplumun güvenlik taleplerine her durumda cevap veren, güvenlik olgusuna bütüncül yaklaşan örnek bir polis modeli oluşturmayı ve bu modeli bütün polis birimlerine benimsetmeyi içerir. TDP’nin uygulamaya ilişkin amaçları, güvenlik hizmetlerinin yürütülmesine yönelik, hizmet sunulan yer odaklı kendine özgü karakteristikleri bulunan hedefleri içerir (Md 5”).

Yönetmeliğin kanunlar yolu belirtilen ilgili diğer önemli hususları da şu şekildedir (EGM TDP Yönetmeliği):

“Toplum Destekli Polislik ülkemizde illerde TDP Şube Müdürlüğü ve ilçeler de ise TDP Büro Amirliği şeklinde kurulmuştur (Md. 13-14). TDP olmaya gönüllü olmak ve bunun için yazılı başvuruda bulunmak (Md. 31). Temel olarak yaya ve toplum içinde görev yapar, gerektiğinde hizmet taşıtı kullanır (Md. 39). Toplum Destekli Polis olarak görevlendirilmek üzere seçilen her personele, TDP

Temel Eğitimi verilir (Md. 41). TDP Temel Eğitimi alan personelin bilgilerini güncellemek ve yenilemek amacıyla TDP Hizmet İçi Eğitimi verilir (Md. 42). Yürütülen hizmetin niteliği itibarıyla TDP'lerin üniformalı görev yapması esastır. Emniyet Teşkilâtı mensupları kıyafeti genel esaslarına bağlı kalmak kaydıyla, TDP'ler kendine özgü, üniformalı görev yapan diğer polislerden ayırt edilmesine imkân sağlar nitelikte ve özel tasarlanmış kıyafet kullanır (Md. 44). TDP hizmetlerinin yürütülmesine ilişkin ihtiyaç duyulan ödenek öncelikle genel bütçeden karşılanır. Bu çerçevede ilin analitik bütçe çalışmalarında gerekli tekliflere yer verilir (Md. 54). Genel bütçeden ayrılan kaynakların yeterli olmadığı veya acil ödenek gereken durumlarda ilin diğer kaynaklarından da usulüne uygun olarak ödenek talebinde bulunulabilir (Md. 55). TDP hizmetlerinin yürütülmesinde motosiklet esas olmak üzere her türlü hizmet taşıtı kullanılabilir. Kullanılacak taşıtların asgari özelliklerini belirlemeye Başkanlık yetkilidir. Görev yapılan yerin iklim şartları, coğrafi yapısı ve diğer nedenler göz önünde bulundurularak ulaşımın otomobil ile de sağlanabilir. Hizmetin hangi taşıtlarla yürütüleceğine Şube Müdürünün veya Büro Amirinin talebi üzerine TDP-İYK tarafından karar verilir (Md. 56). Güvenlik hizmetlerine toplumun katılımının sağlanması için Polis Merkezi Amirliklerince hizmet sunulan sorumluluk alanında yürütülecek güvenlik hizmetlerine ilişkin Sorumluluk Alanı Huzur Toplantıları yapılır (Md. 58). Her ilde Valinin koordinesinde, ilin genel güvenliğine ilişkin yürütülecek hizmetlere toplumun katılımını ve desteğini sağlamak, güvenliğe ilişkin sorunları yerel düzeyde tespit etmek ve hizmetleri geliştirmek amacıyla Toplum Destekli Polislik Kent Güvenlik Danışma Kurulu oluşturulur (Md. 59). Her ilçede Kaymakamın koordinesinde, ilin genel güvenliğine ilişkin yürütülecek hizmetlere toplumun katılımını ve desteğini sağlamak, güvenliğe ilişkin sorunları yerel düzeyde tespit etmek ve hizmetleri geliştirmek amacıyla Toplum Destekli Polislik İlçe Güvenlik Danışma Kurulu oluşturulur (Md. 60). Danışma kurullarına vatandaşların katılımı gönüllülük esasına dayanır. Hiç kimse bu kurullara katılmak üzere zorlanamaz (Md. 61). TDP'ler, muhtarlar ile etkin bir iletişim ve iş birliği kurarak sorumluluk alanlarına ilişkin bilgi alışverişinde ve değişiminde bulunur (Md. 62). TDP hizmetlerinin yürütülmesinde, yerel yönetim organları olarak belediyeler ile iş birliği ve koordinasyon esastır (Md. 63). Genel güvenliğin sağlanmasında eğitim kurumları ile iş birliği yapılır. Bu kapsamda eğitim kurumlarının yöneticileri, öğretim elemanları veya öğretmenleri, idari görevlileri ile güvenlik hizmetlerini yürüten birimler arasında iş birliğini geliştirmeye ve güvenliğe ilişkin bilgi akışına yönelik mekanizmalar ve iletişim kanalları oluşturulur (Md. 64). Sağlık kuruluşları ve sosyal hizmet kuruluşları ile güvenlik hizmetlerine yönelik iş birliği yapılır (Md. 65). Suçların oluşmasına neden olan ve güvenli yaşama etki eden olumsuz faktörlerin giderilmesi, toplumsal sorunların ya da durumların tartışılması ve çözüme kavuşturulması için toplumsal kesimler, sivil toplum kuruluşları ve bireyler ile iş birliği yapılır, bu amaçla iletişim mekanizmaları oluşturulur (Md. 66). TDP hizmetleri kapsamında uygulamaya yönelik amaçların gerçekleştirilmesi bakımından Emniyet Müdürlükleri, ilgili bütün kurum ve kuruluşlarla yapılacak iş birliği ve koordinasyon ile gerektiğinde bu hususları içeren protokoller yapabilir (Md. 67). Suçun önlenmesi, suç korkusunun giderilmesi, mağdur danışmanlık ve destek hizmeti verilmesi, çocuklarla iletişim kurulması, suç analizi ve hizmet analizi yapılması bakımından, ihtiyaçlar ve kadro imkânları ölçüsünde TDP hizmetlerinde sosyolog, istatistikçi, sosyal çalışmacı, sosyal gelişimci ve psikolog gibi uzman personel istihdam edilebilir (Md. 75)''.

Türkiye’de toplum destekli polislik uygulaması örneği olarak İstanbul Toplum Destekli Polislik uygulaması hakkında bilgi verilmesi çalışmanın bütünlüğü açısından önem arz etmektedir.

İstanbul Toplum Destekli Polislik uygulaması 24.11.2005 tarihinde İçişleri Bakanlığınca Toplum Destekli Polislik projesi şeklinde uygulamaya konulmuştur. İstanbul Toplum Destekli Polislik Şube Müdürlüğü 09.04.2007 tarihinde Gayrettepe Hizmet Binasında, Asayiş Şube Müdürlüğü bünyesinde Büro Amirliği olarak kurulmuştur. 6 personel ile Büro Amirliği seviyesinde hizmet yürüten birim 07.08.2009 tarihinde Şube Müdürlüğü seviyesine yükseltilmiştir. Bugün itibariyle İstanbul Emniyet Müdürlüğü Toplum Destekli Polislik Şube Müdürlüğü ve İstanbul'da ki 39 İlçe de ise İlçe Emniyet Müdürlüklerine bağlı Büro Amirlikleri olarak çalışmalarına devam etmektedir. Şube Müdürlüğü bünyesinde 6 adet büro bulunmaktadır.

