



**T.C.
NİĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI**

**BELEDİYE HİZMETLERİNDE YURTTAŞ MEMNUNİYETİNİN
ÖLÇÜMÜ ÜZERİNE BİR UYGULAMA: NİĞDE ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**Hazırlayan
Murat DİBEK**

**Niğde
Mayıs, 2018**

**T.C.
NİĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI**

**BELEDİYE HİZMETLERİNDE YURTTAŞ MEMNUNİYETİNİN
ÖLÇÜMÜ ÜZERİNE BİR UYGULAMA: NİĞDE ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**Hazırlayan
Murat DİBEK**

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Taner DEMİRKOL

Üye : Doç. Dr. Mehmet AKINCI

Üye : Dr. Öğr. Üyesi Abdullah KARATAŞ

**Niğde
Mayıs, 2018**

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum 'Belediye Hizmetlerinde Yurttaş Memnuniyetinin Ölçümü Üzerine Bir Uygulama: Niğde Örneği' Başlıklı bu çalışmanın, bilimsel ve akademik kurallar çerçevesinde tez yazım kılavuzuna uygun olarak tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiği ve çalışmanın içinde kullandıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım. 11/05/2018


Murat DİBEK

ÖNSÖZ

Yaşanan hızlı kentleşme ve kamusal malların kullanımındaki artış, yerel yönetimlerin sunmuş oldukları hizmetlerde çeşitliliği, etkinliği ve verimliliği ön plana çıkarmaktadır. Bu nedenle yerel yönetim birimi olan belediyeler halkın takdirini ve memnuniyetini kazanmak için istek, ihtiyaç ve beklentilere duyarlı davranmayı kanaatimizce ön plana çıkartmak zorundadırlar.

Günümüzde ihtiyaçların ve kalite beklentisinin artmasıyla, belediye hizmetlerinin nitelik ve nicelik yönünden artırılması bir zorunluluk haline gelmiştir. Bu bağlamda, çalışmamızın amacı Niğde Belediyesi'nin, Niğde'de yaşayan yurttaşlara sunmuş olduğu hizmetleri inceleyerek yurttaşların belediyenin sunduğu bu hizmetlerden memnuniyet düzeylerini ölçmektir.

Çalışmamda emeği geçen ve fikirleriyle hayatıma yön veren değerli danışman hocam Taner DEMİRKOL'a, yaşamım boyunca maddi ve manevi desteklerini esirgemeyen aileme, yoğun çalışmalarım sırasında zamanından fedakârlık eden kıymetli eşime ve biricik kızım Nisa Duru'ya, hayata gözlerini yeni açan oğlum Ahmet Emin'e ve birbirlerinden değerli jüri üyeleri Mehmet AKINCI ve Abdullah KARATAŞ hocalarıma teşekkürü bir borç bilir, şükranlarımı sunarım.

ONAY SAYFASI

Dr. Öğr. Üyesi Taner DEMİRKOL danışmanlığında Murat DİBEK tarafından hazırlanan " BELEDİYE HİZMETLERİNDE YURTTAŞ MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜMÜ ÜZERİNE BİR UYGULAMA: NİĞDE ÖRNEĞİ " adlı bu çalışma jürimiz tarafından Ömer Halisdemir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Anabilim Dalında Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Tarih: 11/05/2018

JÜRİ :

Danışman : Dr. Öğr. Üyesi Taner DEMİRKOL

Üye : Doç. Dr. Mehmet AKINCI

Üye : Dr. Öğr. Üyesi Abdullah KARATAŞ

ONAY :

Bu tezin kabulü Enstitü Yönetim Kurulu'nun Tarih ve sayılı kararı ile onaylanmıştır.

Dr. Öğr. Üyesi Hünkar GÜLER
Enstitü Müdürü

ÖZET
YÜKSEK LİSANS TEZİ

BELEDİYE HİZMETLERİNDE YURTTAŞ MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜMÜ
ÜZERİNE BİR UYGULAMA: NİĞDE ÖRNEĞİ

DİBEK, Murat
Kamu Yönetimi Anabilim Dalı
Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Taner DEMİRKOL
Mayıs 2018, 150 Sayfa

Belediyeler, halka en yakın hizmet sağlayan ve kamu yönetiminin vazgeçilmez unsuru olan kamu tüzel kişilikleridir. Kentlerde yaşayan insanların ortak ihtiyaçlarının karşılanması, yüksek yaşam kalitesine sahip olmaları ve yaşam koşullarının olabildiğince iyileştirilmesi belediyelerin benimsemesi gereken öncelikli politikaları arasında olmalıdır. Belediyeler demokratik bir anlayış çerçevesinde, yurttaşların sorunlarına çözümler üreten ve yurttaş memnuniyetini sağlamak üzere kurumsallaşan yapılardır. Belediyelerin işleyiş ve yapılarında meydana gelen değişimlerle birlikte topluma sundukları hizmetlerin yeterliliği ve yurttaşların bu hizmetler karşısında duydukları memnuniyet daha fazla önem kazanmıştır. Bu çalışmada yurttaşların belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyini belirlemek amacıyla Niğde İl merkezinde uygulamalı bir araştırma yapılmıştır. Araştırma kapsamında 627 kişiye anket soru kâğıdı uygulanmış ve bu kapsamda 602 tane geçerli anket formundan çeşitli veriler elde edilmiştir. Elde edilen veriler SPSS 22.0 paket programı kullanılarak bilgisayar ortamına aktarıldıktan sonra frekans analizi, varyans (ANOVA) analizi, t-testi ve Scheffe analiz yöntemleri kullanılarak çeşitli sonuçlar elde edilmiştir. Niğde kent merkezinde ikamet eden yurttaşlardan, kolayda örnekleme yöntemiyle edinilen bilgiler ışığında, memnuniyet düzeylerine etki eden çeşitli değişkenler ortaya konulmuştur. Araştırma sonuçlarına göre, yurttaşların belediyenin sunduğu hizmetlerden memnuniyetleri ile cinsiyet, aylık gelir durumları ve ikamet süreleri arasında anlamlı farklılık olmadığı tespit edilmiş; yaş, meslek, eğitim durumları, Niğdeli olma durumu, Niğdeli hissetme durumu, belediyeden hizmet alma durumu, hizmeti kolay alma durumu ve belediye hizmetlerini yeterli bulma durumlarına göre ise anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca bu konuyla ilgili yapılan benzer çalışmalar araştırılmış olup, yurttaşların memnuniyetlerine göre Niğde Belediyesi'nin sunduğu hizmetler konusunda belediyeye bazı öneriler sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Belediye Hizmetleri, Yurttaş Memnuniyeti, Belediye, Hizmet, Niğde

ABSTRACT
MASTER THESIS

**AN APPLICATION ON THE MEASUREMENT OF DOMESTIC
SATISFACTION FROM MUNICIPAL SERVICES: NIGDE SAMPLE**

DİBEK, Murat

Department of Public Administration
Supervisor: Asst. Prof. Taner DEMİRKOL
May 2018, 150 pages.

The municipalities are the public legal entities as an indispensable elements of public administration that provide the closest services to the public. Meeting the common needs of people living in cities, having high quality of life and improving living conditions as much as possible should be among the priority policies that municipalities should adopt. The municipalities are institutional structures that provide solutions to the problems of citizens and provide citizen satisfaction within the framework of a democratic understanding. Along with the changes in the functioning and structures of the local municipalities, the sufficiency of the services they provide for the society and the satisfaction of the citizens towards these services have gained more importance. In this study, an applied research was carried out in Nigde city center to determine the level of citizens' satisfaction with municipal services. Within the scope of the research, a questionnaire was applied to 627 individuals and various data were obtained from 602 valid questionnaire forms. After the obtained data were transferred to the computers using SPSS 22.0 package program, various results were obtained by using frequency analysis, variance (ANOVA) analysis, t-test and Scheffe analysis methods. Various variables that affect the satisfaction level of information obtained by simple easy sampling methods from the citizens living in Nigde city center are presented. According to the results of the research, it was determined that there is no significant difference between the satisfaction of citizens' services provided by the municipality by gender, monthly income status and residence time; It was determined that there were significant differences according to age, occupation, educational status, being from Nigde, feeling himself/herself as a Nigde citizen, status of taking service from municipality. It was also determined that there were significant differences between the people who found municipality services sufficient and insufficient. In addition, similar studies on this issue have been researched and some suggestions have been made to the services provided by Nigde Municipality according to the satisfaction of the citizens.

Keywords: Municipality Services, Citizen Satisfaction, Municipality, Service, Nigde

İÇİNDEKİLER

ÖZET	VI
ABSTRACT	VII
TABLolar LİSTESİ	XIV
KISALTMALAR LİSTESİ.....	XVI
TEZ METNİ.....	1
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

KAMU YÖNETİMİ KAVRAMI VE KAMU HİZMETİ

1.1. KAMU YÖNETİMİNİN TANIMI VE KAPSAMI	6
1.1.1. Geleneksel Kamu Yönetimi Anlayışı	10
1.1.2. Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı	11
1.2. KAMU YÖNETİMİNİN ÖRGÜTLENMESİ	15
1.2.1. Türk Kamu Yönetiminin Örgütsel Yapısı	16
1.2.2. Merkezden Yönetim	17
1.2.3. Yerinden Yönetim	18
1.2.3.1. Siyasi Yerinden Yönetim	19
1.2.3.2. İdari Yerinden Yönetim	19
1.2.3.2.1. Coğrafi (Mekân) Yerinden Yönetim	20
1.2.3.2.2. Fonksiyonel (Hizmet) Yerinden Yönetim.....	21
1.3. KAMU HİZMETİ KAVRAMI	21
1.3.1. Kamu Hizmeti Kavramının Özellikleri	23
1.4. KAMU HİZMETLERİNİN ÖZELLİKLERİ	23
1.4.1. Bedelsizlik	24
1.4.2. Nesnellik ve Eşitlik	24
1.4.3. Süreklilik ve Düzenlilik	24

1.4.4. Değişkenlik (Uyarlama) İlkesi	25
1.5. KAMU HİZMET ÇEŞİTLERİ	25
1.6.KAMU HİZMETLERİNİN TÜRLERİ	27
1.6.1. Tekelli-Tekelsiz Kamu Hizmetleri	27
1.6.2. Yürütüldükleri Alana Göre Kamu Hizmetleri	28
1.6.3. Bireylerin Yararlanma Biçimlerine Göre Kamu Hizmetleri	28
1.7. KAMU HİZMETLERİNİN GÖRÜLÜŞ USULLERİ	28
1.7.1. Yap-İşlet-Devret Usulü	28
1.7.2. Yap-İşlet Usulü	29
1.7.3. Özelleştirme Usulü	29
1.7.4. Emanet Usulü	29
1.7.5. İltizam Usulü	30
1.7.6. Ruhsat Usulü	30
1.7.7. Müşterek Emanet Usulü	30
1.7.8. İmtiyaz Usulü	31
1.8. KAMU HİZMETLERİNDE KALİTE	31
1.8.1. Kamu Hizmetlerinde Kaliteyi Belirleyen Faktörler	32
1.8.2. Kamu Hizmetlerinde Etkinlik ve Verimlilik	34

İKİNCİ BÖLÜM

ÜLKEMİZDE BELEDİYELERİN TARİHSEL GELİŞİMİ VE HİZMETLERİ

2.1. BELEDİYE KAVRAMI	38
2.1.1. Belediyelerin Tarihsel Gelişimi	39
2.1.1.1. Tanzimat Öncesi Dönemde Belediyeler	40
2.1.1.2. Tanzimat ve Tanzimat Sonrası Dönemde Belediyeler	41
2.1.1.3. Cumhuriyet Döneminde Belediyeler	42
2.1.1.3.1. 5393 Sayılı Belediye Kanunu Dönemi	47
2.1.1.3.2. 5216 Sayılı Belediye Kanunu	48
2.2. MAHALLİ BELEDİYELERİN VE BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİNİN ÖRGÜTSEL YAPISI, GÖREV VE SORUMLUKLARI	50
2.2.1. Mahalli Belediyelerin Görev ve Sorumlulukları	50
2.2.2. Mahalli Belediyelerin Organları	54
2.2.2.1. Belediye Başkanı	54
2.2.2.2. Belediye Meclisi	55
2.2.2.3. Belediye Encümeni	57
2.2.3. Büyükşehir Belediyesinin Görevleri ve Sorumlulukları	58
2.2.4. Büyükşehir Belediyesinin Organları	62
2.2.4.1. Büyükşehir Belediye Başkanı	62
2.2.4.2. Büyükşehir Belediye Meclisi	63
2.2.4.3. Büyükşehir Belediye Encümeni	64
2.2.5. Belediyelerin Önemi	64
2.3. BELEDİYE HİZMETİ KAVRAMI VE BELEDİYELERİN HİZMET SUNMA YÖNTEMLERİ	65
2.3.1. Belediye Hizmeti Kavramı	65
2.3.2. Belediyelerin Geleneksel Hizmet Sunum Yöntemleri	67

2.3.3. Belediyelerde Alternatif Hizmet Sunum Yöntemleri	67
2.3.3.1. Yerel Yönetim Hizmeti Sunan Belediyelerin Özelleştirme Yöntemleri	68
2.3.3.1.1. İhale Yöntemi	68
2.3.3.1.2. İmtiyaz Yöntemi	69
2.3.3.1.3. Satış Yöntemi	70
2.3.3.1.4. Fiyatlandırma Yöntemi	70
2.3.3.1.5. Kupon Yöntemi	71
2.3.3.1.6. Yap-İşlet-Devret Yöntemi	72
2.3.3.1.7. Yap-İşlet Yöntemi	72
2.3.3.1.8. Kiralama Yöntemi	73
2.3.3.1.9. Vergi Teşvikleri ve İdari Düzenlemeler Yöntemi	73
2.3.3.1.10. Gönüllü Organizasyonlar Yöntemi	74
2.3.3.1.11. Kendi Kendine Hizmet Yöntemi	74
2.3.3.1.12. Yönetimler Arası İşbirliği Yöntemi	75
2.3.3.1.13. Şirketleşme Yöntemi	75
2.3.3.1.14. Hizmet Sözleşmesi Yöntemi	76
2.3.4. Niğde Belediyesi'nin Sunmuş Olduğu Yerel Hizmet Örnekleri	76
2.3.4.1. Mezarlık Bilgi Sistemi (MEBİS)	77
2.3.4.2. Kent Bilgi Sistemleri (NİĞKOS)	77
2.3.4.3. Kent Rehberi Hizmetleri	78
2.3.4.4. Ücretsiz Güvenli Wifi (NİĞNET)	79
2.3.4.5. Akıllı Vezne	79
2.3.4.6. Askıda Ekmek (NİĞKART)	79
2.3.4.7. Bayanlar Yaşam ve Spor Merkezi	79
2.3.4.8. Kent Meydanı Projesi	80

2.3.4.9. Katı Atık Depolama Tesisi	80
2.3.4.10. Eğlence Mekânlarının Şehir Dışına Taşınması	80
2.3.4.11. Hayvan Barınağı	81
2.3.4.12. Kapalı Pazar Yeri Projesi	81
2.3.4.13. Hayvan Pazarı	81
2.3.4.14. Birinci Sınıf Mezbahane	81
2.3.4.15. Arsenik Arıtma Tesisi	82
2.3.4.16. Yarı Olimpik Yüzme Havuzu	82
2.3.4.17. Gönül Kapısı	82
2.3.4.18. Çorba Pınarı	82
2.3.4.19. NİĞMEK	82
2.3.4.20. NİĞKOS	83
2.3.4.21. Atık Su Arıtma Tesisi Enerji Verimliliği Projesi	83
2.3.4.22. Sosyal Tesisler	84
2.3.4.23. Çocuk Oyun Parkları	84
2.3.4.24. Türbe ve Kilise Çevrelerinin Düzenlenmesi	84
2.3.4.25. Kavşak ve Sinyalizasyon Hizmetleri	84
2.3.4.26. Park Bahçe Çalışmaları	85
2.3.4.27. Engelli Araçları Şarj Dolu İstasyonu	85
2.3.4.28. Temiz Bir Çevre İçin	85
2.3.4.29. Niğde Belediye Spor	86
2.3.4.30. Online Belediyecilik	86
2.3.4.31. Kültürel ve Sosyal Hizmetler	86
2.3.4.32. Kentsel Dönüşüm Çalışmaları	88
2.3.5. Belediye Hizmetlerinden Kullanıcı Memnuniyetini Ölçmek Amacıyla Yapılan Çalışmalar	89

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BELEDİYE HİZMETLERİNDE YURTTAŞ MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜMÜ ÜZERİNE BİR UYGULAMA: NİĞDE ÖRNEĞİ

3.1. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	93
3.1.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	93
3.1.2. Araştırma Hipotezleri	93
3.1.3. Araştırmanın evreni ve örnekleme	95
3.1.4. Veri Toplama Aracı ve Yöntemi	96
3.1.5. Veri Analiz Teknikleri	97
3.1.6. Güvenilirlik Analizi ve Sonuçları	97
3.1.7. Faktör Analizi ve Sonuçları	98
3.2. BULGULAR VE YORUM	99
3.2.1. Hipotezlerin Test Edilmesi ve Sonuçları	108
SONUÇ VE ÖNERİLER	126
KAYNAKÇA	133
EK-1 Anket Formu	146
ÖZGEÇMİŞ	149

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1. 1.Kamu Yönetimi ve Özel Yönetim arasındaki Farklar	8
Tablo 1. 2.GKY ile YKY anlayışının Karşılaştırılması	14
Tablo 2. 1.Türk Belediye Sistemi	46
Tablo 3. 1.Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	97
Tablo 3. 2.Yerel Yönetimlerden Yurttaş Memnuniyetini Belirlemeye Yönelik Ölçeğe İlişkin Faktör Analizi	98
Tablo 3. 3.Katılımcıların Cinsiyet Bilgileri	99
Tablo 3. 4.Katılımcıların Yaş Bilgileri	100
Tablo 3. 5.Katılımcıların Eğitim Durumu Bilgileri	100
Tablo 3. 6.Katılımcıların Meslek Bilgileri.....	101
Tablo 3. 7.Katılımcıların Aylık Gelir Bilgileri	101
Tablo 3. 8.Katılımcıların Niğde İlinde İkamet Süreleri.....	102
Tablo 3. 9.Katılımcıların Niğdeli Olma Bilgileri.....	102
Tablo 3. 10.Katılımcıların Kendilerini Niğdeli Hissetme Dereceleri	103
Tablo 3. 11.Niğdeli Katılımcıların Kendilerini Niğdeli Hissetme Dereceleri	103
Tablo 3. 12.Katılımcıların Belediyelerden Hizmet Alma Bilgileri.....	103
Tablo 3. 13.Katılımcıların Belediye Hizmetlerine Ulaşım Kolaylığı Bilgileri.....	104
Tablo 3. 14.Katılımcıların Niğde Belediyesi Hizmetlerini Yeterli Bulması	104
Tablo 3. 15.Katılımcılara Göre Niğde'nin Sorunları Ve Önem Derecesi.....	104
Tablo 3.16.Katılımcıların Aldıkları/Alabilecekleri Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Bilgileri.....	106
Tablo 3.17.Katılımcıların Cinsiyetleri İle Aldıkları/Alabilecekleri Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki Farklılığın Belirlenmesi	108
Tablo 3.18.Katılımcıların Yaşları İle Aldıkları/Alabilecekleri Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki Farklılığın Belirlenmesi	109
Tablo 3.19.Katılımcıların Yaşları İle Aldıkları/Alabilecekleri Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Puanları Ve Anlamlılığın Yönü	109
Tablo 3.20.Katılımcıların Eğitim Durumları İle Aldıkları/Alabilecekleri Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki Farklılığın Belirlenmesi	111
Tablo 3.21.Katılımcıların Eğitim Durumları İle Aldıkları/Alabilecekleri Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Puanları Ve Anlamlılığın Yönü	112
Tablo 3.22.Katılımcıların Meslekleri İle Aldıkları/Alabilecekleri Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki Farklılığın Belirlenmesi	115
Tablo 3.23.Katılımcıların Meslekleri İle Aldıkları/Alabilecekleri Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Puanları Ve Anlamlılığın Yönü	116

Tablo 3.24.Katılımcıların aylık gelirleri ile aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasındaki farklılığın belirlenmesi	119
Tablo 3. 25.Katılımcıların Niğde’de İkamet Ettikleri Süre İle Aldıkları/Alabilecekleri Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki Farklılığın Belirlenmesi	120
Tablo 3.26.Katılımcıların Niğdeli Olma Durumları İle Aldıkları/Alabilecekleri Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki Farklılığın Belirlenmesi	121
Tablo 3.27.Katılımcıların Kendilerini Niğdeli Hissetme Dereceleri İle Aldıkları/Alabilecekleri Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki Farklılığın Belirlenmesi.....	121
Tablo 3.28.Katılımcıların Kendilerini Niğdeli Hissetme Dereceleri İle Aldıkları/Alabilecekleri Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Puanları Ve Anlamlılığın Yönü	122
Tablo 3.29.Katılımcıların Belediyeden Hizmet Alma Durumları İle Aldıkları/Alabilecekleri Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki Farklılığın Belirlenmesi.....	124
Tablo 3.30.Katılımcıların Belediyeden Aldıkları Hizmeti Kolay Alma Durumları İle Aldıkları/Alabilecekleri Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki Farklılığın Belirlenmesi.....	124
Tablo 3.31.Katılımcıların Niğde Belediyesi’nin Hizmetlerini Yeterli Bulma Durumları İle Aldıkları/Alabilecekleri Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki Farklılığın Belirlenmesi.....	125

KISALTMALAR LİSTESİ

ABD	:Amerika Birleşik Devletleri
GKY	:Geleneksel Kamu Yönetimi
GSM	:Mobil İletişim İçin Küresel Sistem
İDO	:İstanbul Deniz Otobüsleri
İETT	:İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel İşletmeleri
KİT	:Kamu İktisadi Teşekkülleri
MEBİS	:Mezarlık Bilgi Sistemi
MERNİS	:Merkezi Nüfus İdare Sistemi
NİĞKART	:Niğde Sosyal Kart Uygulaması
NİĞKOS	:Niğde Kent Otomasyon Sistemleri
NİĞMEK	:Niğde Meslek Edindirme Kursları
NİĞNET	:Niğde Ücretsiz Güvenli İnternet
SPSS	:Sosyal Bilimler İçin İstatistik Paketi
TAKBİS	:Tapu Kadastro Bilgi Sistemi
TBMM	:Türkiye Büyük Millet Meclisi
TEAŞ	:Türkiye Elektrik Üretim Anonim Şirketi
TRT	:Türkiye Radyo ve Televizyon Kurumu
TSE	:Türkiye Standartları Enstitüsü
TÜBİTAK	:Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
TÜİK	:Türkiye İstatistik Kurumu
VB.	:Ve Benzeri
VD.	:Ve Diğerleri
YKY	:Yeni Kamu Yönetimi

TEZ METNİ

GİRİŞ

Türkiye’de yerel yönetim kuruluşları anayasamızda il özel idaresi, köyler ve belediyeler olarak belirtilmektedir. Ama yerel yönetim denildiğinde akla ilk gelen belediyelerdir. Bunun nedeni ise belediyeler kadar diğer yönetim kuruluşlarının etkinlik ve yasal alt yapı yönünden gelişme sağlayamamalarıdır. Belediyeler, kanunda “belde sakinlerinin mahalli müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan kamu tüzel kişilikleridir” şeklinde tanımlanmaktadır (5393 sayılı Belediye Kanunu). Bu bakımdan belediye, sınırları içerisinde yaşam süren halkın, sosyal, kültürel ve ekonomik nitelikteki tüm ortak ihtiyaçlarını karşılamakla yükümlüdür.

Kamusal hizmetlerinin yerine getirilmesinde hizmetlerin etkin ve verimli kullanımı giderek önem kazanmaktadır. Yerel yönetimler, demokratik çerçevede yurttaşların istek ve beklentilerine yönelik kamusal hizmetler sunarak onları memnun etmenin gayreti içerisindeyler. Halkın istek ve ihtiyaçlarına karşı duyarlı olmaları gereken belediye yönetimleri, halka en yakın hizmet sunma birimleridir. Yerel yönetimlerin kuruluş gerekçeleri ve amaçları dünyada ve ülkemizde birbir örtüşmekle birlikte temel gayeleri insan ihtiyaçlarının en üst seviyede karşılanmasıdır.

Coğrafi yerinden yönetim kuruluşlarından olan belediyeler, halkı yakından ilgilendiren kararlar almakta, halkının refahı ve rahat bir yaşam sürmesi için çalışmalar yapmaktadırlar. Halkın istek, ihtiyaç ve beklentilerine yerine getirirken, bir yandan da demokratik yönetim tarzını politikalarına olabildiğince yerleştirmelidirler. Kamu hizmetleri, merkezden de sunulsa yerel yönetimler tarafından da sunulsa, insanın yaşamını etkileyen, insanların faydasına ve kullanımına sunulan hizmetlerdir.

Her geçen gün değişim yaşamımızın her alanında kendini göstermekte ve beklentilerimizde de buna yönelik olarak kendini sürekli yenilemektedir. Bu bakımdan özellikle yerel yönetimlerin, ortaya çıkan toplumsal ihtiyaçların giderilmesinde işlevselliği ve önemi tartışılmaz bir durumdur. Günümüzde yerel yönetimler, çeşitli nüfus gruplarının gereksinimlerini karşılamak ve kentlerin fiziksel görünümünün düzenlenmesine kadar birçok alanda işlevsel olmak durumundadır. Bunun nedeni ise devletin yasal olarak yerine getirmek zorunda olduğu hizmetler ve

her geçen gün değişen toplumsal şartların doğası gereği ortaya çıkarmış olduğu sorunların çözüme kavuşturulmasıdır.

Hızla gelişen ve değişen teknolojiyle birlikte insan ihtiyaçları her geçen gün artmakta ve yerel yönetimlerin yükü ağırlaşmaktadır. İnsan ihtiyaçları yerine getirilirken, memnuniyetin ne derece olduğunun ölçülebilmesi ve yurttaş odaklı hizmet anlayışla hareket etmenin önemi göz önünde bulundurulmalıdır. Toplumun güvenini ve desteğini kazanmak yerel yönetim kuruluşları açısından oldukça önem taşımaktadır. Nitekim halkın desteğini tam manasıyla hissedebilmek için halkın istek, ihtiyaç ve beklentilerine duyarlı olunması gereklidir.

Yerel yönetimlerin toplumsal anlamda onay alabilmesi, yurttaşların ideolojik ve fikri yakınlıklarından ziyade onların sadakatini ve güvenini kazanarak, kaliteli hizmetler ve imkânlar sunmasıyla mümkündür. Yerel yönetimler var olma amaçlarına ters düşmeden yurttaşlara kaliteli hizmet sunarlarsa, hem yurttaşı memnun edecek hem de kaynaklarını etkili ve verimli şekilde kullanmış olacaklardır.

Belediyeler hizmet sunarken kentin ve yurttaşın ortak ihtiyaçlarını belirleyerek, en uygun yöntemle bu hizmetleri sunmak zorundadır. Hizmet sunumunda güvenilir, şeffaf, tutarlı olmalı ve sorumluluk bilinciyle hareket etmelidir. Halkın beklenti, ihtiyaç ve isteklerini yerine getirmek amacıyla kurulan belediyelerin amacı sadece hizmeti yerine getirmek olmamalı, hizmetin yerine getirilmesinde yurttaşın memnuniyetinin sağlanması, ölçülmesi, düzenleyici ve önleyici tedbirlerin alınmasıyla vatandaş odaklı hizmetin sunulmasıdır.

Küreselleşme süreciyle kamu yönetimi ve kamu kurumları başta olmak üzere birçok sektör değişim ve gelişmeden etkilenmiş, toplumda ortaya çıkan ihtiyaçlara cevap veremedikleri gözlenmiştir. Bunun doğal sonucu olarak da kaliteli ve yeterli hizmet sunumunda bazı sorunlar ortaya çıkmıştır. Kamu kurumları yapısal ve işleyiş anlamında kendilerini değişen ve gelişen dünyaya ayak uydurmaya zorlamış ve yaşam kalitesinin artırılmasından vatandaşların hizmetlerden duydukları memnuniyetlerin artırılmasına kadar ilgi ve düşüncelerini bu alana yoğunlaştırmışlardır.

Kentlerde yaşayan yurttaşların, yaşamsal şartlarının iyileştirilmesi ve yurttaşın en yüksek seviyede yaşam kalitesine sahip olması, yerel özellikteki hizmetleri karşılamak üzere yerelde kurumsallaşan belediyelerin öncelikli benimsemesi gereken

politikaları arasında olmalıdır. Belediyeler yurttaşın memnuniyet düzeyini yüksek tutmak için yurttaşların istek, ihtiyaç ve beklentilerine en azami derecede cevap veren kurum olmalıdırlar.

Memnuniyet araştırmaları, işletme alanında müşterilerin memnuniyetinin ölçülmesinde kullanılırken, kamu yönetimindeki değişim rüzgârlarının esmesiyle birlikte Yeni Kamu Yönetimi (YKY) çerçevesinde vatandaş/müşteri odaklı yönetim anlayışının önem kazanmasıyla kamu yönetimi alanında da kendine yer bulmuştur. Vatandaşın kamu hizmetlerinden yararlanırken müşteri olarak nitelendirilmeleri eleştirilmesine rağmen memnuniyet anketlerinin belediyeler üzerinde kurduğu baskılarla birlikte vatandaşın, talep ve beklentilerinin yönetimin merkezine oturtulması açısından olumlu görülmektedir. Yapılan anket çalışmalarının yeterince değerlendirilmesi ile belediyelerin hizmet ve yönetim anlayışını istenilen yönde değiştirip, geliştirmeleri belediye yönetimlerinin başarı durumunu ve yurttaşın memnuniyetini artırırken bir yandan da belediyelerin gelecekteki çalışmalarını planlamaları açısından büyük önem taşımaktadır.

Araştırmanın Amacı: Bu çalışma, Niğde Belediyesi'nin sunmuş olduğu hizmetlerden Niğde il merkezinde yaşayan yurttaşların memnuniyet ve memnuniyetsizlik düzeylerini ölçmeyi ve memnuniyeti etkileyen değişkenlerin neler olduğunu, demografik özelliklere ve algılanan hizmetlere göre yurttaşların memnuniyetlerinde anlamlı farklılıklar olup olmadığını ortaya koymayı amaçlamaktadır.

Araştırmanın Önemi: Bu araştırma, belediye hizmetlerinden yararlanan yurttaşların hizmetlerden duydukları memnuniyet ve memnuniyetsizlik düzeylerinin ölçülmesiyle, belediyelerin hizmet niteliklerinin artırılması veya hizmet politikalarının değiştirilmesinde karar vericilere yol göstermesi bakımından önem taşımaktadır.

Araştırmanın Sınırlılığı ve Karşılaşılan Güçlükler: Bu araştırmanın kapsamını, Niğde Belediyesi'nin sunmuş olduğu hizmetlerden yararlanan yurttaşların memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi ve bunların değerlendirilmesi oluşturmaktadır. Çalışma Niğde Belediyesi sınırlarını kapsamaktadır. Araştırmadan elde edilen verilerin değerlendirilmesiyle ortaya koyulan sonuçlar, Türkiye genelini değil, sadece Niğde merkezdeki belediye hizmetlerine yönelik 18 yaş ve üstü yurttaşların algısını

ortaya koymaktadır. 627 adet anketin halk ile yüz yüze görüşme tekniği kullanılarak 30 gün cevaplanması sürmüştür. Anketlerin doldurulmasında yurttaşlardan bazılarının çekindiği ve ankete zaman ayırmak istemediği tespit edilmiştir.

Araştırmanın Varsayımları: Varsayım oluşturabilmesi için araştırma evreni olarak kabul edilen çalışma alanında daha önce yapılmış çalışmalar ve bu çalışmalar sonucunda elde edilmiş bulguların olması gerekmektedir. Ancak önceki dönemde yapılan araştırmaların bulguları, daha sonraki dönemde yapılacak çalışmalar için varsayım olarak kabul görmekte ve test edilmektedir. Araştırmada şu varsayımlardan yararlanılmıştır:

- Araştırmanın örneklemini tüm evreni temsil etmektedir.
- Araştırmanın materyalleri geçerli ve güvenilirlerdir.
- Araştırmada kullanılan ölçek memnuniyet düzeyini ölçmede yeterli ve geçerlidir.
- Katılımcılar tüm soruları samimi olarak yanıtlamışlardır.
- Anket uygulanan deneklerin değişmesi durumunda verilen cevapların değişmeyeceği ve deneklerin doğru cevap verdikleri varsayılmıştır.

Çalışmanın Planı: Birinci bölümde; kamu yönetiminin tanımı ve kapsamı ele alınmış, geleneksel kamu yönetimi anlayışı ve yeni kamu yönetimi anlayışı açıklanarak bu anlayışların farklılıklarına değinilmiş, kamu yönetiminin örgütsel yapısı, kamu hizmeti kavramı, kamu hizmetlerinin özelliklerine, çeşitlerine, görülüş usullerine teorik olarak yer verilmiş ve son olarak da kamu hizmetlerinde kaliteden bahsedilmiştir.

İkinci bölümde; belediye kavramı açıklanarak belediyelerin tarihsel gelişimleri başlığı altında Tanzimat öncesi dönem, Tanzimat ve Tanzimat sonrası dönem ve Cumhuriyet dönemi olmak üzere belediyelerin tarihi üç başlık altında incelenmiş; 5393 sayılı Belediye Kanunu ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanununa yer verilmiş; mahalli ve büyükşehir belediyelerinin görev, yetki ve imtiyazları kanunlar çerçevesinde açıklanarak, belediyenin hizmetlerinden bahsedilmiştir. Mahalli ve büyükşehir belediyelerinin organlarının açıklaması yapılarak, belediyelerin önemine değinilmiş ve belediye hizmeti kavramı açıklanarak, belediyelerin geleneksel ve alternatif hizmet sunma yöntemlerinden bahsedilmiştir. Niğde Belediyesi'nin sunmuş

olduğu yerel hizmet örnekleri açıklanarak, son olarak da tezimizin konusu olan yurttaş memnuniyetinin ölçümü ile ilgili yapılan önceki çalışmalara ve sonuçlarına kısaca değinilmiştir.

Üçüncü bölümde ise araştırmanın amacı ve önemine değinilerek, araştırmanın evren ve örnekleme, veri toplama araçları ve yöntemi açıklanmış, verilerin istatistiksel analiz yorumları yapılmış, bulgular ve yorumlar kısmında ise araştırma verilerinden elde edilen sonuçlara ve yorumlarına yer verilmiştir. Son kısımda ise verilerin analiz edilmesiyle elde edilen sonuçlar değerlendirilmiş ve Niğde Belediyesi'ne öneriler sunulmuştur.



BİRİNCİ BÖLÜM

KAMU YÖNETİMİ KAVRAMI VE KAMU HİZMETİ

Bu bölümde öncelikle kamu yönetimi kavramının tanımı ve kapsamı açıklanacak, kamu yönetiminde meydana gelen değişimler ele alınacaktır. Ayrıca kamu yönetiminin örgütlenmesinden, Türk kamu yönetiminin örgütsel yapısına ve temel özelliklerine değinilerek, merkez teşkilatı ve yerel yönetimlerin kamu yönetimi içerisindeki konumundan ana hatları ile bahsedilecektir. Kamu yönetiminin çeşitleri, türleri, görülüş usullerinden bahsedilerek, son kısımda ise kamu hizmetlerinde kaliteye yer verilecektir.

1.1. KAMU YÖNETİMİNİN TANIMI VE KAPSAMI

Kamu yönetimi diğer sosyal bilimlerle karşılaştırıldığında oldukça genç sayılabilecek disiplin olarak karşımıza çıkar. Uzun bir geçmişi olan Eski Yunan döneminden beri var olan siyaset biliminin içinden çıkarak, kendine ayrı bir yer bulan kamu yönetimi modernleşme süreciyle ortaya çıkmış bir bilim dalıdır (Çevik, 2010: 13).

İnsanlar arasındaki ilişkilerin düzenlenmesi ve bu ilişkilerin kurallara uygun olarak ortaya konulması, anlaşmazlıkların giderilmesi, kamusal malların üretilmesinde ve yönetilmesinde en yüksek güce sahip mekanizma devlet olarak nitelendirilir. Zamanla devletin yürüttüğü hizmet nicelik ve nitelik bakımından artmıştır. Bu durum devletin örgütsel anlamdaki işleyişini karmaşık hale getirmiş, Devletin toplum üzerindeki rolünü daha da artırmıştır (Eryılmaz, 2010: 2).

Devletin faaliyetlerini gerçekleştirme aracı olan kamu yönetimi değişimlerin merkezinde yer almaktadır. Kamu yönetimi bu bakımdan varlığını siyasi sistemlerin ortaya çıkmasından bu yana sürdürmektedir.

Devlet, bir ülkenin en etkili ve en büyük örgütü olarak toplum üzerinde önemli role sahiptir. Devlet yapısı, aslında o ülkedeki kamu yönetiminin yapısını ve uygulamalarını ele verir. Devletin örgütsel yapısı ve kamu kurumlarının hizmet sunumunda gerçekleştirdiği faaliyetler, o ülkenin yönetim anlayışının temel özelliklerini ortaya koymaktadır (Çevik, 2010: 23).

Toplumun iç içe girmiş ve birbiriyle çelişen sorunları arasında işleyen bir idari yapı olan kamu yönetimi, toplumların genişlemesi ve ilişkilerindeki çeşitlilikle birlikte yapı ve işlev olarak büyümekte; kamu kurumları farklılaşmakta ve uzmanlaşmaktadır. Buna bağlı olarak, kamu kurumları teknik anlamda daha karmaşık hale gelmektedir. Kamu yönetiminin bu denli gelişmesi ve değişmesi, teknik ve karmaşık bir özellik göstermesi birçok tanımının ortaya çıkmasını sağlamıştır. Kamu yönetiminin bu özelliği de kamu yönetimi alanının çok güçlü ve kapsamlı olduğunu göstermektedir (Eryılmaz, 2010: 6).

Yönetimin ilke ve kuramlarının kamu kuruluşlarında uygulanıyor olması kamu yönetimini, bu kuruluşların dışında kalan kurum ve kuruluşlarda uygulanıyor olması ise özel yönetimi ortaya çıkarmıştır (Genç, 1998: 15). Yönetim kavramı evrenseldir (Başaran, 1984: 49). Bu nedenle gerek kamu yönetiminde gerekse özel yönetimde de aynı becerilere ihtiyaç duyulmaktadır (Simon vd., 1973: 6).

Yönetimin evrensel olması kamu yönetimi ile özel yönetimin kuramsal farklılığın belli durumlarda geçersiz olduğunu göstermektedir (Gümüş, 1999: 375). Çünkü bahsedilen her iki yönetim çeşidi de komuta zinciri ve komuta birliği gibi yönetsel hiyerarşi ile yönetilmektedir. Aynı teknik ve yönetsel durumları kullanmak durumundadır (Polatoğlu, 2001: 50). Ancak kamu yönetimi ile özel yönetim karşılaştığı sorunları çözme alanında birbirlerinden farklılaşmaktadırlar (Tortop, 1999: 46).

Kamu yönetiminin temel amacı vatandaşın beklediği hizmetlerin sunulabilmesi için eldeki kaynakların görevliler tarafından verimli ve etkin bir şekilde kullanılmasının sağlanmasıdır (Aydın, 2012: 33). Kamu yönetimi ve özel yönetim bu noktada birbirinden ayrılmaktadır. Başka bir deyişle yönetim kavramı evrensel özellik taşımasına rağmen özel yönetim ile kamu yönetimi arasında bir takım farklılıklar görülmektedir. Bu farklılıklar Tablo 1.1.'de belirtildiği şekildedir (Ergun ve Polatoğlu, 1992: 8-9):

Tablo 1. 1. Kamu Yönetimi ve Özel Yönetim arasındaki Farklar

Kamu Yönetimi	Özel Yönetim
Siyasetle ilişkilidir.	Siyaset dışıdır.
Hizmetleri sürekli dir	Hizmetleri de ğışkendir.
Kamu gücü ön plandadır.	Hukuksal eşitlik söz konusudur.
Kamu yararı gözetir.	Kar amacı güder.
Yasalarla kısıtlıdır.	Özerktir.
Katı kural içerir.	Esnektir.
Sosyal maliyeti dikkate alır.	Sosyal maliyeti dikkate almaz.
Politik de ğişime uğrar.	Politik de ğişim pek yoktur.
Çalışana düşük ücret verir.	Çalışana yüksek ücret verir.
Tekelcidir.	Serbest piyasaya dayalıdır.
Hizmetten eşit yararlanma vardır.	Hizmetten ekonomik güce göre yararlanma vardır.
Vergilerle finans sağlar.	Müşterilerle finans sağlar.

Kaynak: Ergun ve Polato ğlu, 1992: 8-9

Tablo 1.1.'de görüldü ğü üzere, kamu yönetimi siyasetle iç içedir. Bu sebeple siyasal organın kararlarını uygular ve ona karşı sorumludur. Siyasal sistemin yürütmeye ilişkin kolunu kamu yönetimi oluşturur (Eryılmaz, 2007). Özel kesimdeki yönetim genel itibariyle siyaset dışı olmakla birlikte devlet yönetimi siyasetle bağlantılıdır. Siyaset ve yönetim görevleri arasında ayırım yapmanın zorlaştığına işaret eden Onaran da üst kademelere çıkıldıkça bu durumun daha net olduğunu vurgulamaktadır (Onaran, 1967: 7). Özel sektörde ise kamu yönetimine kıyasla siyasi bağlantının olduğunu söylemek zordur. Kamu sektörünün üretti ği mal ve hizmetlerin ço ğunluğu “kamusal” ya da “yarı kamusal” özelliktedir. Kamusal maldan kasıt bütün toplumun çıkar sağladığı, faydası ülke geneline yayılan mal anlamındadır. Bu hizmetlerin finansı vergiler yoluyla sağlanır. Özel sektörün üretti ği mal ve hizmetler ise kişisel ve bölünebilir özelliktedir. Bu hizmetlere fiyat ödemeyenler hizmetten yararlanamazlar. Yararlanmalarının tek yolu onu satın almalarıdır (Eryılmaz 2010: 46). Bu nedenle kamu yönetimi sosyal fayda güderken, özel yönetim kar amacı güder. Kamu yönetiminde serbest rekabet kuralları işlemez aksine tekelcidir (Karaman, 2000: 399). Kamu yöneticileri hizmetlerde genişletme ve daraltma yapamazlar. Kamu yönetiminde hizmetler müşteriye göre farklılık gösteremezken özel yönetimde daha özerk daha serbest uygulama mevcuttur (Eryılmaz, 2010: 48). Kamu yönetiminde kurallar ve usullerin çerçevesi yasalarla çizilmişken, özel yönetimde çok sık kurallarla karşılaşılmaz. Kamu yönetiminin bu yüzden ağır ve hantal işlemesinden yakınılır

(Genç, 1998: 18). YKY anlayışı ağır ve hantal işleyişi ortadan kaldırma niyetiyle kuralları daha da hafifletmek, kuralları sadeleştirmek ve yöneticilere takdir yetkisi verme vb. eğilimleri ile dikkat çekmektedir (Eryılmaz 2010: 51).

Yasama ve yargı organlarının dışında kalan, kamu hukukuna tabi, kamu yararını sağlamak amacıyla vatandaşlar için kamusal mal ve hizmet üreten, kamusal politikaları uygulayan merkezi ve yerel düzeyde örgütlenmiş kamu bürokrasisi, örgütleri ve ilişkileri bağlamında kamu yönetimi olarak tanımlanabilir (Nohutçu, 2008: 4). Kamu yönetimi, kamu bürokrasisini ve onun mal ve hizmet sunduğu halkla ilişkilerini anlamaya ve geliştirmeye yönelik pratik ve teoriden meydana gelen bir disiplindir. Bu disiplin, devletin yürütmeye ilişkin kolunun daha etkili ve verimli işlemesini sağlayacak düşünce, örgüt, personel, kamu politikaları, uygulamalar ve yöntemlerle ilgilenmektedir (Eryılmaz, 2010: 8). Kamu yönetimi, devletin asli ve nihai görevi olan kamu düzenini ve toplumsal barışı korumayı, adaleti sağlamayı, gençliğin yönlendirilmesini, birey ve toplumun güvensizlikten uzak olmasını, çıkar ve grup çatışmasının önüne geçmeyi, vatandaşlara kaliteli iyi bir yaşam sürme imkânı sunmayı kendine gaye edinmiştir (Aydın, 2012: 51).

Modern devletin temelini oluşturan kamu yönetimi anlayışı zaman içerisinde her şeyin değişmesiyle birlikte değişimlere ve gelişimlere uğramıştır. Devlet ve toplumla iç içe olan kamu yönetiminin devletin ve toplumun değişimiyle birlikte bunlardan etkilenmemesi mümkün görünmemektedir. Kamu yönetimi, toplumdaki teknolojik, siyasal, bilimsel, ekonomik, sosyal değişimlerle birlikte kendisine yeni bir yol bulmaya çalışmıştır. Bütün bu değişimlere ayak uyduramayan geleneksel kamu yönetimi anlayışı kendisini yeni anlayışlara bırakma isteği duymuştur. Küreselleşmeyle birlikte modern dünyanın gereği olan kamu yönetimi anlayışı geleneksel yönetim biçimini terk ederek, kendini yeni kamu yönetimi (YKY) olarak göstermiştir.

Çalışmamızın bu bölümünde kamu yönetiminin ortaya çıkmasıyla birlikte yönetim ile olan bağlantısı üzerinde durulmuş, kamu yönetimi ile özel yönetim arasındaki farklara değinilerek kamu yönetimi alanının kapsama alanı daha ayrıntılı olarak ele alınmıştır. Değişen dünya ile birlikte merkezîyetçi, hantal ve aşırı bürokratik yapısıyla işlevini yerine getiremeyen geleneksel kamu yönetimi (GKY)

anlayışının yerini YKY anlayışına bırakmasından ve tarihsel gelişiminden bahsedilerek ana konumuz ışığında bilgiler verilmesinin faydalı olacağı düşünülmektedir.

1.1.1.Geleneksel Kamu Yönetimi Anlayışı

GKY anlayışı, 20 yy. son çeyreğinde sona eren ve 19 yy. ikinci yarısından itibaren geçerli olan hâkim paradigmanın adıdır. Bu kamu yönetimi anlayışının temelleri, büyük oranda Frederick Taylor, Max Weber ve Woodrow Wilson düşüncelerini içerir. F. Taylor “ Bilimsel Yönetim ” anlayışını savunurken, Max Weber “İdeal Tip Bürokrasi” düşüncesini savunmuş diğer taraftan ise Woodrow Wilson ise “Siyaset/Yönetim Ayrılığı” ilkesini savunarak geleneksel kamu yönetimine katkıda bulunmuşlar ve gelişmesini sağlamışlardır (Eryılmaz 2010: 16).

GKY anlayışı değişimlere karşı zamanla ayak uyduramaz duruma gelmiş ve değişimler kaçınılmaz olmuştur. Geleneksel yönetimin en çok eleştirilen yanlarından birisi de teknolojik değişimlere karşı kendisini yenileyememesidir. GKY de eleştirilen yönlerden bir diğeri ise hata yapmaktan korkma ve kurallara aşırı bağlı kalmadır. Bu durum GKY anlayışında amaçlarla araçların yer değiştirmesine neden olmuştur (Al 2002: 130-131). Bu durum kırtasiyeciliğe yol açmış ve hizmetlerin yavaşlamasına sebep olmuştur. Değişen dünya üzerinde ihtiyaçları karşılamada yetersiz kalan GKY tartışmaları doğurmuştur.

Dünya üzerinde nüfusun hızla artması, kentleşme ve göç kavramı, gelirlerin eşitsizliği, kamu harcamalarının ve borçlanmanın artması, teknolojik değişim ve gelişimler, küreselleşme ile birlikte gelişen rekabet ortamı ve uluslararası kızışan rekabet, kamu yönetimlerindeki beklentilerin ve ihtiyaçların değişmesi GKY'nin değişimini kaçınılmaz kılmıştır (Aktel, 2003: 63). GKY anlayışı özünden uzaklaşarak değiştirilmiş değişimlerin temelinde ise devletin ve kamu yönetimin daraltılması, özel sektörün yöntemlerinin kamuya dönüştürülmesi planlanmaktadır (Çukurçayır ve Gökçe, 2007: 1).

1970’li yıllarda petrol krizleri sonrasında refah devleti anlayışı çökmüş, geleneksel kamu yönetimi anlayışı tartışmalara neden olmuştur. Geleneksel anlayış yerini, esnek, saydam, şeffaf, adem-i merkezizetçi, hesap verilebilir, minimal devlet anlayışını öne çıkaran YKY anlayışına bırakmıştır. YKY anlayışıyla kamuda önemli

değişiklikler meydana gelmiş, bu değişimlerden de en çok yerel yönetim birimleri etkilenmiştir (Belli, 2017: 101).

