ResearchGate

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: https://www.researchgate.net/publication/364604574

# YEREL HİZMET SUNUMUNDA ALTERNATİF BİR YÖNTEM: GÖNÜLLÜ KATILIM

**Chapter** · September 2021

CITATIONS
0

READS
2

**1 author:**



İbrahim Tanju Akyol
Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi
**11** PUBLICATIONS **7** CITATIONS

SEE PROFILE

All content following this page was uploaded by İbrahim Tanju Akyol on 21 October 2022.

The user has requested enhancement of the downloaded file.

# ONUNCU BÖLÜM

# YEREL HİZMET SUNUMUNDA ALTERNATİF BİR YÖNTEM: GÖNÜLLÜ KATILIM

İbrahim Tanju AKYOL[1]

**Öz**

20. yüzyılın sonlarında yaşanan siyasal, ekonomik, toplumsal ve yönetsel gelişmeler ülkeleri yakından etkilemektedir. İletişim ve ulaşım teknolojilerindeki gelişmelerin insanlar arasındaki etkileşimi artırmasıyla beraber dünyanın "küçüldüğü" kabul edilmektedir. Küreselleşme olarak ifade edilen bu sürecin bir sonucu olarak vatandaşların hizmet beklentileri farklılaşmaktadır. Artık, vatandaşlar, farklı ülkelerde yürütülen hizmetlerden haberdar olmakta ve bu hizmetleri karar vericilerden talep etmektedirler. Devletler ise vatandaş beklentilerini karşılayacak hizmetleri yürütürken zorlanmakta, hizmetleri sunmuş olsalar dahi istenilen kalitede ve çeşitlilikte yerine getirememektedirler. Bu noktada, yerelleşmenin sağlanması, hizmet sunumunda bir çıkış noktası olarak gösterilmektedir. Bu düşüncenin temelinde "bir hizmeti en iyi şekilde halka en yakın yönetim birimi yerine getirir" anlayışı yer almaktadır. Fakat yerel birimlerin yeterli düzeyde gelir kaynağına ve iş gücüne sahip olmadığı anlayışı üzerine görüş birliği söz konusudur. Vatandaşların ortak ihtiyaçlarının ve beklentilerinin karşılanması gerekirken mali ve teknik açmazların varlığı, yerel hizmet sunumunda paradoksların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Dolayısıyla, söz konusu hizmetlerin yerine getirilmesi için alternatif hizmet sunma yöntemlerinin geliştirilmesi zorunluluğu ortaya çıkmaktadır. 2000'li yıllarda gönüllü katılım alternatif hizmet sunma yöntemi olarak karar vericilerin gündeminde daha fazla yer almıştır. Yönetim birimlerine ek maliyetler yüklemeyen gönüllü katılım faaliyetleri, yerel hizmetlerin yürütülmesinde etkili bir metot olarak değerlendirilmektedir.

[1] Dr. Öğretim Üyesi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Çanakkale Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, Yerel Yönetimler Programı, ibrahimakyol@comu.edu.tr, Orcid: 0000-0002-9680-4155.

Türkiye, yerel hizmetlere gönüllü katılımı gerçekleştirme noktasında geleneksel avantajlara sahip olmasına rağmen, potansiyelini yeterli düzeyde ortaya çıkaramamıştır. Bu çalışmanın amacı, gönüllü katılımın yerel hizmet sunumuna katkılarını ortaya koymak ve Türkiye'de söz konusu hizmetlere gönüllü katılımın gerçekleşmesini engelleyen faktörlerin tespitini yapmaktır. Araştırma sonucunda hukuki alt yapıdan kaynaklanan eksikliklerin yerel hizmetlere gönüllü katılımı olumsuz etkilediği görülmüştür. Bunun yanında, gönüllüleri teşvik edecek ve koruma altına alacak uygulamaların eksikliğinin de gönüllü faaliyetlerin gelişmesini engellediği tespit edilmiştir.

**Anahtar kelimeler:** Katılım, hizmet sunumu, gönüllü katılım, yerel yönetimler.

## GİRİŞ

Küreselleşme toplumsal yaşamın her alanında olduğu gibi yönetim alanında da kendini göstermektedir. Yönetim birimlerinin yapısı, amaçları, hizmet görme biçimleri küreselleşmenin yaratmış olduğu değişimden etkilenmiştir. Sanayileşme, kentleşme, teknolojik gelişmeler, kişi başına düşen gelirin artması, sosyal ve sanatsal faaliyetlerin çeşitlenmesi, yeni kamu hizmetlerine olan talebi artırmıştır. Geleneksel kamu hizmeti anlayışı yerini farklılaşan ve çeşitlenen bir hizmet anlayışına bırakmıştır. Vatandaşlar için artık hizmetlerin sadece yerine getirilmesi değil aynı zamanda kaliteli, ihtiyaçlar ve beklentilere uygun olarak yerine getirilmesi önemsenmektedir. Dolayısıyla, geleneksel hizmet görme biçimlerinin sorgulanması da söz konusu olmuştur. II. Dünya Savaşı'ndan sonra "refah devleti" anlayışı çerçevesinde hizmet alanını genişleten devletler artık söz konusu hizmetleri yerine getiremez konuma gelmiştir. Devletin artan iş yükünün azaltılması amacıyla görev yetki ve sorumlulukların yerel birimlerle paylaşılması ve kamusal hizmetlerin alternatif yöntemler ile yerine getirilmesi, çözüm yolu olarak görülmüştür.

Yerel yönetimlerin sahip olduğu en önemli avantajlardan birisi vatandaşa olan yakınlığıdır. Yerel birimlerin halka yakın olmasının, vatandaşların ihtiyaçlarını hızlı ve kaliteli bir şekilde yerine getireceği kabul edilmektedir. Bunun yanında yerel hizmet sunumunda etkinlik, verimlilik, hesap verilebilirlik, vatandaş odaklılık gibi yönetim ilkelerinin hayata geçirilmesi için alternatif hizmet sunma yöntemlerinin geliştirilmesi gerekmektedir. Nitekim kamusal kaynakların kıt olduğu ve bu kaynaklarla talep edilen hizmetlerin karşılanmasının mümkün olmadığı ifade edilmektedir.

Son yıllarda gönüllülük kavramı gerek kamuoyunda gerekse de siyasi meselelerde ilgi duyulan konulardan bir tanesi haline gelmiştir. Yerel hizmetlere gönüllü katılımın önemi, yerel yönetim birimlerinin yeterli düzeyde gelire sahip ol-

maması ekseninde ortaya çıkmaktadır. Bu maksatla dünyada hukuksal düzenlemeler ile vatandaşların hizmet sunumunda yer alması sağlanmaya çalışılmıştır. Söz konusu çabalara rağmen, STK'ların faaliyetlerine vatandaşların yeterli düzeyde katılmaması, yönetim anlayışının temel bileşenleri olarak ifade edilen şeffaflık, hesap verilebilirlik gibi kriterleri sağlayamamış olmalarından kaynaklanmaktadır. Durum böyleyken STK'ların gelişimi için en önemli bileşenden biri olan gönüllü katılımın yeterli düzeyde gerçekleşmemesi de söz konusu olmaktadır.

Bu çalışmanın temel amacı, yerel hizmetlere gönüllü katılımın sağlanmasının gerekliliğini ve/veya avantajlarını ortaya koyarak Türkiye'de gönüllü katılımın gelişmesini engelleyici faktörlerin tespit edilmesidir. Çalışma doküman incelemesi şeklinde oluşturulmuş ve beş bölüm halinde tasarlanmıştır. Birinci bölümde çalışmanın kuramsal çerçevesini oluşturan "yerel hizmet" ve "katılım" kavramları tartışılmıştır. İkinci bölümde gönüllü katılımın çerçevesi ortaya konulmuştur. Üçüncü bölümde yerel hizmet sunma yöntemlerinden bahsedilmiştir. Dördüncü bölümde, gönüllü katılım ile elde edilecek kazanımların neler olduğu ifade edilmiştir. Beşinci bölümde, Türkiye'de yerel düzeyde gönüllü katılımın alt yapısını oluşturan yasal düzenlemeler açıklanmıştır.

## 1. KURAMSAL ÇERÇEVE: YEREL HİZMET VE KATILIM

Vatandaşlar nezdinde kamu hizmeti kavramı devletin kurum ve kuruluşlarıyla özdeş şekilde kullanılmaktadır. Vatandaşların zihninde devlet deyince kamu hizmeti, kamu hizmeti deyince ise devlet kavramı çağrışım yapmaktadır. Yerel düzeyde ise söz konusu vurgunun daha belirgin olarak ortaya çıktığı bilinmektedir. Bir yerel yönetim biriminin ne iş yaptığı sorusuna verilecek cevap nettir: hizmet üretmek. Peki, üzerinde sürekli durduğumuz hizmet kavramı ya da daha doğru bir ifadeyle kamu hizmeti kavramı ne anlam ifade etmektedir?

İlk olarak belirtmekte yarar var ki kamu hizmeti kavramının kullanımında bir enflasyon söz konusudur. Kavram pek çok disiplin tarafından ele alınıp irdelenmiştir. Kavramı, iktisadi olarak ele alanların yanında devletin bir işlevi veya görevi olarak değerlendirenler de bulunmaktadır. En genel ifadeyle kamu hizmeti, hükümetler tarafından kendi yetki alanında yaşayan kişilere ya doğrudan kamu sektörü aracılığıyla ya da finansmanını kendisi karşılamak koşulu ile özel sektör tarafından yerine getirilen hizmetlerdir. Bir başka deyişle kamu hizmeti, genellikle siyasi karar vericiler tarafından alınan kararlar etrafında ve toplumun müşterek ihtiyaçlarının karşılanması ekseninde oluşan, kamu yararının sağlanması amacıyla devlet eliyle ya da devletin gözetimi ve denetimi çerçevesinde girişilen çabaların bir bütünüdür. Kavram, gelirden bağımsız olarak belirli hizmetlerin herkese açık olması gerektiği-

ne işaret etmektedir. Bu açıdan bakıldığında kamu hizmeti, vatandaşların istek ve ihtiyaçlarını karşılamanın yöntemidir.