İstanbul TDP Şube Müdürlüğü ile gerçekleştirilen görüşme neticesinde şu bilgilere ulaşılmıştır (İstanbul TDP Şube Müdürlüğü):

İstanbul TDP uygulamaları olarak oldukça aktif şekilde çalışmaktadır. Emniyet Genel Müdürlüğünce hayata geçirilen E - Devlet üzerinden Mahalle Polisliğine erişim projesi kapsamında vatandaşlarımız E - Devlet şifreleri ile portala giriş yaparak kendi ikamet ettikleri yerdeki sorumlu mahalle polisini görebilmekte, bilgi almak ya da bildirimde bulunmak istediği konularda e - mail atabilmekte telefonla iletişime geçebilmektedir. Ayrıca yürütülen diğer projelerde şu şekildedir:

- Güvenli Yaşam Alanları Projesi
- Mağdur Destek Projesi
- Çalışkan Polisler Projesi
- Bizim Çocuklarımız Projesi
- Bugünden Yarına Emniyetle El Ele Projesi

- ÇOGEP Biz Yeteriz Projesi
- ÇOGEP Esenyurt Güvenli Şehir Projesi

İstanbul Toplum Destekli Polislik Şube Müdürlüğü olarak bu projelerin dışında ayrıca bilgilendirme faaliyetleri de yapmaktadırlar. Bunlar şu şekildedir:

- Evden Hırsızlık
- İş Yerinden Hırsızlık
- Otodan Hırsızlık
- Anne ve Babalara Tavsiyeler
- Güvenli İnternet Kullanımı
- Parada Sahtecilik
- Telefon Yoluyla Dolandırıcılık (sahte savcı, polis vs.) konularında bilgilendirmeler yapılarak broşür dağıtılmaktadır.
- Korona virüs ile Mücadele Alanında bilgilendirme
- Orman ve Mesire Alanları Bilgilendirmeleri
- KADES (Kadın Acil Destek Uygulaması) Hakkında Bilgilendirme

Toplum Destekli Polislik faaliyetleri kapsamında Anasınıfı ve ilkokulda eğitim gören öğrenciler Şube maskotu olan Cesur ile birlikte okullarda ziyaret edilerek çeşitli konularda bilgilendirilmektedirler. Yapılan bilgilendirmelerde Korona Virüs salgını ve güncel güvenlik kuralları anlatılarak öğrencilere çeşitli hediyeler dağıtılmaktadır. Yapılan faaliyet ile öğrenciler ile polis arasında güven bağının pekiştirilmesi amaçlanmaktadır.

Bu bilgilendirmeler dışında özel gün ve haftalarda bilgilendirme çalışmaları ve etkinlikler yapılmaktadır.

İstanbul TDP olarak yapılan tüm bu faaliyetler deki amaç ve hedefleri şu şekildedir:

- Polisin görevini yaparken vatandaşın desteğini alan kolektif bir yapıya kavuşturulması ve bununla beraber toplumun tüm kesimlerinin güvenlik hizmetlerine aktif katılımının sağlanması
- Suçla mücadelede vatandaşlarımızı da çözüm sürecine dâhil etmek,
- Güvenlik Hizmetlerinin etkin verilmesi ve halkın memnuniyetinin artırılması için araştırmalar yapmak,
- Polis - Halk ilişkilerini geliştirmek,
- Özellikle toplumun suç riski altında bulunan kesimlerini, maruz kalabilecekleri tehlikelere karşı bilinçlendirmek,
- Toplumun güvenlik algısının ve önceliklerinin belirlenerek güvenlik hizmetlerinin yönlendirilmesinde bu verilerden hareket etmek amaçlanmaktadır.

Son olarak da Şube Müdürlüğünce yapılan çalışmalar görsel ve yazılı basında sıklıkla yer bulmaktadır.

SONUÇ

Son zamanlarda ortaya çıkan yeni gelişmeler kamu yönetiminde, vatandaş ve yönetim arasındaki ilişkilerde düşünce alanında değişimlerin olmasına olanak vermiştir. Küreselleşme ile beraber kamu yönetimi alanında da değişimler olmuş bunun sonucunda da vatandaşlık kavramı değişikliğe uğramıştır. Kamu yönetimi alanında vatandaş odaklılığın temeli, özel sektörde müşteri odaklılıktır. Özel sektördeki müşteri odaklılığın özellikleri bireycilik, rekabet ortamı, girişimcilik gibi hususlar kamu yönetimindeki katı bürokrasi anlayışının da değişimine zemin hazırlamıştır.

Vatandaş kavramı ise belirli bir insan topluluğunun bir araya gelerek bir toprak parçası üzerinde ortak egemenlik kurması şeklinde ifade edilebilmektedir. Müşteri kavramının tanımlanması ise en temel anlamıyla kendisine sunulan hizmeti alan kişi olarak belirtilmektedir.

Kamu yönetimi, vatandaşlara hizmet götürebilmek amacını gütmesinden dolayı vatandaş odaklılığa önem vermektedir. Vatandaş odaklılığın ise temelinde 1970'li yılların ortasından itibaren ortaya çıkan yeni kamu işletmeciliği anlayışı yer almaktadır. Yeni kamu işletmeciliği düşüncesi ise temel de 1970'lerde yaşanan ekonomik ve idari krizin olumsuz etkilerini azaltabilmek adına ortaya atılmış bir yöntemdir. YKİ anlayışının aslında arka planında Yeni Sağ düşüncesi yer almaktadır. Amerika ve İngiltere de devleti küçültmek ve yeniden yapılandırmak isteyen ve kendilerini yeni sağ olarak ifade eden partiler başa gelmiştir. bu iktidarların sağ yönelimli faaliyetleri neticesinde refah devlet anlayışı son bulmuştur. YKİ düşüncesi ağır, hantal ve şeffaf olmayan bürokratik yönetim anlayışına karşı bir tutum içerisindedir. YKİ, devlet ve vatandaş arasında olan ilişkilerde arada bürokratların yer alması fikrine karşıdır. Bu anlayış devletin faaliyet alanlarını daraltarak vatandaşların yönetime katılımını artırmayı hedeflemektedir.

Vatandaş odaklı yönetim düşüncesinin temeline bakıldığında kamu yönetimi alanındaki hesap verme mekanizmalarının güçlendirilmesi, vatandaşların karar alım aşamalarına dâhil edilmesi, kalite anlayışının iyileştirilmesi ve kamusal hizmetlerinde şeffaflığın sağlanması hususunda ki düşüncelerin ön plana çıktığı görülmektedir. Vatandaş odaklı yönetim anlayışının hedefi ise vatandaşı merkeze yerleştirmek, en iyi hizmeti sunmak, vatandaşın memnuniyetini, kamudaki kaliteyi ve verimliliği artırmaktır.

Bakıldığında anlaşılmaktadır ki vatandaş odaklı yönetim özünde yeni kamu işletmeciliği ile aynı eksendedir. Bu sebeple hem vatandaş odaklı yönetim hem de yeni kamu işletmeciliği anlayışı bürokratik yapıdan demokratik yapıya geçişi göstermektedir.

Vatandaş odaklı yönetim anlayışı, kamu yönetiminde hizmetlerin sunulduğu kişileri müşteri olarak değil bir vatandaş olarak görmektedir. Vatandaş odaklı yönetim anlayışının amacı ise vatandaşlara etkin, kaliteli ve hızlı bir şekilde hizmet sunmaktır. Vatandaşların istek ve beklentilerinin ön planda olduğu bir yönetim yapısına geçmektir.

Yönetim alanında gerçekleşen değişimin temelinde ekonomik, teknolojik ve sosyal alanlar da yaşanan değişimler yatmaktadır. Küreselleşme ile beraber yönetim alanında da değişim kaçınılmaz hale gelmiştir. Özel sektör müşterilerinin beklenti ve isteklerine göre hareket ediyorsa devlet mekanizmaları da vatandaşlarının taleplerine göre hareket etmelidir.