1980'li yılların başlangıcından itibaren yönetim düşüncesinde önemli değişiklikler olmuştur. GKY anlayışının teorik ve pratik açıdan itibarı azalmış yerini yeni bir kamu yönetimi anlayışına bırakmıştır. YKY' ye geçişin asıl amacı ise maliyeti az olan ve sorumluluk duygusu çok olan bir kamu yönetimi sistemi oluşturmaktır (Eryılmaz, 2010: 15).

GKY anlayışı günümüzde artık yetersiz kalmaktadır. Bu durum, küreselleşme ve dünyadaki teknolojik, teknik, iktisadi, kültürel, siyasal, toplumsal değişimlerden kaynaklanmaktadır. Bu hızlı değişime kamu yönetimin uyum sağlaması şart olmuştur. Kamu yönetiminin uyum sağlamasında alanının küçültülmesi ve daha da etkinleştirilmesi, yerel yönetimlere kaynak, yetki ve görevlerin devredilerek yerel yönetim birimlerinin güçlendirilmesi, devletin özel sektörden yana çekilmesi, devlet kurumlarının daha etkin ve işlevsel hale getirilmesi gibi ilkeler benimsenmiştir. Bu ilkeler sadece gelişmiş ülkelerde değil diğer ülkelerde de benimsenmektedir (Kırışık, 2013: 293).

1.1.2. Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı

YKY anlayışı, 70'lerin sonu ve 80'lerin başında başlayan bir değişim reform hareketidir. 1980'lerde yaygınlaşan bu yaklaşımın geçerlilik kazanması ve uygulamaya geçişi 90'lı yıllarda olmuştur (Aydın, 2012: 289). Bu hareket farklı ülkelerde farklı isimlerle anılmasına rağmen temel faktörlerinden çok fazla sapma görülmemektedir. Örneğin Kanada'da Vision2000, İngiltere'de Gelecek Adımlar Acente Reformu, Amerika'da Hükümetin Yeniden Keşfi, YKY uygulamaları olarak düşünülmektedir (Kutlu, 2004: 46). GKY anlayışına alternatif olarak ortaya çıkan ekonomik ve yönetsel sistemin yapı ve faaliyetindeki değişime yorum getiren ve yönlendiren yaklaşımdır (Aydın, 2012: 289). Modern dünyanın insanlığa getirdiği düzenlemeler yeterli olmayınca, mali krizlerin yaşanmaya başlanmasıyla, devletler asıl hizmet alanına dönerek, etkinlik ve verimlilik ilkeleri çerçevesinde örgütlenmişlerdir (Tunç, 2015: 338).

Küreselleşme ve dünyadaki hızlı dönüşüm ve değişim, devletlerin yönetimi başta olmak üzere toplumsal ve ekonomik örgütleri değişime zorlamaktadır (Sezik ve Ağır, 2016: 226). Bu değişim aynı zamanda merkezi yönetim ve yerel yönetim açısından da değişim ve dönüşüm sürecini başlatmıştır.

Anglo-Sakson ülkelerde ve gelişmiş ülkelerde 1980'li yılların sonlarına doğru ortaya çıkan YKY anlayışı yeni bir yönetim paradigması olarak ortaya çıkmıştır. Bu yaklaşımın uygulamaya geçişi 70'lerin sonu ve 80'lerin başı itibariyle ekonomik sıkıntı ve vergi ayaklanmaları yaşayan Anglo-Sakson ülkelerinden İngiltere'de Başbakan Margaret Thatcher liderliğinde olmuştur (Zengin, 2009: 8).

YKY reformları birbirleriyle ilişkili ve aynı dönemde gözlemlenen siyasal, sosyal, ekonomik ve teknolojik etkenlerin bileşiminden doğmaktadır (Sözen, 2005: 38). YKY anlayışı, yönetsel ve ekonomik sistemin faaliyet ve yapılarındaki değişimi yorumlayarak, yönlendiren ve geleneksel yönetim düşüncesine bir alternatif olarak ortaya çıkmaktadır (Eryılmaz, 2007: 28).

YKY anlayışı Weber'in bürokrasi anlayışına karşı çıkmıştır. Çünkü YKY anlayışını yöneticinin risk almasını istemekte ve kaynakların etkin ve verimli kullanılmasını istemektedir. YKY anlayışı girişimciliği, yönetime katılımı, devletin faaliyet alanının daraltılmasını ve müşteriye odak noktasına getirmeyi savunur. Halka karşı sorumlu bir yönetim anlayışını benimserken sadece siyasal otoriteye karşı sorumlu olunmayacağını öne sürer (Aydın, 2004: 93)

YKY anlayışı çerçevesinde piyasa önceliği olan sistem geliştirilmiştir. Kamunun da özel sektördeki gibi hesap verebilir, şeffaf, esnek örgüt yapılı, saydam ilkelere sahip olması önemsenmiştir. Bu ilkelere biri de hizmette halka yakınlık ilkesidir. Hizmette halka yakınlığın kendisine en iyi uygulama alanı bulduğu yer yerel yönetim birimleridir. YKY'nin geliştirilmesi ve uygulanması yerel yönetimler açısından hayati önem taşıdığı gibi, YKY'nin kendisine en iyi uygulama alanı bulduğu alan da yerel yönetim alanıdır (Belli, 2017: 115). Böyle bir uygulamanın genel özellikleri şöyle sıralanabilir (Ömürgönülşen, 2003: 22-24) :

- Kamu Hizmetlerinden yararlananlara karşı daha dikkatli ve duyarlı olunması,
- Kamu kurum ve kuruluşlarının yapısının esnek hale getirilmesi ve hizmetlerin şeffaflaştırılması,
- İnsan kaynakları yönetiminin öne çıkarılması,
- Kamu kaynaklarının kullanımında maliyet bilincinin oluşturulması,
- Kamu hizmetlerinin yürütülmesinde planlı ve gerçekçi yol izlenmesi,
- Kamu yönetimindeki hiyerarşinin azaltılması,
- Kamu yönetimi hizmetlerinde çıktı denetimlerine daha çok dikkat edilmesi,
- Kamu hizmetlerinin yönetilmesinde kuraldan çok amaca yönelinmesi,
- Kamu kesiminde piyasayla paralel şekilde rekabeti özendirilmesi.

YKY anlayışı piyasadan daha çok yararlanmayı, sonuca odaklanmayı, vatandaş merkezde alan, özel sektör yöntem ve tekniklerinin kamu yönetimine uyarlanmasını ve rekabet etmeyi benimser. YKY anlayışının müşteri odaklı olması, taleplere duyarlı olunmasını ve kalite standartlarına uygun davranılmasını gerekli kılmaktadır. Bu durum ise topluma karşı kamu yönetiminin sorumluluklarını yerine getirmesini ve geliştirmesini toplumu öteki olmaktan çıkararak yönetime katılmasını sağlar (Eryılmaz, 2010: 26)

YKY anlayışı ile GKY anlayışı arasında farklılıklar daha açık ve kolay anlaşılması amacıyla Tablo 1.2.'de karşılaştırmalı olarak gösterilmektedir.

Tablo 1. 2. GKY ile YKY anlayışının Karşılaştırılması

	Geleneksel Yönetim	Yeni Yönetim
Yapı	<ul style="list-style-type: none">▪ Katı Örgüt Yapısı▪ Merkezîyetçi▪ Katı Hiyerarşi▪ Geniş Merkez▪ Hizmet Devleti▪ Büyük Ölçekli Yapı▪ Bürokrasi Yönelimli	<ul style="list-style-type: none">▪ Esnek Örgüt Yapısı▪ Adem-i Merkezîyetçi▪ Yumuşak Hiyerarşi▪ Dar Merkez-Geniş Çevre▪ Minimal Devlet▪ Küçük Ölçekli Yapı▪ Piyasa Yönelimli
Roller İlkeler Politikalar	<ul style="list-style-type: none">▪ Yönetim▪ Örgüt Merkezli▪ Kurallara Bağlı Yakından Kontrol▪ Sevk ve İdare▪ Sabit Ücret▪ Bürokrat Tipi Yönetici▪ Az Yetkili Yönetici▪ Gizlilik▪ Hizmetlerde Nicelik▪ Üst Yöneticiye Bağlı Değerlendirme▪ Kapalı Enformasyon Kanalları▪ Yetkiyi Toplayan▪ Risk Almakta İsteksiz▪ Kuralcı ve Kırtasiyecî▪ Girdi ve Süreç Odaklı▪ Birey Yönetimli	<ul style="list-style-type: none">▪ İşletme▪ Müşteri- Vatandaş Merkezli▪ Performans Hedefli Denetim▪ Yönetişim▪ Performansa Bağlı Ücret▪ Girişimci Yönetici▪ Yetkilendirilmiş Yönetici▪ Şeffaflık▪ Hizmetlerde Kalite▪ Çok Yönlü Değerlendirme▪ Açık Enformasyon Kanalları▪ Yetkiyi Paylaşan▪ Risk Almakta İstekli▪ Vizyon Sahibi ve Esnek▪ Çıktı ve Sonuç Odaklı▪ Ekip Yönetimli

Kaynak: Eryılmaz, 2010: 26-27

Ülkemizde kamu yönetiminde değişim süreci kısa bir zaman içerisinde tamamlanacak gibi görünmemektedir. Çünkü küresel anlamda değişim süreci tamamlanabilmiş değildir. Değişim süreci süreklilik kazanacak bir özelliktedir. Bu nedenle sürekli gelişim ve değişmeye açık bir siyasi irade, toplumsal irade ve yönetsel kültür oluşturulması önem arz etmektedir. Ülkemizde bu değişim 2004 yılından itibaren kapsamlı bir şekilde başlamış olup, yerel yönetim yasalarının tamamen reforma uğraması, Bilgi Edinme Kanunu, Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanunu, Kamu Denetçiliği, Sayıştay Kanunu'nun yenilenmesi ve yönetimde şeffaflığa yönelik

düzenlemeler büyük bir dönüşüm sürecinde olduğunu göstermektedir (Kırışık, 2013: 293-294). Kamu yönetimini kavramını diğer boyutlarıyla ele almak konunun anlaşılması bakımından daha faydalı olacaktır.

1.2. KAMU YÖNETİMİNİN ÖRGÜTLENMESİ

Örgütlenme kendi başına amaç olmaktan çok, kamusal hedeflerin gerçekleştirilebilmesi için araç niteliğindedir. Örgütlenme kamu yönetiminde gerekli olan imkân ve araçların düzenli bir şekilde toplanması, yetki ve sorumlulukların belirlenerek bir yapı oluşturulması demektir. Örgütlenmenin temelde iki amacı bulunur. Bunlardan ilki devletin görev ve işlevlerinin, verimli ve etkin şekilde yürütülmesi sağlamak diğeri ise kamudaki yönetim birimlerinin siyasal ve yargısal bakımdan denetlenmesini sağlamak için sorumluluk ve yetki alanlarının belirlenmesidir (Eryılmaz, 2010: 70).

Yönetimlerde merkeziyetçi anlayış ve yerinden yönetim, bürokratik yönetim şeklinin temel bileşenleri olan karar verme mekanizması, hiyerarşik otorite ve iş bölümü ile ilgili konulardır. Otorite ve karar mekanizmasının bir veya birden çok merkezde olmasıyla yönetim sistemleri belirlenir (Aydın, 2012: 137).

Bir ülkenin kamu yönetimi teşkilat yapısı o ülkeyle ilgili siyasal yapı, yönetim anlayışı, tarihi dinamikler ve siyasal kültür tarafından belirlenmektedir. Her ülke için belli bir teşkilat yapısından söz edilemez. Aşırı merkeziyetçi ülkelerde genelde güçlü devlet anlayışı ve otoriter yönetim tarzı görülürken, yerel yönetimlere ağırlık verilen ülkelerde ise zayıf devlet anlayışı, halka daha fazla yer veren, demokratik yönetimlerin mevcut olduğu görülür. Bunun sebebi ise merkezin yetkilerinin ne kadar paylaşmaktan yana olmasıyla ilgilidir (Çevik, 2010: 81).

Kamu yönetimindeki idari örgütlenmenin merkezden yönetim ve yerinden yönetim şeklinde karşımıza çıktığı görülmektedir. Siyasi yapısı ne olursa olsun bütün ülkelerde karşımıza çıkan örgütlenme genel olarak bu şekildedir. Ne merkezden yönetim ne de yerinden yönetim tek başına uygulama olarak karşımıza çıkmamaktadır. Ancak bazılarında bir yönetim şekline daha fazla ağırlık verildiği görülebilir. Ülkelerin siyasi, ekonomik, tarihi, kültürel, toplumsal imkânları yönetim şekillerini etkilemektedir (Gökçe vd. , 2002: 99-100).

1.2.1. Türk Kamu Yönetiminin Örgütsel Yapısı

Kamu yönetiminin örgütlenmesi kamu politikası, yönetim anlayışı ve kamu hizmetleriyle alakalıdır. 1876 Anayasasında teşkilatlanma ilkeleri tüm anayasalarda olduğu gibi Türk Anayasasının da temel ilkeleri haline gelmiştir. Türk kamu yönetiminin örgütlenme biçimine 1982 Anayasasının 123. ve 127. maddelerinde yer verilmiş olmakla birlikte Türk kamu yönetiminin teşkilatlanma şekli merkezden yönetim ve yerinden yönetim olarak belirtilmektedir.

Merkezden yönetim ilkesiyle merkezi hükümet bünyesinde başta bakanlıklar olmak üzere birçok kamu kurum ve kuruluşları oluşmuştur. Yerinden yönetim ilkesiyle ise mahalli idareler ve özerk kamu kuruluşları ortaya çıkmıştır.

Türk Kamu yönetiminin anayasal ilkeler çerçevesinde merkezden ve yerinden yönetim biçimine ilişkin kendine özgü teşkilatlanma özellikleri şu şekilde sıralanabilir (Eryılmaz, 2010: 93-96):

- Örgütsel yapı bakımından merkezi ve yerel yönetimi esas alır.
- Merkezi yönetim ve yerel yönetim kuruluşları arasında “hiyerarşi” ve “idari vesayet” denetimi bulunur.
- Üniter devletin gereği olarak kamu yönetimi kuruluş görev ve yapı bakımından bir bütündür.
- İdari rejim sistemi vardır. Hukuksal anlamda “İdare Hukuku”, yargısal anlamda “İdari Yargı” düzenine tabidir.
- Merkeziyetçi yönetim esas alınır.
- Kamu Yönetiminin meclis ile ilişkileri hükümet kanalıyla sağlanır.
- Kamu yönetiminde uygulanan usul ve esaslar Max Weber’in bürokrasi kavramı “Hukuki-Rasyonel” modele dayanır.
- Yeni kamu yönetiminin yansımaları olan “stratejik plan” , “vizyon” , “misyon”, “ hesap verilebilirlik” , “halkın memnuniyeti” vb. diğer kavramlar kamu yönetimi mevzuatımıza girmiştir.
- Cumhuriyet kamu yönetimi anlayışı, Osmanlıdaki yönetim anlayışının devamı niteliğindedir.

- “Gizlilik” ve “Resmi Sır” olarak nitelendirilen kamu yönetimi anlayışımız yerini zamanla bilgi edinme birimlerinin kurulmasıyla birlikte saydamlık ilkesine bırakmıştır.
- Kamu personel anlayışı tarafsızlık, liyakat, kariyer ve sınıflandırma ilkelerine dayanır.
- Kamu yönetiminin çeşitli kademelerinde görev alan çalışan ve yöneticiler, elitist kesimin değil sosyal köken itibarıyla orta tabakanın insanlarıdır.

1.2.2. Merkezden Yönetim

Merkezden yönetim; kamu hizmetlerine ilişkin karar ve faaliyetlerin, mali kaynak kullanımının, personel işlemlerinin, kamu hizmetlerindeki birlik ve bütünlüğün sağlanması amacıyla merkezi hükümet ve onun hiyerarşik yapısı içinde bulunan örgütlerce yürütülmesi olarak tanımlanabilir (Çevik, 2010: 81). Merkezi yönetim yer ve kişiler yönünden bütün karar ve yetkilerin tek elden alındığı yönetim biçimi olarak da açıklanabilir (Nalbant, 1997: 36). Tek tüzel kişilik mevcuttur, o da devletin tüzel kişiliği olarak kabul edilir (Gökçe ve Bayrakçı, 2005a: 13).

Merkezi yönetimin uygulandığı ülkelerde karar sınırlı sayıda yönetici tarafından başkentte alınır. Merkez teşkilatı ile ast-üst ilişkisi içinde bulunan kuruluşlar alınan kararların uygulanmasında merkezi yönetime yardımcı olmaktadır. Merkezi yönetim “başkent teşkilatı” ve “taşra teşkilatı” olarak ikiye ayrılır (Günday, 1995: 174). Devletin merkez teşkilatı sırasıyla Cumhurbaşkanı, Başbakan, Bakanlar Kurulu ve Bakanlıklardan oluşmaktadır (Gözübüyük, 2003: 5)

Eryılmaz, merkezden yönetimi siyasi otoritenin bütününün merkezdeki iktidarda toplanmasını, yasama organı ve hükümetin tek olmasını, hukuki birliğin var olduğunu ve siyasi bakımdan merkezden yönetilme olarak tanımlamaktadır. Böylece yasama organı ve kanunların tek olduğunu, bölgelere göre değişimin söz konusu olmadığını belirtmektedir. Siyasi merkezîyetçiliğe göre örgütlenen devletlerin üniter devlet olduğu ve Türkiye, Japonya, Fransa'nın Üniter devlet özelliği taşıyan ülkeler arasında olduğu görülmektedir (Eryılmaz, 2010: 70-71).

Kamu otoritesinin merkezileştirildiği, kamu hizmetleriyle ilgili politikaların belirlendiği ve kararların alınma yetkisinin merkezi organlarda toplandığı yönetim biçimi idari bakımdan merkezden yönetim olarak tanımlanmaktadır. Bu yönetim şeklinde Merkezi yönetimin alt birimlerine, bölge ve taşra teşkilatlarına geniş takdir yetkisi tanınmamaktadır. İdari merkezden yönetim, siyasi merkezden yönetimin sonucudur. (Eryılmaz, 2010: 71). Merkezden yönetim anlayışının özellikleri kısaca şöyle özetlenebilir (Aldan, 1985: 228) :

- Yetkiler merkezde tek elde toplanır.
- Mali kaynaklar merkezden yönetilir.
- Emir, komuta merkezdendir.
- Hizmetler merkezdeki personel tarafından planlanır ve uygulanır.
- Koordinasyon merkezden sağlanır.

1.2.3. Yerinden Yönetim

Yerel yönetimler, belli bir bölgede halkın ortak ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla kurulan karar organları, o bölgede yaşayan halk tarafından seçilen, görev ve yetkileri kanunlarla tanımlanmış kamu tüzel kişileri olarak tanımlanabilir (Ulusoy ve Akdemir, 2001: 41). Yerinden yönetim, yönetim biliminde Adem-i Merkeziyet olarak tanımlanır. Adem-i Merkeziyet, merkezden yönetimin tam karşıtıdır (Gökçe ve Bayrakçı, 2005b: 9). Yerinden yönetimde, kamu hizmetlerinin yönetimi, merkezi yönetimin dışında ayrı özerk kamu tüzel kişilerine verilmektedir (Tortop vd., 2010: 71).

Bir ülkede sadece merkezi yönetim olmayacağı gibi sadece yerinden yönetim de olmayacaktır. Halkın ihtiyaçlarının daha iyi görülebilmesi ve daha hızlı hizmet verilebilmesi için yerinden yönetim ilkesi benimsenir. Günümüz dünyasında yerel yönetimlerin yetkileri ve görevleri daha da genişletilmektedir.

Yerinden Yönetimin özellikleri kısaca şöyle sıralanabilir (Gözler ve Kaplan, 2011: 97-98):

- Özerk yapılardır.
- Merkezi yönetimle hiyerarşik ilişkisi yoktur.
- Kendine ait tüzel kişiliği vardır.
- Kendi organlarını kullanarak hizmetleri yerine getirir.
- Kendilerine ait bütçeleri vardır.

Devletin topluma sunmuş olduğu hizmetlerin, merkezi yönetim tarafından değil de yerel yönetimler tarafından yerine getirildiği görülmektedir. Merkezi yönetimin hiyerarşisinin dışında kalan ve kamu tüzel kişiliğine sahip olan yerinden yönetim “siyasal” ve “idari” olarak ikiye ayrılmaktadır (Çınarlı, 2011: 300).

1.2.3.1. Siyasi Yerinden Yönetim

Siyasi yerinden yönetim, merkezi yönetim ile yerel yönetimler arasında siyasi gücün bölüşülmesini ifade eder. Bu yönetim biçiminde siyasi otoritenin bir merkezde toplanmadığı ve çeşitli birimler arasında yaygınlaştırıldığı söylenebilir (Baykal, 2011).

Siyasi yerinden yönetim, federal devlet sisteminin ortaya çıkmasını sağlamıştır. Federal yönetim biçimi, sosyo-ekonomik farklılıkları bulunan, geniş coğrafi alana yayılan, kültürel yönden heterojen olan ülkelere daha uygundur. Özerk ya da yarı özerk yönetim biçimi olarak değerlendirilir (Keleş, 2012: 113).

Federe devletler, cumhuriyet, bölge, land, canton, eyalet, state, gibi farklı isimlerle anılır. Rusya Federasyonu, ABD, İsviçre, Almanya gibi ülkeler için bu durum söz konusudur (Keleş, 2012: 113). Bu yönetim şeklinde yasama ve yürütme yetkilerinin kısmi olarak ulus altı birimlere devri söz konusudur (Şan, 2006).

1.2.3.2. İdari Yerinden Yönetim

Yönetimsel yerinden yönetim olarak da bilinen bu yöntem, merkezi idarenin hiyerarşik yapısı dışında bulunan yerel nitelikteki kamu hizmetlerinin ticari, iktisadi, kültürel ve teknik bazı fonksiyonlarının kamu tüzel kişiliklerince yürütülmesi olarak tanımlanabilir (Eryılmaz, 2010: 79). Bu yönetim şeklinin asıl amacı merkezi

yönetimin aşırı merkeziyetçiliğinin ortaya çıkardığı sakıncaları çözmek ve halkı yönetime katarak kamu hizmetlerindeki verimi ve etkinliği artırmaktır (Gökçe vd., 2002: 106).

İdari yerinden yönetim bünyesinde bulunan kuruluşların müstakil bütçeleri mevcuttur. Mali yönden özerk olmalarının yanında, harcamaları kendi gelir kaynaklarından karşılanmakta ve yasalar çerçevesinde yeni kaynaklar kullanmaktadırlar. Yasama ve yargı organı merkezde toplanmış, idari ve mali özerkliği bulunan kamu tüzel kişiliklerince yerel nitelikteki kamu hizmetleri yürütülmektedir (Keleş, 2012: 25). Yerinden yönetim; coğrafi yerinden yönetim ve fonksiyonel yerinden yönetim olmak üzere iki şekilde uygulanmaktadır.

1.2.3.2.1. Coğrafi (Mekân) Yerinden Yönetim

Coğrafi ya da “mekân yerinden yönetim” olarak da ifade edilen bu yönetim yapısı, belirli bir coğrafi alanda yaşamlarını sürdürenlere yerel ortak ihtiyaçlarını etkin ve zamanlı ve yeterli biçimde, seçimle iş başına gelen yasada öngördükleri organları eliyle karşılamaları için siyasi, mali, yasal ve yönetsel olarak özerklik tanınması olarak ifade edilebilir. Türkiye’de bu yönetim biçimine uygun olarak belediyeler, özel idareler, köyler oluşturulmuştur (Gül ve Özgür, 2004: 166). Coğrafi yerinden yönetim, hizmetlerin belirli bir bölge ve alanda yaşayanların ortak ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla oluşturulan özerk kuruluşları ifade edilmektedir (Ökmen ve Parlak, 2010: 14).

Bu yönetim yapısı yerel coğrafyada yaşayan halkın birlik ve yardımlaşma duygularını perçinler. Çünkü siyaset başkalarıyla iyi geçinmeyi ve uzlaşmayı gerektirir. Bu bağlamda siyasi barış için de teminat niteliğindedir. İç barışın yerleştiği ülkelere bakıldığında mekân yerinden yönetim geleneğinin öne çıktığı görülebilir (Eryılmaz, 2010: 82).

Bu nedenle, günümüzde demokrasinin geliştirebilmesi amacıyla yerel yönetimlere verilen önem daha da artmıştır. Halkın bizzat katılım sağlayarak katılımcı demokrasi modelinin geliştirilmesi ve hesap verme sorumluluğu büyük önem taşımaktadır.

1.2.3.2.2. Fonksiyonel (Hizmet) Yerinden Yönetim

Fonksiyonel yerinden yönetim, kamu hizmetlerinin merkezi yönetimin dışındaki birimlerce daha etkin, zamana ve gereklerine uygun olarak yerine getirilebilmesi için yasalarla belirlenmiş birimlere yetkilerinin aktarılması olarak tanımlanabilir (Gül ve Özgür, 2004: 166). Böylece merkezi yönetimin yükü hafifletilmekte, teknik ve uzmanlaşmış birimlere aktarılmaktadır. Bu yönetim şekli bünyesinde bulunan kurumlara kamu kurumları da denilmesine rağmen anayasada herhangi bir güvence altına alınmadığı görülmektedir. Anayasanın 123. maddesine göre kamu tüzel kişilikleri kanunla veya kanunun açıkça emrettiği yetkiyle oluşturulmaktadır. Dolayısıyla hizmet yerinden yönetim kuruluşları anayasal güvenceye sahip olmayan kurumlardır (Ökmen ve Parlak, 2010: 12-13).

Ülkemizde hizmet yerinden yönetim kuruluşlarının ortaya çıkması ve gelişmesi diğer kurumlara göre daha yenidir. Bu yönetim ilkesine üniversiteler, KİT'ler, ticaret ve sanayi odaları örnek verilebilir (Eryılmaz, 2010: 80). Eğitim hizmeti veren üniversiteler, piyasaları denetleyen üst kurullar, TRT, barolar vb. hizmeti yerine getirmek için ihtiyaçtan doğan kuruluşlardır (Gül ve Özgür, 2004: 166).

1.3. KAMU HİZMETİ KAVRAMI

Kamu hizmeti kavramının tanımı tam olarak yapılabilmemiş değildir. Hizmetlerin sürekli değişiyor ve gelişiyor olması herkes tarafından görüş birliğine varılan bir tanımın ortaya çıkmasını engellemiştir (Gülan, 1988: 147-150; Akyılmaz, 2003: 329). Tanımı konusunda uzlaşma olmasa da kamuya faydalı olarak kabul edilen, bir kamu kuruluşunun ya kendisinin ya da kuruluşun yakın gözetim ve denetim altında tuttuğu özel kesim tarafından faaliyetlerin yürütülmesi olarak tanımlanmaktadır (Göküş, 2010: 196). Başka bir tanımda ise; kamu hizmeti, özel hukuku aşarak bir hukuki rejime tabi olan, kamu tüzel kişisi ya da onun gözetim ve denetimi altında bir özel kişi tarafından yürütülen kamu yararına yönelik hizmetlerdir (Gözler, 2004: 424).

Bir hizmetin kamu hizmetinden sayılabilmesi için en az belirtilen iki koşulun gerçekleşmesi gerekmektedir. Bunlardan ilki kamu hizmetinin ilgili kuruluşlarca gerçekleştirilmesi ya da bu kuruluşların denetim ve gözetimi altında özel hukuk

kişilerince sürekli ve düzenli olarak gerçekleştirilmesi, ikinci koşul ise kamuya yönelik ve kamuya yararlı olması olarak kabul edilir (Sezer, 2008: 149; Yıldırım, 2009: 298).

Anayasal ve yasal tanımı olmayan kamu hizmeti kavramının yargı içtihatlarında da bir tanımı yoktur. Ancak kamu hizmeti kavramı doktrin de çeşitli açılardan tanımlanmıştır (Günday, 2003: 282). Kamu hizmeti kavramı; şekli, organik ve maddi açıdan olmak üzere üç şekilde tanımlanabilir (Bayrakçı, 2009: 61)

- **Şekli Anlamda Kamu Hizmeti Kavramı :**

Hizmetlerin yürütülmesi sırasında faydalanılan usullerin içeriğine göre tanımlanan Şekli kamu hizmeti, kamu hukuku rejimini yani belirli bir hukuki rejimi ifade eder (Gökçe ve Bayrakçı, 2005a: 61). Yapılan bir hizmetin kamu hizmetinden sayılabilmesi için kamu hukuki rejimine, bir başka deyişle kamusal yönetim usul ve esaslarına tabi olması gerekir (Günday, 2003: 282).

- **Organik Anlamda Kamu Hizmeti Kavramı :**

Belirli bir kamu hizmetinin yürütülmesi için kamu emlakinin, ayrılan mali bütçenin ve görevlendirilen personelin bütünü anlamında kullanılır (Akyılmaz, 2004: 330). Belirli bir organizasyonu tamamlamak için kullanılan organik açıdan kamu hizmeti kavramı kullanılan bütün kamusal araçların bütünüdür. Kamu hizmetinin organik tarafını ifade etmektedir (Negiz, 2007: 29).

- **Maddi Anlamda Kamu Hizmeti Kavramı :**

Bir hizmetin gerçekleştirilmesinde örgütün niteliklerinden ziyade gerçekleştirilen faaliyetin niteliğine bakılması olarak tanımlanmaktadır (Günday, 2003: 282). Kamu hizmetini yerine getirecek birimin özelliğinden çok yerine getirilecek faaliyetin niteliği ön plana çıkmaktadır.

1.3.1. Kamu Hizmeti Kavramının Özellikleri

Kamu hizmet kavramının özelliklerinden kaynaklanması nedeniyle kavramın birçok tanımı mevcuttur. Kamu hizmet kavramının özellikleri heterojenlik, soyutluk, ayrılmazlık, dayanıksızlık, mülkiyet olarak sayılabilir. Bu özellikler kısaca şu şekilde açıklanabilir (Orhan, 2016: 945) :

- **Heterojenlik:** Hizmetlerin her bir biriminin diğer hizmet birimleri ile aynı olmayacağını ifade eder.
- **Soyutluk:** Hizmetlerin performans ve eyleme dayanması, nesne olmaması bu özellikte açıklanabilir. Hizmetler tadarak, dokunarak, görerek, anlaşılabilmesi bu özelliğinden kaynaklanır.
- **Ayrılmazlık:** Hizmetlerin çoğunun önce satılarak, daha sonra üretim ve tüketiminin eş zamanlı gerçekleşmesi olarak açıklanır.
- **Dayanıksızlık:** Hizmetler çok sayıda üretilerek depolanamaz. Bu sebeple kısa süreli yarar sağlar.
- **Mülkiyet:** Hizmetlerin satışlarıyla birlikte mülkiyetlerinin devri söz konusu değildir. Müşterinin hizmeti belli sürelerde kullanımı ve yararlanma hakkı bu özellikten kaynaklanır.

1.4. KAMU HİZMETLERİNİN ÖZELLİKLERİ

Kamu hizmetlerinin sunulma şekline bakılmaksızın kamu hizmetlerinin belirli ilkeler doğrultusunda yerine getirildiği görülür. Bu ilkeler öğretilmiş ve klasik ilkeler olarak sınıflandırılır. Bahsedilen kamu hizmetlerinin klasik ilkeleri tüm kamusal hizmetler için asgari müşterek olmuştur. Bu ilkeler kamu hizmetlerinin “ortak hukuku” olarak kabul edilir (Karahanoğulları, 2002: 188). Kamu hizmetlerinin sahip olması gereken bu ilkeler bozulduğu zaman kamu hizmeti sahip olması gereken niteliğini kaybeder. Bu ilkelerin var olması, kamu hizmetlerinin bu ilkeleri taşıdıklarını ve doğruladıklarını göstermekte olup, kamu hizmetlerinin bunlara uyması gereklidir (Keskin, 2006: 19).

Toplumsal faydayı ön plana çıkaran ve kamu kesimi tarafından sunulan kamusal hizmetlerin bedelsizlik, nesnellik ve eşitlik, süreklilik ve düzenlilik, değişkenlik (Uyarılama) gibi ilkeleri klasik anlamda ön plana çıkan ilkeleridir.

1.4.1. Bedelsizlik

İdarenin bizzat kendisinin yerine getirdiği klasik kamu hizmetlerinin karşılığında hizmetten yararlanarak hizmet karşılığı olarak kabul edilecek bir bedel alınmamaktadır. Fakat teknolojinin gelişmesiyle birlikte kamu hizmetlerinin görülüş şekillerinin değişmesi, mali kaynakların artması ve kamu hizmetlerinin giderek artmasıyla bu hizmetlerden yararlananlardan bedel alınmaya başlanmıştır. Alınan bu bedel “fiyat” olarak nitelendirilemez. Yürütülen hizmete katılma bedeli niteliğindedir (Akyılmaz, 2003: 333). Başka bir deyişle, idarenin gerçekleştirdiği faaliyetten kazanç elde etmesi düşünülemeyeceği gibi, hizmetten yararlanan kimselerden hizmetin maliyeti karşılığında alınması da düşünülemez (Günday, 2002: 288). Bu ilkeye örnek olarak ücretsiz eğitim, park ve bahçelerin, karayollarının bedelsiz kullanımı verilebilir (Keskin, 2006: 27).

1.4.2. Nesnellik ve Eşitlik

Gerek kamu hizmetlerinden yararlanma da gerekse kamu hizmetlerine katılımda herkes eşittir. Başka bir deyişle kamu hizmeti idare tarafından herkese eşit şekilde sunulmalıdır (Akyılmaz, 2003: 332). Kamu hizmetlerinden yararlanmada Anayasanın 10. Maddesine göre kanunlar ve makamlar önünde herkes eşittir (Göküş, 2011: 27).

İdare görevlerini yürütürken belirli bir grup ve kişi arasında ayırım yapmadan hizmet vermek durumundadır. Dinsel inanış, etnik köken, siyasal düşünce bakımından ayırım yapılamaz. Kamu personeli de hizmet yürütürken tarafsız olmalıdır (Gözler, 2007: 521). Kamu hizmetinin bu özelliği de nesnelliğiyle alakalıdır.

1.4.3. Süreklilik ve Düzenlilik

Süreklilik, kamu hizmetine ara verilmeden kamu hizmetinin sürekli ve düzenli olarak yerine getirilmesini ifade eder. Aksi durumda kamu yararı gerçekleşmeyecek, kamu ihtiyaçları karşılanamayacaktır. Düzensiz ve kesintiye uğrayan kamu hizmeti toplum yaşamında birçok olumsuzluğa neden olur (Göküş, 2010: 198).

Kamu hizmeti, kamusal ihtiyaç tatminine yönelik olduğu için ihtiyacı ortadan kaldıracak sıklıkta olmalıdır. İdareden beklenen kalitede hizmetin yerine getirilmesini

ifade eden süreklilik kavramı, devletin devamlı olması ilkesinin bir sonucudur. Devlet, ihtiyaç ortadan kalkıncaya kadar kamu hizmetini sürekli ve düzenli biçimde yerine getirmek durumundadır (Akyılmaz, 2003: 332; Gözler, 2007: 518).

1.4.4. Değişkenlik (Uyarılama) İlkesi

Kamu hizmetleri sadece siyasi değerlerle değil, hem ekonomik hem de teknik nedenlerle değişime uğramaktadır (Göküş, 2011: 26). Kamu hizmetleri, gelişen teknoloji ve kamusal ihtiyaca göre değişmeli ve bulunduğu zamana ayak uydurmalıdır. Değişen kamusal İhtiyaçlardan ziyade bu, ihtiyacın görülme şeklidir (Akyılmaz, 2004: 332).

Kamu hizmetleri düzeninin tek yanlı olarak değiştirilmesi, idari sözleşmelerin tek yanlı olarak değiştirilmesi, kamu görevlilerinin statüsünün değiştirilmesi vb. takdir yetkileri değişkenlik ilkesinden kaynaklanmaktadır (Göküş, 2010: 197). Toplumsal ilerlemenin gereği ve teknik gelişmelere göre, kamu hizmetlerinde usul ve teşkilat, vasıtaların değiştirilmesi bu ilke gereğince mecburiyeti ifade etmektedir (Günday, 2003: 300-301).

1.5. KAMU HİZMET ÇEŞİTLERİ

Modern devlet düzeninde sayıları ve çeşitleri gitgide artan kamu hizmetleri değişik açılardan sınıflandırılabilir. Mesela kamusal hizmetler, kamusal ve yarı kamusal hizmetler olarak incelenebilir. Piyasa bazında üretilemeyen hizmetler kamusal hizmet niteliği taşıırken, yarı kamusal hizmetler ise piyasa şartlarında üretilen hizmetler olarak değerlendirilmektedir. Savunma, diplomasi ve adalet hizmetleri devlet tarafından yerine getirilmesi gereken zorunlu kamusal hizmetlerdir. Yarı kamusal hizmetler her ne kadar piyasa tarafından üretiliyor olsa da kısmen veya tamamen devlet türüne, miktarına ve kalitesine müdahalede bulunur (Gökçe ve Bayrakçı, 2005a: 63-66).

Kamusal mal ve yarı kamusal malların özellikleri karşılaştırmalı olarak şöyle sıralanabilir (Gökçe ve Bayrakçı, 2005a: 63-64):

- Kamusal mal ve hizmetlerin yararı birimlere bölünemez ve pazarlanamazken, yarı kamusal malların yararı birimlere bölünebilmekte ve piyasa içerisinde satılabilmektedir.
- Kamusal mal ve hizmetlerden hiç kimse mahrum bırakılamazken, yarı kamusal hizmetlerin fiyatını ödemeyen bu hizmetten mahrum kalmaktadır.
- Kamusal mallarda bireyler arasında rekabet söz konusu değilken, yarı kamusal mallarda rekabet söz konusu olabilmektedir.
- Kamusal mallar devlet tarafından üretilirken, yarı kamusal mallar devlet dışında piyasa tarafından üretilmektedir. Ancak piyasa tarafından üretiliyor olsalar bile devlet müdahalesi söz konusudur.

Kamu hizmetleri idari kamu hizmetleri, iktisadi kamu hizmetleri, sosyal kamu hizmetleri, bilimsel, teknik ve kültürel kamu hizmetleri şeklinde sunulmaktadır (Akyılmaz, 2003: 333-334).

• **İdari Kamu Hizmetleri:** Eğitim, öğretim, sağlık, kamu mallarının korunması, bayındırlık, nüfus, tapu kadastro hizmetleri vs. gibi devletin baştan beri yerine getirdiği hizmetler idari kamu hizmetleri niteliğindedir (Gözübüyük, 2006: 28). Bu hizmet çeşidi esas itibariyle kamu hukuku rejimine bağlıdır. Bu hizmetlerle alakalı iş ve işlemlerden doğan uyuşmazlıklar halinde çözüm yeri idari yargıdır (Tuncil, 2005). Aksi halde özel hukukun usullerine başvurulabilir. Mesela bu hizmetler için gerekli araç gerecin temini için özel hukuk sözleşmeleri yapılır (Günday, 2003: 291).

• **İktisadi Kamu Hizmetleri:** Sosyal devlet anlayışıyla gelişen ve devletin ekonomik hayata müdahale etmesiyle birlikte karşılaşılan ekonomik alandaki kamu hizmetlerinin özel teşebbüsle yürütülmesi hizmetleri iktisadi kamu hizmetleri olarak tanımlanabilir (Akyılmaz, 2004: 334). 19 yy. ikinci yarısı itibariyle ortaya çıkmış olan telefon, gaz, elektrik, demiryolları ve ticari ve sınaî nitelikteki imtiyaz usulü ile gördürülen hizmetlerdir. İşleyişleri ve dışarı ile ilişkileri yönünden öz itibariyle özel hukuk kurallarına tabidir (Tuncil, 2005). Kamu iktisadi teşebbüsleri bu kamu hizmeti türüne örnek gösterilebilir (Akyılmaz, 2004: 334).

• **Sosyal Kamu Hizmetleri:** İkinci dünya savaşından sonra gelişen çalışma düzenine, bireylerin yaşamlarına ait çeşitli idari etkinlikler ve sosyal güvenlikle birlikte emeklilik, yoksula yardım ve vakıflar gibi hizmetlerle devlet ve diğer kamu tüzel kişiliklerce sağlanan yararlar olarak tanımlanabilir. Sosyal kamu hizmetlerinin bir kısmı devlet tekelindeyken bir kısmı da özel teşebbüs ile birlikte yürütülmektedir. İş ve işçi bulma hizmetleri devlet tekelindeyken, sigorta şirketlerinin yaptıkları ferdi kaza sigortaları ve işçilerin sosyal güvenlik işleri özel teşebbüs ile birlikte yürütülen hizmetlerdendir (Günday, 2003: 292).

• **Bilimsel, Teknik ve Kültürel Kamu Hizmetleri:** İdarenin, özel faaliyetin konusu olan bilimsel ve teknik araştırmalara, resim, müzik, tiyatro, bale gibi sanat ve kültür hareketlerine el atmasıyla ortaya çıkan kamu hizmeti çeşididir (Günday, 2003: 292). Bu nitelikteki kamu hizmet ihtiyaçlarının giderilmesi düşüncesiyle, bilimsel, teknik ve kültürel kamu hizmeti alanı oluşturulmuştur. TÜBİTAK, TSE, Devlet Tiyatroları, Devlet Koroları bu tür hizmetleri yürüten kuruluşlara örnek olarak verilebilir (Akyılmaz, 2004: 334).

1.6. KAMU HİZMETLERİNİN TÜRLERİ

Kamu hizmetleri, tekelli-tekelsiz kamu hizmetleri, yürütüldükleri alana göre kamu hizmetleri ve bireylerin yararlanma biçimlerine göre kamu hizmetleri olmak üzere üçe ayrılabilir.

1.6.1. Tekelli-Tekelsiz Kamu Hizmetleri

Kamu hizmetleri, içeriklerini oluşturan faaliyetlerin özel kesim tarafından yapılmasına veya özel kesimin yapması yasaklanan faaliyetlere göre ayrıma tabi tutulur. Özel kesime tamamen yasaklanan faaliyetin konusu söz konusu olduğunda tekelli kamu hizmeti anlaşılır. Kamu hizmetinin içeriğini oluşturan faaliyet kamunun yanında özel kesime de bırakılmışsa başka bir deyişle özel kesim ile kamu bir arada bu hizmeti yürütüyorsa tekelsiz kamu hizmetinden söz edilir (Günday 2003: 290). Posta ve telgraf hizmetleri tekelli, sağlık ve eğitim hizmetleri tekelsiz kamu hizmetlerine örnek gösterilebilir.

1.6.2. Yürütüldükleri Alana Göre Kamu Hizmetleri

Milli ve mahalli kamu hizmetleri olarak ikiye ayrılan bu kamu hizmet türünde, ülke genelindeki hizmetler merkezi idare tarafından yerine getirilirken, mahalli yani yerel nitelikteki hizmetler ise yerel yönetimler tarafından yerine getirilmektedir. Örneğin, milli kamu hizmetine TCDD tarafından sağlanan ulaştırma hizmeti gösterilirken, mahalli kamu hizmetine ise İETT tarafından sağlanan ulaştırma hizmeti gösterilebilir (Günday, 2003: 290).

1.6.3. Bireylerin Yararlanma Biçimlerine Göre Kamu Hizmetleri

Bireylerin yararlanma biçimlerine göre kamu hizmetleri doğrudan doğruya ve bireysel yararlanma sağlayan kamu hizmetleri ile dolaylı ve birlikte yararlanma sağlayan kamu hizmetleri olmak üzere ikiye ayrılabilir. Bireylerin doğrudan doğruya ve idare ile ayrı ayrı ilişkiler kurarak yararlandığı kamu hizmetleri doğrudan doğruya kamu hizmetlerindedir (Günday, 2003: 290). Eğitim ve sağlık hizmetleri doğrudan doğruya kamu hizmetlerine örnek gösterilebilir. Dolaylı ve birlikte yararlanma sağlayan kamu hizmetleri idare ile doğrudan ilişkiye girmeden bireylerin dolaylı olarak yararlandığı hizmetler dolaylı kamu hizmetlerindedir (Günday, 2003: 290). Bayındırlık hizmetleri dolaylı kamu hizmetlerine örnek olarak gösterilebilir.

1.7. KAMU HİZMETLERİNİN GÖRÜLÜŞ USULLERİ

Kamu hizmetleri, idare tarafından yerine getirilebileceği gibi, özel kişiler tarafından da yerine getirilmektedir. Kamu hizmetlerinin görülmesinde yararlanılan usuller şu şekilde belirtilmektedir (Günday, 2002: 295).

1.7.1. Yap-İşlet-Devret Usulü

Belirli kamu hizmetleri bünyesindeki tesislerin, özel teşebbüsler tarafından giderleri karşılanmak suretiyle, yatırılan sermayenin amortismanı sağlandıktan sonra ve tesisin kar sağlama amacıyla belli bir süre işletilmesini, tesislerin kurulmasını ve sonrasında ilgili idareye bedelsiz olarak devrini sağlayan kamu hizmeti usulüdür (Tuncil, 2005).

Yap-işlet-devret modeli kapsamında, fabrika ve benzeri tesisler, çevre kirliliğini önleme amacıyla yapılan yatırımlar, otoyol, demiryolu, yer altı ve yer üstü

otoparkları, sivil deniz ve havacılık hizmetleri, köprü, baraj, tünel, içme ve sulama suyu vb. hizmetlerin yaptırılması, işletilmesi ve devredilmesi örnek olarak verilebilir (Gözler, 2004: 462). Ülkemizde bu hizmet usulü, kamu hizmetlerinin önündeki engelleri kaldırma adına başvuru usulüdür.

1.7.2. Yap-İşlet Usulü

Yap-işlet-devret modelinin karşılaştığı hukuki sorunlar üzerine, yeni bir usul geliştirilmiş ve elektrik enerjisi üretme üzere Yap-İşlet modeli geliştirilmiş ve bu düzenleme 4283 sayılı yönetmelikte yayınlanmıştır. Çıkarılan yönetmelikle Yap-İşlet modeliyle mülkiyeti üretim şirketlerinin kendilerine ait olmak şartıyla, ülke enerji planı ve politikalarına uygun şekilde elektrik enerjisi üretmek amacıyla termik santral kurma ve kurulan bu işletmelere işletme izni verilmesi ve enerji satışının esaslarının belirlenmesi sağlanmıştır (Gözübüyük, 2008: 43).

Yap-İşlet sözleşmesi gereği üretim tesisi kurmak isteyen şirket ile TEAŞ arasında 20 yıllığına sözleşme yapılmış olup, kurulan tesisin mülkiyetinin şirkete ait olduğu ve sözleşme sonunda da bedelsiz olarak devredilmeyeceği belirtilmiştir (Gözler, 2010: 318).

1.7.3. Özelleştirme Usulü

Kamu hizmeti ile doğrudan veya dolaylı olarak alakalı olan, ya da kamu hizmetlerinden ayrılabilen, belediye ve özel idarenin ticari amaçla kurulmuş kuruluşları, genel ve katma bütçeli kuruluşlar ile bunların bünyesindeki döner sermayeli kuruluşların mal ve hizmet üreten birimleri bu usul kapsamındadır (Gözübüyük, 2008: 44).

1.7.4. Emanet Usulü

Kamu hizmetinden sorumlu idare (devlet, belediye, il özel idaresi, köy) tarafından kamu hizmetinin kendi tüzel kişiliği içinde kendi parası ve personeliyle doğrudan doğruya işletilmesidir. Kamu hizmetinin devlet veya kamu tüzel kişileri tarafından doğrudan ya da kendi örgütleri içerisinde aynı ve şahsi varlıkları ile gördürülme usulüdür (Gözler, 2007: 533). Bu usulde belirleyici özellik devletin bizzat kamu hizmetini yerine getirmesi ya da diğer kamu tüzel kişiliklerince yerine

getirilmesidir (Günday, 2002: 295). Kısaca emanet usulü, kamu hizmetlerinin idari yönetimin merkez teşkilatı dışında yerinden yönetim kuruluşlarınca görülmesi usulü olarak değerlendirilir (Akyılmaz, 2003: 334).

1.7.5. İltizam Usulü

Önceden kararlaştırılmış bedel karşılığında kamu hizmetinin özel hukuk kişilerince yürütülmesidir. Günümüzde sınırlı olarak kullanılan usul, Osmanlı döneminde tarım vergilerinin toplanmasında kullanılmıştır (Günday, 2003: 296). Günümüzde ise askeri birliklerin, okulların beslenme ve giyim ihtiyaçlarının belirtilen süre içinde karşılanması ve teslim edilmesi, göl ve deniz kıyılarındaki hazineye ait dalyan ve volilerden yararlanılması amacıyla kullanılmaktadır (Akyılmaz, 2004: 335).