Kamu hizmetinin her şeyden önce insanı hedef alması gerekmektedir. Kamu hizmeti fikri, yürütülen faaliyet ile insan arasındaki ilişkide ortaya çıkmaktadır. Kamu yararı taşıdığı iddia edilen ama temelde insanı hedef almayan hiçbir faaliyetin kamu hizmeti kapsamında değerlendirilmesi mümkün değildir. Kamu sektörünün yürütmüş olduğu ajanslara ve çeşitli kuruluşlara yönelik faaliyetlerin kamu hizmeti olarak değerlendirilememesinin nedeni faaliyetlerin söz konusu insan amacını içermemesi olarak gösterilmektedir (Spicker, 2009: 4-5).

Kamu yönetiminin temel bileşenlerinden olan kamu hizmeti eğer iyi tasarlanmış ve iyi yönetiliyor ise, hizmet standartlarının yükseltilmesine yardımcı olur. Kamu hizmetlerinin sürekliliği ve kalitesi artar. Modern bir devlette kamu hizmetlerinin istenilen düzeyde yerine getirilebilmesi için; kamusal alan ile özel alan arasındaki ayrım net bir şekilde ortaya konulmalı, kamu görevlilerinin bireysel hesap verebilirliği sağlanmalı, kamu görevlilerinin hakları ve sorumlulukları net bir şekilde belirlenmeli ve işe alma ve terfi işlemlerinin liyakat ekseninde gerçekleşmesi gerekmektedir (OECD, 1999: 21). Uygulamada ise durumun farklılaştığı görülmektedir. Kamu yönetimi içerisinde yakın zamana kadar kalite önemli bir konu olmamış, her düzeydeki karar vericiler halka hesap verme noktasında isteksiz tavır takınmışlardır (Taylor, 2016).

Kamusal kararların alınması ve kamu hizmetlerinin yürütülmesi özellikle 1980'li yıllarda ortaya çıkan ve gelişen yeni kamu yönetimi anlayışı ile birlikte farklılaşmaya başlamıştır. 21. yüzyılda ülkeler kamu hizmetlerini çok kurumlu ağlarla işbirliğine dayalı yönetişim anlayışı içerisinde yerine getirmeye başlamışlardır (Schwab, vd., 2017a: 17). Yönetime katılımın kamu hizmeti sunumunu iyileştirdiği ve devlete olan güveni artırdığı kabul edilmiştir (Pandeya, 2015: 68). Kamu sektörü reformları, piyasa liberalizasyonu ve özel sektör uygulamaları yerel hizmet sunumunu da yakından etkilemiştir. Yeni paradigmanın uygulamaları yerel yönetimlerde büyük ilgi görmüştür (Steen, vd., 2017: 53). Kentleşme, teknolojik gelişmeler, sosyal devlet anlayışı, kaynak ve personel yetersizliği, bürokrasi, etkin ve verimli hizmet gereksinimi gibi faktörler yerel hizmetlere olan talebi artırmıştır. Yerel yönetimler, kişisel refahı artırmaya yönelik sosyal hizmetlerin karşılanması ve hayatı kolaylaştıran parklar, rekreasyon ve çöp toplama gibi kamu hizmetleri üzerinden açıklanmıştır (Davison ve Grieves, 1996: 32-33). Kamusal hizmetlerin bir kısmının yerel yönetimler tarafından yerine getirilmesinin bazı avantajları bulunmaktadır. İlk olarak yerel yönetimler halka yakın birimlerdir ve yerel halkın ihtiyaçlarına hızlı ve kaliteli şekilde cevap vermesi söz konusudur. İkinci olarak yerel siyasetçiler almış oldukları kararlardan ve hizmetlerin yerine getirilmesinden halka

karşı doğrudan sorumludur. Son olarak ise, yerel karar vericilerin halka karşı doğrudan sorumlu olmasının bir sonucu olarak daha fazla esnekliğe sahip oldukları kabul edilmektedir (Steen vd., 2017: 55).

Yerel hizmet sunumunun etkinliği ve verimliliği ölçeklendirme ile alakalı bir husustur. Yerel hizmet sunumunun büyüklüğü ve verimliliği arasında yakın bir ilişki bulunmaktadır. Bu ilişki vatandaş memnuniyeti ile ölçülmektedir. Yerel kamu hizmetlerinden vatandaşların memnuniyetleri belirli bir noktaya kadar artar ve daha sonra düşmeye başlar. Bir başka deyişle hizmetlerin marjinal faydaları azalmaya başlar. Çok küçük ve çok büyük yerleşim yerlerindeki vatandaşların hizmetlerden memnuniyet düzeylerinin düşük olması söz konusu durumu ispatlamaktadır. Bu noktada önemli bir sorun hizmetlerin memnuniyet seviyelerinin optimum noktasının belirlenmesidir (Steen vd., 2017: 68-69). Yerel yönetimlerin ideal büyüklükleri ve hizmet yelpazeleri hakkında tartışmalar ise devam etmektedir. (Mrak vd., 2016: 49). Bu noktada Yunanistan, İrlanda, Arnavutluk gibi Avrupa ülkeleri mali açmazlar dolayısıyla; İngiltere, Türkiye, Danimarka, Hollanda, Belçika ve Finlandiya gibi ülkeler ise hizmetlerde etkinliği ve verimliliği sağlamak amacıyla belediye sayısını azaltmıştır (Schwab vd., 2017b: 110).

Söz konusu çabalar yerel hizmet sunumunda kısmi iyileşmeler meydana getirse de yönetsel sorunların karmaşıklaştığı ve teknik bir hal aldığı 21. yüzyılda yeterli görülmemektedir. Yerel yönetimlerin yerel hizmetleri yerine getirecek düzeyde gelir kaynağına sahip olmadığı bilinmektedir. Yerel yönetimler, örgütsel yapılarını büyütmeden vatandaş beklentileri ekseninde yerel hizmet sunumunu gerçekleştirmesi için gönüllü katılım yollarının teşvik edilmesi gerekmektedir. Aktörler arasındaki işbirliğinin geliştirilmesi hem vatandaş memnuniyetini ortaya çıkarmakta hem de hizmet verimliliğinin sağlanması söz konusu olmaktadır. Vatandaşın paydaş haline gelmesi ile birlikte yerel yönetimlere yüklenilen görevlerin yerine getirilmesinde iyileşmeler yaşanmaktadır.

Vatandaşların yerel yönetim birimleri ile yakınlığı katılımın önemini ortaya çıkartmaktadır. Vatandaşların yönetim süreçlerinin içerisinde yer almasıyla; verimlilik, şeffaflık ve hesap verilebilirlik gibi yönetişim anlayışının temel bileşenleri hayata geçirilmektedir. Bir başka deyişle yerel yönetim birimlerinde yönetişim anlayışının kendisine yer bulabilmesi için katılım olmazsa olmaz koşul olarak değerlendirilmektedir. Katılım sadece oy vermeye indirgenemeyecek kadar geniş bir kavramdır. Yönetime vatandaş katılımının çeşitli şekillerde gerçekleştiği bilinmektedir. Seçimler, kamuoyu yoklamaları, halk oylaması (referandum), halk toplantıları, planlama çemberleri/forumları, yuvarlak masa toplantıları, internet (iletişim demokrasisi), meclis toplantılarına katılım, gelecek atölyeleri, danışma kurulları, yurt-

taş kurulları, yerel gündem 21, kent konseyleri gibi katılım yöntemleri ile vatandaşlar katılım süreçlerinin içerisinde yer almaktadır (DPT, 2001: 116-119).

Katılım ile temel hedef halkın karar verme süreçlerinde söz hakkına sahip olmasıdır. Halkın, kendilerini etkileyen kararları etkilediği ve gönüllü olarak katıldığı süreçlerde gerçek anlamda katlımın var olacağı söylenebilir. Bir başka deyişle sayısal anlamda katılımın fazla olması, karar süreçlerine etki etmeyecek şekilde gerçekleşiyor ise kavramın içeriğinin boş kalacağı söylenebilir. Bunun yanında vatandaş katılımının süreklilik göstermesinin de önemli bir bileşen olduğu söylenebilir. Paul (1987: 4-5) katılım seviyelerini dört farklı yoğunluk arasında ayrım yaparak ortaya koyar ve aynı faaliyet içerisinde halk katılımının farklı seviyelerinin bulunabileceğini belirtir. Ona göre katılımın yoğunluk seviyeleri bilgi paylaşımı, danışma, karar verme ve eyleme geçmedir. Faaliyetlerin yöneticileri faaliyetlerini kolaylaştırmak amacıyla yararlanıcılar ile bilgi paylaşabilir. Bu noktada bilgi akışı her ne kadar tek yönlü olarak gerçekleşse de hizmetlerden yararlananların faaliyetler hakkında bilgi sahibi olması sağlanarak, faaliyetlerin sonuçlarının olumlu yönde etkilenmesi söz konusu olabilir. Danışma ile artık faaliyetlerin yöneticileri sadece hizmetten yararlananlara bilgi sunmakla kalmaz aynı zamanda onların görüşlerine de başvurur. Eyleme geçme ise katılımın en yoğun aşamasını sunmaktadır. Hizmetlerden yararlananların bu aşamada proaktif olmaları ve problemlerin çözümünde inisiyatif almaları beklenmektedir.

Dünya Bankası (1966) halkın katılımının gerekliliğini farklı nedenler üzerinden açıklar. İlk olarak yerel halkın hizmetlerin hangisinin gerekli hangisinin gereksiz olduğuna dair fazlaca tecrübeye sahip olması, katılımını gerekli kılmaktadır. İkinci olarak yerel halkın projelerin planlanmasına katılması, onların projeyi sahiplenmelerini sağlayabilecektir. Üçüncü olarak yerel halkın proje süreçlerine dâhil edilmesi, onların teknik ve yönetsel becerilerinin gelişmesine yardımcı olabilecek ve istihdam için fırsatlar oluşabilecektir. Dördüncü olarak, yerel halkın proje süreçlerine katılması mevcut kaynakların artırılmasına olanak sağlayabilecektir. Son olarak ise, yerel halkın proje süreçlerine dâhil edilmesi hem planlamacılar hem de yararlanıcılar için "sosyal öğrenme"yi sağlamanın bir yolu olabilecektir.