Vatandaş odaklı yönetim anlayışının ortaya çıkıp şekillenmesinde yönetim, ombudsmanlık kurumu, vatandaş sözleşmeleri, vatandaş odaklı bütçeleme ve vatandaş için bütçe, E – Devlet ve M - Devlet uygulamalarının etkili olduğu görülmektedir. Bu unsurlar vatandaş odaklı kamu yönetiminin araçları içerisinde yer almaktadır.

Dünya’da kamu yönetimi alanında yaşanan değişimler sonucu Türkiye’de de yönetim alanında değişimler olmuştur. 1980 sonrası dönemde bu değişim için adımlar atılmaya

başlanmıştır. Öyle ki serbest piyasa ekonomisine geçiş, özelleştirme uygulamaları ve kamu yönetiminde verimlilik, etkinlik, sonuç odaklılık gibi hususlar ile dünyada ki değişim yakalanmaya çalışılmıştır. Ülkemizde kamu hizmetleri özelliklerinde farklılıklar bulunmaktadır. Vatandaş odaklılığı ve kaliteyi belirleyen koşullar mevcuttur. Devleti küçülterek yerel yönetimlere yetki devri aktarmak, toplam kalite yönetimi gibi anlayışların uygulamaya konulması gibi hususlar yeni uygulamaları da beraberinde getirmektedir. Kamu hizmetlerinde etkin olamayan devlet sürekli eleştirilmekte şeffaf, hesap verebilir ve katılımcı bir anlayış istenmekte ancak ülkemizin merkeziyetçi bir yapısının olmasından dolayı bu kolay olmamaktadır. Türkiye için öncelikle, vatandaş odaklı yapıya geçiş için etkili olan kamu yararı, kamu hizmetlerinin niteliği, hizmet sunmakla görevli kurumların bürokratik yapısı ve yönetim anlayışı gibi hususları incelenmesi önem arz etmektedir.

Ülkemizde vatandaş odaklı kamu hizmetinin uygulanabilmesi için kamu hizmetlerinde müşteri anlayışının geliştirilmesi, kamu hizmetlerinde kalite anlayışının ve kalite kültürünün benimsenmesi, etkin bir halkla ilişkiler uygulamasının benimsenmesi gibi özelliklere yönetim anlayışı içerisinde yer vermesi gerekmektedir. Dünyada vatandaş odaklı yönetim anlayışının etkinliği için de bir takım adımlar atılmıştır. Devletin hantal, ağır, şeffaf olmayan yapısını değiştirmek adına YKİ uygulamalarıyla bir takım adımlar atılmıştır. Bunun için Amerika’da Al Gore Raporu, İngiltere’de Vatandaş İmtiyazı Girişimi gibi uygulamalar hayata geçirilmiştir.

Kamu hizmetleri arasında yer alan en önemli hizmetlerden bir tanesi de polislik hizmetidir. Günümüzde her alanda yaşanan değişim polislik mesleğinin de değişmesine neden olmuştur. Polislik mesleğinde de eski yöntemler yerini demokratik yöntemlere bırakmaya başlamıştır. Şu anda polislik hizmetleri arasında gündemde olan Toplum Destekli Polislik (TDP) uygulamasıdır. TDP, polis ve vatandaşlar arasında olması gereken etkin bir iletişim

kurmak ve oluşan suçları sadece polisin değil toplumsal bir sorumluluk düşüncesiyle vatandaşlarla beraber çözüme ulaştırmaktır.

TDP'nin amaçları arasında sayılan polisin toplumun içerisinde olarak vatandaşa yakın olması, toplumdaki farklı bireylerin çeşitliliğini göz önüne alarak bu tarz ihtiyaçlara uygun hareket etmesi ve polisin bireylerin isteklerini dikkate alarak güvenlik hizmetini bu doğrultuda yerine getirmesi önemli hususlardır. Yönetim alanında yaşanan vatandaş odaklı yönetim anlayışı polislik mesleğinin de değişmesine zemin hazırlamıştır. Polislik mesleği toplumdan direk etkilenmektedir. Kısacası toplumsal istek ve beklentiler polislik mesleğine yön vermektedir. Suçun oluşmasını engellemek, oluşan suçları da çözüme kavuşturabilmek adına polisin vatandaş ile ortak hareket etmek istemesi TDP'in ortaya çıkmasında önemli rol oynamıştır. TDP, klasik polislik mantığı gibi oluşan suçlara direk müdahale etmeyi, önleyici hizmetleri ikinci plana atmayı kabul görmez, TDP'nin ilk özelliği polis, vatandaş ve sivil toplum kuruluşları olarak hep beraber suç ile mücadele etmeyi öngörmektedir. TDP'nin temel hedefi, toplumun tamamının katılımını sağlayan, vatandaşlara yakın, bütüncül yaklaşan ve vatandaşların güvenlik taleplerine her zaman cevap verebilen bir teşkilat yapısı oluşturmaktır. TDP, polis ile beraber diğer kurumlar arasında da iş birliği sağlayarak suçun oluşmaması için çözümler bulmayı hedeflemektedir.

TDP anlayışı ilk olarak Amerika'da ortaya çıkmasına rağmen özünün oluşması Avrupa kıtasında olmuştur. İlk olarak gelişmiş ülkelerde TDP anlayışı uygulanmaya başlamıştır. AB, üye ülkelerden ve aday ülkelerden bu uygulamaya doğru adımlar atmasını istemektedir. Türkiye'de AB'ye aday uyum sürecinin bir gereği olarak TDP uygulamalarına yer vermeye başlamıştır. TDP uygulaması gelişmiş devletlerde uygulanmaya başlanmıştır. Uygulamanın Avrupa kıtasındaki öncüsü de İngiltere'dir. Türkiye'de ise ancak 1999

senesinden sonra AB'ye aday ülke misyonu kazanmasıyla uygulama için bir takım adımlar atılmaya başlanmıştır.

Amerika'da başlanan uygulama önceleri pek başarılı sonuçlar alınamasa da suç oranının yüksek olduğu kesimlerde olumlu sonuçlar vermeye başlamıştır. Bunun sonucunda TDP uygulaması kabul görmeye başlamıştır. Asıl sıçraması ise özel sektörde uygulamada yer almaya başlamasıyla olmuştur. Ancak Amerika'da eyaletler olmasından dolayı her bölgede TDP uygulaması farklı sonuçlar vermektedir. Burada, Şerif uygulamasının olması bu yöntemin temelini oluşturmakta ve başarı sağlanmasında oldukça önemlidir. Amerika'da Chicago eyaletinde TDP uygulaması dışında farklı bir uygulama daha mevcuttur. Bu da aslında özü itibari ile TDP uygulaması ile aynıdır. Alternatif Polis Stratejisi uygulamasında polis vatandaş ile beraber hareket ederek suçun engellenmesi noktasında bir hareket etmektedir.