1.7.6. Ruhsat Usulü

İdarenin tek taraflı olarak yaptığı ve tekel niteliğinde olmayan bir kamu hizmetinin özel kişilere gördürülmesi usulüdür. Bu usulde kamu hizmetinin özel kişilere gördürülebilmesi için yasal yetkiye ihtiyaç vardır. İdare ile özel kişi arasında sözleşme yapılmamakta, idare özel kişiye kamu hizmetini şartla vermektedir (Kalabalık, 2004). Belediye sınırları içerisindeki özel eğitim kurumları, toplu taşımacılık ve özel hastane gibi hizmetler bu usule örnek olarak verilebilir.

1.7.7. Müşterek Emanet Usulü

İdare, kendi araçları ve imkânları ile hasarı ve zararı kendisine ait olmak üzere, gelir üzerinden bir kısım payı özel hukuk kişisine vererek sözleşme karşılığında kamu hizmetinin gördürülmesine müşterek emanet usulü denir (Akyılmaz, 2003: 334-335). Kar ve zararı kamu idaresine ait olmak üzere kamu idaresi ile özel hukuk kişisi arasında yapılan sözleşme gereğince gelir üzerinden belirli bir kısmın özel hukuk kişisine pay edilmesiyle kamu hizmetinin yerine getirilmesidir (Akyılmaz, 2003: 334-335). Müşterek emanet usulünde sermaye tamamen idareye aittir, hizmeti yerine getiren özel kişi; bilgisi, emeği ve becerisi ile hizmeti yürütür. Hizmetin masrafı bu hizmetten faydalananlardan alınan bedel ile giderilir ve giderler sonucunda geri kalan fazla kısım kamu idaresi ile özel kişi arasında paylaşılarak özel kişiye götürü ücret verilir (Günday, 2002: 295).

1.7.8.İmtiyaz Usulü

Kamu hizmetinin; her türlü gideri ve kazancı, zarar ve ziyanı, sermayesi kendisine ait olmak üzere idarenin ortaya koymuş olduğu şartlara ve sağladığı menfaatler ve yetkiler karşısında özel kişi tarafından kurulması, işletilmesi ve işletme faaliyetinin devredilmesi usulüdür. Bu usul müşterek emanete benzemekle birlikte farkı ise kamu hizmetinin kurulması ve hasar, zarar durumunda özel kişinin de yükümlülüğünün bulunması olarak ifade edilebilir (Akyılmaz, 2004: 337)

İdare, imtiyazı üstlenen özel kişi karşısında üstlendiği görevi denetleme ve gerektiğinde yaptırım uygulama yetkisine sahiptir. Bu yetkilerin sözleşmede açıkça ifade edilmesi şart değildir. Sözleşmede yer verilmemiş bile olsa, idarenin bu tür yetkileri sahip olduğu bilinmelidir. İdarenin kamunun asıl sahibi ve sorumlusu olması kendisine bu yetkilerin verilmesini gerektirmektedir (Günday, 2003: 299).

İş ve bedel dengesini korumak adına sözleşmede yer almayan işten fazlasını yapan özel hukuk kişisi yapılan bu fazla işin bedelini idareye tanzim ettirir. Ayrıca özel kişinin yükümlülüklerinin artırıldığı, iş yapmasının imkânsız ve güç hale getirildiği durumlarda da bundan dolayı uğrayacağı zararı idare tanzim eder (Akyılmaz, 2004: 338).

Osmanlı döneminde yaygın olarak kullanılan bu usul, günümüzde de kullanılmakta olup GSM şirketlerinin yürüttüğü mobil hizmetler bu usule örnek olarak gösterilebilir (Gözler, 2010: 315).

1.8. KAMU HİZMETLERİNDE KALİTE

Kamu hizmetlerini yürütmekte olan kurum ve kuruluşların hizmetlerini yürütürken yararlandıkların yöntemlerin bütününe kamu yönetimi denir. Kamu hizmeti ise devlet tarafından ya da devletin izin verdiği görevleri anayasa ve kanun ile belirlenmiş kurum ve kuruluşlarca kamunun ihtiyaçlarının karşılanması adına yürütülen hizmetler olarak ifade edilir. Yapılan bir faaliyetin kamu hizmetinden sayılıp sayılamayacağı toplumla alakalı olup, siyasi kararlarla belirlenmektedir. Yasama organı tarafından gerekli onayın alınması kamu hizmetinin sunulabilmesi için şarttır. (Orkut, 2008: 15-16).

Geleneksel kamu yönetim anlayışında hizmet verilen vatandaşların beklenti ve ihtiyaçları geri planda kalmakta, hizmetlerin kalitesi sonuçlanmasına ve gerekli performansın gösterilip gösterilemediğine önem verilmemekteydi. Kar amacıyla üretilen bir malı satın alan müşteri, ödediği bedelin karşılığını aldığını düşünürken, kamu hizmetinden faydalanan vatandaşlar, genellikle lütuf ve ihsanla karşılaştıklarını düşünmektedirler. Toplumun gelişme düzeyi ve kültür ile yakından bağlantılı olan bu durum devlet tarafından sunulan hizmetin kalitesinde hizmetin tekel özelliğinde olması dolayısıyla vatandaşların belirleyicilik özelliklerinin zayıf olmasının etkili olduğu söylenebilir (Saran ve Göçerler, 1998: 247-248). Ancak bilgi teknolojisi ve üretimdeki hızlı, sürekli gelişim ve değişim zihinlerde ve pazarlarda kalitenin üstünlüğünü ortaya çıkarmıştır. Kalite deyince artık standart, lüks, pahalı anlamları çıkarılmamakta aksine düşünme tarzı, yaşama biçimi, iç ve dış müşteri tatmini, çalışma yöntemi olarak düşünülmektedir. Bu düşünce sonucunda üreticilerin ne üretirsem satarım mantığıyla hizmet sunmaları yerini satabildiğini üreten ya da müşteri isteklerini ön plana çıkararak hizmet sunumuna yöneltmiştir. Kamu kuruluşları da artık ürettikleri hizmeti, özel işletmelerin ortaya koyduğu kalite ve maliyet standartlarında sunmak zorunda olduklarını bilmelidir (Sezer, 2008: 150).

1.8.1. Kamu Hizmetlerinde Kaliteyi Belirleyen Faktörler

Hizmet kalitesi literatürde çok farklı şekillerde tanımlanmaktadır. Kimisine göre hizmet kalitesi personel, tesis, materyal boyutunda değerlendirilmiş, kimisine göre ise kalite açısından bakılmış teknik ve işlevsel kalite olarak değerlendirilmiştir. Araştırmacılardan bazıları hizmet kalitesini süreç ve çıktı odaklı kalite olarak ele almış, bazıları ise etkileşimci kalite, fiziksel kalite, şirketsel kalite olarak ele almıştır (Ardıç vd., 2004: 66). Usta ve Memiş ise literatürdeki en yaygın kullanımı şöyle belirtmişlerdir (Usta ve Memiş, 2010: 337):

- **Güven:** Çalışanların müşterilerde güven duygusu uyandırabilmeleri,
- **Heveslilik:** Müşterilere hizmet etmede isteklilik,
- **Yeterlilik:** Çalışanların gerekli bilgi, beceri ve yeteneğe sahip olmaları,
- **Somut Özellikler:** Binaların, malzemelerin, personelin, fiziki özelliklerin görünümü,
- **Güvenilirlik:** Hizmeti vaat edilen zamanda yerine getirebilme,
- **Nezakət:** Çalışanların nazik, saygılı ve anlayışlı olmaları,

- **İnanılabilirlik:** Çalışanın dürüst ve güvenilir olması,
- **Erişim:** Müşteri tarafından istenilen zamanda kolayca ulaşılabilme,
- **İletişim:** Müşteri ile ilişkilerde anladığı dilden konuşulması ve sorunların dinlenmesi,
- **Empati:** Çalışanların müşterilerin bakış açıları ile bakmaları ve onların yerine kendilerini koymaları, kişisel ilgi ve alaka göstermeleridir.

Hizmet kalitesi, vatandaşların almış oldukları hizmetlerden sonra söz konusu hizmetten ne kadar tatmin olduğunun veya olmadığının ve hizmetin vatandaşta yarattığı duygudur. Hizmet kalitesi kavramı, hizmette olması gereken özellikler, hizmetten faydalanacak kişinin ihtiyaç ve beklentileri, bu doğrultuda hizmetin bu niteliklere sahip olma derecesi olarak ifade edilir (Çiçek ve Doğan, 2009: 203).

Küreselleşmeyle birlikte ortaya çıkan yeni anlayışlar halkın beklentilerini de artırmıştır. Günümüzde kamunun sunmuş olduğu hizmetlerden beklenen kalite çok yüksektir. Kamu sektöründeki özelleştirme ve yerel yönetimlerin yetkilerinin genişlemesiyle birlikte vatandaşın hizmette kalite beklentisi de artmıştır. Kamunun değişen ve gelişen hızlı teknolojik gelişmelere kayıtsız kalması ve kendini geliştirmemesi mümkün bulunmamaktadır. Geleneksel yönetim anlayışından uzaklaşıldığı günümüzde etkinlik, verimlilik ve hizmette kalite öne çıkan kavramlardır(Ardıç vd, 2004: 63).

Kamu hizmetlerinin sunumunda başarı sağlanması ve kaliteli hizmet sunmak için belirlenen ilkeler şöyle sıralanabilir (Aktan, 1997: 293):

- Devlet kürek çekmekten ziyade dümen tutmalıdır.
- Hizmetlerin devlet tarafından direkt halka sunulması yerine, devlet halka hizmet ulaştırmak için yöntem bulmalıdır.
- Devlet tekeli değil, rekabeti önemsemelidir.
- Devletin görev misyonu olmalıdır.
- Girdiden ziyade, sonuçlara fon aktarılmalıdır.
- Bürokrasiden ziyade, vatandaş/müşteri ön planda tutulmalıdır.
- Kamu örgütleri kazanç sağlamayı da düşünmelidir.
- Kamu örgütlerinin gücü ve yetkileri diğer birimlere aktarılmalıdır.

- Yeni kamusal program ve birim oluşturmaktan ziyade piyasa içerisinde problemler çözülmelidir.

Kaliteli kamu hizmeti halkın en önemli beklentisini oluşturmakta olup, özel sektörün sunduğu başarılı hizmeti kamu sektörünün de sunması beklenmektedir. Kamu kuruluşları yurttaşların bu beklentilerini sağlayamadığı takdirde onların memnuniyetlerini beklememelidir (Sezer, 2008: 150).

1.8.2. Kamu Hizmetlerinde Etkinlik ve Verimlilik

Kamu hizmeti etkin ve verimli olmalıdır. Kamu kurumları için verimlilik tek ölçüt değildir. Aynı zamanda sunulan hizmetler de etkin olmalıdır. Verimlilik hizmetin en düşük maliyetle üretilmesini ifade eder. Etkinlik ise hizmeti yerine getiren kurum ve kuruluşun hedeflediği amaca ulaşma derecesidir. Yani toplumsal ihtiyaç ve toplumsal faydanın yerine getirilen hizmet ile ne derece karşılanabildiğidir (Bayrakçı, 2009: 61). Etkinlik sözcüğünün yerine “Etkililik” de kullanılabilir (Aydın, 2012: 318).

Kamu hizmetlerinin yerine getirilmesi aşamasında hizmetler birden fazla kamu kurumunca aynı şekilde tekrarlanarak yerine getirilirse burada verimsizlikten bahsedilebilir (Toprak, 2006: 7). Etkinliği sağlamanın en önemli yolu merkezi ve yerel idarenin arasındaki hizmet bölüşümünün bir karışıklığa mahal vermeden düzenlenmesidir. Bir kamu hizmeti hem merkezi hem de yerel idare tarafından görülür veya karşı tarafından görmesi gerektiği düşünülerek her iki idare tarafından da hizmet yerine getirilmezse bu durum da etkinliğin azalmasına neden olur (Bayrakçı, 2009: 62).

Özel kuruluşların kar düşüncesi verimliliğin önemini artırmaktadır. Kamu kurumlarında ise parasal beklentiden ziyade, vatandaşa hizmetlerin ucuz ve kaliteli götürülmesi esastır. Kamu kurumlarında verimliliğin ölçümü zordur hatta kar düşüncesi olmadığı için verimlilik ölçümü tamamen zorlaşmaktadır (Aydın, 2012: 320).

Günümüzde özel sektöre göre kamu yönetiminde daha verimsiz yönetim gerçekleştirildiği ve kamusal kaynakların olabildiğince israf edildiği görüşü yaygındır. Bu sebeple durum daha da ciddileşmektedir. Çünkü kamusal kaynakların

çıkış yeri halkın ödediği vergilerdir. Kamu kurum ve kuruluşları bu amaçla verimliliğe daha çok dikkat etmelidir (Çevik, 2010: 205).

Eren ve Kılıç (2008: 55) Niğde’de yapmış oldukları araştırmanın sonucunda, yurttaşların yerel siyasete katılımının önemli olduğunu, kentlerinin geleceklerinin daha geniş alanlarda tartışılmasına ve demokrasi kavramının soyut özelliğinden çıkıp, somut bir anlama kavuşmasına yardım edeceğini belirtmişlerdir. Yurttaşların yaşadıkları bölgelerin sorunları ile ilgilenip, bu ilgilerini bazı yerel yönetim makamlarına taşımalarının önemine değinmişlerdir. Buradan hareketle yerel yönetimlerin etkinliğinde ve verimliliğinde yurttaşların yönetimlere katılımının öneminin büyük olduğu söylenebilir.

Kamu alanının kendine özgü kültüre sahip olması ve yurttaşların ihtiyaçlarına yeterince cevap verememesinden dolayı, 1980’li ve 1990’lı yıllarda kamu hizmeti ve yurttaş kavramları kamu yönetimi alanında tartışma haline gelmiştir. Kamu hizmetlerinde bu tarihlere kadar hizmet alan kişilerin hizmetten duydukları memnuniyet önemsenmemiş veya hizmetten düşük beklenti içerisinde oldukları görülmüş, hizmet sağlayan kamu görevlilerinin de bu hizmetlerin geliştirilmesi amacıyla çaba göstermemesi kısır bir döngü ortaya çıkarmıştır (Ekici vd. , 2009: 73).

Kamu hizmetlerinden yararlanan halk, devlete vergi verdiğini düşünmekte ve devletten de kendisini memnun edecek hizmet beklemektedir. Kişilerin sahip olduğu demografik özelliklere (yaş, cinsiyet, ekonomik durum, eğitim durumu vb.) göre halkın beklentileri değişmektedir. Bu bağlamda halkın memnuniyet düzeyini etkileyen başlıca faktörler şöyle sıralanabilir (Sevimli, 2006: 18):

- **Deneyimler:** Müşteriler/vatandaşlar, öncelikle geçmişte almış oldukları hizmetlerle alacakları hizmetleri karşılaştırırlar. Geçmiş deneyimlerden yararlanılması memnuniyet için en önemli unsurdur.
- **Sözlü İletişim:** Müşteri/vatandaşların almaya karar vermiş olduğu hizmetle ilgili daha önce etraftan edindikleri bilgilerdir.
- **Kişisel Özellikler:** Müşteri/vatandaşların demografik, fiziksel, sosyal özellikleri ve uzmanlık dereceleri memnuniyetleri üzerinde etkilidir.

- **Durumsal Etki Faktörleri:** Halkla ilişkiler ve hizmette teknolojik gelişme gibi faaliyetleri içerir.

Kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyet konusunda yapılan bazı çalışmalardan ise şu sonuçlara ulaşılmıştır (Ardıç vd, 2004: 66-67):

- Cinsiyetle, vatandaşın algıladığı hizmet kalitesi ile memnuniyet düzeyleri arasında ilişki vardır.
- Gelir gruplarına göre, vatandaşın algıladığı hizmet kalitesi ile memnuniyet düzeyleri arasında farklılık vardır.
- Eğitim gruplarına göre, vatandaşın algıladığı hizmet kalitesi ile memnuniyet düzeyleri arasında farklılık vardır.
- Yaş gruplarına göre, vatandaşın algıladığı hizmet kalitesi ile memnuniyet düzeyleri arasında farklılık vardır.
- İkamet süresine göre, vatandaşın algıladığı hizmet kalitesi ile memnuniyet düzeyleri arasında farklılık vardır.

Bu varsayımlar bağlamında, sosyal yaşantı ve iletişimdeki gelişmeler, refah düzeyi ve eğitim düzeyinin artması vatandaşın beklentisini yükseltmektedir. Beklenti yükseldiğinde ise vatandaş sunulan hizmetin daha kaliteli ve istediği zamanda düşük maliyetle sunulmasını arzu etmektedir. Kamu hizmeti olan belediye hizmetlerinde yüz yüze ilişki kurulmasını gerektiren durumlarda hizmetten yararlananlar çalışanların tutumunu ve davranışını önemsemektedir. Vatandaşların yaşları arttıkça memnuniyetlerinin arttığı da yapılan araştırma sonucunda saptanmıştır. Yaş arttıkça hizmetten memnun olma düzeyi artmaktadır (Ardıç vd, 2004: 78-79).

Yapılan bazı araştırmalar ise halkın, sunulan kamu hizmetlerinden duyduğu tatmini, olumsuz etkileyen bir takım unsurlar olduğunu ortaya çıkarmıştır (Bozlağan, 2004: 123):

- Halkın tercihlerinin kamu politikalarına yansıtılmıyor olması,
- Hizmetlerdeki verim kayıpları,
- Kamu yöneticilerinin üçüncü şahıslarla menfaat ilişkisi içerisine girmesi.

Araştırmalar sonucunda ortaya çıkan olumsuzlukların memnuniyete dnüşürölmesi amacıyla bir takım tedbirler alınabileceği belirtilmektedir. Bu tedbirler şoyledir (Öztürk ve oşkun, 2000: 154-156):

- Hizmetlerde standartların belirlenmesi,
- Kamu hizmeti sunumunda bilgi verme açıklık ilkesinin hâkim kılınması,
- Vatandaş tercihlerinde danışılması,
- Kalitenin artırılması, maliyetin azaltılması,
- Vatandaşla birebir temasta bulunan personelden yararlanılması,
- Hizmetlerde adalet ve eşitliğin sağlanması,
- Hizmetlere halkın etkin katılımının sağlanması,
- Vatandaş istek ve şikâyetlerinin kurulan birimce incelenmesi ve değerlendirilmesi.

Kamu hizmetlerinden yararlanan vatandaşların, vatandaş odaklı bir yönetim anlayışının hâkim olması sonucunda, tatmin olma derecesinde önemli rol oynadığı da kabul görmüş düşüncedir (Yüksel, 2004: 4). Ancak YKY anlayışıyla birlikte hizmet sunumunda da birçok sorun ortaya çıkmıştır. Hizmetlerin, verimli ve etkin bir şekilde zamanında sunulması önemli bir faktördür. Hizmetten faydalananların istek ve beklentilerinin sağlıklı bir şekilde karşılanması da önemli husustur. Dolayısıyla hizmet alıcıların karar alma sürecine dolaylı veya doğrudan katılımları şarttır.

Merkezi yönetimin yetkilerinin yerel yönetimlere devredilmesi merkezi yönetimin iş yükünü hafifletmiş, yerel yönetimlerin yükünü ise ağırlaştırmıştır. Yeni anlayışıyla birlikte ortaya çıkan bu gerekçeler yerel yönetimlerde olması gereken özellikleri ortaya koymaktadır. Yerel yönetimlerin günümüzde daha çok yurttaşların istek ve beklentilerine hızlı cevap vermeleri, hizmet sunumundaki aksaklık ve problemleri ortadan kaldırarak merkeze yurttaşı koymaları gerekmektedir.

İKİNCİ BÖLÜM

ÜLKEMİZDE BELEDİYELERİN TARİHSEL GELİŞİMİ VE HİZMETLERİ

Bu bölümde öncelikle belediye kavramı açıklanacak ardından ülkemizdeki belediyelerin tarihsel gelişimi, belediyelerin örgütsel yapısı, görev ve sorumlulukları ile belediyelerin sunmuş oldukları hizmetlerden bahsedilecektir. Ayrıca belediyelerin hizmet sunma yöntemlerine değinilerek, Niğde Belediyesi'nin sunmuş olduğu yerel hizmet örneklerine yer verilecektir.

2.1. BELEDİYE KAVRAMI

Türkiye'de belediyelerin teşkilatlanmaları belediye ve büyükşehir belediyeleri olmak üzere ikiye ayrılır. Yerel yönetimler mevzuatında il ve ilçelerde belediye kurulmasının zorunlu olduğu belirtilir. Belediyeler sırasıyla il, ilçe ve belde belediyesi olarak kademelendirilir. Büyükşehir belediyeleri ise büyük yerleşim yerlerinde kurulan ve metropolitan bir alanı sınırları içerisinde alan yerel yönetim birimi olarak karşımıza çıkmaktadır.

Belediye eski terim olarak şehremineti olarak adlandırılırken, İngiltere'de municipality, Fransa'da municipalite olarak kullanılmış kavramdır. Belediye, kent olma özelliği taşıyan yerleşim yerlerinde yaşayan, ortak ihtiyaçlarını karşılamakla görevli, karar organları halk tarafından seçimle belirlenmiş kamu tüzel kişiliğine sahip yönetim birimleri olarak tanımlanmaktadır (Bozkurt ve Ergün, 2008: 31). Belediyelerin varlığı için yerleşik bir topluluk bulunmalı, kent topluluğu olmalı, belediye merkezleri yönetimden ayrı bir yönetim örgütü olarak değerlendirilir (Uyar, 2004: 1).

5393 sayılı kanunda yer alan tanıma ve anayasamızın 127. maddesine göre belediye, belde sakinlerinin ortak ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla kurulan ve karar organları belde sakinleri tarafından seçimle oluşturulan idari ve mali bağımsızlığı olan kamu tüzel kişilikleridir. Belediyeler, ülkelere göre farklılık gösteren ve karar organları belde sakinleri tarafından seçilmiş, kendilerine has bütçeleri olan kamu tüzel kişilikleridir. Halka en yakın kuruluşlar olarak bilinen belediyelerin, en önemli görevleri ise halkın ihtiyaçları ile yakından ilgileniyor olmalarıdır (Nadaroğlu, 1994: 193).

2.1.1. Belediyelerin Tarihsel Gelişimi

Türk tarihinde yerel yönetimlerin geçmişinin çok uzun olmadığını söyleyebiliriz. Tanzimat fermanından önce yerel yönetim geleneğine rastlamak pek mümkün değildir. Tanzimat'ın ilanıyla birlikte yerel yönetim anlayışı Türk tarihinde kendisine yer bulmuştur (Menek, 2017: 24).

Dünyadaki yönetim anlayışı ve ekonomik gelişmelerdeki değişiklikler yerel yönetimlerin güçlendirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Hızlı bir şekilde artan ve gelişen kentsel ihtiyaçların karşılanması, bu konuda yükümlü olan yerel yönetimlere daha etkin ve verimli hizmet etme zorunluluğunu ortaya çıkarmıştır. Belediyeler açısından çok önemli olan bu durumlar belediyelerin üzerindeki yükümlülüğü artırmaktadır. Batılı anlamda yerel yönetimlerin ülkemizde çok fazla geçmişi yoktur.

Batıdaki yerel yönetimlerde görülen bazı kentsel hizmetler, Osmanlı döneminde kadı başta olmak üzere, kadı yardımcıları, esnaf örgütleri, yerel halk ve vakıflar tarafından görülmektedir (Altan, 2009: 294). Belediye, kendi toplumsal ihtiyaçlarımızın ortaya çıkardığı bir kurum olmaktan ziyade ülkemizde yüzyılı aşkın bir süredir varlığından söz edebileceğimiz yönetim birimidir (Ökmen, 2003: 121).

Yerel yönetim birimi olan belediyelerin ve belediye hizmetlerinin düzenlendiği 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ve 5393 sayılı Belediye Kanundan söz edilebilir. Büyükşehir belediyesi kanunu, büyükşehir belediyeleri ile büyükşehir belediye sınırları içerisinde bulunan ilçe belediyelerinin yetkisinde bulunan hizmetlerin düzenlenmektedir. Belediye kanunu ise il, ilçe, belde belediyelerinin sorumluluklarını düzenlenmenin yanında büyükşehir belediyeleri ile büyükşehir belediye sınırları içerisinde bulunan ilk kademe belediyelerini de yasa kapsamına dâhil eder. Bu yasayla belediyelerin görev, yetki, sorumluluk, yönetimi organları ve çalışma usul esasları düzenlenmiştir (Erdoğan, 2010: 54).

Belediyelerin temelleri 1856 yılında İstanbul'da atılmıştır. Cumhuriyetin ilerleyen yıllarında çıkarılan 1580 sayılı kanun, belediyelerin çalışma stratejilerini düzenlemiş ve uzun süre yürükte kalmıştır. Ancak 5393 sayılı Belediye Kanununun çıkmasıyla yürürlükten kaldırılmıştır.

2.1.1.1. Tanzimat Öncesi Dönemde Belediyeler

Tanzimat'tan önce Osmanlı döneminde belediye idaresi İslam'î esaslara dayanmakta olup, Kadı belediyenin temsilcisidir. Atama ile iş başına gelen kadının adli, idari ve beledi yetkilerin tümüne sahip olduğu görülür (Es, 2008: 30).

Kadı'nın bu kadar ağır ve değişik görevleri yerine getirirken güçlük yaşaması nedeniyle bazı görevliler kadıya yardım etmekle görevlendirilmişlerdir. Kadı'nın yerleşim yerlerindeki belediye hizmetlerini denetlemek amacıyla görevli olan kişi muhtesibdir. Muhtesib çarşı ve pazar esnafını din kurallarına göre denetleyen belediye memuruna verilen isimdir. Vergilerin toplanması, esnafın denetlenmesi, iş yeri açma ruhsatı verilmesi, belediyeye ait müeyyideleri uygulamak ve kıyafetle ilgili düzeni sağlamak muhtesibin görev alanı içindedir. Bu yönüyle bakıldığında muhtesibler bir bakıma zabıta müdürü görevi yürütmekteydi (Kaya, 2007: 102).

Tanzimat döneminden önce belediye hizmetlerini vakıf tarzı sivil toplum hizmetleri yerine getirmiştir. Osmanlı döneminde vakıflar çok önemli ekonomik ve sosyal güce sahipti. Devlet, belediye ve bayındırlık hizmetlerini, eğitim, sağlık, sosyal yardım, sportif hizmetleri vakıflara gördürmüştür (Şen, 2002: 32). Ancak Osmanlı döneminde, yerel yönetimlerin sunmuş olduğu hizmetler bugünkü kadar geniş değildi. Kadı şehrin yönetiminden sorumlu olmakla birlikte çoğu yerel hizmeti esnafa ve halka gördürdü. Örneğin çarşının temizliği ve güvenliğinden çarşı esnafı sorumluydu. Esnafın kendi içinde güçlü dayanışması vardı. “Lonca” olarak adlandırılan bu sistem, esnafın tüm sorunuyla ilgilenirdi (Eryılmaz, 2010: 186).

Osmanlı şehir yönetimi, kadılık başta olmak üzere, vakıflar ve esnaf kuruluşları ile birlikte yürütülmekteydi. Kendine has bütçesi, organı ve görevlileri olan belediye yönetimi, batılılaşmanın başlangıcı olarak kabul edilen Tanzimat'tan sonra sistemimize dâhil olmuştur (Eryılmaz, 2010: 187). Osmanlı döneminde Tanzimat öncesi II. Mahmut dönemi reformlarıyla kadılık müessesesi iyice zayıflamış, idari fonksiyonları azalmış, beledi hizmetleri ellerinden alınmıştır. Tanzimat'la birlikte ise üst düzey yönetici konumundaki kadı, tüm görevlerini kaybetmiş, şer'î hâkim statüsünde memur durumuna getirilmiştir (Kaya, 2007: 103).

2.1.1.2. Tanzimat ve Tanzimat Sonrası Dönemde Belediyeler

Osmanlı geleneksel yapısı, 1839 Tanzimat Fermanı ile terk edilmiş olup toplumsal ve siyasal yaşamda yeni bir dönem başlamıştır. Batıdaki teşkilat yapılarını gören aydınların dönmesiyle birlikte oradaki teşkilat yapılarının İstanbul'da da kurulmasını istemeleri ve Tanzimatçıların kent içindeki sorunların çözülmesini istemeleri İstanbul'da belediye teşkilatının kurulmasını hızlandırmıştır (Nadaroğlu, 2001: 197). Bu dönemde ortaya çıkan yolsuzluklar ve halka baskı yapılması ve kadıların yetkilerinin kaldırılması ve İhtisab Nazırlığı'nın kaldırılması sonucu (Başsoy ve Yeter, 1996: 13), İstanbul'da Kırım Savaşı esnasında batılı anlamdaki ilk belediye olan “Şehremaneti” kurulmuştur (Nadaroğlu, 2001: 197).

İlk belediyenin kurulması 16 Ağustos 1854'te İstanbul Şehremaneti ile gerçekleşmiştir. Şehremaneti, halkın zaruri ihtiyaçlarının karşılanması, yol ve kaldırım yapılması, şehrin temizlik işleri, çarşı ve pazarların denetlenmesi, devletin vergi ve resimlerinin toplanması görevlerini yürütmektedir (Es, 2008: 32-33).

İstanbul; Dersaadet, Bilad-ı Selase (Üsküdar), Galata ve Eyüp olmak üzere dört bölgeye ayrılarak yönetilmekteydi. Dersaadet merkez olarak kabul ediliyordu. Bu bölgenin kadısı diğerlerinden üstündü. İstanbul'un bütün semtlerinde belediye yönetiminin kurulmasının zor olacağı düşünülüyor, batı tarzı yönetimin önce bir bölgede uygulanması ardından diğer bölgelere yaygınlaştırılması düşünülüyordu. Yabancıların daha yoğun yaşadığı bölge olan Galata, belediye yönetimine ev sahipliği yapacaktı. “Altıncı Daire” olarak isimlendirilen Galata'da yabancıların ağırlıklı olması ve belediye yönetimine ülkelerinden alışık olmaları nedeniyle fazla güçlük yaşanmayacağı düşünülmekteydi. Altıncı Daire-i Belediye ayrı bir bütçeye sahip olmasından dolayı varlığını Cumhuriyete kadar başarılı bir şekilde sürdürmüştür (Ünal, 2011: 243-244). Söz konusu belediyenin yazışma dilinin Türkçe ve Fransızca olması kararlaştırıldı. Hükümet, kaynakların büyük bir kısmını Galata belediyesine aktarmış, buna rağmen istenilen başarı sağlanamamıştır. Galata semtinde uygulanan belediye modeli diğer bölgelere de yaygınlaştırmaya çalışıldı. Bu amaçla 1868 yılında “Dersaadet İdare-i Belediye Nizamnamesi” yayınlanmıştır (Eryılmaz, 2010: 188-189).

1869'da Dersaadet-i İdare-i Belediye Nizamnamesi çıkarılarak belediye örgütü, Beyoğlu ve Galata dışında İstanbul'a yayılmış ve İstanbul şehreminliği kurulmuştur. Kurulan örgüt federatif bir yapıdaydı. Altıncı Daire-i Belediye tarzında alt düzeyde çeşitli semtlerden sorumlu 14 daire bulunmaktaydı. Üst düzeyde ise, şehremaneti ve şehremini meclisinin yanında şehremininin başkanlığında 14 belediye dairesi bulunmaktaydı (Keleş, 2012: 159).

1864 Vilayet Nizamnamesi taşra belediye örgütlerine ait ilk hükümleri içermektedir. 1876 Teşkilat-ı Esasiye Kanunu belediyelerin seçimle gelen meclis tarafından yönetilmesini ve buna dair usul ve esasların kanunla düzenlenmesini içermekteydi. Bu bağlamda İstanbul ve Taşra olmak üzere iki kanun çıkarılmış, İstanbul için çıkarılan bu kanun 1930 yılında çıkarılan 1580 Sayılı Belediye kanununa kadar yürürlükte kalmıştır (Es, 2008: 33).

2.1.1.3. Cumhuriyet Döneminde Belediyeler

Yerel yönetimler konusunda bu dönemde ilk düzenleme köylerle ilgili yapılan 442 sayılı Köy Kanunu olmuştur. Bugün hala yürürlükte olan bu kanun köylerin Osmanlıdan günümüze kadar bağımsız birimler olarak devam etmesini sağlamıştır. Ülkemizde yerel yönetim birimleri olan belediyeler ve il özel idareleri Fransa'dan örnek alınmıştır. Avrupa'daki komün idareleri gibi Türkiye'de köylerin siyasi, idari ve sosyal ihtiyacın sonucu olarak ortaya çıktığı söylenebilir (Ökmen ve Parlak, 2010: 153).

Bugünkü kent yönetimi yapısının temeli, Osmanlı zamanında oluşturulan belediye yapısına dayanmaktadır. İstanbul ve taşra olmak üzere iki kanun çıkarılmış, İstanbul için çıkarılan bu kanun 1930 yılında çıkarılan 1580 Sayılı Belediye kanununa kadar yürürlükte kalmıştır (Es, 2008: 33). 1580 sayılı Belediye Kanunu da 2005 yılında çıkarılan 5393 sayılı Belediye Kanunu kabul edilene kadar yürürlükte kalmıştır.

Osmanlı'da olduğu gibi, önceki yapılanmalar halka hizmet götürmeyi gaye edinmiş, hizmetlerin aksamaması için çaba göstermiştir. Bu yapıların sayıca az olması ve hizmet yönünden yetersiz oluşu, sözü geçen bu gayelerin etkin olamamasına yol açmıştır. Ülkemizde belediyeçilik anlayışındaki değişimler ve belediyelerdeki

gelişmeler bakımından Cumhuriyet dönemi kendi içinde dönemsel farklılıklar göstermektedir (Negiz, 2007: 10-11).

1921 Anayasası, 1876 Anayasasına göre yerel yönetimlere daha geniş bir özerklik vermiştir. Ancak 1924 Anayasasının kabul edilmesiyle birlikte verilen bu yetkileri uygulama alanı bulamamıştır.

Cumhuriyetin ilanıyla birlikte Ankara başkent olmuş, 417 sayılı “Ankara Şehremaneti Kanunu” 1924 yılında çıkarılarak Ankara’ya özel bir yönetim biçimi kazandırılmıştır. Bu kanuna göre yirmi dört üyeli Belediye Umumi Cemiyeti, belediye dairesi ve işleri bakanlığı tarafından atanan Şehremini bulunacaktır. Bütçeyi onaylama işleri bakanlığına aitken, bütçeyi yapma yetkisi de cemiyete aittir. Devlet tarafından atanan memur maaşları işleri bakanlığı tarafından, diğer çalışanlarınki ise Şehremaneti tarafından ödenecek, belediyenin zabıta hizmetleri de polis teşkilatı tarafından yürütülecektir (Tortop, 1999: 4).

1930-1933 yıllarında 1580 Belediye Kanunu haricinde Hıfzısıhha Kanunu, Belediye Kanunu, Belediyeler Bankası Kuruluş Kanunu, Belediyeler Yapı ve Yollar Kanunu, Belediyeler İstimlak Kanunu, Belediyeler İmar Heyeti Kuruluş Kanunu olmak üzere birçok kanun çıkarılmıştır (Ulusoy ve Akdemir, 2010: 223). Belediyeciliğin hazırlık dönemi bu tarihlerde yaşanmıştır. Belediyelere ait birçok kanun çıkarılmakla birlikte birçok da girişimde bulunulmuştur. Bu kadar gelişme olmasına rağmen yapılan bu düzenlemelerin düzensiz ve dağınık olduğu görülmektedir. 5393 sayılı kanun çıkarılana kadarki geçen süreçte belediyecilik alanında en köklü temellerin 1930’lu yıllarda atıldığı görülmektedir (Negiz, 2007: 13).

1930 yılında çıkarılan 1580 sayılı Belediye Kanunu ile birlikte, 1924 tarihinde yürürlüğe giren “Ankara Şehremaneti Kanunu” kaldırılmış, sistemli bir şekilde belediyelerin görev, yetki, gelir ve organları yeniden düzenlenmiştir (Başsoy ve Yeter, 1996: 26).

Osmanlı belediye anlayışı üzerine kurulan, yeni rejimin katkılarıyla inşa edilen belediyeler, tek partinin egemen olduğu dönemde, merkezîyetçi anlayışla yönetilmektedir. Bu dönemde belediyelerin gündemini oluşturan şehirlerin plan ve imarı, merkezi hükümetin de gündeminin en önemlisini oluşturmaktadır. Belediyelere

kamulaştırma hizmetlerinin devri, sağlık alanında belediyelerin görevlerinin genişletilmesi, mali alanda yeterli kaynağa sahip olunamaması bu dönemin belediyeçilik anlayışının diğer özellikleridir (Bozlağan ve Demirkaya, 2008: 151). Belediyelerin görevlerinin genişletilmesi, yetkilerinin artırılmasına rağmen gelir ve personel açısından zayıf kalması, hizmet sunumunda verim alınmasını engellemiştir (Negiz, 2007: 15).

1945’li yıllarda ikinci dünya savaşının sona ermesiyle kentlerde oluşan tahribatlar ve hızlı kentleşme olgusu kentlerin imar sorununu ortaya çıkarmıştır. Böylece çok partili dönemin ilerleyen yıllarında belediyelerin imar ve konut alanındaki görevlerinin yeniden düzenlenmesi ihtiyacı doğmuştur (Ulusoy ve Akdemir, 2010: 223). Kentler bu dönemde, yönetim birimleri ve karar verme gücünü elinde tutan kurumların bir araya geldiği, üretimden ziyade üretilen malın dışarıya açılmasında rol oynayan yerlere dönüşmüştür (Karadağ, 2003:147). 1950’li yıllarda belediyeler açısından ciddi sorun oluşturan endüstriyel devrim, o dönemde nüfus artışını ve kentleşmeyi, ekonomik ve sosyal hayattaki değişimleri de beraberinde getirmiştir. Bu sorunların artması, kamu hizmetlerindeki ihtiyaçları da beraberinde getirmiş ve yerel yönetimlerin işlevlerinde de değişikliği ortaya çıkarmıştır (Köse, 2004: 18). Nüfus artışının büyük kentlerde toplanması, bölgeler arası dengesizliklerin artışı ve kentlerin içinde eşitsizliklerin görülmesi neticesinde belediyelerin kanalizasyon, çöp toplama, altyapı ve içme suyu gibi sunduğu hizmetlerin artan talepler karşısında yetersiz kalması çözüm arayışlarını hızlandırmıştır (Bostanoğlu, 1990: 77). 1973-1980 döneminde belediyeçilik uygulamalarında özerkleşme ve demokratikleşme benimsenmiş olsa da atılan adımlar bu sürecin tamamlanmasını sağlayamamıştır. Belediyeler açısından 1980’li yıllar yeni bir belediyeçilik anlayışını da beraberinde getirmiştir. Kapsamlı bir düzenlemeye gidilememesine rağmen bu konuda yapılan yenilikler sonraki atılacak adımlara zemin hazırlamıştır (Tuzcuoğlu, 2003:268). 1984 yılında büyük kentler için yeni bir model ortaya konulmuş, Büyükşehir yönetimi uygulaması başlatılmıştır. Böylece büyük kentlerin etrafında bulunan birçok belediyenin teşkilatlanması ve yönetiminin zorlaşması sebebiyle merkez belediyeye bağlanma fikri ortaya çıkmıştır.

1982 Anayasasının 127. maddesi “Kanun büyük yerleşim yerleri için özel yönetim biçimleri getirebilir” kapsamında normal belediyelerin haricinde, bir de

büyükşehir belediyeleri ve ilçe belediyeleri kurulmasını sağlayan 3030 sayılı Büyükşehir Belediyeleri Kanunu çıkarılmıştır (Negiz, 2007: 24). Bu kanun kapsamında İstanbul, Ankara ve İzmir’de uygulanan büyükşehir belediye modeli 1986’da Adana, 1987’de Gaziantep, Bursa ve Konya, 1988’de Kayseri, 1993’de Mersin, Diyarbakır, Eskişehir, Antalya, İzmit, Samsun ve Erzurum illerinin dâhil edilmesiyle genişletilmiştir (Özgür, 2008:151).

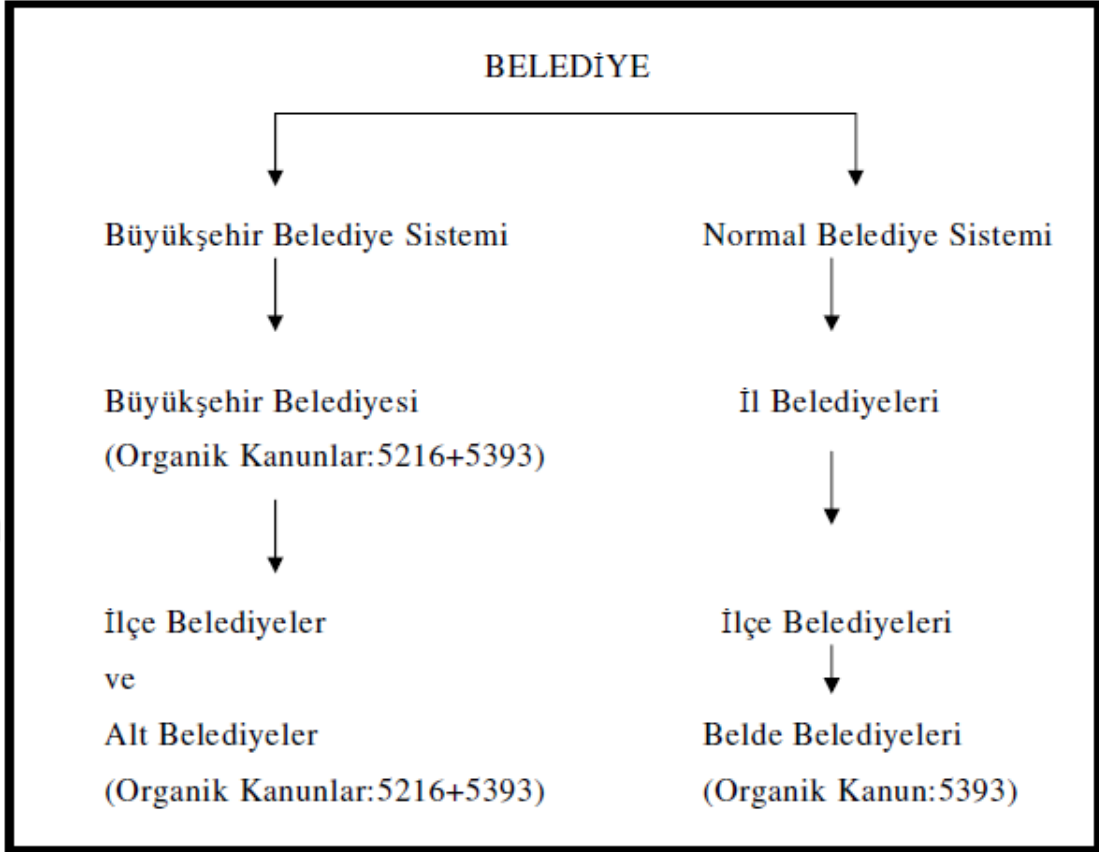
Dünyada yaşanan küreselleşme süreci yönetim anlayışına da etki ederek yerelleşme politikalarına hız kazandırmıştır. Küreselleşme, ülkemizde de yerel yönetim politikalarına ilişkin anlayışı hızlı bir değişim sürecine sürüklemiş, ülkemizde yerel yönetim alanında yeniden yapılanma yoluna gidilmesinin önünü açmıştır. 2000’li yıllarda yeniden yapılanma süreci ciddi bir ivme kazanmıştır. Bu dönemde çıkarılan Kamu Yönetimi Temel Kanun Tasarısı, İl Özel İdaresi Kanunu, Belediye Kanunu ve Büyükşehir Belediye Kanunu yeniden yapılanmanın açık göstergesidir.

Ayrıca yerel yönetimlerde 2004 yılında, 5215 ve 5216 sayılı Belediye Kanunları ile reform özelliği taşıyan yasal düzenlemeler gerçekleştirilmiştir. 5215 sayılı Belediye Kanunu Cumhurbaşkanı tarafından veto edilmiş, 5216 Sayılı Belediye Kanunu onaylanmıştır. TBMM, 5215 sayılı kanunun veto edilmesinden sonra 5272 Sayılı Belediye Kanununu kabul etmiş, bu kanunda Anayasa Mahkemesi tarafından iptal edilmiştir. Bunun üzerine 5393 Sayılı Kanun TBMM tarafından düzenlenmiş, Cumhurbaşkanının onayına sunulmuş, onayın ardından 3 Temmuz 2005 tarihinde günümüz belediye kanunu yürürlüğe girmiştir (Özden ve Zorlu, 2011).

Böylece 1930 yılından günümüze kadar temel kanun sıfatıyla varlığını sürdüren 1580 sayılı Belediye Kanunu ve getirmiş olduğu belediyeçilik düzeni, değişimin gerekliliğinden ömrünü tamamlamış ve Türkiye’de yeni bir belediyeçilik modelinin modern ilkeleri, 5393 sayılı Belediye Kanunu ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunları ile uygulanmaya başlanmıştır.

Türk belediye sistemi 5393 sayılı Belediye Kanunu ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi kanununda aşağıdaki tabloda gösterildiği gibi ifade edilmektedir.

Tablo 2. 1. Türk Belediye Sistemi



Kaynak: 5393 Belediye Kanunu ve 5216 Büyükşehir Belediyesi Kanunu

Tablo 2.1.'de görüldüğü üzere; Türk belediye sistemi, büyükşehir belediyeleri ve normal belediyeler (mahalli belediyeler) olarak ikiye ayrılmaktadır. Büyükşehir belediyeleri ise ilçe belediyeleri ve alt belediyeler olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Mahalli belediyeler; il belediyeleri, ilçe belediyeleri ve belde belediyeleri olmak üzere üçe ayrılmaktadır. Mahalli belediyelerin yasal zeminini 5393 sayılı Belediye Kanunu oluştururken, büyükşehir belediyelerin yasal zeminini ise 5393 sayılı Belediye Kanunu ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu oluşturmaktadır.

2.1.1.3.1. 5393 Sayılı Belediye Kanunu Dönemi

5393 sayılı Belediye Kanunu yönetsel, yapısal ve katılımcılık yönüyle birçok değişiklikler getirmiştir.

1580 sayılı Belediye Kanununda belediye kurulması için 2000 nüfus şartı ararken, 5393 sayılı kanunla bu rakam 5000'e çıkarılmıştır. Sayının yükselmesiyle birlikte belediye kurulması zorlaştırılmış, belediye sayıları azalmıştır. Bir diğer değişiklik ise içme ve kullanma suyu havzaları ile diğer sit ve koruma alanlarına 5000 metreden yakın yerlerde belediyenin kurulamayacağı ile ilgili değişikliktir (5393 sayılı Belediye Kanunu, Madde 4).

“ Belediyeler, kanunla başka bir kamu kurum kuruluşuna verilmeyen mahalli ortak özellikteki diğer görevleri de yerine getirir veya getirtir ” şeklindeki ifadeyle 5393 sayılı Belediye Kanunu belediyelerin görev alanlarını genişletmektedir. Bu madde belediyeye görev konusunda genellik yetkisi vermektedir (Gökçe ve Bayrakçı, 2005b: 100). Bu değişiklik daha sonra “Danıştay” tarafından iptal edilmiştir. İptal dahi edilmiş olsa, kanunun verdiği özgürlükçü anlayış dikkat çekmektedir (Özden ve Zorlu, 2011). Ayrıca belediyelere Gıda Bankacılığı görevi de bu kanunla verilmiştir. Belediyelere verilen bu görev sosyal belediyecilik anlayışını göstermektedir. Gıda Bankacılığı, kar amacı gütmeyen vakıf ve dernekler tarafından organize edilen, fakir ve doğal afet mağdurlarına ulaştırılan sağlığa uygun her türlü gıdayı; tedarik eden, uygun şartlarda depolayan ve değişik yardım kuruluşlarınca muhataplara ulaştırılması işlemidir (Sürmen ve Aygün, 2009: 192-193).

“Belediye hizmetleri, en uygun yöntemle vatandaşa en yakın yerde hizmetlerin sunulmasıdır (5393 Sayılı Belediye Kanunu, Md/14).” maddesi ile “yerindelik” ilkesi yerel yönetimlere getirilmiştir. Ayrıca 5393 sayılı Belediye Kanunuyla “Hemşehri Hukuku” nun tanımı geliştirilmiştir. 1580 sayılı kanunda “ Her Türk, nüfus kütüğüne yerli olarak yazıldığı beldenin hemşehrisidir.” maddesiyle kütüğe bağlı olarak yazılma şartı varken, 5393 sayılı kanun “ Herkes ikamet ettiği beldenin hemşehrisidir.” maddesiyle hemşehriliği ikamet esasına bağlamıştır (Eryılmaz, 2010: 152).