Yerel hizmetlerin iyileştirilmesi için katılımcı araçların etkin bir şekilde kullanılması önemlidir. Yerel yönetimler, yerel hizmetlerin planlanması ve sunumuna vatandaşları aktif bir şekilde dahil etmelidir. Vatandaşların hizmet sunumuna katılımı, hizmet maliyetlerinde verimliliğin sağlanmasının yanında hizmetlerin kalitesinin ve yerel yönetimlere olan güvenin artmasını da beraberinde getirmektedir. Dolayısıyla yerel yönetimlerin meşruiyet seviyeleri artarken yerel demokrasinin işleyişi de geliştirilmiş olmaktadır (Steen vd., 2017: 55). Dolayısıyla hizmet sunumunda yerel unsurların güçlendirilmesi gerekmektedir. Yerel hizmet sunumunda,

merkezi yönetimin vesayetinin yumuşatılması bir zorunluluk olarak görülmektedir. Yerel hizmetlerin yerine getirilmesinde karşılaşılan problemlerle mücadele edilebilmesi için yerel halkın hizmet sunumunda sorumluluk almalarının sağlanması, yöresel farklılıkların gözetilerek hizmet sunulması ve farklı katılım kanallarının oluşturulması gerekmektedir (Bayrakçı ve Kahraman, 2017: 311).

Vatandaş katılımı, demokratik kurumların güçlenmesini sağlarken yerel topluluklarda yer alan üyelerin sosyal sermayelerinin gelişmesine de yardımcı olmaktadır. Ayrıca, ortak ihtiyaçların belirlenmesi de kolaylaşmaktadır (Ploštajner ve Mendeš, 2005: 106). Kantiya (2018) benzer şekilde vatandaşların çeşitli siyasi ve yönetsel konulara katılmasının refah düzeylerinin iyileşmesine hizmet ettiğini savunmaktadır. Ona göre, vatandaşların yaşam kalitesini etkileyebilecek planlama ve denetim gibi süreçlere katılması için yönlendirilmeleri gerekmektedir. Böylece, kamu politikalarının ve kararlarının gözden geçirilmesi söz konusu olabilir. Söz konusu kazanımların sağlanabilmesi için, Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO), Dünya Sağlık Örgütü (WHO), Gıda ve Tarım Örgütü (FAO), Uluslararası Tarımsal Kalkınma Fonu (IFAD), Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü (UNESCO) gibi uluslararası kuruluşlar katılım konusunda çalışmalar yürütmektedirler (Oakley ve Marsden, 1994: 14).

Bunun yanında, hizmet sunumunda yerel kapasitenin geliştirilmesi, katılım ile elde edilecek kazanımlar arasında yer almaktadır. Çeşitli aktörlerin yönetim sürecine dahil olması ve sorumlulukların paylaştırılması yönetim birimlerine olan güven ve aidiyeti de beraberinde getirmektedir. Yerel katlım yeterli düzeyde sağlanamadığı takdirde şeffaf yönetim anlayışı yerini kapalılığa bırakmaktadır. Durum böyleyken yönetim süreçlerinin çeşitli aşamalarında ortaya çıkan yolsuzlukların ortadan kaldırılması imkânsız hale gelmektedir. Söz konusu kazanımlar sağlandığı takdirde yerel demokrasinin gelişeceği ve katılım mekanizmalarının da etkin hale geleceği kabul edilmektedir. Bu noktada bireysel ve toplumsal katılımın gerçekleştirilebilmesi açısından gönüllülük ve gönüllü katılımın önemi her geçen gün artmaktadır.

## 2. SİVİL TOPLUM VE GÖNÜLLÜ KATILIM

Gönüllülük kavramını tanımlamak, literatürdeki pek çok kavramda olduğu gibi zor bir iştir. Nitekim farklı akademisyenler, yazarlar ve belgeler kavramın farklı yönlerine vurgu yaparak kavramı ortaya koymuştur. Gönüllülük kavramı, temel nitelikleri göz önünde bulundurularak en genel şekilde; bireylerin ya da grupların özgür iradesiyle sahip oldukları bilgi ve yetenekler doğrultusunda topluma fayda sağlamayı amaçlayan ve dayanışma içerisinde yürütülen ücretsiz her türlü faaliyetler şeklinde tanımlanabilir.

Gönüllülükten bahsedilebilmesi için bireyin özgürce seçim yapma hakkına sahip olması gerekmektedir. Genellikle kamu, özel sektör ve STK'lar tarafından üstlenilen faaliyetlerin yerine getirilmesinde halkın katılımı şeklinde gerçekleşmektedir. Bunun yanında gayri resmi ve süresiz olarak gerçekleşen yardım biçimleri de gönüllülük kapsamı içerisinde değerlendirilmektedir. Gönüllülükte ekonomik kazanç, ücret gibi motivasyon unsurları bulunmamaktadır. Fakat gönüllüleri insanlara yardım etme ve dezavantajlı grupların yaşam standartlarının iyileştirme gibi hususlar motive etmektedir. Hustinx vd. (2010: 412) göre gönüllülük kavramı ne olduğundan ziyade ne olmadığı üzerine tanımlanmaktadır. Kavramın, ücrete dayalı olmaması, zorla çalıştırma içermemesi, sadece yakın çevreye yönelik faaliyet olmaması gibi nitelikleri söz konusu durumu ispatlar niteliktedir. Bu kapsamda kavramı yasa dışı faaliyetlerden ayırmak da bir gereklilik olarak görülmektedir. Yasaları ihlal eden, içerisinde suç barındıran ya da şiddeti teşvik eden faaliyetlerin gönüllülük kapsamında değerlendirilmesi söz konusu değildir. Bu noktada Merrill (2006) gönüllülüğü dört temel özellik üzerinden ortaya koymaktadır: 1) aktif katılımı sağlaması 2) zora dayalı olmaması 3) ücretle motive edilememesi 4) ortak faydayı sağlamaya yönelik olması.

Gönüllü faaliyetlerin kapsamı çok geniştir. Toplum sağlığı, spor, rekreasyon, sanat, kültür, çocuklar, gençler, yaşlılar, kadınlar gibi pek çok konuda vatandaşlar gönüllü faaliyetlerde bulunmaktadır. Örneğin kadınlara karşı şiddetin önlenmesine yönelik programlar geliştirmek ve cinsiyet eşitliğini teşvik etmek amacıyla yürütülen faaliyetler gönüllülük kapsamında değerlendirilmektedir. Einolf da (2018) benzer şekilde gönüllülüğün kapsamının geniş olmasından bahsetmektedir. Ona göre, dünyada gönüllüğe yapılan vurgu çok yönlü bir olgu olmasından kaynaklanmaktadır. Gönüllüler, temel sosyal hizmetleri sağlamanın yanında sanat ve kültürün yaşamasına ve gelişmesine de katkıda bulunmaktadır. Aynı zamanda gönüllüler STK'ların gelişmesinde en önemli bileşenlerden biridir. Nitekim STK'ların tamamı veya önemli bir bölümü gönüllülerden oluşmaktadır.

Bireyler neden gönüllü olmak isterler? sorusuna Dekker ve Halman (2003: 3) kişisel özellikler üzerinden yaklaşmaktadır. Onlara göre, bazı insanlar doğası gereği yardımsever, aktif ve cömert iken bazı insanlar daha az bu niteliklere sahiptir. Kişisel özellikleri biçimlendiren yetiştirilme tarzı ve deneyimleri onları sosyal meselelerde daha istekli ve daha fazla inisiyatif alan bireyler haline getirmektedir. Bunun yanında kişinin ekonomik ve sosyal statüsü de gönüllü faaliyetlerini etkilemektedir. Bireyin eğitim düzeyi arttıkça ve ekonomik geliri yükseldikçe gönüllü faaliyetlerin içerisine daha fazla dahil olmaktadır. Smith (1994: 248) durumu "baskın statü modeli" çerçevesinde açıklamaktadır. Ona göre eğitim seviyesinin yüksekliği ve gelir düzeyi gönüllü katılımın en güçlü ve tutarlı göstergeleri arasında değerlendirilmektedir.

Bireyin sosyal ortamı da gönüllü faaliyetleri destekleyici roller üstlenebilmektedir. İş yeri, okul ve STK'lar ile bireyin gönüllü faaliyetlere katılımı artarken sosyalleşme süreci içerisinde farklı organizasyonların içerisinde yer alabilmektedir. Yine bireyin dini inancı ve geleneksel değerleri -muhafaza edildiği ölçüde- gönüllü faaliyetlerde temel motivasyonlar olarak kabul edilmektedir. Gönüllü faaliyetler için en iyi ve en uygun yaklaşımın olmadığı bilinmektedir. Nitekim bir ülke ya da kültür için önemli çıktılar sağlayan uygulamaların başka bir ülke ya da kültür için aynı sonuçları veremeyeceği kabul edilmektedir. Bu noktada yönetim kademelerine düşen gönüllülere özgü sistem geliştirmektir. Bir başka deyişle gönüllü yönetiminin çeşitli değişkenler göz önünde bulundurularak gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Bu noktada Özgür (2016: 26-28) STK'ların sayısında yaşanan artışın gönüllü yönetimini zorunlu kıldığını ifade etmektedir. Ona göre, gönüllülerin çeşitli kurumlarla bütünleştirilmesi ve potansiyellerinin ortaya çıkarılması için gönüllü yönetim sürecinin işletilmesi gerekmektedir. Bu kapsamda gönüllü yönetim süreci; gönüllülerin görev çerçevelerinin belirlenmesi ve tanımlanması, gönüllülere ulaşma, gönüllülerin kuruma oryantasyonu, görevlendirme ve seçim, kurum içi eğitim, gönüllülerin motivasyonu, performans değerlendirme ve ödüllendirme gibi aşamalardan oluşmalıdır.

Gönüllü birey yönetim faaliyetlerinin bir paydaşı haline geldiğinde toplumsal refahın sağlanması için daha da istekli hale gelmektedir. Bireyin sosyal ilişkileri genişlerken gönüllü faaliyet artık tek taraflı bir süreç olmaktan çıkarak hem faaliyete katılanın hem de gönüllü faaliyetlerden yararlananın kazanımlar elde ettiği bir sürece dönüşmektedir. Salamon vd. (2018: 6) gönüllülüğü bireyin hem kendisi hem de başkaları için değer ürettiği bir faaliyet olarak değerlendirmektedirler. Onlara göre gönüllü faaliyetler, sadece faydalanıcılar için değil aynı zamanda gönüllüler ve desteklenen kuruluşlar için hem maddi hem de manevi faydalar sağlamaktadır. Böylece gönüllülüğün; sosyal bütünleşme, yardımseverlik ve bireysel katılım işlevlerini yerine getirdiği kabul edilmektedir.