İspanya, İsveç ve Azerbaycan ülkelerinde de kendisine yer bulan TDP uygulaması olumlu sonuçlar vermiş polis ve vatandaş arasında güven arttırılmış. Bunun neticesinde suç oranlarında azalma olduğu görülmektedir. Polisin toplum nezdinde güvenilirliği artmaktadır. Almanya'da polis ve vatandaş arasında iletişimin artması için mekanizmalar kurulmuş, kampanyalar düzenlenmiş ve riskli olan gruplarla gerçekleştirilen çalışmalar olumlu sonuçlar vermeye başlamıştır. Almanya'da vatandaşların sorumluluk almasını sağlayacak adımların atılması, sivil toplum örgütleriyle hareket edilmesi, vatandaşların da katıldığı güvenlik programları, telefonda polislik hizmetleri ile alakalı danışmanlık hizmetleri verilmesi gibi hususlar TDP uygulaması alanında ki çalışmalardan belli başlı olanlarıdır. Ancak Almanya federal yapı şeklinde olmasından dolayı polislik faaliyetleri bölgelere göre bazı farklılıklar olmaktadır. Sivil toplum kuruluşlarının istekli olması da TDP uygulamasının başarılı olmasında etkili olmaktadır.

Bir başka Avrupa ülkesi olan İngiltere’de de TDP uygulaması görülmektedir. Burada en temel nokta suçu azaltma şeklinde düşünülmektedir. İngiltere’de ki polislik hizmetleri de farklılık göstermektedir. Bu yapı TDP uygulamasına da yansımaktadır. İngiltere’de TDP olmak isteyen kişilerde aranan şartlar polis olmak için gereken şartlar kadar detaylı değildir. Başarılı olanlar eğitime alınmakta ve göreve başlamaktadır. Bir diğer Avrupa devleti olan Fransa’da ise merkeziyetçi bir yönetim olmasından dolayı polis teşkilatı da oldukça katıdır. Polislerin sayısının artırılması, donanımlarının iyileştirilmesi ve olumlu sonuçlar vermemesi farklı uygulama arayışlarına yöneltmiştir. Fransa’da inisiyatif alma gibi düşünceler vardır. TDP uygulamasında çok yönlü bir anlayış vardır. Polis güvenlik hizmetlerinin sağlanması hususunda her türlü gönüllü sosyal faaliyette yer alabilmektedir.

Türkiye’de polis teşkilatı AB’ye aday ülke olunmasından sonra değişime uğramaya başlamış ve TDP uygulaması hayata geçirilmiştir. İçişleri Bakanlığı’nın polisin klasik yapısının suça karşı yetersiz olduğunu görmesiyle TDP uygulamasına başlanmıştır. Öncelik olarak Strateji Merkezi Başkanlığı kurularak ülkemizdeki polis teşkilatının geleneksel yapısı terk edilmeye başlanarak vatandaş odaklı anlayışa geçilmiştir. Bu kapsamda ülkemiz TDP uygulaması için İspanya ile beraber ortaklaşa hareket ederek TDP uygulaması için çalışmalar gerçekleştirmeye başlanmıştır. TDP uygulaması, ülkemizde 2006 yılında 10 pilot ilde uygulamaya başlanmış ve halk tarafından olumlu sonuçlar alınmıştır. 2008 yılında büyükşehirlerde, 2009 yılında ise ülkenin tamamında uygulanmaya başlanmıştır. TDP hizmeti için polis, kamu kurumları ve sivil toplum kuruluşları beraber hareket etmiştir. Uygulamanın takibi içinde Merkez Değerlendirme ve Takip Kurulu kurularak uygulamanın işleyişini görmek amaçlanmıştır. Türkiye’de TDP yönetmeliği çıkarılarak uygulama için oldukça önemli bir adım daha atılmıştır. Yönetmelikteki ana amaç ise toplumsal katılımın sağlanması şeklindedir.

İstanbul TDP uygulaması ise önceleri 2005 senesinde Toplum Destekli Polislik projesi olarak başlanırken 2007 senesine gelindiğinde Büro Amirliği olarak kurulmuştur. 2009 yılında ise Şube Müdürlüğü olarak kurulumu gerçekleşmiştir. İstanbul Toplum Destekli Polisliğin faaliyet alanları oldukça geniştir. Öyle ki E-Devlet üzerinden erişim sağlayarak Mahalle Polisliği projesine giriş yaparak yaşadıkları mahallede sorumlu mahalle polisini görerek bilgi almak ya da herhangi bir bildirimde bulunmak istediğinde e-mail yolu ile iletişim sağlayabilmektedir. Ayrıca şube olarak mağdur olan kişiler, çocuklar, kadınlar ile de alakalı faaliyetler yürütmektedirler. Tüm dünyada etkisini gösteren Korona Virüs salgını içinde gerekli bilgilendirme çalışmaları yürütmektedir. Toplumun tüm kesimine hitap edebilmek için Şube maskotu olan Cesur ile ilkökul ve anasınıflarındaki çocuklar ile de etkinlikler gerçekleştirerek toplumun tüm kesimini kucaklamayı hedeflemektedir. İstanbul TDP Şube Müdürlüğü yürüttüğü tüm çalışmalarla, toplumun tamamını kucaklamak ve polis vatandaş iş birlikteliğiyle suç ile mücadele etmeyi hedeflemektedir.

Sonuç olarak, Türkiye’de TDP’nin faaliyetlerine bakıldığında oldukça aktif olduğu görülmektedir. Toplumun tamamına hitabın amaçlandığı TDP’nin, çocuklara, kadınlara, yaşlılara yönelik yürüttüğü faaliyetler bunları göstermektedir. Mağdur olmuş kişileri topluma kazandırmak ve yeni suçlardan ötürü vatandaşların mağdur olmaması için çalışmalar yürütülmektedir. Doğanın korunması yönünde yürüttüğü çalışmalar TDP’nin sadece Emniyet vazifesi üstlenmediğini göstermektedir. TDP suçun oluşmasını engellemek ve suçun bir daha oluşmaması için çalışmalar yürütmektedir. Tüm bu hususlar dikkate alındığında, TDP uygulamaları ile şeffaf, hesap verebilir, katılımcı, demokratik ve vatandaş odaklı bir yönetim anlayışının hayata geçirilmeye çalışıldığı yönünde çıkarımda bulunulabilir.

KAYNAKÇA

- Abdioğlu, H. (2007). Yönetişim İlkelerinin Uygulanmasında Kamu Denetçiliği (Ombudsmanlık) Kurumu Ve Avrupa Birliği Sürecinde Türkiye Açısından Önemi. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. Cilt 6. Sayı 11. Sayfa 79-102.
- Akalın, M. (1997). Toplum Polisliği. *Türk İdare Dergisi*. Cilt 69. Sayı 417. Sayfa 219-224.
- Akçakaya, M., ve Aksakaloğlu, Y. (2017). Kamu Hizmeti Kapsamında Yeni Kamu Yönetiminin Vatandaşlık Anlayışı. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. Cilt 19 Sayı 1 Sayfa 42-71.
- Akgeyik, T. (1997). Kamu Hizmetinde Yeni Kalite Anlayışı. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. Cilt 3. Sayı 1. Sayfa 1-12.
- Aksu, M. (2008). *Toplum Destekli Polislik Organizasyonu Ve Türkiye'deki Gelişmeler*. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Bölümü. İşletme Anabilim Dalı: Yönetim Ve Organizasyon Ana Bilim Dalı: Yüksek Lisans Tezi.
- Aktan, C.C. (1997). *Değişim Ve Yeni Global Yönetim*. İstanbul: MESS Yayınevi.
- Aktan, Ç.C. (1999). Türkiye'de Toplam Kalite Yönetiminin Kamu Sektöründe Uygulanmasına Yönelik Öneriler. *Türk İdare Dergisi*. Cilt 71. Sayı 422. Sayfa 1-12.
- Akyıldız, F. (2012). Belediye Hizmetleri Ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak Belediyesi Örneği. *Journal of Yasar University*. Cilt 7, Sayı 26, Sayfa 4415-4436.
- Akyılmaz, B., Sezginer, M. ve Kaya, C. (2009). *Türk İdare Hukuku*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