5393 sayılı kanunla yapılan birçok düzenlemenin temelinde etkili ve verimli yönetim anlayışı vardır. Bu amaçla, belediyeler temel hedef belirleyecek, belirledikleri hedefe ulaşmak için de beş yıllık stratejik plan yapacaklardır.

Belediyeler performans ölçülerini ve bütçelerini bu planlarına göre hazırlayacaklardır. Çünkü sorunlara uzun dönemli çözümler getirilmesi amaçlanmıştır (Ulusoy ve Akdemir, 2010: 225).

Belediyelerin, mali işlemlerinin denetimi Sayıştay'a, mali işlemler dışında kalan idari işlemlerin denetimi ise İçişleri Bakanlığı'na bağlanmıştır. Merkezi yönetimin idari vesayet yetkisi azaltılmış, iç denetim ve Sayıştay dış denetimleri artırılmıştır. Belediye yönetiminde norm kadro esas alınmıştır. Belediyenin yerel hizmetler noktasında yetki ve görevleri artırılmış, belediye kurumunun yönetilmesinden çok kentin yönetilmesi ön plana çıkarılmıştır (Eryılmaz, 2010: 152-153).

2.1.1.3.2. 5216 Sayılı Belediye Kanunu

Belediyecilik tarihimize bakıldığında büyükşehir belediyelerinin, çok eski bir geçmişinin olmadığı görülür. Son otuz yılda ortaya çıkan bu belediye modeli, aslında yüzyıldan beri sahnede kendini gösteren belediyelerimize oranla, daha kısa bir geçmişe sahiptir.

Büyükşehir Belediye Sistemi kurulmasının temelleri, anayasanın 127. maddesinde "Büyükşehir yerleşim yerleri için özel yönetim biçimleri getirilebilir" maddesiyle atılmaktadır. Büyükşehir Belediyelerinin ortaya çıkma sebebinin çıkış noktası yaşanan hızlı kentleşmeyle birlikte yaşanan şehirleşme ve yönetim sorunlarına çözüm bulmaktır (Ulusoy ve Akdemir, 2010: 286). Teknolojide yaşanan gelişmeler ve nüfus artışı, sanayileşme, ulaşım, çevre sorunlarının artmasıyla birlikte kamu hizmetlerinin kapsam alanının genişlemesi ile birlikte, büyük kentlerin sorunları da artmıştır. Sorunların artmasıyla, mali kaynakların kullanımı ve yetki mahalli idareler arasında paylaşılmış, bu birimlerin arasındaki koordinasyon yetersizliği kaynak israfına yol açmış, etkinlik ve verimliliğin ortadan kalkmasına sebep olmuştur. Bu durum belediyelerin görev ve yetkilerini daha etkin hale getirmeyi, sorunlara çözüm bulmayı gerekli kılmıştır (Negiz, 2007: 27).

Belediyelerde yaşanan bazı sıkıntılarla birlikte 1960'lı yıllardan sonra hızla gelişen sanayileşme, kırdan kente göçün artması, hızlı kentleşme ve buna bağlı olarak yaşanan konut sıkıntısı, sınırlı yetki ve sorumluluk, donanımlı personelin yetersizliği

ve kaynak sıkıntısı belediyelerin kaliteli, hızlı ve ekonomik hizmet vermesini engellemiştir (Bingöl, Yazıcı, Büyükakın, 2013: 39).

5216 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunuyla büyükşehir belediyeleri, ilçe belediyeleri ve ilk kademe belediyelerinin kurulması, belediyeler arasındaki koordinasyon, görev ve yetkiler, gelirler yeniden düzenlenmiştir. Büyükşehir belediyesine bağlı ilçe ve ilk kademe belediyesi olmak üzere iki düzeyli yönetim yapısı vardır. Büyükşehir belediyeleri, en az üç ilçe ve ilk kademe belediyesinin oluşturduğu, bu belediyeler arasında koordinasyon sağlanan, idari ve mali özerkliğe sahip, karar organını seçmenlerin belirlediği, kanunlarla almış olduğu görev ve yetkilerini kullanan kamu tüzel kişiliği olarak tanımlanmaktadır (Ulusoy ve Akdemir, 2010: 288). Büyükşehir Belediyelerinin kurulmasında nüfus şartı aranmaktadır. Nüfus şartı aranmasının en büyük sebebi ise kaynak israfının önüne geçmektir. 5216 sayılı Belediye Kanununda “Ekonomik gelişmişlik düzeyleri dikkate alınarak, nüfusu 750.000’den fazla olan belediye sınırları içindeki ve bu sınırlara en fazla 10 bin metre uzaklıkta bulunan yerleşim yerlerindeki il belediyeleri kanunla büyükşehir belediyesine dönüştürülebilir” maddesi bulunmaktadır (Parlak ve Sobacı, 2008: 138).

Büyükşehir belediyeleri en az üç ilçe ve ilk kademe belediyelerinin bir araya gelmesiyle oluşmuş kamu tüzel kişilikleridir. Başlangıçta ülkemizde üç Büyükşehir Belediyesi bulunmaktaydı. 1984 yılında özel kanun hükümleri içeren 3030 sayılı kanunla İstanbul, Ankara ve İzmir belediyeleri Büyükşehir belediyesi olarak adlandırılmıştır. Daha sonraki yıllarda yapılan düzenlemelerle büyükşehir sayısı on altıya çıkarılmıştır. 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu 2004 yılında çıkarılmış olup, 2012 yılında çıkarılan 6360 sayılı kanun, 5216 sayılı kanunda birçok değişiklik ve düzenleme yapmıştır (Özkal Sayan, 2013: 12). Bu kanunla yapılan değişiklikler kapsamında büyükşehir belediyesi statüsünün kazanılabilmesi için illerin merkez ilçelerindeki belediye sınırları içerisinde ve bu sınırlara belli mesafede bulunan yerleşim birimlerindeki toplam nüfusun 750.000 olması şartı yerine il nüfusunun 750.000 olması şartı getirilmiştir. Ayrıca büyükşehir belediye teşkilatı bulunan illerde il özel idareleri, belde belediyeleri ve köylerin kamu tüzel kişiliğine son verilerek büyükşehir belediye sınırları il mülki sınırları ile özdeşleştirilmiştir. Yapılan bu köklü değişikliklerin anayasanın 127. maddesine aykırı olduğu iddia edilerek dava açılmış, anayasa mahkemesi tarafından bu iddialar reddedilmiştir (Muratoğlu, 2015: 93). 2014

yerel seçimleriyle yapılan düzenlemeler çerçevesinde günümüzde otuz tane büyükşehir belediyesi bulunmaktadır.

2.2. MAHALLİ BELEDİYELERİN VE BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİNİN ÖRGÜTSEL YAPISI, GÖREV VE SORUMLUKLARI

Mahalli belediyelerin ve büyükşehir belediyelerinin örgütsel yapısı ile görev ve sorumluluklarından bahsedilirken 5393 sayılı Belediye Kanunu ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunundan yararlanılmıştır.

2.2.1. Mahalli Belediyelerin Görev ve Sorumlulukları

Ülkemizde Belediye yönetiminin yaklaşık 150 yıllık dayanağının olduğunu söyleyebiliriz. 1930 yılında kabul edilen 1580 sayılı Belediye Kanunu, belediyeçilik alanında atılmış en önemli adımlardan biridir. 2005 yılında kabul edilen 5393 sayılı kanunla belediyelerin görev ve yetki alanlarında genişleme olmuş, teknolojik gelişim ve değişimlere bağlı olan bu gelişmeler belediyelerin sorumluluklarını artırmıştır.

5393 sayılı Belediye Kanununun 14. maddesinde belediyelerin görevlerinden bahsedilmiştir. Halkın ortak ihtiyaçlarını karşılamak şartıyla belediyelerin görev ve sorumlulukları şöyle sıralanabilir (5393 Sayılı Belediye Kanunu, Madde 14):

- İmar, su ve kanalizasyon, ulaşım gibi kentsel alt yapı; coğrafi ve kent bilgi sistemleri; çevre ve çevre sağlığı, temizlik ve katı atık; zabıta, itfaiye, acil yardım, kurtarma ve ambulans; şehir içi trafik; defin ve mezarlıklar; ağaçlandırma, park ve yeşil alanlar; konut; kültür ve sanat, turizm ve tanıtım, gençlik ve spor orta ve yükseköğrenim öğrenci yurtları; sosyal hizmet ve yardım, nikâh, meslek ve beceri kazandırma; ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi hizmetlerini yapar veya yaptırır. Büyükşehir belediyeleri ile nüfusu 100.000'in üzerindeki belediyeler, kadınlar ve çocuklar için konukevleri açmak zorundadır. Diğer belediyeler de mali durumları ve hizmet önceliklerini değerlendirerek kadınlar ve çocuklar için konukevleri açabilirler.

- Devlete ait her derecedeki okul binalarının inşaatı ile bakım ve onarımını yapabilir veya yaptırabilir, her türlü araç, gereç ve malzeme ihtiyaçlarını karşılayabilir; sağlıkla ilgili her türlü tesisi açabilir ve işletebilir; mabetlerin yapımı, bakımı, onarımını yapabilir; kültür ve tabiat varlıkları ile tarihî dokunun ve kent tarihi bakımından önem taşıyan mekânların ve işlevlerinin korunmasını sağlayabilir; bu amaçla bakım ve onarımını yapabilir, korunması mümkün olmayanları aslına uygun olarak yeniden inşa edebilir. Gerektiğinde, sporu teşvik etmek amacıyla gençlere spor malzemesi verir, amatör spor kulüplerine ayni ve nakdî yardım yapar ve gerekli desteği sağlar, her türlü amatör spor karşılaşmaları düzenler, yurt içi ve yurt dışı müsabakalarda üstün başarı gösteren veya derece alan öğrencilere, sporculara, teknik yöneticilere ve antrenörlere belediye meclisi kararıyla ödül verebilir. Gıda bankacılığı yapabilir.

Belediyeler kanunda da belirtildiği gibi bu hizmetlerin hepsini kendisi yapmak zorunda değildir, ihale yöntemiyle başka kişi, kurum veya kuruluşlara da yaptırabilirler. Ancak belediyeler hizmetlerini yerine getirebilmek için belli kaynaklara ihtiyaç duymaktadır (Özkal Sayan, 2013: 11).

5393 sayılı Belediye Kanununun 15. maddesi belediyelerin yetki ve imtiyazlarını düzenlemiş olup, söz konusu yetki ve imtiyazlar şöyledir (5393 sayılı Belediye Kanunu, Madde 15):

- Belde sakinlerinin mahallî müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla her türlü faaliyet ve girişimde bulunmak.
- Kanunların belediyeye verdiği yetki çerçevesinde yönetmelik çıkarmak, belediye yasakları koymak ve uygulamak, kanunlarda belirtilen cezaları vermek.
- Gerçek ve tüzel kişilerin faaliyetleri ile ilgili olarak kanunlarda belirtilen izin veya ruhsatı vermek.
- Özel kanunları gereğince belediyeye ait vergi, resim, harç, katkı ve katılma paylarının tarh, tahakkuk ve tahsilini yapmak; vergi, resim ve harç dışındaki özel hukuk hükümlerine göre tahsili gereken doğal gaz, su, atık su ve hizmet karşılığı alacakların tahsilini yapmak veya yaptırmak.

- Müktesep haklar saklı kalmak üzere; içme, kullanma ve endüstri suyu sağlamak; atık su ve yağmur suyunun uzaklaştırılmasını sağlamak; bunlar için gerekli tesisleri kurmak, kurdurmak, işletmek ve işlettirmek; kaynak sularını işletmek veya işlettirmek.
- Toplu taşıma yapmak; bu amaçla otobüs, deniz ve su ulaşım araçları, tünel, raylı sistem dâhil her türlü toplu taşıma sistemlerini kurmak, kurdurmak, işletmek ve işlettirmek.
- Katı atıkların toplanması, taşınması, ayrıştırılması, geri kazanımı, ortadan kaldırılması ve depolanması ile ilgili bütün hizmetleri yapmak ve yaptırmak.
- Mahallî müşterek nitelikteki hizmetlerin yerine getirilmesi amacıyla, belediye ve mücavir alan sınırları içerisinde taşınmaz almak, kamulaştırmak, satmak, kiralamak veya kiraya vermek, trampa etmek, tahsis etmek, bunlar üzerinde sınırlı aynî hak tesis etmek.
- Borç almak, bağış kabul etmek.
- Toptancı ve perakendeci hâlleri, otobüs terminali, fuar alanı, mezbaha, ilgili mevzuata göre yat limanı ve iskele kurmak, kurdurmak, işletmek, işlettirmek veya bu yerlerin gerçek ve tüzel kişilerce açılmasına izin vermek.
- Vergi, resim ve harçlar dışında kalan dava konusu uyuşmazlıkların anlaşmayla tasfiyesine karar vermek.
- Gayrisihhî müesseseler ile umuma açık istirahat ve eğlence yerlerini ruhsatlandırmak ve denetlemek.
- Beldede ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi ve kayıt altına alınması amacıyla izinsiz satış yapan seyyar satıcıları faaliyetten men etmek, izinsiz satış yapan seyyar satıcıların faaliyetten men edilmesi sonucu, cezası ödenmeyerek iki gün içinde geri alınmayan gıda maddelerini gıda bankalarına, cezası ödenmeyerek otuz gün içinde geri alınmayan gıda dışı malları yoksullara vermek.
- Reklam panoları ve tanıtıcı tabelalar konusunda standartlar getirmek.
- Gayrisihhî işyerlerini, eğlence yerlerini, halk sağlığına ve çevreye etkisi olan diğer işyerlerini kentin belirli yerlerinde toplamak; hafriyat toprağı ve moloz döküm alanlarını; sıvılaştırılmış petrol gazı (LPG) depolama

sahalarını; inşaat malzemeleri, odun, kömür ve hurda depolama alanları ve satış yerlerini belirlemek; bu alan ve yerler ile taşımalarda çevre kirliliği oluşmaması için gereken tedbirleri almak.

- Kara, deniz, su ve demiryolu üzerinde işletilen her türlü servis ve toplu taşıma araçları ile taksi sayılarını, bilet ücret ve tarifelerini, zaman ve güzergâhlarını belirlemek; durak yerleri ile karayolu, yol, cadde, sokak, meydan ve benzeri yerler üzerinde araç park yerlerini tespit etmek ve işletmek, işlettirmek veya kiraya vermek; kanunların belediyelere verdiği trafik düzenlemesinin gerektirdiği bütün işleri yürütmek.
- Belediye mücavir alan sınırları içerisinde 5/11/2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu, 26/9/2011 tarihli ve 655 sayılı Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ve ilgili diğer mevzuata göre kuruluş izni verilen alanda tesis edilecek elektronik haberleşme istasyonlarına kent ve yapı estetiği ile elektronik haberleşme hizmetinin gerekleri dikkate alınarak ücret karşılığında yer seçim belgesi vermek,
- Belediye sınırları içerisinde, yapı ruhsatı veya yapı kullanma izni hangi idare tarafından verilmiş olursa olsun, hizmete sunulacak olan asansörlerin tescilini yapmak, ilgili teknik mevzuat çerçevesinde yıllık periyodik kontrollerini yapmak ya da yetkilendirilmiş muayene kuruluşları aracılığıyla yaptırmak, gerekli hâllerde asansörleri hizmet dışı bırakmak.
- İl sınırları içinde büyükşehir belediyeleri, belediye ve mücavir alan sınırları içinde il belediyeleri ile nüfusu 10.000'i geçen belediyeler, meclis kararıyla; turizm, sağlık, sanayi ve ticaret yatırımlarının ve eğitim kurumlarının su, termal su, kanalizasyon, doğal gaz, yol ve aydınlatma gibi alt yapı çalışmalarını faiz almaksızın on yıla kadar geri ödemeli veya ücretsiz olarak yapabilir veya yaptırabilir, bunun karşılığında yapılan tesislere ortak olabilir; sağlık, eğitim, sosyal hizmet ve turizmi geliştirecek projelere İçişleri Bakanlığının onayı ile ücretsiz veya düşük bir bedelle amacı dışında kullanılmamak kaydıyla taşınmaz tahsis edebilir. Belediye ve bağlı idareler, meclis kararıyla mabetlere indirimli bedelle ya da ücretsiz olarak içme ve kullanma suyu verebilirler.

Belediyeler, kendi sınırları içerisinde yaşayan halkın düşünce ve görüşlerini tespit etmek amacıyla kamuoyu araştırması yaptırabilir. Belediye mallarına karşı suç işleyenler, devlet malına karşı suç işlemiş olarak sayılırlar. Belediyenin projeler karşılığında elde ettiği gelirler, kamu hizmetlerini görmek amacıyla kullandığı mallar, şartlı bağışlar ile vergi, resim ve harç gelirleri haczedilemez (Ulusoy ve Akdemir, 2010: 241).

2.2.2. Mahalli Belediyelerin Organları

Büyükşehir Belediyeleri dışında kalan 5393 sayılı kanuna tabi olan belediyelerin organları Belediye Başkanı, Belediye Meclisi ve Belediye Encümeninden oluşur.

2.2.2.1. Belediye Başkanı

Belediye başkanı, belediye yönetiminin başı ve yürütme organı olarak sayılır. Başkan, hizmet verdiği sınırlar içerisindeki halk tarafından tek dereceli seçimle beş yıllığına seçilir. Belediye başkanının meclis üyeleri tarafından değil de halk tarafından bizzat seçilmesi ona güçlü bir liderlik konumu kazandırır. Belediye başkanı, yaptığı bütün hizmet ve faaliyetlerden meclise karşı sorumludur (Eryılmaz, 2010: 156). Belediye başkanı spor kulüplerinde başkanlık yapamayacağı gibi, herhangi bir siyasi partinin de yönetim ve denetim organında görev alamaz (Ulusoy ve Akdemir, 2010: 233).

5393 sayılı Belediye Kanununun 38. maddesinde Belediye başkanının görevleri şu şekilde belirtilmektedir (5393 Sayılı Belediye Kanunu, Madde 38):

- Belediye teşkilâtının en üst amiri olarak belediye teşkilâtını sevk ve idare etmek, belediyenin hak ve menfaatlerini korumak.
- Belediyeyi stratejik plâna uygun olarak yönetmek, belediye idaresinin kurumsal stratejilerini oluşturmak, bu stratejilere uygun olarak bütçeyi, belediye faaliyetlerinin ve personelinin performans ölçütlerini hazırlamak ve uygulamak, izlemek ve değerlendirmek, bunlarla ilgili raporları meclise sunmak.

- Belediyeyi devlet dairelerinde ve törenlerde, davacı veya davalı olarak da yargı yerlerinde temsil etmek veya vekil tayin etmek.
- Meclise ve encümen başkanlık etmek.
- Belediyenin taşınır ve taşınmaz mallarını idare etmek.
- Belediyenin gelir ve alacaklarını takip ve tahsil etmek.
- Yetkili organların kararını almak şartıyla sözleşme yapmak.
- Meclis ve encümen kararlarını uygulamak.
- Bütçeyi uygulamak, bütçede meclis ve encümenin yetkisi dışındaki aktarmalara onay vermek.
- Belediye personelini atamak.
- Belediye ve bağlı kuruluşları ile işletmelerini denetlemek.
- Şartsız bağışları kabul etmek.
- Belde halkının huzur, esenlik, sağlık ve mutluluğu için gereken önlemleri almak.
- Bütçede yoksul ve muhtaçlar için ayrılan ödeneği kullanmak, engellilere yönelik hizmetleri yürütmek ve engelliler merkezini oluşturmak.
- Temsil ve ağırlama giderleri için ayrılan ödeneği kullanmak.
- Kanunlarla belediyeye verilen ve belediye meclisi veya belediye encümeni kararını gerektirmeyen görevleri yapmak ve yetkileri kullanmak.

2.2.2.2. Belediye Meclisi

Belediye meclisi, belediyenin karar organı olup, üyeleri nispi temsil sistemine göre seçilir. Meclis üye sayısı, kentin nüfus durumuna göre 9-55 arasında değişir. Her ayın ilk haftasında toplantı yapar. Bütçe görüşmelerinin süresi yirmi gün iken, diğer görüşmelerin en çok beş günü aşamaz. Meclis toplantılarına belediye başkanı olmaması durumunda meclis başkan vekili meclis başkanı olarak katılır. Toplantılar halka açık olarak yapılır. Üye tam sayısının salt çoğunluğu ile toplanan meclis, toplantıya katılanların salt çoğunluğuyla karar alır ve karar yeter sayısı üye tam sayısının dörtte birinden az olamaz (Eryılmaz, 2010: 157). Belediye meclisinin görev süresi beş yıldır.

Meclisin görevleri 5393 sayılı Belediye Kanununun 18. maddesinde Şu Şekilde belirtilmektedir (5393 Sayılı Belediye Kanunu, Madde 18):

- Stratejik plân ile yatırım ve çalışma programlarını, belediye faaliyetlerinin ve personelinin performans ölçütlerini görüşmek ve kabul etmek.
- Bütçe ve kesin hesabı kabul etmek, bütçede kurumsal kodlama yapılan birimler ile fonksiyonel sınıflandırmanın birinci düzeyleri arasında aktarma yapmak.
- Belediyenin imar plânlarını görüşmek ve onaylamak, büyükşehir ve il belediyelerinde il evre düzeni plânını kabul etmek. Belediye sınırları il sınırı olan Büyükşehir Belediyelerinde il evre düzeni planı ilgili Büyükşehir Belediyeleri tarafından yapılır veya yaptırılır ve doğrudan Belediye Meclisi tarafından onaylanır.
- Borçlanmaya karar vermek.
- Taşınmaz mal alımına, satımına, takasına, tahsisine, tahsis Şeklinin değiştirilmesine veya tahsisli bir taŐınmazın kamu hizmetinde ihtiyaç duyulmaması hâlinde tahsisin kaldırılmasına; üç yıldan fazla kiralanmasına ve süresi otuz yılı geçmemek kaydıyla bunlar üzerinde sınırlı aynî hak tesisine karar vermek.
- Kanunlarda vergi, resim, harç ve katılma payı konusu yapılmayan ve ilgililerin isteğine bağlı hizmetler için uygulanacak ücret tarifesini belirlemek.
- Şartlı bağışları kabul etmek.
- Vergi, resim ve harçlar dışında kalan ve miktarı 5000 YTL'den fazla dava konusu olan belediye uyuŐmazlıklarını sulh ile tasfiyeye, kabul ve feragate karar vermek.
- Bütçe içi işletme ile 6762 sayılı Türk Ticaret Kanununa tâbi ortaklıklar kurulmasına veya bu ortaklıklardan ayrılmaya, sermaye artışına ve gayrimenkul yatırım ortaklığı kurulmasına karar vermek.
- Belediye adına imtiyaz verilmesine ve belediye yatırımlarının yap-işlet veya yap-işlet-devret modeli ile yapılmasına; belediyeye ait Şirket, işletme ve iştiraklerin özelleŐtirilmesine karar vermek.

- Meclis başkanlık divanını ve encümen üyeleri ile ihtisas komisyonları üyelerini seçmek.
- Norm kadro çerçevesinde belediyenin ve bağlı kuruluşlarının kadrolarının ihdas, iptal ve değiştirilmesine karar vermek.
- Belediye tarafından çıkarılacak yönetmelikleri kabul etmek.
- Meydan, cadde, sokak, park, tesis ve benzerlerine ad vermek; mahalle kurulması, kaldırılması, birleştirilmesi, adlarıyla sınırlarının tespiti ve değiştirilmesine karar vermek; beldeyi tanıtıcı amblem, flama ve benzerlerini kabul etmek.
- Diğer mahallî idarelerle birlik kurulmasına, kurulmuş birliklere katılmaya veya ayrılmaya karar vermek.
- Yurt içindeki ve İçişleri Bakanlığının izniyle yurt dışındaki belediyeler ve mahallî idare birlikleriyle karşılıklı iş birliği yapılmasına; kardeş kent ilişkileri kurulmasına; ekonomik ve sosyal ilişkileri geliştirmek amacıyla kültür, sanat ve spor gibi alanlarda faaliyet ve projeler gerçekleştirilmesine; bu çerçevede arsa, bina ve benzeri tesisleri yapma, yaptırma, kiralama veya tahsis etmeye karar vermek.
- Fahrî hemşehrilik payesi ve beratı vermek.
- Belediye başkanıyla encümen arasındaki anlaşmazlıkları karara bağlamak.
- Mücavir alanlara belediye hizmetlerinin götürülmesine karar vermek.
- İmar plânlarına uygun şekilde hazırlanmış belediye imar programlarını görüşerek kabul etmek.

2.2.2.3. Belediye Encümeni

Belediyelerin yürütme organı olarak görev yapar. Nüfusu yüz bin üzerindeki belediyelerde yedi üye, diğer belediyeler de ise beş üye encümen olarak görev yapar. Önceden belirlenen gün ve saatte haftada birden az olmamak şartıyla üye tam sayısının salt çoğunluğuyla toplanır. Belediye encümeni katılanların salt çoğunluğuyla karar verir. Oylar eşit olduğu takdirde, başkanın olduğu taraf çoğunluk sayılır. Çekimser oy kullanılmaz (Ulusoy Ve Akdemir, 2010: 233).

5393 sayılı Belediye Kanunu 38. Maddesinde Encümenin görevleri şu şekilde belirtilmektedir (5393 Sayılı Belediye Kanunu, Madde 34):

- Stratejik plân ve yıllık çalışma programı ile bütçe ve kesin hesabı inceleyip belediye meclisine görüş bildirmek.
- Yıllık çalışma programına alınan işlerle ilgili kamulaştırma kararlarını almak ve uygulamak.
- Öngörülmeven giderler ödeneğinin harcama yerlerini belirlemek.
- Bütçede fonksiyonel sınıflandırmanın ikinci düzeyleri arasında aktarma yapmak.
- Kanunlarda öngörülen cezaları vermek.
- Vergi, resim ve harçlar dışında kalan dava konusu olan belediye uyuşmazlıklarının anlaşma ile tasfiyesine karar vermek.
- Taşınmaz mal satımına, trampasına ve tahsisine ilişkin meclis kararlarını uygulamak; süresi üç yılı geçmemek üzere kiralanmasına karar vermek.
- Umuma açık yerlerin açılış ve kapanış saatlerini belirlemek.
- Diğer kanunlarda belediye encümenine verilen görevleri yerine getirmek.

2.2.3. Büyükşehir Belediyesinin Görevleri ve Sorumlulukları

5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanununun 7. maddesinde büyükşehir belediyelerinin görevleri ve sorumlulukları belirtilmiştir. 5393 sayılı Belediyeler Kanunu 14. ve 15. maddelerinde de büyükşehir belediyeleri ile ilgili düzenlemeler bulunmaktadır.

5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu 7. maddesinde büyükşehir belediyelerinin görev ve sorumlulukları aşağıdaki gibi ifade edilmektedir (5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, Madde 7):

- İlçe belediyelerinin görüşlerini alarak büyükşehir belediyesinin stratejik plânını, yıllık hedeflerini, yatırım programlarını ve bunlara uygun olarak bütçesini hazırlamak.
- Çevre düzeni plânına uygun olmak kaydıyla, büyükşehir belediye sınırları içinde 1/5.000 ile 1/25.000 arasındaki her ölçekte nazım imar plânını yapmak, yaptırmak ve onaylayarak uygulamak; büyükşehir

içindeki belediyelerin nazım plâna uygun olarak hazırlayacakları uygulama imar plânlarını, bu plânlarda yapılacak değişiklikleri, parselasyon plânlarını ve imar ıslah plânlarını aynen veya değiştirerek onaylamak ve uygulanmasını denetlemek; nazım imar plânının yürürlüğe girdiği tarihten itibaren bir yıl içinde uygulama imar plânlarını ve parselasyon plânlarını yapmayan ilçe belediyelerinin uygulama imar plânlarını ve parselasyon plânlarını yapmak veya yaptırmak.

- Kanunlarla büyükşehir belediyesine verilmiş görev ve hizmetlerin gerektirdiği proje, yapım, bakım ve onarım işleriyle ilgili her ölçekteki imar plânlarını, parselasyon plânlarını ve her türlü imar uygulamasını yapmak ve ruhsatlandırmak, 20.7.1966 tarihli ve 775 sayılı Gecekondu Kanununda belediyelere verilen yetkileri kullanmak.
- Büyükşehir belediyesi tarafından yapılan veya işletilen alanlardaki işyerlerine büyükşehir belediyesinin sorumluluğunda bulunan alanlarda işletilecek yerlere ruhsat vermek ve denetlemek.
- Belediye Kanununun 69 ve 73 üncü maddelerindeki yetkileri kullanmak.
- Büyükşehir ulaşım ana plânını yapmak veya yaptırmak ve uygulamak; ulaşım ve toplu taşıma hizmetlerini plânlamak ve koordinasyonu sağlamak; kara, deniz, su ve demiryolu üzerinde işletilen her türlü servis ve toplu taşıma araçları ile taksi sayılarını, bilet ücret ve tarifelerini, zaman ve güzergâhlarını belirlemek; durak yerleri ile karayolu, yol, cadde, sokak, meydan ve benzeri yerler üzerinde araç park yerlerini tespit etmek ve işletmek, işlettirmek veya kiraya vermek; kanunların belediyelere verdiği trafik düzenlemesinin gerektirdiği bütün işleri yürütmek.
- Büyükşehir belediyesinin yetki alanındaki mahalleleri ilçe merkezine bağlayan yollar, meydan, bulvar, cadde ve ana yolları yapmak, yaptırmak, bakım ve onarımı ile bu yolların temizliği ve karla mücadele çalışmalarını yürütmek; kentsel tasarım projelerine uygun olarak bu yerlere cephesi bulunan yapılara ilişkin yükümlülükler koymak; ilân ve reklam asılacak yerleri ve bunların şekil ve ebadını belirlemek; meydan, bulvar, cadde, yol ve sokak ad ve numaraları ise bunlar üzerindeki binalara numara verilmesi işlerini gerçekleştirmek.

- Coğrafi ve kent bilgi sistemlerini kurmak.
- Sürdürülebilir kalkınma ilkesine uygun olarak çevrenin, tarım alanlarının ve su havzalarının korunmasını sağlamak; ağaçlandırma yapmak; gayrisihhî işyerlerini, eğlence yerlerini, halk sağlığına ve çevreye etkisi olan diğer işyerlerini kentin belirli yerlerinde toplamak; inşaat malzemeleri, hurda depolama alanları ve satış yerlerini, hafriyat toprağı, moloz, kum ve çakıl depolama alanlarını, odun ve kömür satış ve depolama sahalarını belirlemek, bunların taşınmasında çevre kirliliğine meydan vermeyecek tedbirler almak; büyükşehir katı atık yönetim plânını yapmak, yaptırmak; katı atıkların kaynakta toplanması ve aktarma istasyonuna kadar taşınması hariç katı atıkların ve hafriyatın yeniden değerlendirilmesi, depolanması ve bertaraf edilmesine ilişkin hizmetleri yerine getirmek, bu amaçla tesisler kurmak, kurdurmak, işletmek veya işlettirmek; sanayi ve tıbbî atıklara ilişkin hizmetleri yürütmek, bunun için gerekli tesisleri kurmak, kurdurmak, işletmek veya işlettirmek; deniz araçlarının atıklarını toplamak, toplatmak, arıtmak ve bununla ilgili gerekli düzenlemeleri yapmak.
- Gıda ile ilgili olanlar dâhil birinci sınıf gayrisihhî müesseseleri ruhsatlandırmak ve denetlemek, yiyecek ve içecek maddelerinin tahlillerini yapmak üzere laboratuvarlar kurmak ve işletmek.
- Büyükşehir belediyesinin yetkili olduğu veya işlettiği alanlarda zabıta hizmetlerini yerine getirmek.
- Yolcu ve yük terminalleri, kapalı ve açık otoparklar yapmak, yaptırmak, işletmek, işlettirmek veya ruhsat vermek.
- Büyükşehirin bütünlüğüne hizmet eden sosyal donatılar, bölge parkları, hayvanat bahçeleri, hayvan barınakları, kütüphane, müze, spor, dinlence, eğlence ve benzeri yerleri yapmak, yaptırmak, işletmek veya işlettirmek; gerektiğinde amatör spor kulüplerine nakdî yardım yapmak, malzeme vermek ve gerekli desteğı sağlamak, amatör takımlar arasında spor müsabakaları düzenlemek, yurt içi ve yurt dışı müsabakalarda üstün başarı gösteren veya derece alan sporculara, teknik yönetici, antrenör ve öğrencilere belediye meclis kararıyla ödül vermek.

- Gerektiğinde mabetler ile sağlık, eğitim ve kültür hizmetleri için bina ve tesisler yapmak, kamu kurum ve kuruluşlarına ait bu hizmetlerle ilgili bina ve tesislerin her türlü bakımını, onarımını yapmak ve gerekli malzeme desteğini sağlamak.
- Kültür ve tabiat varlıkları ile tarihî dokunun ve kent tarihi bakımından önem taşıyan mekânların ve işlevlerinin korunmasını sağlamak, bu amaçla bakım ve onarımını yapmak, korunması mümkün olmayanları aslına uygun olarak yeniden inşa etmek.
- Büyükşehir içindeki toplu taşıma hizmetlerini yürütmek ve bu amaçla gerekli tesisleri kurmak, kurdurmak, işletmek veya işlettirmek, büyükşehir sınırları içindeki kara ve denizde taksi ve servis araçları dâhil toplu taşıma araçlarına ruhsat vermek.
- Su ve kanalizasyon hizmetlerini yürütmek, bunun için gerekli baraj ve diğer tesisleri kurmak, kurdurmak ve işletmek; derelerin ıslahını yapmak; kaynak suyu veya arıtma sonunda üretilen suları pazarlamak.
- Mezarlık alanlarını tespit etmek, mezarlıklar tesis etmek, işletmek, işlettirmek, defin ile ilgili hizmetleri yürütmek.
- Her çeşit toptancı hallerini ve mezbahaları yapmak, yaptırmak, işletmek veya işlettirmek, imar plnında gösterilen yerlerde yapılacak olan özel hal ve mezbahaları ruhsatlandırmak ve denetlemek.
- İl düzeyinde yapılan plnlara uygun olarak, doğal afetlerle ilgili plnlamaları ve diğer hazırlıkları büyükşehir ölçeğinde yapmak; gerektiğinde diğer afet bölgelerine araç, gereç ve malzeme desteği vermek; itfaiye ve acil yardım hizmetlerini yürütmek; patlayıcı ve yanıcı madde üretim ve depolama yerlerini tespit etmek, konut, işyeri, eğlence yeri, fabrika ve sanayi kuruluşları ile kamu kuruluşlarını yangına ve diğer afetlere karşı alınacak önlemler yönünden denetlemek, bu konuda mevzuatın gerektirdiği izin ve ruhsatları vermek.
- Sağlık merkezleri, hastaneler, gezici sağlık üniteleri ile yetişkinler, yaşlılar, engelliler, kadınlar, gençler ve çocuklara yönelik her türlü sosyal ve kültürel hizmetleri yürütmek, geliştirmek ve bu amaçla sosyal tesisler kurmak, meslek ve beceri kazandırma kursları açmak, işletmek veya

işlettirmek, bu hizmetleri yürütürken üniversiteler, yüksekokullar, meslek liseleri, kamu kuruluşları ve sivil toplum örgütleri ile işbirliği yapmak.

- Merkezî ısıtma sistemleri kurmak, kurdurmak, işletmek veya işlettirmek.
- Afet riski taşıyan veya can ve mal güvenliği açısından tehlike oluşturan binaları tahliye etme ve yıkım konusunda ilçe belediyelerinin talepleri hâlinde her türlü desteği sağlamak.

2.2.4. Büyükşehir Belediyesinin Organları

5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanununda büyükşehir belediyelerinin organları, Büyükşehir Belediye Başkanı, Büyükşehir Belediye Meclisi ve Büyükşehir Belediye Encümeni olarak tanımlanmaktadır.

2.2.4.1. Büyükşehir Belediye Başkanı

Büyükşehir belediye başkanı yürütme organıdır. Büyükşehir Belediyesinin başı ve tüzel kişiliğinin temsilcisidir. Belediye sınırları içerisindeki seçmenler tarafından doğrudan seçimle iş başına gelir. Büyükşehir ve ilçe belediye başkanları görevleri süresince siyasi partilerin yönetim ve denetim organlarında görev alamaz, profesyonel spor kulüplerinin başkanlığını yapamaz ve yönetiminde bulunmazlar (5216 sayılı Belediye Kanunu, Madde 17).

Büyükşehir belediye başkanının görev ve yetkileri 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanununun 18. maddesinde belirtilmiştir. Bu görevler şöyle sıralanabilir (5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, Madde 18):

- Belediye teşkilatının en üst amiri olarak belediye teşkilâtını sevk ve idare etmek, beldenin ve belediyenin hak ve menfaatlerini korumak.
- Belediyeyi stratejik plâna uygun olarak yönetmek, belediye idaresinin kurumsal stratejilerini oluşturmak, bu stratejilere uygun olarak bütçeyi hazırlamak ve uygulamak, belediye faaliyetlerinin ve personelinin performans ölçütlerini belirlemek, izlemek ve değerlendirmek, bunlarla ilgili raporları meclise sunmak.
- Büyükşehir belediye meclisi ve encümenine başkanlık etmek, bu organların kararlarını uygulamak.

- Bu Kanunla büyükşehir belediyesine verilen görev ve hizmetlerin etkin ve verimli bir şekilde uygulanabilmesi için gerekli önlemleri almak.
- Büyükşehir belediyesinin ve bağlı kuruluşları ile işletmelerinin etkin ve verimli yönetilmesini sağlamak, büyükşehir belediyesi ve bağlı kuruluşları ile işletmelerinin bütçe tasarılarını, bütçe üzerindeki değişiklik önerilerini ve bütçe kesin hesap cetvellerini hazırlamak.
- Büyükşehir belediyesinin hak ve menfaatlerini izlemek, alacak ve gelirlerinin tahsilini sağlamak.
- Yetkili organların kararını almak şartıyla, büyükşehir belediyesi adına sözleşme yapmak, karşılıksız bağışları kabul etmek ve gerekli tasarruflarda bulunmak.
- Mahkemelerde davacı veya davalı sıfatıyla ve resmî mercilerde büyükşehir belediyesini temsil etmek, belediye ve bağlı kuruluş avukatlarına veya özel avukatlara temsil ettirmek.
- Belediye personelini atamak, belediye ve bağlı kuruluşlarını denetlemek.
- Gerektiğinde bizzat nikâh kıymak.
- Diğer kanunların belediye başkanlarına verdiği görev ve yetkilerden büyükşehir belediyesi görevlerine ilişkin olan hizmetleri yerine getirmek ve yetkileri kullanmak.
- Bütçede yoksul ve muhtaçlar için ayrılan ödeneği kullanmak, engellilerle ilgili faaliyetlere destek olmak üzere engelli merkezleri oluşturmak.

2.2.4.2. Büyükşehir Belediye Meclisi

Büyükşehir Belediye Meclisi, büyükşehir belediyesinin karar organıdır ve ilgili kanunda gösterilen esas ve usullere göre seçilen üyelerden oluşur. Büyükşehir Belediye Başkanı, büyükşehir belediye meclisinin başkanı olup, büyükşehir içindeki diğer belediyelerin başkanları, büyükşehir belediye meclisinin doğal üyesidir (5216 Sayılı Büyükşehir belediye Kanunu, Madde 12).

Büyükşehir Belediye Kanunu, büyükşehir belediyelerinin görev ve yetkilerini ayrı bir başlık altında saymamış olup, 3393 Sayılı Belediye Kanunda belirtilen esas ve usuller bu kanun için de geçerlidir (Ulusoy ve Akdemir, 2010: 296).

2.2.4.3. Büyükşehir Belediye Encümeni

Büyükşehir belediye encümeni, belediye başkanının başkanlığında, belediye meclisinin kendi üyeleri arasından bir yıl için gizli oyla seçeceği beş üye ile biri genel sekreter, biri malî hizmetler birim amiri olmak üzere belediye başkanının her yıl birim amirleri arasından seçeceği beş üyeden oluşur. Belediye başkanının katılmadığı toplantılarda, encümen toplantılarına genel sekreter başkanlık eder. Büyükşehir belediye encümeninin başkanı ve seçilmiş üyelerine, (12.000) gösterge rakamının Devlet memur aylıkları için belirlenen katsayı ile çarpımı sonucu bulunacak miktarda aylık brüt ödenek verilir. Encümenin memur üyelerine bu miktarın yarısı ödenir (5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu, Madde 16).

Büyükşehir Belediye Kanunu, büyükşehir belediyelerinin görev ve yetkilerini ayrı bir başlık altında saymamış olup, 3393 Sayılı Belediye Kanunda belirtilen esas ve usuller bu kanun için de geçerlidir (Eryılmaz, 2010: 165).

2.2.5. Belediyelerin Önemi

Merkezi idare tarafından kamu hizmetlerinin bizzat yerine getirilmesi düşünülür, fakat bu uygulamada imkânsızdır. Bunun sebebi ise, hizmetler yerine getirilirken ortaya çıkan aksaklıklar, yetersizlikler ve gecikmelerdir (Negiz, 2007: 44). Hizmetlerin merkezden yönetilmesi hizmetlerin ulaştırılmasında ve sunumunda güçlükler sebep olur. Diğer taraftan ise mahalli özellikteki hizmetlerin merkez tarafından değerlendirilmesi zordur. Merkezden yönetimin hizmetlerini yerine getirebilecek kurum ve kuruluşlara ihtiyaç duyulur. Nitekim merkezden yönetim yerel nitelikteki ihtiyaçları daha iyi belirleyen, anlayan ve halka en yakın olma özelliği taşıyan yerel yönetim kuruluşlarına yetkisini devreder.

İnsanların günlük hayatlarında gerçekleştirdikleri görevleri bakımından belediyelerin vazgeçilmez yeri ve önemi vardır. Eğitim, kent içi ulaşım, sosyal yaşam, güvenlik, çevre temizliği, konut, sağlık vb. birçok alanda insanın ihtiyaçlarını gören yerel yönetim birimleridir.

İnsan ihtiyaçlarının gittikçe artması kamu hizmetinin de ağırlığını artırmaktadır. Önemli role sahip kamu hizmetlerinin büyük bir kısmının yerel yönetimlerce sunulması, belediyelerin üzerine birçok görev ve sorumluluk

yüklemektedir. Yerel yönetimler kimi zaman siyasal bir zorunluluk, kimi zaman coğrafi zorunluluk, kimi zaman da geleneğin ürünü olarak ortaya çıkarlar. Yerel yönetimler var oluş amaçlarının yanı sıra birçok işlevi de yerine getirmek durumundadır. Yerel yönetimleri önemli yapan da yerel hizmet bekleyen halkın beklentisi ve bu beklentilerin de günümüz ihtiyaçlarına endeksli olarak sürekli bir değişim için de olmasıdır (Torlak, 1999: 30).

Belediyeler, hayatın her alanında önem derecesi yüksek olan kararların alındığı ve uygulandığı kurumdur. Karar alma aşamasında halkın bizzat etkin olduğu görülür. Bundan hareketle yerel yönetimler demokrasi düşüncesinin uygulamadaki birincil yeri ve temeli olarak görülür (Yıldırım, 1993: 27). Demokratikleşme sürecinin önemli aktörü olan belediyeler, merkezi yönetimin üzerindeki yükü hafifletmekte, merkezi yönetimin farklı alanlardaki konulara odaklanmasını sağlamaktadır.

2.3. BELEDİYE HİZMETİ KAVRAMI VE BELEDİYELERİN HİZMET SUNMA YÖNTEMLERİ

Bu bölümde belediye hizmeti kavramı açıklanarak, belediyelerin sunmuş olduğu geleneksel ve alternatif hizmet sunum yöntemlerine değinilecektir.

2.3.1. Belediye Hizmeti Kavramı

Dünyada yaşanan küreselleşme ve kentleşme süreçlerinden birçok sektörün etkilendiği gibi kamu yönetimi de etkilenmiştir. Kamu yönetimi değişimlere özel sektör gibi biran da cevap verememiş, gelişmelerin gerisinde kalmıştır (Ardıç vd., 2004: 63). Ulus devletler 21. yüzyılda, küreselleşmenin ve yerelleşmenin otoritelerini sarsmasıyla yerelleşmenin etkisinden kurtulamamışlardır. Yerelleşme ile devletin merkezdeki otoritesinin alt düzeyde olan yerel yönetimlere devredilmesi söz konusu olmuştur. Yerelleşmeyle birlikte yerel yönetimlerin ve kentlerin işlevsel olarak değişime uğradığı görülmüştür. Yerel yönetimler, vatandaşların istek ve beklentilerine uygun etkin ve verimli kamu hizmeti sunan, demokratik yönetim birimi olarak karşımıza çıkmaktadır (Göküş ve AlpTürker, 2011: 128-132).

Halka en yakın yönetim birimi olarak kabul edilen yerel yönetimler, halka sundukları hizmetlerin kalitesinde iyileştirme sağlayabilmek için çeşitli stratejiler geliştirmektedirler (Henden ve Henden, 2005: 48-49). Çünkü yerel yönetimlerin

kuruluş gayesi halkın istek ve ihtiyaçlarını yerine getirmektir. Yerel yönetimler ile sivil toplum örgütleri ve özel sektör kuruluşlarının belirli bölgede yaşayan halkın ortak ihtiyaçlarını karşılamak ve kamu yararı bakımından sundukları hizmetlerin yerel yönetim birimlerince gözetim ve denetim altında tutulan sürekli hizmetler yerel hizmet olarak nitelendirilir. Yerel yönetim birimi belediye, özel sektör ve gönüllü kuruluşların bölgedeki halkın ortak ihtiyaçlarını karşılamak ve kamu yararı bakımından sundukları hizmetlerin ilgili belediyenin gözetim ve denetimi altında tutulan sürekli ve düzenli faaliyetlere de belediye hizmeti denilmektedir (Erdoğan, 2010: 22-23).

1980 yılına kadar belediyeler hizmetlerini kendi örgüt ve personeli aracılığıyla gerçekleştirmekteydi. Kamu yönetimindeki gelişmeler ve yaşanan değişimler, hizmetlerin sunumu zorlaştırmış olmakla birlikte özel sektör hizmet yöntemlerini belediyelerin gündemlerine taşımıştır. Nitekim belediyeler günümüzde hizmetlerini “Geleneksel Hizmetler” ve “Alternatif Hizmetler” olmak üzere iki farklı şekilde sunmaktadırlar (Şahin, 2011: 81).

Yerel yönetimlerin kamu alanında ve özel sektör alanında önemli görev ve yetkiler üstlenmesi, “Rio Deklarasyonu” ve “Habitat II” gibi uluslararası zirveler, sorunların çözümünde halka en yakın alana yetkilerin bırakılmasının yansımasıdır. Ülkemizde nüfusun yarıdan fazlasından kentlerde yaşıyor olması, kentsel ve sosyal yatırımların kamusal alanda yoğunlaşması ve yerel yönetimler tarafından bu hizmetlerin yerine getirilmesi, merkeziyetçi yönetim anlayışının yerini yerel yönetim anlayışına bırakması yerel yönetim birimleri olan belediyelerin önemini açığa çıkarmaktadır (Özer, 2013). Kamuda merkeziyetçi anlayışından uzaklaşarak yetki ve sorumluluğun yerel yönetimlere devredilmesiyle birlikte, kamu hizmetlerini kamu hizmetlerinden faydalanacak olan yurttaşların istek ve beklentilerine uygun olarak sunmayı, karar verme aşamasında yer almalarının sağlanması, fiziki anlamda kamu kuruluşlarına daha kolay ulaşabilmelerini içermektedir (Yayman, 2013: 2).

Ülkemizde hizmetlerin yerel idarelere devri son çeyrek asırlık bir reformdur. Devir yapılırken yerellik ilkesine uygun bölüşüm yapılması, yerel yönetimlerin yetki ve görevlerinin yeniden düzenlenmesi, yerel idarelere aktarılan kamu hizmetleri kadar kaynakta aktarılması ve bu hizmetlerin görülebilmesi için yerel yönetimlerde yeni bir örgütlenme ve personel rejimine geçilmesi gerekmektedir (Sakal vd. , 2014: 162).

Belediyeler hizmet sunduğu bölgelerde yaşayan hemşerilerle kuvvetli ve etkin bir iletişime sahiptir. Bu yönetimlerin uyguladıkları hizmet politikaları hemşeriler bakımından büyük öneme sahiptir. Belediyelerin en önemli görevi ve hedefi sunacağı hizmetlerle hemşeri memnuniyetini artırmaktır (Daştan ve Delice, 2015: 205).