Teknolojik gelişmeler gönüllü faaliyetlere olan katılımı artırmaktadır. Kamu hizmetlerinin denetlenmesini kolaylaştıran bu gelişmeler yönetim sürecinin daha sağlıklı işlemesini sağlamaktadır. Bunun yanında çevrimiçi gönüllülük çevre sorunları, afet yönetimi gibi pek çok hususta örgütlenebilmeyi kolaylaştırmaktadır. Böylece gönüllü katılım esnek bir hal alarak zamana ve mekâna bağımlı olma zorunluluğu ortadan kalkmaktadır (State of the World's Volunteerism Report, 2011). Teknolojik gelişmeler yeni sosyal ağların oluşmasında hızlandırıcı etkiye sahiptir. Teknoloji, verimlilik ve etkinliği artıracak bir araç olarak düşünüldüğünde zamansal, coğrafi ve fiziksel engellerin gönüllü faaliyetler için de en aza indirilmesini sağlamaktadır. İnternetin kullanımı gönüllüler ile sosyal sermaye arasında köprü vazi-

fesi görmektedir. Küresel bilgi ağları, gönüllü faaliyetlerin yürütülmesinde fikir ve kaynak alışverişi sağlarken gönüllü faaliyetleri destekleyen etkili programlar hakkında fikir sahibi olmalarını ve gönüllü faaliyetlerde karşılaşılan sorunlar ve eğilimler hakkında farkındalığın oluşmasını sağlamaktadır (Merrill, 2006: 12-13). Özellikle e-belediyecilik uygulamaları yerel hizmet sunumunda yeni politikaların hayata geçirilmesini sağlamaktadır. Karar vericilerin almış oldukları kararların elektronik ortamda paylaşılması, yerel halkın istek ve önerilerinin anket, şikâyet, beyaz masa gibi yöntemlerle alınmaya başlanması, hizmet sunum ile hizmetten yararlanan arasındaki yakınlaşmayı ve erişebilirliği beraberinde getirmektedir. Böylece bireysel katılım artmakta, şeffaf ve denetleyici bir yapı ortaya çıkmaktadır (Henden ve Henden, 2005: 56).

Sivil toplum anlayışının gerilemesinin ve sosyal sermayenin erozyona uğramasının engellenmesi noktasında gönüllülük hem bir toparlanma aracı hem de söz konusu olumsuzlukların bir göstergesi olarak değerlendirilmektedir. Gönüllülük sadece bireysel ya da toplumsal katılımın kendiliğinden bir sonucu değildir. Genellikle bilinçli olarak organize edilmekte ve yönetilmektedir. Böylece politika oluşturmanın bir nesnesi haline gelebileceği söylenebilir (Dekker ve Halman, 2003; Einolf, 2018). Benzer görüşe sahip olan Edwards (2014) gönüllülüğün vatandaşlar açısından özerk bir alanı sunduğuna işaret eder. Ona göre, gönüllülük sivil toplumun önemli bir parçasını oluşturur. Toplumsal meselelerin hükümet ve resmi politikalardan ayrı olarak tartışılabildiği bir alanı bize sunar.

Gönüllü faaliyetler ile yerel yönetimlerin yakın ilişkili olduğu bilinmektedir. Yerel yönetimlerin en önemli sacayaklarından birini oluşturan yerel demokrasinin gelişmesi; vatandaşların yönetime katılım düzeyi ile orantılıdır. Hesap verebilirliğin artırması ve şeffaf bir yönetim anlayışının gelişmesinde gönüllü katılımın hızlandırıcı bir etki yapacağı kabul edilmektedir. Gönüllü katılımın yüksek olduğu ülkelerde vatandaş denetimi daha sıkı gerçekleştiği için yerel yönetim birimleri daha şeffaf ve hesap verilebilir olmaktadır. Ayrıca toplumsal gelişmenin sağlanmasında önemli bir araç olduğu ve toplumda güven ve dayanışmayı artırdığı kabul edilmektedir. Bu kazanımlar ışığında yerel hizmet sunumunda gönüllü katılım gereklilik halini almaktadır.

## 3. YEREL YÖNETİMLERDE HİZMET SUNMA YÖNTEMLERİ

21. yüzyılda yürütülen hizmetlerin çeşitliliği yaşanan gelişmeler ekseninde farklılaşmaktadır. Vatandaşların gelir düzeyinin artması, kentleşme, sanayileşme, teknolojik gelişmeler gibi faktörler hizmet beklentilerinin farklılaşmasına neden olmaktadır. Vatandaşların hizmet beklentilerinin karşılanmasında yönetim birimleri

yetersiz kalmaktadır. Hizmetlerin kaliteli, etkin ve verimli bir şekilde yerine getirilmesi amacıyla hizmet sunma biçimlerinin değiştirilmesi zorunluluğu doğmaktadır.

Yeni kamu yönetimi anlayışının yansımalarının hizmet sunumunu da etkilediği bilinmektedir. Kamusal hizmetler, 1980'li yıllardan itibaren ihalecilik, piyasacılık ve tüketici tercihleri göz önünde bulundurularak yürütülmeye başlanmıştır. Daha az yönetim, daha fazla yönetişim anlayışı (Güler, 2013: 315) geleneksel hizmet görme biçimlerinin sorgulanmasına yol açmıştır. Özel sektör mantığının kamusal hizmetlerde uygulanabileceği düşüncesi ihtiyari bir durumdan ziyade bir zorunluluk olarak ortaya çıkmıştır.

Kamu sektörü reformları, özellikle kamu harcamalarında tasarruf sağlamak, kamusal hizmetlerin sunumunun kalitesini, verimliliğini ve etkinliğini artırmak (Andrews ve Van De Walle, 2013: 3) ve insanlar için sosyal koruma sağlamak gibi benzer hedeflere odaklanmaktadır. Bu hedeflere ulaşmak için uygulanan yöntemler ülkeler arasında farklılık göstermektedir. Yerel yönetimler, özel sektör de dahil olmak üzere dış ortaklarla ilişki kurmayı gerektiren bir yelpazede faaliyetlerini yürütürler (Nemec, 2017: 6; Mrak vd.; 2016: 49). Dolaysıyla da yerel hizmetlerin kapsamı genişlemiştir. Artık, yerel yönetimler hizmet sunumunda yerel hizmetin üreticisi olmaktan ziyade özel sektör kuruluşları ve STK'lar gibi aktörlerin sunmuş oldukları hizmetlerin gözetim ve denetim faaliyetlerini üstlenmişlerdir (Bozlağan, 2008: 17).

Kamusal hizmetlerin üç temel faktörü olarak ifade edilen hizmeti düzenleyen, üreten ve tüketenler arasındaki ilişki şekline göre hizmet yöntemleri ortaya çıkmaktadır. Bu kapsamda yerel yönetimlerin hizmet sunma yöntemleri; ihale-sözleşme yöntemi, emanet yöntemi, yönetimler arası işbirliği, imtiyaz yöntemi, yap-işlet-devret ve belediye şirketleri olarak sıralanmaktadır (Eryılmaz, 2013: 211-218). Bu yerel hizmet yöntemleri aşağıda kısaca ifade edilmiştir:

***İhale-Sözleşme:*** Kamusal mal ve hizmetlerin bir sözleşme ekseninde özel sektöre devredilmesi olarak ifade edilen ihale yöntemine başvurulmasının nedeni olarak hizmet maliyetlerinin azaltılması gösterilmektedir (Toprak, 1990: 127-128). Bu yöntemde ilgili kamu idaresinin hizmetin finansmanını sağlamaya devam ederken, hizmetin üretim ve sunumu özel sektör tarafından yerine getirilmektedir (İlkorkor, 2010: 67). İhale usulünün hukuksal anlamda meşruiyet kazanması ile beraber yerel hizmet sunumunda en sık başvurulan alternatif yöntem haline gelmiştir (Ferris, 1985). Bu durumun ortaya çıkmasında iki temel neden söz konusudur. Bunlardan biri ihale yöntemi ile kamu hizmetlerinin dışarıdan üretilmesi kamu bürokrasisinin tekelci gücünü sınırlamaktadır. Diğeri ise; hizmeti üreten ve tüketenin farklılaşmasının optimal üretim ölçeğinin belirlenmesine yardımcı olmasıdır (Ferris ve Graddy, 1986: 332).

***Emanet:*** İhale yöntemi ile yerine getirilmesi faydalı görülmeyen hizmetlerin gerekli araç gereç ve donanımın var olması koşuluyla ilgili kamu kurumu eliyle yürütülmesidir. Bu yöntemde herhangi farklı bir kamu kurumunun ya da özel yüklenicinin hizmetlerin yürütülmesine dahli bulunmamakta, hizmetler oluşturulan kurullar eliyle yürütülmektedir (Eryılmaz, 2013: 212). Türkiye'de bu yöntem 1970'li yıllarda "halkçı belediye" anlayışının bir ürünü olarak "yatırımcı-kaynak yaratıcı belediye" şeklinde yorumlanmış ve söz konusu dönemde hizmetlerin yürütülmesinde bu usule sıkça başvurulmuştur (Güler, 2013: 295).

***Yönetimler Arası İşbirliği:*** Teknik donanım ve uzmanlık gerektiren hizmetlerin, söz konusu hizmet alanlarında uzmanlaşmış yönetim birimlerinden satın alınmasıdır. Bu yöntem özellikle ABD'de gelişmiştir. Yönetimler arası işbirliği merkezi yönetim ile yerel yönetimler arasında gerçekleşebileceği gibi yerel yönetimlerin kendi aralarında da gerçekleşebilmektedir (Eryılmaz, 2013: 212-213). Yerel yönetimler arasındaki işbirliğinin mahiyeti, kaynak ve araçları ortak kullanmak ve yerel birimlerin tek başına yerine getiremediği hizmetleri birleşerek yerine getirmek şeklindedir (Tortop, 1993: 71).