- Al, H. (2006). Kamu Yönetimi Temel Kanunu Tasarısı. *Liberal Düşünce Dergisi*. Sayı, 33. Sayfa 183-197.
- Al, H. (2007). *Bilgi Toplumu Kamu Yönetiminde Paradigma Değişimi*. Ankara: Bilim adamı Yayınları.
- Alaç, A. E. (1993). Halkın Katılımı ve Toplum Destekli Polislik Anlayışı Üzerine. *Türk Polis Dergisi*. Cilt 10. Sayı 42.
- Alır. G., ve Soydal, İ. (2007). *Türkiye’de E – Devlet Uygulamaları Kapsamında Kamu Kurumlarına Ait Web Sayfalarının Değerlendirilmesi*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi.
- Alpkan, L., Palacı, M. (2008). Toplum Destekli Polislik Uygulaması: Zara Örneği. *Polis Bilimleri Dergisi*. Cilt 10. Sayı 3. Sayfa 93-122.
- Altın, E. (2008). Türkiye’de Elektronik İmza ve Elektronik Devlet Uygulamaları: Elektronik Belge Yönetimi Açısından Bir Değerlendirme Denemesi. *Türk Kütüphaneciliği*. Cilt 22. Sayı 3. Sayfa 279-295.
- Apan, A. (2004). Toplum Destekli Polislik. *Polis Dergisi*. Cilt 10. Sayı 42. Sayfa 13-18.
- Arıkboğa, E. (2007). Dünya’da Kamu Yönetimi Değişirken Türkiye’de Ne Oluyor?. *Çerçeve*. Cilt. 15. Sayı 44. Sayfa 112-116.
- Ateşoğlu, N., ve Özkan, E. (2010). Otoriter Kamu Yönetimi Anlayışından Vatandaş Odaklı Anlayışa Geçiş Mümkün Mü? *Sosyal Ve Beşeri Bilimler Dergisi*. Cilt 2, Sayı 1, Sayfa 51-60.

Avrupa Birliği Bakanlığı. (2018). Türkiye 2006 Yılı İlerleme Raporu.
https://www.ab.gov.tr/files/AB_Iliskileri/AdaylikSureci/IlerlemeRaporlari/Turkiye_Ilerleme_Rap_2006.pdf (Erişim Tarihi: 21.01.2020)

Ayman Güler, B. (2003). Yönetişim: Tüm İktidar Sermayeye. Praksis. Sayı 9. Sayfa 93-116.

Bahar, H. İ. (2002). *Toplum Destekli Polislik ve Türkiye’de Uygulanabilirliği (Türkiye’de Devlet, Toplum ve Polis)*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Balcı, A. (2003). E – Devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar.

Balcı, A., Nohutçu, A., Öztürk, N.K., Coşkun, B. (ed) Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar, içinde (319-338). Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Barbour, G., Fletcher, T., ve Asprel, G. (1994). *Yerel Yönetimlerde Belediyelerde Başarının Yolları*. (Çev. Ş. Bulut) İstanbul: Marmara ve Boğazlar Birliği.

Başar, C. (2016). *Toplum Destekli Polislik Hizmeti Uygulamaları: İskenderun Örneği*. Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi.

Başaran, İ. (2008). *Kent ve Yerel Yönetim*. İstanbul: Okutan Yayıncılık.

Bayley, D.H. (1988). *Community Policing: A Report FromThe Devil’s Advocate*. New York: Praeger Publishers.

Bayramoğlu Alada, A. (1994). *Yerel Yönetim Ve Ahlak*. İstanbul: T.C. Başbakanlık Toplu Konut İdaresi Başkanlığı – IULA EMME.

Bayramoğlu, S. (2005). *Yönetişim Zihniyeti: Türkiye’de Üst Kurullar ve Siyasal İktidarın Dönüşümü*. İstanbul: İletişim Yayınları.

- Bilgin, K. U. (1995). Kamu Yönetiminde Kaliteli Hizmet Anlayışı. *Public Administration Discipline Symposium Papers. Cilt 1. Sayfa 171-190.*
- Bilgin, K.U. (1995). Kamu Yönetiminde Kaliteli Hizmet Anlayışı. *Public Administration Discipline Symposium Papers. Cilt 1. Sayfa 171-190.*
- Bozkurt, Ö., Sezen, S. Ve Ergun, T. (1998). *Kamu Yönetimi Sözlüğü*. Ankara. TODAİE Yayınları.
- Aktan, C.C. İyi Yönetişim. <http://www.canaktan.org/politika/vonetisim/anasayfa-vonetisim.htm> (Erişim Tarihi: 15.02.2021).
- Carty, W. (2004). Citizen's Charters A Comparative Global Surveys. *Paper Presented At The Official Launch Of The Mexican Citizen's Charter Initiative*. Mexico. ss.1-14.
- Cerrah, İ. (1998). Güvenlik Hizmetleri Ve Demokratikleşme: Demokratikleşmenin Güvenlik Hizmetlerine Yansımada İngiltere Örneği ve Türk Polisin Çağdaş Yapılanması İçin Alınabilecek Dersler. *Polis Bilimleri Dergisi. Cilt 1. Sayı 2. Sayfa 53.*
- Cerrah, İ., Semiz, E. (2001). *Türkiye' de Suç Ve Polislik*. Ankara: Güner Matbaacılık.
- Cordner, G.W. (1997). Community Policing: Elements And Effects. *Critical Issues In Policing: Contemporary Readings. Cilt3. Sayı 5. Sayfa 1-7.*
- Çağlar, A. (2001). *Suç ve Suçluluk, Türk Polisinin Sosyalleşme Süreci*. Ankara: SFN Yayınları.
- Çoşkun, S. (2010). Vatandaş Sözleşmeleri: Farklı Ülkelerdeki Uygulamalar ve Genel Değerlendirmeler. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. Sayı 24. Sayfa 87-102.*

- Çulha Zabçı, F. (2002). Dünya Bankası'nın Küresel Pazar İçin Yeni Stratejisi: Yönetişim. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilimler Fakültesi. Cilt 57. Sayı 3. Sayfa 151-179.*
- Delibaş, K., Ve Akgül, A.E. (2010). Dünya'da ve Türkiye'de E – Devlet Uygulamaları: Türkiye'de E – Demokrasi ve E – Katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi. *Sosyal Araştırmaları Dergisi. Cilt 13. Sayı 1. Sayfa 100-144.*
- Delice, M., Duman, A. (2012). Toplum Destekli Polislik Kapsamında Halkın Polis Algısının Ölçülmesi: Erzurum İli Örneği. *Polis Bilimleri Dergisi. Cilt 14. Sayı 2. Sayfa 1-31.*
- Demirel, D. (2006). E – Devlet Ve Dünya Örnekleri. *Sayıştay Dergisi. Sayı 61. Sayfa 83-118.*
- Derdiman, R.C. (2006). Toplumsal Etkileşim – Kamu Düzeni İlişkisi Açısından Polis Hizmetlerinde Toplum Desteği ve İlişkisi. *Uludağ Üniversitesi Fen – Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi. Cilt 10. Sayı 10. Sayfa 29- 46.*
- Derdiman, R.C. (2010). *İdare Hukuku*. Bursa: Alfa Aktüel Yayınları.
- Dinçer, Ö., Yılmaz, C. (2003). *Değişimin Yönetimi İçin Yönetimde Değişim*. Ankara: T.C. Başbakanlık
- DPT. Dokuzuncu Kalkınma Planı. Kamuda İyi Yönetişim Özel İhtisas Komisyonu Raporu.
- 29820 Sayılı E-Devlet Hizmetlerinin Yürütülmesine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik. (2016). T.C. Resmi Gazete, 3 Eylül 2016.
- e-Devlet Portalı. (2016). Stratejik Amaçlar ve Hedefler. <http://www.edevlet.gov.tr/strateji-cylemplani/stratejik-amaclar-ve-hedefler/> (Erişim Tarihi: 10.01.2021).
- EGMADB (Emniyet Genel Müdürlüğü Asayiş Dairesi Başkanlığı (2007). Toplum Destekli Polislik: Hizmet Standardı ve Kılavuz Belgeleri. Ankara.