2.3.2. Belediyelerin Geleneksel Hizmet Sunum Yöntemleri

Halkın yerel nitelikteki ihtiyaçlarının tespiti, organizasyonu, planlanması, yürütülmesi, koordinasyonu ve her türlü denetleme işlevinin yerine getirilmesi belediye teşkilatının sorumluluğundadır. Belediye hizmetlerinin sunulmasında görev, yetki ve sorumluluk belediye tüzel kişiliğindedir. Geleneksel hizmet sunum anlayışına göre belediyeler yerine getirmesi gereken hizmetleri ve görevleri kendi teşkilatı, araç ve gereçleri, kendi personeli aracılığıyla yerine getirmektedir. Hizmet sunumunda, belediyenin kadrolu olarak bünyesinde bulundurduğu memur ve işçiler hizmetlerin her aşamasında aktif rol almakta ve söz sahibi olmaktadır. Belediye çalışanlarının performansına bağlı olarak, vatandaşların hizmetten beklenti düzeyleri artmakta ya da azalmaktadır (Erdoğan, 2010: 63).

Bazı belediye hizmetleri bizzat belediyenin kendisi tarafından gerçekleştirilmektedir. Başka kişi veya kuruluşlara yaptırılması 5393 Sayılı Belediye Kanunu ve 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu kapsamında yasaklanmış olup, belediyenin kendi örgüt ve personeli tarafından gerçekleştirilmesi gerekliliği hükmüne bağlanmıştır. Başkalarına yaptırılmama sebebi ise kamu yararı açısından sakıncalı durumlar ortaya çıkabilme ihtimali ile ilgilidir (Şahin, 2011: 82). Yasa koyucu, çevre ve kültürel dokunun korunması, kamu güvenliği ve sağlığı, toplum düzeni ve buna benzer hizmetlerin sorumluluğunun belediyeye ait olması gerektiğini belirtir (Erdoğan, 2010: 63-64).

2.3.3. Belediyelerde Alternatif Hizmet Sunum Yöntemleri

Yerel yönetimlerin, demokratik olarak kendi kendini yönetme ve yerel hizmet birimi olma niteliği vardır. Demokratik nitelik bakımından siyasal; yerel hizmet birimi olması bakımından ise işletme, yönetme, idare, üretme ya da ürettirme söz konusudur. (Yıldırım, 1993: 33). Yerel düzeyde hizmet sunumunda ekonomi, verimlilik, hızlilik daha fazla gerçekleştirilebilir. Kamu hizmeti anlamında

yerelleşmeye gidilmesi yerel yönetimlere gerek yetki gerekse de kaynak kullanımı konusunda büyük zenginlikler sağlamıştır (Gökçe, 2003: 214).

Kentleşme sürecinin hızlanmasıyla birlikte, yerel hizmetlerin sunumunda değişik ihtiyaçların ortaya çıkması, yerel yönetimleri daha etkili ve çeşitli hizmet sunma yöntemlerini aramaya itmiştir. Yerel hizmetlerin, halkın beklenti ve isteklerini daha etkin, verimli ve duyarlı şekilde sunma ihtiyacı çeşitli yöntemlerin geliştirilmesi ve uygulanmasını kaçınılmaz kılmıştır (Demirci, 2006: 3).

5393 sayılı Belediye kanununun 14. ve 15. maddelerinde “yapmak-yaptırmak”, “yaptırıp işletmek”, “etmek-ettirmek”, “imtiyaz vermek”, “kiraya vermek”, “izin veya ruhsat vermek”, “trampa etmek” gibi belediye hizmetleri ile ilgili birtakım ifadeler yer almaktadır. Yasa koyucu, yerel hizmetlerin belediye eliyle doğrudan yapılmasını istediği gibi, başka kuruluşlarca da yapılmasına izin vermiştir.

Kamusal hizmetlerde kullanılan özelleştirme uygulamaları ekonomik anlamda tasarruf sağlamanın yanında hizmet kalitesini de artırmaktadır. KİT’lerin özelleştirme uygulamalarının yanında 1980 yılı itibariyle yerel yönetim hizmetlerinde de özelleştirme uygulamalarının hızlı şekilde başladığı görülmektedir (Ulusoy ve Vural, 2010).

2.3.3.1. Yerel Yönetim Hizmeti Sunan Belediyelerin Özelleştirme Yöntemleri

Yerel yönetim birimi olan belediyeler tarafından hizmetlerini sunarken kullanmış oldukları özelleştirme yöntemleri şu şekilde ifade edilebilir:

2.3.3.1.1. İhale Yöntemi

İhale yöntemi, yerel nitelikteki hizmetlerin gördürülmesinde en fazla kullanılan yöntemdir. Sözleşmeyle, kamu hizmetinin özel kesime yaptırılması olarak bilinir. Kamu kesiminin mal ve hizmet sunumu için başka bir kurum kuruluşlar sözleşme yaparak kendi üretmesi yerine diğer kurumdan satın almasıdır.

Bu yöntemde; belediye hizmeti düzenleyen, özel sektör hizmeti yürüten ve halk da hizmetten yararlanandır (Eryılmaz, 2010: 171). Hizmetlerin sunulmasında sık sık başvurulan bu yöntem, hizmet üretim sürecinin ilgili kamu kurum ve kuruluşunun

denetimi ve gözetiminde olduğu, hizmetlerin sözleşme ile özel sektör teşebbüslerine yaptırılması olarak da tanımlanabilir (İlkorkor, 2010: 65). Ülkemizde, kamu yönetimi alanında mümkün olan her koşulda bu yönteme başvurulmaktadır. Özellikle belediyelerin hizmetlerinin yürütülmesinde yaygın kullanılan yöntemdir (Yakar, 2003: 125).

İhale yönteminin en önemli yararı rekabet ortamı oluşturması ve ihaleye katılan firmaların fiyat ve kalite yarışması olarak gösterilebilir. Bir başka yararı ise geçici hizmetlerin gördürülmesinde sürekli eleman istihdamını ortadan kaldırmasıdır. Olumsuz yanı ise rüşvet ve iltimasa yol açmasıdır. Belediye yetkilileri ile özel sektör arasındaki rüşvet alış verişi, bu yöntemin pozitif yanlarını ortadan kaldırır (Acartürk, 2001: 47-48).

İhale yöntemi ile belediyelerin özel sektöre gördürebileceği hizmetler şöyle sıralanabilir (Ulusoy ve Vural, 2010: 2): çöp toplama, mezarlık bakımı, trafik planlaması, kamu toplu taşımacılık, yeşil alan bakımı, mezbaha, atık su tahliyesi, bina koruması, bilgi işlem, bina temizliği, kanalizasyon vb.

2.3.3.1.2. İmtiyaz Yöntemi

İmtiyaz sözleşmeleri çok uzun yılları kapsayan hizmetler için kullanılmaktadır. İmtiyaz sözleşmesi sonucunda tüm tesis ve mal varlığı yerel yönetime devredilebilir (Yakar, 2003: 131). 5393 sayılı Belediye Kanununun 15. madde 3.fıkrasında belediyenin “Danıştay” ın görüşünü alarak ve İçişleri Bakanlığının kararıyla kendine ait bazı hizmetlerini, süresi kırk dokuz yılı aşmamak kaydıyla devredebileceği belirtilmektedir (İnce ve Şahin, 2011: 126-175).

Belediye kamu hizmeti sunma işini; geliri, gideri, sermayesi, zararı özel girişimciye ait olmak üzere, belediyenin koymuş olduğu şartlara, sağlayacağı yetkilere ve belediyenin menfaati doğrultusunda işletmenin özel hukuk kişisine kurdurulması veya işletilmesi ya da sadece işletilmesinin devredilmesi usulüdür (Göküş ve AlpTürker, 2011: 128-132).

İmtiyaz yönteminde; işletmenin belediye tarafından kurulup işletilmesinden, özel şirkete imtiyaz verilmesinden, belediyenin de ortak olduğu şirketle birlikte yürütülmesinden, kiraya verilmesinden söz edilebilir (Eryılmaz, 2010: 172). 5393

sayılı Belediye Kanununda imtiyaz yöntemine örnek olarak verilebilecek yerel hizmetler şöyle sıralanabilir; içme, kullanma ve endüstri suyu sağlamak; atık su ve yağmur suyunun uzaklaştırılmasını sağlamak; bunlar için gerekli tesisleri kurmak, kurdurmak, işletmek ve işlettirmek; kaynak sularını işletmek veya işlettirmek; toplu taşıma yapmak; bu amaçla otobüs, deniz ve su ulaşım araçları, tünel, raylı sistem dâhil her türlü toplu taşıma sistemlerini kurmak, kurdurmak, işletmek ve işlettirmek; katı atıkların toplanması, taşınması, ayrıştırılması, geri kazanımı, ortadan kaldırılması ve depolanması ile ilgili bütün hizmetleri yapmak ve yaptırmak (5393 sayılı Belediye Kanunu, Madde 15).

2.3.3.1.3. Satış Yöntemi

Belediyenin mal varlığında bulunan bina, toprak, hisse ve her türlü mal varlığı satmasıdır. Satış yönteminde esas önemli olan, satılacak kamu hisseleri, nasıl satılacağı ve kuruluşların belirlenmesidir. Belediyelerde satış yöntemleri farklı şekillerde uygulanmaktadır. İşletmelerin hukuksal yapısı, büyüklüğü, günün ekonomik şartları, yerel otoritelerin tercihleri ile satın alacak olanların durumları tercihlerini etkilemektedir. Pazarlık yöntemi, menkul kıymetler borsası hisse satışı, teklif alma yoluyla hisse satışı tercih edilen satış yöntemlerindedir (Şahin, 2011: 95).

Belediye işletme ve iştiraklerin satılması yöntemiyle özelleştirmesine karar verme yetkisi belediye meclisindedir. Belediyelerin bu yöntemle sağladığı gelirler açılmış olan özel bir hesapta toplanmaktadır. Özelleştirme sonrasında oluşabilecek tazminat ve hukuki giderler buradan karşılanmaktadır. Özelleştirmeden sağlanan gelirlerden yapılan harcamalar düşüldükten sonra kalan miktar belediyenin bütçesine gelir olarak yazılmaktadır (Erdoğan, 2010: 219-220). Satış yöntemi ile özelleştirilebilecek alanlara köprüler, havaalanları, elektrik hizmetleri, otoyollar, geri dönüşüm fabrikaları, temiz ve atık su hizmetleri ile limanlar girmektedir.

2.3.3.1.4. Fiyatlandırma Yöntemi

Kamu hizmetleri tarafından yapılan hizmetlerin ve üretilen malların fiyatlarının, piyasa göz önüne alınarak, maliyetleri de dikkate alınmak koşuluyla belirlenmesidir (Bozlağan, 2003: 289). Bu yöntemde yerel kamu hizmetlerinden faydalananlar tarafından doğrudan finanse edilmesi söz konusudur. Bu yöntemin belediyelere birçok fayda sağladığı görülmektedir. Hizmetlerin belli bir fiyat

karşılığında sunulması, belediyenin zarar etmesinin önüne geçmekte, mali açıdan fayda sağlamak ve kaynak konusunda etkinlik sağlamaktadır. Bu sayede savurganlığın ve kaynak israfının önüne geçilmektedir. Belli bir fiyat karşılığında belediye hizmetleri sunulmadığı takdirde yani bedava veya çok düşük fiyatla sunulursa, tüketimde savurganlığa ve kaynak israfına yol açmaktadır.

Bu yöntem, hizmetten yararlananlar ile yararlanmayanlar arasındaki dengesizliği ortadan kaldırmayı amaçlamaktadır (Yakar, 2003: 141). Fiyatlandırma yöntemi belediyelere azımsanamayacak derecede gelir kaynağı sağlamaktadır. Fiyatlandırma yöntemi uygulamada otopark, şehir içi toplu taşıma, kanalizasyon gibi hizmetlerin ücretlendirilmesi ya da vergi yerine harç alınması olarak karşımıza çıkmaktadır.

Hizmetlerin sunulmasında hizmeti alan kimselerin gelir durumları değişebilir. Düşük gelirliler bu hizmetleri almada olumsuz etkilenebilirler. Bu da sosyal adaletsizliğe sebep olabilir. Belediye, hizmetleri almada güçlük yaşayan kesimden ücret almama veya bu kesime kupon dağıtma yoluna gidebilir (Akcan, 2006: 49).

2.3.3.1.5. Kupon Yöntemi

Belediye hizmetlerinin fiyatlandırılması durumunda, bu hizmetlerden toplumda yararlanması güç olan maddi durumu zayıf olan, yoksul ve dar gelirliler vatandaşların belirtilen hizmetlerden düşük ücretle faydalanabilmektedir. Belediyelerin nakdi yardımlar yerine kuponlar dağıtması, yardımların amacına uygun kullanılmasını sağlamaktadır (Emrealp, 1993: 32).

Yerel yönetim birimleri ile tüketicilerin ihtiyaç duyduğu hizmet ve malları kupon karşılığında temin edebilmektedir. Tüketiciler, talep ettikleri malın tamamını veya bir kısmını kuponla karşılayabilirler. Yerel yönetim birimleri, kupon sahiplerinin piyasadan serbestçe hizmetleri satın alabilmelerini ve hizmetleri seçme hakkına sahip olmalarını sağlamaktadır. Böylelikle hizmet üretenler arasında rekabet ortamı oluşacaktır (Acartürk, 2001: 53). Hizmet sunan kuruluşlar kuponların bedelini ilgili belediyeden tahsil edebilmektedir (Yakar, 2003: 134).

2.3.3.1.6. Yap-İşlet-Devret Yöntemi

Kamuya ait gayrimenkuller üzerinde, özel şirketler tarafından bir kamu hizmeti kurulması, belli süre boyunca bu tesisin işletilmesi, süre bitiminde de işletmenin her türlü varlığının bedelsiz olarak ilgili kamu kurum ve kuruluşuna devredilmesidir (Eryılmaz, 2010: 173). Kendi kaynağını kendisinin oluşturması yönüyle mali külfeti olmayan bir tür imtiyazdır (Ulusoy ve Vural, 2010: 10). Belediyeler özellikle bu yöntemle, bütçe imkânları ile gerçekleştiremeyecekleri metro, ticaret merkezi, raylı sistem gibi hizmetler gerçekleştirmektedir. Bunun yanı sıra eğlence merkezi, motel, otel, otopark, iş hani, konut inşaatı da bu yöntemin hizmet çeşitlerindedir. Bu yöntemin amacı, maliyet artışlarını önlemek, verimli çalışmayı sağlamak ve projelerdeki gecikmeleri en aza indirmektir. Özel teşebbüs kaynaklarını devreye sokarak, modern teknolojilerin ülkeye daha hızlı girmesini sağlamak ve özel sektörler arasında akacak bir kredi mekanizması oluşturmaktır (Karayılmazlar ve Kalça, 1998: 3-27).

2.3.3.1.7. Yap-İşlet Yöntemi

Yap-İşlet-Devret yönteminin önüne çıkan hukuksal sorunlar, yeni bir yöntem arayışını doğurmuştur. “Yap-İşlet” modeli elektrik enerjisi üretmek amacıyla geliştirilmiş ve bu konuyla ilgili olarak 16.07.1997 gün ve 4283 sayılı Yap-İşlet Modeli ile Elektrik Enerjisi Üretim Tesislerinin Kurulması ve İşletilmesi ile Enerji Satışının Düzenlenmesi Hakkında Kanun ile bir de yönetmelik yayınlanmıştır. Bu kanunla üretim şirketlerine, mülkiyeti kendilerine ait olmak şartıyla ülkenin enerji planına ve politikasına uygun şekilde, termik santraller kurması ve işletmesi izni verilmesi ile enerjinin satışına ilişkin kurallar konulmuştur. Şartname ve sözleşme TEAŞ tarafından hazırlanmıştır. Sözleşme feshi, anlaşmazlıkların çözüm yeri ve uygulanacak hukuk gibi. Sözleşmenin süresi en fazla yirmi yıldır (Tuncil, 2005: 12). Bir takım hususlar tarafların yapacağı sözleşmeye bırakılmıştır.

Bu yöntem, belediyelerin sahip olduğu maddi varlıkların gelecekte oluşturacağı getirisini, rantını veya değerini kullanarak o varlık üzerindeki proje çalışmalarını bütçelerinden herhangi bir harcama yapmadan gerçekleştirmelerine olanak sağlayan bir yöntemdir. Yüklenici gerçekleştireceği projenin karşılığında tesisi belli süre işletecek, belediye de yüklenici tarafından kurulan tesise sahip olacaktır. Bu

yöntemin en önemli yanı ise bütçeden herhangi bir gider olmamasıdır (Tekin, 2004: 18).

2.3.3.1.8. Kiralama Yöntemi

Bu yöntem, yürütülen hizmet için gerekli olan araç ve teçhizatların kamuya ait olması, işletilmesinin ve yönetiminin özel kişi ya da özel kuruluşlara verilmesidir. Kamu hizmet birimleri, sözleşmede belirtilen süre ve bedel karşılığında, menkul ve gayrimenkulleriyle birlikte özel sektöre kiraya verilebilir. Kamu idareleri, sözleşmenin şartları kapsamında kiracısını denetleyebilir ve değiştirebilir (Ulusoy ve Vural, 2010: 5-6). Kamu kuruluşlarının verimli ve etkin yürütemedikleri işletmelerini, özel sektöre kiralayabilirler. Zarar eden kamu kuruluşlarının zarardan kurtulması hatta kara geçmesi bile sağlanabilir (Yakar, 2003: 131).

Kiraya verme yönteminde, hizmet için gerekli sermaye harcamalarını ve tesislerin yapımını kamu kurumu üstlenmekte, hizmeti sunma işini de sözleşme çerçevesinde özel kesim yapmaktadır. Kiracılar zarar ettiklerinde zararı kendileri karşılar, ticari riski kendilerine aittir. Kar elde ettiklerinde yerel yönetimlere pay verirler. Deniz otobüslerinin işletilmesinin İDO A.Ş.'ye, tramvay ve metro sisteminin bütün teçhizatıyla birlikte Ulaşım A.Ş.'ye kiraya verilmesi bu yönteme örnek olarak gösterilebilir (Bozlağan, 2004: 12).

2.3.3.1.9. Vergi Teşvikleri ve İdari Düzenlemeler Yöntemi

Bu yöntem, hizmet sağlayan özel şirket ve kuruluşların kamu kuruluşları tarafından teşvik edilmesi amacıyla kullanılmaktadır. Bu yöntemle, kamu hizmetlerini yürüten özel şirket kurum ve kuruluşların vergi indiriminden ya da vergi teşvikinden yararlanması ve bunların önüne çıkan mevzuat engellerinin azaltılması amaçlanmaktadır. Böylelikle özel girişimcilerin bu alana fazlasıyla yatırım yapmaları sağlamaktadır (Zengin, 1999: 80).

Belediyeler; vergi, resim ve harçlarda indirim yapmak, kamusal ve idari iyileştirmelere gitmek şartıyla özel kuruluşları hizmet sunmaya özendirilmektedir. Bu sayede özel kuruluşların belli bölge ve alanlarda yatırım yapmaları sosyal ve ekonomik açıdan fayda sağlamaktadır. Bu yöntem, işsizliğin yoğun olduğu, yoksul kesimin ikamet ettiği bölgelere ya da belirli hizmet sektörlerine yatırım yapmaları

şartıyla özel kuruluşların, belediyelerin sağladığı idari ve ekonomik teşvik ve avantajlardan yararlanmalarını sağlar (Erdoğan, 2010: 236).

Bu yöntemin özellikle sosyal hizmet alanında yaygın şekilde kullanıldığı görülmektedir. Örneğin; gündüz çocuk bakımı, özürlü ve yaşlı bakımı, dar gelirli için konut yapımı gibi hizmetler bu yöntemin sunduğu olanaklardan yararlanır. Bir başka örnek ise çevre kirliliğine yol açacak bir sanayi işletmesine kendi arıtma tesisini kurması şartıyla vergi ve harç indirimi uygulamasından yararlandırılması gibi (Bozlağan ve Özkan, 2009: 50). Düzenleyici teşvikler, şehir içi ulaştırma hizmetleri teşviki, evsel atıkların sokaktaki çöp bidonlarına bırakılması, caddedeki iş yerlerinin önünün süpürülüp temizlenmesi, evlerin önünün temizliği şeklinde kullanılabilir (Ulusoy ve Vural, 2003: 130).

2.3.3.1.10. Gönüllü Organizasyonlar Yöntemi

Kamusal kaynakların, hizmetlerin üretiminde ve sunumunda yetersiz kalmasıyla birlikte toplumsal kaynaklar ve toplumsal potansiyel devreye girmiştir. Nitekim topluma hizmet etme adına bir araya gelmiş ve herhangi bir kar amacı gütmeyen organizasyonlar sayesinde yerel yönetim birimi olan belediyeler, hizmetleri yerine getirirken az masrafla ya da hiç masraf etmeden bu faaliyetini gerçekleştirmektedir. Yerel demokrasi tam sağlanmak isteniyorsa, yerel yönetim birimlerinin toplum yararına harekete geçmesi şarttır (Erdoğan, 2010: 240).

Eskiden olduğu gibi günümüzde de kendisine uygulama alanı bulan gönüllü kuruluşlar, kamu hizmetlerinin yürütülmesinde önemli bir yere sahiptir. Bu yöntemle, sosyal sorumluluğun gelişmesi, yabancılaştırmanın önlenmesi, sosyal dayanışma ve barışın sağlanması, servetin sosyalleştirilmesi, toplumda gelir dağılımının dengelenmesi ve yerel yönetim örgütlerinin daraltılarak daha etkin hizmet yürütmelerine olanak sağlanabilir (Eryılmaz, 1989: 49).

2.3.3.1.11. Kendi Kendine Hizmet Yöntemi

Kendi kendine yardım yöntemi, bir mahallede oturan vatandaşları ya da tüm belde halkını, kendilerinin faydalanacağı hizmetlerin üretimi için, belediye gruplarının mahalleliyi teşviki ve yönlendirmesi olarak tanımlanabilir. Günümüzde bu yöntem,

sadece hizmetlerin sunumu ve yapımı aşamasında değil, hizmetlerin bakım, onarım ve işletilmesi aşamalarında da uygulanmaktadır. (Ulusoy ve Vural, 2010: 8).

Hizmetlerin daha iyi yürütülebilmesi için gerekli olan bu yöntem, henüz kurumsallaşamamıştır. Geri dönüşüm için boş gazete ve şişeleri toplama alanlarına götüren, yangından kaçınmak amacıyla sigarasını söndüren, çöpleri çöp kutusuna atan birey, çocuğuna yaya geçidinden geçmesini ve kaldırımdan yürümesini öğreten baba bu yöntemi uygulamaktadır (Eryılmaz, 1997: 192).

Bu yöntem temel olarak aileye dayanmakla beraber modeller içerisinde en önemlisidir. Yerel yönetimler tarafından sunulan sağlık ve eğitim hizmetlerinde ve kamu düzeninin sağlanmasında en etkin yöntemdir. Bu yöntemden kamu hizmetlerinin etkili ve verimli sunulması amacıyla faydalanılmalı ve geliştirilmesi için yetkililer çaba harcamalıdır (Acartürk, 2001: 58).

2.3.3.1.12. Yönetimler Arası İşbirliği Yöntemi

Belediyeler, doğrudan hizmetleri kendileri üretmek yerine, başka bir kamu kurumu ya da belediyeye bu işlerini anlaşarak yaptırabilir veya bu hizmetleri satın alabilirler. Bu şekilde alınabilecek hizmetler ciddi manada uzman personel ve teknik donanım gerektirir. Örneğin belediyelerin hepsinde asfalt şantiyesi kurulmasına gerek yoktur. Çünkü bu tür hizmetler büyük yatırım gerektirir. Bu konuda uzmanlaşmış belediyeler diğer belediyelerin bu hizmetlerini yerine getirebilirler (Eryılmaz, 1989: 34).

Büyük ölçekli yatırımlar ortaya çıktığında, hizmetin gerçekleştirilmesi ve sonrasında hizmetin işletilmesine yönelik, özel sektör ile ortak girişimlerin oluşturulması gitgide yaygınlaşan bir uygulamadır (Emrealp ve Horgan, 1994: 42).

2.3.3.1.13. Şirketleşme Yöntemi

Belediye yönetimleri, kamu hizmetlerini etkin ve hızlı yürütmek ve kamu bürokrasisinin ve kamu hukukunun vasat işlemlerinden kurtulmak amacıyla, işletmelerini şirkete dönüştürmekte ve özel hukuk kurallarına yönelmektedir.

Belediyeler, şirketleşme yöntemiyle kentlerde ticaret merkezi kurmak, turizm sektörüne yeterli yatırımları yapmak, yeni ekonomik kaynaklar oluşturmak ve iş

olanakları sağlamak gibi hizmetleri daha verimli ve etkin sunmayı amaçlamışlardır. Ülkemizde belediyelerde yeterli donanım ve personel olmaması ve kaynak yetersizliği üzerine düşen belediyelerin üzerine düşen görevleri tam manasıyla yerine getirememesine yol açmaktadır (Negiz, 2007: 57).

Belediyelerin kamunun dışına çıkma isteği ve şirket kurmaya yönelmelerine sebep olan nedenler araştırılmalı, belediyelerin kendi yerine getirmesi gereken hizmetlerin şirketler aracılığıyla gördürülmesine yol açan engellerin ortadan kaldırılması, gelişen ve değişen dünya düzenine uygun, günümüz ihtiyaçlarını karşılayabilecek yasal düzenlemelerin yapılması gerekmektedir (Berk, 2003: 62).

2.3.3.1.14. Hizmet Sözleşmesi Yöntemi

İşletme sözleşmesi olarak da bilinen bu yöntemde, kamu hizmetlerin daha etkili ve verimli yürütülebilmesi için, belli başlı bazı hizmetler özel kuruluşlara devredilmektedir. Yerel yönetimler sorumluluk alanlarında bulunan bir takım hizmetleri sözleşme yaparak özel şirketlere devretmektedir. Kamu araçlarının bakım ve tamirata, sayaç okuma, ücret tahsilâtı, fatura düzenleme, dağıtım şebekelerinin tamirata ve bakımı bu yöntemle yapılan hizmet çeşitleri buna örnek olarak gösterilebilir (Bozlağan, 2003: 224).

Hizmetin sunumunda kullanılan demirbaş ve eşyalar belediyelere aittir. Belediye adına çalışan özel şirketin hizmet sunumunda tekel gibi hareket edebileceği unutulmamalıdır. Belediyelerin bu tür hizmetleri özel şirketlere devretmesi iş yüklerini hafifletecek, diğer hizmetlerin sunumunda daha etkin ve verimli hizmet sağlayabilecektir.

2.3.4. Niğde Belediyesi'nin Sunmuş Olduğu Yerel Hizmet Örnekleri

Niğde belediyesi tarafından Niğde'de yaşayan yurttaşlara bir takım hizmetler sunulmaktadır. Sunulan bu hizmetlere, Niğde belediyesi yetkilileri ile görüşülerek elde edilen hizmet bilgileri başta olmak üzere belediyenin internet sitesi ve faaliyet raporları, mali performans raporları ile stratejik planlarının incelenmesi sonucunda ulaşılmıştır. Niğde belediyesi tarafından yerine getirilen bu hizmetlerden bazıları şöyle sıralanabilir:

2.3.4.1. Mezarlık Bilgi Sistemi (MEBİS)

Niğde Belediyesi tarafından kurulan Mezarlık Bilgi Sistemi (MEBİS) , günlük vefat edenlerle ilgili bilgiler vermekte, defin işlemleri ile ortak bir veri tabanı sağlamakla birlikte vefat eden kişinin nüfus bilgilerinden sorgulama yapıldığında mezarın derbent mezarlığı içerisinde hangi bölgede olduğunun kolayca bulunmasını sağlamaktadır. Bu proje sayesinde ziyaretçiler, mezarlık girişlerinde bulunan dokunmatik ekranlı elektronik kiosklar yardımıyla ölen yakınlarının nereye defnedildiğini kolayca bulmakta ve mezara en kısa yoldan ulaşma imkânı sağlamaktadır. Bu sorgulama aynı zamanda internet üzerinden de yapılabilmektedir (Mezarlık Bilgi Sistemi, 2017).

2.3.4.2. Kent Bilgi Sistemleri (NİĞKOS)

Niğde Kent Bilgi Sistemi herhangi bir mükellefin imar durum bilgisi, taşınmazlarının mevcut durumu, sosyal ve demografik verileri, cadde ve sokak bilgilerinin yanı sıra oturduğu konutunun yapısı, fotoğraf ve sözel verilerle destekli mekânsal verileri içermektedir. Bu tür faaliyetlerle bilişim teknolojilerinin en üst düzeyde kullanıldığı, insan odaklı bir yapıya dönüştürülmesi hedeflenmektedir. Proje neticesinde; Niğde'ye ait hali hazır haritalar, kadastral haritalar ve imar planları akıllandırılarak, tapu sistemi (TAKBİS), nüfus kayıt bilgileri (MERNİS) ve diğer doğrulama kaynakları ile gelen veriler ile örtüştürülerek, veri sağlığı ve optimizasyonu sağlanacaktır. Belediyenin mücavir alanlarının tamamını kapsayan saha ve envanter çalışmaları yapılarak, sosyal doku analizleri oluşturulmuştur. Bu sayede belediye sınırları içerisindeki tüm taşınmazlara ilişkin en güncel ve doğru bilgilerden üretilen bir envanter ortaya konulmuş olup, güncelliğinin korunması için gereken yapılandırmalar hayata geçirilmiştir. Belediyenin bütün arşivlerinin dijital ortama aktarılması, çağdaş bir belediyeciliğin altyapısının kurulması ile tapu ve muhtarlık bilgilerinin proje kapsamında sistemle bütünleştirilmesi, mülkiyet, ikamet ve nüfus hareketlerinin izlenebilmesine imkân tanımaktadır (NİĞKOS, 2017).

Bu uygulama sayesinde;

- Mobil tahsilât uygulaması ile fatura bildirimleri, mükellefler tarafından kuruma gitmeden isteğe bağlı olarak, anlık yerinde ödenebilmektedir.
- E-imar uygulaması ile vatandaşlarımız, internet üzerinden taşınmazlarının imar durumlarının öğrenebilecek, gerekli bilgilendirmelerin aynı uygulama üzerinden yapılması sağlanmaktadır.
- Kent rehberi uygulaması ile şehrin önemli noktaları tanımlanmış olup vatandaşlar sosyal, kültürel mekân tanımlama ve adreslemelerine daha kolay ulaşabilmektedir.
- Akıllı Masa uygulaması ile Vatandaşın sesi belediyeye duyurulmakta, talep ve öneriler tek bir merkezde değerlendirilmekte olup kentlilik bilincinin oluşturulmasına yönelik çalışmalar yapılmaktadır.

Niğde Kent Bilgi Sistemi sayesinde; tutarlı bir bilgi sistemi altyapısı kurulmakta, birim fonksiyonlarında otomasyon kullanımını artmakta, etkinlik ve üretim artışı gerçekleşmektedir. Belediye, hizmet önceliklerini doğru ve güncel bilgi ve analizlerin sonuçlarına göre tespit etmektedir. Belediye, kurumsal kaynaklarını ve ihtiyaçlarını tam olarak bilerek daha iyi kaynak yönetimi yapmakta, bu kapsamda gelir rasyonalizasyonunu gerçekleştirmektedir. Bilgiye dayalı yönetim süreci başlamıştır. Belediye ve hizmetleri zamandan ve mekândan bağımsız olarak her yerden ulaşılabilir olmakta, kentlilerin yaşamını kolaylaştıran uygulamalar hayata geçirilmektedir (NİĞKOS, 2017).

2.3.4.3. Kent Rehberi Hizmetleri

Niğde Belediyesi'nin web sitesinde bulunan Kent Rehberi hizmetleri tüm vatandaşlara Türkçe ve İngilizce olarak hizmet sunmaktadır. Niğde Kent Otomasyon sistemi olarak da bilinen söz konusu hizmet, şehirde bulunan nöbetçi eczanelerin konum bilgilerine kolayca ulaşmada, turistik ve diğer yerlerin kolaylıkla bilgilerine ve konumlarına ulaşmada fayda sağlamaktadır (Kent Rehberi Bilgi Sistemleri, 2017).

2.3.4.4. Ücretsiz Güvenli Wifi (NİĞNET)

2017 yılı itibariyle toplamda üç bölgede vatandaşlara güvenli ve ücretsiz bir şekilde internet kullanımı imkânı sağlayan bu proje, halkın istediği bölgelerde kablosuz internet ağına bağlanarak dilediği işlemleri kolayca yapmasını sağlamaktadır. 2019 yılı hedefinde bölge sayısının beşe çıkarılması planlanmaktadır (Mali Performans Raporu, 2015-2019: 18).

2.3.4.5. Akıllı Vezne

Akıllı Vezne Sistemiyle su faturası, emlak, çevre temizlik vergisi, ilan-reklam, taksitli borçlar ve akıllı karta su yükleme gibi ödemelerin günün 24 saati kolay ve pratik yapılması hedeflenmektedir. Ödemelerin kredi kartı ya da nakit olarak da yapılabileceği bu sistemle vatandaşlar belediye veznelerine gelmeden 7 gün 24 saat boyunca akıllı veznenin sunmuş olduğu hizmetlerden yararlanabileceklerdir (Akıllı Vezne, 2017).

2.3.4.6. Askıda Ekmek (NİĞKART)

Niğde Belediyesi Sosyal Yardım İşleri Müdürlüğü tarafından NİĞKART Projesi kapsamında, ihtiyaç bulunan marketlere "Askıda Ekmek" uygulaması için ekranlı sistem yerleştirilmiştir. "Ekmeğini Benimle Paylaşır mısın?" sloganıyla yola çıkan ilk etapta 4 noktada hizmet vermeye başlayan sistem bir yıl içinde 10 noktaya çıkmıştır. Kent Bilgi Sistemi'nde yer alan sosyal doku analizi verilerine göre Sosyal Yardım İşleri Müdürlüğü tarafından verilen kartlarla "Askıda Ekmek" uygulamasına dâhil olan marketlere giden ihtiyaç sahibi vatandaşlar, burada hayırseverler tarafından bağışlanan ekmekleri günlük olarak alabileceklerdir. Sosyal belediyecilik anlayışına hizmet eden bu yöntem yoksul ve ihtiyaç sahibi insanların ücretsiz olarak ekmek almasını sağlamaktadır. (Askıda Ekmek, 2017). 2016 yılı itibariyle 14 markette kurulu olan bu hizmet aracıyla bağış yapan vatandaş sayısı 4585 kişi, bağışlanan ekmek sayısı 128.805 olarak hesaplanmıştır (Faaliyet Raporu, 2016).

2.3.4.7. Bayanlar Yaşam ve Spor Merkezi

Niğde'de yaşayan ev hanımı, çalışan ve öğrencilerin boş zamanlarını sosyal faaliyetler ile geçirebilmeleri, spor yapabilecekleri, evinin dışında da sosyal bir hayata

katılabilmeleri amacıyla Belediye Bayanlar Yaşam ve Spor Merkezi oluşturulmuştur. İki yüz elli bin Türk lirası maliyeti olan bu merkez, yukarı kayabaşı mahallesinde bulunmaktadır (Projeler, 2017).

2.3.4.8. Kent Meydanı Projesi

Niğde Belediyesi'nin önünde büyük bir kent meydanı oluşturulmuştur. Meydanın alt katında 2 katlı kapalı otopark bulunmaktadır. Meydanın yapılacak olan törenlere ve mitinglere, fuarlara ev sahipliği yapması planlanmaktadır. 15 Temmuz 2016 darbe girişimi sırasında hainler tarafından şehit edilen kahraman askerimizin ismiyle anılan meydan, Şehit Ömer HALİSDEMİR Meydanı olarak bilinmektedir (Projeler, 2017).

2.3.4.9. Katı Atık Depolama Tesisi

Düzenli Katı Atık Depolama Tesisi ile özellikle yaz aylarında yaydığı koku ile büyük şikâyetlere neden olan Efendibey Mahallesi bölgesindeki çöp depolama alanı kaldırılarak, çevre kirliliğinin önüne geçilmiştir. Projenin hayata geçirilmesi sonucunda birliğe üye belediyelerinin sınırları içerisinde üretilen evsel katı atık ve sterilize edilen tıbbi atıklar düzenli olarak depolanmaktadır. Uygulama Projesi çalışması kapsamında, kişi başına üretilen katı atık ve tıbbi atık miktarları ve geri kazanılacak ambalaj atıkları miktarları esas alınarak geleceğe dönük nüfus ve atık projeksiyonları oluşturulmuş ve birinci etap için en az 8 yıl, ikinci etap için en az 9 yıl ve üçüncü etap için de en az 11 yıl hizmet verecek şekilde üç kademeli bir tesis inşa edilmiştir. Katı Atık Düzenli Depolama tesisinde 28 yılda yaklaşık 2.500.000 m³ atık depolanabilecektir. (Projeler, 2017).

2.3.4.10. Eğlence Mekânlarının Şehir Dışına Taşınması

Niğde'nin merkezinde yer alan eğlence mekânları, vatandaşların şikâyetleri ve rahatsızlıkların dolayı belediye tarafından şehir dışına taşınmıştır. Şehir içi trafik ve asayiş sorununa da neden olan bu mekanlar, şehrin dışında bir kompleks olarak şeklinde belediye tarafından inşa edilen mekana taşınmıştır. Böylece halkın rahatsızlığının önüne geçilmiştir (Projeler, 2017).

2.3.4.11. Hayvan Barınağı

Hem halk sağlığını korumada, hem de evre sağlığının temininde bilinçli bir şekilde hayvan sevgisini inşa etmek ve sahipsiz hayvanları koruyup sahiplendirmek için hayvan barınağı inşa edilmiştir. Hayvan barınağında; özellikle sokak hayvanları olmak üzere, sahipsiz veya gten düşmüş hayvanların toplatılması, aşılanması, gerekli tıbbi bakımlarının yapılması, kayıtlarının tutulması ve kısırlaştırılması sağlanmıştır. Niğe Belediyesi, 2010 yılında evre ve Orman Bakanlığından % 50 hibe olarak kedi ve köpekler için 400 adet hayvan barınağı yapmıştır (Projeler, 2017).

2.3.4.12. Kapalı Pazar Yeri Projesi

Niğe Belediyesi, beş ayrı mahalleye kapalı pazar yeri yapmıştır. Kapalı Pazar yerleriyle yazın sıcak havalarda ve kışın yağışlı günlerde vatandaşın ve esnafın rahat ticaret yapmaları sağlanmıştır. Pazar kurulduğu günler haricinde araçların otopark olarak kullandığı pazar yerleri çok amaçlı hizmet sunmaktadır (Projeler, 2017).

2.3.4.13. Hayvan Pazarı

Niğe Belediyesi tarafından Hıdırlık Mevkii'nde otoyol üzerine üzeri kapalı yeni bir hayvan pazarı yapılmıştır. şehrin önemli bir ihtiyacının karşılandığı kapalı hayvan pazarı, şehir içinden ve şehir dışından gelen vatandaşların rahatlıkla ulaşım sağlaması amacıyla anayollara yakın bölgeye kurulmuştur (Projeler, 2017). Özellikle kurban bayramlarında şehir içerisinde yaşanan yoğun trafik sorunu, bir nebzedede olsa bu çalışmayla rahatlatılmıştır.

2.3.4.14. Birinci Sınıf Mezbahane

Niğe'de canlı hayvan kesimi konusunda yaşanan sıkıntılara çözüm için Niğe'nin modern ve sağlık standartlarına uygun birinci sınıf mezbahanesi faaliyete girmiştir. Hıdırlık mevkii Zahir Pazarı yanında 2000 metrekare alan üzerine modern bir mezbahane yapılmıştır (Projeler, 2017). Kurban bayramlarında vatandaşlara hizmet veren tesis, önceden alınan randevularla, hayvanın kesiminden parçalanmasına kadar birçok hizmet vermektedir.

2.3.4.15. Arsenik Arıtma Tesisi

Niğde Belediyesi tarafından kurulan Arsenik Arıtma Tesisi, arsenikli su içme endişesi taşıyan vatandaşın sorununa çözüm olmuştur. Saniyede 65 litre su arıtan tesis, 30 bin nüfusa yetecek kadar su arıtması sağlamaktadır. Tesisin maliyeti ise 631.790 Türk Lirasıdır (Projeler, 2017).

2.3.4.16. Yarı Olimpik Yüzme Havuzu

Niğde'nin daha sağlıklı ve yaşanılabilir bir kent olması için spor, sağlık, eğitim ve kültür tesisleri gibi, sosyal donatı alanlarını oluşturan Niğde Belediyesi tarafından Niğde'de ilk yarı olimpik yüzme havuzu hizmete açılmıştır. Tesisin maliyeti yaklaşık 784.000 Türk Lirasıdır (Projeler, 2017).

2.3.4.17. Gönül Kapısı

Niğde Belediyesi, ihtiyaç sahibi insanlara gıda ve giyim ve temizlik malzemesi yardımı sağlamaktadır. Yılın on iki ayında ihtiyaç sahiplerine yapılan yardımları devam ettiren Niğde Belediyesi Ramazan ayında da hayırseverlerin desteğiyle ihtiyaç sahiplerine ulaşmaktadır. Sosyal market projesi olarak yürütülen bu hizmetle, ihtiyaç sahibi insanların birçok ihtiyaçları karşılanmaktadır. İhtiyaç sahibi insanlara, esnaf, tüccar ve sanatkârların zekâtlarının da ulaştırıldığı Gönül Kapısı Projesi sosyal belediyecilik kapsamında yapılan çalışmalardandır (Projeler, 2017).

2.3.4.18. Çorba Pınarı

Sabahın erken saatlerinden 14.00'a kadar hizmet veren aşevi, Niğde Belediyesi tarafından yürütülen sosyal belediyecilik kapsamında bir hizmettir. Günde 2.000 kişiye ücretsiz çorba veren aşevi, ihtiyaç sahibi insanlara ve öğrencilerine yönelik hizmetler sunmaktadır. Ayrıca günde 300 haneye üç çeşit yemek çıkarılarak, belediye ekiplerince hanelere sıcak yemek ulaştırılmaktadır (Projeler, 2017).

2.3.4.19. NİĞMEK

“En iyi yatırım insana yapılan yatırımdır” sloganıyla yola çıkan Niğde Belediyesi, meslek edindirme kursları açmaktadır. Meslek edindirme kursları

bünyesinde açılan kurslar sayesinde, 2062 kişinin iş sahibi olması sağlanmıştır (Projeler, 2017).

2.3.4.20. NİĞKOS

Niğde Belediyesi tarafından yürütülmekte olan NİĞKOS (Niğde Kent Otomasyon Sistemi) Projesi kapsamında saha tespit çalışmaları doğrultusunda mahalle sınırları, yol durumu ve numarataj yenileme ve revizyon çalışmaları gerçekleştirilmiştir. Projenin son aşaması olan “Sosyal Doku Analizi” çalışması da tamamlanmıştır. Bu kapsamda kentin sorunlarına kentli ile birlikte çözüm aramak ve yönetimde katılımcılığı ön plana çıkarmak amacıyla İstek ve Şikâyetleri Yerinde Dinleme, Tespit Edilen Sorunu İlgili Birime İletme, Yardıma Muhtaç Ailelerin Yerinde Tespiti, Taşınmaz Tapu Bilgilerinin Yerinde Eşlenmesi, Temel Adres ve Mernis Bilgilerinin Eşlenmesi gibi başlıklar halindeki envanter çalışmaları sona ermiştir.

Diğer kamu kurum ve kuruluşları (Tapu, Kadastro, Nüfus ve Muhtarlık) ile ilgili kurulan entegrasyonlar sayesinde, kent ve kentli envanteri Coğrafi Bilgi Sistemi Veri Havuzuna anlık olarak toplanmaya devam etmektedir. Niğde Belediyesi bünyesinde oluşturulan NİĞKOS Ekibi, sahadaki taşınmaz değişikliklerinin, belediyedeki kişi sicil, mükellef beyan, ruhsat vb. bilgilerin güncellenmesi, takibinin yapılması ve sistemin güncel kalması çalışmalarını yürütmektedir (NİĞKOS, 2017).

2.3.4.21. Atık Su Arıtma Tesisi Enerji Verimliliği Projesi

Niğde Belediyesi olarak atık su arıtma tesislerinin enerji verimliliği ilgili revizyon projesi kapsamında yapılan girişimler sonucu, hibe alınarak tesis faal duruma getirilmiştir. Hollanda Hükümeti ile Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı ve Niğde Belediyesi arasında öngörülerek yapılan protokol gereği olan yenilenebilir enerji ile ilgili arıtma tesisinde enerji verimliliği revizyon projesi ikmal edilerek Niğde Belediyesi Atık su Arıtma Tesisi tam kapasite çalışır hale getirilmiştir (Projeler, 2017).

2.3.4.22. Sosyal Tesisler

Niğde Belediyesi tarafından birçok mahallede sosyal tesis inşa edilmiştir. Vatandaşın ihtiyaçlarına ve modern çağın gereklerine uygun olarak tasarlanan sosyal tesislerde dükkânlar ve düğün salonları bulunmaktadır. Vatandaşın çok cazip fiyatlara düğün merasimi vb. etkinliklerini yapabilecekleri sosyal tesisler 7 gün 24 saat vatandaşın hizmetine sunulmaktadır (Projeler, 2017).

2.3.4.23. Çocuk Oyun Parkları

Kent genelindeki çocuk parkları yenilenerek çocukların uygun ve güvenli ortamlarda oyun oynamalarının önündeki engeller kaldırılmıştır. Parklardaki metal oyun araçları çocukların sağlığı düşünülerek değiştirildi ve zeminleri kauçukla kaplanmıştır. Engelli çocuklar için de engelleri ortadan kaldıran park tasarlanmıştır. Fiziksel engeli olan çocuklar için uygun oynama alanı haline getirilen bu parklar bütün çocuklara hizmet vermektedir (Projeler, 2017).

2.3.4.24. Türbe ve Kilise Çevrelerinin Düzenlenmesi

Tarihi eserlerin korunması ve çevre düzenlemelerinin yapılarak, gelecek nesillere aktarılmasına hassasiyet gösterilmiştir. Niğde'nin tarihi kent kimliğini ortaya çıkarmak amacıyla, Esenbey Mahallesi'ndeki Esenbey Türbesi ve ziyaretçi akınına uğramasına rağmen kaderine terk edilen Niğde'deki ziyaretgâhlardan biri olan ve Şems'e izafe edilen Kesikbaş Türbesi ve Hüdavend Hatun Türbesinin çevre düzenlemesi gerçekleştirilmiştir.

Belediye tarafından yapılan düzenlemelerle türbelerin etrafındaki kullanılamaz hale gelmiş eski, yıkık, dökük binaların da yıkımı sağlanmıştır. Çevre halkının rahatsız olduğu virane yapılar yıkılarak, araç otoparkı için uygun hale getirilmiştir (Projeler, 2017).

2.3.4.25. Kavşak ve Sinyalizasyon Hizmetleri

Niğde Belediyesi tarafından şehir içi trafiği rahatlatmak amacıyla kavşaklar ve sinyalizasyon sistemleri yapılmıştır. Dört Ayak Camii Caddesi olarak bilinen Kemal-i Ümmiye Caddesi ile Hazım Tepeyran Caddelerinin birleştiği noktaya dönel kavşak yapılmıştır. Diğer yandan Feridun Zeren Caddesi girişine, Vali Konağı Caddesine,

Derbent Mevkiine, İlhanlı Alt Geçit Önüne, İlhanlı Demiryolları Üst Geçit Bağlantı Yoluna, Nar Mahallesi Girişine, Selçuk Mahallesi Ethem Onbaşı Caddesine kavşak ve sinyalizasyon sistemleri yapılandırılmıştır (Projeler, 2017).

2.3.4.26. Park Bahçe Çalışmaları

Niğde Belediyesi tarafından yeşil alan çalışmaları ve parklar yapılmıştır. Yapılan tüm parklara ve yine şehir genelinde bunlarla birlikte birçok park alanına; yeni çocuk oyun gurupları, fitness aletleri, kamelyalar ve oturma bankları gibi kent mobilyaları yerleştirilmiştir. Park alanlarında kullanılmak üzere 30 adet kamelya, 650 adet oturma bankı, 120 adet piknik masası, 4000 metrekare koruma çiti montajları yapılmıştır. 6000 metrekare kauçuk zemin kaplama işi de tamamlanarak oyun alanları halkın hizmetine sunulmuştur. Bunların yanı sıra Şadırvan Park, Abilayhan Parkı başta olmak üzere elliye yakın park yapılmıştır (Projeler, 2017).