***İmtiyaz:*** Coğrafi alan kriteri dikkate alınarak yerel yönetimlerin belirli bir hizmetin bir kısmını veya tamamını özel kuruluşlara devretmesidir. İmtiyaz ile özel kuruluş hizmeti elde edip dağıtmakta ve hizmetlerden yararlananlardan bedelini temin etmektedir. Hizmet standartlarının özel kuruluş tarafından belirlendiği bu yöntemde teminat tekeli bulunmaktadır (Toprak, 1990: 128; Levrat, 1995: 34). Daha çok su, havagazı, metro, demiryolu ve kanalizasyon gibi doğal tekellerin özel bir firmaya verilmesi olarak gerçekleşmektedir (Eryılmaz, 2013: 216).

***Yap-İşlet-Devret:*** Kamuya ait gayrimenkuller üzerinde işletmeler tarafından kamu hizmeti tesis edilmesidir. Bu modelde, özel sektör hizmeti tasarlar, inşa eder ve işletir. Belirli bir imtiyaz süresinden sonra söz konusu hizmetin mülkiyeti tekrar devlete geçmektedir. Hizmetin tesisinde kamu yönetimine herhangi bir maliyet yüklemezken, yüklenici firmanın belirli bir süre hizmetten yararlananlardan ücret tahsis etmesi şeklinde gerçekleşmektedir (Eryılmaz, 2013: 217). Kamusal projelerin finansmanı için önemli bir uygulama olan model, kamusal kaynakların yetersizliğine işaret etmektedir. Bu yöntemde, köprü, tünel, baraj, sulama, içme ve kullanma suyu, elektrik, kanalizasyon, otoyol vb. gibi konularda yüklenici firmalar ile en fazla 49 yıl için sözleşmeler imzalanmaktadır (3996 sayılı Kanun, m. 2 ve 7).

***Belediye Şirketleri:*** 5393 sayılı Belediye Kanunu, belediyelere şirket kurabilme yetkisi tanımıştır. Belediyelerin kendi görev ve hizmet alanlarında şirket kurarak hizmetlerin yerine getirilmesini sağlayabilir. Bu noktada yeni bir şirket

kurulabileceği gibi mevcut bir şirketin iştirağı haline gelinebilir (Eryılmaz, 2013: 217).

Söz konusu hizmet sunma yöntemlerinin yanında alternatif hizmet sunma yöntemleri içerisinde kupon yöntemi, özel amaçlı hizmet kuruluşları, hizmet sözleşmeleri, hizmetin sübvansiyonu, kiralama/yönetim sözleşmeleri, vergi teşvikleri ve idari düzenlemeler, kendi kendine hizmet *(self-service)*, ortak girişim, yasal kurumsal serbestleşme, yönetim devri ve gönüllü katılım yer almaktadır (Yıldırım, 2004: 23; Toprak, 1990: 127-128; Eryılmaz; 2013: 217-218; Karakılçık, 2016: 232).

1980'li yıllarda ortaya çıkan yeni kamu yönetimi anlayışının bir yansıması olan yerel hizmetlerin özel sektöre sundurulması anlayışının sonraki süreçte evrilmeye başladığı bilinmektedir. Bu dönüşümün bir sonucu olarak gönüllü faaliyetler yeni bir hizmet görme yöntemi olarak ortaya çıkmıştır. Devletin ve dolayısıyla da yönetim birimlerinin kaynakları sınırsız olmadığını göz önüne alındığında, hizmet maliyetlerinin azaltılması çabalarının bir sonucu olarak gönüllü katılımın önemi her geçen gün artmaktadır. Gönüllülerin amacı hizmetleri yürütenlerin yerini almak değil onlara yardımcı olmaktır. Dolayısıyla gönüllülüğü teşvik edecek uygulamaların yaygınlaştırılması çift yönlü bir kazanımı beraberinde getirmektedir. Vatandaşlar için yerel hizmetlerin bir paydası haline gelinmesi söz konusu iken; hizmetleri sununlar için ise kolaylaştırıcı bir etki yapmakta, hizmetlerin maliyetleri düşerken kaliteleri artmaktadır.

## 4. YEREL HİZMETLERE GÖNÜLLÜ KATILIMIN ÖNEMİ

Gönüllü katılım gerek ulusal gerekse de yerel düzeyde politika üretenler tarafından kamusal hizmetlerin sunumunda önemli bir araç olarak görülmeye başlanmıştır. 21. yüzyılda artık, geleneksel hizmet görme yöntemlerinin vatandaşların ihtiyaç ve beklentilerini karşılamaktan uzak olduğu kabul edilmektedir. Bu noktada yerel hizmetlerin sunumunun farklılaşması gerekmektedir. Yerel hizmetlere gönüllü katılımın karar vericiler tarafından önemsenmesine neden olan ve birbirleriyle yakın ilişkili pek çok katkısı bulunmaktadır. Bunlar kısaca şöyle ifade edilebilir:

***Sivil Toplumun Gelişmesine Katkısı****:* STK'ların gelişmesi ile beraber kentsel ve yerel sorunların ortadan kalkacağı ve bunun yanında demokratik değerlerin daha kolay uygulanacağı kabul edilmektedir. Özellikle yakın geçmişteki neoliberal politikaların sivil toplumun gelişimini zorunlu kıldığı bilinmektedir (Bulut ve Tanıyıcı, 2009: 325). Sivil toplumun faaliyet alanının genişlemesi, kendisine duyulan ihtiyacın artması ile doğru orantılıdır. Devletlerin sivil toplumun alanını genişletecek düzenlemelere yer vermesi, gönüllü faaliyetlerin ivmesinin artmasına yardımcı olmaktadır. Yerel hizmetlerin yürütülmesine ilave maliyetler yüklemeyen

gönüllü faaliyetler, farklılıkların da aynı çatı altında birleşmesine yardımcı olmaktadır. Bunun yanında, gönüllülerin yerel katılım süreçlerinin içerisinde yer alması da STK'ların gelişimini hızlandırmaktadır. Nitekim, STK'ların varlığı ağırlıklı olarak gönüllü katılımcılara bağlıdır. STK'ların yeterli düzeyde insan gücüne sahip olması ile yerel hizmetlerin işbirliği içerisinde yürütülmesi istenilen çıktıların elde edilmesini sağlayacaktır.

***Yerel Demokrasi:*** Vatandaşlar, gönüllü faaliyetlerde bulunarak yerel katılımı gerçekleştirebilmektedir. Vatandaşların, yönetim süreçlerinin içerisinde aktif bir şekilde yer alması, oluşturulan yerel politikaların denetlenmesine de katkı sağlamaktadır. Yerel yönetim birimlerinin başarısı vatandaşların katılım düzeyleriyle doğru orantılıdır. Dolayısıyla temelde gönüllü katılım yerel hizmetlerin sadece hızını, boyutunu ve kalitesini artırmakla kalmayacak aynı zamanda hizmetlerin ihtiyaçlar ekseninde çeşitlenmesine ve yerel hizmetlerin halk tarafından daha fazla benimsenmesini de sağlayacaktır. Bu noktada kent konseylerinin ve STK'ların yerel hizmet sunumunda yer alması yerel demokrasinin ivme kazanmasına yardımcı olmaktadır. Nitekim, yerel hizmetlerin yürütülmesi sağlanırken vatandaşların kendi kendilerini yönetmesi de gerçekleşmektedir. Yöneten-yönetilen ilişkisinin farklılaşması yerel demokrasi düzeyinin artmasını sağlamaktadır. Yerel demokrasinin gelişmesi ise ulusal demokrasinin ivme kazanmasına hizmet etmektedir.

***Demokratik yönetişim:*** Yönetişim; şeffaflık, hesap verilebilirlik, katılımcılık, cevap verilebilirlik, hukukun üstünlüğü, etkinlik, eşitlik ve stratejik vizyon gibi temel değerler etrafında şekillenmektedir (Özer, 2006: 79-81). Daha spesifik olarak ifade edilecek olursa; bir yerel hizmetin kaliteli olarak yürütülebilmesi için, şeffaflığa, katılıma ve halkın denetimine açık olması gerekliliği ifade edilmektedir (Göküş, 2010: 607). Dolayısıyla, gönüllü katılım demokratik yönetişim anlayışının temel unsurlarından biridir. Yönetişimin etkin bir şekilde uygulanabilmesi için gönüllü faaliyetlerin desteklenmesi gerekmektedir. Gönüllü katılımın artması ile birlikte, yerel yöneticilerin doğrudan hesap verme kanalları oluşmakta ve yerel kamu hizmeti sunumu iyileşmektedir. Ayrıca, yoksullukla mücadelede yerel düzeyde daha doğru politikalar üretilebilmektedir. Dolayısıyla, yürütülen hizmetlerin yerel vatandaşlar tarafından takdir edilmesi ve memnuniyet düzeylerinin artması söz konusu olmaktadır.

***Toplumsal Kalkınma:*** Gönüllülerin herhangi bir ücret talep etmeden tamamen insani yaklaşımlar çerçevesinde yerel hizmetlere katılması, hizmet maliyetlerini aşağıya çekmektedir. Bir başka deyişle hizmetlerin etkinliği ve verimliliği artmaktadır. Bunun yanında hizmetlerin kalitesinin artması da söz konusudur. Dolayısıyla yerel birimler hızlı, kaliteli, ucuz, çeşitli, beklentilere uygun, ortak ihtiyaçları karşılayan, vatandaş memnuniyetini sağlayan hizmetler yürütürken gerek

yerel gerekse de ulusal düzeyde kalkınma sağlanacaktır. Burada önemli bir sorun "yerelin yerelleşmesi"nde karar vericilerin ne kadar istekli olacağıdır. Nitekim yerel hizmet sunumunda söz konusu kazanımlar sağlanırken yerel birimlerin "gücü"nü de gönüllü bireylerle ve organizasyonlarla paylaşması gerekmektedir. Bu hususta yerel birimlerin takınmış oldukları tavır temel belirleyici kriter olmaktadır. Bunun yanında gönüllü faaliyetlerde aktif rol alan ve "kanaat önderi" konumuna gelen vatandaşların özellikle belediyelerde "müstakbel rakip" konuma geleceği endişesi de gönüllü faaliyetleri kısıtlamaktadır.