EGMADB (Emniyet Genel Müdürlüğü Asayiş Dairesi Başkanlığı (2007). Toplum Destekli Polislik: Hizmet Standardı ve Kılavuz Belgeleri. Ankara.

Eken, M. (1998). Kamu Yönetiminde Kötü Yönetim Olgusu. *Türk İdare Dergisi. Cilt 70. Sayı 419. Sayfa 127-139.*

Ekici, K. M., Cantürk C. (2005). Küreselleşme Sürecinde Yönetimden Yönetişime. *Polis Dergisi. Sayı 43.*

Emniyet Genel Müdürlüğü (2007). *Toplum Destekli Polislik*, Ankara: Başkent Ofset.

Emniyet Genel Müdürlüğü (2009). *Emniyet Genel Müdürlüğü Toplum Destekli Polislik Hizmet Standardı ve Uygulamaları*, Ankara: Başak Matbaacılık.

Emniyet Genel Müdürlüğü (2009). *TDP Hizmet Standardı ve Uygulamaları*, Ankara: Başak Matbaacılık.

Engin, M., ve Gürses, F. (2014). Türkiye’de Büyükşehir Belediyelerinin E – Demokrasi Gelişim Modelleri Açısından İncelenmesi. (ss. 550-569). 12. Kamu Yönetimi Forumu Bildiriler Kitabı: Aydın.

Erdem, E. (2014). E – Devlet Uygulamaları açısından Türkiye İncelemesi ve Bir Model Önerisi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi. Cilt 7. Sayı 33. Sayfa 734-746.*

Erdem, M. (2007). Toplum Destekli Polislik Felsefesi Ve Azerbaycan Polis Yapısı İçerisinde Uygulanması. Bakü: *Azerbaycan Dâhili İşler Nazirliğinin Malumat Bülleteni. Sayı 1. Sayfa 27-32.*

Eren, V. (2003). Kamu Yönetiminde Yeni Meşruluk Temeli Olarak Müşteri Odaklı Yönetim Yaklaşımı. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi. Cilt 58, Sayı 1, Sayfa 68.*

- Eren, V. (2004). Yönetim Anlayışındaki Değişmenin Nedenleri Ve Yeni Yönetim Kültürü. *Türk İdare Dergisi. Sayı 445. Sayfa 85-106.*
- Eryılmaz, B. (2002). *Bürokrasi ve Siyaset Bürokratik Devletten Etkin Devlete.* İstanbul: Alfa Yayınevi.
- Eryılmaz, B. (2004a). Türkiye’de Kamu Yönetimi Reformu. Sakarya Üniversitesi. İİBF. Kamu Yönetimi Bölümü. 2003-2004 Salı Konuşmaları.
- Eryılmaz, B. (2004b). *Bürokrasi ve Siyaset Bürokratik Devletten Etkin Devlete.* İstanbul: Alfa Yayınevi
- Eryılmaz, B. (2017). *Kamu Yönetimi Düşünceler Yapılar Fonksiyonlar Politikalar.* İstanbul: Umuttepe Yayınları.
- Fadhıl, W.M., Sökmen, A. Ve Ekmekçioğlu, E.B. (2014). Geleneksel Devlet Anlayışından E – Devlete: Türkiye ve Irak E – Devlet Algısı Karşılaştırması. *Bilişim Teknolojileri Dergisi. Cilt 7. Sayı 3. Sayfa 21-32.*
- Fındıklı, R. (2009). *İdare Hukuku.* Ankara: Selim Kitabevi.
- Gökçe, O., Önder, K., ve Gökçe, G. (2001). 1980’li Yıllardan Beri Uygulanan Kamu Yönetimi Reformları Üzerine Genel Bir Değerlendirme. *Selçuk Üniversitesi İ.İ.B.F. Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi. Cilt 1, Sayı 1-2, Sayfa 18-45.*
- Gönen, H. (2008). *Kamu Sektöründe Müşteri İlişkileri (CRM).* Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi.
- Güran, M. C. (2001). Etkin Devlet ve Türkiye. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. Cilt 19. Sayı 1. Sayfa 199-218.*

Güzel Polat, E. (2010). *Anayasal Vatandaşlık*. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Hukuku (Genel Kamu Hukuku) Anabilim Dalı. Doktora Tezi.

Haktankaçmaz, M.İ. (2004). Türk Kamu Yönetiminde Yönetişimin Uygulanabilirliği. *Amme İdaresi Dergisi*. Cilt 37. Sayı 1. Sayfa 46.

Halis, Muhsin (1998b), Toplam Kalite Yönetiminin Türk Kamu Yönetiminde Uygulanabilirliği. Kamu Yönetiminde Kalite I. Ulusal Kongresi. *TODAİE Yayınları*. ss. 67-83.

Haque, S.M. (2005). Limits Of Citizen's Charters İn India. *Public Management Review*. Cilt 7. Sayı 3. Sayfa 391-416.

Hood, C. (1991). A Public Management For All Seasons. *Public Administration*. Sayı 69. Sayfa 3-19.

<http://www.aydin.pol.tr/Sayfalar/TDP.aspx> (Erişim Tarihi: 11.01.2021).

<http://www.bursa.pol.tr> (Erişim Tarihi: 29.01.2021).

<http://www.caginpolicisi.com.tr> (Erişim Tarihi: 19.02.2021).

Erkan, A. (1993). Halkın Katılımı ve Toplum Destekli Polislik Anlayışı Üzerine.

http://www.egm.gov.tr/egitim/dergi/eskisayi/42/makale/Ali_Erkan_ALAC.htm. (

Erişim Tarihi: 29.01.2021).

<http://www.egm.gov.tr/egitim/dergisi/eskisayi/index.htm> (Erişim Tarihi: 23.02.2021).

http://www.emniyet.gov.tr/egitim/dergi/eskisayi/42/ceviriler/Tamer_KURTULUS.htm

(Erişim Tarihi: 18.02.2021).

<http://www.mfa.gov.tr/turkiye-ab-iliskileri.tr.mfa> (Erişim Tarihi: 28.01.2021).

http://www.mia.gov.tr/default.icisleri_2.aspx?id=3187 (Erişim Tarihi: 09.02.2021).

<http://www.nevsehir.pol.tr/Sayfalar/ToplumDestekliPol.aspx> (Erişim Tarihi: 11.01.2021).

<http://www.pa.edu.tr/baskanlik/index.php> (Erişim Tarihi: 23.02.2021).