2.3.4.27. Engelli Araçları Şarj Dolum İstasyonu

“Engelli Dostu Şehir” sloganıyla yola çıkan Niğde Belediyesi, engellilere yönelik birçok hizmet sunmaktadır. Engelli vatandaşların araçlarını şarj edebilecekleri üç ayrı noktaya şarj istasyonları kurulmuştur. Özellikle ihtiyaç sahibi ailelere akülü araç ve tekerlekli sandalye dağıtımı, yol ve evlerinin önüne rampa yapımı gibi ihtiyaçlarının karşılanması, Kent Ormanı’ndaki kapalı alanların engellilerin yararına çalıştırılması, Bedestende faaliyete giren El Emeği Göz Nuru Eserler Pazarı’nda engellilere özel stant açılması Niğde Belediyesi’nin engellilere yönelik yaptığı hizmetler kapsamındadır (Projeler, 2017). Sosyal dayanışmanın güçlendirilmesi ve Niğde halkının sosyal refahının artırılması amacıyla “Hayatta Biz de Varız” projesi de Niğde Belediyesinin engelliler için yapmış olduğu diğer çalışmadır (Mali Performans Raporu, 2015-2019: 119).

2.3.4.28. Temiz Bir Çevre İçin

Temiz ve yaşanabilir bir çevre için, eğitim kurumları ve ibadethanelerin temizliği konusunda Niğde Belediyesi tarafından gerekli hizmetler sürdürülmektedir. Ramazan aylarında camilerin iç ve dış temizliği gibi birçok hizmet sunan Niğde Belediyesi yaşanabilir temiz bir çevre için gerekli çalışmalarına devam edeceklerdir. (Projeler, 2017).

2.3.4.29. Niğde Belediye Spor

1990 yılında kurulan Niğde Belediye Spor 2012-2013 sezonunda Bölgesel Amatör Ligde yeniden boy göstermiştir. Niğde belediyesinin sağladığı maddi ve manevi desteklerle Türkiye Ziraat Kupası'na katılma hakkı kazanarak, tarihinde ilk defa süper lig takımıyla mücadele etmiştir. Süper lig takımı Beşiktaş'a 1-2 mağlup olmasına rağmen ortaya koyduğu performansla göz dolduran Niğde Belediye Spor, ulusal medyada da adından övgüyle söz ettirmiştir. 2013-2014 futbol sezonunda ise 3.lige çıkmayı başarmıştır. İstikrarlı ve başarılı bir şekilde grubu üst sıralarda tamamlayan Niğde Belediye Spor play off finallerine kalmıştır. 3. ligde mücadelesine devam eden Niğde Belediye Spor 2015-2016 futbol sezonunda play off finallerinde Samsun 19 Mayıs Stadında Beylerbeyi sporu eleyerek adını 2. lige yazdırmıştır. Halen 2. ligde top koşturan Niğde Belediye Spor grubunda orta sıralarda yer almaktadır (Projeler, 2017).

2.3.4.30. Online Belediyecilik

Belediyeler son yıllarda internet üzerinden yoğun bir şekilde hizmet sunmaya başlamışlardır. E-belediyecilik ile kendini gösteren bu hizmetler, bilgi çağı toplumunun gereği olan vatandaş odaklılık, hesap verebilirlik, şeffaflık, katılımcılık ilkelerinin yansımasıdır (Henden ve Henden, 2005: 48). Niğde Belediyesi'nde de e-belediyecilik hizmetleri yapılmaktadır. Niğde Belediyesi internet sitesi üzerinden vatandaşların Türkiye Cumhuriyeti kimlik numaraları ile sorgulama yaparak su ve vergi borçlarını öğrenebilmelerini ve tahsilât yapabilmelerini sağlamaktadır (Projeler, 2017).

2.3.4.31. Kültürel ve Sosyal Hizmetler

Kültürel ve sosyal hizmetler alanında Niğde Belediyesi'nin yapmış olduğu pek çok faaliyetleri vardır. Bu faaliyetlerden bazıları şöyle sıralanabilir:

- Birçok alanda kültürel ve sosyal hizmetler gerçekleştiren Niğde Belediyesi tarafından 2009 - 2010 - 2011 ve 2012 yıllarında, Ramazan Kültür ve Sanat Etkinlikleri düzenlenmektedir (Mali Performans Programı, 2016: ss.130).

- Kültürel Etkinlikler kapsamında Konya, Őanlıurfa, Ankara, Çanakkale gibi Őehirlere önemli gün ve haftalarda kültürel geziler düzenlenmektedir.
- Şehrin folklorunu, tarihini bugünümüz ve gelecek nesillere taŐımanın önemine inanarak, yazılı eserlerin basılmasına büyük önem gösterilmektedir.
- Küçük Gezgin kitabı hazırlatılarak, gezgin gözüyle Niğde'yi çizgi roman tadında çocuklara tanıtma fırsatı sağlanmaktadır.
- Medeniyetlerin yaŐatıldığı Niğde Őehrinin tanıtımı için, tarihi eserlerden oluşan turizme yönelik fotoğrafların açık hava reklamcılığı araçlarından billboardlarda farklı zamanlarda on Şehirde cretsiz yayınlanması sağlanmıştır.
- Niğde ile ilgili geçmiş yıllara ait fotoğrafların titizlikle toplanarak bir araya getirilmesiyle Fotoğraflarla Eskimeyen Niğde Fotoğraf Albümü büyük bir uĐraŐı ve titizlikle hazırlanmaktadır.
- Anadolu Selçuklu Dönemi'nin Niğde'deki önemli eserlerinden olan ve ta kapısının sanatsal zarafetiyle de n yapan Aleddin Camii'nin (1223) mini maketi hazırlatılmıŐtır.
- Ramazan aylarında her mahallede iftar programları düzenleyen Niğde Belediyesi, 2016 yılında on beş defa vermiş olduğu iftar yemekleriyle mahallelinin tanışmasını ve kaynaŐmasını amaçlamaktadır(Mali Performans Programı, 2016: ss.134).
- Tarihi ve kültürel değer taşıyan varlıklar ile ilgili kitap, dergi, broŐür, katalog basımının yapılmıştır (Mali Performans Programı, 2016: ss.128).
- Tarihi ve kültürel anlamda değer taşıyan minyatürlerinin yapılmıştır (Mali Performans Programı, 2016: ss.129).
- 2016 yılında farklı alanlarda on sekiz adet konferans ve panel düzenlenmiştir (Mali Performans Programı, 2016: ss.132).

- Niğde Belediyesi tarafından halka ve öğrencilere yönelik olarak Muharrem Ayında aşure dağıtımı yapılmaktadır (Mali Performans Programı, 2016: ss.135).
- “Hoş Geldin Bebek, Niğde Seninle Büyüyecek” projesi kapsamında Niğde Belediyesi tarafından yeni doğan 1200 çocuğa hediye verilmiştir (Mali Performans Programı, 2015-2019: ss.136).
- Kurumlar arasında futbol, voleybol ve basketbol turnuvaları düzenlenerek kurum çalışanlarının birbirleriyle tanışıp kaynaşmaları ve bir araya gelmeleri sağlanmaktadır (Mali Performans Programı, 2015-2019: ss.147).
- Ailelerin istekleri doğrultusunda toplu sünnet merasimleri yapılmaktadır. 2017 yılı sonuna kadar 30 çocuk toplu şekilde sünnet ettirilmiştir (Mali Performans Programı, 2015-2019: 121).

2.3.4.32. Kentsel Dönüşüm Çalışmaları

121 Hektarlık alanda yapılacak olan Niğde Efendi Bey, Şehitler, Şahinalı, Mahallelerini kapsayan Kentsel Dönüşüm ve Yenileme projesi, Merkez İmam Hatip Lisesi'nin bulunduğu kavşaktan başlayarak Niğde Evlerinin bulunduğu bölgeye kadar uzanmaktadır. Kentsel Dönüşüm ve Yenileme projesi kapsamında, alanda 6.000 adet 60m², 75m², 90m², 110m², 125 m², 135 m², 149m², 190m² den oluşan konut tipleri ve ayrıca 20–35–50 ve 80 m² den oluşan bağımsız ticari alanlar oluşturulacaktır. 35 ve 25 metre genişliğinde bulvarlar yapılandırılacaktır. İnsanların rahatça dolaşmaları, spor yapmaları için yürüyüş yolları çeşitli açık spor alanları tesis edilecektir. 240.000 m² yeşil ve rekreasyon alanı ve bunun 120.000 m² si kent parkı olarak dizayn edilecektir. Kent parkı içerisinde restoranlar, kafeler, çay bahçeleri, oturma alanları olacaktır (Projeler, 2017).

Kültürel etkinliklerin rahatça yapılabilmesi için amfi tiyatro, alış –veriş merkezi, kültür merkezi bulunacaktır. Kent Parkı yakınında butik otel, Suni Göl Kafe, restoran, gezi ve yürüyüş alanları ile doğal bir yaşam tarzı sunulması hedeflenmiştir. Eğitim alanları olarak 3 adet 32 derslikli ilköğretim okulu, 1 adet 24 derslikli lise binası, 2 adet anaokulu binası ile bölgede yaşayacak olan insanlara fiziki olarak güzel bir eğitim ortamı hazırlamak için çağın gerektirdiği her türlü imkân hazırlanacaktır.

Sağlık açısından 2 adet sağlık merkezi, bölge halkının sağlık hizmetlerinden ve aile hekimliğinden en güzel şekilde yararlanması sağlanacaktır. Dini tesis alanları olarak 2 yeni ve 3 korunan olmak üzere 5 adet camii inşa edilecektir. Kentsel dönüşüm ve yenileme alanının ortasına kapalı alışveriş merkezi yapılacak olup yeni bir cazibe merkezi oluşturulacaktır (Projeler, 2017).

Alanda yeni bir ticaret merkezi yapılarak birçok ticari aktivitenin buraya taşınması sağlanacaktır. Toplam alanın sadece %11'i konut alanlarına kalan %89'luk kısmı sosyal donatı alanları ve yeşil alan olarak kullanılacaktır. Kişi başına 10 m2 yeşil alan oluşturulacaktır. Bölgedeki gece kondu sahipleri kaderlerine terk edilmeyecek olup, onlarında ev sahibi olması için Niğde Belediyesi tarafından enkaz bedelleri üzerinden uzun vadeli borçlandırılmaları için her türlü önlem alınmıştır. Yollar ve bulvarlar modern yaşamları ile komple bir yaşam merkezi olarak dizayn edilecektir (Projeler, 2017).

2.3.5. Belediye Hizmetlerinden Kullanıcı Memnuniyetini Ölçmek

Amacıyla Yapılan Çalışmalar

Belediyelerde Hizmet Kalitesi ve Vatandaş Memnuniyeti, Belediye Hizmetlerinde Kullanıcı Memnuniyetinin Ölçümü, Belediyelerin Sundukları Hizmetler ve Yaşam Kalitesi gibi birçok uygulamalı çalışma literatürde yer almaktadır.

Dökmeci (1996) , üç büyükşehir olan Ankara, İstanbul ve İzmir'in yaşam kalitelerini karşılaştırmalı olarak araştırmış, kentsel yaşam kalitesinin yüksek olduğu yerlerde yaşayan kişilerin, çevrelerinden ve yaşamlarından memnun oldukları buna bağlı olarak da üretken ve verimli oldukları sonucuna varmıştır. Gümüş ve Keloğlu (2002), Çanakkale'de belediyenin hizmet kalitesini ölçmek amacıyla 256 kişiye “servqual ve servperf” (hizmet kalitesini ölçmek amacıyla kullanılan araç) modelini uygulamış ve sonuç olarak vatandaşın memnuniyetinin ve kalite düşüncesinin ortalama değerde olduğunu saptamıştır. Yöneticilerin ve hizmet personelinin eğitim seviyesinin artırılması ile ilgili öneriler sunmuştur. Topçu ve Dökmeci (2005), İstanbul'un farklı mahallelerinde yaşayan vatandaşların belediye hizmetlerinden memnuniyetini karşılaştırmalı ölçerek, mahallelerin memnuniyetinde modern ve

geleneksel mahallelerin memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar olduğu sonucuna varmıştır.

Yavuz ve Topçu (2006), Denizli'nin Karşıyaka Mahallesini temel alarak, Belediyenin kentsel yaşamla ilişkisini incelenmişlerdir. Belediyenin sunduğu hizmetler ile kişilerin yaşamlarından duydukları memnuniyetleri arasında anlamlı farklılıklar tespit etmişlerdir.

Girginer ve Cankuş da (2008), Eskişehir'de Odun Pazarı ve Tepebaşı belediye hizmetlerine yönelik algı ve memnuniyeti ikili regresyon analizi ile ölçmüşlerdir. Her iki belediyeyi karşılaştırmalı ele alarak, bazı hizmetlerden kadınların memnuniyet duyduğu görülürken bazı hizmetlerden de erkeklerin memnuniyet duyduğu görülmüştür. Analiz sonucuna göre, her iki ilçede de eğitim seviyesi düşük olanların, eğitim seviyesi yüksek olanlara oranla belediye hizmetlerinden daha çok memnun oldukları görülmektedir. Sonuç olarak, bu çalışmada kentsel yaşam kalitesinin artırılması ve toplumsallaşmanın sağlanması yönünde çalışmalar yapılması, yatırımların ve eğitim çalışmalarının artırılması gerektiğini söylemişlerdir.

Kara ve Gürcü (2010), Yozgat ilinde yaşayan ve belediye hizmetlerinden yararlanan ve müşteri olarak nitelendirdikleri vatandaşlara yönelik olarak belediye hizmet kalitesinden vatandaşın memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla çalışma yapmışlardır. Değerlendirme kısmında demografik özelliklere göre hizmetlerden duyulan memnuniyet düzeyinde anlamlı farklılıklar gözlenmediği, katılımcıların birbirine yakın cevaplar verdikleri gözlenmiştir. Genel olarak ise hizmetlerin yeterli olmadığından ve yapılan hizmetler konusunda vatandaşların bilgi sahibi olmadıkları sonucuna varılmıştır.

İnce ve Şahin (2011), Konya il merkezinde yaşayan vatandaşların belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerin kalitesini nasıl algıladıklarını ve memnuniyet düzeyini etkileyen faktörlerin neler olduğunu ortaya çıkarmak amacıyla 634 kişiye anket uygulamışlardır. Karatay, Meram, Selçuk'ta yaşayan vatandaşların büyükşehir belediyesinin çalışmalarından ve kendi belediyelerinin yapmış oldukları çalışmalardan memnuniyet düzeyleri ortaya çıkarılmıştır. İlçelerde oturan vatandaşların kendi belediyelerinden çok, büyükşehir belediyelerinin yapmış olduğu

hizmetlerden daha memnun oldukları sonucuna varmışlardır. Cinsiyete, yaşa, eğitim durumuna, siyasi tercihlerine göre belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyinde anlamlı farklılıklar bulduklarını ortaya koymuşlardır.

Akyıldız (2012), Uşak ilinde belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden vatandaşın memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla 18 yaş ve üzeri 384 vatandaşa anket uygulamıştır. Yapılan anketlerden elde edilen sonuca göre belediyenin hizmetlerinden genel olarak memnuniyet düzeyi “kararsız” olarak tespit edilmiş, en yüksek memnuniyet düzeyi sosyal yardım alanında olurken, en düşük memnuniyet düzeyine sahip hizmet de geri dönüşüm hizmetleri olmuştur. Eğitim seviyesinin yükseldikçe memnuniyet düzeylerinden düşüş olduğu görülmüştür. Çalışmada, cinsiyete göre memnuniyet düzeylerinde anlamlı farklılık bulunamamıştır. Belediye yönetimi açısından sonuçların pek de iç açıcı olmadığı sonucuna varılmıştır.

Aslan ve Uluocak (2012), Çanakkale ilinde halkın belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyine ilişkin bir araştırma yapmışlardır. Halkın hizmetlere ilişkin tutum ve değerlendirmelerini ve tutumların ne tür bir sonuç doğurduğunun ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Çalışmaya katılan bireylerin % 97 oranında Çanakkale’de yaşamaktan memnun oldukları, bu bireylerin genel olarak belediyenin hizmetlerini “başarısız” değerlendirdikleri ortaya koyulmuştur. Belediyenin sosyal ve kültürel hizmetleri ile engellilere yönelik yapmış oldukları çalışmaların beğenildiği gözlenmiştir. Yerel seçimlerde bireyler tarafından ideolojik ve politik tercihlerin ağır bastığı, ankete katılan bireylerin genel olarak belediyenin hizmetlerini yetersiz buldukları ve ideolojik bir seçmen tavrının olduğu elde edilen sonuçlar arasındadır.

Özcan ve Taşçı (2014), Yalova ilinde belediye hizmetlerinin kalitesini ölçmeye yönelik yaptıkları çalışmalarında, 300 kişiye yüz yüze anket uygulamışlardır. Yalova Belediyesi’nin yapmış olduğu hizmetlerden vatandaşın pek memnun olmadığı sonucuna varmışlar ve belediyenin hizmetlerini vasat seviyede tespit etmişlerdir. Belediyelerin sunmuş olduğu hizmetlerin demografik özelliklere göre çeşitlendiğini söylemişler ve hizmetlerin farklı kişi ve gruplara göre çeşitlendirilmesi gerektiği önerisini sunmuşlardır.

Daştan ve Delice (2015), İzmir kent merkezinde yaşayan hemşerilerin büyükşehir belediyesinin hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeylerini ölçmek ve demografik ve kişisel özelliklere göre memnuniyet düzeyleri arasında fark olup olmadığını ortaya çıkarmak amacıyla çalışma yapmışlardır. 417 kişiye uyguladıkları anket yöntemiyle; Belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet ile yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, gelir durumları arasında anlamlı farklılıklar olduğunu tespit etmişlerdir. Gençlerin ve eğitim seviyeleri yüksek hemşerilerin belediyenin sunduğu hizmetlerin birçoğundan daha az memnun oldukları görülmüştür.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BELEDİYE HİZMETLERİNDE YURTTAŞ MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜMÜ ÜZERİNE BİR UYGULAMA: NİĞDE ÖRNEĞİ

3.1. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Nicel araştırma yöntemlerinden betimsel tarama modelini kullandığımız araştırmamızda kolayda örnekleme yöntemiyle elde ettiğimiz veriler çerçevesinde iki başlık altında oluşturduğumuz hipotezlere yer verilmiştir. Demografik özellikler başlığı altında; cinsiyet, yaş, meslek grubu, eğitim durumu, aylık gelir durumu, ikamet süresi gibi alt hipotezler, İkinci olarak da algılanan hizmet başlığı altında; hizmet alma durumları, hizmeti kolay alma durumları, hizmetleri yeterli bulma durumlarına göre alt hipotezler oluşturulmuştur.

Bu bölümde araştırmanın evren ve örnekleme başta olmak üzere, veri toplama tekniklerine, verilerin analizine yer verilerek, araştırmamızda kullandığımız ölçeğimizin güvenilirlik analizi sonuçları ortaya konulacaktır.

3.1.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışma, Niğde Belediyesi'nin sunmuş olduğu hizmetlerden Niğde il merkezinde yaşayan yurttaşların memnuniyet ve memnuniyetsizlik düzeylerini ölçmeyi ve memnuniyeti etkileyen değişkenlerin neler olduğunu, demografik özelliklere ve algılanan hizmete göre yurttaşların memnuniyetlerinde anlamlı farklılıklar tespit edilip edilmediğini amaçlamaktadır. Yapılan bu çalışmayla elde edilen sonuçların, belediye hizmetlerinden yararlanan yurttaşların hizmetlerden memnuniyet ve memnuniyetsizlik düzeylerinin ölçülmesiyle, belediyelerin hizmet niteliklerinin artırılması veya hizmet politikalarının değiştirilmesinde karar vericilere yol göstermesi bakımından faydalı olacağı düşünülmektedir.

3.1.2. Araştırma Hipotezleri

Çalışmanın giriş kısmında varsayımlar başlığı altında belirtilen varsayımlar ışığında şu hipotezler test edilmektedir (Usta ve Memiş, 2010: 340; Ardıç vd. , 2004: 66-67; İnce ve Şahin, 2011: 129).

Hipotez 1: Demografik özellikler ile belediye hizmetlerinden yurttaş memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Hipotez 1a: Cinsiyete göre, belediye hizmetlerinden yurttaş memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Hipotez 1b: Yaşa göre, belediye hizmetlerinden yurttaş memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Hipotez 1c: Eğitim durumlarına göre, belediye hizmetlerinden yurttaş memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Hipotez 1d: Mesleğe göre, belediye hizmetlerinden yurttaş memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Hipotez 1e: Aylık gelir durumlarına göre, belediye hizmetlerinden yurttaş memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Hipotez 1f: İkamet süresine göre, belediye hizmetlerinden yurttaş memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Hipotez 1g: Niğdeli olma durumuna göre, belediye hizmetlerinden yurttaş memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Hipotez 1h: Kendini Niğdeli hissedip hissetmeme durumuna göre, belediye hizmetlerinden yurttaş memnuniyetinde anlamlı farklılık vardır.

Hipotez 2: Algılanan hizmet ile belediye hizmetlerinden yurttaş memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Hipotez 2a: Hizmet alma durumlarına göre, belediye hizmetlerinden yurttaş memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Hipotez 2b: Hizmeti kolay alma durumlarına göre, belediye hizmetlerinden yurttaş memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Hipotez 2c: Hizmetleri yeterli bulma durumlarına göre, belediye hizmetlerinden yurttaş memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır.

3.1.3. Araştırmanın evreni ve örnekleme

Araştırmanın evrenini Niğde il merkezi sınırları içerisinde ikamet eden ve Niğde Belediyesi'nin hizmetlerinden yararlanan, 18 yaş ve üzeri oy verme hakkına sahip yurttaşlar oluşturmaktadır. Niğde merkez ilçede ikamet eden yurttaşlardan rastgele yöntemle örneklem belirlenmiştir. 6 Aralık 2017- 6 Ocak 2018 tarihleri arasında 627 adet anket formu vatandaşa uygulanmıştır. Anketlerden eksiksiz doldurulan 602 adet form değerlendirilmeye alınmıştır. Dağıtılan anket soru kâğıtlarının % 96 oranında doldurulduğu görülmüştür. Verilerin güvenilirliği bakımından bu oran oldukça yüksektir. Niğde'nin 2016 yılı TÜİK verilerine göre nüfus artış hızı 15,4'tür. Nüfus yoğunluğu % 48 olarak hesaplanmıştır. Niğde il geneli toplam nüfus 351.468'tir. Nüfusun 175.571'i erkek, 175.897'si kadındır. Merkez İlçe nüfusu 137.194, merkez ilçe erkek nüfus 70551, merkez ilçe kadın nüfus 66.643 olarak açıklanmıştır (<http://www.tuik.gov.tr>). Kadın ve erkek nüfusu birbirine oldukça yakındır. 2014 Yerel seçimlerinde Niğde merkez ilçedeki toplam seçmen sayısı 79.694 kişidir (<https://sonuc.ysk.gov.tr>). Örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde şu formülden yararlanılmıştır (Balcı, 2004: 95).

$$n = \frac{Nt^2pq}{d^2(N - 1) + t^2pq}$$

N:Hedef kitledeki birey sayısı

n:Örnekleme alınacak birey sayısı

p: İncelenen olayın gerçekleşme olasılığı (0.5)

q: incelenen olayın gerçekleşmeme olasılığı (0.5)

p.q: maksimum örneklem büyüklüğü için örneklem yüzdesi (0.25)

t: Güven düzeyinin t tablosu değeri (1.96)

d: Tolerans düzeyi (0.05)

Homojen özellik taşımayan bu evren için % 95 güven aralığında \pm % 5 örnekleme hatası ile gerekli örneklemin büyüklüğü n:384 olarak hesaplanmıştır.

Çalışma Niğde il merkezi sınırlarını kapsamaktadır. Araştırmada elde edilen sonuçlar Türkiye genelindeki belediye hizmetlerinden yurttaş memnuniyetini değil, sadece Niğde Belediyesi'nin sunduğu hizmetlerden yararlanan yurttaşların memnuniyetini ölçmektedir.

3.1.4. Veri Toplama Aracı ve Yöntemi

Çalışmada veri toplama aracı olarak, temel ve uygulamalı araştırma tekniklerinden yararlanılmıştır. Çalışmanın birinci ve ikinci bölümünde araştırmanın kavramsal çerçevesi oluşturulmuş bu bağlamda literatür taraması yapılarak teorik bilgiler irdelenmiştir. Çalışmanın üçüncü bölümünde ise konuyu oluşturan yurttaşların belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyetlerinin ölçülmesi için kapalı uçlu sorulardan oluşan anket soru kâğıdı tekniği uygulanmıştır. Anketler cevaplayıcılara elden dağıtılmış ve birebir ve cevaplayanın yönettiği anket tekniği kullanılmıştır. Anketlerin uygulanmasına başlanmadan önce anket formları yeterli denek üzerinde ön test çalışmasıyla uygulanmış ve bu sayede ankette anlaşılması güç ve yanlış anlamalara yol açabilecek kısımlar değiştirilerek gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Anket formları uygulanmadan önce anketin içeriği ve amacı hakkında gerekli bilgiler verilmiş ve sonrasında anketlerin cevaplandırılması sağlanmıştır. Anket formu hazırlanırken bu alanda daha önce yapılmış birçok uygulamalı bilimsel çalışmadan yararlanılmıştır (Gümüšoğlu vd., 2003 ; Kara ve Gürcü, 2010; Usta ve Memiş, 2010; Ardıç vd., 2004; Cankuş, 2008; Çiçek ve Doğan, 2009; İnce ve Şahin, 2011; Göküş ve Alptürker, 2011).

Anket formu iki bölümden oluşturulmuştur. Birinci bölümde demografik yapıyla ilgili sorular başta olmak üzere, belediye hizmetlerinin yeterli olup olmadığı ile ilgili soru sorulmuş ve Niğde'nin çözülmesi gereken en önemli üç sorunu nedir? sorularına yer verilmiştir. Formun ikinci bölümünde ise belediye hizmetleriyle ilgili birçok soru sorulmuş ve bu hizmetlerden yurttaşların memnuniyet düzeyleri ölçülmek istenmiştir. Belediye hizmetlerinin değerlendirilmesinde 5'li likert ölçeği kullanılarak cevap kısımları soruların özelliğine ve hipotezlere bağlı olarak 1 (Hiç Memnun Değilim), 2 (Memnun Değilim), 3 (Ne Memnunum, Ne Değilim), 4 (Memnunum), 5 (Çok Memnunum) şeklinde hazırlanmıştır.

Ölçek ifadelerinin değerlendirilmesinde aşağıdaki kriterler esas alınmıştır.

Seçenekler	Puanlar	Puan Aralığı	Ölçek Değerlendirme
Hiç Memnun Değilim	1	1-1,80	Çok Düşük
Memnum Değilim	2	1,81-2,60	Düşük
Ne Memnunum, Ne Değilim	3	2,61-3,40	Orta
Memnunum	4	3,41-4,20	Yüksek
Çok Memnunum	5	4,21-5,00	Çok Yüksek

3.1.5. Veri Analiz Teknikleri

Katılımcılara belediye hizmetlerinden memnuniyet ölçeği uygulanması sonucu elde edilen veriler SPSS 22.0for Windows programına aktarıldıktan sonra frekans analizi, varyans (ANOVA) analizi ve t-testi ve scheffe analiz yöntemleri kullanılarak değerlendirilmiştir.

3.1.6. Güvenilirlik Analizi ve Sonuçları

Güvenilirlik kavramı, bir ölçümün, ölçmek istediği şeyi tutarlı sonuçlar verecek biçimde ve doğru olarak göstermesidir (Baloğlu, 2006: 101). Bir olaya ilişkin değişkenleri ölçmek amacıyla, örneklere sunulan soruların birbiriyle tutarlılığını ve olayı açıklamadaki yeterliliklerini ortaya koyabilmek için, yapılacak güvenilirlik analizlerinden biri Cronbach Alpha katsayısıdır. Bu katsayı 0-1 arasında değişmektedir. Katsayı 1'e yaklaştıkça uyumun ve tutarlılığın yüksek olduğu sonucuna varılabilmektedir (Hamdi, 2009: 130).

Tablo 3. 1. Güvenilirlik Analizi Sonuçları

	Madde Sayısı	Alpha Katsayısı
Ölçek	53	0,975

Ölçek güvenilirliğinin kabul edildiği kriter olarak alfa değerinin 0,60'dan büyük bir değer olması beklenmektedir (Efeoğlu, 2006: 74).

Araştırma kapsamında kullanılan 53 maddelik ölçeğin yapılan güvenilirlik analizi sonucunda elde edilen 0,975'lik değer 0,60'tan büyük olduğu için kabul edilebilir bir değerdir.

3.1.7. Faktör Analizi ve Sonuçları

Yerel yönetimlerden yurttaş memnuniyetini belirlemek amacı ile toplam 53 adet değişkene temel bileşkenler yöntemi ile varimax rotasyonlu faktör analizi uygulanmış ve 1 faktör elde edilmiştir. Elde edilen 1 faktör varyansın % 61,41'ini açıklamaktadır. Araştırma verilerine betimleyici faktör analizi uygulayabilme koşulunu gösteren KMO (Kaise-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) örneklem yeterlik ölçütü (0,971) ve araştırma verilerinden anlamlı faktörler çıkabileceğini gösteren küresellik derecesi (Barlett's Test of Sphericity; 21762,741; $p < ,000$) yeterli düzeydedir. Faktörlerin güvenilirliğini gösteren Cronbach Alpha oranları 0,975 olup, literatürde önerilen kabul edilebilir güvenilirlik düzeylerinin yeterince üzerindedir. Ayrıca faktörleri oluşturan bireysel değişkenlerin, ait oldukları faktöre yüksek değerlilikte yüklendiği (Tablo 3.2) ve tüm maddelerin ait oldukları faktörlerdeki değişkenlerle diğer faktörlerdeki değişkenlere oranla daha yüksek korelasyon katsayısına sahip olduğu gözlenmiştir.

Tablo 3. 2. Yerel Yönetimlerden Yurttaş Memnuniyetini Belirlemeye Yönelik Ölçeğe İlişkin Faktör Analizi

Faktörler	Faktör Yükleri	Öz Değer	Açıklanan Varyans %	Toplam Varyans %	Cronbach Alpha
Ölçek		23,31	43,98	43,98	,975
s13a	,557				
s13b	,574				
s13c	,478				
s13ç	,552				
s13d	,647				
s13e	,667				
s13f	,664				
s13g	,690				
s13ğ	,627				
s13h	,702				
s13ı	,608				
S13i	,667				
s13j	,643				
s13k	,510				
s13l	,584				
s13m	,622				
s13n	,639				
s13o	,570				
s13ö	,489				
s13p	,632				
s13r	,646				
s13s	,652				

s13ş	,484				
s13t	,706				
s13u	,691				
s13ü	,734				
s13v	,572				
s13y	,640				
s13z	,713				
s13aa	,677				
s13bb	,644				
s13cc	,623				
s13çç	,699				
s13dd	,722				
s13ee	,675				
s13ff	,562				
s13gg	,727				
s13hh	,741				
s13ıı	,712				
S13ii	,681				
s13jj	,674				
s13kk	,689				
s13ll	,723				
s13mm	,739				
s13nn	,752				
s13oo	,667				
s13öö	,737				
s13pp	,736				
s13rr	,747				
s13ss	,709				
s13şş	,752				
s13tt	,763				
s13uu	,809				

3.2. BULGULAR VE YORUM

Bu bölümde araştırmamıza ilişkin bulgular ve yorumlara yer verilmiştir.

Tablo 3. 3. Katılımcıların Cinsiyet Bilgileri

DEĞİŞKEN		N	%
CİNSİYET	BAYAN	292	48,5
	BAY	310	51,5

Tabloya göre katılımcıların % 48,5'i bayan, % 51,5'i erkeklerden oluşmaktadır. Araştırma kapsamına alınan deneklerin cinsiyet açısından birbirine yakın oranlarda olması veri analizinden sağlıklı sonuçlara ulaşılabilmesi için oldukça önemlidir. Bir alan araştırmasında erkekler kadar bayanların da görüşleri önem taşımakta olup, gerek ev yaşamında gerekse iş hayatında bayanlarda aktif rol

üstlenmektedir. Niğde ilinin nüfus yapısına cinsiyet bazında bakıldığında Merkez İlçe nüfusu 137.194, merkez ilçe erkek nüfus 70.551, merkez ilçe kadın nüfus 66.643 olarak açıklanmıştır (<http://www.tuik.gov.tr>). Bu nüfus dağılımı ile çalışmamıza katılan bayan ve erkek denek sayılarının oranlarının birbirleriyle örtüştüğünü göstermektedir. Çalışmada elde edilen bulgular açısından oldukça önemli olan cinsiyet oranlarının benzerliği çalışmamızın örnekleminin büyük çapta genel yapıyı temsil ettiğini göstermektedir.

Tablo 3. 4. Katılımcıların Yaş Bilgileri

DEĞİŞKEN		N	%
YAŞ	18-28	177	29,4
	29-42	239	39,7
	43-56	139	23,1
	57 ve üzeri	47	7,8
	TOPLAM	602	100

Tabloya göre katılımcıların % 29,4'ü 18-28 yaş aralığında, % 39,7'si 29-42 yaş aralığında, % 23,1'i 43-56 yaş aralığında ve % 7,8'i de 57 yaş veya üzerindedir. Katılımcıların yaş ortalamaları incelendiğinde gerek çalışmanın kapsamındaki deneklerin yaş dağılımı gerekse Türkiye'nin yaşa göre nüfus dağılımı benzerlik göstermektedir. Genç nüfusun fazla olduğu ülkemizde, orta yaş grubunun da genç nüfusu takip ettiği görülmektedir. Araştırma kapsamına giren deneklerin büyük çoğunluğunu genç nüfusun oluşturduğu görülmektedir. Bu bağlamda araştırma örnekleminin yaş grubu dağılımının genel yapıyı temsil ettiğini söylemek mümkündür.

Tablo 3. 5. Katılımcıların Eğitim Durumu Bilgileri

DEĞİŞKEN		N	%
EĞİTİM DURUMU	Okur-yazar değil	9	1,5
	Okur-yazar	12	2,0
	İlkokul mezunu	81	13,5
	Ortaokul mezunu	57	9,5
	Lise mezunu	117	19,4
	Lisans mezunu	275	45,7
	Yüksek lisans mezunu	44	7,3
	Doktora mezunu	7	1,2
	TOPLAM	602	100

Tabloya göre katılımcıların % 1,5'i okur-yazar değil, % 2'si okur-yazar, % 13,5'i ilkökul mezunu, % 9,5'i ortaokul mezunu, % 19,4'ü lise mezunu, % 45,7'si lisans mezunu, % 7,3'ü yüksek lisans mezunu, % 1,2'si doktora mezunudur. Eğitim durumu yüzdesine bakıldığında en fazla lisans mezunu sonra ise lise mezunu gelmektedir. Katılımcılar % 73,6 oranında eğitim seviyesi yüksek kişilerden oluşmaktadır denilebilir.

Tablo 3. 6. Katılımcıların Meslek Bilgileri

DEĞİŞKEN		N	%
MESLEK	Memur	75	12,5
	Öğrenci	97	16,1
	Çiftçi	9	1,5
	Serbest meslek	41	6,8
	Öğretmen	151	25,1
	İşçi	49	8,1
	Ev hanımı	114	18,9
	İşsiz	16	2,7
	Akademisyen	8	1,3
	Diğer	42	7,0
	TOPLAM	602	100

Tabloya göre katılımcıların % 12,5'i memur, % 16,1'i öğrenci, % 1,5'i çiftçi, % 6,8'i serbest meslek, % 25,1'i öğretmen, % 8,1' işçi, % 18,9'u ev hanımı, % 2,7'si işsiz, % 1,3'ü akademisyen, % 7'si de diğer meslek gruplarındadır. Katılımcıların en az görüldüğü meslek grubu olarak akademisyenler ve çiftçiler göze çarpmaktadır. Çiftçilik ile meşgul olanlar şehir merkezlerinden ziyade daha çok kırsal bölgelerde yaşamaktadırlar. Niğde'de görev yapan akademisyenlerin sayısı, Niğde ilinin merkez ilçe toplam nüfusu ile oranlandığında çalışmamızdaki akademisyen sayısının ortalamanın üzerinde olduğu görülmektedir.

Tablo 3. 7. Katılımcıların Aylık Gelir Bilgileri

DEĞİŞKEN		N	%
AYLIK GELİR	500 TL'den az	138	22,9
	501-1000 TL	55	9,1
	1001-2000 TL	100	16,6
	2001-3000 TL	96	15,9
	3001-4000 TL	152	25,2
	4001 TL'den fazla	61	10,1
	TOPLAM	602	100

Tabloya göre katılımcıların % 22,9'unun aylık geliri 500 TL'den az, % 9,1'inin 501-1000 TL arası, % 16,6'sının 1001-2000 TL arası, % 15,9'unun 2001-3000 TL arası, % 25,2'sinin 3001-4000 TL arası ve % 10,1'inin 4001 TL'den fazladır. %25,2 oranıyla en fazla 3001-4000 TL gelir grubunda olan katılımcı olduğu görülmektedir. Katılımcıların %51,3'lik kısmı 2001 TL üzerinde gelire sahipken, %48,7 oranındaki geri kalan katılımcıların ise 2001 TL altında gelire sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 3. 8. Katılımcıların Niğde İlinde İkamet Süreleri

DEĞİŞKEN		N	%
İKAMET SÜRESİ	1 yıldan az	42	7,0
	1 yıl	14	2,3
	2 yıl	18	3,0
	3 yıl	27	4,5
	4 yıl	22	3,7
	5 yıl ve üstü	479	79,6
	TOPLAM	602	100

Tabloya göre katılımcıların % 7'si 1 yıldan az süredir Niğde'de ikamet etmekte, % 2,3'ü 1 yıldır, % 3'ü 2 yıldır, % 4,5'i 3 yıldır, % 3,7'si 4 yıldır ve % 79,6'sı de 5 yıl veya üzeri süredir Niğde'de ikamet etmektedir. Niğde'de ikamet süreleri yurttaşların belediye hizmetlerine olan memnuniyet durumlarını etkileyeceği düşüncesi ile araştırmamız kapsamında değişken olarak ele alınmıştır. İkamet süreleri dikkate alındığında örneklem kapsamına alınan yurttaşların %79,6 oranında büyük çoğunluğu uzun süredir Niğde'de oturmaktadır.

Tablo 3. 9. Katılımcıların Niğdeli Olma Bilgileri

DEĞİŞKEN		N	%
NİĞDELİ OLMA	Evet	450	74,8
	Hayır	152	25,2
	TOPLAM	602	100

Tabloya göre katılımcıların % 74,8'i Niğdeli olup, % 25,2'si Niğdeli değildir. Niğde Belediye sınırları içerisinde ikamet etmelerine rağmen Niğdeli olmayanların oranı %25,22'dir. Katılımcıların büyük çoğunluğunu Niğdeli olanlar oluşturmaktadır.

Tablo 3. 10. Katılımcıların Kendilerini Niğdeli Hissetme Dereceleri

DEĞİŞKEN		N	%
NİĞDELİ HİSSETME DERECELERİ	Hiç hissetmiyorum	40	6,6
	Hissetmiyorum	60	10,0
	Ne hissediyorum, ne hissetmiyorum	93	15,4
	Hissediyorum	147	24,4
	Çok hissediyorum	262	43,5
	TOPLAM	602	100

Tabloya göre katılımcıların % 6,6'sı kendisini hiç Niğdeli hissetmemekte, % 10'u hissetmemekte, % 15,4'ü ne hissetmekte ne de hissetmemekte, % 24,4'ü hissetmekte, % 43,5'i de çok hissetmektedir. Katılımcıların %67,9'u kendilerini Niğdeli hissetmektedir. Bu oran yurttaşların kendilerini o şehrin bir bireyi olarak hissettiklerini göstermektedir.

Tablo 3. 11. Niğdeli Katılımcıların Kendilerini Niğdeli Hissetme Dereceleri

DERECE	N	%
Hiç hissetmiyorum	11	2,44
Hissetmiyorum	23	5,11
Ne hissediyorum ne hissetmiyorum	51	11,33
Hissediyorum	116	25,78
Çok hissediyorum	249	55,33
TOPLAM	450	100

Tabloya göre araştırmaya katılan Niğdelilerin % 2,44'ü kendisini hiç Niğdeli olarak hissetmemekte, % 5,11'i hissetmemekte, % 11,33'ü ne hissetmekte ne hissetmemekte, % 25,78'i hissetmekte ve % 55,33'ü çok hissetmektedir. Niğdeliler kendilerini %81,11 oranında Niğdeli hissediyorlar.

Tablo 3. 12. Katılımcıların Belediyelerden Hizmet Alma Bilgileri

DEĞİŞKEN		N	%
BELEDİYELERDEN HİZMET ALMA	Evet	458	76,1
	Hayır	144	23,9
	TOPLAM	602	100

Tabloya göre katılımcıların % 76,1'i belediyelerden hizmet almış olup, % 23,9'u belediyelerden hizmet almamıştır. Yurttaşların tümü belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden yararlanmaktadır. Burada hizmet almadan kastedilen yurttaşların

bizzat belediye binasına işlerin düşüp düşmediği sorulmuş ve katılımcıların %76,1'inin de belediye binasına işlerinin düştüğü tespit edilmiştir.

Tablo 3. 13. Katılımcıların Belediye Hizmetlerine Ulaşım Kolaylığı Bilgileri

DEĞİŞKEN		N	%	A.O. ¹
HİZMETLERE KOLAY ULAŞIM	Evet	394	65,4	86,0
	Hayır	208	34,6	14,0
	TOPLAM	602	100	100

Tabloya göre katılımcıların % 65,4'ü belediye hizmetlerine kolay ulaştığını belirtirken, % 34,6'sı belediye hizmetlerine kolay ulaşamadığını belirtmiştir. Ayrıca Tablo 3.11'e göre belediyelerden hizmet alan (Evet) katılımcıların % 86'sı belediyelerden aldıkları hizmetlere kolay bir şekilde ulaştığını belirtirken, % 14'ü aldıkları sunulan hizmetlere kolay bir şekilde ulaşamadığını belirtmiştir.

Tablo 3. 14. Katılımcıların Niğde Belediyesi Hizmetlerini Yeterli Bulması

DEĞİŞKEN		N	%
NİĞDE BELEDİYESİ HİZMETLERİ	Evet	261	43,4
	Hayır	341	56,6
	TOPLAM	602	100

Tabloya göre katılımcıların % 43,4'ü Niğde Belediyesi'nin hizmetlerini yeterli bulurken, % 56,6'sı Niğde Belediyesi'nin hizmetlerini yeterli bulmamaktadır.

Tablo 3. 15. Katılımcılara Göre Niğde'nin Sorunları Ve Önem Derecesi

SORUN	ÖNEM DERECESESİ			A.O. ²	A.Ö.D. ³
	1	2	3		
Ulaşım/Alt Geçit-Üst Geçit	94	62	24	430	2
Şehir İçi Trafik	233	66	29	860	1
Yaya Kaldırımı	7	17	26	81	13
Tarihi ve Turistik Mekânların Korunması	6	24	17	83	12
Alt Yapı/Kanalizasyon	21	14	14	105	10
Yol Kenarı Işıklandırması	5	9	7	40	14
Sosyal Etkinlikler/Sosyal Alanlar	42	61	65	313	5
Çöp/Temizlik	36	27	32	194	8
Çarpık Kentleşme	46	66	95	365	3

¹ Belediyelerden hizmet alan katılımcılar

² Ağırlıklı ortalama

³ Ağırlıklı önem derecesi

Otopark (Açık/Kapalı)	22	114	57	351	4
Yeşil Alan/Park/Oyun Alanları	23	52	93	266	7
Yol	10	30	31	121	9
İmar	7	17	37	92	11
Yoksulluk/İşsizlik/İstihdam	50	43	75	311	6
TOPLAM	602	602	602		

Tablodaki bulgulara göre katılımcılar açısından Niğde'nin en önemli sorunu şehir içi trafik sorunu, ikinci olarak otopark sorunu, üçüncü olarak da çarpık kentleşme ve yeşil alan/park/oyun alanlarıdır. Elde edilen bulgulara göre katılımcıların ağırlıklı ortalama verilerine göre Niğde ilinin sorunları önem sırasına göre şehir içi trafik, ulaşım/alt geçit-üst geçit, çarpık kentleşme, otopark, sosyal etkinlikler/sosyal alanlar, yoksulluk/istihdam/işsizlik, yeşil alan/park/oyun alanı, çöp/temizlik, yol, alt yapı/kanalizasyon, imar, tarihi ve turistik mekânların korunması, yaya kaldırımı, yol kenarı ışıklandırılması şeklindedir. Çalışmamızı gerçekleştirdiğimiz şehir Niğde ilinin resmi rakamlara göre de araç sayısı Türkiye ortalamasının üzerinde çıkmaktadır. TÜİK 2017 verilerine bakıldığında Türkiye'deki motorlu kara taşıt sayısı ile Türkiye nüfusu oranlandığında (0,27) ortalaması elde edilirken, Niğde ilindeki kayıtlı motorlu kara taşıt sayısı ile Niğde il nüfusu oranlandığında elde edilen (0,28) ortalaması (<http://www.tuik.gov.tr>); Niğde ilinde yaşanan trafik yoğunluğunun, Türkiye ortalamasının üzerinde bir trafik yoğunluğuna sahip olduğunu göstermektedir.