***Güven ve Dayanışma:*** Vatandaşların gönüllü faaliyetler içerisinde yer alması yönetime olan güvenlerinin artmasını da beraberinde getirmektedir. Nitekim vatandaşların yönetim süreçlerinin işleyişi hakkında bilgi sahibi olması, yöneticilerin kararlarının meşruiyetini de artırmaktadır. Böylece, vatandaşların yardımlaşma isteğinin artması ve gönüllü faaliyetlerin içerisinde daha fazla yer alması sağlanmaktadır. Bir başka deyişle vatandaşların değer yargılarının gelişmesi söz konusu olmaktadır. Gönüllü faaliyetlerin içerisinde yer alan birey sosyal çevresini söz konusu faaliyetlerin içerisine dahil etme noktasında istekli hale gelmektedir. Hal böyle olunca gönüllü faaliyetlerin kapasitesi artmakta ve uzmanlaşma sağlanmaktadır. Burada önemli soru vatandaş-yönetici ya da yöneten-yönetilen ilişkisinin nasıl sağlanacağıdır? İlk olarak karar vericilerin vatandaşları yürütülen faaliyetler hakkında bilgilendirmesi, görüşlerine başvurması ve işbirliği içerisinde hareket etmeleri gerekmektedir. Bunun yanında işbirliği esasına dayalı halkla ilişkiler ağının ve çift yönlü bilgi akışını sağlayacak mekanizmaların geliştirilmesi önem arz etmektedir (Öner, 2006: 19).

***Sosyal Kazanımlar:*** Gönüllü katılımın sosyal kazanımları aslına bakarsak "birey neden gönüllü olmak ister?" sorusunun cevabını bize vermektedir. Bireylerin gönüllü faaliyetler içerisinde yer alması, farklı sosyal ağlara dâhil olmalarını sağlamaktadır. Böylece bireyin yeni insanlar ile tanışarak sosyal çevresinin gelişmesi söz konusu olmaktadır. Erdoğan ve Semerci (2020: 35) tarafından gerçekleştirilen bir çalışmada söz konusu durum ortaya konulmuştur. Çalışmada katılımcıların büyük bir çoğunluğunun (%88) gönüllü faaliyetlere katılımının yeni insanlarla tanışmak gibi kazanımları olduğu vurgulanmaktadır. Bunun yanında çalışmada gönüllü katılımın, kişinin yeni kazanımlar elde etmesini sağlayarak bireysel gelişimine katkı sunduğu, toplumdaki saygınlığını arttırdığı, çevresi tarafından takdir edildiği ve iş yaşamında olumlu etkilerinin olduğu belirtilmiştir. Özellikle gençlere özgü problemlerin aşılmasında gönüllü faaliyetler ciddi kazanımlar sağlamaktadır. Yapılan araştırmalarda, gönüllü katılımın gençlerin okuldan uzaklaşma eğilimlerini ve madde kullanımı gibi alışkanlıklarını azalttığı ifade edilmektedir (Wilson, 2000).

## 5. TÜRKİYE'DE YEREL HİZMETLERE GÖNÜLLÜ KATILIMIN HUKUKİ ALTYAPISI

Türk kamu yönetimi sistemi 2000 yılından sonra reform çalışmaları ile önemli yapısal ve işlevsel dönüşümler gerçekleştirmiştir. Söz konusu dönüşüm pek çok konuda olduğu gibi karar verme süreçlerini etkilemiş ve bu süreçlere katılımın mahiyetini genişletmiştir. Bu kapsamda; 2004 yılında 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu, 2005 yılında 5393 sayılı Belediye Kanunu ve 5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu karar verme süreçlerine katılımı konu alan düzenlemelere yer vermiştir. Köyler ise hukuksal dönüşümü gerçekleştirememiş, 1924 tarihli ve 442 sayılı Köy Kanunu varlığını sürdürmeye devam etmiştir.

5393 sayılı Belediye Kanunu, yerel kararların alınmasında ve uygulanmasında vatandaşlar için pek çok düzenleme getirmiştir. Belediyelerin görev ve sorumlulukları ile yetki ve imtiyazlarını düzenleyen 14. ve 15. maddelerinde katılımla ilgili düzenlemeler söz konusudur. Belediyelerin hizmetlerinin vatandaşa en yakın yerlerde ve en uygun yöntemlerle sunulacağı şeklindeki ibare katılımcı bir yönetim anlayışını vurgulamaktadır. Yine belediyelerin, belediye hizmetleri ile ilgili vatandaşların görüş ve düşüncelerine başvuracağı hüküm altına alınmıştır. Belediye meclis toplantılarının halka açık olması (md. 20), belediye meclisi gündeminin (md. 21) ve kesinleşen meclis kararlarının halka duyurulması (md. 23) gibi düzenlemeler katılım kanallarının genişletildiğinin göstergesidir. Yönetim sürecindeki çeşitli aktörlerin ihtisas komisyonları toplantılarına katılması, görüş bildirebilmesi, yine komisyon raporlarının halka duyurulması ve vatandaşlar ile paylaşılması (md. 24) aynı amaca hizmet etmektedir. Belediye Kanunu'nun katılımı önemseyen yapısı stratejik planda (md. 41) da kendisini göstermektedir. Stratejik planın hazırlanmasında üniversitelerin, meslek odalarının ve ilgili STK'ların görüşlerinin alınacağı ifade edilmiştir. 5393 sayılı Kanun ile beraber kent konseylerinin kurulmasıyla (md. 76) birlikte yerel hizmetlerin yönetişim ekseninde yürütülmesinin yasal zemini hazırlanmıştır. Bu noktada, kent konseyleri ile birlikte katılım mekanizmaları genişlemiş, hizmetlerin etkinliği ve verimliliği öncelikli konular arasında yer almıştır.

Benzer düzenlemeler 5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu'nda da yer almaktadır. Kanun'da il genel meclisi toplantılarının halka açık olduğu, meclis toplantılarının yeri ve zamanının (md. 12), kesinleşen kararlarının (md. 15) ve ihtisas komisyonu raporlarının (md. 16) halka duyurulacağı, stratejik planın hazırlanmasında (md. 31) üniversitelerin, meslek odalarının ve STK'ların görüşlerinin alınacağı belirtilmiştir.

Belediye Kanunu ve İl Özel İdaresi Kanunu gönüllü katılımla ilgili spesifik düzenlemeler yapmışlardır. Bunun yanında 2005 yılında İl Özel İdaresi ve Beledi-

ye Hizmetlerine Gönüllü Katılım Yönetmeliği düzenlenmiştir. Belediye Kanunu'nun 77. maddesi belediye hizmetlerine gönüllü katılımı düzenlemektedir. Kanun, *"Belediye; sağlık, eğitim, spor, çevre, sosyal hizmet ve yardım, kütüphane, park, trafik ve kültür hizmetleriyle yaşlılara, kadın ve çocuklara, engellilere, yoksul ve düşkünlere yönelik hizmetlerin yapılmasında beldede dayanışma ve katılımı sağlamak, hizmetlerde etkinlik, tasarruf ve verimliliği artırmak amacıyla gönüllü kişilerin katılımına yönelik programlar uygular"* şeklindeki düzenlemesiyle gönüllü katılımın amaçlarını ortaya koymaktadır. Yine Belediye Kanunu'nun Mahalleler ve Mahalle Muhtarlıkları başlıklı 8. maddesinde gönüllü katılıma atıf yapılmaktadır. Mahallenin ortak ihtiyaçlarının belirlenmesinde ve yaşam kalitesinin geliştirilmesinde gönüllü katılımın gerekliliği vurgulanmaktadır. Kanun'un hemşehri hukukunu düzenleyen 13. maddesinde de benzer düzenlemeler vardır. Bu noktada vatandaşların sosyal ve kültürel ilişkilerinin geliştirilmesi ve kültürel değerlerin korunması konularında çeşitli aktörlerin katılımını sağlayacak tedbirlerin alınması belediyelerin sorumluluğunda gösterilmektedir.

İl Özel İdaresi Kanunu ise gönüllü katılım ile ilgili benzer amaçları il düzeyinde ortaya koymaktadır. Kanun'un 65. Maddesi, *"İl özel idaresi sağlık, eğitim, spor, çevre, trafik ve kültür hizmetleriyle yaşlılara, kadın ve çocuklara, engellilere, yoksul ve düşkünlere yönelik hizmetlerin yapılmasında ilde dayanışma ve katılımı sağlamak, hizmetlerde etkinlik, tasarruf ve verimliliği artırmak amacıyla gönüllü kişilerin katılımına yönelik programlar uygular"* şeklindeki ifadesiyle gönüllü katılımın çerçevesini çizmiştir.

İl Özel İdaresi ve Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım Yönetmeliği gönüllü faaliyetlerin kapsamını ortaya koymaktadır. Yönetmeliğin 4. maddesinde gönüllü *"bilgi, beceri ve yeteneğini, her türlü ortak çalışma, imkân ve zamanını ortaya koyarak çalışma alanı konusunda maddi bir kazanç beklemeksizin yerel yönetim hizmetlerine katılan gerçek ve tüzel kişiler ile bünyesindeki gönüllüleri bu hizmetlerde görevlendirecek kamu kuruluşları"* olarak tanımlanmıştır.

Yönetmeliğin 5. maddesi gönüllü faaliyetlerde bulunacak vatandaşların çalışma alanlarını düzenlemektedir. Buna göre; özürlülere, çocuklara, kadınlara, gençlere, yaşlılara, yoksullara, kimsesizlere ve düşkünlere yönelik eğitim, kültür, sağlık ve sosyal hizmetleri; kütüphane, tiyatro, sinema gibi kültür hizmetleri; bilişim, meslek edindirme kursları, kreş gibi eğitim hizmetleri; park, bahçe, kent estetiği, çevre düzenlemeleri ile katı atık gibi çevre kirlenmesinin önlenmesine yönelik hizmetleri; başıboş ve sahipsiz hayvanlara yönelik hizmetleri; trafik, itfaiye, arama-kurtarma gibi denetim ve acil yardım hizmetleri; tüm yaş gruplarını içine alan her türlü spor hizmetleri; tarihi, kültürel mirasın ve tabiat varlıklarının yaşatılarak ko-

runması hizmetleri gönüllülerin faaliyet gösterebileceği alanlar olarak düzenlenmiştir.