İçli, T. (2004). Toplum Destekli Polislik Amaçları ve Etkinliği. *Polis Dergisi. Cilt 10. Sayı 42. Sayfa 124- 127.*

Karagölmez, A. (2010). Elektronik Devlet Kavramı. *Türkiye Adalet Akademisi Dergisi. Cilt 1. Sayı 2. Sayfa 449-479.*

Karaman, R., Tuncay, S. Ve Durmaz, M. (2004). Bir Kamu Kurumu Olarak Polis Teşkilatında Halkla İlişkilerin Önemi. *Yönetim Ve Ekonomi. Cilt 11. Sayı 2. Sayfa 115- 127.*

Karataş, H. (2007). Kamu Yönetiminde Yeni Bir Anlayış: Vatandaş Odaklı Yönetim. *Bütçe Dünya Dergisi. Sayı 24.*

Kavgacı, H.İ. (1995). *Toplumsal Katılım Ve Demokratik Değerler*. Ankara: Başbakanlık Basımevi.

Kavgacı, H.İ. (1997). *Demokratik Polislik Temel Yaklaşımlar*. Ankara: Maset Matbaacılık

Keleş, R. (1993). *Kent ve Siyaset Üzerine Yazılar (1975-1992)*. İstanbul. Ula-Emme Yayını.

Keleş, R. (1995). Hizmette Halka Yakınlık İlkesi Ve Yerel Yönetimler. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi. Cilt 4. Sayı 1. Sayfa 3-14.*

Kemal Öztürk, N. Ve Çoşkun, B. (2000). Kamu yönetiminde Yeniden Yapılanma ve Kamu Hizmetlerinde Kalite: Etkisel Bir Bakış. *Türk İdare Dergisi. Cilt 71. Sayı 426. Sayfa 145-161.*

- Kılavuz, R. (2000). Etkililik – Verimlilik Kavramlarının Analizi Ve Kamusal Mal – Hizmet Sunumunda Etkililik. *Türk İdare Dergisi. Sayı 428. Sayfa 147-170.*
- Kushchu, İ. (2009). *Mobil Devlete Giriş*. 1. Ulusal Mobil Devlet Konferansı. Ankara.
- Kutlu, Ö., Usta, S., ve Kocaoğlu, M. (2009). Vatandaş Odaklı/Vatandaşın Odakta Olduğu Yönetim: Kent Konseyleri ve Selçuklu Belediyesi Örneği. *Sakarya Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi. Cilt 9, Sayı 18, Sayfa 507-532.*
- Lewis, N. (1993). The Citizens's Charter And Next Step: A New Way Of Governing. *The Political Quarterly. Cilt 64. Sayı 3. Sayfa 316-326.*
- Nur Yereli, A. (2001). Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM) Ve Günümüz Türkiye'sindeki Yeri. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. Cilt 7. Sayı 1. Sayfa 29-40.*
- Okur, Y. (2011). Ombudsmanlık Kurumu: Tarihi Gelişim ve Türkiye'de Başlangıçta Birkaç Öneri. *Denetim. Sayı 6. Sayfa 71-83.*
- Onuncu Kalkınma Planı. (2013). 2014-2018. [https://sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2018/11/Onuncu-Kalk%. \(Erişim Tarihi: 25.02.2021\).](https://sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2018/11/Onuncu-Kalk%c4%b1nma-Plan%c4%b1-2014-2018.pdf)
- Osborne, D., Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government How The Entrepreneurial Spirit Is Transforming The Public Sector*. Kanada: Addison – Wesley Publishing Company.
- Özcan, S. (2008). Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye'de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi. Cilt 4, Sayı 8, Sayfa 148.*

- Özde, K. (2005). *Ombudsman*. İstanbul: Tasarım Yayınevi.
- Özer, M.A. (2006). Yönetişim Üzerine Notlar. *Sayıştay Dergisi*. Cilt 63. Sayı 1. Sayfa 59-89.
- Özkara, B. (1999). Kamu Örgütlerinde Halkla İlişkiler Yoluyla Hizmet Kalitesinin Geliştirilmesi. *Amme İdaresi Dergisi*. Cilt 32. Sayı 3. Sayfa 103-112.
- Özkazanç, A. (2009). Toplumsal Vatandaşlık ve Neo-Liberalizm Sorunu. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*. Cilt 64, Sayı 1, Sayfa 248-274.
- Öztekin, A. (2002). *Yönetim Bilimi*. Ankara. Siyasal Kitapevi.
- Öztekin. A. (2015). Devletin Asli Ve Sürekli Görevleri (Temel Kamu Hizmetleri) Ve Özellikleri. *Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. Cilt 15. Sayı 30. Sayfa 10-19.
- Öztürk, A. (1996). Türkiye’de Halkın Yönetime Katılması Mevcut Yerel Yönetim Anlayışı ve Çözüm Bekleyen Temel Sorunlar. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. Cilt 4. Sayı 4. Sayfa 105-116.
- Özyiğit, E., Uslu, E. (1998). Bilgi Toplumunda Polis. *Polis Dergisi* Cilt 4. Sayı 14. Sayfa 96-106.
- Palacı, M. (2008). *Toplum Destekli Polislik Uygulaması Öncülleri ve Sonuçları*. Gebze İleri Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü: İşletme Anabilim Dalı. Doktora Tezi.
- Pehlivan, H.K. (2006). *Türk Anayasalarında Milli Devlet, Ülke ve Vatandaşlık Kavramları*. Marmara Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi.

- Peker, Ö. (1995). Toplam Kalite Yönetimi ve Sürekli İyileştirme. Kamu Yönetimi Disiplin Sempozyumu Bildirileri 2. Cilt Kamu Yönetimi ve İşletme Yönetimi. *Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü. Cilt 2. Sayfa 51-70.*
- Rodrisuez, M. L. (2004). Esnek Bir Yapıyla Uyum: Amerika Birleşik Devletleri'nde Sosyal Kontrolün Yeni Yansımaları. (Çev: Yakup Yılmaz). *Polis Dergisi. C.10 S.42, ss. 290- 291.*
- Rouban, L. (2003). *Politization of the Civil Service*. Handbook of Public Administration. (Ed. Peters, G., ve Pierre, J.). London: Sage Publications.
- Salamon, M.L. (1976). Proposal: A Citizen's Budget. *Policy Analysis. Cilt 2. Sayı 4. Sayfa 693 – 696.*
- Saran, M.U., Göçerler, A. (1998). Kamu Hizmetlerinde Ve İçişleri Bakanlığı'nda Toplam Kalite Yönetimi. *Türk İdare Dergisi. Cilt 70. Sayı 421. Sayfa 225-282.*
- Saran, U. (2004). *Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma*. Ankara: Atlas Yayıncılık.
- Saran, U. (2005). Demokratikleşme ve Sivilleşme Eğilimleri Karşısında Devletin Yeniden Yapılandırılmasının Anahtarı: Kamu Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi. Ankara: Hizmet – İş Sendikası Yayınları.
- Saygılıoğlu, N. Ve Arı, S. (2003). *Etkin Devlet*. İstanbul. Sabancı Üniversitesi Yayınları.
- Seyhan, K. (2002). Polislik ve Suçun Önlenmesi. (Ed. Hasan H. Çevik ve Turgut Göksu). *Türkiye'de Devlet, Toplum ve Polis. İçinde. (ss 173-197). Ankara: Seçkin Yayıncılık.*
- Sezer, A., Kul, M. (2002). Avrupa Birliği Bağlamında Polis – Halk İlişkileri. *Polis Dergisi. Sayı 32. Sayfa 2-9.*