Tablo 3. 16. Katılımcıların Aldıkları/Alabilecekleri Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Bilgileri

HİZMET	MEMNUNİYET DERESESİ ⁴										Art. Ort.±ss
	Hiç memnun değilim		Memnun değilim		Ne memnunum ne değilim		Memnunum		Çok memnunum		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Su ve kanalizasyon gibi alt yapı hizmetlerinden	85	14,1	96	15,9	130	21,6	249	41,4	42	7,0	3,11±1,18
Caddeler, sokaklar, parklar gibi halka açık alanların genel temizliğinden	60	10,0	118	149,6	126	20,9	258	42,9	40	6,6	3,16±1,12
Katı atık ve Çöp toplama hizmetlerinden	38	6,3	78	13,0	119	19,8	329	54,7	38	6,3	3,41±1,00
Veterinerlik hizmetinden (mezbaa vb.)	41	6,8	55	9,1	200	33,2	265	44,0	41	6,8	3,34±,97
Çevre kirliliğinin önlenmesi için, belediyenin denetim ve çalışmalarının yeterliliğinden	77	12,8	136	22,6	143	23,8	210	34,9	36	6,0	2,98±1,15
Spor sahaları, sinema, tiyatro, kaplıca gibi sosyal tesislerin inşası ve bakımından	139	23,1	147	24,4	118	19,6	163	27,1	35	5,8	2,68±1,25
Kentin gelişimi için gerekli imar planlarının hazırlanması ve bunların kontrolünün yapılmasından	173	28,7	130	21,6	105	17,4	159	26,4	35	5,8	2,58±1,30
Sosyal tesislerin ve kamu binalarının yapılması ve onarımından	81	13,5	136	22,6	135	22,4	206	34,5	44	7,3	2,99±1,18
Sosyal yardım hizmetlerinden(fakir ailelere, engellilere, yaşlılara yönelik vb.)	62	10,3	95	15,8	136	22,6	238	39,5	71	11,8	3,26±1,16
Kültür, sanat, turizm ve Niğde'nin tanıtımı hizmetlerinden	102	16,9	156	25,9	120	19,9	180	29,9	44	7,3	2,84±1,22
Haşere ile mücadelede (sivrisinek vb.)	65	10,8	109	18,1	128	21,3	239	39,7	61	10,1	3,20±1,17
Yol yapım ve bakımından (cadde, bulvar, kavşak, köprü)	115	19,1	128	21,3	110	18,3	195	32,4	54	9,0	2,90±1,28
Cadde ve sokakların aydınlatılmasından	43	7,1	86	14,3	133	22,1	267	44,4	73	12,1	3,40±1,09
Defin ve mezarlık hizmetinden	18	3,0	40	6,6	131	21,8	302	50,2	111	18,4	3,74±,93
Otopark olanaklarından	180	29,9	161	26,7	96	15,9	118	19,6	47	7,8	2,48±1,30
Trafik ve sinyalizasyon hizmetlerinden	98	16,3	127	21,1	115	19,1	216	35,9	46	7,6	2,97±1,23
Şehir içi ulaşım hizmetlerinden	108	17,9	93	15,4	111	18,4	236	39,2	54	9,0	3,05±1,27
Yaş sebze ve meyve halinden	38	6,3	68	11,3	154	25,6	272	45,2	70	11,6	3,44±1,04
Mahalle pazarlarından	35	5,8	46	7,6	92	15,3	331	55,0	98	16,3	3,68±1,02
Dere ve ırmak yataklarının ıslahı konusunda yapılan çalışmalardan	72	12,0	88	14,6	146	24,3	229	38,0	67	11,1	3,21±1,18
İçme ve kullanma suyunun kalitesi/ıslahı/temizliğinden	127	21,1	119	19,8	104	17,3	192	31,9	60	10,0	2,89±1,32
Atık su Arıtma hizmetinden	112	18,6	104	17,3	128	21,3	205	34,1	53	8,8	2,97±1,26
Kapalı Pazar yerinden	37	6,1	50	8,3	94	15,6	306	50,8	115	19,1	3,68±1,06
Kentin ekonomik kalkınması için yapılan yatırımlardan	131	21,8	129	21,4	149	24,8	150	24,9	43	7,1	2,74±1,24
Belediye çalışanlarının halka karşı tutumu ve davranış şekillerinden	71	11,8	102	16,9	170	28,2	204	33,9	55	9,1	3,11±1,15
Belediye çalışanlarının, problemleri çözme konusundaki isteklilik ve yeterliliğinden	80	13,3	107	17,8	180	29,9	186	30,9	49	8,1	3,02±1,15
İtfaiye ve Ambulans gibi halkın can ve mal güvenliğini sağlayan hizmetlerin yeterliliğinden	44	7,3	60	10,0	119	19,8	287	47,2	95	15,8	3,54±1,09
Zabıta Denetim faaliyetlerinden (işyerleri, imalathane, fiyat kontrolü)	104	17,3	105	17,5	173	28,7	176	29,2	44	7,3	2,91±1,20
Ağaçlandırma hizmetlerinden	113	18,8	129	21,4	113	18,8	192	31,9	55	9,1	2,91±1,28
Huzur evi –Yaşlı bakım evi- Kadın Sığınma evi gibi sosyal hizmetlerden	42	7,0	77	12,8	182	30,2	237	39,4	64	10,6	3,33±1,05
Kentsel Dönüşüm Çalışmalarından	82	13,6	102	16,9	114	18,9	245	40,7	59	9,8	3,16±1,22

⁴ 1-1,80 hiç memnun değilim, 1,81-2,60 memnun değilim, 2,61-3,40 ne memnunum ne değilim, 3,41-4,20 memnunum, 4,21-5,00 çok memnunum

Şehirlerarası ulaşım hizmetlerinden (otogar)	69	11,5	81	13,5	109	18,1	283	47,0	60	10,0	3,30±1,17
Lokanta, Cafe, Kahvehane gibi halka açık yerlerde satılan yiyecek ve içeceklerin temizlik ve sağlık kontrolünden	82	13,6	136	22,6	153	25,4	183	30,4	48	8,0	3,86±1,18
Lokanta, eğlence yerleri, sosyal tesisler, Pazar yerleri, oteller gibi yerlerin fiyatlarının belirlenmesi ve kontrolünden	86	14,3	137	22,8	162	26,9	170	28,2	47	7,8	2,92±1,17
Asfaltlama Hizmetlerinden	73	12,1	102	16,9	118	19,6	240	39,9	69	11,5	3,21±1,21
Kent içi yolların genel kalitesinden	96	15,9	116	19,3	108	17,9	224	37,2	58	9,6	3,05±1,26
Niğde'deki yaşam kalitesinden	102	16,9	121	20,1	138	22,9	190	31,6	51	8,5	2,94±1,23
Belediyenin kendi gelirlerini artırıcı kaynakları sağlamasından	83	13,8	120	19,9	187	31,1	163	27,1	49	8,1	2,95±1,16
Belediye işlemlerinde kullanılan araç gereçlerin yeterliliğinden	52	8,6	71	11,8	190	31,6	222	36,9	67	11,1	3,30±1,09
Niğde için gerekli elektrik şebekesinin yeterliliğinden	74	12,3	88	14,6	152	25,2	223	37,0	65	10,8	3,19±1,18
Belediyenin vergilerini düzenli toplamasından	44	7,3	72	12,0	189	31,4	223	37,0	74	12,3	3,35±1,07
İnşaat alanlarının denetimi ve güvenliğinden	124	20,6	121	20,1	152	25,2	148	24,6	57	9,5	2,82±1,27
Sağlık tesisleri ve halk sağlığı hizmetlerinden	65	10,8	108	17,9	135	22,4	222	36,9	72	12,0	3,21±1,18
Gençliğe yönelik hizmetlerden	129	21,4	132	21,9	127	21,1	149	24,8	65	10,8	2,81±1,31
Belediye Çalışanlarının yardımcı olmaya ve problem çözümedeki istekliliğinden	89	14,8	115	19,1	166	27,6	174	28,9	58	9,6	2,99±1,20
Belediye Çalışanlarının mesai saatlerinde görevlerinin başında bulunmalarından	53	8,8	74	12,3	161	26,7	252	41,9	62	10,3	3,32±1,09
Belediye Çalışanlarının Niğde'yi iyi tanınması ve sorunların farkında olmalarından	86	14,3	120	19,9	164	27,2	183	30,4	49	8,1	2,97±1,18
Belediye Çalışanlarının yurttaşlara karşı tutumu, davranış şekline	68	11,3	95	15,8	180	29,9	205	34,1	54	9,0	3,13±1,13
Belediye Çalışanlarının yeterli sayıda ve nitelikte olmasından	69	11,5	99	16,4	168	27,9	199	33,1	67	11,1	3,15±1,17
Belediye Çalışanlarının güler yüzlülüğü ve samimiyetinden	65	10,8	89	14,8	186	30,9	195	32,4	67	11,1	3,18±1,14
Belediye Çalışanlarının işe ilgisinden	69	11,5	107	17,8	182	30,2	188	31,2	56	9,3	3,09±1,14
Niğde Belediyesi'nin genel imajından	100	16,6	113	18,8	150	24,9	179	39,7	60	10,0	2,97±1,24
Belediyenin sunduğu hizmetlerden genel olarak	73	12,1	116	19,3	169	28,1	173	28,7	71	11,8	3,08±1,19

Tablo 3.16'ya göre aritmetik ortalamalara bakıldığında 4,21-5,00 “ çok memnunuz ” aralığında çıkan hiçbir hizmet olmadığı tespit edilmiştir. Yurttaşların memnuniyet ortalamalarının en fazla çıktığı belediye hizmeti ise “ lokanta, cafe, kahvehane gibi halka açık yerlerde satılan yiyecek ve içeceklerin temizlik ve sağlık kontrolü (3,86) ” olduğu sonucuna varılmıştır. “ Memnunuz ” düzeyinde tespit edilen diğer hizmetler sırasıyla; “ defin ve mezarlık hizmeti (3,74) ”, “ kapalı pazar yeri (3,68) ”, “ mahalle pazarları (3,68) ”, “ itfaiye ve ambulans gibi halkın can ve mal güvenliğini sağlayan hizmetlerin yeterliliği (3,54) ”, “ yaş sebze ve meyve hali (3,44) ” ve “ katı atık ve çöp toplama hizmetleri (3,41) ” olduğu sonucuna varılmıştır. Yurttaşların 1,81-2,60 puan aralığında olan “ memnun değilim ” düzeyinde iki hizmeti değerlendirdikleri sonucuna varılmıştır. En düşük memnuniyet ortalamasına sahip belediye hizmeti olarak “otopark olanakları” ardından “ kentin gelişimi için

gerekli imar planlarının hazırlanması ve bunların kontrolünün yapılması” hizmetleri yer almaktadır. Yurttaşlar genel olarak belediyenin diğer hizmetlerini ise “ ne memnunum, ne değilim” düzeyinde değerlendirmişlerdir. Katılımcıların en çok yetersiz gördükleri hizmetlere bakıldığında, Niğde’nin çözülmesi gereken öncelikli üç sorununa verilen cevaplarla benzer olduğu görülmektedir. Araştırma sonucunun bu denli benzer çıkması cevaplayıcıların samimi olduğunu ve çalışmamızın tutarlı sonuçlar verdiğini göstermektedir.

3.2.1. Hipotezlerin Test Edilmesi ve Sonuçları

Tablo 3. 17. Katılımcıların Cinsiyetleri İle Aldıkları/Alabilecekleri Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki Farklılığın Belirlenmesi

Cinsiyet	N	\bar{X}	SS	t	P
Bayan	292	3,15	,83	1,724	,085
Bay	310	3,05	,71		

Tabloya göre katılımcıların cinsiyetleri ile aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasındaki $p < 0,05$ düzeyinde istatistiki olarak anlamlı farklılık tespit edilmemiştir.

Usta ve Memiş (2010), tarafından Giresun ilinde yapılan çalışmada belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyinde cinsiyete göre anlamlı farklılık tespit edilmiş olmasına rağmen, bu farklılığın sadece “ temel kentsel altyapı hizmetleri ” faktörü ile sınırlı olduğu saptanmıştır.

Akyıldız (2012), tarafından Uşak ilinde yapılan araştırma sonucunda katılımcıların cinsiyetleri ile belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir.

Kara ve Gürcü (2010),Yozgat ilinde yapmış oldukları araştırmada demografik özelliklere göre Yozgat Belediyesinden alınan hizmetlerden memnuniyet düzeylerinde farklılık olup olmadığını test etmişler, vatandaşların verdikleri cevaplarda cinsiyete göre anlamlı farklılık olmadığını gözlemlemişlerdir. Ayrıca bayan ve erkeklerin memnuniyet oranlarının da birbirine yakın olduğunu tespit etmişlerdir.

Hipotez 1a: “ Cinsiyete göre, belediye hizmetlerinden yurttaş memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipotezi kabul edilmemektedir. Özetle, cinsiyetin belediye hizmetlerinde memnuniyet düzeyini etkileyen faktörlerden birisi olduğunu söylemek mümkün değildir.

Tablo 3. 18. Katılımcıların Yaşları İle Aldıkları/Alabilecekleri Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki Farklılığın Belirlenmesi

	Kareler Ortalaması	df	Kareler Toplamı	F	p
Gruplarıçi	13,722	3	4,574	7,768	,000
Gruplararası	352,113	598	,589		
Toplam	365,835	601			

Tabloya göre katılımcıların yaşları ile aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasındaki $p < 0,05$ düzeyinde istatistiki olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir.

Hipotez 1b: “ Yaşa göre, belediye hizmetlerinden yurttaş memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipotezi kabul edilmektedir. Özetle, yaşın belediye hizmetlerinde memnuniyet düzeyini etkileyen faktörlerden birisi olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 3. 19. Katılımcıların Yaşları İle Aldıkları/Alabilecekleri Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Puanları Ve Anlamlılığın Yönü

Yaş	\bar{X}	N	ss	Fark
18-28	2,97	177	,77	18-28/43-56 18-28/57 ve üzeri 29-42/57 ve üzeri
29-42	3,05	239	,73	
43-56	3,25	139	,77	
57 ve üzeri	3,49	47	,85	
Toplam	3,11	602	,78	

Yapılan anova analizine göre Tabloda, 18-28 yaş aralığında olan katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları $2,97 \pm ,77$, 29-42 yaş aralığında olan katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları $3,05 \pm ,73$, 43-56 yaş aralığında olan katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları $3,25 \pm ,77$, 57 ve üzeri yaş aralığında olan katılımcıların

aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları 3,49±,85 olduğu tespit edilmiştir.

Scheffe

(I) yaş	(J) yaş	Ortalama Fark (I-J)	Standart Hata	Sig.	95% Güven Aralığı	
					Alt Sınır	Üst Sınır
18-28	29-42	-,07736	,07609	,793	-,2907	,1360
	43-56	-,27956*	,08696	,017	-,5234	-,0358
	57 ve üzeri	-,51531*	,12592	,001	-,8683	-,1623
29-42	18-28	,07736	,07609	,793	-,1360	,2907
	43-56	-,20219	,08185	,108	-,4317	,0273
	57 ve üzeri	-,43795*	,12244	,005	-,7812	-,0947
43-56	18-28	,27956*	,08696	,017	,0358	,5234
	29-42	,20219	,08185	,108	-,0273	,4317
	57 ve üzeri	-,23576	,12948	,346	-,5987	,1272
57 ve üzeri	18-28	,51531*	,12592	,001	,1623	,8683
	29-42	,43795*	,12244	,005	,0947	,7812
	43-56	,23576	,12948	,346	-,1272	,5987

*Sig.< 0.05 =anamlı fark vardır.

Yapılan Scheffe analizine göre 18-28 yaş aralığında olanlar ile 43-56 yaş aralığında olanlar, 18-28 yaş aralığında olanlar ile 57 ve üzerinde yaşında olanlar, 29-42 yaş aralığında olanlar ile 57 ve üzerinde yaşında olanlar arasında aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir.

18-28 yaş aralığında bulunan katılımcıların Belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet oranları en düşük tespit edilmiştir. Bu yaş aralığından memnuniyetin düşük çıkması belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden istek ve beklentilerin çok olduğunu göstermektedir.

Ardıç vd. yapmış oldukları çalışmanın sonucunda yurttaşların memnuniyet düzeyleri ile yurttaşların yaşı arasında bir ilişkinin olduğunu ortaya koymuşlardır.

Yurttaşların yaşları arttıkça hizmetlerden memnun olma düzeylerinin yükseldiğini tespit etmişlerdir (Ardıç vd., 2004: 79).

Konya ilinde yapılan çalışmada (Şahin, 2011) yaşayan vatandaşların yaş seviyelerinin arttıkça belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerdeki memnuniyet düzeylerinin de yükseldiği belirtilmektedir. Kurgun (2008) tarafından İzmir ili Karşıyaka ilçesinde yapılan araştırma sonucuna göre de 57 yaş ve üzerinde yer alan hemşerilerin diğer yaş düzeylerinde bulunan hemşerilere göre belediye hizmetlerinden daha memnun oldukları sonucuna varılmıştır.

Tablo 3. 20. Katılımcıların Eğitim Durumları İle Aldıkları/Alabilecekleri Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki Farklılığın Belirlenmesi

	Kareler Ortalaması	df	Kareler Toplamı	F	p
Gruplarıçi	31,092	7	4,442	7,882	,000
Gruplararası	334,743	594	,564		
Toplam	365,835	601			

Tabloya göre katılımcıların eğitim durumları ile aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasındaki $p < 0,05$ düzeyinde istatistiki olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir.

Hipotez 1c: “ Eğitim durumuna göre, belediye hizmetlerinden yurttaş memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipotezi kabul edilmektedir. Özetle, eğitim durumunun belediye hizmetlerinde memnuniyet düzeyini etkileyen faktörlerden birisi olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 3. 21. Katılımcıların Eğitim Durumları İle Aldıkları/Alabilecekleri Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Puanları Ve Anlamlılığın Yönü

Eğitim Durumu	\bar{X}	N	ss	Fark
Okur-yazar değil	4,24	9	,59	Okur-yazar değil/okur yazar Okur yazar değil/lise mezunu Okur-yazar değil/lisans mezunu İlkokul mezunu/lisans mezunu Ortaokul mezunu/lisans mezunu
Okur-yazar	2,88	12	,76	
İlkokul mezunu	3,35	81	,79	
Ortaokul mezunu	3,36	57	,80	
Lise mezunu	3,10	117	,72	
Lisans mezunu	2,93	275	,68	
Yüksek lisans mezunu	3,28	44	,95	
Doktora mezunu	3,11	7	1,19	
Toplam	3,11	602	,78	

Yapılan anova analizine göre Tabloda, okur-yazar olmayan katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları $4,24 \pm ,59$, okur-yazar katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları $2,88 \pm ,76$, ilkokul mezunu katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları $3,35 \pm ,79$, ortaokul mezunu katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları $3,36 \pm ,80$, lise mezunu katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları $3,10 \pm ,72$, lisans mezunu katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları $2,93 \pm ,68$, yüksek lisans mezunu katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları $3,28 \pm ,95$, doktora mezunu katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları $3,11 \pm ,1,19$ olduğu tespit edilmiştir.

Scheffe

(I) Eğitim Durumu	(J) Eğitim Durumu	Ortalama Fark (I-J)	Standart Hata	Sig.	95% Güven Aralığı	
					Alt Sınır	Üst Sınır
Okur-Yazar Değil	Okur-yazar	1,36444*	,33102	,019	,1182	2,6107
	İlkokul mezunu	,88494	,26377	,130	-,1081	1,8780
	Ortaokul mezunu	,87988	,26926	,156	-,1339	1,8936
	Lise mezunu	1,14359*	,25968	,008	,1659	2,1213
	Lisans	1,31241*	,25429	,000	,3550	2,2698
	Yüksek lisans	,95490	,27463	,100	-,0791	1,9889
	Doktora	1,12730	,37831	,264	-,2970	2,5516
Okur-Yazar	Okur-yazar	-1,36444*	,33102	,019	-2,6107	-,1182
	İlkokul mezunu	-,47951	,23220	,749	-1,3537	,3947
	Ortaokul mezunu	-,48456	,23843	,764	-1,3822	,4131
	Lise mezunu	-,22085	,22755	,996	-1,0776	,6359
	Lisans	-,05204	,22138	1,000	-,8855	,7815
	Yüksek lisans	-,40955	,24448	,902	-1,3300	,5109
	Doktora	-,23714	,35703	1,000	-1,5813	1,1070
İlkokul Mezunu	Okur-yazar	-,88494	,26377	,130	-1,8780	,1081
	İlkokul mezunu	,47951	,23220	,749	-,3947	1,3537
	Ortaokul mezunu	-,00506	,12978	1,000	-,4937	,4836
	Lise mezunu	,25865	,10851	,578	-,1499	,6672
	Lisans	,42747*	,09490	,005	,0702	,7848
	Yüksek lisans	,06996	,14059	1,000	-,4593	,5993
	Doktora	,24236	,29574	,999	-,8711	1,3558
Ortaokul Mezunu	Okur-yazar	-,87988	,26926	,156	-1,8936	,1339
	İlkokul mezunu	,48456	,23843	,764	-,4131	1,3822
	Ortaokul mezunu	,00506	,12978	1,000	-,4836	,4937
	Lise mezunu	,26371	,12126	,693	-,1928	,7202
	Lisans	,43253*	,10925	,030	,0212	,8439
	Yüksek lisans	,07502	,15065	1,000	-,4922	,6422
	Doktora	,24742	,30065	,998	-,8845	1,3794

Lise Mezunu	Okur-yazar	-1,14359*	,25968	,008	-2,1213	-,1659
	İlkokul mezunu	,22085	,22755	,996	-,6359	1,0776
	Ortaokul mezunu	-,25865	,10851	,578	-,6672	,1499
	Lise mezunu	-,26371	,12126	,693	-,7202	,1928
	Lisans	,16882	,08286	,762	-,1431	,4808
	Yüksek lisans	-,18869	,13276	,958	-,6885	,3111
	Doktora	-,01629	,29210	1,000	-1,1160	1,0835
Lisans	Okur-yazar	-1,31241*	,25429	,000	-2,2698	-,3550
	İlkokul mezunu	,05204	,22138	1,000	-,7815	,8855
	Ortaokul mezunu	-,42747*	,09490	,005	-,7848	-,0702
	Lise mezunu	-,43253*	,10925	,030	-,8439	-,0212
	Lisans	-,16882	,08286	,762	-,4808	,1431
	Yüksek lisans	-,35751	,12189	,284	-,8164	,1014
	Doktora	-,18511	,28732	1,000	-1,2669	,8967
Yüksek Lisans	Okur-yazar değil	-,95490	,27463	,100	-1,9889	,0791
	Okur-yazar	,40955	,24448	,902	-,5109	1,3300
	İlkokul mezunu	-,06996	,14059	1,000	-,5993	,4593
	Ortaokul mezunu	-,07502	,15065	1,000	-,6422	,4922
	Lise mezunu	,18869	,13276	,958	-,3111	,6885
	Lisans	,35751	,12189	,284	-,1014	,8164
	Doktora	,17240	,30547	1,000	-,9777	1,3225
Doktora	Okur-yazar	-1,12730	,37831	,264	-2,5516	,2970
	İlkokul mezunu	,23714	,35703	1,000	-1,1070	1,5813
	Ortaokul mezunu	-,24236	,29574	,999	-1,3558	,8711
	Lise mezunu	-,24742	,30065	,998	-1,3794	,8845
	Lisans	,01629	,29210	1,000	-1,0835	1,1160
	Yüksek lisans	,18511	,28732	1,000	-,8967	1,2669
	Doktora	-,17240	,30547	1,000	-1,3225	,9777

*Sig.< 0.05 =anlamli fark vardir.

Yapılan scheffe analizine göre okur-yazar olmayan katılımcılar ile okur-yazar olanlar arasında, okur-yazar olmayanlarla lise mezunları arasında, okur-yazar olmayanlarla lisans mezunları arasında, ilkokul mezunları ile lisans mezunları arasında, ortaokul mezunları ile lisans mezunları arasında aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir.

Katılımcıların eğitim düzeyleri yükseldikçe sunulan hizmetlerden duydukları memnuniyet düzeyi azalmaktadır. Çalışmamızda okuryazar olmayan grubun, belediyenin sunduğu hizmetlerden daha çok memnun oldukları görülürken, lisans düzeyindeki katılımcıların sunulan hizmetlerden daha az memnun oldukları görülmektedir.

Akyıldız (2012) katılımcıların eğitim seviyesiyle aldıkları hizmetlerden memnuniyet düzeyleri arasında beklenen bir sonuçtan bahsetmiştir. Eğitim seviyesi yükseldikçe memnuniyetin düştüğü, eğitim seviyesi düştükçe de sunulan hizmetlerden memnuniyetin arttığını belirtmiştir. Ardıç vd. (2004) yapmış oldukları çalışmada benzer sonuç elde ederek, eğitim düzeyinin arttığında memnuniyet düzeyinin düştüğünü tespit etmişlerdir.

Tablo 3. 22. Katılımcıların Meslekleri İle Aldıkları/Alabilecekleri Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki Farklılığın Belirlenmesi

	Kareler Ortalaması	df	Kareler Toplamı	F	p
Gruplarıçi	18,747	9	2,083	3,553	,000
Gruplararası	347,087	592	,586		
Toplam	365,835	601			

Tabloya göre katılımcıların meslekleri ile aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasındaki $p < 0,05$ düzeyinde istatistiki olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir.

Hipotez 1d: “ Meslek gruplarına göre, belediye hizmetlerinden yurttaş memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır ” hipotezi kabul edilmektedir. Özetle, mesleğin belediye hizmetlerinde memnuniyet düzeyini etkileyen faktörlerden birisi olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 3. 23. Katılımcıların Meslekleri İle Aldıkları/Alabilecekleri Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Puanları Ve Anlamlılığın Yönü

Meslek	\bar{X}	N	ss	Fark
Memur	2,95	78	,76	Öğrenci/Akademisyen Çiftçi/Öğretmen İşçi/İşsiz
Öğrenci	2,93	97	,73	
Çiftçi	3,89	9	1,07	
Serbest meslek	3,17	41	,81	
Öğretmen	3,05	151	,64	
İşçi	3,14	49	,70	
Ev hanımı	3,35	114	,82	
İşsiz	2,99	16	,93	
Akademisyen	3,26	8	1,09	
Diğer	3,01	42	,86	
Toplam	3,11	602	,78	

Yapılan anova analizine göre Tabloda, memur katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları $2,95 \pm ,76$, öğrenci katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları $2,93 \pm ,73$, çiftçi katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları $3,89 \pm 1,07$, serbest meslek sahibi katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları $3,17 \pm ,81$, öğretmen katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları $3,05 \pm ,64$, işçi katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları $3,14 \pm 0,70$, ev hanımı katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları $3,35 \pm ,82$, işsiz katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları $2,99 \pm ,93$, akademisyen katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları $3,26 \pm 1,09$, diğer meslek gruplarındaki katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları $3,01 \pm 0,86$ olduğu tespit edilmiştir.

Scheffe

(I) meslek	(J) meslek	Ortalama Fark (I-J)	Standart Hata	Sig.	95% Güven Aralığı	
					Alt Sınır	Üst Sınır
Memur	Öğrenci	,02627	,11774	1,000	-,4600	,5126
	Çiftçi	-,93258	,27011	,221	-2,0483	,1831
	Serbest meslek	-,21147	,14872	,991	-,8258	,4028
	Öğretmen	-,09663	,10817	1,000	-,5434	,3502
	İşçi	-,23820	,14065	,969	-,8192	,3428
	Ev hanımı	-,39462	,11384	,215	-,8649	,0756
	İşsiz	-,03584	,21086	1,000	-,9068	,8351
	Akademisyen	-,30647	,28479	,999	-1,4828	,8699
	Diğer	-,05956	,14757	1,000	-,6691	,5500
Öğrenci	Memur	-,02627	,11774	1,000	-,5126	,4600
	Çiftçi	-,95884	,26681	,169	-2,0609	,1432
	Serbest meslek	-,23773	,14263	,972	-,8269	,3514
	Öğretmen	-,12290	,09963	,997	-,5344	,2886
	İşçi	-,26447	,13420	,918	-,8188	,2898
	Ev hanımı	-,42089	,10577	,073	-,8578	,0160
	İşsiz	-,06211	,20661	1,000	-,9155	,7913
	Akademisyen	-,33273*	,28166	,032	-1,4961	,8307
	Diğer	-,08583	,14143	1,000	-,6700	,4984
Çiftçi	Memur	,93258	,27011	,221	-,1831	2,0483
	Öğrenci	,95884	,26681	,169	-,1432	2,0609
	Serbest meslek	,72111	,28186	,684	-,4431	1,8853
	Öğretmen	,83595*	,26273	,023	-,2493	1,9212
	İşçi	,69438	,27769	,714	-,4526	1,8414
	Ev hanımı	,53795	,26512	,903	-,5571	1,6330
	İşsiz	,89674	,31904	,545	-,4211	2,2145
	Akademisyen	,62611	,37206	,970	-,9107	2,1629
	Diğer	,87302	,28125	,383	-,2887	2,0347
Serbest meslek	Memur	,21147	,14872	,991	-,4028	,8258
	Öğrenci	,23773	,14263	,972	-,3514	,8269
	Çiftçi	-,72111	,28186	,684	-1,8853	,4431
	Öğretmen	,11483	,13484	1,000	-,4421	,6718
	İşçi	-,02673	,16207	1,000	-,6961	,6427

	Ev hanımı	-,18316	,13944	,995	-,7591	,3928
	İşsiz	,17562	,22571	1,000	-,7567	1,1079
	Akademisyen	-,09500	,29595	1,000	-1,3174	1,1274
	Diğer	,15190	,16811	1,000	-,5425	,8463
Öğretmen	Memur	,09663	,10817	1,000	-,3502	,5434
	Öğrenci	,12290	,09963	,997	-,2886	,5344
	Çiftçi	-,83595*	,26273	,023	-1,9212	,2493
	Serbest meslek	-,11483	,13484	1,000	-,6718	,4421
	İşçi	-,14157	,12589	,999	-,6616	,3784
	Ev hanımı	-,29799	,09500	,366	-,6904	,0944
	İşsiz	,06079	,20131	1,000	-,7707	,8923
	Akademisyen	-,20983	,27779	1,000	-1,3573	,9376
	Diğer	,03707	,13357	1,000	-,5147	,5888
İşçi	Memur	,23820	,14065	,969	-,3428	,8192
	Öğrenci	,26447	,13420	,918	-,2898	,8188
	Çiftçi	-,69438	,27769	,714	-1,8414	,4526
	Serbest meslek	,02673	,16207	1,000	-,6427	,6961
	Öğretmen	,14157	,12589	,999	-,3784	,6616
	Ev hanımı	-,15642	,13080	,998	-,6967	,3838
	İşsiz	,20236*	,22047	,012	-,7083	1,1130
	Akademisyen	-,06827	,29198	1,000	-1,2743	1,1378
	Diğer	,17864	,16101	,999	-,4864	,8437
Ev hanımı	Memur	,39462	,11384	,215	-,0756	,8649
	Öğrenci	,42089	,10577	,073	-,0160	,8578
	Çiftçi	-,53795	,26512	,903	-1,6330	,5571
	Serbest meslek	,18316	,13944	,995	-,3928	,7591
	Öğretmen	,29799	,09500	,366	-,0944	,6904
	İşçi	,15642	,13080	,998	-,3838	,6967
	İşsiz	,35878	,20442	,961	-,4856	1,2031
	Akademisyen	,08816	,28005	1,000	-1,0686	1,2449
	Diğer	,33506	,13821	,752	-,2358	,9059
İşsiz	Memur	,03584	,21086	1,000	-,8351	,9068
	Öğrenci	,06211	,20661	1,000	-,7913	,9155
	Çiftçi	-,89674	,31904	,545	-2,2145	,4211
	Serbest meslek	-,17562	,22571	1,000	-1,1079	,7567
	Öğretmen	-,06079	,20131	1,000	-,8923	,7707

	İşçi	-,20236*	,22047	,012	-1,1130	,7083
	Ev hanımı	-,35878	,20442	,961	-1,2031	,4856
	Akademisyen	-,27062	,33156	1,000	-1,6401	1,0989
	Diğer	-,02372	,22495	1,000	-,9529	,9054
Akademisyen	Memur	,30647	,28479	,999	-,8699	1,4828
	Öğrenci	,33273*	,28166	,032	-,8307	1,4961
	Çiftçi	-,62611	,37206	,970	-2,1629	,9107
	Serbest meslek	,09500	,29595	1,000	-1,1274	1,3174
	Öğretmen	,20983	,27779	1,000	-,9376	1,3573
	İşçi	,06827	,29198	1,000	-1,1378	1,2743
	Ev hanımı	-,08816	,28005	1,000	-1,2449	1,0686
	İşsiz	,27062	,33156	1,000	-1,0989	1,6401
	Diğer	,24690	,29538	1,000	-,9731	1,4670
Diğer	Memur	,05956	,14757	1,000	-,5500	,6691
	Öğrenci	,08583	,14143	1,000	-,4984	,6700
	Çiftçi	-,87302	,28125	,383	-2,0347	,2887
	Serbest meslek	-,15190	,16811	1,000	-,8463	,5425
	Öğretmen	-,03707	,13357	1,000	-,5888	,5147
	İşçi	-,17864	,16101	,999	-,8437	,4864
	Ev hanımı	-,33506	,13821	,752	-,9059	,2358
	İşsiz	,02372	,22495	1,000	-,9054	,9529
	Akademisyen	-,24690	,29538	1,000	-1,4670	,9731

*Sig.< 0.05 =anamlı fark vardır.

Yapılan scheffe analizine göre öğrenciler ile akademisyenler arasında, çiftçiler ile öğretmenler arasında, işçiler ile işsizler arasında aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir.

Belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden memnuniyet düzeylerine mesleğe göre bakıldığında öğrencilerin sunulan hizmetlerden en az memnun oldukları görülmektedir. En fazla memnun olan grubun ise çiftçiler olduğu görülmektedir.

Tablo 3. 24. Katılımcıların aylık gelirleri ile aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasındaki farklılığın belirlenmesi

	Kareler Ortalaması	df	Kareler Toplamı	F	p
Gruplarıçi	2,806	5	,561	,921	,467
Gruplararası	363,029	596	,609		
Toplam	365,835	601			

Tabloya göre katılımcıların aylık gelirleri ile aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasındaki $p < 0,05$ düzeyinde istatistiki olarak anlamlı farklılık tespit edilmemiştir.

Daştan ve Delice (2014) tarafından İzmir kent merkezinde yapılan araştırma sonuçlarında da benzer şekilde bulgular elde edilmiştir. Hemşerilerin gelir durumları ile belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden duydukları memnuniyetleri arasında anlamlı farklılık bulunamadığı sonucuna varmışlardır.

Hipotez 1e: “Aylık gelir durumlarına göre, belediye hizmetlerinden yurttaş memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipotezi kabul edilmemektedir. Özetle, aylık gelir seviyesinin belediye hizmetlerinde memnuniyet düzeyini etkileyen faktörlerden birisi olduğunu söylemek mümkün değildir.

Tablo 3. 25. Katılımcıların Niğde’de İkamet Ettikleri Süre İle Aldıkları/Alabilecekleri Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki Farklılığın Belirlenmesi

	Kareler Ortalaması	df	Kareler Toplamı	F	p
Gruplarıçi	4,990	5	,998	1,648	,145
Gruplararası	360,845	596	,605		
Toplam	365,835	601			

Tabloya göre katılımcıların Niğde’de ikamet ettikleri süre ile aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasındaki $p < 0,05$ düzeyinde istatistiki olarak anlamlı farklılık tespit edilmemiştir.

Menteşe (2013) tarafından Tunceli ilinde yapılan çalışma sonucunda memnuniyet düzeylerinin ikamet süresine göre anlamlı farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. Memnuniyet düzeylerinde anlamlı farklılık olmamasına rağmen önem derecelerinde ikamet süresine göre anlamlı farklılık olduğu söylenebilir.

Hipotez 1f: “ İkamet sürelerine göre, belediye hizmetlerinden yurttaş memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipotezi kabul edilmemektedir.

Tablo 3. 26. Katılımcıların Niğdeli Olma Durumları İle Aldıkları/Alabilecekleri Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki Farklılığın Belirlenmesi

Niğdeli Olma	N	\bar{X}	SS	t	P
Evet	450	3,19	,80	4,438	,000
Hayır	152	2,87	,66		

Tabloya göre katılımcıların Niğdeli olma durumları ile aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasındaki $p < 0,05$ düzeyinde istatistikî olarak Niğdeli olan katılımcılar lehine anlamlı farklılık tespit edilmiştir.

Niğdeli olan katılımcıların belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri, Niğdeli olmayanlara göre daha yüksektir.

Hipotez 1g : “ Niğdeli olma Durumlarına göre, belediye hizmetlerinden yurttaş memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipotezi kabul edilmektedir.

Tablo 3. 27. Katılımcıların Kendilerini Niğdeli Hissetme Dereceleri İle Aldıkları/Alabilecekleri Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki Farklılığın Belirlenmesi

	Kareler Ortalaması	df	Kareler Toplamı	F	p
Gruplarıçi	31,260	4	7,815	13,945	,000
Gruplararası	334,575	597	,560		
Toplam	365,838	601			

Tabloya göre katılımcıların kendilerini Niğdeli hissetme dereceleri ile aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasındaki $p < 0,05$ düzeyinde istatistikî olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir.

Hipotez 1h: “ Kendini Niğdeli hissedip hissetmeme durumuna göre, belediye hizmetlerinden yurttaş memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipotezi kabul görmektedir.

Tablo 3. 28. Katılımcıların Kendilerini Niğdeli Hissetme Dereceleri İle Aldıkları/Alabilecekleri Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Puanları Ve Anlamlılığın Yönü

Niğdeli Hissetme	\bar{X}	N	ss	Fark
Hiç hissetmiyorum	2,55	40	,65	Hiç hissetmiyorum-hissediyorum Hiç hissetmiyorum-çok hissediyorum Hissetmiyorum-hissediyorum Hissetmiyorum-çok hissediyorum Ne hissediyorum, ne hissetmiyorum-çok hissediyorum
Hissetmiyorum	2,77	60	,77	
Ne hissediyorum, ne hissetmiyorum	2,94	93	,65	
Hissediyorum	3,16	147	,69	
Çok hissediyorum	3,29	262	,81	
Toplam	3,11	602	,78	

Yapılan anova analizine göre Tabloda, kendini hiç Niğdeli hissetmeyen katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları $2,55 \pm ,65$, hissetmeyen katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları $2,77 \pm ,77$, ne hissedenden ne de hissetmeyen katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları $2,94 \pm ,65$, hissedenden katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları $3,16 \pm ,69$, çok hissedenden katılımcıların aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları $3,29 \pm ,81$ olduğu tespit edilmiştir. Tablodan da anlaşılacağı gibi yurttaşların kendisini Niğdeli hissetme seviyesi arttıkça belediye hizmetlerinden de memnuniyet düzeylerinin arttığı görülmektedir.

Scheffe

(I)Hissetme	(J) Hissetme	Ortalama Fark (I-J)	Standart Hata	Sig.	95% Güven Aralığı	
					Alt Sınır	Üst Sınır
Hiç hissetmiyorum	Hissetmiyorum	-,22058	,15281	,720	-,6928	,2516
	Ne hissediyorum, ne hissetmiyorum	-,39306	,14155	,104	-,8304	,0443
	Hissediyorum	-,61310*	,13350	,000	-1,0256	-,2006
	Çok hissediyorum	-,74335*	,12708	,000	-1,1360	-,3507
Hissetmiyorum	Hiç hissetmiyorum	,22058	,15281	,720	-,2516	,6928
	Ne hissediyorum, ne hissetmiyorum	-,17248	,12396	,748	-,5555	,2106
	Hissediyorum	-,39251*	,11469	,020	-,7469	-,0381
	Çok hissediyorum	-,52276*	,10714	,000	-,8538	-,1917
Ne hissediyorum, ne hissetmiyorum	Hiç hissetmiyorum	,39306	,14155	,104	-,0443	,8304
	Hissetmiyorum	,17248	,12396	,748	-,2106	,5555
	Hissediyorum	-,22004	,09919	,297	-,5265	,0864
	Çok hissediyorum	-,35028*	,09036	,005	-,6295	-,0711
Hissediyorum	Hiç hissetmiyorum	,61310*	,13350	,000	,2006	1,0256
	Hissetmiyorum	,39251*	,11469	,020	,0381	,7469
	Ne hissediyorum, ne hissetmiyorum	,22004	,09919	,297	-,0864	,5265
	Çok hissediyorum	-,13025	,07715	,583	-,3686	,1081
Çok hissediyorum	Hiç hissetmiyorum	,74335*	,12708	,000	,3507	1,1360
	Hissetmiyorum	,52276*	,10714	,000	,1917	,8538
	Ne hissediyorum, ne hissetmiyorum	,35028*	,09036	,005	,0711	,6295
	Hissediyorum	,13025	,07715	,583	-,1081	,3686

*Sig.< 0.05 =anlamli fark vardir.

Yapılan scheffe analizine göre kendini hiç Niğdeli hissetmeyenler ile hissedenler arasında, kendini hiç Niğdeli hissetmeyenler ile çok hissedenler arasında, hissetmeyenler ile hissedenler arasında, ne hisseden ne de hissetmeyenler ile çok hissedenler arasında aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri puanları arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir.

Tablo 3. 29. Katılımcıların Belediyeden Hizmet Alma Durumları İle Aldıkları/Alabilecekleri Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki Farklılığın Belirlenmesi

Hizmet Alma	N	\bar{X}	SS	t	P
Evet	458	3,16	,80	3,330	,001
Hayır	144	2,92	,64		

Tabloya göre katılımcıların belediyeden hizmet alma durumları ile aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasındaki $p < 0,05$ düzeyinde istatistiki olarak belediyeden hizmet alan katılımcılar lehine anlamlı farklılık tespit edilmiştir.

Katılımcılardan belediyeden hizmet alanların memnuniyet düzeyleri, hizmet almayan katılımcılara göre daha yüksektir.

Hipotez 2a: “ Hizmet Alma durumlarına göre, belediye hizmetlerinden yurttaş memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipotezinin kabul gördüğünü söylemek mümkündür.

Tablo 3. 30. Katılımcıların Belediyeden Aldıkları Hizmeti Kolay Alma Durumları İle Aldıkları/Alabilecekleri Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki Farklılığın Belirlenmesi

Hizmet Derece	N	\bar{X}	SS	t	P
Evet	394	3,32	,74	10,295	,000
Hayır	208	2,69	,66		

Tabloya göre katılımcıların belediyeden aldıkları hizmeti kolay alma durumları ile aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasındaki $p < 0,05$ düzeyinde istatistiki olarak belediyeden kolay hizmet alan katılımcılar lehine anlamlı farklılık tespit edilmiştir.

Katılımcılardan belediyenin sunduğu hizmetleri kolay alıyorum diyenlerin memnuniyet ortalamaları, kolay almıyorum diyenlerin ortalamalarına göre oldukça yüksektir.

Hipotez 2b: “ Hizmeti Kolay Alma durumlarına göre, belediye hizmetlerinden yurttaş memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipotezinin kabul gördüğünü söylemek mümkündür.

Tablo 3. 31. Katılımcıların Niğde Belediyesi’nin Hizmetlerini Yeterli Bulma Durumları İle Aldıkları/Alabilecekleri Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki Farklılığın Belirlenmesi

Hizmetleri Yeterli Bulma Durumu	N	\bar{X}	SS	t	P
Evet	261	3,57	,73	14,975	,000
Hayır	341	2,75	,60		

Tabloya göre katılımcıların Niğde Belediyesi’nin hizmetlerini yeterli bulma durumları ile aldıkları/alabilecekleri belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasındaki $p < 0,05$ düzeyinde istatistikî olarak Niğde Belediyesi’ni yeterli bulan katılımcılar lehine anlamlı farklılık tespit edilmiştir.

Hipotez 2c: “Hizmetleri yeterli bulma durumlarına göre, belediye hizmetlerinden yurttaş memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipotezinin kabul gördüğünü söylemek mümkündür.

SONUÇ VE ÖNERİLER

YKY anlayışının ortaya çıkmasındaki en önemli faktörlerden birisi de hizmet sunumdaki karşılaşılan sorunlardır. Hizmetlerin etkin, verimli, yerinde ve zamanında sunuluyor olması bu anlayışın amaçladığı temel ilkelerdir. Hizmetlerin sunulması sırasında hizmetten yararlanan yurttaşların talep ve isteklerinin yerinde karşılanması ve karar alma süreçlerinde doğrudan ya da dolaylı olarak katılımlarının sağlanması önemli bir husustur. YKY'nin ortaya çıkmasının gerekçeleri ile yerel yönetimlere olan ihtiyaçlar birbirleri ile paralellik göstermektedir.

Kamusal hizmetlerin yerine getirilmesinde giderek önem kazanan temel anlayış, bu hizmetlerin kaynakların etkin kullanımıyla halka en yakın yerel yönetim birimlerince yerine getirilmesidir. Demokratik rejimler yönünden oldukça önemli yeri olan yerel yönetimler, hizmetlerin yerine getirilmesinde de büyük paya sahiptir. Yerel yönetimlerin alanında bulunan hizmetler, yurttaşların yaşamını yakından etkileyen ve yurttaşların yakından izledikleri ve değerlendirdikleri hizmetler olarak bilinmektedir.

Günümüzde devlet yönetiminde meydana gelen hızlı değişim ve gelişim neticesinde yerel yönetimlerinde yükü oldukça ağırlaşmıştır. Tüm dünya ülkelerinde olduğu gibi ülkemizde de bu hızlı değişime ve gelişime ayak uyduramayan yapılar kamu yönetiminin reformunu zorunlu kılmıştır. Yerel yönetimlerin toplumsal talepleri karşılamaktan uzak olduğu düşüncesi, yerel yönetimlerin yapılarında bir takım değişiklikler meydana getirmiştir. Bu bağlamda kamu yönetiminde ortaya çıkan reform hareketlerinin önemli ayağını yerel yönetim reformları oluşturmaktadır. Demokratik, şeffaf, hesap verebilir, öngörülebilir ve iyi yönetim ilkelerinin kabul gördüğü yerel yönetim yapısının kurulması için mahalli idarelerde yeniden yapılanma çalışmaları başlatılmıştır. Bu kapsamda 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunları başta olmak üzere 5393 Belediye Kanunu ve İl Özel İdaresi kanunları çıkarılmıştır. Bu kanunlarla, merkezi yönetimden yerel yönetimlere olan yetki devriyle merkezi yönetimin hantal yapısı ortadan kaldırılmaya çalışılmış ve yerel yönetimlerin yetkileri güçlendirilmiştir.

Belediyeler, halka en yakın kamusal yerel yönetim kuruluşları olmaları bakımından ve yerel nitelikteki hizmetleri karşılamaları bakımından önemli

sorumluluklar üstlenmektedir. Özellikle son yıllarda merkezi yönetimin bir takım yetkilerinin yerel yönetimlere aktarılmasıyla birlikte yurttaşların yaşam kalitesi ve yurttaş memnuniyeti kavramları belediyeler açısından oldukça önemli hale gelmiştir.

Hizmet sunumunda artan ihtiyaçlar, kalitenin korunması, verimlilik, etkinlik, nüfus hareketliliği ve hızlı kentleşmeyle birlikte devlet kamusal hizmetleri yerine getirmede ciddi sorunlar yaşamış ve devlet bu asli görevini yerine getirmedeki rolünü yerel düzeydeki aktörlerle paylaşmaya başlamıştır. Artan nüfus yapısı ve hızlı kentleşme, yurttaşın taleplerini ve beklentilerini de artırmıştır. Değişen dünyada yurttaşın ihtiyacı sürekli artmakta ve çeşitlilik göstermektedir. Belediyeler yurttaşların ihtiyaçlarını karşılamada önemli bir yere sahiptirler. Belediyeler hizmet sunarken yurttaşın ihtiyaç ve beklentilerini göz önünde bulundurarak hizmet sunmalıdırlar. Kamu sektöründe özel sektördeki gibi yoğun bir rekabet süreci olmasa da belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden yararlanan yurttaşların memnuniyeti, halka en yakın yerel yönetim kuruluşu olan belediyeler açısından büyük önem taşımaktadır.

Çalışmamız, Niğde Belediyesinin sunmuş olduğu kamu hizmetlerinden faydalanan yurttaşların, belediyenin sunmuş olduğu hizmetleri nasıl algıladığı ve memnuniyet düzeylerini belirleyen faktörlerin neler olduğunu ortaya koymayı amaçlamaktadır. Çalışmamızda:

- Yurttaşların demografik özellikleri (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, gelir durumu, ikamet süresi vb.) ve algılanan hizmet bakımından, sunulan belediye hizmetlerini yeterli bulup/bulmama ve memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığının tespit edilmesi,
- Yurttaşların memnun olduğu veya memnun olmadığı belediye hizmetlerinin neler olduğu,
- Niğde'nin çözülmesi gereken sorunlarının öncelikli olarak neler olduğu,
- Yurttaşların kendilerini Niğdeli hissetme durumlarının ne derece olduğu,
- Yurttaşların belediyeye işi düşüp düşmediği ve belediye birimlerinde işlerinin ne derecede çözüme kavuşturulabildiği,
- Niğde Belediyesinin sunmuş olduğu hizmetleri yeterli bulup/bulmadıkları sorularına cevaplar aranmıştır.

Belirtilen bazı soruların cevapları yapılan farklı çalışmalarla da ortaya konulmaya çalışılmıştır. Nitekim her bir çalışmanın farklı evreni ve örneklemini ele almasından dolayı elde edilen bulgular da farklı olabilmektedir. Bu bağlamda elde edilen verilerin analizinden hareketle araştırma bulguları şu şekilde özetlenebilir:

- Araştırma kapsamında kullanılan 53 maddelik ölçeğin güvenilirlik analizi sonucunda oldukça güvenilir çıktığı görülmüştür (0,975).
- Araştırma kapsamında dağıtılan 627 adet anket formununun 25 tanesinin çeşitli sebeplerle geçersiz olduğu görülmüş olup, veri analizinde 602 adet anket formundan yararlanılmıştır.
- Anketleri cevaplayan yurttaşların 310'u erkek, 292'si ise bayandır. Bu oran Niğde-Merkez ilçe bayan ve erkek nüfus dağılımı ile benzerlik göstermektedir.
- Ankete katılanların eğitim durumları lise mezunu ve üzerinde olanların sayısının 443 (% 73,6) olduğu görülmektedir. Ankete katılanların 57 yaş ve altında olanların sayısı 555 (%92,2) olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların büyük çoğunluğunun 57 yaş ve altında olması, eğitim durumlarının da büyük kısmının lise ve üzerinde olması araştırmanın sağlıklı sonuçlar vermesi açısından oldukça önemlidir. Belirtilen yaş ve eğitim durumuna sahip bilinçli bir yurttaş kitlesinin kamu ve özel kurum kuruluşlardan kaliteli hizmet talep etme ve alma olasılığı diğerlerine göre daha yüksektir. Yapılan araştırmanın amacı ve önemi konusunda istenilen duyarlı yurttaş kitlesine ulaşıldığı sonucuna varmak mümkündür. İlban ve Biçimveren (2017) Burhaniye ilçesinde yapmış oldukları çalışmanın sonuçlarına göre katılımcıların büyük çoğunluğunun lise ve üzerinde olması araştırmaya katılan katılımcıların entelektüel bilgi ve niteliğe sahip kitleden oluştuğunu ayrıca orta yaş grubu ve altındaki katılımcıların sayısının fazla olması da genç, dinamik ve duyarlı bir kitleyi temsil ettiğini ortaya koymuşlardır.
- Araştırmanın hipotezleri çerçevesinde, araştırmaya katılan yurttaşların Niğde Belediyesinin hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri ile yurttaşların demografik özellikleri arasındaki farklılığa bakıldığında; belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyinin yurttaşın yaşına, eğitim durumuna, meslek gruplarına, Niğdeli olma durumuna, kendilerini Niğdeli hissetme durumuna, belediyeden hizmet alma durumuna, hizmetleri

kolay alma durumuna ve belediye hizmetlerini yeterli bulma durumuna bağı olarak anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiş olup (H1b), (H1c), (H1d), (H1g), (H1h), (H2a), (H2b), (H2c) hipotezleri kabul edilmiştir.

- Belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyinin yurttaşın cinsiyetine, aylık gelir durumuna, ikamet sürelerine bağı olarak anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiş olup (H1a), (H1e), (H1f) hipotezleri kabul edilmemiştir.
- Yurttaşların belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeylerini incelediğimizde ise yurttaşların belediye hizmetlerinin hiçbirisinden çok memnun düzeyde olmadıkları görülmektedir. Aritmetik ortalamalara bakıldığında 4,21-5,00 “Çok Memnunum” aralığında çıkan hiçbir hizmet olmadığı tespit edilmiştir.
- Yurttaşların memnuniyet ortalamalarının en fazla çıktığı belediye hizmeti ise “lokanta, cafe, kahvehane gibi halka açık yerlerde satılan yiyecek ve içeceklerin temizlik ve sağılık kontrolü (3,86)” olduğu sonucuna varılmıştır. “defin ve mezarlık hizmeti (3,74)”, “kapalı pazar yeri (3,68)”, “mahalle pazarları (3,68)”, “itfaiye ve ambulans gibi halkın can ve mal güvenliğini sağılayan hizmetlerin yeterliliği (3,54)”, “yaş sebze ve meyve hali (3,44)” ve “katı atık ve çöp toplama hizmetleri (3,41)” yurttaşların en çok memnuniyet duydukları hizmetler arasındadır.
- Yurttaşların 1,81-2,60 puan aralığında olan “Memnun Değilim” düzeyinde iki hizmeti değerlendirdikleri sonucuna varılmıştır. En düşük memnuniyet ortalamasına sahip belediye hizmeti olarak “otopark olanakları (2,48)” ardından “kentnin gelişimi için gerekli imar planlarının hazırlanması ve bunların kontrolünün yapılması (2,58)” hizmetleri yer almaktadır.
- Yurttaşların memnuniyet düzeylerinin en düşük olduğu hizmetler ile Niğde'nin çözülmesi gereken en önemli üç sorununa verilen cevaplardan ikisiyle benzer olduğu görülmüştür. Sonuçların bu şekilde benzer olması cevaplayıcıların samimi olduklarını ve ölçeğimizin tutarlı olduğunu göstermektedir.
- Yurttaşlar belediyenin sunmuş olduğu diğer hizmetleri ise “Ne Memnunum, Ne Değilim” düzeyinde değerlendirmişlerdir. Bu sonuca göre yurttaşların belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden duydukları memnuniyet

düzeylerinin istenilen düzeyde olmadığı ve yurttaşların belediyenin sunduğu bu hizmetlerin birçoğundan bilgi sahibi olmadığı sonucuna da varılmaktadır.

- Katılımcılara yaşadığınız il olan Niğde'nin çözülmesi gereken en önemli üç sorunu nedir sorusu sorulmuştur. Niğde için çözülmesi gereken en önemli üç sorun olarak yurttaşlar sırasıyla şehir içi trafik (1), otopark (Açık/Kapalı) (2) ve çarpık kentleşme (3) cevaplarını vermişlerdir. Yurttaşların Niğde için önemli gördükleri son üç sorun olarak da sırasıyla tarihi ve turistik mekânların korunması, yaya kaldırımı ve yol kenarı ışıklandırması cevaplarına ulaşılmıştır. Niğde ilinin resmi rakamlara göre de araç sayısı Türkiye ortalamasının üzerinde çıkmaktadır. TÜİK 2017 verilerine bakıldığında Türkiye'deki motorlu kara taşıt sayısı ile Türkiye nüfusu oranlandığında (0,27) ortalaması elde edilirken, Niğde ilindeki kayıtlı motorlu kara taşıt sayısı ile Niğde il nüfusu oranlandığında elde edilen (0,28) ortalaması (<http://www.tuik.gov.tr>).
- Niğde ilinde yaşayan yurttaşların büyük çoğunluğunun (% 67,9) kendilerini bu şehrin bir üyesi olarak hissettikleri sonucuna varılmıştır. Araştırmamız açısından değerlendirildiğinde bu oranın yurttaşların belediye hizmetlerine karşı sorulan sorulara önem verdikleri ve bu önem neticesinde belediyeyi değerlendirdikleri sonucuna ulaşılabilir.
- Belediyeye hizmet almak için 458 yurttaşın işinin düştüğü tespit edilmiş, işi düşen yurttaşlardan “belediyede hizmetlere kolay ulaşabiliyorum” diyenlerin sayısının 394 olduğu görülmüştür. Bu sayı yurttaşların belediyede işlerinin kolayca çözüme kavuşturulduğunu göstermektedir.
- Araştırmaya katılan yurttaşlardan belediyenin sunmuş olduğu hizmetleri yeterli bulanların sayısı 261 (%43,4), yeterli bulmayanların sayısı ise 341 (56,6)'dır. Sonuçlardan da anlaşılacağı üzere Niğde Belediyesi'nin sunmuş olduğu hizmetleri yurttaşlar yetersiz bulmaktadır.

Araştırmaya katılan yurttaşların, belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeylerine ilişkin sorulara verdikleri cevaplar neticesinde, Niğde Belediyesinin sunmuş olduğu hizmetlerden memnuniyetin orta düzeyde olduğu sonucuna varılmış ve hizmetlerden duyulan memnuniyet düzeyinin 3,12 ölçek ortalaması (Ne Memnunum, Ne Değilim) olduğu tespit edilmiştir. Belediye açısından memnuniyet sonuçlarının iç açıcı olduğunu söylemek pek de mümkün değildir.

Bu çalışmanın Niğde Belediyesi'ne, Niğde halkına sunduğu hizmetleri değerlendirmesi açısından bir katkı yapması hedeflenmektedir. Araştırmada çıkan sonuçların Niğde Belediyesi'nin gelecekte yapacağı hizmetlerine ilişkin ışık tutacağı ve eksik olduğu düşünülen hizmetleri en kısa zamanda tamamlayarak yurttaşını memnun etmesi düşünülmektedir. Böylece mevcut durum analizleri ile sağlıklı ve faydalı kararlar alınarak yaşam kalitesinin ve belediyenin sunduğu hizmetlerin niteliklerinin artırılması sağlanabilecektir. Şeffaflığın ve katılımcılığın öneminin arttığı günümüz dünyasında belediye yönetimi halkın beklentilerine cevap verirse ancak o zaman hizmetlerin etkinliği, yurttaş memnuniyeti ve başarılı bir belediye yönetimi sağlanmış olacaktır.

Araştırma bulgularından elde ettiğimiz sonuçlara göre Niğde Belediyesi'ne sunacağımız öneriler şu şekildedir:

- Sunulan hizmetler tekrar gözden geçirilmeli, yurttaş memnuniyetini artırmak için çaba gösterilmelidir.
- Değişen ve hızla gelişen dünyanın koşullarına ayak uydurulmalı ve yurttaşların beklentilerini karşılayacak şekilde hizmet arayışına girilmelidir.
- Belediye yönetimi sorunların kaynağına inme ve sorunları ortadan kaldırmaya yönelik bir tutum takınarak, yurttaşını önemsemeli ve bilgilendirmelidir.
- Niğde'nin öncelikli çözülmeyi bekleyen şehir içi trafik, otopark, çarpık kentleşme ve yeşil alan/park/oyun alanları sorunlarına kalıcı çözümler bulunmalıdır.
- Yurttaşın talep ve beklentilerini karşılamak adına kamuoyu araştırmaları yapmalı ya da yaptırmalıdır.
- Sunulan hizmetlere yeniden yön verilmeli ve hizmetleri herkese hitap edecek şekilde çeşitlendirmelidir.
- Geleceğin mimarı olan gençlere ve her yaş grubundaki öğrencilere yönelik etkinlikler artırılmalıdır.
- Kültür ve sanat faaliyetleri kapsamında belediyenin sunmuş olduğu hizmetler çeşitlendirilmelidir.

- Belediyenin sunmuş olduğu hizmetler noktasında yurttaşlara gerekli bilgilendirmeler yapılmalı ve sunulacak hizmetlere ilişkin yurttaşların da görüşleri alınarak birlikte karar verilmelidir.
- Yurttaşların istek ve Şikâyetleri konusunda bilgi sahibi olmak için tüm iletişim kanalları açık tutulmalı ve bu istekler doğrultusunda hizmetler düzenlenmelidir.



KAYNAKÇA

- ACARTÜRK, Ertuğrul (2001). Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumunda Alternatif Yöntemler. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı:6. Ss. 47-58
- AL, H., 2002. “Kamu Yönetiminde Paradigma Değişimi”, Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya. Ss. 130-131
- ALDAN, Mehmet, İdari Vesayet ve Denetim, İller ve Belediyeler, sayı 475-476, 1985 s. 228
- AKILLI Vezne, <http://nigde.bel.tr/duyurular/haberler&v=nigde-belediyesi-nden-akilli-vezne-hizmeti> (25.10.2017)
- AKTEL, Mehmet (2003). Küreselleşme Ve Türk Kamu Yönetimi, Asil Yayın Dağıtım, Ankara. Ss. 63
- AKTAN, Coşkun (1997), Değişim Ve Yeni Global Yönetim, Mess Yayınları, Ankara. Ss. 293
- AKYILDIZ, Fulya (2012). Belediye Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak Belediyesi Örneği, Journal of Yasar University Cilt:26 Sayı:7 ss. 4415-4436.
- AKYILMAZ, Bahtiyar (2003). İdare Hukuku, Sayram Yayınları, Konya. Ss. 332-335
- AKYILMAZ, Bahtiyar (2004). İdare Hukuku, Konya: Sayram Yayınları. Ss. 330-335
- ALTAN, Yakup (2009). “Meclis-i Mebusan Zabıt Cerideleri (1293=1877) Üzerinden Türk Belediyeciliğini Anlamak”, Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt:14,Sayı: 2, ss. 293-310.
- ARDIÇ, Kadir, YÜKSEL, Fatih ve ÇEVİK, Osman (2004). Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatminin) Ölçülmesi (Tokat Belediyesi’nde Bir Uygulama). Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, Cilt 13 Sayı 3, Temmuz, s. 63–81. Ankara.
- ASKIDA Ekmek, <http://nigde.bel.tr/duyurular/haberler&v=nigde-belediyesi-askida-ekmek-uygulamasi-baslatti> (26.10.2017)
- ASLAN, Cumhuriyet, ULUOCAK Şeref (2012). Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Üzerine bir Araştırma: Çanakkale Örneği, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi Cilt:9 Sayı:1 ISSN: 1303-5134 ss. 174-201

- AYDIN, Ahmet Hamdi (2004). Türk Kamu Yönetimi Sisteminde Temel Sorunlar ve Çağdaş Yaklaşımlar, Gazi Kitabevi, Ankara. Ss. 93
- AYDIN, Ahmet Hamdi (2012). Kamu Yönetimine Giriş, Seçkin Yayınları, Ankara. Ss. 33-318
- BALCI, A., (2004). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntem, Teknik ve İlkeler, Pegem Yayıncılık, Ankara.
- BALOĞLU, B., Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemi, (3.Basım), Der Yayınları, İstanbul, 2006.
- BAŞARAN, İbrahim Ethem (1984. Yönetime Giriş, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi, Ankara. Ss. 49
- BAŞSOY, Ahmet- YETER, Enis (1996). Belediye Başkanları ve Yerel Yönetimlerin Seçimle Göreve Gelen Diğer Görevlilerinin Özlük, Mali ve Sosyal Hakları, Türk Belediyecilik Derneği, Konrad Adenauer Vakfı, Ankara. Ss. 13
- BAYKAL, Nazan (2011). “Yetki Devri, Yetki Genişliği ve Yerinden Yönetim” [http://www.makaleler.com/ders-yardimcileri-makaleleri/pdf/yetki-devri-yetkigenisligi- Ve-yerinden-yonetim.pdf](http://www.makaleler.com/ders-yardimcileri-makaleleri/pdf/yetki-devri-yetkigenisligi-Ve-yerinden-yonetim.pdf) (28.11.2017)
- BAYRAKÇI, Erdal (2009). Yerel Yönetimler Maliyesi, Dizgi Ofset, Konya. Ss. 61
- BELLİ, Aziz (2017). ,Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı Bağlamında Yerinden Yönetimin ve Yerel Yönetimlerin Değerlendirilmesi, Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi, Sayı:16 Cilt: 9, Kahraman Maraş Sütçü İmam Üniversitesi ss. 101-105
- BERK, Ahmet (2003). “Yerel Hizmet Sunumu ve Belediye İktisadi Teşebbüsleri”, Sayıştay Dergisi, Ankara, Sayı:49, Ankara, ss. 47-63.
- BİNGÖL, Yılmaz – YAZICI, Ersin – BÜYÜKAKIN Tahir, İl Sınırlarında Büyükşehir Belediye Modeli Kocaeli Deneyimi, Kocaeli: Kocaeli Belediyesi Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığı Yayınları, 2013 ss. 39.
- BOSTANOĞLU, Özer (1990). “Türk Belediyeciliğinde Güncel Tarihsellik”, Amme Dergisi, Cilt 23, Sayı 2, Haziran, ss. 74-93.
- BOZKURT, Ömer; Ergun Turgay (2008). Kamu Yönetimi Sözlüğü, Editör. Serije Sezen, 2.Baskı, TODAİE Yayınları, Ankara. ss. 31.

- BOZLAĞAN, Recep (2003). “Kamu Yönetimi Paradigmasında Değişim ve Özelleştirme Yaklaşımı”, Çağdaş Kamu Yönetimi-I, Ed. Muhittin Acar-Hüseyin Özgür, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, ss. 277-303.
- BOZLAĞAN, Recep (2004). “Kentsel Kamu Hizmetlerinden Tatmin Düzeyi: İstinye-İstanbul Örneği”, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı 7, 2004/1, ss. 121-145
- BOZLAĞAN, R., ve DEMİRKAYA, Y., 2008. Türkiye’de Yerel Yönetimler, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, ss. 151- 382
- BOZLAĞAN, Recep ve ÖZKAN Muhlis (2009). Belediyelerde Bir Alternatif Hizmet Sunum Yöntemi Olarak İhale, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- CANKUŞ, Bülent (2008). Belediye Hizmetlerine İlişkin Algı ve Memnuniyetin İkili Lojistik ve Regresyon Analizi İle Ölçümü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- ÇEVİK, Hasan Hüseyin (2010). ; Kamu Yönetimi, Seçkin Yayınları, Ankara. ss. 13-205
- ÇINARLI, S. (2011). “ABD’ de Yerel Yönetimin Ana Hatları”, C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 12 (1): ss. 265-380.
- ÇİÇEK, Recep ve İsmail Can Doğan (2009). “Müşteri Memnuniyetinin Artırılmasında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Niğde İli Örneği”, Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, *Cilt.11*, Sayı I, ss. 199-217.
- ÇUKURÇAYIR, M. Akif ve Gülise Gökçe (2007). Kamu Yönetiminin Yapısal ve İşlevsel Sorunları, Çizgi Kitabevi, Konya. ss. 1
- DAŞTAN, İlker ve Delice Mehmet Erdem (2015). Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Değerlendirilmesi: İzmir Büyükşehir Belediyesi Örneği, The Journal of Academic Social Science Studies, Number:32 Winter III, p. 203-223
- DEMİRCİ, R. (2006). Yerel Yönetimler ve İktisadi Teşebbüsler, Karınca Dergisi, Sayı: 835, Temmuz 2006, s. 2-15

- DÖKMECİ, V.(1996). İstanbul, Ankara ve İzmir’de Yaşam Kalitesinin Karşılaştırılması, İstanbul 2020 Sempozyumu, İTÜ, İstanbul: 17–19 Nisan, s: 469– 474.
- EFEÖĞLU, İ.E., *İş – Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma*, (Yayınlanmamış Doktora Tezi) Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, 2006.
- EKİCİ, Birol, Mustafa KOÇYİĞİT ve Yusuf Kenan KÜÇÜK; (2009), “Yerel Yönetim Hizmet Bildirgeleriyle Vatandaş Memnuniyetinin Artırılması: Su Abonelik İşlemleri”, *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, Cilt: 18, S. 1, ss. 71-96
- EMREALP, Sadun (1993). Belediyelerde Mali Yönetim. TKDB ve IULA-EMME Yayını, Yerel Yönetimin Geliştirilmesi Programı El Kitapları Dizisi, s.29, Kent Basımevi, İstanbul. ss. 32
- EMREALP, S., Horgan D. (1994). Belediyelerde Alternatif Hizmet Sunma Yöntemleri, Yerel Yönetimlerin Geliştirilmesi Programı El Kitapları Dizisi, Başbakanlık Toplu Konut İdaresi Başkanlığı ve IULA-EMME yayını, İstanbul: Kent Basımevi ss. 42
- ERDOĞAN, Hasan (2010). Türkiye’de Belediye Hizmetlerinin Sunumunda Özel Sektör Alternatifi: Batı Akdeniz Bölgesindeki (Antalya-Isparta-Burdur) Uygulamaların Analizi, Süleyman Demirel Üniversitesi, SBE, Doktora Tezi, Isparta. ss. 22-240
- EREN, Veysel- KILIÇ Selim (2008). Yönetim-Yurttaş İlişkileri Bağlamında Yurttaşların Yerel Yönetime Katılımı ve Niğde İli Uygulaması, Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi Cilt:1 Sayı:1 ss. 41-57
- ERGUN, Turgay ve Aykut Polatoğlu (1992). Kamu Yönetimine Giriş, 4. Yayın, TODAİE Yayınları, No: 241, Ankara. ss. 8-9
- ERYILMAZ B. (1989). Belediye Hizmetlerinin Yürütülmesinde Alternatif Yöntemler, *Türk İdare Dergisi*, Sayı:382, Mart, s.17-59
- ERYILMAZ, Bilal (1997). Kamu Yönetimi. (Genişletilmiş 3. Baskı), Erkan Matbaacılık, İstanbul. ss. 192

- ERYILMAZ, Bilal (2007). Kamu Yönetimi, Okutman Yayınevi, İstanbul
- ERYILMAZ, Bilal (2010). Kamu Yönetimi. Okutman Yayıncılık, Ankara. ss. 2-189
- ES, M. (2008). Osmanlı Devleti'nde Mahalli İdareler, Yerel Siyaset Dergisi, ss. 30-33
- GENÇ Turan (1998). Kamu Yönetimi, Başkent Klişe Matbaacılık, Ankara. ss. 15-18
- GÖKÇE Orhan vd., (2002). Kamu Yönetimi Ders Notları, Dizgi Ofset, Konya. ss. 99-106
- Gökçe, G. (2003). Küreselleşme ve Yerelleşme İlişkileri Üzerine Bir Tartışma, Yerel ve Kentsel Politikalar, Konya: Çizgi Kitabevi Yayınları ss. 214
- GÖKÇE Orhan, Erdal Bayrakçı (2005a). Yerel Yönetimler Maliyesi Ders Notları, Selçuk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yayını, Konya. ss. 61-66
- GÖKÇE, Orhan Erdal Bayrakçı (2005b) Yerel Yönetimler Ders Notları, Selçuk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yayını, Konya. ss. 100
- GÖKÜŞ, Mehmet (2010). “Küreselleşme Sürecinin Kamu Hizmetine Yansıması”, Selçuk Üniversitesi *İİBF* Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Cilt 14, Sayı 20, Çizgi Kitabevi, Konya, ss. 193-218.
- GÖKÜŞ, Mehmet (2011), *Kamu Hizmeti (Kuram, Politika, Uygulama)*, Çizgi Kitabevi, Konya. ss. 26-27
- GÖKÜŞ, Mehmet; ALPTÜRKER, Hakan (2011). Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Silifke Belediyesi Örneği, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25, ss. 128-132.
- GÖZLER, Kemal (2004), İdare Hukuku Dersleri, Ekin Kitabevi, Bursa. ss. 424-462
- GÖZLER, Kemal (2007). İdare Hukuku Dersleri, 5. Baskı, Ekin Kitabevi, Bursa. ss. 518-533
- GÖZLER, Kemal (2010), İdare Hukukuna Giriş, Ekin Kitabevi, Bursa. ss. 315-318
- GÖZLER, Kemal ve Gürsel Kaplan (2011), İdare Hukukuna Giriş, Ekin Yayınevi, Bursa.
- GÖZÜBÜYÜK, A. Şeref (2003). Yönetim Hukuku, Turhan Kitabevi, Ankara. ss. 5
- GÖZÜBÜYÜK, Şeref (2006), Yönetim Hukuku, Turhan, Ankara. ss. 28

GÖZÜBÜYÜK, A. Şeref (2008), Türkiye'nin Yönetim Yapısı. Turhan Kitabevi, Ankara. ss. 43-44

GÜL, Hüseyin- Hüseyin Özgür (2004). "Âdemi Merkeziyetçilik ve Merkezi Yönetim – Yerel Yönetim İlişkileri", Çağdaş Kamu Yönetimi II, (Edit. Muhittin Acar, Hüseyin Özgür), Nobel Yayınevi, Ankara. ss. 166

GÜLAN, Aydın (1988). "Kamu Hizmeti Kavramı", İdare Hukuku ve İlimleri Dergisi, Yıl: 9, Sayı: 1-3, ss. 147-159.

GÜMÜŞ, Mustafa (1999). Yönetimde Başarı İçin Altın Kurallar, 2. Baskı, Alfa Basım Yayım Dağıtım, İstanbul. ss. 375

GÜMÜŞ, M. ve Keloğlu, N. (2002). Factoranalysis on service attributes of Çanakkale municipality School of Tourism, Biga Faculty of Economics, Çanakkale Onsekiz Mart University, Çanakkale, Turkey TQM Magazine 373-375.

GÜMÜŞOĞLU, Şevkinaz vd, (2003) Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin "Servqual" Modeli ile Ölçülmesi ve Muğla İlinde Bir Uygulama, 2003.

http://www.deu.edu.tr/userweb/sabri.erdem/dosyalar/sabri_erdem_iku.pdf

(01.12.2017

GÜNDAY, Metin, İdare Hukuku, Ankara, İmaj,1995 ss. 174

GÜNDAY, Metin (2002). İdare Hukuku, 6. Baskı, İmaj Yayıncılık, Ankara. ss. 288-295

GÜNDAY, Metin (2003), İdare Hukuku, 8. Baskı, İmaj Yayıncılık, Ankara. ss. 282-301

HENDEN, H. Burçin ve Rıfkı, Henden (2005). "Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve e-Belediyecilik", Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 4, Sayı 14, Güz 2005, ss. 48-66

<https://sonuc.ysk.gov.tr/module/sspsYerel.jsf>

http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1059

<http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=27640>

- İLBAN, Mehmet Oğuzhan, Biçimveren Lütfi (2017). “Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi: Burhaniye Belediyesi Örneği”, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, Cilt:26, Sayı:2 Nisan 2017,ss. 75-104.
- İLKORKOR, Zehra Şahin (2010). “Kamu Yönetiminde Etkinliğin Sağlanmasında Alternatif Bir Model: İhale Yöntemi”, Türk İdare Dergisi, Ankara, 2010, Sayı:468, ss.63-84.
- İNCE, Mehmet; ŞAHİN, Kübra(2011). Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti Ölçümü: Selçuklu Belediyesi Örneği, Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi - Selçuk Üniversitesi, 2011; 15(21): 126-175.
- İSLAMOĞLU, A.H., Sosyal bilimlerde Araştırma Yöntemi, (SPSS Uygulamalı), Beta Yayıncılık, İzmit 2009.
- KALABALIK, Halil (2004). İnsan Hakları Hukuku Ders Notları, 2004, Değişim Yayınları, Ankara.
- KARA, Mehmet ve GÜRÇÜ Maşide (2010). Belediye Hizmetlerinde Halkın Memnuniyetinin Ölçülmesine Yönelik Bir Çalışma: Yozgat Belediyesi Örneği, Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi Cilt: 2 Sayı:2 ISSN: 8039 ss. 79-86
- KARADAĞ, Arif (2003), “Osmanlıdan Günümüze Türk Kentinin Değişen Kimliği”, Türk İdare Dergisi, Yıl 75, Sayı 442, Aralık, ss. 147-162.
- KARAHANOGULLARI, O. (2002). Kamu Hizmeti, 1.Baskı, Ankara: Turhan Kitapevi ss. 188
- KARAMAN, Zerrin Toprak (2000). “Yönetim Stratejilerindeki Gelişmeler”, TİD, Yıl: 72, S. 426, Mart – 2000, Ankara. Ss. 399
- KARAYILMAZLAR, Ekrem ve Kalça, Adem (1998). “Yap-İşlet-Devret (YİD) Modeli ve Türkiye Uygulamaları”, Banka ve Ekonomik Yorumlar Dergisi, Yıl:35, Sayı: 5 Mayıs 1998, ss.3-27.
- KAYA, Kemal (2007). “Tanzimat’tan Önce Belediye Hizmetleri ve Voyvodalar---- Vaivodes and Municipal Services Before Tanzimat”, Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Tarih Bölümü Tarih Araştırmaları Dergisi, Cilt: 26 Sayı: 41, Ankara, ss. 101-113

- Kent Bilgi Sistemi, <http://kent-rehberi.nigde.bel.tr:8080/EKentRehberi/> (05.11.2017)
- KELEŞ, R. (2012). Yerinden Yönetim ve Siyaset, Cem Yayınevi, İstanbul. ss. 25-159
- KESKİN, Bayram; (2006), Kamu Hizmetinin Görülmesine İlişkin Sözleşmeler Ve Bu Sözleşmelerden Doğan Uyuşmazlıkların Tahkim Yoluyla Çözümü, Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü ss. 19-27
- KIRIŞIK, Fatih (2013). “Kamu Yönetiminde Küresel Değişimler ve Yeni Sorun Alanları”, Sayı 38, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, ss 293-294
- KÖSE, Ömer (2004). “Yerel Yönetim Olgusu ve Küreselleşme Sürecinde Yükselişi”, Sayıştay Dergisi, Sayı 52, Ocak-Mart, ss. 3-42.
- KUTLU, Önder. (2004). Gelişmiş Ülkeler Ve Türkiye’de Kamu Reformu Ve Yönetimin Yeniden Düzenlenmesi, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara ss. 46
- KURGUN ve ark.(2008). “Belediyelerde Hizmet Yeterliliğinin ve Hizmet Kalitesinin Arttırılmasını Etkileyen Faktörlerin Analizi: İzmir Karşıyaka Belediyesinde Uygulama”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:10, Sayı:2, ss. 26-50.
- MENEK, İbrahim Halil (2017). “Belediyelerde Halkla İlişkiler Ve Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Örneği” Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, Gaziantep
- Mezarlık Bilgi Sistemi, <http://mezarlik.nigde.bel.tr/> (06.11.2017)
- MURATOĞLU, Tahir (2015). “ Mahalli İdareler Mevzuatında 6360 sayılı Kanunla Yapılan Değişiklikler”, Dicle Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt: 20, Sayı: 32, Yıl: 2015 ss. 59-96.
- NADAROĞLU, Halil (1994). Mahalli İdareler, Yenilenmiş 5. Bası, Beta, İstanbul.
- NADAROĞLU, Halil (2001), Mahalli İdareler; Teorisi, Ekonomisi, Uygulaması, Beta Yayınları, Yenilenmiş 7. Bası, İstanbul.
- NALBANT, Atilla, Üniter Devlet, İstanbul, Yapı Kredi,1997 s. 36

- NEGİZ, Nilüfer (2007). Türkiye’de Büyükşehir Belediyelerde Hizmet Etkinliği ve Eğitim İlişkisi: Alan Araştırması ve Bir Model Önerisi. Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta. Ss. 29-57
- Niğde Belediyesi Mali Performans Raporu, 2015-2019, ss. 18-147
- Niğde Belediyesi 2016 yılı Faaliyet Raporu
- NİĞKOS, <http://kent-rehberi.nigde.bel.tr:8080/EKentRehberi/> (15.12.2017)
- NOHUTÇU, Ahmet (2008) , Kamu Yönetimi, 3. Baskı, Savaş Yayınevi, Ankara.
- ONARAN, Oğuz (1967). Yönetici Sınıfın Eğitimi, Belçika, Fransa, İngiltere ve Türkiye’de, Ankara.
- ORHAN, Mine ; (2016). Belediye Hizmet Kalitesi Ölçümü: Keçiören Belediyesinde Bir Uygulama, Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt:18, Sayı: 3 ss. 945-963
- ORKUT, Yeşim; (2008), Yerel Yönetimlerde Toplam Kalite Yönetimi, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. ss. 15-16
- ÖKMEN, M. (2003). “Yerel Yönetimlerde Yeniden Düzenleme Girişimleri ve Son Reform Tasarıları Üzerine Bir Değerlendirme”, Yönetim ve Ekonomi, Celal Bayar Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt: 10, Sayı: 1, ss.117-139.
- ÖKMEN, M. ve PARLAK, B. (2010). Kuramdan Uygulamaya Yerel Yönetimler- Ülkeler, Yaklaşımlar ve Mevzuat, Alfa- Aktüel Yayınları, Bursa.
- ÖMÜRGÖNÜLŞEN, Uğur (2003). Kamu Sektörünün Yönetimi Sorununa Yeni Bir Yaklaşım: Yeni Kamu İşletmeciliği, Çağdaş Kamu Yönetimi-1, Ed. Muhittin Acar ve Hüseyin Özgür, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, ss. 3-45.
- ÖZDEN, Kemal ve Melek Zorlu (2011). “Yerel Yönetimlerde Açılım: 1580 Sayılı Belediye Kanunu İle 5393 Sayılı Belediye Kanunu Arasındaki Farklar” [tekmanpost.wordpress.com/2013/10/18/yerel-yonetimlerde-acilim-1580-sayili belediye-kanunu-ile-5393-sayili-belediye-kanunu-arasindaki-farklar/](http://tekmanpost.wordpress.com/2013/10/18/yerel-yonetimlerde-acilim-1580-sayili-belediye-kanunu-ile-5393-sayili-belediye-kanunu-arasindaki-farklar/) (15.11.2017).
- ÖZER, Mehmet Akif, “Yerel Yönetimlerin Varlık Nedeni Olarak “Halkla” İlişkiler “.KAU İİBF Dergisi, 2013.
- ÖZKAL SAYAN, İpek, Türkiye’de İdari Sistem ve Örgütlenme, 2013. ss. 11-12

- ÖZTÜRK, Namık Kemal, Bayram Coşkun (2000). “Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma ve Kamu Hizmetlerinde Kalite: Etiksel Bir Bakış”, Türk İdare Dergisi, Yıl:72, sayı:426, Mart 2000, Ankara, ss. 145-163
- PARLAK, Bekir- SOBACI, Zahid (2008), Kuram ve Uygulamada, Kamu Yönetimi, Ulusal ve Küresel Perspektifler, İkinci Baskı, Alfa Akademi Basım Yayım, İstanbul.
- POLATOĞLU, Aykut (2001). Kamu Yönetimi Genel İlkeler ve Türkiye Uygulaması, METU Press, Ankara.
- PROJELER, <http://nigde.bel.tr/projeler> (01.12.2017-30.12.2017)
- SAKAL, Mustafa-KESİK, Ahmet- Akdemir, TEKİN (2014). Mali Yerinden Yönetim: Teori, Kavramsal Açıklamalar ve Türkiye’ye İlişkin Değerlendirmeler, Nobel Yayınları, Ankara
- SARAN, M.Ulvi ve Ahmet Göçerler; (1998), “Kamu Hizmetlerinde ve İçişleri Bakanlığında Toplam Kalite Yönetimi”, Türk İdare Dergisi, S. 427, Yıl: 70, Aralık, ss. 225-282.
- SEVİMLİ, S. (2006), Hizmet Sektöründe Kalite ve Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Uygulama, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi SBE, İzmir.
- SEZİK M. VE AĞIR O. (2016). “Türkiye'nin Kamu Yönetimini Değiştiren Faktörler: Batılılaşma Ve Küreselleşme”, The Journal of Academic Social Science Studies, (49): 225-240.
- SEZER, Özcan (2008). “Kamu Hizmetinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye’de Kamu Hizmeti Açısından Bir Değerlendirme”, ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 4, Sayı 8, ss. 147-171
- SÖZEN, Süleyman (2005). Teori ve Uygulamada Yeni Kamu Yönetimi, Seçkin Yayınları, Ankara
- SÜRMEYEN, Y., Aygün, D. (2009), “Türkiye’de gıda bankacılığı ve muhasebe işlemleri”, Marmara üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt XXVI, Sayı 1, s.191-209

- ŞAHİN, Kübra(2011). Belediye Hizmetleri ve Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü (Konya İl Merkezi Örneği), Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karaman oğlu Mehmet bey Üniversitesi S.B.E. Hazırlayan Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı Yönetim Bilimleri Bilim Dalı, Karaman ss. 81-95
- ŞAN G. (2006). “Türkiye’de Kamu Yönetimi’nin Örgütlenmesi: Merkezden Yönetim – Yerinden Yönetim Ayrımı”, Yerel Siyaset Dergisi, (8).
- ŞEN, Murat (2002). “Osmanlı Devleti’nde Sosyal Güvenlik: Ahi Birlikleri, Loncalar ve Vakıflar” ,Çimento İşveren, Kasım 2002, ss.18-40.
<http://www.ceis.org.tr/dergiDocs/makale33.pdf>
- TAŞÇI, Bülent Talat (2014). Hizmette Kalite ve Belediye Hizmetlerinde Kaliteye Yönelik Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü (Yalova İl Merkezi Örneği) Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri ABD Sosyal Politika Bilim Dalı, Yalova Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi
- TEKİN, M. (2004). Toplam Kalite Yönetimi, Yenilenmiş 3. Baskı, (Selçuk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Kitap Satış Bürosu, Kampüs, Konya). Ankara.
- TOPÇU, Ü. ve Dökmeci, V. (2005). İstanbul un değişik mahallelerinde kullanıcı hoşnutluğun karşılaştırılması İ.T.Ü. Mimarlık Planlama ve Tasarım dergisi. 4/1, s:126–134.
- TOPRAK, Zerrin (2006). Yerel Yönetimler. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- TORLAK, Ö. (1999), Belediyelerde Hizmet Yönetimi ve Pazarlama, Seçkin Yayınevi, Ankara.
- TORTOP, Nuri (1999). Mahalli İdareler, Yargı Yayınları, Ankara. ss. 4-46
- TORTOP, N.; AYKAÇ, B.; İSBİR, G. E.; ÖZER, M. A.; YAYMAN, H., (2010), Yönetim Bilimi, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- TUNCİL, Veysel (2005) “Kamu Hizmeti”,
http://www.turkhukuk sitesi.com/makale_199.html, (02.10.2017)
- TUNÇ A. (2015). “Post modern Düşünceye Geçiş”, (Ed.) KUTLU Ö. ve YERDELEN K. B., Siyasi Düşünceler Tarihi, Lisans Yayıncılık, İstanbul, s.337-351.

- TUZCUOĞLU, Ferruh (2003). Metropolitan Yönetim, Sakarya Kitapevi, Sakarya.
- ULUSOY, Ahmet ve Tarık Vural (2010) “Yerel Hizmetleri Özelleştirme Yöntemleri”,<https://www.researchgate.net/publication/242389973> (08.11.2017), ss.1-15
- ULUSOY, Ahmet- AKDEMİR, Tekin (2001). Mahalli İdareler; Teori, Uygulama, Maliye, Seçkin Yayıncılık, Ankara. ss. 41
- ULUSOY, Ahmet ve AKDEMİR Tekin, (2010). Mahalli İdareler, Seçkin Yayıncılık, Ankara. ss. 24-296
- USTA Resul ve Levent Memiş (2010). “Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, , Cilt 15, Sayı 2, Yıl 2010, Isparta, ss. 333-355.
- UYAR, Hakkı (2004). “Türkiye’de ve Dünya’da Yerel Yönetimler: Kısa Bir Tarihçe”, Aydınlanma 1923, Yıl 8, sayı 51, Kış 2004, ss. 1-8, <http://www.kisi.deu.edu.tr/hakki.uyar/6.pdf>
- ÜNAL, Feyzullah, “Tanzimat'tan Cumhuriyete Türkiye'de Yerel Yönetimlerin Yasal ve Yapısal Dönüşümü”, Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı 30, 2011.
- YAVUZ çehre, S. P. (2005). “Belediyelerin Kentsel Yasam Kalitesine Etkileri Denizli Karşıyaka Mahallesi Örneği” (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Pamukkale Üniversitesi, Denizli.
- YAKAR, Serdar (2003), Yerel Yönetimlerde Alternatif Hizmet Sunma Yöntemleri: Kahraman Maraş Belediyesi Örneği, Selçuk Ofset, Kahramanmaraş. ss. 125-134
- YAYMAN, Derya, Akademik Bakış Dergisi, Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı: 34, 2013.
- YILDIRIM, Selahattin. Yerel Yönetim ve Demokrasi, İstanbul, 1993 Sayı 28, İstanbul, Mart ss. 27-33
- YILDIRIM, Murat; (2009), “Kamu Yönetiminde Yeni Bir İkilem: Yurttaş Odaklılık Yada Müşteri Odaklılık”, Cumhuriyet Üniversitesi, İİBF Dergisi, Cilt: 10, S. 1, ss. 99-115.

YÜKSEL, Fatih (2004) Kamu Yönetiminde Yeni Eğilimler Perspektifinde Türk Kamu Yönetiminde Reform İhtiyacı ve Kamu Yönetimi Reform Tasarısı, Kamu Yönetimi, Ed. Abdullah Yılmaz ve Mustafa Ökmen, Gazi Kitabevi, Ankara, ss. 1-22.

ZENGİN, Eyüp (1999). Yerel Yönetimlerde Özelleştirme, Mimoza Yayınları, Konya. ss. 80

ZENGİN, O. (2009). “Günümüzde Kamu Yönetiminde Ön Plana Çıkan Yaklaşımlar”, (Ed.) ÖVGÜN B., Kamu Yönetimi: Yapı İşleyiş Reform, Ankara Üniversitesi SBF Yayını, s. 1-42.

5393 sayılı Belediye Kanunu

5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu

EK-1 Anket Formu

BELEDİYE HİZMETLERİ VE YURTTAŞ MEMNUNİYETİ ANKETİ ANKET SORULARI NİĞDE 2017

Değerli Katılımcı;

“Belediye Hizmetlerinde Yurttaş Memnuniyetinin Ölçümü Üzerine Bir Uygulama; Niğde Örneği” konulu bir tez çalışması yürütmekteyiz. Bu araştırmanın amacı Niğde’de yaşayan yurttaşların Belediye Hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyini belirlemektir. Bu bağlamda sizlerin görüş ve düşünceleri çalışmamızın ana omurgasını oluşturmaktadır. Bu açıdan aşağıdaki sorulara vereceğiniz yanıtların içten ve doğru olması çalışmamız açısından büyük önem taşımaktadır. Elde edilecek veriler, yüksek lisans tezi çalışmasında kullanılacak olup kesinlikle gizli tutulacaktır. Verdiğiniz bütün bilgiler bilimsel amaçla kullanılacak olup, anket formuna isim yazılmasına gerek yoktur.

Anketimize kıymetli vaktinizi ayırmış olduğunuz için teşekkür eder, Saygılar sunarız.

Murat DİBEK
Ömer Halis Demir Üniversitesi
Yüksek Lisans Öğrencisi

Dr. Öğr. Üyesi Taner DEMİRKOL
Ömer Halis Demir Üniversitesi
Öğretim Üyesi

1. Cinsiyetiniz

() Bayan () Erkek

2. Yaşınız:

() 18-28 () 29-42 () 43-56 () 57 ve üzeri

3. Eğitim Durumunuz:

() Okur -Yazar Değil () Okur-Yazar () İlkokul Mezunu () Ortaokul Mezunu
() Lise Mezunu () Lisans () Yüksek Lisans () Doktora

4. Mesleğiniz:

() Memur () Öğrenci () Çiftçi () Serbest Meslek () Öğretmen
() İşçi () Ev Hanımı () İşsiz () Akademisyen () Diğer.....

5. Aylık Gelir Durumunuz:

() 500 TL’den az () 501-1000 TL arası () 1001-2000 TL arası
() 2001-3000 TL arası () 3001-4000 TL arası () 4001 TL’den fazla

6. Niğdeli misiniz?

() Evet () Hayır

7. Kaç yıldır Niğde’de yaşıyorsunuz?

() 1 yıldan az () 1 yıldır () 2 yıldır () 3 yıldır () 4 yıldır () 5 yıl ve üstü

8. Kendinizi Ne Kadar Niğdeli Hissediyorsunuz?

() Hiç Hissetmiyorum () Hissetmiyorum () Ne Hissediyorum, Ne Hissetmiyorum

() Hissediyorum () Çok Hissediyorum

9. Bugüne kadar Belediyeye hiç işiniz düştü mü?

() Evet () Hayır

10. Belediye ve Belediye Hizmet birimlerinde işleriniz kolayca hallediliyor mu?

() Evet () Hayır

11. Niğde Belediyesinin Hizmetlerini yeterli buluyor musunuz?

() Evet () Hayır

12. Sizce Yaşadığınız il olan Niğde'nin çözülmesi gereken en önemli 3(üç) sorunu nedir?

(Lütfen belirlediğiniz üç sorunu öncelik sırasına göre 1-2-3 olarak numaralandırınız.)

- () Ulaşım/Alt Geçit-Üst Geçit () Çöp/Temizlik
() Şehir içi Trafik () Çarpık Kentleşme
() Yaya Kaldırımı () Otopark(Açık/Kapalı)
() Tarihi ve Turistik Mekânların Kor. () Yeşil Alan/Park/Oyun Alanları
() Alt Yapı/Kanalizasyon () Yol
() Yol Kenarı Işıklandırması () İmar
() Sosyal Etkinlikler/Sosyal Alanlar () Yoksulluk/İşsizlik/İstihdam

13. Aşağıda sıralanan belediye hizmetlerinden ne kadar memnunsunuz? Lütfen Belirtiniz.(X)

Sıra No	BELEDİYE HİZMETLERİ	1.Hiç Memnun Değilim	2.Memnun Değilim	3. Ne Memnunum Ne Değilim	4.Memnunum	5.Çok Memnunum
13a	Su ve kanalizasyon gibi alt yapı hizmetlerinden	()	()	()	()	()
13b	Caddeler, sokaklar, parklar gibi halka açık alanların genel temizliğinden	()	()	()	()	()
13c	Katı atık ve Çöp toplama hizmetlerinden	()	()	()	()	()
13ç	Veterinerlik hizmetinden (mezbağa vb.)	()	()	()	()	()
13d	Çevre kirliliğinin önlenmesi için, belediyenin denetim ve çalışmalarının yeterliliğinden	()	()	()	()	()
13e	Spor sahaları, sinema, tiyatro, kaplıca gibi sosyal tesislerin inşası ve bakımından	()	()	()	()	()
13f	Kentin gelişimi için gerekli imar planlarının hazırlanması ve bunların kontrolünün yapılmasından	()	()	()	()	()
13g	Sosyal tesislerin ve kamu binalarının yapılması ve onarımından	()	()	()	()	()
13ğ	Sosyal yardım hizmetlerinden(fakir ailelere, engellilere, yaşlılara yönelik vb.)	()	()	()	()	()
13h	Kültür, sanat, turizm ve Niğde'nin tanıtımı hizmetlerinden	()	()	()	()	()
13ı	Haşere ile mücadeleden (sivrisinek vb.)	()	()	()	()	()
13i	Yol yapım ve bakımından (cadde, bulvar, kavşak, köprü)	()	()	()	()	()
13j	Cadde ve sokakların aydınlatılmasından	()	()	()	()	()
13k	Defin ve mezarlık hizmetinden	()	()	()	()	()
13l	Otopark olanaklarından	()	()	()	()	()
13m	Trafik ve sinyalizasyon hizmetlerinden	()	()	()	()	()
13n	Şehir içi ulaşım hizmetlerinden	()	()	()	()	()
13o	Yaş sebze ve meyve halinden	()	()	()	()	()
13ö	Mahalle pazarlarından	()	()	()	()	()
13p	Dere ve ırmak yataklarının ıslahı konusunda yapılan çalışmalardan	()	()	()	()	()
13r	İçme ve kullanma suyunun kalitesi/ıslahı/temizliğinden	()	()	()	()	()
13s	Atık su Arıtma hizmetinden	()	()	()	()	()
13ş	Kapalı Pazar yerinden	()	()	()	()	()
13t	Kentin ekonomik kalkınması için yapılan yatırımlardan	()	()	()	()	()
13u	Belediye çalışanlarının halka karşı tutumu ve davranış şekillerinden	()	()	()	()	()
13ü	Belediye çalışanlarının, problemleri çözme konusundaki isteklilik ve yeterliliğinden	()	()	()	()	()
13v	İtfaiye ve Ambulans gibi halkın can ve mal güvenliğini sağlayan hizmetlerin yeterliliğinden	()	()	()	()	()

Sıra No	BELEDİYE HİZMETLERİ	1.Hiç Memnun Değilim	2.Memnun Değilim	3. Ne Memnunum Ne Değilim	4.Memnunum	5.Çok Memnunum
13y	Zabıta Denetim faaliyetlerinden (işyerleri, imalathane, fiyat kontrolü)	()	()	()	()	()
13z	Ağaçlandırma hizmetlerinden	()	()	()	()	()
13aa	Huzur evi –Yaşlı bakım evi- Kadın Sığınma evi gibi sosyal hizmetlerden	()	()	()	()	()
13bb	Kentsel Dönüşüm Çalışmalarından	()	()	()	()	()
13cc	Şehirlerarası ulaşım hizmetlerinden (otogar)	()	()	()	()	()
13çç	Lokanta, Cafe, Kahvehane gibi halka açık yerlerde satılan yiyecek ve içeceklerin temizlik ve sağlık kontrolünden	()	()	()	()	()
13dd	Lokanta, eğlence yerleri, sosyal tesisler, Pazar yerleri, oteller gibi yerlerin fiyatlarının belirlenmesi ve kontrolünden	()	()	()	()	()
13ee	Asfaltlama Hizmetlerinden	()	()	()	()	()
13ff	Kent içi yolların genel kalitesinden	()	()	()	()	()
13gg	Niğde'deki yaşam kalitesinden	()	()	()	()	()
13hh	Belediyenin kendi gelirlerini artırıcı kaynakları sağlamasından	()	()	()	()	()
13ıı	Belediye işlemlerinde kullanılan araç gereçlerin yeterliliğinden	()	()	()	()	()
13ii	Niğde için gerekli elektrik şebekesinin yeterliliğinden	()	()	()	()	()
13jj	Belediyenin vergilerini düzenli toplamasından	()	()	()	()	()
13kk	İnşaat alanlarının denetimi ve güvenliğinden	()	()	()	()	()
13ll	Sağlık tesisleri ve halk sağlığı hizmetlerinden	()	()	()	()	()
13mm	Gençliğe yönelik hizmetlerden	()	()	()	()	()
13nn	Belediye Çalışanlarının yardımcı olmaya ve problem çözmedeki istekliliğinden	()	()	()	()	()
13oo	Belediye Çalışanlarının mesai saatlerinde görevlerinin başında bulunmalarından	()	()	()	()	()
13öö	Belediye Çalışanlarının Niğde'yi iyi tanınması ve sorunların farkında olmalarından	()	()	()	()	()
13pp	Belediye Çalışanlarının yurttaşlara karşı tutumu, davranış şeklinden	()	()	()	()	()
13rr	Belediye Çalışanlarının yeterli sayıda ve nitelikte olmasından	()	()	()	()	()
13ss	Belediye Çalışanlarının güler yüzlülüğü ve samimiyetinden	()	()	()	()	()
13şş	Belediye Çalışanlarının işe ilgisinden	()	()	()	()	()
13tt	Niğde Belediyesi'nin genel imajından	()	()	()	()	()
13uu	Belediyenin sunduğu hizmetlerden genel olarak	()	()	()	()	()

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı ve Soyadı : Murat DİBEK
Doğum Yeri ve Tarihi : Niğde 1987
Medeni Hali : Evli, 2 Çocuk Sahibi
İletişim Bilgileri : dibek5187@gmail.com
05306870191 (GSM)



EĞİTİM

2005-2010 Niğde Ömer HALİSDEMİR Üniversitesi Eğitim Fakültesi/Sınıf Öğretmenliği Bölümü
2011-2015 Anadolu Üniversitesi İİBF Kamu Yönetimi Bölümü
2015-2018 Niğde Ömer HALİSDEMİR Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Programı

İŞ DENEYİMİ

2010-2012 Sınıf Öğretmenliği
2012-2014 Teknoloji ve Tasarım Öğretmenliği
2014-2016 Müdür v.
2016-2018 Müdür Yardımcılığı
2018-∞ Adalet Bakanlığı Uzlaştırmacı

YABANCI DİL

İngilizce ÜDS: 24

YAYINLARI:

.....