Yönetmeliğin 6. maddesi gönüllü olarak faaliyette bulunacak vatandaşların çalışma usul ve esaslarını düzenlemektedir. Buna göre, gönüllü olarak çalışacak olan vatandaşların çalışacakları alanları ilgili belediye veya il özel idaresine bildirmeleri gerekmektedir. Bu noktada gönüllüler ilgili birimin gözetim ve bilgisi dahilinde faaliyette bulunurlar. İlgili yerel yönetim birimi gönüllü çalışanların motivasyonlarının artmasını sağlayacak uygulamalara gidebilir.

Gönüllü olarak çalışacak olan vatandaşların birtakım asgari şartları taşıması gerekmektedir. Yönetmeliğin 7. maddesinde gönüllülerde aranacaklar şartlar belirtilmiştir. Buna göre gönüllülerin faaliyetlerde bulunulabilmesi için; reşit olması, reşit olmayan ama on iki yaşını bitirmiş olanların ise yasal temsilcilerinden izin almış olması gerekmektedir. Ayrıca; tüzel kişiler için yetkili organlarının kararı, çalışma alanı çerçevesinde sağlık raporuna ihtiyaç duyulması halinde yetkili sağlık kuruluşundan alınmış sağlık raporu ve yabancı uyruklu gönüllülerin gerekli hukuksal şartları sağlaması kaydıyla mahallin en büyük mülki amirine bildirimde bulunması öngörülmektedir.

Gönüllü Katılım Yönetmeliği'nin 8. maddesi il özel idarelerinin ve belediyelerin ortak çalışabileceği ve işbirliği yapabileceği aktörleri düzenlemektedir. Buna göre, *"İl özel idaresi veya belediyeler, kendi özel kanunlarına uygun olarak aralarında yapacakları protokol çerçevesinde kamu kurum ve kuruluşları, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları, dernekler, vakıflar, meslek odaları ve diğer yerel yönetim birimleri ile ortak çalışma ve işbirliği yapabilir"* şeklindeki düzenleme ile gönüllü katılımın paydaşları ifade edilmiştir.

Yönetmelikte ayrıca; gönüllülerin kimlik kartlarının nitelikleri ve elde edilme sürecinden (md.9), gönüllü katılımdan sorumlu olacak birimlerden (md.10), gönüllülerin uyum ve eğitimlerinin sağlanmasından (md.11), gönüllü faaliyetlerinin takip edilmesi için oluşturulacak birimlerden (md.12) ve yönetim birimlerinin uygulama yönetmelikleri çıkabileceklerinden (md. 13) bahsedilmiştir.

Bu noktada yerel katılımın -bu çalışma ekseninde gönüllü katılımın- düzeyinin artırılması çift taraflı bir sorumluluğu gerektirmektedir. Yerel birimlerin katılım kanallarını mümkün mertebe geniş tutacak hukuki düzenlemelerin yanında vatandaşları teşvik edecek strateji ve politikalar belirlemeleri gerekmektedir. Türkiye'de 2000'den sonra yerel yönetimler mevzuatının yerel katılımı geliştirecek düzenlemelere yer verdiği söylenebilir. Fakat gönüllü katılım noktasında yukarıda da görüldüğü üzere gönüllülüğün kurumsallaşmasını sağlayacak düzenlemelerin sınırlı olması söz konusudur. Yerel hizmetlere gönüllü katılımın arzu edilen seviyeye gelebilmesi için çeşitli bütünsel düzenlemelere ihtiyaç duyulmaktadır. Bir başka

deyişle gönüllü katılımın, daha bağlayıcı hukuk kurallarına ihtiyacı vardır. Bu noktada gönüllülüğün yasal alt yapısının gönüllüleri daha fazla koruma altına alacak şekilde genişletilmesi gerekmektedir. Vatandaşlar açısından ise; kendilerini ilgilendiren meselelere katılım konusunda istekli tavır takınmaları önemlidir. Gönüllü faaliyetlerin sadece yerel hizmetler için kazanımlar sağlamayacağı, insani gelişmeye ve toplum kalkınmasına hizmet edeceği göz önünde bulundurularak ve ideolojik yaklaşımlardan uzak şekilde yerine getirilmesi gerekmektedir.

## DEĞERLENDİRME VE SONUÇ

Gönüllü faaliyetler sahip olduğu avantajlar nedeniyle dünya üzerinde ilgi odağı haline gelmiştir. Temel olarak gönüllülük; hesap verilebilirlik, şeffaflık, işbirliğinin geliştirilmesi, sorumluluğun paylaştırılması ve vatandaş katılımı gibi yönetişim anlayışının hayata geçirilmesi için gerekli bütün enstrümanlara sahiptir. Bunun yanında kamusal kaynakların etkin bir şekilde kullanılmasının ve zamandan tasarruf edilmesinin en önemli bileşenlerinden biri olarak da değerlendirilmektedir.

Türkiye'de yerel hizmetlere gönüllü katılım bahsi geçen avantajlarına rağmen yeterli düzeyde gelişmemiştir. Gönüllü katılımın yeterli düzeyde gelişmemesinin nedenleri olarak; hukuksal alt yapı eksiklikleri, gönüllüleri koruma altına alacak ve teşvik edecek uygulamaların yetersiz olması, etkin iletişim ve bilgilendirme ağının sağlanamamış olması gösterilebilir.

Söz konusu sorunların ortadan kaldırılması ya da bireysel ve/veya örgütsel anlamda gönüllü faaliyetlere katılımın sağlanabilmesi için neler yapılabilir? İlk olarak vatandaşların güven ve aidiyet duygularının sağlanmasına yönelik uygulamalara başvurulabilir. Teknolojik olanakların gönüllü katılımı teşvik etmek ve gönüllülerin motivasyonlarını artırmak için daha etkin şekilde kullanılması gerekmektedir. Yönetim birimlerinin online katılımı teşvik etmesi, yerel gönüllü ağlarının oluşturulması ve sosyal medya platformlarından bu amaçla yararlanılması olumlu çıktılar sağlayabilir. Yine, gönüllü faaliyetlere katılanlara yönelik çeşitli platformlarda duyurular ve teşekkürler yayınlanabilir. Böylece gönüllülerin kendilerini değerli hissetmesi sağlanarak söz konusu faaliyetlerin daha geniş kitlelere ulaşması ve gönüllü potansiyelinin ortaya çıkarılması sağlanabilir. Söz konusu kazanımların elde edilebilmesi için yerel birimlerin gönüllülüğe yönelik politika ve stratejiler geliştirmesi önem taşımaktadır.

İkinci olarak yerel birimlerin yürütmüş oldukları hizmetler içerisinde gönüllülerin katılabileceği hizmetlerin sınırlarının net bir şekilde belirlenmesi gerekmektedir. Vatandaşlar açısından katılacağı hizmet noktasında oluşabilecek belirsizlik, gönüllü katılımı kısıtlamaktadır. Bu noktada yerel birimler web siteleri ve çeşitli

sosyal medya platformları ile vatandaşları bilgilendirmelidir. Böylece, nitelikli gönüllülerin söz konusu hizmete yönlendirilmeleri daha kolay sağlanacaktır.

Bunun yanında, yerel birimlerde gönüllü faaliyetlere katılacak vatandaşların kendilerini güvende hissetmesini sağlayacak ayrıntılı düzenlemelere ihtiyaç duyulmaktadır. Bu noktada gönüllülerin uğrayacakları zararların sigorta edilmesi yararlı bir uygulama olabilir. Bir başka deyişle gönüllülerin menfaatlerinin yasal düzenlemeler ile açık ve net bir şekilde koruma altına alınmış olması gerekmektedir.

Üçüncü olarak, gönüllü faaliyetlerin organize şekilde ve formel olarak gerçekleştirilmesi için özellikle yerel gönüllü kuruluşların gerek ekonomik gerekse de yeterlilik anlamında güçlendirilmesi gerekmektedir. Böylece gönüllü faaliyetler için hareket noktası sağlanmış olacak ve toplumda artan oranda katılım gerçekleşecektir.

Gönüllü katılım, sadece yönetim birimlerine değil bireylerin kişisel gelişimine de katkı sunmaktadır. Yerel hizmet sunumunun hızı, kalitesi, çeşitliliği ve kapasitesinin artırılması toplum kalkınmasını sağlarken "bireysel kalkınma" da gerçekleşecektir. Söz konusu "kazan-kazan" anlayışının hayata geçirilebilmesi için gönüllü katılım kanallarının mümkün olduğunca genişletilmesi yerel katılıma önemli katkılar sağlayacaktır.

## AN ALTERNATIVE METHOD FOR LOCAL SERVICE DELIVERY: VOLUNTARY PARTICIPATION

### 1. INTRODUCTION

With the globalization process, the traditional public service understanding has left its place to a differentiated and diversified understanding. For citizens, it is now important not only to fulfill the services but also to fulfill them with quality according to their needs and expectations. In order to reduce the increasing workload of the state, the sharing of duties, authorities, and responsibilities with local units and the fulfillment of public services with alternative methods have been seen as a solution. Decision-makers consider voluntary participation in public services a starting point, especially considering that local government units do not have sufficient income. For this purpose, it has been tried to ensure that citizens take part in providing services with legal regulations in the world.

## 2. METHOD

Despite its traditional advantages, Turkey has not made sufficient progress in voluntary participation. Considering the gains provided by voluntary participation, the necessity of regulations and practices that will increase voluntary activities emerges. The primary purpose of this study is to identify the factors that prevent the development of voluntary participation in Turkey by revealing the necessity and/or advantages of voluntary participation in local services. The study was created in the form of document review.

## 3. RESULTS

Volunteering has all the necessary instruments for realizing the governance approach, such as accountability, transparency, development of cooperation, sharing of responsibility, and citizen participation. In addition, it is considered as one of the essential components of effective use of public resources and saving time. As a result of this study, it was concluded that the reason why voluntary participation in Turkey did not develop sufficiently despite the mentioned advantages was the lack of legal infrastructure, practices that would protect and encourage volunteers, and the inability to provide an effective communication and information network.