- Sezer, Ö. (2008). Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye’de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme. *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. Cilt 4, Sayı 8, Sayfa 147-171.*
- Shah, A., ve Shen, C. (2007). Citizen – Centric Performance Budgeting At The Local Level. (Ed. Shah A.). Local Budgeting içinde. The World Bank Public Sector Governance And Accountability Series. (ss.151-178). Washington DC: The World Bank.
- Skolnick, J., Bayley, D. H. (1986). *The New Blue Line: Police Innovation İn Six American Cities*. New York: The Free Press.
- Şarbak, Z. (2007). Mahalli İdareler Alanında Yaşanan Değişim. *Çerçeve Dergisi. Cilt 15. Sayı 44.*
- Şimşek, H. (2000). Toplum Polisliği Yaklaşımları: Toplum Destekli Polislik. *Polis Dergisi. Sayı 22. Sayfa 437- 447.*
- Şimşek, H. (2002). *Toplum Destekli Polislik*. Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi.
- T.C. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı. (2015). 2016-2019 Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı (Taslak). <http://www.edevlet.gov.tr/2016-2019-ulusal-edevletstratejiseveylemlanitaslagi.pdf>. (Erişim Tarihi: 01.01.2021).
- Tataroğlu, M. (2009). E – Devlet’te Kullanılan Gözetim ve Kayıt Teknolojilerinin Mahremiyet Üzerinde Etkileri. *Bolu İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. Cilt 9. Sayı 1. Sayfa 95-120.*
- Tataroğlu, M., ve Coşkun, B. (2005). Bilgi İletişim Teknolojileri ve E – Devletin Etik Açından İrdelenmesi. *Siyaset ve Yönetimde Etik Sempozyumu. Sayfa 165-183.*

Toker, C., ve Ekici, B. (2003). Vatandaş Odaklı Yönetim ve İçişleri Bakanlığı Uygulaması.

Kamu Yönetiminde Kalite 3. Ulusal Kongresi. *TODAİE Yayınları*. ss. 3-25.

Toprak Karaman, Z. (2000). Yönetim Stratejilerindeki Gelişmeler. *Türk İdare Dergisi*. Cilt 72. Sayı 426. Sayfa 37-53.

Tosun, G. (1998). Türk Kamu Bürokrasisi Bağlamında Devlet – Toplum İlişkisinin sorun boyutları: Toplam Kalite Yönetimi Kurgularının Önündeki Engeller. *Kamu Yönetiminde Kalite*. Cilt 1. Sayfa 26-27.

Törenli, N. (2005). E – Devlet’in Ekonomi Politikğine Giriş: Kullanıcı Dostu Ortamlarda “Sanallaşan” Kamu Hizmetleri. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*. Cilt 60. Sayı 1. Sayfa 191-224.

Tuncer, H. (2003). Toplum Destekli Polislik (Problem Odaklı – Proaktif Polislik). *Çağın Polisi Dergisi*. Cilt 2. Sayı 8. Sayfa 40-43.

Tuncer, H. (2003). Toplum Destekli Polislik, (Problem Odaklı – Proaktif Polislik). *Çağın Polisi Dergisi*. Cilt 2. Sayı 8. Sayfa 40-43.

turkiye.gov.tr. (2017a). Hakkımızda. <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=siteHakkinda>. (Erişim Tarihi: 05.01.2021).

turkiye.gov.tr. (2017b). Sık Sorulan Sorular. <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=sikcaSorulanlar>. (Erişim Tarihi: 13.02.2021).

turkiye.gov.tr. (2017c). Tüm Hizmetler. <https://www.turkiye.gov.tr/hizmetler>. (Erişim Tarihi: 24.01.2021).

- TÜİK. (2016). Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması. www.tuik.gov.tr/PdfGetir.do?id=21779. (Erişim Tarihi: 02.01.2021).
- Uçkan, Ö. (2003). *E – Devlet E – Demokrasi ve Türkiye*. İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- Uğur, A.A., Ve Çütücü, İ. (2009). E – Devlet Ve Tasarruf Etkisi Kapsamında Vedop Projesi. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi. Cilt 1. Sayı 2. Sayfa 1-20*.
- Ulusoy, A. (1998). Kamu Hizmeti Anlayışında Yeni Yönelimler: Avrupa Yapılanmasının Kamu Hizmeti Teorisine Etkileri. *Amme İdaresi Dergisi. Cilt 31. Sayı 2. Sayfa 21-40*.
- Ulvi, S. (2001). Küresel Değişim Dinamiklerinin Kamu Yönetimi Alanındaki Etkileri. *Türk İdare Dergisi. Cilt 73, Sayı 433, Sayfa 38-51*.
- Uysal Şahin, Ö. (2014). *Kamu Ekonomi Perspektifinden Vatandaş Odaklı Kamu Hizmeti Yaklaşımı*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Uysal Şahin, Ö. (2014). *Kamu Ekonomisi Perspektifinden Vatandaş Odaklı Kamu Hizmeti Yaklaşımı*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Uysal Şahin, Ö. (2014). Vatandaş Odaklı Yönetim İçin Vatandaş Odaklı Yönetim. *Sayıştay Dergisi. Cilt 92, Sayfa 35-63*.
- Veysel, E. (2002). Kamu Yönetiminde Bir Rekabet Aracı Olarak Hizmet Karşılaştırması Yoluyla Yenilik Ve Başarı Geliştirme. *Amme İdaresi Dergisi, Cilt 35, Sayı 2, Sayfa 56-70*.
- Veysel, E. (2003). Kamu Yönetiminde Yeni Meşruluk Temeli Olarak Müşteri Odaklı Yönetim Yaklaşımı. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi. Cilt 58, Sayı 1, Sayfa 56-70*.

- Yalçındağ, S. (1996). *Belediyelerimiz ve Halkla İlişkileri*. Ankara. TODAEİ Yayınları.
- Yıldırım, M. (2010). Kamu Yönetimine Güven: E – Devlet Açısından Bir İnceleme. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. Cilt 11. Sayı 1. Sayfa 1-19.
- Yıldız, G. (1995). Kamu Yönetiminde Müşteri Tatminin Ölçümü. Kamu Yönetimi Sempozyumu Bildirileri 2. Cilt Kamu Yönetimi ve İşletme Yönetimi. *Türkiye Ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü*. C. 2. ss- 77-87
- Yıldız, M. (2006). Kamu Siyasaları Açısından Cep Telefonu Teknolojisi Ve Mobil Devlet. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. Cilt 24. Sayı 1. Sayfa 241-263.
- Yılğör, A.G. (1999). Toplam Kalite Yönetiminin Özel Sektör Ve Kamu Kesimi İçin Ortak Bir Model Oluşturabilme Potansiyeli. Kamu Yönetiminde Kalite 2. Ulusal Kongresi. *TODAEİ Yayınları*. C. 3. S. 14. ss. 10-13.
- Yılmaz, Ö. (2008). Toplumun Birlik Ve Beraberliğine Katkı Sağlayan Bazı Sufi Deneyimler. *Cumhuriyet Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*. Cilt 12. Sayı 1. Sayfa 349-374.
- Yüksel, F. (2004). Kamu Yönetiminde Yeni Eğilimler Perspektifinde Türk Kamu Yönetiminde Reform İhtiyacı ve Kamu Yönetimi Reform Yasa Tasarısı. (Ed. Abdullah Yılmaz, Mustafa Ökmen). *Kamu Yönetimi*. İçinde. (ss. 1-22). Ankara: Gazi Kitabevi.
- Zeki, Y. (2006). *Toplum Destekli Polislikte Yurttaş Odaklı Yönetim Anlayışı*. Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi.

Emniyet Genel M¼d¼rl¼g¼ Toplum Destekli Polislik Hizmetleri Y¼netmelięi. 18.02.2009.

(28.11.2011 tarihinde g¼ncellenmiřtir).

İstanbul Toplum Destekli Polislik şube M¼d¼rl¼g¼ Yetkilileri ile G¼r¼řme. (16.12.2020).