## 4. DISCUSSION

What can be done to eliminate the problems encountered in voluntary participation in local services in Turkey or to ensure participation in individual and/or organizational volunteer activities? First of all, technological opportunities should be used more effectively to encourage voluntary participation and increase the motivation of volunteers. Promoting online participation by administrative units, establishing local volunteer networks, and using social media platforms for this purpose can provide positive outcomes. Secondly, it is necessary to clearly define the limits of the services that the volunteers can participate in among the services provided by the local units. The uncertainty that may occur in the service point that citizens will participate in restricts voluntary participation. Thirdly, to carry out voluntary activities in an organized and formal way, especially local voluntary organizations should be strengthened both economically and in terms of competence. Thus, a starting point for voluntary activities will be provided, and increased participation in society will occur.

## 5. CONCLUSION

Voluntary participation contributes not only to the management units but also to the personal development of individuals. While citizens become a part of local services through voluntary activities, they participate in various social networks and gain new technical abilities. Therefore, while providing social development by increasing the speed, quality, diversity, and capacity of local service delivery, "individual development" will also occur. Expanding the channels of voluntary participation as much as possible to realize those as mentioned above "win-win" approach will provide positive outcomes from any aspect.

## KAYNAKÇA

Andrews, R ve Van De Walle, S. (2013). New Public Management and Citizens' Perceptions of Local Service Efficiency, Responsiveness, Equity and Effectiveness. *Public Management Review*, 15(5), 762-783.

Bayrakçı, E. ve Kahraman, S. (2017). Yeni Kamu Hizmeti Anlayışı ve Belediye Hizmetlerinde Özelleştirme. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 37, 299-315.

Bozlağan, R. (2008). Geleneksel Kamu Yönetimi Yaklaşımı, Yeni Kamu Yönetimi Yaklaşımı ve Yerel Yönetimlere Etkileri. Recep Bozlağan ve Yüksek Demirkaya (Ed.), *Türkiye'de Yerel Yönetimler* içinde (1-28), Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Bulut, Y. ve Tanıyıcı, Ş. (2009). Yerel Yönetimler ve Sivil Toplum Kuruluşları. Veysel K.

Bilgiç (Ed.), *Değişik Yönleriyle Yerelleşme* içinde (325-338), Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Dekker, P. ve Halman, L. (2003). Volunteering and Values: An Introduction. Paul Dekker ve

Loek Halman (Ed.)., *The Values of Volunteering: Cross-Cultural Perspectives* içinde (1-18), New York: Kluwer Academic Plenum Publishers.

DPT (2001). Sekizinci Kalkınma Planı Yerel Yönetimler Özel İhtisas Komisyonu Raporu, https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2018/11/08_Yerel Yonetimler.pdf, (E.Tarihi: 18.05.2021).

Edwards, M. (2014). *Civil Society*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.

Einolf, C. (2018). Volunteers in Community Organizations. Ram A. Cnaan ve Carl Milofsky

(Ed.), *Handbook of Community Movements and Local Organizations in the 21st Century* içinde (229-242), Cham, Switzerland: Springer International Publishing.

Erdoğan, E. ve Semerci, P. U. (2020). Türkiye Gönüllülük Araştırması 2019: Gönüllü Profili,

Gönüllülerin Koşulları ve Kazanımları. Emre Erdoğan, Pınar Uyan-Semerci, Nurhan Yentürk, Laden Yurttagüler (Der.), *Türkiye'de Gönüllülük: Deneyimler, Sınırlılıklar ve Yeni Açılımlar* içinde (1-43), İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.

Eryılmaz, B. (2013). *Kamu Yönetimi*. Kocaeli: Umuttepe Yayınları.

Ferris, J. (1985). *The Privatization of Local Public Services*. USC School of Public Administration Working Paper.

Ferris, J. ve Graddy, E. (1986). Contracting Out: For What? With Whom?. *Public Administration Review*, 46 (4), 332-344.

Göküş, M. (2010). Kamu Hizmeti Kavramı ve Yönetişim Yaklaşımı. M. Akif Çukurçayır, H. Tuğba Eroğlu Hülya Eksi Uğuz (Ed.), *Yönetişim* içinde (585-616), Konya: Çizgi Kitabevi.

Güleri B. A. (2013). *Türkiye'nin Yönetimi*. Ankara: İmge Kitabevi.

Güngör, F. (2016). Gönüllü Yönetiminin Önemli Bir Aşaması Olarak Performans Değerlendirme. *Strategic Public Management Journal (SPMJ)*, 4, 21-48.

Henden, H. B. ve Henden, R. (2005). Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyecilik*, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4 (14), 48-66.

Hustinx, L., Cnaan, R. A. ve Handy, F. (2010). Navigating theories of volunteering: A hybrid map for a complex phenomenon. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 40 (4), 410-434.

İlkorkor, Z. Ş. (2010). Kamu Yönetiminde Etkinliğin Sağlanmasında Alternatif Bir Model: İhale Yöntemi. *Türk İdare Dergisi*, 468, 63-84.

Karakılçık, Y. (2016). *Yeni Yerel-Bölgesel Gelişmeler Işığında Yerel Yönetimler*, Ankara: Seçkin Yayınları.

Levrat, N. (1995). Avrupa'da Yerel Kamu Hizmetlerinin Sağlanmasında Kamu-Özel Sektör Ortaklığı Deneyimleri. Mustafa Dönmez (Çev.), *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 4 (2), 31-45.

Merril, M. V. (2006). Global Trends and the Challenges for Volunteering. *The International Journal of Volunteer Administration*, 24 (1), 9-14.

Mrak, M. K., Vretenar, N. ve Antoić, J. J. (2016). Procurement at Local Government Level – Issues and Controversies. *International Public Administration Review,* 14(4), 49-69.

Nemec, J. (2017). Teaching module: Efficiency in Local Service Delivery. Juraj Nemec (Ed.), *Efficiency in Local Service Delivery* içinde (4-21), Bratislava: Implementing organisation: Network of Institutes and Schools of Public Administration in Central and Eastern Europe (NISPAcee).

Oakley, P. ve Marsden, D. (1994). *Approaches to Participation in Rural Development*. Geneva, ILO.

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) (1999). *European Principles for Public Administration*. SIGMA Papers, No. 27, OECD Publishing.doi:10.1787/5kml60zwdr7h-en.

Öner, Ş. (2006). *Yeni Mevzuat Çerçevesinde Türkiye'de Belediye Yönetimi.* Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Özer, M. A. (2006). Yönetişim Üzerine Notlar. *Sayıştay Dergisi,* 63, 59-89.

Pandeya, G. P. (2015). Does Citizen Participation in Local Government Decision-Making Contribute to Strengtherning Local Planning and Accountability Systems? An Empirical Assessment of Stakeholders' Perceptions in Nepal. *International Public Management Review*, 16 (1), 67-98.

Paul, S. (1987). *Community Participation in Development Project*. Washington, D.C.: The World Bank.

Ploštajner, Z. ve Mendeš, I. (2005). *Citizens Participation*. https://library.fes.de/df-files/bueros/kroatien/50250/06.pdf (E. Tarihi: 05.03.2021).

Salamon, L. M., Skolovski, S. W. ve Haddock, M. A. (2018). The Scope and Scale of Global Volunteering: Current Estimates and Next Steps. *A Background Paper for The 2018 State of The World's Volunteerism Report.*

Schwab, C., Bouckaert, G. ve Kuhlmann, S. (2017a). Autonomy, Performance, Participation: Lessons from the Comparative Study of Local Public Sector Reforms. Christian Schwab, Geert Bouckaert ve Sabine Kuhlmann (Ed.), *The Future of Local Government in Europe* içinde (11-22), Baden-Baden, Germany: Edition Sigma.

Schwab, C., Bouckaert, G. ve Kuhlmann, S. (2017b). Conclusion: Lessons and Advice for Future Local Government in Europe. Christian Schwab, Geert Bouckaert ve Sabine Kuhlmann (Ed.), *The Future of Local Government in Europe* içinde (101-112), Baden-Baden, Germany: Edition Sigma.

Menheere, S. C.M. ve Pollasis, S. N. (1996). The Build Operate Transfer Approach. Rick Huifbregts (Ed.), *Case Studies on Build Operate Transfer* içinde (5-24),

Netherland: Delft University of Technology Faculty of Architecture Project Management and Real Estate Development.

Smith, D. H. (1994). Determinants of Voluntary Association Participation and Volunteering: A Literature Review. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 23(3), 243–263.

Spicker, P., (2009). The nature of a public service. *International Journal of Public Administration*, 32 (11), 970-991.

State of the World's Volunteerism Report. (2011). *Universal Values for Global Well-being*, https://www.unv.org/, (E. Tarihi: 13.04.2021).

Steen, T., Teles, P. ve Torsteinsen, H. (2017). Improving Local Service Delivery: Increasing Performance through Reforms. Christian Schwab, Geert Bouckaert ve Sabine Kuhlmann (Ed.), *The Future of Local Government in Europe* içinde (53-78), Baden-Baden, Germany: Edition Sigma.

Taylor, Z. (2016). *Good Governance at the Local Level: Meaning and Measurement*. University of Toronto: Institute on Municipal Finance & Governance.

Toprak, Z. (1990). Yerel Hizmetlere Gönüllü Katılım. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5 (1-2), 122-144.

Tortop, N. (1993). Yerel Kamu Hizmetlerinin Yönetim Biçimleri. *Amme İdaresi Dergisi*, 26 (2), 65-72.

Wilson, J. (2000). Volunteering. *Annual Review of Sociology*, 26 (1), 215–240.

World Bank (1996). *Participation Sourcebook*. Washington, D.C.: The World Bank.

Yıldırım, U. (2004). Yeni Belediye Yasaları Çerçevesinde Alternatif Hizmet Sunma Yöntemleri. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 13 (4), 19-37.

3996 Sayılı Bazı Yatırım ve Hizmetlerin Yap-İşlet-Devret Modeli Çerçevesinde Yaptırılması Hakkında Kanun, Kabul Tarihi: 8/6/1994, Resmî Gazete Yayım Tarihi: 13/6/1994, Sayı: 21959.

5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu, Kabul Tarihi: 22/2/2005, Resmî Gazete Yayım Tarihi: 4/3/2005, Sayı: 25745.

5393 sayılı Belediye Kanunu, Kabul Tarihi: 3/7/2005, Resmî Gazete Yayım Tarihi: 13/7/2005, Sayı: 25874.

İl Özel İdaresi ve Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım Yönetmeliği, https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5302.pdf, (E.Tarihi: 05.04. 021).

View publication stats